

# Memoria de la Sindicatura de Greuges

Curso 2014-2015

---



---

# Presentación

El Síndic de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya elabora anualmente un informe sobre sus actuaciones, que presenta al Patronato de la Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya.

El presente informe recoge la actividad de la Sindicatura de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya correspondiente al curso 2014-2015. Este es el primer informe emitido por quien lo suscribe, que fue nombrado síndic en octubre de 2015 en sustitución del Dr. Pere Fabra. Por este motivo, hay que reconocer el mérito de mi predecesor en el desarrollo de las actividades que se describen en las siguientes páginas relativas al curso 2014-2015.

El informe contiene un resumen de las actividades llevadas a cabo por la Sindicatura, las cuales se centraron básicamente en el tratamiento y la resolución de las quejas recibidas; se acompaña de un conjunto de datos que permite ver su evolución, su tipología y sus características. Si bien se ha evitado una referencia detallada de las particularidades de cada asunto, también se incluyen en este documento algunas reflexiones generales sobre los casos vistos y se mencionan las recomendaciones que, como resolución de algunas de las quejas, se hicieron llegar a los órganos de gobierno de la UOC.

Es de justicia finalizar la presentación de este primer informe mostrando mi reconocimiento y agradecimiento hacia la labor del Dr. Pere Fabra, que a lo largo de su mandato como síndic de la UOC ha consolidado el órgano del Síndic de Greuges en el seno de esta universidad, ha mejorado los procedimientos de resolución de las quejas y ha fortalecido la relación de la Sindicatura con el resto de síndics de la Red Vives y de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios. También deseo manifestar mi gratitud por el apoyo y la colaboración recibidos del personal académico y de gestión de la universidad, y el apoyo prestado por los órganos de gobierno, que han facilitado toda la información, las opiniones y el asesoramiento que les he pedido para desarrollar correctamente mi tarea. En particular, quiero destacar la labor y el apoyo de Teresa Girona como responsable administrativa de la Oficina del Síndic de Greuges.

**Dr. Agustí Cerrillo Martínez**  
**Síndic de Greuges**

# El Síndic de Greuges de la UOC

El Síndic de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya se encarga de defender los derechos y las libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria de la UOC ante cualquier actuación y situación de discriminación, indefensión o arbitrariedad, garantiza el cumplimiento de todo lo dispuesto en los Estatutos de la UOC y sus normas de desarrollo, y vela siempre por la defensa de la calidad universitaria en todos los ámbitos.

El Síndic de Greuges de la UOC actúa con autonomía, objetividad e imparcialidad.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 44 de las Normas de organización y funcionamiento de la UOC, el *síndic* o *síndica* de la Universitat Oberta de Catalunya es nombrado por el Patronato de la fundación, a propuesta del rector.

Desde la creación de la Sindicatura de Greuges de la UOC, han sido *síndics* Josep Coll (2008-2013), Pere Fabra (2013-2015) y Agustí Cerrillo, nombrado en octubre de 2015.

La actividad del Síndic de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya se rige por lo previsto en las Normas de organización y funcionamiento de la UOC y el Reglamento de la Sindicatura de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya aprobado el 1 de septiembre de 2008.

## Actuaciones

Durante el curso 2014-2015, la Sindicatura de Greuges de la UOC recibió un total de 103 escritos de queja o consulta de estudiantes, 75 de los cuales fueron admitidos a trámite. El rechazo de los demás respondió al incumplimiento de las condiciones y los requisitos previstos en el reglamento o en el Protocolo de actuación de la Sindicatura. Para la admisión de una queja o consulta es necesario lo siguiente:

- > El reclamante debe identificarse.
- > El reclamante debe ser miembro de la comunidad UOC (estudiantes, profesorado o personal de gestión).
- > El asunto no tiene que estar pendiente de recurso administrativo o judicial.
- > El interesado debe haber acudido previamente a los canales habituales de atención y queja que esta universidad pone a su alcance.

TABLA 1. Actuaciones

> Admitidas a trámite	75	73%
> Rechazadas	28	27%
> Total	103	100%

---

## Resoluciones

De los 75 asuntos admitidos a trámite, 53 fueron asumidos directamente por el *síndic* de Greuges, que dictó la resolución correspondiente, acompañada en algunos casos de recomendaciones a la UOC. Los demás (18) fueron resueltos directamente, a petición del *síndic*, por los diferentes servicios de la UOC.

Del total de 75 casos, 37 se resolvieron total o parcialmente a favor del reclamante.

**Durante el curso 2014-2015, la Sindicatura resolvió un 49 % de los casos a favor del demandante.**

TABLA 2. Quejas resueltas y desestimadas

> Quejas resueltas a favor del demandante	37	49%
> Quejas desestimadas	38	51%
> Total	75	100%

## Perfil de los reclamantes y tipología de quejas

La ratio de quejas fue de 2,0 por cada mil alumnos, dado que durante el curso 2014-2015 se matricularon en la UOC 49.672 estudiantes.

Aunque el Síndic de Greuges de la UOC se encarga de defender los derechos y las libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria de la UOC, en el curso 2014-2015 todas las quejas provinieron de estudiantes.

La mayoría de quejas provinieron de estudiantes de grado (81,55 %). Por otro lado, el mayor número de quejas provino de los estudiantes de Psicología y Ciencias de la Educación (26,88 %), seguidos por el mismo número de quejas de los estudiantes de Economía y Empresa y de Derecho y Ciencia Política, con un 20,43 % cada uno de estos dos grupos.

**La ratio de quejas en la UOC fue de 2,0 por cada mil alumnos.**

TABLA 3. Quejas por ámbito de estudios

Estudios	Estudiantes (solo programas oficiales)	Quejas resueltas	Porcentaje (quejas / estudiantes)	Porcentaje (quejas / total de quejas)
> Economía y Empresa	10.221	19	0,18%	20,43%
> Ciencias de la Información y de la Comunicación	2.710	7	0,25%	7,52%
> Derecho y Ciencia Política	6.326	19	0,30%	20,43%
> Artes y Humanidades	2.588	9	0,34%	9,67%
> Psicología y Ciencias de la Educación	10.219	25	0,24%	26,88%
> Informática, Multimedia y Telecomunicación	6.536	14	0,21%	15,05%
> Ciencias de la Salud	581	0	0,00%	0%
> Total	39.181	93	0,24%	100%

TABLA 4. Quejas por tipo de estudios

Tipo de estudios	Estudiantes	Quejas	Porcentaje (quejas / total de estudiantes)	Porcentaje (quejas / total de quejas)
> Grado, licenciatura, diplomatura	33.485	84	0,25%	81,55%
> Másteres y posgrados	8.612	15	0,17%	14,56%
> Doctorado	197	2	1%	1,94%
> Otros (Escuela de Lenguas, oferta propia, etc.)	7.378	2	0,02%	1,94%
> Total	49.672	103	0,20%	100,00%

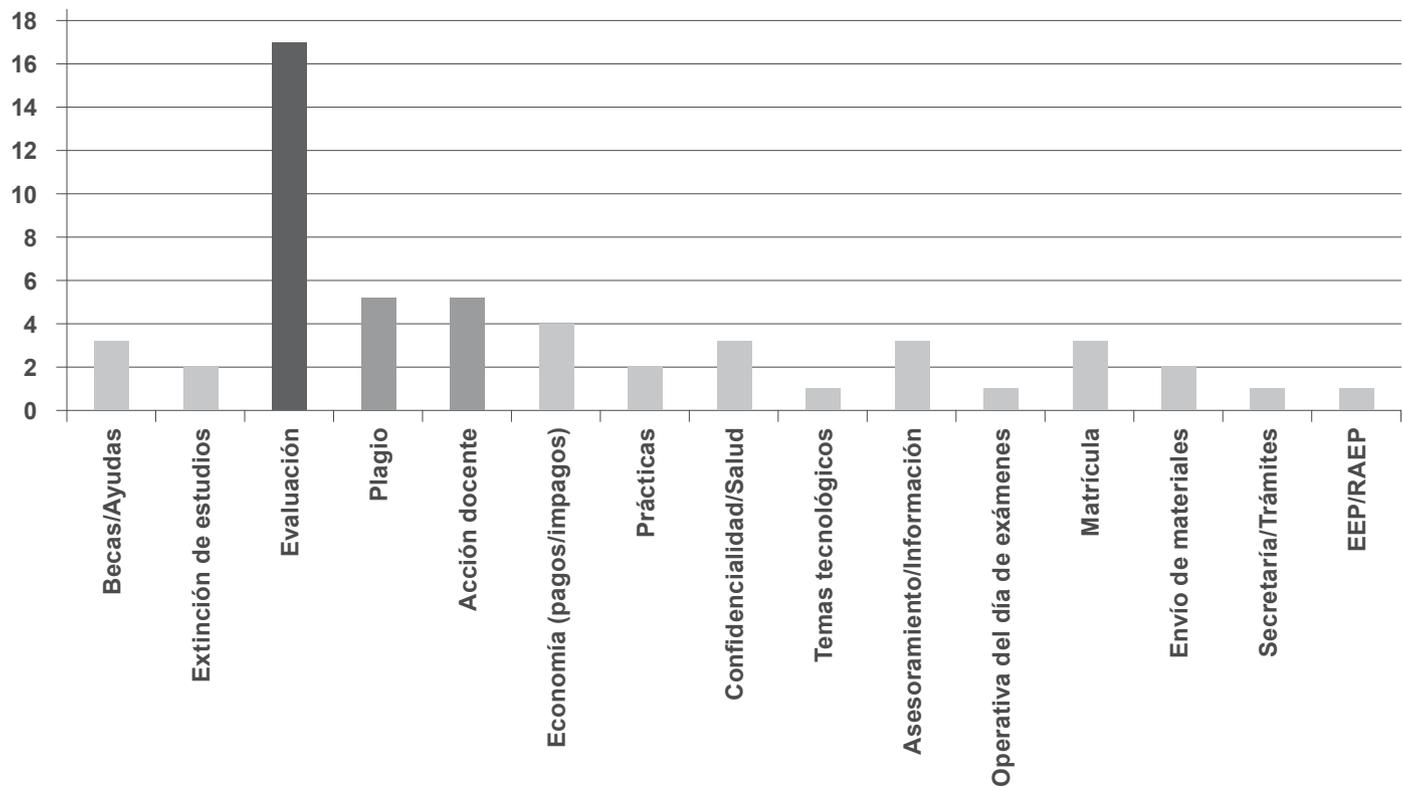
TABLA 5. Quejas por sexo

Sexo	Quejas	%
> Hombres	58	56,30%
> Mujeres	45	43,70%
> Total	103	100%

La evaluación docente, tanto por lo que respecta a la evaluación continua como a la evaluación final, fue el área que comportó más quejas durante este curso, con un total de 17 casos registrados.

**La evaluación docente fue el área que recibió más quejas, con un total de 17 casos registrados (32,08 %).**

TAULA 6. Tipologia de queixes



En cuanto a las quejas sobre los resultados de la evaluación docente, la Sindicatura desestimó la mayoría, dado que no tiene competencia para revisar el contenido concreto de las pruebas de evaluación, sino que exclusivamente puede velar por que los procesos de evaluación se lleven a cabo de conformidad con los procedimientos y las garantías previstos en la normativa académica. Aun así, el *síndic* de Greuges en determinados casos recomendó a esta universidad facilitar a los estudiantes un retorno más específico respecto a la calificación obtenida. También insistió en la necesidad de homogeneizar los criterios para la convalidación de estudios previos y el reconocimiento de la experiencia profesional.

## Evolución de las quejas

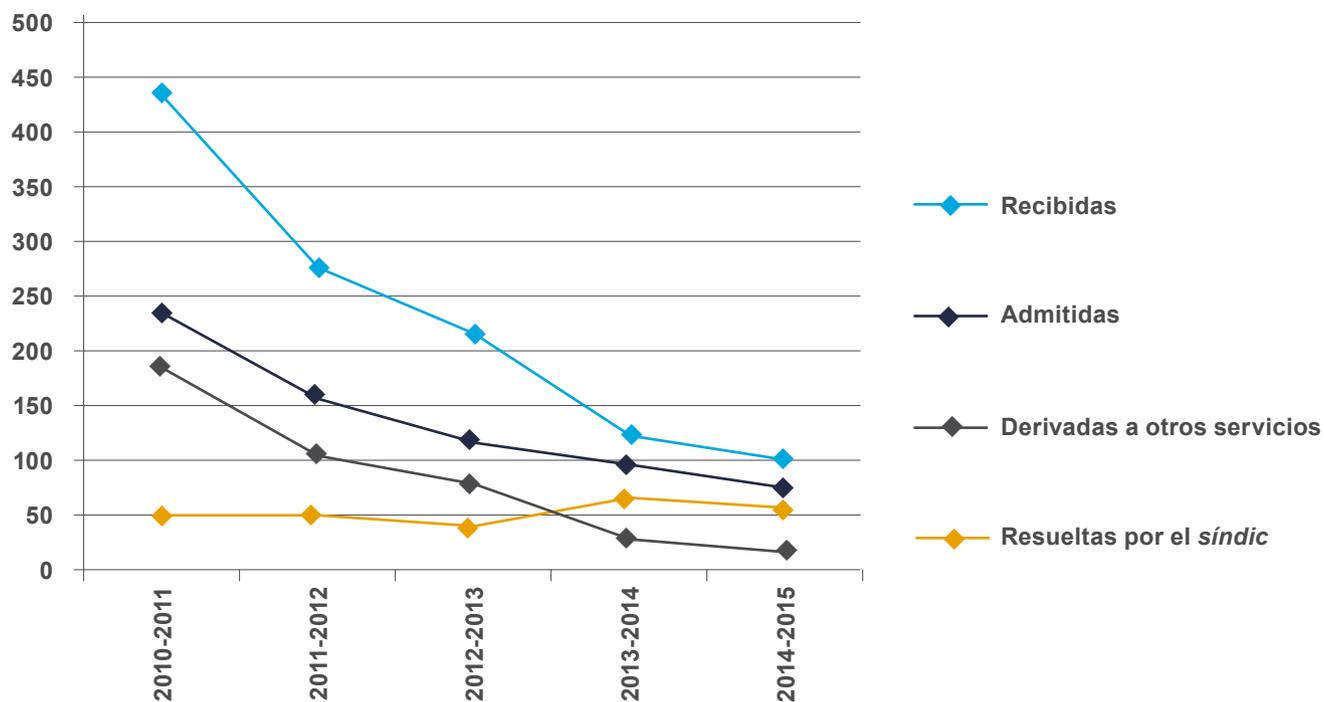
El volumen de quejas que llega a la Sindicatura ha disminuido progresivamente en los últimos años. Esto es consecuencia, por un lado, de un mejor conocimiento por parte de los estudiantes de las funciones de la Sindicatura y los mecanismos de atención interna de esta universidad y, por otro lado, de la mejora continua en el tratamiento de las incidencias por parte de los servicios de atención y servicios de quejas de la UOC.

TABLA 7. Evolución de las quejas

Tipo	2014-2015	2013-2014	2012-2013	2011-2012	2010-2011
> Quejas recibidas	103	122	218	274	433
> Admitidas	75	96	119	155	233
> Porcentaje sobre las recibidas	72,81%	78,70%	54%	56,50%	51,50%
> Derivadas a otros servicios	18	30	78	107	186
> Porcentaje sobre las admitidas	17,47%	24,60%	65,50%	-69%	79,80%
> Resueltas por el Síndic de Greuges	57	66	41	48	47
> Porcentaje sobre las admitidas	76%	75,40%	34,50%	31%	20,20%

En cambio, el número de asuntos que tuvieron que ser resueltos directamente por la Sindicatura —y también su porcentaje respecto al número de presentados— aumentó significativamente. Esto se explica por el hecho de que, si bien llegaron menos quejas, eran justamente las que presentaban una mayor complejidad y no se pudieron solucionar mediante los procesos estándares de atención.

GRÁFICO 1. Evolución de la resolución de las quejas



---

## Recomendaciones

El Síndic de Greuges puede, en sus decisiones y resoluciones, formular a las autoridades o al personal de la universidad advertencias, recomendaciones y sugerencias.

En el curso 2014-2015, el Síndic de Greuges ha formulado 12 recomendaciones. Esto significa el 21 % de recomendaciones respecto a las resoluciones emitidas.

La mayoría de las recomendaciones (6) han propuesto analizar y, en su caso, revisar la normativa académica y económica de la UOC para dar una respuesta adecuada a distintos asuntos identificados en las quejas tramitadas, tales como la evaluación continua, la renuncia a la matrícula, la sanción por impago o el Tribunal de Compensación.

Otras recomendaciones (3) van dirigidas a mejorar la información facilitada por la UOC en diferentes ámbitos (la protección de datos personales del personal docente colaborador o los procesos de convalidación y de reconocimiento académico de la experiencia profesional, RAEP).

Por último, ha habido otras recomendaciones que han propuesto introducir cambios en diferentes procesos para mejorar la calidad de la actividad académica de esta universidad.

Las recomendaciones han sido dirigidas al órgano responsable de la universidad, que ha informado a la Sindicatura sobre las acciones realizadas para su seguimiento.

---

# Actividad institucional

La Sindicatura de Greuges de la UOC forma parte de diferentes redes o asociaciones de *síndics* y defensores universitarios de ámbito nacional, estatal e internacional:

- > Grupo de Síndics de Greuges de la Red Vives de Universidades: <http://www.vives.org/>
- > Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU): <http://www.eweb.unex.es/eweb/cedu/>
- > European Network of Ombudsmen in Higher Education (ENOHE): <http://www.enohe.net/>
- > Red de Defensores de los Derechos Universitarios: <http://www.reddu.org.mx/>

Como miembro de estas redes, durante el curso 2014-2015 el *síndic* de Greuges asistió a los siguientes actos:

- > XVII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, organizado por la CEDU (4-5 de noviembre de 2014, Universidad Europea de Madrid).
- > VII Encuentro de Síndics de Greuges, Defensores y Mediadores Universitarios de la Red Vives de Universidades (2-3 de julio de 2015, Universitat Politècnica de València).

El *síndic* de Greuges mantuvo una reunión con los representantes del Consejo de Estudiantes de la UOC para explicar la misión y las funciones de la Sindicatura y para conocer de primera mano las preocupaciones de los estudiantes. También se reunió con representantes del Comité de Empresa, formado

por miembros del profesorado y personal de gestión. El Código ético de la UOC prevé expresamente, en el artículo 46, que el *síndic* de Greuges se reunirá anualmente con las personas que designe el Comité de Empresa para efectuar un seguimiento de las previsiones del código.

---

# Seguimiento del Código ético

**El Código ético de la UOC aporta el conjunto de valores, principios y compromisos que inspiran y guían la conducta de todos los miembros de la comunidad universitaria.**

El Código ético de la UOC, aprobado por el Consejo de Gobierno en el mes de julio de 2009, incorpora un conjunto de valores, principios y compromisos que son los que inspiran y guían la conducta de todos los miembros de la comunidad universitaria. El Código ético no solo da pautas de comportamiento para los diferentes agentes —personas y colectivos— de la comunidad universitaria, sino que también orienta las relaciones de la UOC y su personal con las entidades y empresas externas que prestan servicios a esta universidad o colaboran con ella. Es un instrumento que la Sindicatura tiene especialmente presente, junto con los ya mencionados principios de legalidad, justicia, equidad y proporcionalidad, en la resolución de muchos de los conflictos que se le plantean.

Además, según el artículo 43 y siguientes del Código ético, el Síndic de Greuges de la UOC tiene encomendada la función de realizar su seguimiento y evaluar su cumplimiento. Toda persona que haga una apelación —en el marco de cualquier procedimiento— al Código ético debe hacerla llegar al Síndic de Greuges, que incorporará una referencia al mencionado seguimiento en su informe anual.

En el curso 2014-2015, no ha habido ninguna actuación del Síndic de Greuges en aplicación del Código ético de la universidad.



Licencia de Reconocimiento 3.0 España de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/es>)

**Edición:** Área de Biblioteca y Recursos de Aprendizaje. Servicios de Biblioteca para la Investigación. **Dirección de Biblioteca y Recursos de Aprendizaje:** Ciro Lluca. **Dirección de Servicios de Biblioteca para la Investigación:** Clara Riera. **Coordinación editorial:** Maria Boixadera. **Corrección y traducción:** Servicio Lingüístico de la UOC. **Diseño gráfico:** Petit Comitè. **Maquetación:** Tot Gràfiques GEA. **Impresión:** Fermay servicios gráficos. **Depósito legal:** 9101-2016. **Dirección postal:** Universitat Oberta de Catalunya, av. del Tibidabo, 39-43, 08035 Barcelona.



[uoc.edu](http://uoc.edu)

[@UOCestudiante](https://twitter.com/UOCestudiante)

[@UOCuniversidad](https://twitter.com/UOCuniversidad)

[youtube.com/UOC](https://www.youtube.com/UOC)

[facebook.com/UOC.universitat](https://www.facebook.com/UOC.universitat)

---

**Sede institucional**

Avenida del Tibidabo, 39-43  
08035 Barcelona  
Tel.: 93 253 23 00

---

Todas las sedes de la UOC a [sedes.uoc.edu](http://sedes.uoc.edu)

 **UOC** Universitat Oberta  
de Catalunya

---