
Memòria de la Sindicatura de Greuges

Curs 2017-2018

Presentació

La defensa dels drets i les llibertats de tots els membres de la comunitat universitària davant de qualsevol actuació o situació de discriminació, indefensió o arbitrarietat i el fet de vetllar per la defensa de la qualitat universitària en tots els àmbits són les funcions principals del Síndic de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya.

El curs 2017-2018, el Síndic de Greuges va rebre 185 queixes de membres de la comunitat universitària, la qual cosa significa un increment del 41% respecte del curs anterior.

Les queixes que va rebre van donar lloc a iniciar 88 expedients, que van concloure en la redacció de 71 resolucions i l'emissió de 6 recomanacions a la Universitat per a millorar la normativa o els processos.

Al llarg del curs 2017-2018, el Síndic de Greuges ha consolidat la participació en diverses xarxes de defensors universitaris (Xarxa d'Ombudsman de Catalunya, Xarxa Vives d'Universitats, Conferència Estatal de Defensors Universitaris i Xarxa d'Organismes de Defensors Universitaris), en les quals ha pogut compartir les experiències i els coneixements amb altres síndics i defensors universitaris. En el marc d'aquestes xarxes, el Síndic de Greuges de la UOC ha pronunciat diverses conferències sobre el paper dels síndics de greuges universitaris, la protecció de les dades personals a la universitat o el paper dels síndics de greuges universitaris en la transparència de les universitats.

La memòria de l'Oficina del Síndic de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya recull els indicadors principals de l'activitat que s'ha portat a terme el curs 2017-2018 i un resum de les recomanacions que s'han adoptat.

Aquesta activitat ha estat facilitada pel suport dels òrgans de govern i del personal acadèmic i de gestió de la Universitat, i per la tasca duta a terme per Teresa Girona, responsable administrativa de l'Oficina del Síndic de Greuges. A tots ells i elles els vull manifestar el meu agraïment.

Dr. Agustí Cerrillo Martínez
Síndic de Greuges

El Síndic de Greuges de la UOC

El Síndic de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya s'encarrega de defensar els drets i les llibertats de tots els membres de la comunitat universitària de la UOC davant de qualsevol actuació o situació de discriminació, indefensió o arbitrietat, garanteix el compliment de tot el que disposen els Estatuts de la Universitat i les seves normes de desenvolupament, i vetlla sempre per la defensa de la qualitat universitària en tots els àmbits.

El Síndic de Greuges de la UOC actua amb autonomia, objectivitat i imparcialitat.

D'acord amb el que preveu l'article 44 de les Normes d'organització i funcionament de la UOC, el síndic o síndica de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya és nomenat pel Patronat de la Fundació, a proposta del rector o rectora.

Des de la creació de l'Oficina del Síndic de Greuges de la UOC, han estat síndics Josep Coll (2008-2013), Pere Fabra (2013-2015) i Agustí Cerrillo (des de l'any 2015).

L'activitat del Síndic de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya es regeix pel que preveuen les Normes d'organització i funcionament de la UOC i el Reglament de l'Oficina del Síndic de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya aprovat l'1 de setembre de 2008.

Actuacions

El curs 2017-2018, l'Oficina del Síndic de Greuges de la UOC va rebre un total de 185 escrits de queixa o consulta d'estudiants (54 més que el curs passat), dels quals 173 van ser admesos a tràmit (67 més que el curs passat), cosa que significa un increment del 63%. La no admissió de la resta (12) va respondre principalment al fet que els assumptes que s'hi plantejaven no havien esgotat totes les instàncies de resolució previstes per la UOC o no complien algun dels requisits previstos al Reglament del Síndic de Greuges:

- El reclamant s'ha d'identificar.
- El reclamant ha de ser membre de la comunitat UOC (estudiants, professorat o equip de gestió).
- L'assumpte no ha d'estar pendent de cap 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.

Taula 1. Actuacions

Admeses a tràmit	173	93,51%
Refusades	12	06,49%
Total	185	100%

Resolucions

Dels 173 assumptes admesos a tràmit, el síndic va obrir 88 expedients, dels quals 71 van ser assumits directament per ell mateix, que va dictar la resolució corresponent, acompanyada en 6 casos de recomanacions a la Universitat, i 17 més van quedar sense resolució pel fet d'estar pendents d'altres instàncies.

La resta (85) van ser resolts directament, a petició del síndic, pels diferents serveis de la Universitat.

Del total de casos, el síndic va resoldre totalment o parcialment a favor del reclamant 24.

El curs 2017-2018, l'Oficina del Síndic de Greuges va resoldre el 27,2% dels casos a favor del demandant.

Taula 2. Queixes resoltes i desestimades

Queixes resoltes a favor del demandant	24	27,27%
Queixes resoltes desfavorablement per al demandant	47	53,41%
Queixes no resoltes (per recursos en via)	17	19,32%
Total	88	100%

Perfil dels reclamants i tipologia de queixes

La ràtio de queixes admeses (173) va ser de 2,6 per cada mil estudiants, atès que durant el curs 2017-2018 hi va haver 65.360 estudiants matriculats a la UOC.

Aquesta ràtio de queixes és significativament superior a la del curs passat, 2016-2017, en què va arribar a 1,8 queixes per cada mil estudiants. Així, doncs, aquest curs l'increment d'estudiants també s'ha traduït en un increment del nombre de queixes que s'han presentat davant el Síndic de Greuges.

Tot i que el Síndic de Greuges de la UOC s'encarrega de defensar els drets i les llibertats de tots els membres de la comunitat universitària de la UOC, el curs 2017-2018 la pràctica totalitat de les queixes que es van rebre van provenir d'estudiants.

Tres van provenir d'aspirants a docents col·laboradors, que, tot i que no són membres de la comunitat universitària, han propiciat una actuació d'ofici del Síndic de Greuges, en entendre que els temes que plantejaven podien afectar la qualitat de la Universitat.

La ràtio de queixes a la UOC va ser de 2,6 per cada mil alumnes.

La majoria de queixes va provenir d'estudiants de grau (60,70%). D'altra banda, el nombre de queixes més gran va provenir, seguint la tònica dels darrers cursos, dels estudiants de Psicologia i Ciències de l'Educació (43,18%), seguits dels de Dret i Ciència Política (15,91%), Economia i Empresa (14,77%) i Informàtica, Multimèdia i Telecomunicació (12,5%).

Taula 3. Queixes per àmbit d'estudis

Estudiants només de programes oficials dels quals la UOC és la universitat coordinadora (dades provisionals a 21 de setembre).

Estudis	Estudiants (només programes oficials)	Queixes resoltes	Percentatge (queixes/total d'estudiants)	Percentatge (queixes/total de queixes)
Escola de Doctorat	261	0	0%	0%
Est. d'Arts i Humanitats	3.618	2	0,05%	2,27%
Est. de Ciències de la Inform. i de la Comunicació	2.981	2	0,07%	2,27%
Est. de Ciències de la Salut	1.898	1	0,05%	1,14%
Est. de Dret i Ciència Política	8.759	14	0,16%	15,91%
Est. de Psicologia i Ciències de l'Educació	15.358	38	0,25%	43,18%
Est. d'Economia i Empresa	11.147	13	0,17%	14,77%
Est. d'Informàtic., Multimèdia i Telecomunicació	9.579	11	0,11%	12,50%
Altres		7	0,01%	7,95%
Total	53.601	88		100%

Taula 4. Queixes per tipus d'estudis

Tipus d'estudis	Estudiants	Queixes admeses	Percentatge (queixes/total d'estudiants)	Percentatge (queixes/total de queixes)
Graus EEES	37.162	105	0,161%	66,04%
Màsters i postgraus	20.562	49	0,075%	30,82%
Doctorat	261	3	0,005%	1,88%
Centre d'Idiomes Moderns	5.055	2	0,003%	1,26%
Assignat. curs lliure	1.075	0	0%	0%
Programes oberts	1.245	0	0%	0%
Total	65.360	159*	0,24%	100%

* Els 14 estudiants que falten per a arribar a 173 són d'Alumni i aspirants a seleccions.

Taula 5. Queixes per sexe

Sexe	Queixes	%
Homes	95	54,9%
Dones	78	45,1%
Total	173	100%

L'avaluació docent va ser l'àrea que va rebre més queixes, amb un total de 40 casos registrats (23,12%).

L'avaluació, que recull tant l'avaluació contínua com l'avaluació final, va ser l'àrea que va comportar més queixes també aquest curs, amb un total de 40 casos registrats (23,12%), seguida a distància de les queixes per incidències en la matriculació (22%), per temes econòmics (16%), per AEP/RAEP/convalidacions (15%) i per acció docent i plagi (14% cadascuna).

Les queixes d'avaluació corresponen majoritàriament a l'avaluació final (26 casos, 65%).

Figura 1. Tipologia de queixes

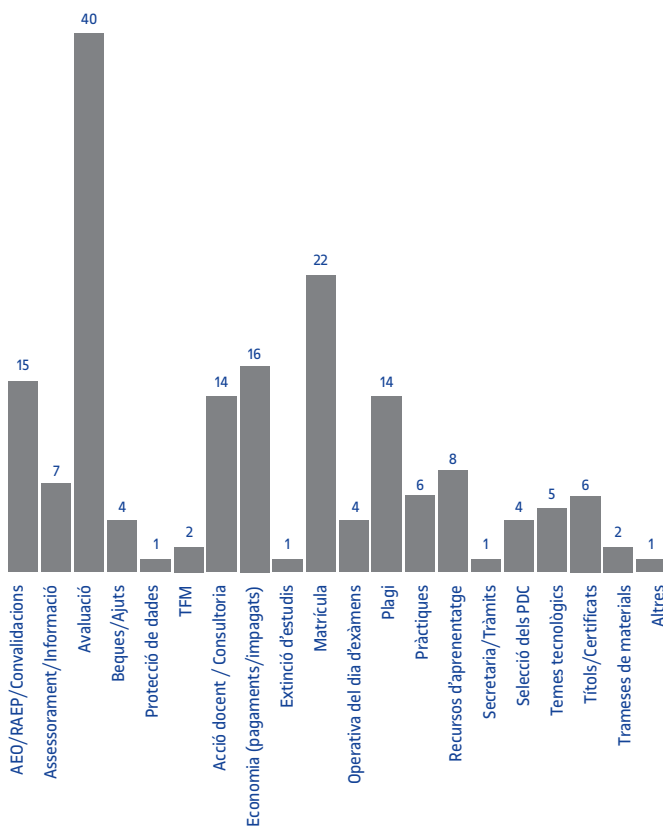
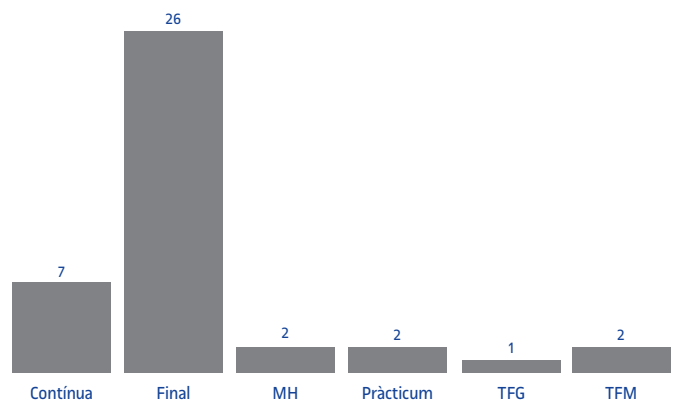


Figura 2. Queixes d'avaluació

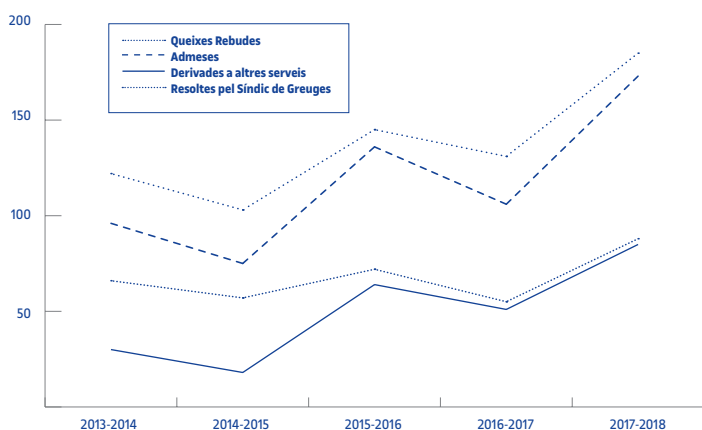


Evolució de les queixes

El curs 2017-2018 hi ha hagut un increment del nombre de queixes que ha rebut el Síndic de Greuges. Aquest increment ha estat superior a l'increment d'estudiants de la Universitat.

Taula 6. Evolució de les queixes

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Rebudes	122	103	145	131	185	
Admeses	96	75	136	106	173	
(% sobre queixes rebudes)	78,70%	72,81%	93,79%	80,92%	93,51%	
Derivades a altres serveis (% sobre queixes admeses)	30	18	64	51	85	
	24,60%	17,47%	47,06%	48,11%	49,13%	
Resoltes pel síndic (% sobre queixes admeses)	66	57	72	55	88	
	75,40%	76,00%	52,94%	51,89%	50,87%	



Recomanacions

El curs 2017-2018, el Síndic de Greuges ha formulat 6 recomanacions a les autoritats o al personal de la Universitat relacionades amb les queixes que ha rebut. Això significa que el 8,45% de les resolucions emeses directament per ell han incorporat una recomanació a la Universitat. A aquestes recomanacions generals, hi cal afegir les recomanacions que s'han fet per a donar resposta a les diverses queixes que s'han formulat.

Les recomanacions s'han adreçat a diferents òrgans de la Universitat (direccions d'estudis, Vicerectorat de Docència i Aprenentatge, Àrea de Persones, Àrea de Serveis Acadèmics i Assessoria Jurídica).

La implantació de les recomanacions que s'han emès el curs 2017-2018 implica el canvi de la normativa acadèmica i econòmica de la Universitat i de la seva política de selecció de personal docent i de gestió. En la data de tancament d'aquesta memòria, s'ha confirmat la implantació de 3 de les 6 recomanacions.

Recomanació 1 (desembre de 2017)

Aplicació: pendent

En relació amb la queixa presentada davant el Síndic de Greuges per un estudiant de postgrau, es recomana que es revisi la normativa econòmica per a regular les exempcions que es consideri que s'han de derivar de l'obtenció d'una matrícula d'honor en una fita final diferent de l'assignatura, i que s'analitzin quines haurien de ser les conseqüències econòmiques de l'obtenció d'una menció de matrícula d'honor en fites finals diferents de l'assignatura.

Es recomana, també, que es revisi la normativa acadèmica per a incloure-hi explícitament la possibilitat d'obtenir la menció de matrícula d'honor en relació amb les fites finals, com ara un programa de postgrau, i per a concretar els límits a què s'ha de sotmetre l'atorgament d'aquesta menció honorífica.

Recomanació 2 (gener de 2018)

Aplicació: pendent

En relació amb la queixa d'un estudiant presentada davant el Síndic de Greuges, el síndic recomana que es valori la possibilitat de modificar la normativa econòmica de la Universitat perquè en els casos en què sigui impossible matricular-se una altra vegada (per defunció) o en què l'estudiant manifesti que no vol continuar el programa d'una assignatura i sol·liciti l'anul·lació voluntària de la matrícula (per malaltia greu o per circumstàncies personals, econòmiques o de força major de caràcter excepcional), no solament es torni l'import relatiu als serveis acadèmics, sinó també l'import que s'hagi abonat pels recursos per a l'aprenentatge —com, de fet, es fa en el cas del desistiment—, perquè no n'ha fet cap ús.

Recomanació 3 (gener de 2018)

Aplicació: gener de 2018

En relació amb la queixa presentada davant el Síndic de Greuges per un estudiant del màster universitari de Nutrició i Salut, es recomana als Estudis que adoptin les mesures necessàries per a evitar la similitud excessiva en les proves d'avaluació contínua d'un semestre a l'altre.

Recomanació 4 (febrer de 2018)

Aplicació: novembre del 2018

En relació amb la queixa presentada davant el Síndic de Greuges per un aspirant a personal de gestió, es recomana que es revisin i s'actualitzin els procediments establerts per a la selecció del personal de la Universitat, per a garantir una publicitat adequada, que informi, amb caràcter previ, dels criteris de qualificació i puntuació previstos, per tal de garantir a tots els candidats i candidates que es puguin assabentar del motiu pel qual se'ls ha seleccionat o no i, si escau, puguin saber quins són els candidats que han estat seleccionats.

Recomanació 5 (juny de 2018)

Aplicació: novembre del 2018

En relació amb la queixa presentada davant el Síndic de Greuges per un aspirant a personal docent col·laborador, es recomana que es revisin i s'actualitzin els procediments establerts per a la selecció dels docents col·laboradors i, si escau, del professorat propi i del personal de gestió de la Universitat, per a garantir una publicitat adequada dels procediments de selecció, que informi, amb caràcter previ, dels criteris de qualificació i puntuació establerts, per tal de garantir a tots els candidats i candidates prou informació perquè es puguin assabentar del motiu pel qual se'ls ha seleccionat o no i, si escau, puguin saber quins són els candidats que han estat seleccionats.

Recomanació 6 (juliol de 2018)

Aplicació: pendent

En relació amb la queixa presentada davant el Síndic de Greuges relativa a una sanció per impagament, el síndic recomana que s'analitzi si la normativa vigent relativa a la sanció per impagament garanteix adequadament els principis que regeixen l'activitat sancionadora i, en particular, els principis de proporcionalitat i seguretat jurídica per a poder valorar cada circumstància individualment, i, en cas contrari, s'impulsin les reformes normatives necessàries.

Mediació

La mediació és un sistema alternatiu a la resolució de conflictes en un entorn de creixement, acceptació, aprenentatge i respecte mutus.

Consisteix en un procés voluntari, flexible i participatiu de resolució pacífica de conflictes, en el qual dues parts enfrontades recorren voluntàriament a una tercera persona imparcial, el mediador, per arribar a un acord satisfactori entre elles.

El curs 2017-2018, el Síndic de Greuges no ha activat el procediment de mediació com a resposta en cap de les queixes que ha rebut a la seva oficina.

Activitat institucional

El curs 2017-2018, el Síndic de Greuges de la UOC va participar com a ponent en els actes següents:

- *La contribució dels defensors universitaris a la transparència de les universitats*. XIV Congrés Internacional de Defensors dels Drets Universitaris (del 18 al 20 d'octubre de 2017, El Salvador).
- Taula rodona «Presentació de la Xarxa Ombudsman de Catalunya» (29 de novembre de 2017, Cornellà de Llobregat).
- Taula rodona «Les funcions del Síndic de Greuges de Catalunya» (22 de març de 2018, Barcelona).
- Jornada tècnica de treball CEDU «La repercussió de la protecció de dades personals en l'àmbit universitari i les obligacions de la universitat» (11 i 12 de maig de 2017, Salamanca).

El Síndic de Greuges de la UOC també va assistir a:

- XI Trobada de Síndics de Greuges, Defensors i Mediadors Universitaris de la Xarxa Vives d'Universitats (juliol de 2017 - Universitat d'Alacant).

L'Oficina del Síndic 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/>
- Conferència Estatal de Defensors Universitaris (CEDU): <http://www.cedu.es>
- Xarxa Europea d'Ombudsmen de l'Ensenyament Superior (European Network of Ombudsmen in Higher Education, ENOHE): <http://www.enohe.net/>
- Xarxa d'Organismes de Defensors dels Drets Universitaris: <http://www.reddu.org.mx/>

El Síndic de Greuges de la UOC i el Defensor Universitari de la Universitat de Vigo han publicat l'article «La contribución de los defensores universitarios a la transparencia y el buen gobierno de las universidades». *Revista Universidad, Ética y Derechos*, núm. 2 (2017).


Seguiment del codi ètic

El Codi ètic de la UOC, aprovat pel Consell de Govern el mes de juliol del 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 dona 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 l'Oficina del Síndic de Greuges 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 ha d'incorporar una referència al seguiment esmentat en el seu informe anual.

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 curs 2017-2018 el Síndic de Greuges no ha dut a terme cap actuació específica relacionada amb l'aplicació del Codi ètic de la Universitat.

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

Edició: Àrea de Comunicació i Àrea de Biblioteca i Recursos d'Aprenentatge.

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

Mèxic 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

🐦 @UOCestudiant

📘 UOC.universitat



Universitat
Oberta
de Catalunya
