

Memòria de la Sindicatura de Greuges

Curs 2013-2014

Presentació



Dr. Pere Fabra i Abat
Sindic de greuges



«Vull destacar la col·laboració de tots els membres de la institució quan se'ls ha demanat informació, opinió o assessorament.»

El Reglament de la Sindicatura de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya preveu, en l'article 6.f, que el síndic o síndica presentarà anualment al Patronat de la FUOC un informe sobre les seves actuacions.

El present informe recull l'activitat de la Sindicatura corresponent al curs acadèmic 2013-2014. Aquest va ser el primer any d'actuació del síndic que el subscriu, nomenat pel Patronat de la Fundació per acord amb data 25 de novembre de 2013, en substitució del Dr. Josep Coll. El Dr. Coll, com a primer síndic de la UOC, va establir els primers protocols d'actuació i va contribuir al desenvolupament i coneixement de la institució de la Sindicatura entre la comunitat universitària de la UOC, cosa que ha fet més fàcil l'assumpció d'aquesta nova tasca per part de qui subscriu aquesta presentació.

L'informe conté un resum de les activitats portades a terme per la Sindicatura, les quals es van centrar bàsicament en el tractament i la resolució de les queixes rebudes; s'acompanya amb un conjunt de dades que permeten veure'n l'evolució, la tipologia i les característiques. Si bé s'ha evitat una referència detallada de les particularitats de cada assumpte, també s'hi inclouen algunes reflexions generals sobre els casos vistos i es fa esment de les recomanacions que, com a resolució d'algunes de les queixes, es van fer arribar als òrgans de govern de la Universitat.

D'aquest primer any d'activitat –per aquest síndic– vull destacar sobretot la bona predisposició i la col·laboració rebuda per part de tots els membres de la institució –òrgans de govern, personal acadèmic i personal de gestió– quan se'ls ha demanat informació, opinió o assessorament per a resoldre els assumptes plantejats. I, en particular, vull agrair el suport i l'eficiència de Teresa Girona com a responsable administrativa de l'oficina.

Normativa i reglament

L'article 24 de les Normes d'organització i funcionament de la UOC estableix que el Patronat de la Fundació, a proposta del rector o rectora, nomenarà un síndic o síndica de greuges de la Universitat. D'aquesta manera, la Universitat dóna compliment a la disposició addicional catorzena de la Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, i modificada per la Llei orgànica 4/2007, de 12 d'abril, d'universitats, per la qual s'estableix la figura del defensor universitari.¹

En compliment d'aquestes previsions normatives, el Patronat de la FUOC va aprovar el Reglament de la Sindicatura de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya, que estableix el següent:

Art. 1. Naturalesa

«1. L'activitat que exerceix el síndic o síndica de greuges de la UOC té un caràcter d'empara i de defensa en les qüestions que se li sotmeten o en aquelles en què decideix actuar d'ofici. També té un caràcter informatiu (...). En relació amb aquesta darrera finalitat, pot assistir a les reunions dels òrgans col·legiats de la Universitat amb veu i sense vot.»

Reglament de la Sindicatura
(https://seu-electronica.uoc.edu/portal/_resources/CA/documents/seu-electronica/Art_Ins_21_reglament_sindicatura_greuges.pdf)

Art. 2. Àmbit d'actuació

«1. El síndic o síndica de greuges de la UOC s'encarrega de defensar els drets i llibertats de tots els membres de la comunitat universitària de la UOC davant de qualsevol actuació o situació de discriminació, indefensió o arbitrarietat i de garantir el compliment de tot el que disposen els Estatuts de la Universitat i les seves normes de desenvolupament.»

«2. En les seves actuacions ha de vetllar sempre per la defensa de la qualitat universitària (...), pels valors de la Universitat com a espai d'intercanvi i creació de coneixement i de formació (...), preservant-los de les actuacions que dins i fora de l'organització els puguin afectar negativament.»

Art. 6. Funcions

«6. La Universitat es regeix pels principis de legalitat, justícia, equitat i proporcionalitat, tenint en compte i escoltant, si escau, les recomanacions dels òrgans o organismes independents i autònoms, interns o externs, que vetllin pels drets i deures de les persones, especialment, els informes presentats pel síndic de greuges de la Universitat.»

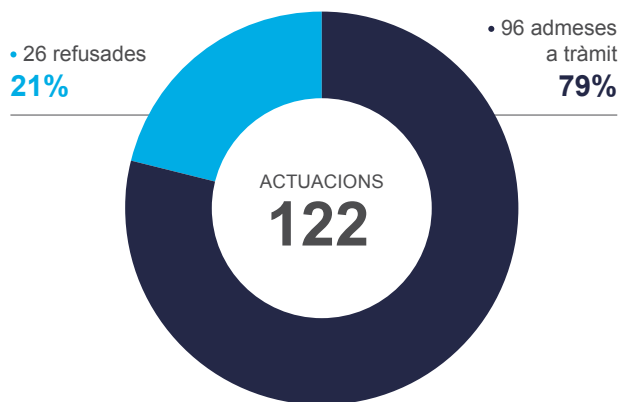
Normativa dels drets i deures
(https://seu-electronica.uoc.edu/portal/_resources/CA/documents/seu-electronica/Art_Ins_12_Normativa_drets_i_deurescorrectex.pdf)

1. «Disposició addicional catorzena de la Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, i modificada per la Llei orgànica 4/2007, de 12 d'abril, d'universitats per la qual s'estableix la figura del defensor universitari». *Butlletí Oficial de l'Estat*, núm. 307, de 24 de desembre de 2001, pàg. 49400 a 49425. <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2001-24515&tn=1&p=20140917&vd=#dadecimocuarta>

Actuacions

El curs 2013-2014, la Sindicatura de Greuges de la UOC va rebre un total de 122 escrits de queixa o consulta d'estudiants, dels quals 96 van ser admesos a tràmit. La no-admissió de la resta va respondre al no-compliment de les condicions i requisits previstos en el Reglament o en el Protocol d'actuació de la Sindicatura. Per a l'admissió d'una queixa o consulta és necessari el següent:

- > El reclamant s'ha d'identificar.
- > El reclamant ha de ser membre de la comunitat UOC (estudiants, professorat o gestió).
- > L'assumpte no ha d'estar pendent de recurs administratiu o judicial.
- > L'interessat cal que hagi acudit prèviament als canals habituals d'atenció i queixa que la Universitat posa al seu abast.

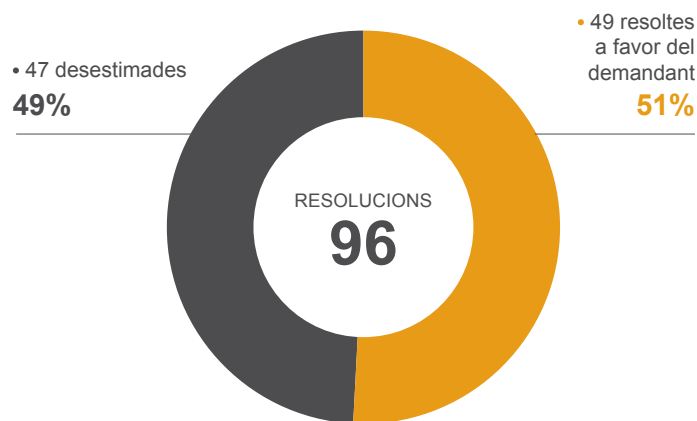


El curs 2013-2014, la Sindicatura va resoldre un 51% dels casos a favor del demandant.

Resolucions

Dels 96 assumptes admesos a tràmit, 66 van ser assumits directament pel síndic, que va dictar la corresponent resolució, acompanyada en alguns casos de recomanacions a la Universitat. La resta (30) van ser resolts directament, a petició del síndic, pels diferents serveis de la Universitat.

Del total de 96 casos, 49 es van resoldre totalment o parcialment a favor del reclamant.



Perfil dels reclamants i tipologia de queixes

La ràtio de queixes va ser de 2,3 per cada mil alumnes, atès que durant el curs 2013-2014 hi va haver 52.513 estudiants matriculats a la UOC.

Totes les queixes van provenir d'estudiants. Només es va rebre una consulta per part d'un membre del professorat i cap per part del personal de gestió.

Pràcticament la totalitat de les queixes van ser a títol individual, si bé es van presentar 3 queixes col·lectives.

La més nombrosa correspon a un grup d'estudiants del grau de Psicologia, que demanava la reforma de l'actual pla d'estudis del grau. Les altres dues van correspondre a dos col·lectius de Dret: el primer, d'estudiants de l'antiga llicenciatura que es queixaven per la supressió de l'avaluació contínua en assignatures en extinció, i el segon, d'estudiants del grau de Dret, en relació amb alguns canvis produïts en la tipologia d'activitats d'avaluació contínua.

La ràtio de queixes a la UOC va ser de 2,3 per cada mil alumnes.

Taula 1. Queixes per àmbit d'estudis

Estudis	Estudiants (només programes oficials)	Queixes	Percentatge (queixes / estudiants)	Percentatge (queixes / total de queixes)
> Economia i Empresa	11.062	24	0,22%	20%
> Ciències de la Informació i de la Comunicació	2.985	12	0,40%	10%
> Dret i Ciència Política	6.181	39	0,63%	32%
> Arts i Humanitats	2.686	7	0,26%	6%
> Psicologia i Ciències de l'Educació	10.221	21	0,21%	17%
> Informàtica, Multimèdia i Telecomunicació	7.085	18	0,25%	15%
> Ciències de la Salut	501	1	0,20%	1%
Total	40.721	122	0,30%	100%

La majoria de queixes van provenir d'estudiants de grau (86,89%). D'altra banda, els estudiants de Dret van ser els que més van sol·licitar la intervenció de la Sindicatura (32%), seguits dels estudiants d'Economia i Empresa (20%).

Taula 2. Queixes per tipus d'estudis

Tipus d'estudis	Estudiants	Queixes	Percentatge (queixes / total d'estudiants)	Percentatge (queixes / total de queixes)
> Grau, llicenciatura, diplomatura	35.758	106	0,30%	86,89%
> Màsters i postgraus	7.095	11	0,16%	9,02%
> Doctorat	147	3	2,04%	2,46%
> Altres (Escola de Llengües, oferta pròpia, etc.)	9.513	2	0,02%	1,64%
Total	52.513	122	0,23%	100%

Com es pot comprovar, la incidència de queixes en relació amb el nombre d'estudiants en el Campus Global (6,6‰) va triplicar les queixes del Campus principal (2,5‰).

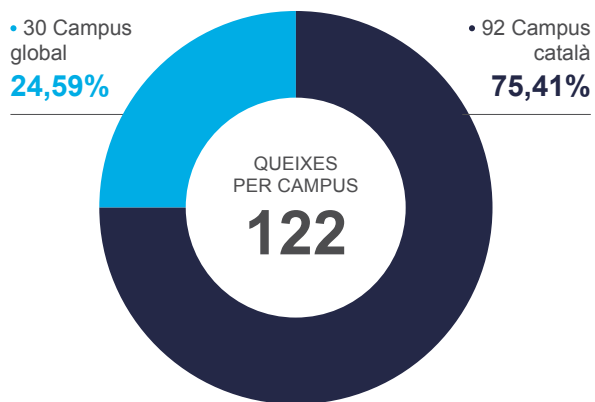
També es va detectar un biaix de gènere. En aquest curs van recórrer al síndic un 1,67‰ del total de dones estudiants, mentre que els homes van duplicar la ràtio (3,1‰).

Taula 3. Queixes per campus

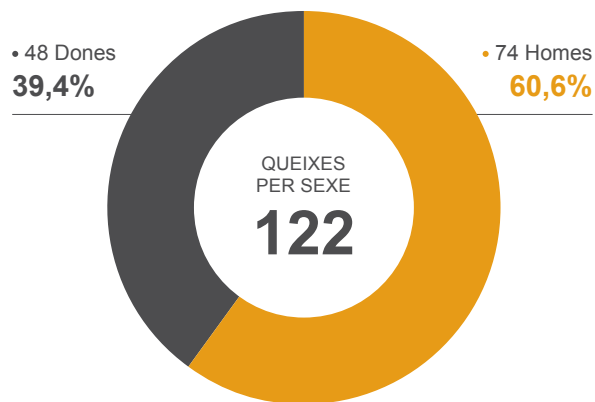
	Queixes	% (respecte al total de queixes)	‰ (respecte als estudiants de cada campus)
> Campus català	92	75,41%	2,5‰
> Campus global	30	24,59%	6,6‰
Total	122	100%	

Taula 4. Queixes per sexe

	Queixes	%	‰
> Homes	74	60,6%	3,1‰
> Dones	48	39,4%	1,67‰
Total	122	100%	



Percentatge respecte al total de queixes



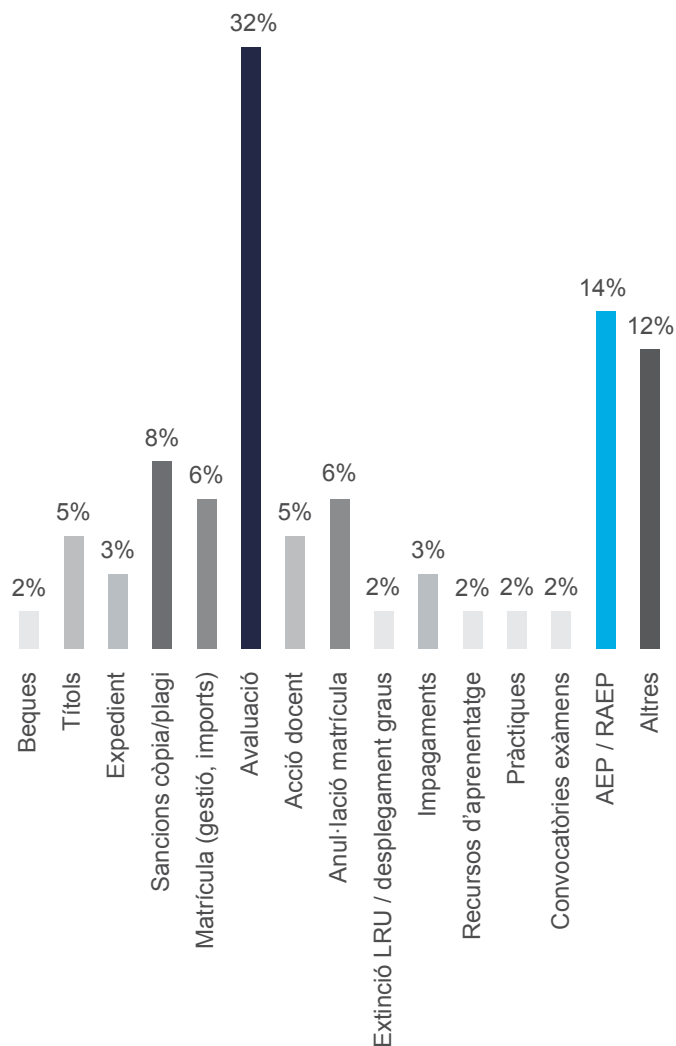
Percentatge respecte al total de queixes

L'avaluació docent, tant pel que fa a l'avaluació contínua com a la final, va ser l'àrea que més queixes va comportar durant aquest curs, amb un total de 21 casos registrats, seguida de les qüestions relacionades amb el reconeixement i la convalidació d'estudis cursats anteriorment (AEP) i de l'experiència professional prèvia (RAEP), amb 9 casos.

L'avaluació docent va ser l'àrea que va rebre més queixes, amb un total de 21 casos registrats (17,2%).

Amb referència a les queixes sobre els resultats de l'avaluació docent, la Sindicatura en va desestimar la majoria, atès que no té competència per revisar el contingut concret de les proves d'avaluació, sinó que exclusivament pot vetllar perquè els processos d'avaluació es portin a terme de conformitat amb els procediments i les garanties previstes a la normativa acadèmica. Tot i així, el síndic en determinats casos va recomanar a la Universitat facilitar als estudiants un retorn més específic respecte a la qualificació obtinguda. També va insistir en la necessitat d'homogeneïtzar els criteris per a la convalidació d'estudis previs i el reconeixement de l'experiència professional.

La Sindicatura també va recomanar una millora de la normativa pel que fa a diferents aspectes del procés de matriculació i quant a les conseqüències econòmiques per l'anul·lació de la matrícula, que van acumular 8 queixes; d'altra banda, va fer una recomanació específica al personal docent en relació amb els 5 assumptes registrats sobre procediments sancionadors oberts per motiu de còpia o plagi en activitats d'avaluació contínua o final.



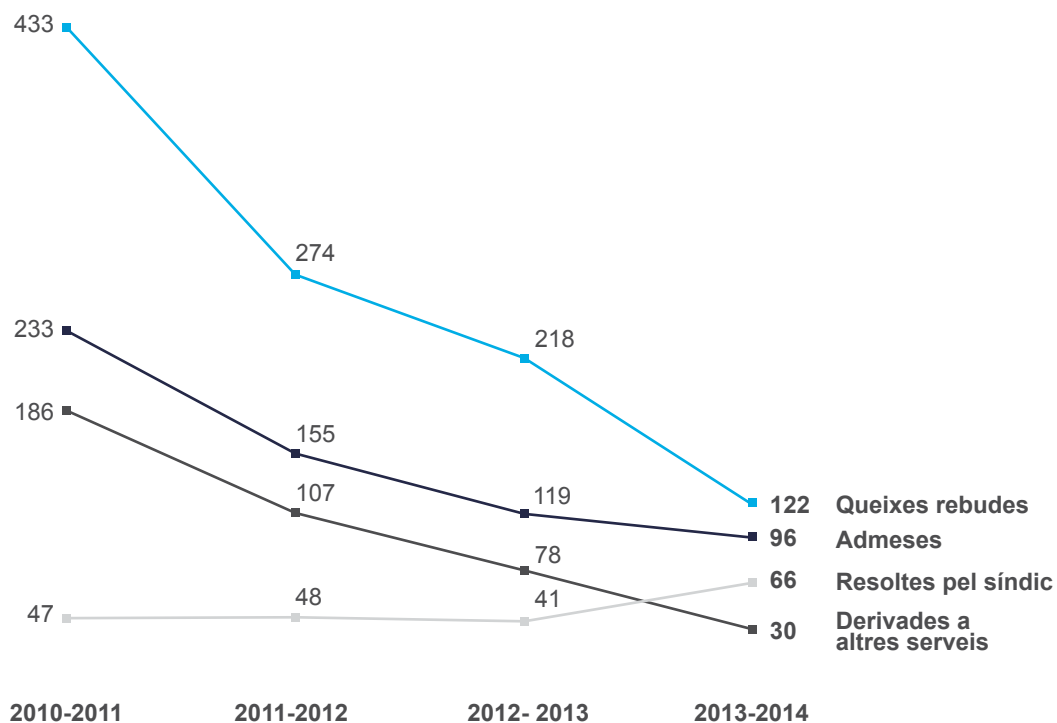
Evolució de les queixes

El volum de queixes que arriba a la Sindicatura ha disminuït progressivament en els darrers anys. Això es deriva, d'una banda, d'un millor coneixement per part dels estudiants de les funcions de la Sindicatura i dels mecanismes d'atenció interna de la Universitat i, de l'altra, de la millora contínua en el tractament de les incidències per part dels serveis d'atenció i serveis de queixes de la Universitat.

Taula 5. Evolució de les queixes

Tipus	2013-2014	2012-2013	2011-2012	2010-2011
> Queixes rebudes	122	218	274	433
> Admeses	96	119	155	233
> Percentatge sobre les rebudes	78,70%	54%	56,50%	51,50%
> Derivades a altres serveis	30	78	107	186
> Percentatge sobre les admeses	24,60%	65,50%	69%	79,80%
> Resoltes pel síndic	66	41	48	47
> Percentatge sobre les admeses	75,40%	34,50%	31%	20,20%

En canvi, el nombre d'assumpes que van haver de ser resolts directament per la Sindicatura –i també el seu percentatge respecte al nombre de presentats– va augmentar significativament. Això s'explica pel fet que, si bé van arribar menys queixes, eren justament les que presentaven més complexitat i no es van poder solucionar mitjançant els processos estàndard d'atenció.



Activitat institucional

La Sindicatura de Greuges de la UOC forma part de diverses xarxes o associacions de síndics i defensors universitaris d'àmbit nacional, estatal i internacional:

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

Com a membre d'aquestes xarxes, durant el curs 2013-2014 el síndic va assistir als actes següents:

- > XVI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, organitzat per la CEDU (6-8 de novembre de 2013, Universitat de Sevilla i Universitat Pablo de Olavide).
- > Higher Education Ombudsmen and Empowerment: How to Make it Work. XI Conferència Anual de la Xarxa ENOHE (15-17 de maig de 2014, Universitat de Varsòvia).
- > VII Trobada de Síndics de Greuges, Defensors i Mediadors Universitaris de la Xarxa Vives d'Universitats (3-4 de juliol de 2014, Universitat Pompeu Fabra).

El síndic va mantenir una reunió amb els representants del Consell d'Estudiants de la UOC per a explicar la missió i funcions de la Sindicatura i per a conèixer, de primera mà, les preocupacions dels estudiants. També es va reunir amb representants del Comitè d'Empresa, format per membres del professorat i personal de gestió.

El Codi ètic de la UOC preveu expressament, en l'article 46, que el síndic es reunirà anualment amb les persones que designi el Comitè d'Empresa per a fer un seguiment de les previsions del Codi.

Seguiment del Codi ètic

**El Codi ètic de la UOC
aporta el conjunt de valors,
principis i compromisos
que inspiren i guien
la conducta de tots
els membres de la
comunitat universitària.**

El Codi ètic de la UOC, aprovat pel Consell de Govern el mes de juliol de 2009, incorpora un conjunt de valors, principis i compromisos que són els que inspiren i guien la conducta de tots els membres de la comunitat universitària. El Codi ètic no solament dóna pautes de comportament per als diferents agents –persones i col·lectius– de la comunitat universitària, sinó que també orienta les relacions de la Universitat i el seu personal amb les entitats i empreses externes que presten serveis a la UOC o hi col·laboren. És un instrument que la Sindicatura té especialment present, juntament amb els ja esmentats principis de legalitat, justícia, equitat i proporcionalitat, en la resolució de molts dels conflictes que se li plantegen.

A més, segons l'article 43 i següents del Codi ètic, el síndic de greuges de la Universitat té encomanada la funció de fer-ne el seguiment i avaluar-ne el compliment. Tota persona que faci una apel·lació –en el marc de qualsevol procediment– al Codi ètic, l'ha de fer arribar al síndic, el qual incorporarà una referència al seguiment esmentat en el seu informe anual.

En aquest sentit, durant el curs 2013-2014 la Sindicatura només va ser informada d'una qüestió en la qual es va apel·lar directament al Codi ètic: https://seu-electronica.uoc.edu/portal/_resources/CA/documents/seu-electronica/Codietic_UOC_2012-cat_CA.pdf



Llicència de Reconeixement 3.0 Espanya de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/es/deed.ca>)

EDICIÓ: Àrea de Comunicació. Comunicació Digital. **DIRECCIÓ DE COMUNICACIÓ:** Lluís Rius. **DIRECCIÓ DE COMUNICACIÓ DIGITAL:** Yolanda Franco. **COORDINACIÓ EDITORIAL:** Maria Boixadera. **CORRECCIÓ I TRADUCCIÓ:** Servei Lingüístic de la UOC. **COORDINACIÓ GRÀFICA:** Xènia Bastida. **DISSENY I MAQUETACIÓ:** Zona Comunicació. **COORDINACIÓ DE LA IMPRESSIÓ:** Joan Teixidó. **IMPRESSIÓ:** Fermay servicios gráficos, s.l. **DIPÒSIT LEGAL:** B 12136-2015. **ADREÇA POSTAL:** Universitat Oberta de Catalunya, av. del Tibidabo, 39-43, 08035 Barcelona.

Seu institucional

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

Barcelona

Rambla del Poblenou, 156
08018 Barcelona
Tel.: 93 481 72 72

Madrid

Plaza de las Cortes, 4
28014 Madrid
Tel.: 91 524 70 00

México D. F.

Paseo de la Reforma, 265, piso 1
Col. Cuauhtémoc
06500 México D. F.
Tel.: + 52 (55) 55 114206 al 08

uoc.edu

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

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

facebook.com/UOC.universitat