



INFORME 2021
SINDICATURA DE GREUGES

Maria Antònia Manassero
Síndica de Greuges

Sumari

1. INTRODUCCIÓ
2. ACTUACIONS FETES
 - 2.1. Actuacions externes
 - 2.2. Actuacions internes
3. DADES ESTADÍSTIQUES
4. CASOS PER CENTRE
5. CASOS I RECOMANACIONS
 - 5.1. Casos i recomanacions de la família acadèmica
 - 5.2. Casos i recomanacions de la família de vida universitària
 - 5.3. Casos i recomanacions de la família laboral
 - 5.4. Casos i recomanacions de la família administrativa
 - 5.5. Casos i recomanacions de la família econòmica
6. REFLEXIONS FINALS
- ANNEX I. Resum dels casos

1. INTRODUCCIÓ

L'informe de la Sindicatura de Greuges que es presenta aquí correspon a l'any 2021, el sisè del mandat actual, en aquest cas en funcions, ja que el mandat començà el 16 de febrer de 2016, el nomenament de Síndic es fa per cinc anys i el mandat és en funcions fins que se n'elegeixi un altre.

D'acord amb l'article 81, apartat 5, lletra e), dels Estatuts vigents, i amb l'article 3, lletra e), del Reglament de la Sindicatura (FOU 176, de 14 d'abril de 2000), és funció del Síndic de Greuges: «Presentar al Claustre una memòria anual sobre les seves actuacions, incloent-hi els suggeriments, les propostes i les advertències que se'n derivin». Aquest any, per la situació de pandèmia deguda a la COVID-19, l'informe s'ha presentat al Claustre virtualment i s'ha penjat a la intranet amb un enllaç que es va enviar als membres del Claustre. Això, per tal de complir amb el deure estatutari que obliga la Sindicatura.

En exercici, doncs, d'aquesta funció, i en compliment del que és en realitat un «deure» estatutari, present aquest informe, que manté el mateix format i estructura que els anteriors, tant els que es varen presentar els anys 2016, 2017, 2018, 2019 i 2020 com els presentats per la meua antecessora, la doctora Joana M. Petrus, i pretén igualment convidar la comunitat universitària a reflexionar sobre el funcionament del servei públic que donam en unes condicions que, en alguns moments, no estan exemptes d'entrebancs i de dificultats.

L'informe s'estructura en sis apartats, que abasten les principals activitats externes i internes, l'estadística dels casos atesos, la seva distribució per centres, les grans línies temàtiques, les principals recomanacions i unes breus reflexions finals.

Com en altres informes, se'n pot consultar una versió més extensa a la nostra pàgina web, que inclou l'annex en què es detallen els assumptes dels casos i algunes de les recomanacions i informes que hi corresponen, sempre que això sigui possible i no es vulneri el compromís de confidencialitat i no es puguin identificar les persones, centres, etc., implicats.

2. ACTUACIONS FETES

2.1. Actuacions externes

a) Jornada tècnica de la CEDU. Com l'any passat, en un principi, la Universitat d'Alcalá de Henares era l'encarregada d'organitzar la jornada tècnica, però a causa de la pandèmia es va tornar a organitzar un seminari web i aquesta vegada se'n va responsabilitzar la Comissió Executiva de la CEDU i molt especialment el secretari de la Comissió Executiva, el professor Agustí Cerrillo, Síndic de la UOC, que el va coordinar. El seminari va tenir lloc el dia 7 de maig de 2021:

«Docencia en línea y protección de datos: la garantía de los derechos de la comunidad universitaria», impartit pel Dr. Julián Valero, catedràtic de Dret Administratiu de la Universitat de Múrcia.

b) Aquest any la xarxa de defensors universitaris del G9 no va poder organitzar la trobada anual per les restriccions de mobilitat causades per la COVID-19 i l'activitat es va ajornar. A més a més, per altres motius, tampoc no es va fer en línia, tal com s'havia fet l'any anterior.

c) XIII Trobada de Síndics de Greuges, Defensors i Mediadors Universitaris de la Xarxa Vives, organitzada per la Universitat de Lleida. De fet, aquesta trobada es va ajornar per la pandèmia. Malgrat això, el Síndic de la Universitat de Barcelona, juntament amb el de la Universitat de Lleida, va organitzar una jornada en línia on diferents sindicatures de la Xarxa tractaren dels temes següents:

- Els efectes de la pandèmia en la docència i la recerca del professorat universitari. UIB
- Adaptació de la docència i l'avaluació com a conseqüència de la COVID. UV
- Excepcionalitats d'admetre situacions fora de la normativa estricta de la Universitat o els centres. Experiències. UVic-UCC
- Traslats d'expedients. UPF
- Còpia, plagi i l'intent d'obtenir un millor resultat acadèmic fent servir qualsevol mitjà il·lícit. UOC
- L'afectació que l'educació no presencial ha tingut en els drets dels alumnes. UPC
- Obligatorietat de lliurar una còpia de l'examen als estudiants (moment i condicions). UA
- Nova legislació universitària. UIV
- Criteris/normativa per a l'assignació docent. UA
- Problemàtiques més freqüents que se'ns presenten. URV
- Relació de la sindicatura de les universitats amb el Síndic de Greuges de l'Autonomia. URLI
- Avantprojecte de Llei de convivència universitària. UB

d) XXIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios. En aquest cas, i una vegada que es va establir la mobilitat en la normativa contra la COVID-19, la trobada estatal i l'assemblea de la CEDU es varen poder fer de forma presencial a la Universitat de Cadis els dies 10, 11 i 12 de novembre de 2021.

Les temàtiques de què es va tractar a la trobada eren les següents:

SESSIÓ I: Mediació/conciliació

- Ponència «La mediación en el Defensor del Pueblo Andaluz», a càrrec de la Sra. Marina Otero Reina, responsable de l'Àrea de Mediació del Defensor del Pueblo Andaluz.

- Coordinadors de la sessió I:

a. Dra. Esther Pillado González, Defensora Universitària de la Universitat de Vigo.

b. Dra. Ágata María Sanz Hermida, Defensora Universitària de la Universitat de Castella-la Manxa.

SESSIÓ II: El respecte mutu en la gestió de les reclamacions

- Ponència «El respeto mutuo en la gestión de las reclamaciones: marco jurídico», a càrrec del Dr. Severiano Fernández Ramos, catedràtic d'universitat de l'àrea de Dret Administratiu i Secretari General de la Universitat de Cadis.

- Coordinadors de la sessió II:

a. Dr. Manuel Montalbán, Defensor Universitari de la Universitat de Màlaga.

b. Dra. Ana María Rodríguez Tirado, Defensora Universitària de la Universitat de Cadis.

SESSIÓ III: Reptes i possibilitats de la nova presencialitat a la universitat

- Ponència «Retos y posibilidades de la nueva presencialidad», a càrrec de la Dra. M. Paz Prendes Espinosa, catedràtica d'universitat de l'àrea de Tecnologia Educativa, Universitat de Múrcia.

- Coordinadors de la sessió III:

a. Dr. Juan José Vera Martínez, Defensor Universitari de la Universitat de Múrcia.

b. Dr. Ángel Cobo Ortega, Defensor Universitari de la Universitat de Cantàbria.

El dia 12 de novembre i aprofitant, com sempre, la trobada, es va fer l'Assemblea Anual de la CEDU. En aquest cas, es va fer, en primer lloc, una assemblea extraordinària, per tal d'aprovar el canvi de denominació de la *Conferencia Estatal de Defensores Universitarios* per la de *Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias*, que es va aprovar per unanimitat.

A continuació, es va celebrar l'assemblea ordinària, on es varen presentar l'informe anual de la presidenta i l'estat de comptes i d'activitats, a càrrec del secretari de la Comissió Executiva. Els principals punts de l'ordre del dia eren l'elecció del nou president de la CEDU, així com dels vocals de la Comissió Executiva, per finalització dels mandats de la Comissió Executiva anterior.

Varen ser triats els defensors següents:

La nova presidenta de la Comissió és la Defensora de la Universitat de Valladolid, Dra. Milagros Alarios; el Dr. Lluís Caballol, de la U. de Barcelona, n'és el vicepresident, i la Dra. Adela Serra, de la U. de València, n'és la secretària.

Vocals: Dra. M. del Carmen López, U. Loyola d'Andalusia; Dra. Ana D. Tobar, U. d'A Coruña; Dr. Juan José Vera, U. de Múrcia; Dr. Ángel Rodríguez, U. Politècnica de Madrid; Dr. Juan S. Fernández, U. d'Almeria; Dr. Santiago Salamanca, U. d'Extremadura; Dr. Francisco Baena, U. de Jaén, i Dr. Rafael V. Orden, U. Complutense de Madrid.

2.2. Actuacions internes

Les actuacions externes s'han dut a terme de manera simultània amb les necessàries actuacions internes, les quals, com altres anys, han consistit fonamentalment a atendre, estudiar i resoldre els casos presentats; mantenir reunions amb els representants dels diferents estaments universitaris que ho havien sol·licitat, així com amb aquells amb els quals ha estat necessari contactar en funció dels casos presentats; elaborar la part corresponent a la Sindicatura de Greuges de la Memòria acadèmica 2020-21 i també l'informe de 2021. Però enguany una part important d'aquest treball s'ha hagut de seguir fent en línia. La Sindicatura s'ha mantingut oberta, però fent teletreball un dia a la setmana i seguint sempre les normes de seguretat i de presencialitat que anaven indicant tant la Gerència com el Vicerectorat de Campus, Cooperació i Universitat Saludable i posteriorment el delegat del Rector d'Universitat Saludable i Campus i, dins aquesta unitat, el Servei de Prevenció.

Aquestes activitats enguany, ateses les circumstàncies de la pandèmia, no haurien estat possibles sense l'ajut inestimable de diverses persones, especialment les dues que han continuat donant suport a la Sindicatura. En primer lloc, la senyora Susana Llaveria Vitòria, qui, com a responsable administrativa de la Sindicatura, ha fet una tasca encomiable en el procés de tramitació, suport i custòdia dels expedients dels casos, així com en l'estructuració de la base de dades de la Sindicatura i l'adaptació a les noves utilitats i programes de gestió acadèmica implantats.

La Sindicatura ha continuat comptant amb l'assessorament jurídic de la doctora Sílvia Feliu Álvarez de Sotomayor, professora de Dret Públic, que ha aportat a molts dels casos un acurat punt de vista jurídic, a més del suport jurídic aportat per l'Assessoria Jurídica de la UIB.

Sense elles i sense altres persones i unitats que han aportat informació i suport per poder respondre als diferents casos, com ara Campus Digital, la tasca de la Sindicatura de Greuges seria més difícil.



Susana Llaveria Vitòria

Responsable administrativa de la Sindicatura de Greuges



Sílvia Feliu Álvarez de Sotomayor

Assessora de la Sindicatura de Greuges

Entre les actuacions internes, cal destacar l'actualització contínua i el manteniment de la pàgina web, que es duu a terme amb l'assessorament del DIRCOM, en aplicació de les directrius establertes per la UIB. Igualment s'ha continuat condicionant l'espai de la Sindicatura de Greuges a Son Lledó, que aquest any s'ha hagut de tornar a reestructurar per cobrir les necessitats d'espai d'altres seccions administratives.

Finalment, en aquest epígraf d'actuacions, fem referència a l'execució pressupostària de despesa d'aquest centre. El pressupost executat en data de 30 de desembre ha estat de 2.063,80 euros, que equivalen al 41,28 per cent del pressupost anual. Enguany s'ha gastat quasi un 20 per cent més del pressupost que l'any 2020. Malgrat això, a causa de la situació provocada per la pandèmia, una part dels viatges a les trobades i reunions no s'han pogut fer de forma presencial i les reunions que s'han fet han estat en línia.

Per tant, només s'ha gastat una part del pressupost que altres anys s'ha emprat per a viatges i assistència a trobades.

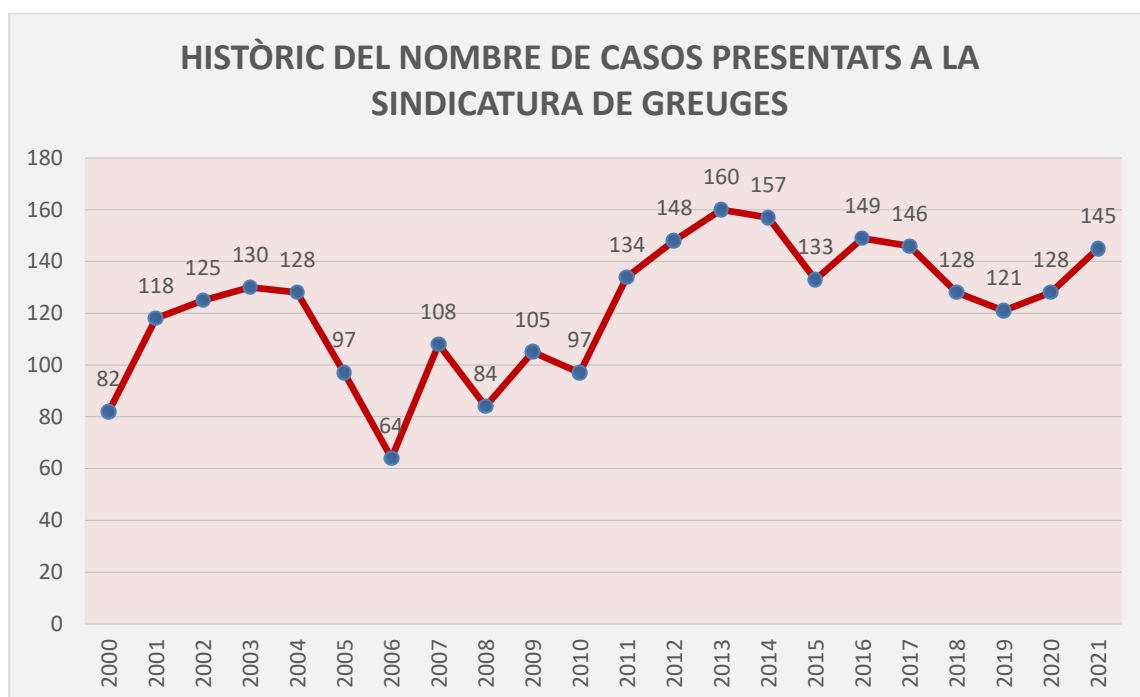
Concepte	Ingressos	Despeses
Saldo inicial	5.000,00	
Material inventariable		276,79
Reunions i conferències		375,00
Dietes		696,60
Locomoció		291,92
Material informàtic no inventariable		423,49
TOTALS	5.000,00	2.063,80
Saldo final	2.936,20	

3. DADES ESTADÍSTIQUES

| 8 |

Com altres anys, l'apartat que resumeix estadísticament l'activitat que la comunitat universitària ha registrat a la Sindicatura ha estat elaborat manualment a partir d'un document d'Excel.

Les dades recopilades fins ara ens permeten d'oferir una evolució històrica dels casos que s'han presentat a la Sindicatura des que va ser creada, l'any 2000.

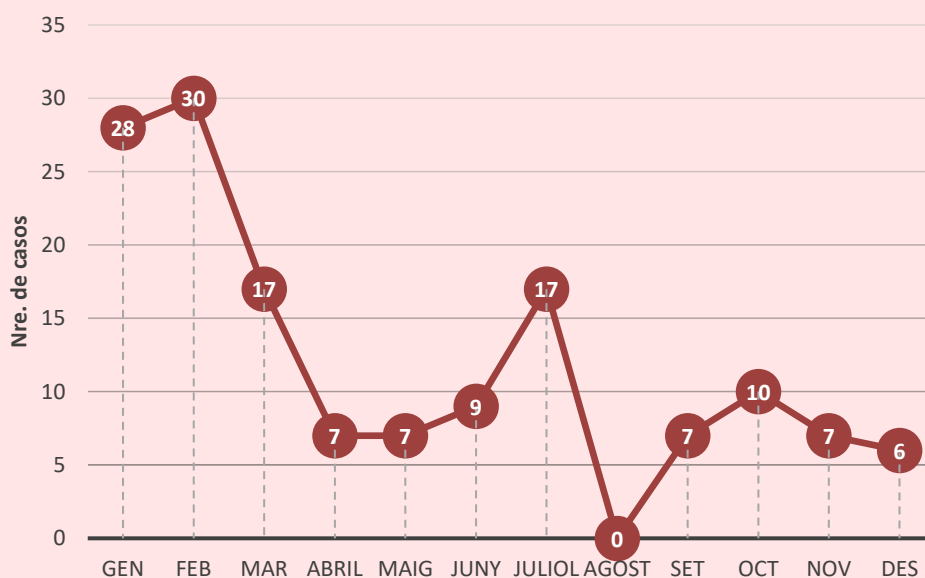


Atenent el nombre de casos totals presentats (145), cal destacar l'augment que s'ha registrat des de l'any 2010 a l'any 2021: la xifra d'enguany ha augmentat respecte a la de l'any anterior (128 casos) i torna a ser gairebé la mateixa que l'any 2017 (146 casos). Cal seguir dient que el nombre de casos registrats es manté relativament constant els darrers anys.

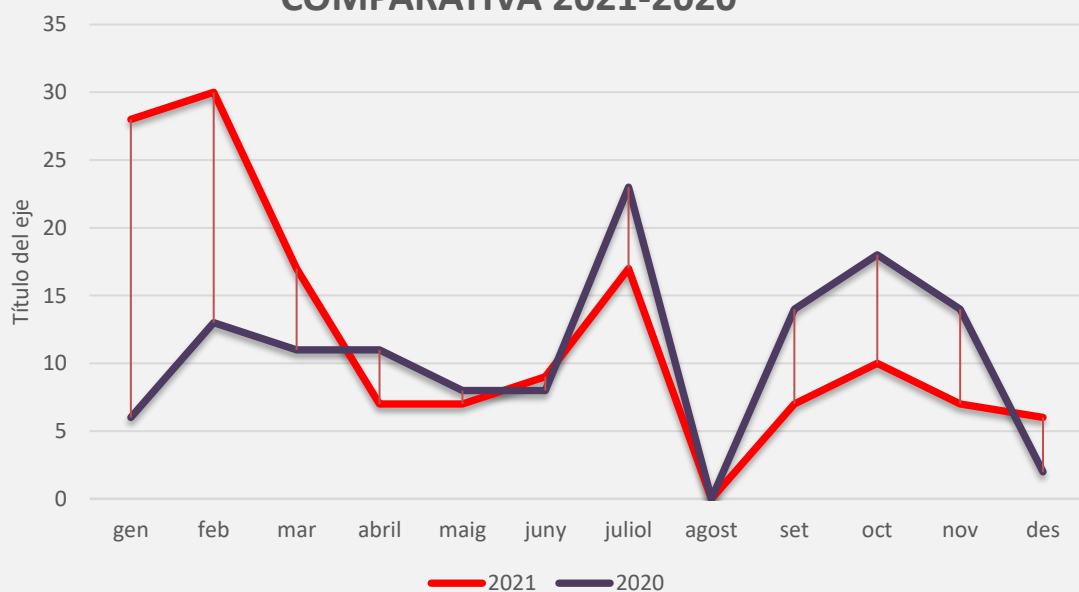
El 2021, la Sindicatura ha registrat 145 casos, que són 17 més que el 2020; això suposa un augment d'un 13,6 per cent. Així mateix, hi ha hagut una distribució mensual que presenta diferències respecte de la de l'any 2020 i que cal comentar.

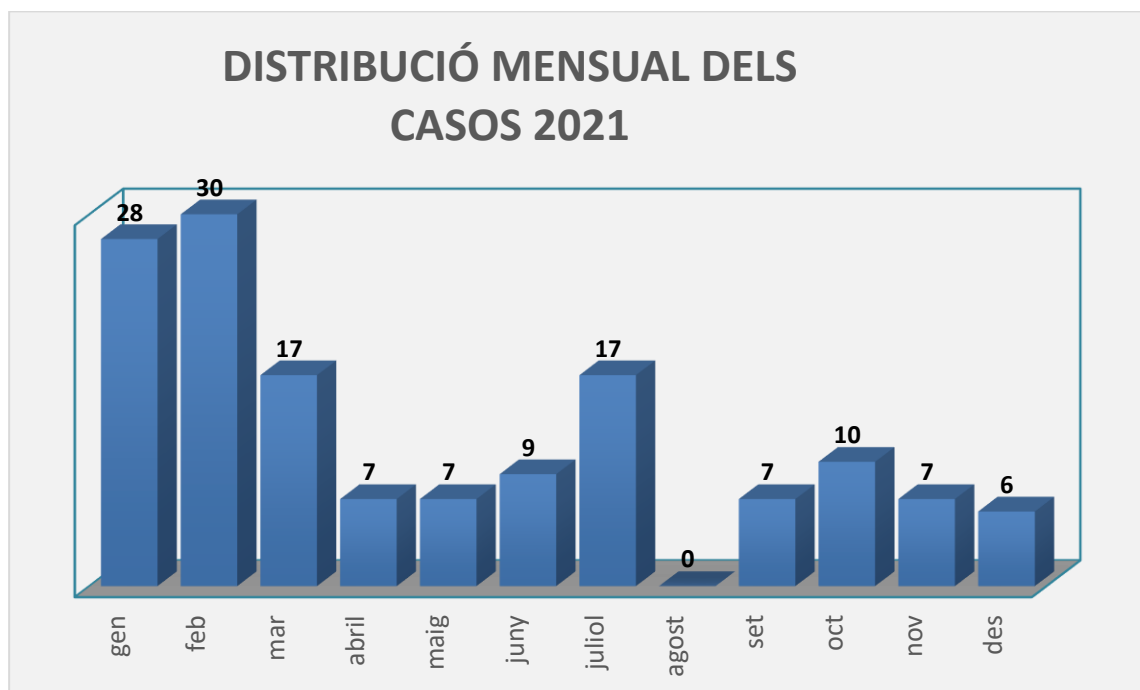
Els mesos en què s'han presentat més casos en comparació amb l'any 2020 són gener, febrer, març, juny i desembre; minven les xifres d'abril, maig, juliol, setembre, octubre i novembre; les de juny pugen lleugerament, però les que pugen especialment són les de gener, febrer i març, i en menor mesura les de desembre. Tal com va succeir l'any 2020, l'augment del nombre de casos als mesos de gener i febrer està relacionat amb els períodes d'avaluació, tant la complementària com l'extraordinària, així com amb el compliment i els sistemes d'avaluació de les guies docents. De totes maneres, malgrat que el nombre de casos no augmenti aquest any 2021, el nombre de casos dels mesos de juliol i octubre venen marcats pel període d'avaluació pel que fa al mes de juliol i els processos de reconeixement de crèdits, el mes d'octubre.

Evolució mensual de casos 2021



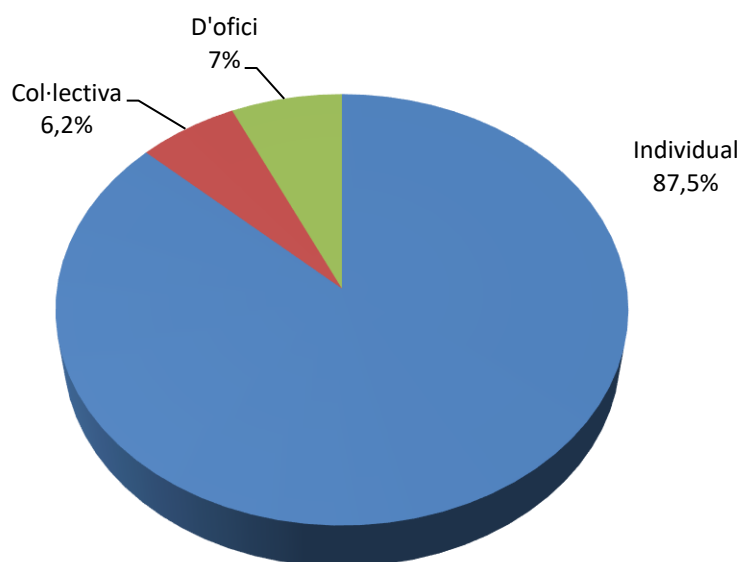
COMPARATIVA 2021-2020



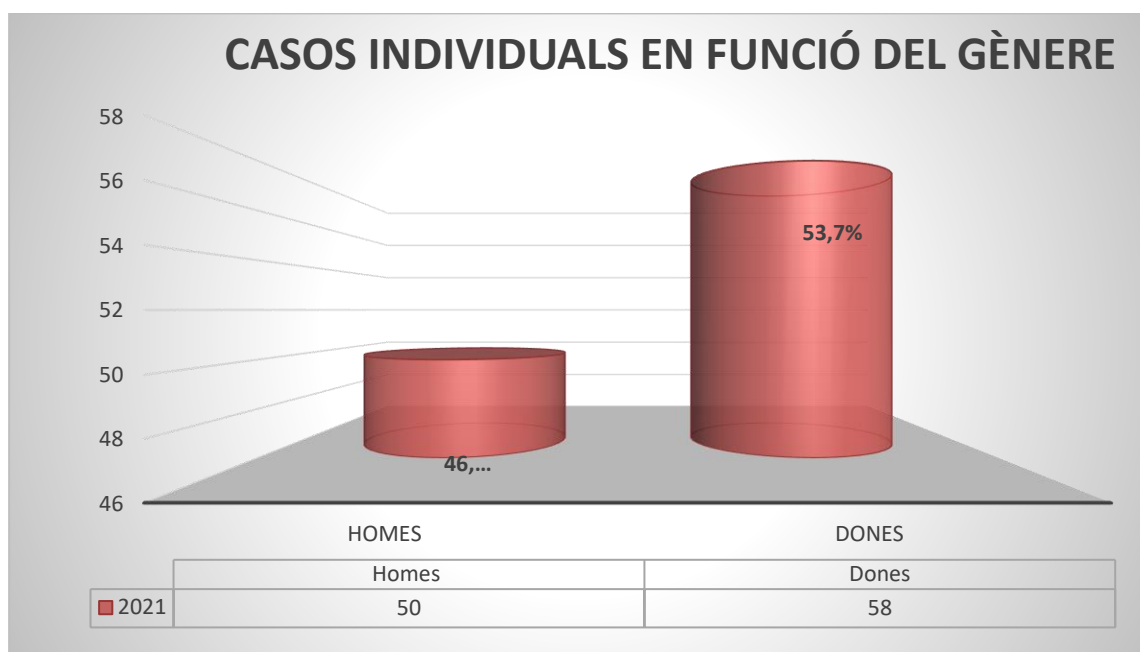


Això a banda, en comparar l'any 2021 amb el 2020, es fa palès l'augment del nombre de casos al febrer, i especialment al mes de gener, que és quan comencen i acaben el període d'avaluació complementària i també el d'avaluació extraordinària; també es palesa una minva significativa dels casos als mesos d'abril, maig i juliol en comparació amb 2020; en aquest sentit, sembla que els majors problemes apareixen, aquest any, durant els períodes d'avaluació. D'altra banda, respecte a l'any 2020, es dona una disminució de casos als mesos de setembre, octubre i novembre, així com un lleuger augment al mes de desembre. Malgrat això, el mes d'octubre té un nombre de casos important, relacionat amb el reconeixement de crèdits. En totes les situacions, el fet de trobar-nos en períodes de confinament o de restriccions per la COVID-19 ha influït en aquest patró de casos. A més a més, aquestes variacions estan molt influïdes per la tipologia dels casos que es presenten a la Sindicatura, tal com es podrà veure en analitzar-ne les famílies.

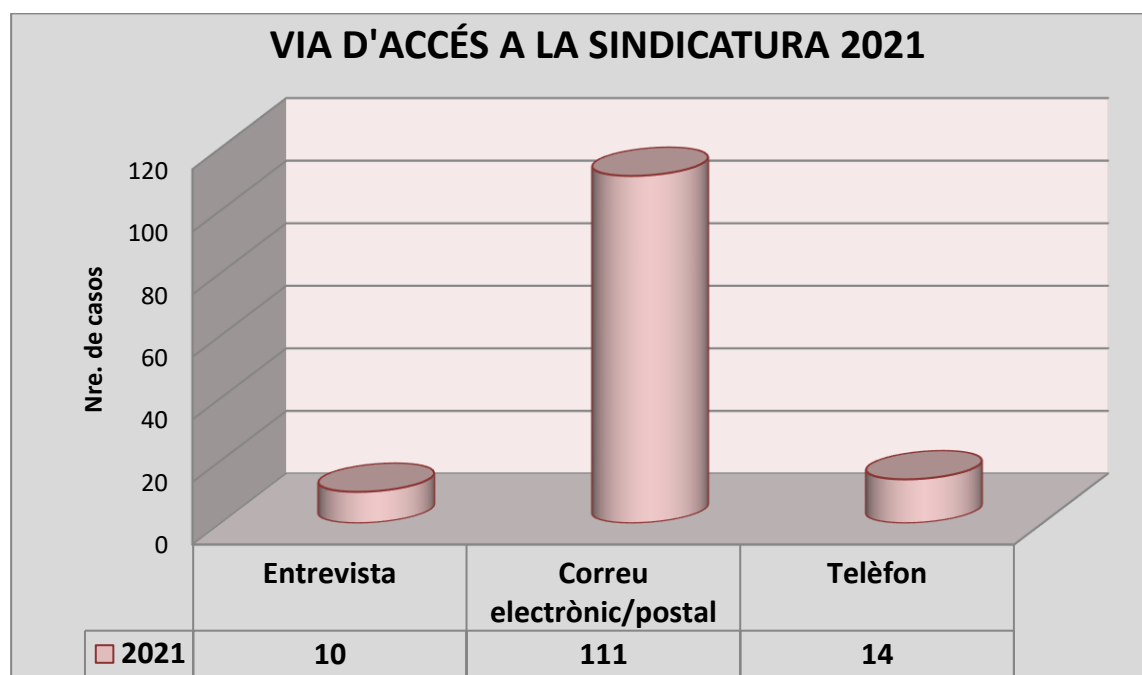
CASOS PER TIPUS D'INICIATIVA. 2021



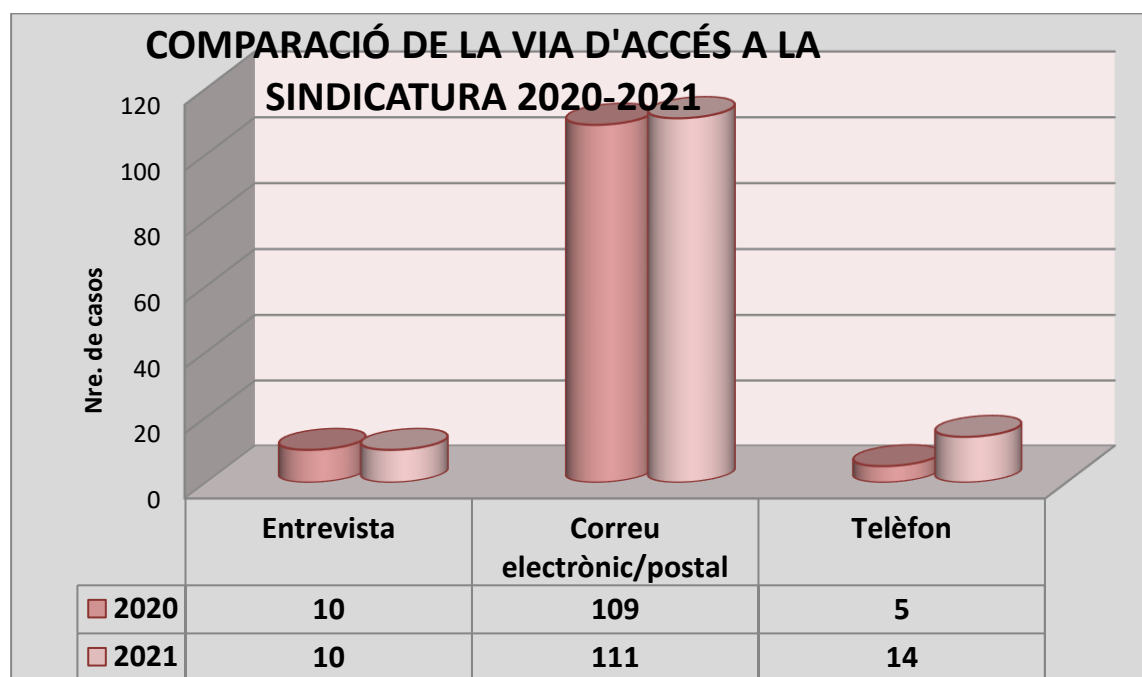
L'any 2021, com l'any anterior, la majoria dels casos que s'han presentat a la Sindicatura han estat individuals i s'han mantingut en el mateix percentatge respecte a l'any 2020. Els casos presentats de manera col·lectiva han estat un 6,2 per cent, percentatge que suposa una minva del 2,4 per cent respecte a l'any 2020. Un 7 per cent els ha obert d'ofici la Sindicatura, la qual cosa ha suposat un augment d'un 3 per cent respecte de l'any 2020. Tal com ha succeït anys enrere, majorment hom s'ha adreçat a la Sindicatura de manera individual.



El 2021 els casos individuals han estat registrats per dones en un 53,7 per cent, i en un 46,3 per cent per homes. Això suposa una minva d'un 4 per cent del nombre de dones que s'han adreçat a la Sindicatura respecte de l'any 2020 i, a la vegada, l'augment del 4 per cent corresponent d'homes. El 2021 s'ha tornat a canviar la tendència d'anys anteriors, excepte l'any 2019, en què també hi va haver una disminució del nombre de dones que s'adreçaren a la Sindicatura. Com s'ha dit abans, aquest any 2021 ha passat quelcom semblant al que va succeir l'any 2019.



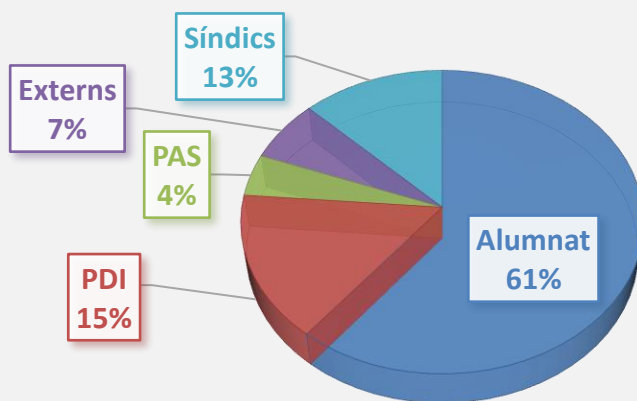
El 2021 la via més habitual d'accedir a la Sindicatura, en comparació amb el 2020, ha continuat sent el correu electrònic. Aquest any hi ha hagut un petit augment de 2 casos respecte a l'any 2020. Com s'ha fet palès aquests darrers anys, la posada en marxa, l'any 2015, del formulari en línia ha fet canviar la via d'accés a la Sindicatura. Respecte de l'any 2020, l'entrevista s'ha mantingut estable. El que sí que ha augmentat ha estat la via telefònica per adreçar-se a la Sindicatura, que ha passat de 5 a 14 contactes.



Segons el tipus de col·lectiu al qual pertanyen les persones que han presentat els casos, trobam que enguany ha augmentat, en termes percentuals, l'ús per part de l'alumnat, que ha passat del 43 per cent de l'any 2020 al 61 per cent d'aquest any. Aquest ha estat l'augment més significatiu de l'any 2021, del 18 per cent. La resta de col·lectius es manté en percentatges bastant semblants als de l'any 2020. Malgrat això, hi ha hagut variacions l'any 2021 respecte a l'any 2020. Els externs a la UIB que estan afectats per alguna de les seves actuacions han suposat el 7 per cent de l'activitat de la Sindicatura, enfront de l'11 per cent de l'any 2020. Les consultes dels síndics han passat d'un 16 per cent l'any 2020 a un 13 per cent l'any 2021, això suposa una disminució del 3 per cent. El col·lectiu del PDI és el que ha tingut un descens percentual més elevat (10 punts): ha passat d'un 25 per cent l'any 2020 a un 15 per cent l'any 2021. En el cas del PAS, ha tingut un augment de l'1 per cent: ha passat del 3 per cent de l'any 2020 al 4 per cent de l'any 2021.

Sabem d'altres anys que, si únicament analitzam la distribució dels casos en valors absoluts, contribuïm a refermar la percepció errònia que el Síndic de Greuges és el síndic dels estudiants.

CASOS SEGONS EL COL·LECTIU QUE FA LA DEMANDA AL 2021

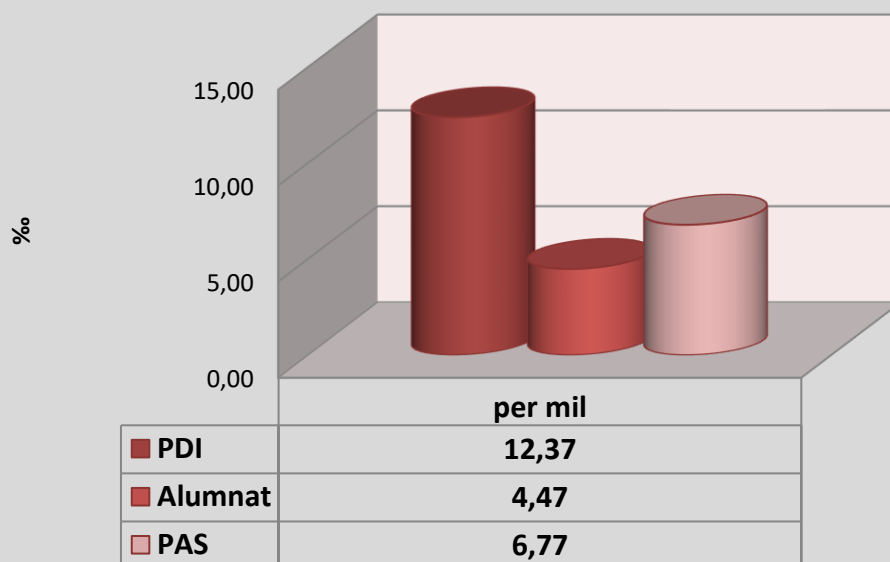


Per això, si expressam els valors absoluts com a fracció en milers del nombre total de persones de cada estament, obtindrem un indicador més acurat a l'hora de valorar quin col·lectiu freqüenta més la Sindicatura.

| 16 |

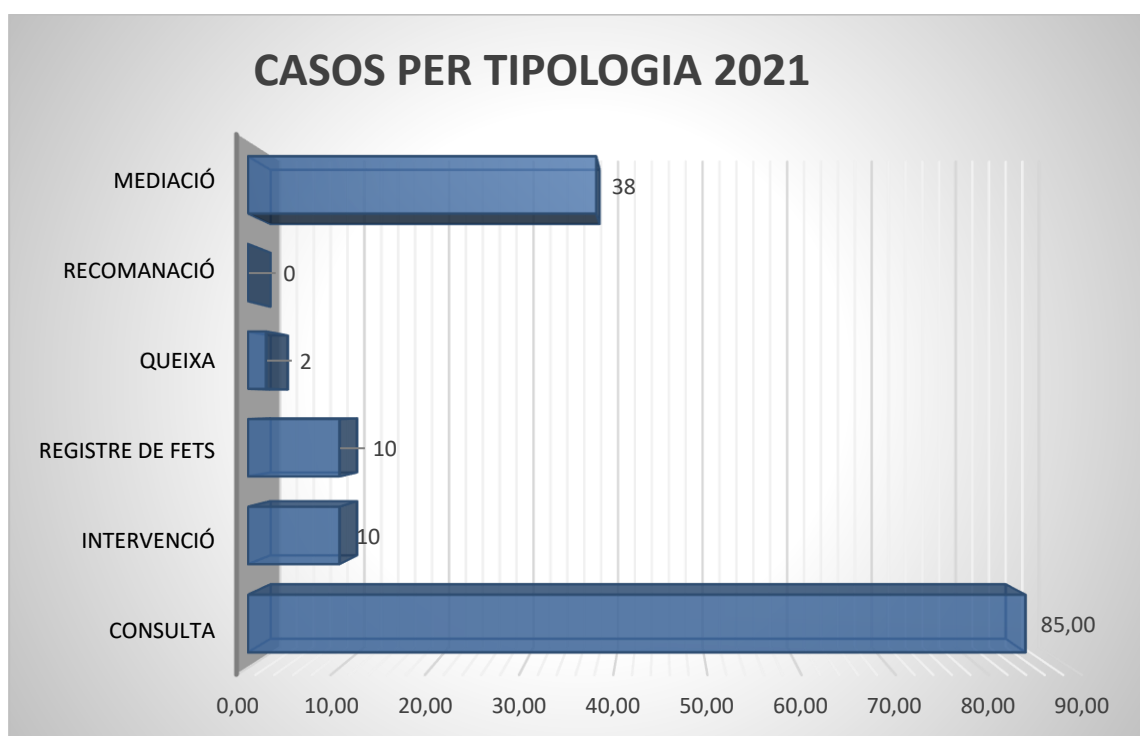
Observant la taxa de freqüentació, comprovam que el PDI és el col·lectiu que més fa servir la Sindicatura, amb un 12,37 per mil, enfront del 6,77 per mil del PAS i només el 4,47 per mil dels estudiants. Per tant, es manté la tendència d'anys anteriors: el col·lectiu que fa més ús de la Sindicatura és el PDI, malgrat que hi ha hagut un 7 per mil menys que l'any 2020 en la presentació de casos. La taxa de freqüentació dels alumnes ha augmentat respecte a l'any 2020 i ha passat del 3,09 per mil al 4,47 per mil. En el cas del PAS, el 2021 ha augmentat un 2,1 per mil respecte de 2021.

TAXA DE FREQÜENTACIÓ DELS ESTAMENTS 2021 (‰)



Si ens fixam ara en el tipus de casos que els usuaris han presentat, es torna a veure clarament que l'any 2021 un 58,62 per cent han estat consultes que es resolen al moment o en un temps breu i sense recomanació o informe escrit, malgrat que en molts de casos es dona una resposta escrita i fins i tot es fa un petit informe. Aquesta xifra suposa un petit augment (0,81 per cent) respecte a l'any 2020. Seguidament, un 26,21 per cent són mediacions i suposen un augment d'un 11,37 per cent respecte de l'any 2020, la qual cosa indica que en aquest segon any marcat parcialment per la pandèmia les persones que s'adrecen a la Sindicatura volen que intenti conciliar postures abans que es pugui o es vulgui presentar una queixa. Cal dir també que, en alguns casos, és la Sindicatura mateixa que posa a l'abast dels implicats aquesta possibilitat. El tercer tipus de casos de 2021 han estat les intervencions i els registres de fets, amb un 6,9 per cent en ambdós casos. Aquests percentatges són inferiors als de l'any 2020: quasi un 1 per cent pel que fa a les intervencions i un 2,98 per cent en el cas dels registres de fets. En aquesta darrera tipologia trobam els casos o situacions en què les persones que s'adrecen a la Sindicatura volen que quedi constància de determinats fets o casos, però

o no volen cap tipus d'intervenció o, per les seves característiques o determinades circumstàncies, la Sindicatura no hi pot fer res. En el cas de les queixes, han passat del 10,16 per cent de l'any 2020 a l'1,38 per cent de l'any 2021. Aquesta disminució ha estat la major de totes les tipologies, ja que suposa un descens del 8,78 per cent. Això confirma el que s'ha dit abans sobre la preferència per altres tipologies i especialment per la mediació a l'hora de sol·licitar l'actuació de la Sindicatura.



Els motius de consulta han estat singulars i diferenciats, però es pot afirmar que, en el cas dels alumnes, els més reiterats han estat qüestions relacionades amb l'avaluació, la redacció i el compliment de les guies docents, la revisió dels exàmens, el dret de revisió dels treballs de fi de grau i fi de màster, així com el reconeixement de crèdits. Cal destacar que, pel fet d'haver continuat tenint classes i exàmens en línia, malgrat que en menor nombre que l'any 2020, han continuat les consultes sobre els drets que assisteixen els estudiants a l'hora de controlar l'assistència i la possible vulneració de determinats drets lligats a la protecció de dades personals, tant en el cas de les classes com dels exàmens en línia. En el cas del PDI, els motius de consulta han tingut a veure fonamentalment amb les relacions laborals i interpersonals i amb l'assignació docent. Però també amb la manera d'adaptar les classes i els exàmens a la situació de pandèmia

i al progressiu retorn a la presencialitat al llarg de l'any 2021, així com la manera de relacionar-se amb els alumnes i els drets que els assisteixen com a docents. Pel que fa al PAS, majoritàriament veiem que es demana consell per resoldre conflictes laborals i interpersonals, sobre drets laborals, etc.

El segon procediment d'actuació que ha generat més casos l'any 2021 ha estat la mediació, amb un 26,21 per cent, la qual cosa, com s'ha dit abans, ha suposat un augment rellevant (11,37 per cent) del nombre de persones que s'han adreçat a la Sindicatura per tal que dugués a terme una de les seves funcions, que és la de mediar entre diferents persones o col·lectius. De fet, la feina de la Sindicatura és, més que res, una conciliació de diferents postures per arribar a acords o trobar solucions de forma conjunta i positiva per a totes les parts, més que el que s'entén com a mediació en sentit legal. Cal dir que, en quasi tots els casos, la tasca realitzada ha assolit els objectius esperats. En aquest sentit, cal destacar la bona disposició dels diferents estaments de la comunitat universitària. D'altra banda, el treball de mediació dut a terme per les sindicatures universitàries permet que molts dels casos presentats no acabin en una resolució en què es facin recomanacions, sinó en la resolució satisfactòria (en la mesura del que sigui possible) per a les parts implicades. Per això cal remarcar, una altra vegada, el sentit de conciliació de la feina de la Sindicatura.

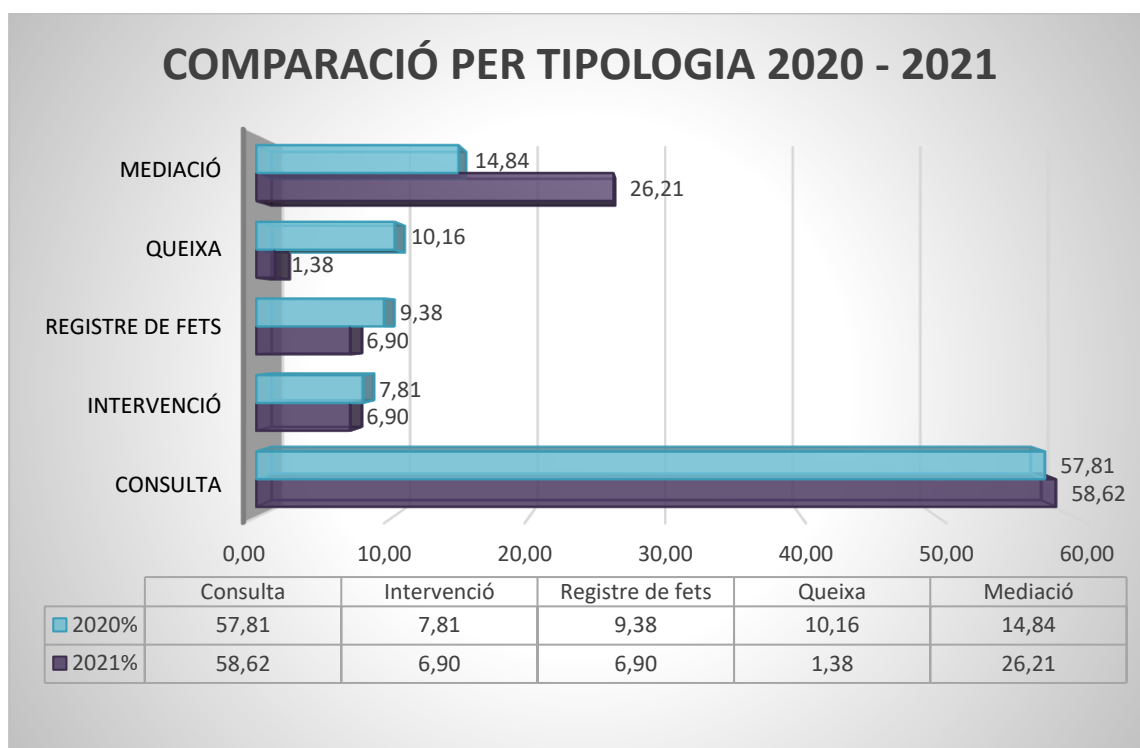
| 19 |

En el tercer lloc dels procediments d'actuació que han generat més casos trobam els registres de fets i les intervencions, amb un 6,90 per cent. Hi ha hagut una minva de casos del 2,48 per cent quant a registres de fets i del 0,91 per cent pel que fa a intervencions. Els registres de fets suposen que la Sindicatura no duu a terme cap tipus d'actuació, ja que el que volen les persones que els presenten és deixar constància de determinats fets que els preocupen i dels quals volen deixar registre. Pel que fa a les intervencions, s'ha sol·licitat la intervenció directa de la Síndica en el 6,90 per cent dels casos. Es tracta de membres de la comunitat universitària que han sol·licitat empara davant situacions que consideraven abusives per motius i circumstàncies diverses: motius laborals, de convivència o de desinformació administrativa, que els han provocat pèrdues, etc.

Finalment, les queixes han seguit disminuint i aquest any 2021 han suposat només un 1,38 per cent dels casos, enfront del 10,16 per cent de l'any 2021. Com en anys anteriors, les queixes han estat presentades majoritàriament pels alumnes i han tingut a veure sobretot amb la redacció i el compliment de les guies docents, especialment el que té a veure amb els sistemes d'avaluació. Cada vegada més els estudiants tenen en compte allò que figura a les guies docents. En aquest sentit, cal ser conscients i tenir ben present que les guies docents són un contracte acadèmic que han de complir ambdues parts.

Per tant, la seva redacció ha de ser clara, ajustada a la memòria de l'estudi i adequada a les competències que cal assolir, és a dir, les metodologies docents i els sistemes d'avaluació han de permetre valorar de forma adequada si s'han assolit les competències i tenir uns resultats d'aprenentatge adequats. I també cal que es respecti el dret dels alumnes, especificat a l'Estatut de l'estudiant universitari, de conèixer des del primer moment, i fins i tot abans de la matrícula, què aprendran, com ho aprendran i com seran avaluats. En aquests casos, la Sindicatura ha sol·licitat la intervenció dels responsables acadèmics, directors de departaments, caps d'estudis, degans, vicerectors, que habitualment han resolt satisfactòriament les peticions dels interessats, la qual cosa prova tant la raó que assistia els demandants com l'esperit de col·laboració i bona disposició d'aquests responsables. Cal recordar que, en aquests casos, la Sindicatura emet un informe amb les recomanacions que considera adients en cada cas.

Com que es tracta d'un any en què s'ha continuat, en menor mesura, sota la situació especial marcada per la pandèmia, els casos en què s'han presentat les queixes han tingut també a veure amb aquesta situació, tant pel que fa a la manera com s'han hagut d'impartir les classes com pel que fa als treballs i a l'avaluació dels aprenentatges en aquestes circumstàncies. Però, cal dir que han estat molt pocs casos, si els comparam amb l'any 2020.



4. CASOS PER CENTRE

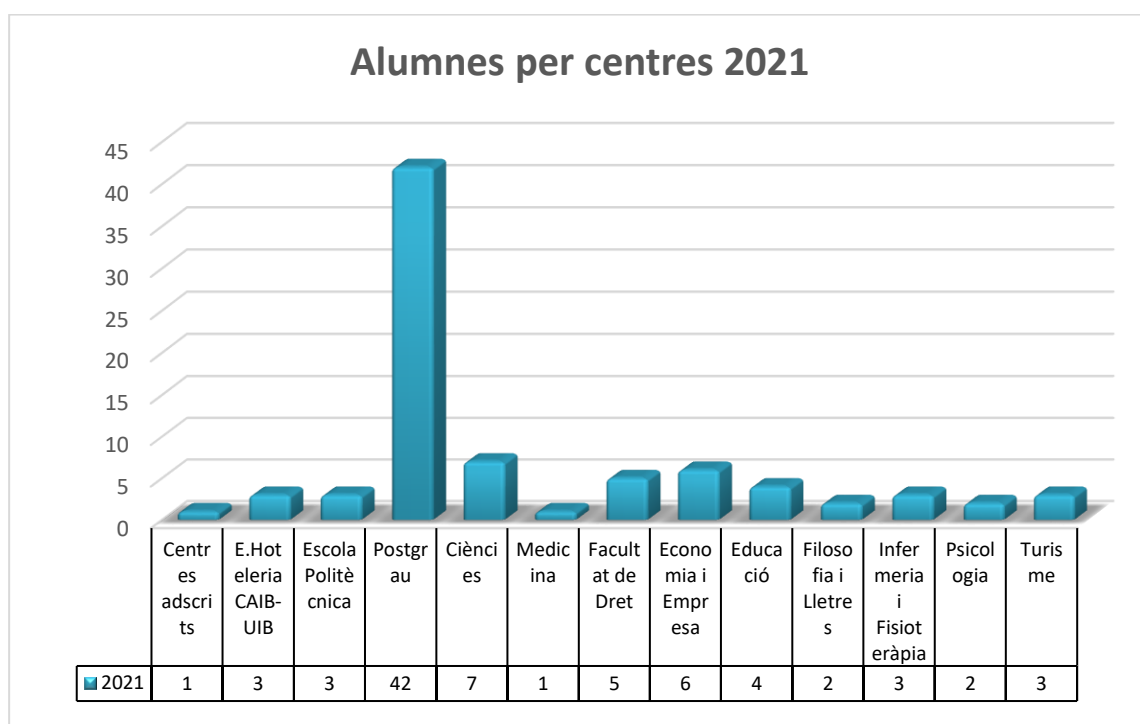
Com els anys passats, es presenta el detall estadístic dels casos presentats pels alumnes en la distribució per centres.

També com els anys passats, cal recordar que l'anàlisi de casos per centre no pretén establir cap tipus de rànquing ni comparativa entre centres, sinó que la finalitat és una altra:

1. En primer lloc, garantir la necessària privacitat i l'anonimat de les persones afectades pels casos (cosa que no seria possible si es desagregassin, per exemple, per departament, per grup de classe o per codi d'assignatura).
2. I, en segon lloc, facilitar un perfil del nivell de conflictivitat que afronten els alumnes de cada centre. D'aquesta manera, els equips dels deganats i de direcció d'escola,

malgrat que en molts de casos no tinguin competència per resoldre les qüestions que plantegen els alumnes, poden tenir una informació valuosa que ha de convidar-los a reflexionar i dialogar amb els departaments i amb els responsables de qualitat de les titulacions impartides als seus centres. I sempre prenent especialment en consideració el fet que les facultats i escoles són les encarregades de l'organització acadèmica i administrativa dels alumnes i de l'entorn en el qual transcorre bona part de la seva vida universitària.

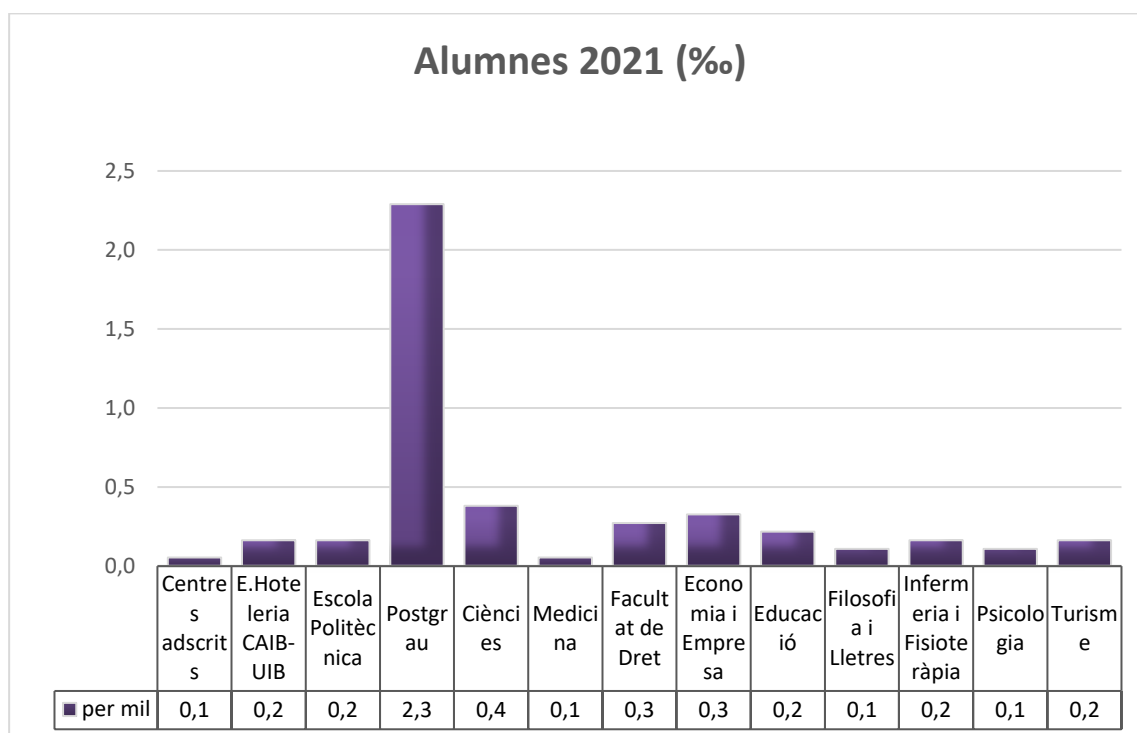
Al gràfic següent apareixen, en xifres absolutes, els casos presentats pels alumnes dels diferents centres.



Com cada any, hi ha variacions en els casos que presenten els estudiants de cadascun dels centres. Sense ànim —com s'ha dit abans— de fer cap tipus de rànquing, el 2021 la majoria de casos afecten els postgraus (CEP i EDUIB) (42 casos). Això suposa un augment molt rellevant dels casos, ja que gairebé es quadrupliquen respecte als de l'any 2020, que varen ser 11. Com l'any passat, la majoria són queixes referides a la matrícula, a l'accés a determinats màsters i a l'elaboració i defensa dels TFM, així com a tràmits de doctorat, especialment a l'accés i permanència. En aquest punt, cal dir que la tendència en la presentació de casos per part dels estudiants de postgrau (màsters i

doctorats) és mantinguda en el temps i es repeteix els diferents anys, però aquest any 2021 se n'han presentat més que en anys anteriors, probablement per canvis que han tingut lloc en els terminis i els procediments administratius, especialment en el cas de l'EDUIB. Enguany, una altra vegada, per motius tècnics, no s'han pogut diferenciar els casos que pertanyen al Centre d'Estudis de Postgrau (CEP) dels de l'Escola de Doctorat de la UIB (EDUIB). Esperam poder-ho fer a partir de l'any que ve. Aquest any 2021, els postgraus han copat els casos presentats a la Sindicatura. En segon lloc, i a una gran distància, es troba la Facultat de Ciències, amb 7 casos (amb un augment de 5 casos) i el tercer lloc l'ocupa la Facultat d'Economia i Empresa, amb 6 casos, 7 menys que l'any 2020. És seguida per la Facultat de Dret (5 casos). A la resta de facultats i escoles o minven o pugen lleugerament els casos respecte als de l'any 2020. En aquest sentit, cal indicar que el 2021 no s'ha registrat cap cas a les seues universitàries. El que sí que cal destacar és que, si l'any 2020 no hi va haver cap cas a les facultats de Dret i de Turisme, ni a l'Escola d'Hoteleria, aquest any 2021 hi ha hagut 5 casos a la Facultat de Dret i 3 casos tant a la Facultat de Turisme com a l'Escola d'Hoteleria. Pel que fa a aquesta darrera, cal dir que, com que és una escola adscrita a la UIB, els alumnes estan sotmesos al Reglament acadèmic de la UIB, a més de la normativa pròpia de l'Escola, i són estudiants de la UIB a tots els efectes, per la qual cosa es poden adreçar a la Sindicatura com la resta d'estudiants de la UIB.

Com és ben sabut, els valors absoluts tenen més possibilitats de ser més elevats en els centres que tenen més alumnes. Per tant, cal veure si canvia la situació si es té en compte el nombre d'alumnes de cada centre. En aquest altre gràfic, veiem els resultats quan el càlcul es fa sobre la base del nombre d'alumnes que té cada centre.



Així, observam que el centre que (per cada mil alumnes) ha contribuït de manera més evident a la generació de casos vistos per la Sindicatura ha estat, l'any 2021, el Centre d'Estudis de Postgrau, seguit per la Facultat de Ciències i per les facultats d'Economia i Empresa i de Dret.

24

Malgrat el nombre de casos presentats pels alumnes dels diferents centres, si tenim en compte la quantitat d'alumnes de cada centre, en lloc de les xifres absolutes, es pot veure que la conflictivitat és realment baixa. Això, tenint en compte que molts de casos no arriben a la Sindicatura.

Una de les funcions de la Sindicatura és contribuir a millorar la qualitat de la nostra universitat i dels seus ensenyaments. Això implica analitzar cada cas per conèixer més a fons què és el que no acaba de funcionar del tot en la nostra comunitat universitària. Moltes vegades són coses molt senzilles que ens permetrien aconseguir millorar substancialment assumptes que són motiu de queixa o problemes que dificulten la convivència. L'anàlisi temàtica ens permetrà veure quins són els temes que la comunitat universitària ha viscut durant l'any 2021 com a més problemàtics, amb independència de si realment ho són o no, o si els òrgans de govern els consideren importants, però són viscuts com a tals pels membres de la comunitat universitària que s'adrecen a la Sindicatura. Tots ens poden servir per reflexionar i fer-nos actuar abans que els fets o les situacions esdevinguin més complexos i, per tant, més difícils de resoldre.

Tal com apareix en els informes d'altres anys, l'anàlisi temàtica és una mena de radiografia feta a partir de les evidències que els membres de la comunitat universitària han volgut aportar d'aquells assumptes que, al seu parer, són susceptibles de millora, que els generen greuges, que són situacions que viuen com a injustes, i que necessiten ser convenientment atesos, explicats, escoltats i, segons les possibilitats de la Sindicatura i sobretot dels òrgans de govern, resolts.

5. CASOS I RECOMANACIONS

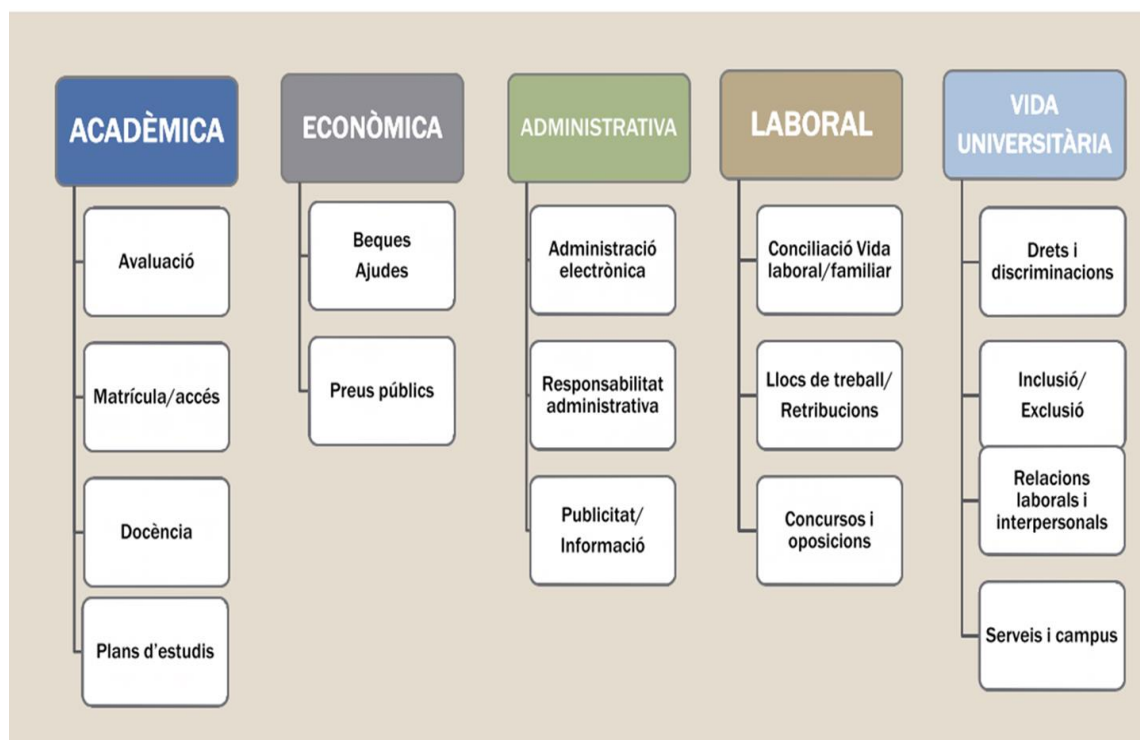
L'estat de salut dels drets i llibertats de la nostra universitat el 2021 dibuixa, a grans trets, aquest «autoretrat».

Aquí se segueix la mateixa classificació en cinc grans agrupacions temàtiques, anomenades «famílies», que ja s'ha fet servir en informes anteriors i que varen acordar els síndics i defensors del G9 i que, amb petites variacions, és seguida per totes les universitats que pertanyen a aquest grup i també per altres de la CEDU.

Aquestes famílies temàtiques són: l'acadèmica, l'econòmica, l'administrativa, la laboral i la de la vida universitària, tal com es veu a la figura següent.

| 25 |

En cada família, els temes s'agrupen sota les temàtiques més freqüents. Cal recordar que la classificació temàtica dels casos ha de patir un cert grau de subjectivitat, ja que n'hi ha molts que tenen matisos que permetrien encabir-los en més d'una d'aquestes temàtiques, però només s'inclouen en una amb la finalitat d'evitar duplicitats.



Aplicant aquest agrupament per famílies als casos de 2021, se n'extreu una primera conclusió evident. El gruix de casos que tracta la Sindicatura té a veure amb decisions que es prenen en l'àmbit de l'ordenació acadèmica o dels professors, ja que la família acadèmica representa el 74,5 per cent del total, la qual cosa suposa la minva d'un 2,8 per cent respecte a l'any 2020.

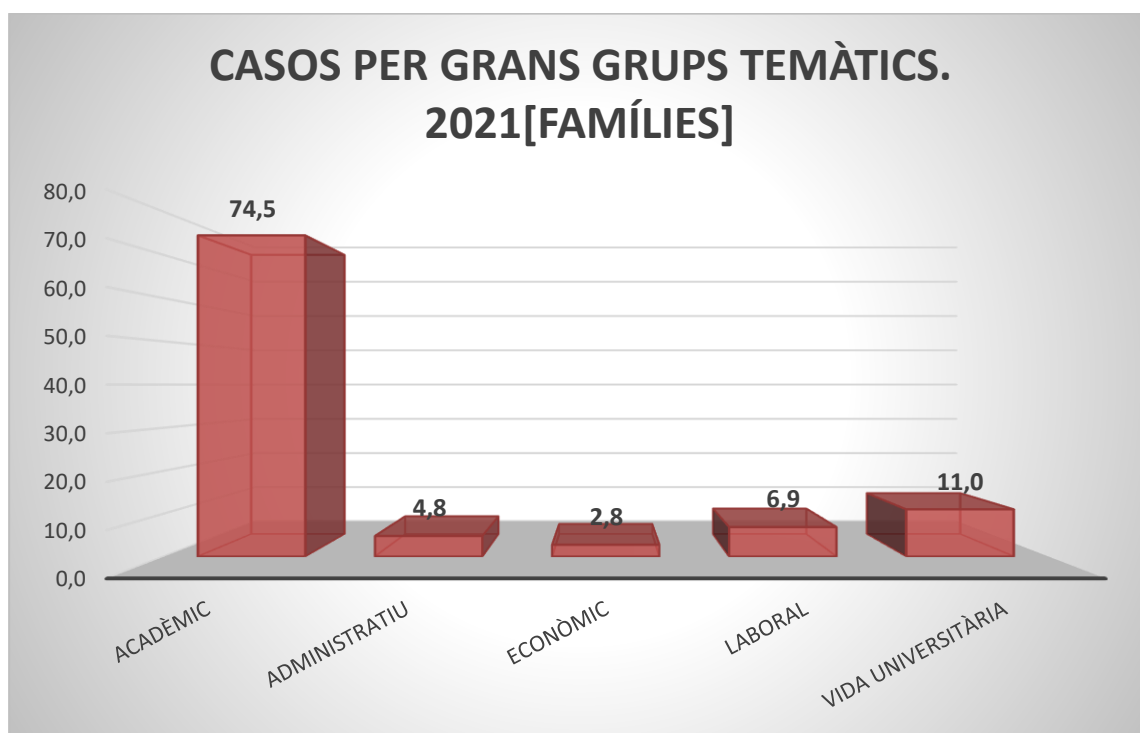
| 26 |

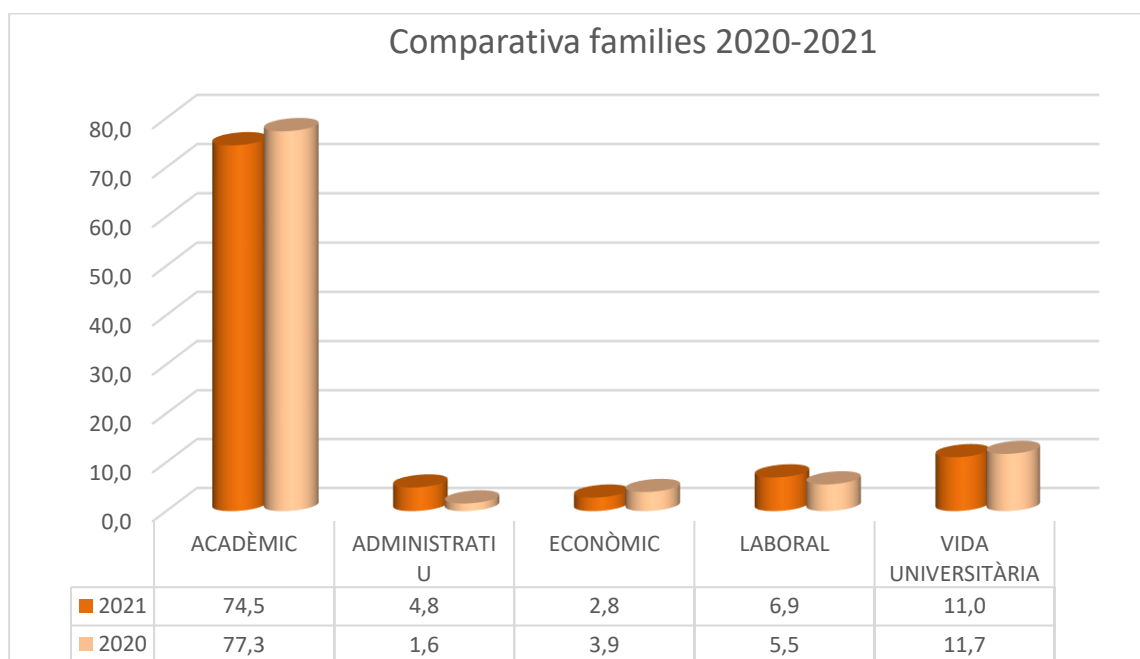
En segon lloc d'importància, el gràfic permet identificar l'existència d'un segon grup de conflictes entorn de la vida universitària, amb un 11,0 per cent dels casos, que suposa un 0,7 per cent menys que l'any 2020. El tercer gran tema és el que fa referència a l'entorn laboral, amb un 6,9 per cent, un 1,4 per cent més que l'any 2020.

Sense fer una anàlisi exhaustiva de la distribució estadística de les temàtiques, cal detenir-nos breument i observar els trets més rellevants de l'any 2021 en comparació amb les dades de 2020.

A grans trets, es pot veure clarament que la distribució percentual de les famílies el 2021 i el 2020 és bastant semblant, malgrat que també hi ha alguns canvis. Continua destacant el pes de la família acadèmica en primer lloc, malgrat que ha minvat un 2,8 per cent respecte de l'any 2020 i, en segon lloc, la que fa referència a la vida universitària, que es manté pràcticament igual, ja que només ha minvat un 0,7 per cent respecte de l'any 2020. D'altra banda, ha augmentat un 1,4 el percentatge de casos de

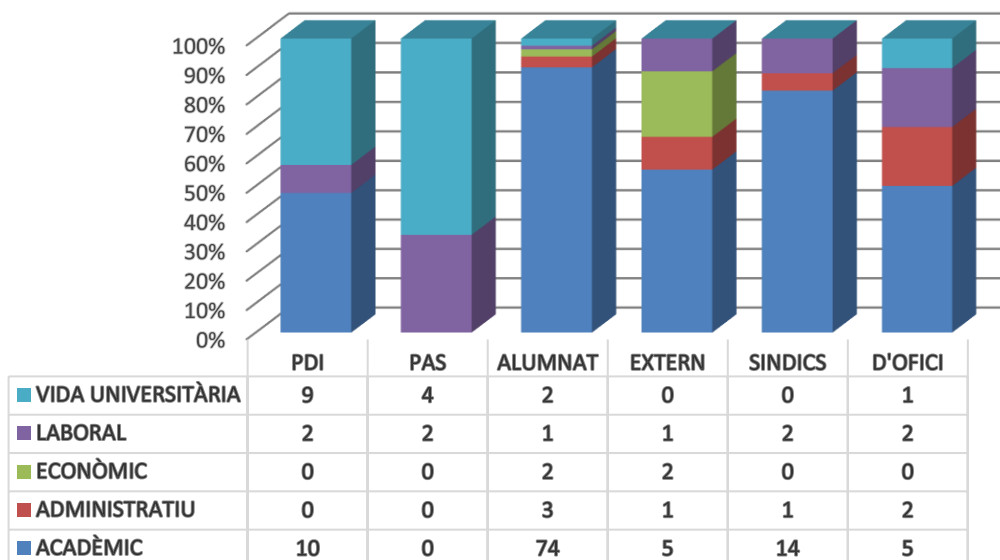
la família laboral, que segueix ocupant el tercer lloc, com l'any 2020. La família administrativa ha augmentat un 3,2 per cent, el major augment de totes les famílies respecte a l'any 2020. Finalment, la família econòmica disminueix un 1,1 per cent respecte a l'any anterior.





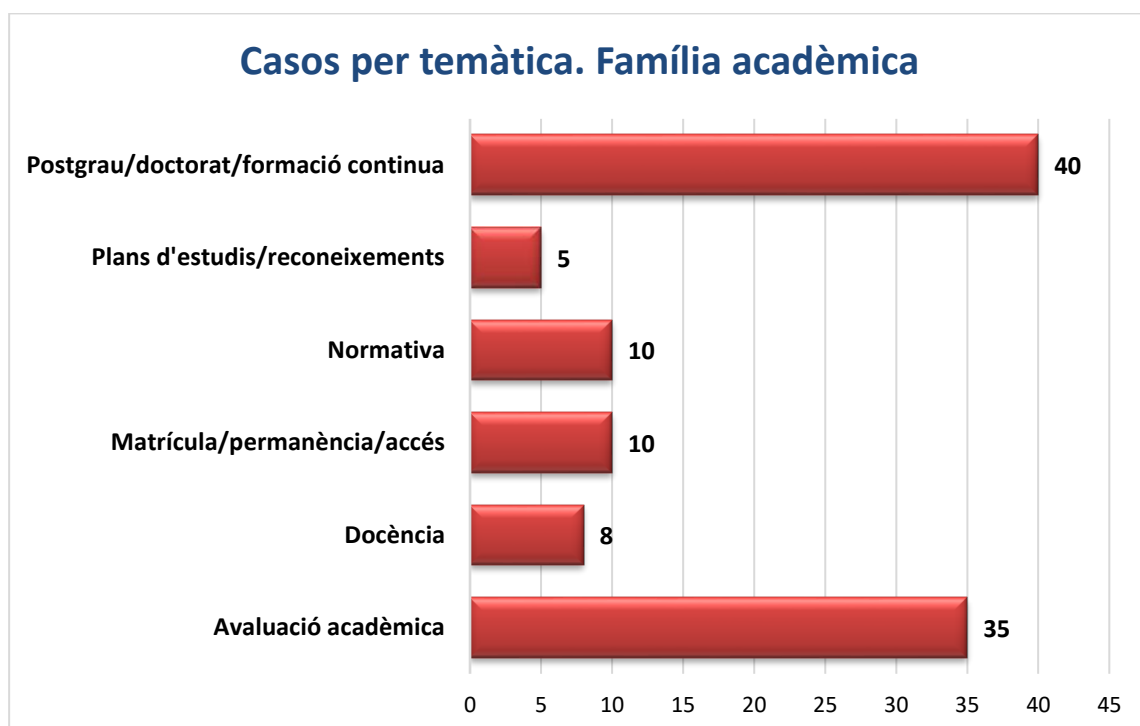
A més del que s'ha dit abans, cal destacar que, en la família acadèmica, els alumnes, amb 74 casos, i els síndics, amb 14, seguits pel PDI, amb 10, són els majoritaris a l'hora d'adreçar-se a la Sindicatura. En aquest sentit, cal tornar a fer referència a la continuació de la situació pandèmica, malgrat que alleugerida, que ha afectat l'activitat de les sindicatures en l'àmbit acadèmic, així com els 5 casos que la Sindicatura ha activat d'ofici. D'altra banda, cal dir també que hi ha 5 casos presentats per persones externes a la Universitat, però que estan relacionats amb processos que tenen a veure amb la família acadèmica, com ara la PBAU o els trasllats d'altres universitats que duu a terme la UIB. Pel que fa a la família de vida universitària, el gruix de casos (9) els han presentat el PDI; els alumnes n'han presentat 2, el PAS, 4 i 1 l'ha obert d'ofici la Sindicatura. En la temàtica laboral, el PAS n'ha presentat 2, el PDI, 2, els síndics, 2, d'ofici, 1 cas, i han presentat 2 casos externs a la UIB, relacionats amb resultats de processos de contractació; cal tenir en compte que, dels casos presentats en aquesta família, n'hi ha bastants que són col·lectius. Aquest any 2021 s'han registrat 7 casos de la família administrativa, això ha suposat un augment significatiu i ha trencat la tendència descendent dels anys anteriors. En el cas de la família econòmica, s'ha mantingut el nombre de casos respecte a l'any 2020 i s'ha seguit la tendència d'anys anteriors, la qual cosa pot estar relacionada amb la possibilitat de tenir més accés a ajudes o a més informació sobre aquestes ajudes.

PER FAMÍLIA I COL·LECTIU 2021



En aquest apartat de l'informe es consideraran resumidament els casos de cadascuna de les famílies temàtiques. Els casos es poden consultar a l'annex. Malgrat això, en alguns dels epígrafs que venen a continuació, s'esmenten casos i recomanacions, sempre mantenint l'anonimat, com és preceptiu per a la Sindicatura.

5.1. Casos i recomanacions de la família acadèmica



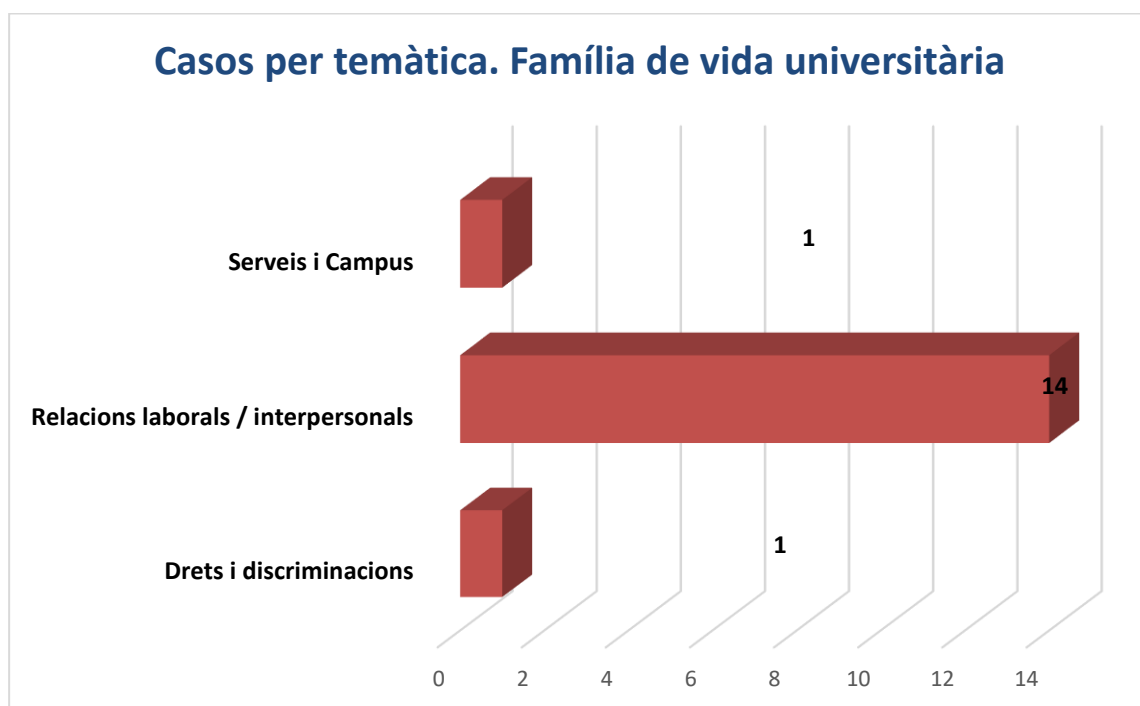
Cal començar per la família acadèmica, que, recordem-ho, ha representat el 74,5 per cent dels casos tractats per la Sindicatura l'any 2021. En aquest grup, hi ha hagut un canvi respecte a l'any 2020, ja que els postgraus/doctorats/formació contínua, amb un 58 per cent dels casos, ha estat la temàtica que ha motivat un nombre més elevat de consultes, intervencions i queixes, amb un augment del 36,2 per cent. Malgrat això, l'avaluació acadèmica ha continuat tenint un pes important, amb un 50,7 per cent dels casos registrats. Això suposa una minva del 7,3 per cent.

En el cas dels postgraus/doctorats/formació contínua, la majoria dels casos fan referència a problemes de permanència, matrícula i especialment els TFM.

La resta de casos es reparteixen en una temàtica variada, que té a veure amb qüestions docents que no són d'avaluació o de postgrau, com, per exemple, tancament d'actes, revisions d'exàmens, tria d'assignatures (14,5 per cent); també amb normativa, que enguany ha suposat un 14,5 per cent. Habitualment, són consultes relacionades amb la seva aplicació i interpretació. La família acadèmica inclou també casos sobre reconeixement de crèdits i problemes amb la matrícula per causes diverses. El 2021 els casos referits a reconeixement de crèdits han augmentat i han suposat un 7,3 per cent. Aquesta continua sent una temàtica que planteja problemes al llarg dels cursos; sembla que cada vegada els criteris i la seva aplicació són més clars.

En general, molts dels casos, malgrat que facin referència directa a l'avaluació o a altres aspectes, estan directament relacionats amb les guies docents, els seus continguts i, sobretot, el seu compliment. Per tant, una de les recomanacions que cal seguir fent és que les facultats i escoles revisin les guies docents i en tinguin cura, especialment pel que fa als criteris i procediments d'avaluació, el seu ajust a la normativa i a les memòries verificades, així com el compliment, per part dels professors, dels criteris d'avaluació que hi figuren. Cal tenir ben present que la guia docent d'una assignatura, com ja s'ha dit en aquesta memòria i en anys anteriors, és un contracte acadèmic i, per tant, d'obligat compliment per a ambdues parts: professors i alumnes.

5.2. Casos i recomanacions de la família de vida universitària



| 31 |

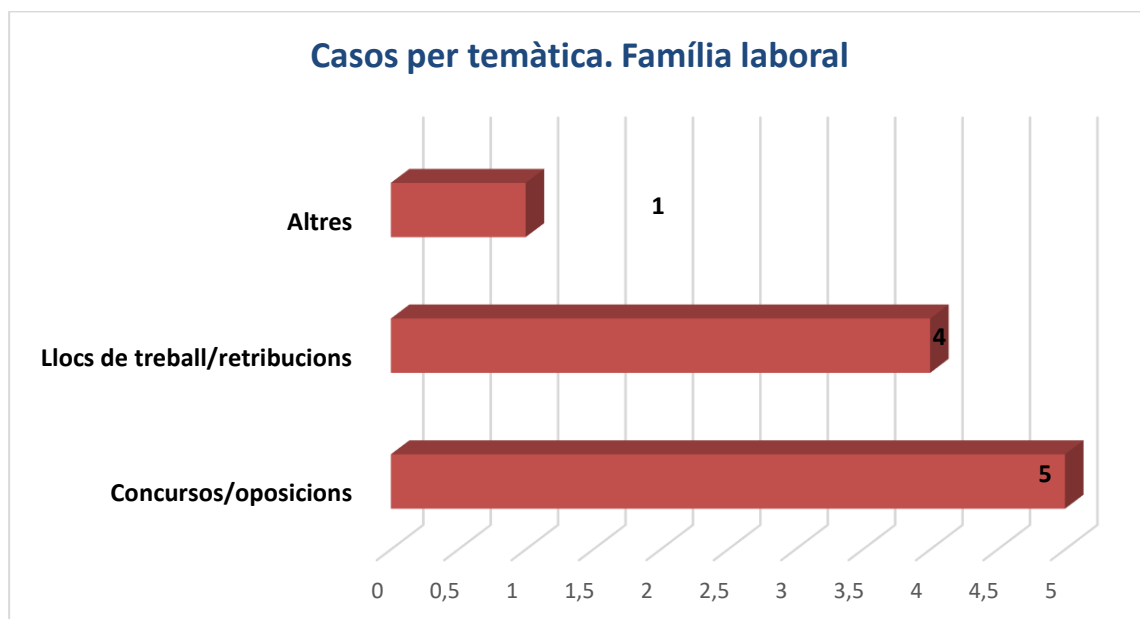
El 2021, al segon lloc se situen els casos que s'agrupen sota l'epígraf de la família vida universitària, que han estat 16, un més que el 2020. El 2021, a diferència de 2020, els temes que s'hi inclouen estan un poc més diversificats, centrant-se majoritàriament en les relacions laborals/interpersonals. Aquest 2021, les relacions interpersonals han suposat el 87,5 per cent dels casos de la família de vida universitària.

Malgrat que el nombre de casos ha augmentat un poc i la distribució és diferent de la de l'any 2020, les relacions personals dificultoses s'han constatat tant entre els professors com entre el personal d'administració i serveis, en àmbits en què la convivència és ineludible, com ara els grups de recerca i departaments o els serveis administratius. Però també entre els alumnes, amb 2 dels 16 casos presentats, seguint la tendència que va començar l'any 2017.

En general, aquestes situacions de conflicte augmenten o minven segons els anys, però la pròpia estabilitat laboral dels afectats, especialment del PDI que no pot demanar trasllat, fa que apareguin periòdicament, i no s'hi pot fer gaire cosa més que apel·lar a la sensatesa i intentar arribar a acords que facin possible la convivència.

El més preocupant, però, és que es detecten situacions d'aquest tipus entre els alumnes i altres en què estan implicats altres alumnes i els professors i el personal d'administració i serveis. Això ja va aparèixer l'any 2017 i ha continuat el 2018, el 2019, el 2020 i el 2021, com s'ha dit al paràgraf anterior. En aquest sentit, cal seguir estant molt atents a aquestes situacions i adoptar mesures preventives per evitar-ne més casos, mitjançant normativa pròpia o impulsant la revisió i modificació de les lleis que regulen el règim disciplinari de les universitats. En ambos casos, s'haurà de veure i seguir l'impacte que tindrà la nova Llei de convivència, que es troba en tràmit parlamentari, i el seu posterior desenvolupament normatiu a la UIB.

5.3. Casos i recomanacions de la família laboral



Aquest any 2021 la família laboral torna a ocupar el tercer lloc, amb el 6,9 per cent dels casos totals i un augment de l'1,5 per cent de casos respecte de 2020: 10 casos, 3 casos més. Aquesta família ha variat lleugerament respecte de l'any 2020, ja que, a més d'augmentar el nombre de casos, varia la distribució d'aquests. De fet, el nombre de casos referits a concursos/oposicions són 5, un més que l'any 2020, pel que fa a llocs de treball/retribucions ha passat d'un cas a 4 casos, això suposa que ha augmentat 3 casos i ni hi ha només 1 a «altres».

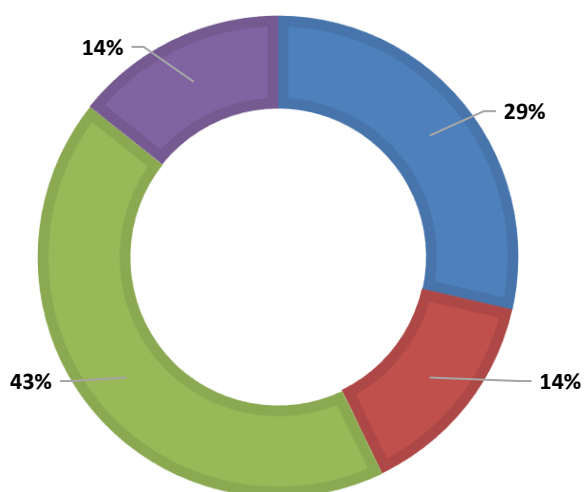
En aquesta temàtica s'inclouen les qüestions relacionades amb la precarietat dels contractes laborals, especialment els de les persones contractades a càrrec del capítol VI, tant PAS com PDI, així com la seva inestabilitat, amb renovacions de contractes de curta durada que generen una incertesa constant. També les qüestions referides a l'accés del personal, tant PAS com PDI, a places de la UIB.

En aquest darrer cas, s'han registrat també consultes, queixes i registres de fets en relació amb els processos de selecció de personal, tant pel que fa als concursos de promoció interna i de concurs lliure pel que fa al PAS com a altres concursos de professors contractats laborals.

5.4. Casos i recomanacions de la família administrativa

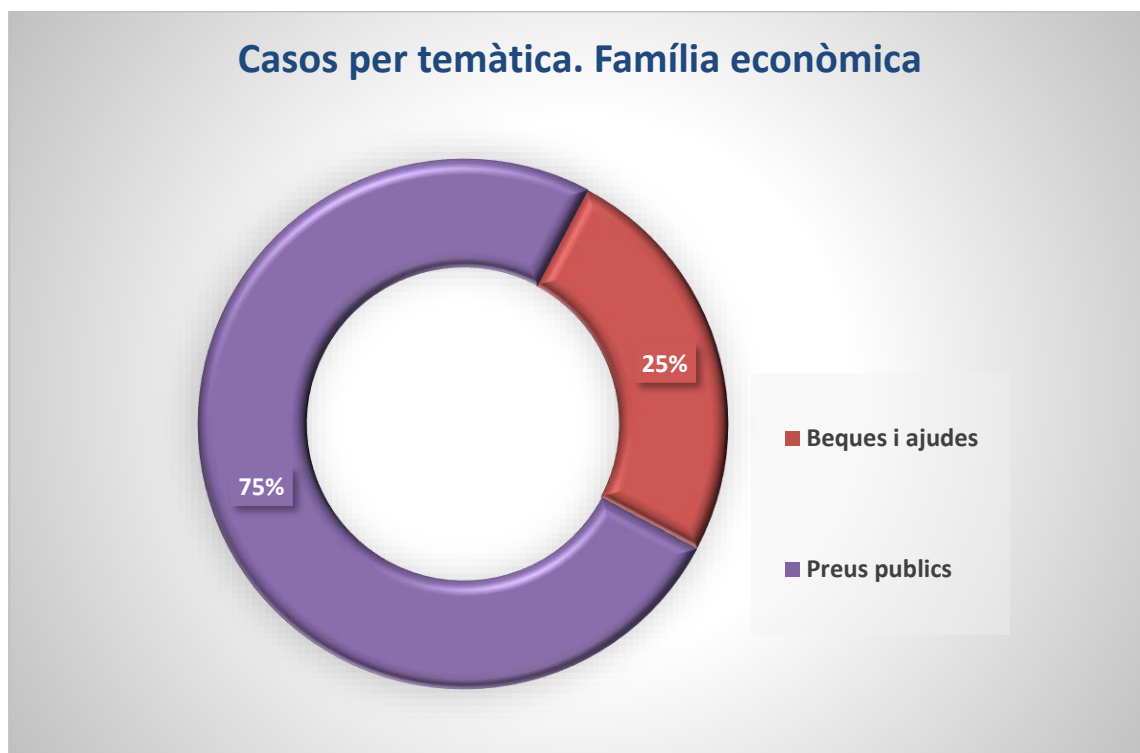
CASOS PER TEMÀTICA. FAMÍLIA ADMINISTRATIVA

■ Altres ■ Administració electrònica ■ Reclamacions / recursos ■ Responsabilitat administrativa



Mentre que el 2020 només es varen registrar 2 casos de la família administrativa, aquest any 2021 se n'han registrat 7. Això suposa un augment molt significatiu del nombre de casos. A més a més, també hi ha diferències respecte de 2020: els casos es reparteixen entre postgrau/doctorat/formació contínua, administració electrònica, reclamacions i recursos, responsabilitat administrativa i altres i els han presentat 3 alumnes, 2 s'han obert d'ofici, 1 ve dels síndics i un altre és extern. Això ha suposat un augment de la varietat de temàtiques respecte a 2020 i també a altres anys.

5.5. Casos i recomanacions de la família econòmica



Els casos que pertanyen a la família econòmica han estat 4, un menys que l'any 2020. Majoritàriament fan referència als preus públics, i la resta, a beques i ajudes. Han estat presentats per alumnes (2) i externs (2).

| 35 |

6. REFLEXIONS FINALS

Com cada any, aquest informe només vol ser un punt de partida per debatre sobre la situació de la nostra universitat. Una situació vista des de la perspectiva del que es pot percebre a partir de les persones de la comunitat universitària, altres síndics i defensors, i algunes persones externes que s'adrecen a la Sindicatura de Greuges. De fet, els membres de la UIB que ho fan en són una petita part, però ens permeten poder tenir indicadors valuosos tant de la situació universitària com dels col·lectius que en formen part. Cal dir que aquest any 2021 ha tingut unes característiques pròpies i especials pel que fa al dia a dia de la Universitat que han afectat tots els col·lectius per la continuació de la pandèmia de COVID-19, però amb canvis importants al llarg de tot l'any que s'han

anat duent a terme progressivament, com el cas de les restriccions a les classes presencials, amb o sense mesures de protecció. Això ha tingut un seguit de conseqüències de les quals encara no som totalment conscients i que han modificat i, segurament, modificaran les formes d'actuar i d'entendre la docència i la recerca a mitjà i llarg termini, a més de les conseqüències que ja hem pogut veure tant l'any 2020 com aquest 2021.

Per tant, enguany, com l'any 2020, tenim el desig i l'esperança que aquest informe sigui un element de debat i un punt de partida per poder tenir una visió global de la nostra universitat a partir de la qual es pugui contribuir a millorar-la en la mesura del que sigui possible.

Així, i a manera de conclusions:

Cal destacar la continuïtat en la tasca de la Sindicatura de Greuges, tant pel que fa a l'atenció a tots els estaments que formen la comunitat universitària com al vessant institucional i de col·laboració amb altres síndics i defensors d'altres indrets. Aquest el 2021 ha continuat amb la pertinença de la Síndica a la Comissió Executiva de la Conferència Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) fins al novembre d'aquest any, quan s'ha renovat la Comissió Executiva de la CEDU, tal com indiquen els seus Estatuts. Aquesta renovació va tenir lloc a l'assemblea ordinària de la CEDU de Cadis. A l'assemblea extraordinària, prèvia a l'ordinària, es va aprovar per unanimitat un canvi de denominació de la Conferència Estatal de Defensores Universitarios, que a partir d'ara es denomina Conferència Estatal de Defensorías Universitarias.

El nombre de casos augmenta respecte a l'any 2020 i és semblant als de 2019. La majoria dels casos es concentren durant els períodes d'avaluació complementària i extraordinària, però hi ha diferències en la distribució respecte a 2020. Enguany, ha continuat la incidència de la COVID-19, però amb característiques diferents de les de l'any anterior; això ha provocat que els casos es concentrin, especialment els mesos de gener i febrer.

El gruix dels casos presentats pertany a la família acadèmica i als temes relacionats amb les guies docents i el seu compliment, especialment el que fa referència als sistemes d'avaluació. Independentment de la situació viscuda el 2021, les guies docents i el seu compliment, els sistemes d'avaluació, així com l'aplicació de la normativa (incloses les modificacions introduïdes) es troben en el nucli dels casos presentats. Una altra vegada, cal tornar a recordar el que ja s'ha dit en apartats anteriors d'aquest informe i en altres informes: una de les recomanacions que cal fer és que les facultats i escoles revisin les guies docents i en tinguin cura, especialment quant als criteris i procediments

d'avaluació i el seu ajust a la normativa, i el compliment per part dels professors dels criteris d'avaluació que hi figuren. Cal tenir ben present que la guia docent d'una assignatura, com ja s'ha dit en aquesta memòria, és un contracte acadèmic i, per tant, d'obligat compliment per a ambdues parts: professors i alumnes. Que els alumnes tenen dret a conèixer, abans de la matrícula, com seran avaluats i, en qualsevol cas, a l'inici de les assignatures. Que els possibles canvis, especialment dels criteris d'avaluació, han de ser publicats en un lloc al qual tinguin accés tots els estudiants afectats, com per exemple l'aula digital de l'assignatura.

Ha seguit augmentant la taxa de freqüentació en la família acadèmica per part del PDI. Això suposa el manteniment d'una tendència que va començar a l'any 2019. També cal dir que ha augmentat el nombre d'estudiants que han presentat casos de la família acadèmica.

Aquest any 2021 hi ha hagut un augment molt important, en la família acadèmica, dels casos relacionats amb els postgraus, els doctorats i la formació contínua. De fet, el gruix de casos d'aquesta família ho són. La temàtica dels casos ha estat relacionada amb la informació i els criteris de permanència, tant pel que fa als màsters com als doctorats. En el cas dels màsters, els casos també se centren en els TFM i la seva avaluació.

A la família de vida universitària, les relacions interpersonals, especialment en els col·lectius del PDI i del PAS, han continuat sent un focus de malestar important al si de la comunitat universitària. Són temes complexos que haurien de fer-nos reflexionar a tots per fer passes per solucionar-los. Però també, i continuant la tendència que arrencà l'any 2017, ho han estat els conflictes entre alumnes i ha augmentat el nombre de casos presentats per aquest col·lectiu, així com els casos entre alumnes, professors i personal d'administració i serveis. Una vegada més, cal dir que són temes complexos que ens haurien de fer reflexionar a tots per intentar solucionar-los des del principi i no esperar que les situacions es deteriorin tant que sigui molt difícil reconduir-les. No per més repetit, és menys necessari. La convivència és fonamental per al bon funcionament d'una institució com la Universitat.

Com podem comprovar any rere any, és evident que queden moltes coses per fer i que resten assumptes pendents, com és continuar la definició i la normativa que permeti als professors i els alumnes mantenir una relació que preservi el respecte mutu. Cal continuar treballant envers la igualtat, la conciliació de la vida laboral, professional i familiar del PDI i del PAS, però també la conciliació de la vida personal, laboral i familiar dels alumnes que cursen estudis tant de grau com de postgrau, inclòs el doctorat, a la UIB.



Com s'ha dit altres vegades, s'ha fet molt de camí per millorar la nostra universitat, però ens en queda molt per recórrer, i per això hi ha la Sindicatura de Greuges.

Palma, 24 de febrer de 2022

La Síndica de Greuges,

M. Antònia Manassero