

---

# Memòria de la Sindicatura de Greuges

Curs 2018-2019



---

## Presentació

La memòria de la Sindicatura de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) és l'instrument per a donar publicitat a l'activitat desenvolupada des de l'Oficina del Síndic de Greuges i rendir-ne comptes. El document que teniu a les mans recull els principals indicadors de l'activitat desenvolupada el curs 2018-2019 i inclou un resum de les recomanacions adoptades i de la seva aplicació a la Universitat.

El curs 2018-2019, el Síndic de Greuges va rebre 187 queixes per part de diferents membres de la comunitat universitària, 2 més que el curs 2017-2018.

Les queixes rebudes van donar lloc a l'inici de 62 expedients, que van finalitzar en la redacció de 52 resolucions i l'emissió de 5 recomanacions a la Universitat per a millorar la normativa o els processos.

Al llarg del curs 2018-2019, el síndic de greuges ha continuat assistint a les trobades de diverses xarxes de defensors universitaris, on ha pogut compartir experiències i coneixements amb altres síndics i defensors universitaris i en les quals ha pogut participar activament com a ponent.

L'activitat del síndic de greuges ha estat facilitada pel suport dels òrgans de govern i la tasca desenvolupada pel personal acadèmic i de gestió de la Universitat i, en particular, pel suport tècnic proporcionat per Teresa Girona, responsable administrativa de l'Oficina del Síndic de Greuges. A tots ells i elles els vull manifestar, un any més, 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 arbitrarietat, garanteix el compliment de tot el que disposen els Estatuts de la Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya 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 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 la Sindicatura de Greuges de la UOC, han estat síndics Josep Coll (2008-2013), Pere Fabra (2013-2015) i Agustí Cerrillo (2015-actualitat).

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 la Sindicatura de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya, aprovat l'1 de setembre del 2008.



## Actuacions

El curs 2018-2019, la Sindicatura de Greuges de la UOC va rebre un total de 187 escrits de queixa o consulta d'estudiants (2 més que el curs passat), dels quals 154 van ser admesos a tràmit (19 menys que el curs passat), cosa que representa un decrement del 12,3%. La no admissió de la resta (33) va respondre principalment al fet que els assumptes plantejats no eren àmbit del síndic, que no havien esgotat totes les instàncies de resolució previstes per la UOC o que no complien algun dels requisits previstos al Reglament de la Sindicatura de Greuges:

- El reclamant s'ha d'identificar.
- El reclamant ha de ser membre de la comunitat UOC (estudiantat, professorat o gestió).
- L'assumpte no ha d'estar pendent de recurs administratiu o judicial.
- La persona interessada 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	154	82,35%
Refusades	33	17,64%
Total	187	100%

## Resolucions

Dels 154 assumptes admesos a tràmit, el síndic va obrir 62 expedients, dels quals 52 van ser assumits directament per ell mateix, que va dictar la resolució corresponent, acompanyada en 5 casos de recomanacions a la Universitat.

La resta (92) van ser resolts directament, a petició del síndic, pels diferents serveis de la Universitat.

Del total de casos, el síndic en va resoldre totalment o parcialment a favor del reclamant 13.

**El curs 2018-2019, la Sindicatura va resoldre, doncs, un 20,96% dels casos a favor del demandant.**

**Taula 2. Queixes resoltes i desestimades**

Queixes resoltes a favor del demandant	13	20,96%
Queixes resoltes desfavorablement per al demandant	49	19,03%
Total	62	100%

## Perfil dels reclamants i tipologia de queixes

La ràtio de queixes admeses (154) va ser de 2,2 per cada 1.000 estudiants, atès que durant el curs 2018-2019 hi va haver 69.349 estudiants matriculats a la UOC.

Aquesta ràtio de queixes és lleugerament inferior a la del curs passat, 2017-2018, en què va arribar a les 2,6 queixes per cada 1.000 estudiants. Així, doncs, aquest curs l'increment d'estudiants no s'ha traduït en cap increment significatiu de les queixes presentades 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 2018-2019 la pràctica totalitat de les queixes que es van rebre van provenir d'estudiants.

Només una va provenir d'una persona que s'havia presentat a un procés de selecció d'una plaça de professor propi, que, tot i no ser membre de la comunitat universitària, va contribuir que es fes una actuació d'ofici per part del Síndic de Greuges perquè es va entendre que els temes plantejats podien afectar la qualitat de la Universitat.

**La ràtio de queixes a la UOC va ser de 2,2 per cada 1.000 alumnes.**

La majoria de queixes van provenir d'estudiants de les titulacions de grau (95, 61,69%). D'altra banda, el nombre més elevat de queixes va provenir, canviant la tònica dels darrers cursos, dels estudiants de Dret i Ciència Política (24, un 38,71% del total de queixes), seguides, amb només una queixa de diferència, dels Estudis de Psicologia i Ciències de l'Educació (23, un 37,10% del total de queixes), i a molta distància de les queixes de la resta d'estudis.

**Taula 3. Queixes per àmbit d'estudis**

Estudis	Estudiants*	Queixes resoltes	Percentatge (queixes/total d'estudiants)	Percentatge (queixes/total de queixes)
Estudis de Psicologia i Ciències de l'Educació	15.676	23	0,039%	37,10%
Estudis d'Economia i Empresa	11.976	5	0,0086%	8,06%
Estudis d'Informàtica, Multimèdia i Telecomunicació	9.610	1	0,0017%	1,61%
Estudis de Dret i Ciència Política	9.580	24	0,041%	38,71%
Est. de Ciències de la Inform i de la Comunicació	4.615	4	0,0069%	6,45%
Estudis d'Arts i Humanitats	4.336	1	0,0017%	1,61%
Estudis Ciències de la Salut	2.095	2	0,0034%	3,23%
Escola de Doctorat	280	1	0,0017%	1,61%
Altres		1	0,0017%	1,61%
<b>Total</b>	<b>58.168</b>	<b>62</b>		<b>100%</b>

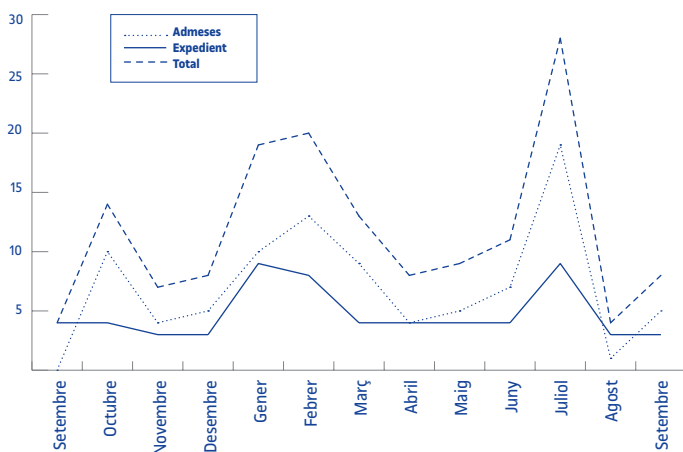
\* Estudiants de programes oficials en què la UOC és la universitat coordinadora (dades provisionals el 21 d'octubre).

**Taula 4. Queixes per tipus d'estudis**

Tipus d'estudis	Estudiants	Queixes admeses	Percentatge (queixes/total d'estudiants)	Percentatge (queixes/total de queixes)
Graus de l'EEES	40.024	95	0,23%	61,69%
Màsters/Postgraus	17.864	49	0,27%	31,82%
Centre d'Idiomes Moderns	5.516	4	0,07%	0,07%
Assignat. Curs lliure	1.082	0	0%	0%
Programes oberts	586	2	0,34%	1,30%
Doctorat	280	2	0,71%	1,30%
Altres (suma)	3.997	2	0,05%	0,05%
<b>Total</b>	<b>69.349</b>	<b>154</b>	<b>1,67%</b>	<b>100%</b>



**Taula 5. Distribució de les queixes per mesos**



	Admeses	Expedients	Total
Setembre	0	4	4
Octubre	10	4	14
Novembre	4	3	7
Desembre	5	3	8
Gener	10	9	19
Febrer	13	8	21
Març	9	4	13
Abril	4	4	8
Maig	5	4	9
Juny	7	4	11
Juliol	19	9	28
Agost	1	3	4
Setembre	5	3	8

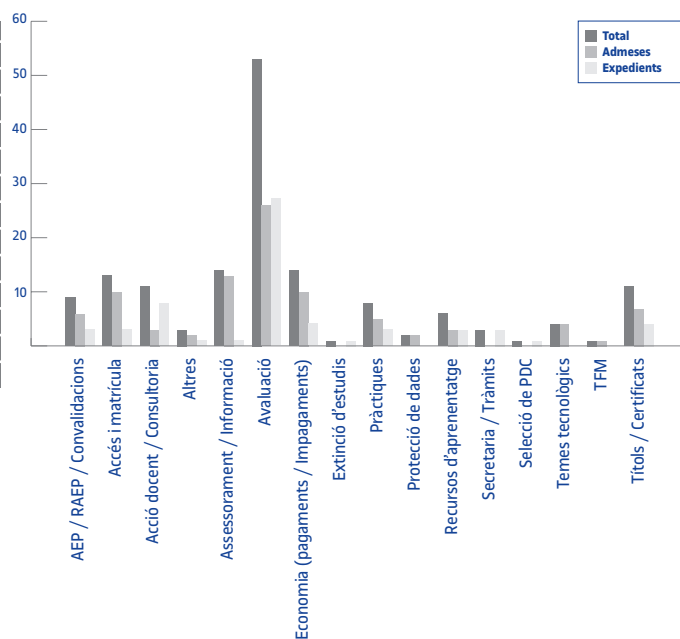
El nombre més elevat de queixes s'ha produït als mesos de gener-febrer i juny-juliol, coincidint amb els períodes finals d'avaluació i de matriculació.

**Taula 6. Queixes per sexe**

Sexe	Queixes	%
Homes	74	48,05%
Dones	80	51,95%
Total	154	100%

**L'avaluació docent va ser l'àrea que va rebre més queixes, amb un total de 53 casos registrats (34,41%).**

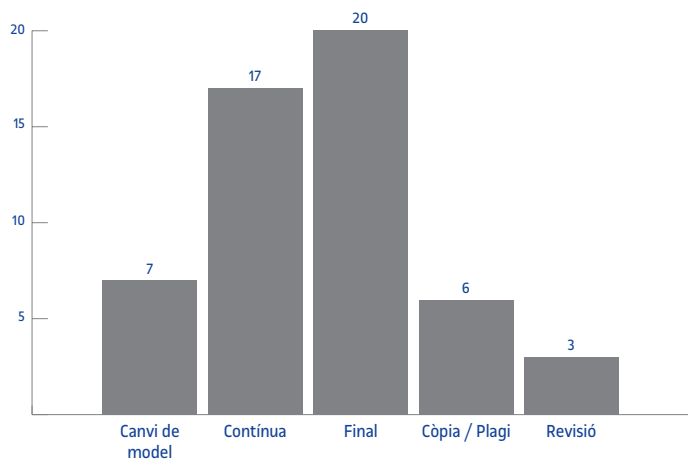
**Taula 7. Tipologia de queixes**



L'avaluació va ser l'àrea que va comportar més queixes també aquest curs i va continuar pujant, amb un total de 53 casos registrats (34,41%), seguida a distància per les queixes d'assessorament o informació, i economia (pagaments/impagaments), amb 14 queixes cadascuna (9,09%), accés i matrícula amb 13 (8,44%), i acció docent o consultoria, i títols o certificats, amb 11 (7,14%).

Les queixes d'avaluació final han estat les més nombroses (20, 37,73%), seguides per les d'avaluació contínua (17, 32,07%). Aquest curs, hi ha hagut diverses queixes col·lectives relacionades amb el canvi d'avaluació final en dos programes de grau.

**Figura 1. Queixes d'avaluació**

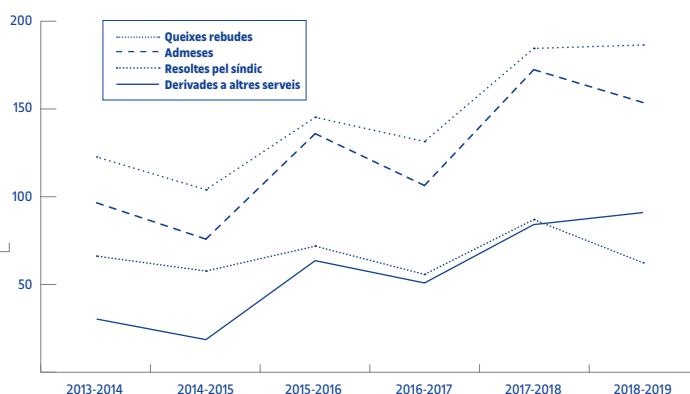


## Evolució de les queixes

El curs 2018-2019 no hi ha hagut un increment significatiu del nombre de queixes rebudes pel Síndic de Greuges.

**Taula 8. Evolució de les queixes**

	2013 2014	2014 2015	2015 2016	2016 2017	2017 2018	2018 2019
Queixes rebudes	122	103	145	131	185	187
Admeses	96	75	136	106	173	154
(% sobre rebudes)	78,70%	72,81%	93,79%	80,92%	93,51%	82,35%
Derivades a altres serveis	30	18	64	51	85	92
(% sobre admesos)	24,60%	17,47%	47,06%	48,11%	49,13%	59,74%
Resoltes pel síndic	66	57	72	55	88	62
(% sobre admesos)	75,40%	76,00%	52,94%	51,89%	50,87%	40,26%



---

## Recomanacions

El curs 2018-2019, el Síndic de Greuges ha formulat 5 recomanacions a les autoritats o al personal de la Universitat relacionades amb les queixes que ha rebut. Això representa que el 8,06% de les resolucions emeses directament per ell han incorporat una recomanació a la Universitat. A aquestes recomanacions generals, s'han d'afegir les recomanacions plantejades per a donar resposta a les diverses queixes formulades.

Les recomanacions han estat adreçades als diferents òrgans de la Universitat (direccions d'estudis, Vicerectorat de Docència i Aprenentatge, Àrea de Biblioteca i Recursos d'Aprenentatge, Àrea de Serveis Acadèmics, i Assessoria Jurídica).

La implantació de les recomanacions emeses el curs 2018-2019 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 totes aquestes recomanacions, excepte d'una, que, tot i la intenció d'aplicar-la també, no pot ser implantada de manera immediata per la limitació dels mitjans tecnològics, encara que es preveu fer-ho en un futur pròxim.

### Recomanació 1 (novembre del 2018) - acceptada

*Pendent Normativa 2020*

En relació amb la queixa presentada davant el Síndic de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya per un estudiant del grau de Comunicació, es recomana que es modifiqui la Normativa econòmica i els processos interns per a garantir que l'estudiant pugui tenir accés als recursos per a l'aprenentatge abonats independentment de si després es matricula de l'assignatura o no.

Es recomana també que es valori si l'accés s'ha de posposar al moment en què l'estudiant es matricula de nou a l'assignatura. En qualsevol cas, si aquest és el criteri que s'ha d'adoptar, cal garantir l'accés als recursos per a l'aprenentatge abonats als estudiants que no es tornin a matricular de l'assignatura (per exemple, perquè finalitzen el programa o perquè canvien d'itinerari).

S'ha implementat l'evolució tecnològica que permet que els estudiants que es matriculin, paguin i anul·lin posteriorment la matrícula puguin accedir als recursos d'aprenentatge des de l'espai *Els meus recursos d'aprenentatge*.

### Recomanació 2 (novembre del 2018)

*Aplicació: octubre del 2019*

En relació amb la queixa d'una estudiant del grau de Màrqueting, presentada davant el Síndic de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya, el juliol del 2018, el síndic fa les recomanacions següents:

- Cal modificar la normativa acadèmica de la Universitat perquè es reconegui explícitament el principi de la interdicció de la reforma pejorativa, és a dir, la prohibició de modificar a la baixa la qualificació d'un estudiant.
- Cal que la revisió a la baixa de les qualificacions només es pugui fer quan es detecti un error material, de fet o aritmètic, en la qualificació inicialment obtinguda.

Per acord del Consell de Direcció del 28 d'octubre de 2019, es va modificar la Normativa acadèmica de la UOC i, pel que fa a la *reformatio in peius*, s'ha introduït un apartat 7è. a l'article 100 que estableix el punt següent: «7. El resultat de la revisió de

les qualificacions no pot comportar una nota inferior a la que inicialment es va obtenir».

### **Recomanació 3 (gener del 2019) - acceptada parcialment**

*Aplicació: gener del 2019*

En relació amb la queixa presentada davant el Síndic de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya per 7 estudiants del grau de Màrqueting, es fan les recomanacions següents als estudis:

- Cal impulsar les mesures tècniques i organitzatives necessàries per a facilitar i garantir que en el procés de revisió de les proves finals d'avaluació es compleix el que disposa la normativa acadèmica, en particular, respecte a la intervenció del professor col·laborador i del professor responsable de l'assignatura en les diferents fases del procés de revisió.
- Cal que, seguint la recomanació formulada per la Sindicatura el juny del 2016 i d'acord amb el que disposa l'Estatut de l'estudiant universitari, es modifiqui la normativa acadèmica de la Universitat perquè reculli un mecanisme extraordinari i independent de revisió de les proves finals d'avaluació. En aquesta direcció, es recomana incorporar a la normativa acadèmica el protocol adoptat pel Vicerectorat de Docència i Aprenentatge el juny del 2016 a l'efecte de donar més seguretat i publicitat al procediment previst.

Des dels estudis s'informa que incorporen l'acció d'enviar un missatge als estudiants que vulguin optar a una revisió extraordinària de la prova, seguint les orientacions del protocol acordat el 2016. En cas afirmatiu, hi ha previst formar la comissió, tal com s'estableix al protocol esmentat.

Des del Vicerectorat de Docència i Aprenentatge es confirma l'existència d'un protocol per a la revisió extraordinària de les proves finals i s'informa de la decisió de no incorporar-lo a la normativa acadèmica.

### **Recomanació 4 (març del 2019) - acceptada (pendent d'aplicació a la normativa 2020)**

En relació amb la queixa presentada davant el Síndic de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya per un estudiant del grau de Psicologia, es fan les recomanacions següents a Gerència, Assessoria Jurídica, l'Àrea Comercial i a Serveis d'Incorporació:

- Cal modificar la Normativa econòmica de la Universitat per a preveure la devolució de l'import total de la matrícula en els casos d'anul·lació de matrícula per renúncia voluntària en els supòsits previstos en l'apartat 2n. de l'article 25 d'aquesta normativa. Com a mínim, aquesta recomanació s'hauria d'aplicar respecte als recursos d'aprenentatge que s'hagin retornat amb el precinte original o, en el cas dels recursos digitals, als quals no s'hagi pogut accedir, o en cas que no s'hagi accedit a l'aula, per exemple, perquè no ha començat el semestre.
- Cal modificar la Normativa econòmica de la Universitat per a determinar clarament i de manera proporcionada l'àmbit d'aplicació i els efectes de la sanció per impagament. La normativa hauria de concretar que la sanció per impagament només s'aplica respecte als expedients oberts i respecte als serveis efectivament prestats per la Universitat i no de manera genèrica a tots els conceptes que integren la matrícula. A més, també hauria de disposar que els seus efectes només s'estenen als serveis relacionats amb els expedients oberts i no a altres expedients de l'estudiant respecte a titulacions ja finalitzades en el moment d'imposar la sanció.

S'analitza i es comparteix un estatus de la situació actual i dels projectes de modificació de la Normativa econòmica en què ja es treballava, per a fer-ne l'encaix amb les recomanacions del síndic. També es retornen els diners dels recursos als estudiants que anul·len la matrícula amb motius justificats abans de l'inici de semestre i s'afegirà a la Normativa econòmica.

### **Recomanació 5 (juny del 2019)**

*Aplicació: en valoració*

En relació amb la queixa presentada davant el Síndic de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya per un estudiant del grau de Dret, es fan les recomanacions següents al Vicerectorat de Docència i Aprenentatge:

- Cal que la Universitat impulsi les mesures adequades per a garantir que els docents col·laboradors donen una resposta puntual a les qüestions que els plantegin els estudiants amb la finalitat d'incrementar la qualitat de l'acció docent, millorar l'acompanyament als estudiants i reforçar la personalització del tracte als estudiants. En particular, es recomana convidar els docents col·laboradors a respondre els missatges dels estudiants en el menor temps possible i sempre dins dels terminis establerts.
- Cal que la Universitat valori l'oportunitat de reduir el termini màxim de resposta de 48 hores fixat pels contractes subscrits amb els docents col·laboradors per a adequar-lo a les necessitats derivades de l'acompanyament personalitzat als estudiants en el seu procés d'aprenentatge i a la disponibilitat i l'accessibilitat actuals del Campus Virtual i de les tecnologies de la informació i la comunicació.

Des del Vicerectorat de Docència i Aprenentatge s'informa que l'acompanyament a l'estudiant és un dels pilars del model educatiu de la UOC i com a tal es vetlla perquè aquest es dugui a terme amb la màxima qualitat i complint els compromisos de resposta establerts. També s'informa que reduir el termini de 48 hores vigent en l'actualitat és complicat amb les eines actuals. Malgrat això, des del Vicerectorat de Docència i Aprenentatge es treballa per millorar els mitjans a disposició dels docents per a elaborar el retorn i el seguiment docent a l'aula, tot i que no s'ha determinat un calendari a curt termini.

---

## **Mediació**

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

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 a arribar a un acord satisfactori de les parts.

El curs 2018-2019, el Síndic de Greuges no ha activat el procediment de mediació per a donar resposta a cap de les queixes rebudes a l'Oficina.

## Activitat institucional

El 2018-2019, el síndic de greuges de la UOC va participar com a ponent en els actes següents:

- XXI Trobada Estatal de Defensors Universitaris CEDU (del 17 al 19 d'octubre de 2018, Lleó)
- Àgora de Drets Humans «El dret a l'educació universitària» (2 d'abril del 2018, Barcelona)

El síndic de greuges de la UOC també va assistir a l'acte següent:

- XII Trobada de Síndics de Greuges, Defensors i Mediadors Universitaris de la Xarxa Vives d'Universitats (juliol del 2019, Universitat de Barcelona)

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: [www.vives.org](http://www.vives.org)
- Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU): [www.cedu.es](http://www.cedu.es)
- European Network of Ombudsmen in Higher Education (ENOHE): [www.enohe.net](http://www.enohe.net)
- Red de Defensores de los Derechos Universitarios: [www.reddu.org.mx](http://www.reddu.org.mx)

## 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 prestin 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.

**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 2018-2019 no s'ha dut a terme cap actuació específica per part del Síndic de Greuges 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. Comunicació Digital.

**Disseny i maquetació:** Inés Atienza.

**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

---