

La doctora Montserrat Casas acaba el seu mandat com a primera Síndica de Greuges de la UIB

"Les actuacions que perduraran des del punt de vista de la Sindicatura com a institució són les que han donat lloc a un canvi de normativa, però per a mi la més gran satisfacció ha estat poder ajudar a resoldre els problemes de les persones"

Un sistema d'arbitratge en el Servei de Publicacions, el control de la qualitat de l'oferta en els cursos de postgrau, part de la flexibilització del Reglament acadèmic, mesures d'agilització en el servei als alumnes com ara l'obertura de les secretaries als horabaixes, la no aplicació de l'IVA al material inventariable i fungible de les partides pressupostàries de recerca o els primers passos cap a una tutorització de l'alumne són algunes de les actuacions darrere les quals hi ha la feina de la doctora Montserrat Casas Ametller com a Síndica de Greuges de la UIB.

Catedràtica d'universitat de Física Atòmica, Molecular i Nuclear, professora del Departament de Física de la UIB, la doctora Casas va recollir el mandat del Claustre de la UIB el dia 6 de març de 2000. Aleshores hom li encarregà la complicada tasca de construir del no-res una institució que s'ha demostrat cabdal per a la comunitat universitària. El proper mes d'abril deixarà definitivament la Sindicatura de Greuges, que ha dirigit durant cinc anys, durant els quals també ha estat, en dos exercicis, coordinadora dels Defensors Universitaris Espanyols.

Els canvis normatius que han suposat les seves propostes són nombrosos. Tanmateix, però, la doctora Casas diu sentir-se especialment satisfeta d'haver pogut resoldre els problemes concrets de les persones que han acudit a la institució.

La capacitat d'escoltar i la prudència de fer-ho en totes direccions, sense oblidar cap part implicada, ha estat la fórmula que ha permès dur endavant una ingent tasca per a la millora de les condicions de treball dels tres estaments universitaris: alumnes, docents i investigadors i personal d'administració i serveis.

Quina ha estat l'evolució dels casos tractats per la Sindicatura de Greuges durant aquests cinc anys?

Des del dia 6 de març de l'any 2000 hem tractat 595 casos, la majoria dels quals hem procurat resoldre sense necessitat d'emetre un informe amb recomanacions explícites, tot i que en alguns casos és imprescindible, ja que ens podem haver enfrontat a una normativa obsoleta o perquè així ho ha reclamat l'interessat que vol que quedi constància de la seva queixa.

Quant a l'evolució, vàrem arribar molt ràpidament a una mitjana estable en el nombre de casos, aproximadament 120 casos per any (82 l'any 2000, 118 l'any 2001, 125 l'any 2002, 130 l'any 2003, 128 l'any 2004). I tots aquests casos han donat lloc a 504 recomanacions, però també a 388 consultes que s'han pogut resoldre, com dèiem, sense haver d'instruir un expedient.

És aquest un volum de casos comparable al d'altres universitats de l'entorn de la UIB i de les mateixes dimensions?

Sí, si ens comparam per exemple amb la Universitat de Girona, comprovam que tant el nombre de casos com les temàtiques tractades són molt semblants. No és així si ens

comparam amb universitats més grans, com és el cas de les politècniques, que solen presentar problemàtiques molt específiques.

Com es distribueixen aquests casos en relació amb el col·lectiu de procedència?

En nombres absoluts és evident que els casos més nombrosos parteixen del col·lectiu d'estudiants, la qual cosa és ben lògica sent com és el col·lectiu més nombrós. Ara bé, en termes relatius, és el PDI el col·lectiu que genera més casos per comparació al seu pes en el total de la comunitat universitària. A tall d'exemple, durant l'any 2004 un 54% de les queixes vingueren de l'alumnat; un 32% del PDI i un 14% del PAS. Aquests percentatges són variables en funció del grau de conflictivitat, que en un determinat any pot ser determinat per canvis legals que afectin un dels col·lectius, o per convocatòries d'oposicions, etc.

I quant als temes, quines són les problemàtiques més comunes o més recurrents?

Si hi ha una problemàtica que despunta per sobre totes les altres, i no sols a la UIB sinó en totes les universitats de l'Estat espanyol, és la de l'avaluació acadèmica. A aquesta seguiria tota la problemàtica relacionada amb els serveis i les infraestructures del campus, la qual cosa és molt lògica si pensam que afecten la totalitat dels col·lectius i diferents estaments. A aquestes dues, potser seguiria tot el que fa referència a beques i ajuts, a la docència i especialment a l'assignació de càrrega docent; els problemes associats als plans d'estudis i convalidacions; problemes de matriculació; reivindicacions retributives, etc.

Sembla que es fan passes finalment per enllestir un pla de tutories, una de les moltes propostes de la Sindicatura durant el vostre mandat.

La primera proposta va sorgir arran de tota la problemàtica que envolta el procés de matrícula: un dels primers expedients que vàrem fer feia referència a la possibilitat que l'alumne pogués ampliar la matrícula el mes de febrer. La proposta es dugué a terme, tot i que es deixà a criteri de les facultats i escoles. El problema era greu: l'alumne es matriculava d'una quantitat excessiva de crèdits, sense ser conscient de les dificultats amb què es trobaria. Amb la qual cosa arribava al segon quadrimestre amb un paquet de noves assignatures sense haver superat les del primer quadrimestre. La possibilitat de fer una ampliació de matrícula el mes de febrer permet a l'alumne matricular-se en primera instància de menys crèdits i, en definitiva, racionalitzar la seva càrrega lectiva. L'automatització també fou objecte d'actuació per part de la Sindicatura en el sentit de millorar un programa que, pel fet de ser nou, presentava algunes deficiències. Ara per ara, sense arribar a ser el que convindria, ja funciona bastant satisfactòriament.

Així, el sistema de tutoria va ser una reivindicació de la Sindicatura des del primer any de mandat. Som partidària que la UIB desenvolupi un pla, adequat a les seves característiques i assumible quant a pressuposts. Ara bé, també l'alumne haurà d'acostumar-se a utilitzar la figura del tutor i a abandonar certs comportaments molt llatins, diria jo, segons els quals si la informació ja l'has rebuda d'un company, és superflu parlar amb el tutor. Un comportament així seria impensable per exemple en una universitat anglosaxona.

Algunes de les modificacions del Reglament acadèmic també varen ser fruit de les disfuncions detectades per la Sindicatura. Aquesta és una dada que potser no és coneguda.

Bé, és veritat que la Sindicatura va detectar alumnes que presentaven problemes de permanència a la UIB. Calia, i així ho recolliren les autoritats de la UIB, adaptar els criteris de permanència a la UIB a la realitat actual i el perfil de molts dels alumnes de la institució: alumnes que estudien i a la vegada treballen.

Una altra problemàtica, ben comuna, que fa necessària aquesta tutorització durant tota la carrera. En l'actualitat ens trobam amb alumnes que arrossegueu assignatures de cursos anteriors i segueixen matriculant-se de noves matèries sense que existeixi la figura d'un tutor que els assessori, que els aconselli anar pas a pas sense esgotar inútilment convocatòries.

Cal tenir en compte que els plans d'estudis actuals estan inspirats en el sistema anglosaxó, però en aquest cada estudiant tenia un tutor que en feia un seguiment durant tota la carrera.

El sistema d'assignatures quadrimestral, per exemple, sense l'habitud de treballar dia a dia, té conseqüències catastròfiques: arriben els exàmens de febrer i alguns alumnes encara no saben ni on tenen els apunts. Suspendre totes les assignatures del primer quadrimestre hipoteca el rendiment de l'estudiant durant la resta del curs. Aquestes situacions només són solucionables mitjançant la tutoria.

Heu dit abans que l'avaluació acadèmica és el tema per antonomàsia quant a volum de queixes rebudes per les sindicatures de Greuges d'arreu de tot l'Estat. Com es pot solucionar?

Jo sempre he pensat que l'examen és un pacte entre el professor i l'alumne; un pacte que, a vegades, es trenca per culpa de l'un o de l'altre. A voltes és l'alumne que no ha assolit el nivell de preparació adient per superar l'exercici, però de vegades és el professor que planteja l'examen per damunt del nivell lògic d'exigència o qüestiona sobre matèries que no ha impartit.

Altres vegades ens trobam que els criteris d'avaluació no estan suficientment explicats al programa de l'assignatura i això provoca en l'alumne una situació d'indefensió. En aquests casos, l'alumne té dret a una revisió de la seva avaluació, però no negaré que la Sindicatura durant aquests anys ha detectat incompliments flagrants del Reglament acadèmic en aquest punt.

El que és realment important és que l'alumne no s'ho pot jugar tot a un examen. El més aconsellable és que el docent hagi pogut veure l'evolució del treball de l'alumne al llarg del temps, que tingui diversos elements de judici. Pens que els criteris d'avaluació haurien de ser aquells que permetin superar l'assignatura als estudiants que tinguin els coneixements bàsics necessaris.

El nou sistema de crèdits europeus potser resoldrà aquest punt...

Hauria de solucionar-lo, perquè anam cap a una avaluació contínua que ajudarà a racionalitzar la feina de l'alumne. També obligarà, pens, a una necessària coordinació entre les matèries, que actualment no assoleix el grau que hauria de tenir.

En el discurs del vostre segon informe al Claustre, en fer referència als casos relatius al PDI, destacàreu que els conflictes entre membres de la comunitat tenen l'origen moltes vegades en problemes de propietat intel·lectual o d'assignació d'espais.

No hem d'oblidar que moltes de les persones que treballam a la Universitat ho fem durant tota una vida i conformam una societat tancada, amb tots els conflictes que hi són inherents. Però els conflictes ben gestionats també poder servir per millorar.

Un professor universitari no és solament un docent, sinó també un investigador que genera coneixement, i això pot donar lloc a problemes de propietat intel·lectual; a voltes d'apropiació conscient, d'altres per desconeixement. Sense anar més enfora, l'any 2004 s'instruïren tres expedients per apropiació de propietat intel·lectual per la utilització de material docent en xarxa.

Amb referència a aquest tema, la Sindicatura ja havia proposat al Servei de Publicacions l'establiment d'un sistema d'arbitratge; en part per evitar possibles casos d'apropiació indeguda de propietat intel·lectual, però també per elevar els criteris de qualitat.

D'altra banda, la reivindicació per l'espai, pel territori, respon un esquema social generalitzat. Aquí, com pertot arreu, tothom vol tenir el seu espai.

Per què un codi ètic?

La Sindicatura ha defensat l'adopció d'un codi ètic, tal com s'està plantejant en altres universitats, que servís de punt de referència al desenvolupament normatiu, que afavorís el compromís moral dels que treballen i estudien a la UIB i que n'inspiràs el comportament.

Un codi ètic, però, no és quelcom que es pugui imposar. El que defens no és un conjunt de normes que s'hagin de complir obligatòriament, sinó un procés de reflexió, entre tots, que aclarís valors i principis.

Em preocupa especialment si l'alumnat se sent membre de la UIB i si se sent orgullós de ser-ho. En certes universitats americanes i britàniques es pot copsar aquest "orgull" de pertànyer a una institució. De fet, són molts els antics alumnes d'aquestes universitats que temps després, quan ja han fet una carrera professional, han fet importants aportacions a la universitat que els va formar. Tenen un reconeixement envers la institució, no sols per la formació que en reberen sinó també perquè es consideren membres d'una comunitat que comparteix una escala de valors.

Quines són les reivindicacions de la Sindicatura que no s'han pogut assolir en aquests cinc anys del vostre mandat?

Sempre hi ha temes pendents. En l'àmbit dels serveis i les infraestructures, malgrat que el grau de col·laboració del vicerector d'Infraestructures i Medi Ambient hagi estat en aquests cinc anys molt elevat, queda encara pendent fer una normativa de circulació al campus.

Em preocupa molt la situació econòmica d'alguns estudiants del programa ERASMUS, sobretot dels que provenen de països que no pertanyen a la zona euro. Cal tenir en compte que la UIB no està autoritzada a concedir ajuts econòmics a aquests alumnes; ja ho fa la seva universitat d'origen. Però s'hauria d'arbitrar alguna solució perquè, tot i que aquests alumnes són molt discrets i assabentar-se'n és molt difícil, n'hi ha que estan passant per greus dificultats.

Em preocupa també tot el que fa referència a la concessió de beques. En les de pregrau la Sindicatura ha rebut molts casos de problemes relacionats amb els criteris d'adjudicació, amb el retard de la concessió i amb el pagament d'aquestes beques. Hem vist casos d'alumnes, alguns immigrants però d'altres no, que no poden seguir estudiant perquè no poden pagar el segon fraccionament de la matrícula. Ens trobam amb situacions econòmiques terribles, acompanyades de realitats familiars molt complexes, en les quals l'alumne no pot superar el nombre de crèdits suficients per poder demanar una beca al Ministeri. Ja hem insistit altres vegades en la necessitat de revisar els límits econòmics per gaudir de les beques.

En són un exemple els límits exigits per gaudir d'una beca per estudiar en una altra comunitat autònoma. Són tan baixos, aquests límits, que cal preguntar-se si algú en aquestes condicions, tot i que pugui gaudir d'una beca, pot fer front a les mínimes despeses personals. De fet, l'anàlisi de les beques adjudicades incita a pensar, a vegades, si els actuals requisits no estan premiant aquells ciutadans que no declaren la realitat de la seva situació econòmica.

Em preocupa molt el tema de les relacions interpersonals, perquè és molt difícil de resoldre. La mediació ha estat una constant d'aquesta i de totes les sindicatures. Però és difícil. Les normes essencials de mediació et diuen que has d'anar a l'arrel del problema, però aquesta arrel sol ser un episodi que se situa enrere en el temps, que potser coneixes, però que no és abordable de cap manera. Algunes vegades has d'intentar fer de mitjancer entre persones que no es parlen, que no volen revisar aquella arrel. Generalment, el màxim que pots aconseguir és suavitzar i resoldre el problema puntual que hagi sorgit, però no l'antic, causa i origen de tots els altres posteriors.

També seria convenient racionalitzar la feina del personal d'administració i serveis: es donen èpoques en què en alguns serveis la feina és excessiva pel personal que l'ha de desenvolupar i, massa sovint, acudim al sobreesforç i a la bona voluntat dels treballadors.

D'altra banda, tenim casos de professorat i estudiants afectats per la Llei d'estrangeria. Actualment la situació és kafkiana: avui un professor que vingui d'any sabàtic procedent d'una universitat que no sigui de la Unió Europea no pot venir amb la família, ja que el reagrupament familiar només es pot fer al cap d'un any. Les propostes que férem quan era coordinadora dels Defensors Universitaris d'Espanya, i que de moment, tot i ser ben acollides al Ministeri, no han motivat encara un canvi en la normativa, apuntaven, per exemple, que els professors en any sabàtic gaudissin de permís d'estada i no de residència, d'aquesta manera hi hauria menys entrebancs per portar la família.

Què n'heu tret, d'aquesta experiència, com a persona?

Ha estat una experiència molt enriquidora perquè t'ajuda a tenir una visió molt més àmplia de la institució de la que tens com a professional d'una certa àrea. També ha estat molt enriquidor poder conèixer la resta dels síndics de l'Estat i de les universitats europees. Perquè quan m'he trobat amb algun problema l'he pogut consultar amb ells, la majoria professionals de llarga experiència. De fet aquesta consulta és constant i la podem realitzar a través de la web dels Defensors Universitaris Espanyols.

Si haguéssiu de donar, no un consell, però sí un missatge al vostre successor o successora, quin seria?

Jo, que parl molt, li diria que cal escoltar la gent, amb les portes obertes a tothom; cal ser prudent i consultar sempre totes les parts implicades. D'altra banda, pens que la persona que es faci càrrec de la Sindicatura de Greuges ho farà molt més bé que jo. Tindrà, això és cert, ja una estructura administrativa consolidada, que és la que n'assegura la continuïtat. Els professors passam pels càrrecs però són els membres del personal administratiu els que sostenen la Sindicatura, en aquest cas Marisa Campos Cuenca, cap de negociat de la Sindicatura, i Maria Pilar Lafont Nuño, cap de secció del Servei de Personal.

De què us sentiu més satisfeta?

La comunitat universitària és la que haurà de jutjar la meva feina. He procurat fer-la mantenint l'honestedat amb mi mateixa i envers els altres. He procurat recomanar allò que m'ha semblat més de justícia. Segur que en alguns casos m'he equivocat; en tot cas

deman disculpes si algú s'ha sentit ferit per les meves recomanacions. Però, si he de destacar alguna cosa de la qual em senti especialment orgullosa, és d'haver pogut evitar en alguns casos que el malestar, les queixes o els conflictes hagin acabat en un contenciós administratiu. Evidentment les actuacions que perduraran des del punt de vista de la Sindicatura com a institució són les que han donat lloc a un canvi de normativa, però per a mi la més gran satisfacció ha estat poder ajudar a resoldre els problemes de les persones.