
Memoria de la *Sindicatura de Greuges*

Curso 2018-2019

Presentación

La memoria de la Sindicatura de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) es el instrumento para dar publicidad a la actividad desarrollada desde la Oficina del *Síndic de Greuges* y rendir cuentas de dicha actividad. El documento que tenéis en vuestras manos recoge los principales indicadores de la actividad desarrollada en el curso 2018-2019 e incluye un resumen de las recomendaciones adoptadas y de su aplicación en esta universidad.

En el curso 2018-2019, el *Síndic de Greuges* recibió 187 quejas por parte de diferentes miembros de la comunidad universitaria, 2 más que en el curso 2017-2018.

Las quejas recibidas dieron lugar al inicio de 62 expedientes, que concluyeron en la redacción de 52 resoluciones y la emisión de 5 recomendaciones a la universidad para mejorar la normativa o los procesos.

A lo largo del curso 2018-2019, el *síndic de greuges* ha seguido asistiendo a los encuentros de varias redes de defensores universitarios, donde ha podido compartir experiencias y conocimientos con otros *síndics* y defensores universitarios y ha podido participar activamente como ponente.

La actividad del *síndic de greuges* ha sido facilitada por el apoyo de los órganos de gobierno y la tarea desarrollada por el personal académico y de gestión de esta universidad y, en particular, por el apoyo técnico proporcionado por Teresa Girona, responsable administrativa de la Oficina del *Síndic de Greuges*. A todos ellos y ellas les quiero manifestar, un año más, mi agradecimiento.

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 o situación de discriminación, indefensión o arbitrariedad, garantiza el cumplimiento de todo lo dispuesto en los Estatutos de la Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya y en 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 de greuges* de la Universitat Oberta de Catalunya es nombrado por el Patronato de la Fundación, a propuesta del rector o rectora.

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 (2015-actualidad).

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

En el curso 2018-2019, la *Sindicatura de Greuges* de la UOC recibió un total de 187 escritos de queja o consulta de estudiantes (2 más que el curso pasado), de los cuales 154 fueron admitidos a trámite (19 menos que el curso pasado), lo que supone un decremento del 12,3 %. La no admisión del resto (33) respondió principalmente a que los asuntos planteados no eran ámbito del *síndic*, que no habían agotado todas las instancias de resolución previstas por la UOC o que no cumplían alguno de los requisitos previstos en el Reglamento de la *Sindicatura de Greuges*:

- El reclamante debe identificarse.
- El reclamante debe ser miembro de la comunidad UOC (estudiantes, profesorado o equipo de gestión).
- El asunto no tiene que estar pendiente de recurso administrativo o judicial.
- La persona interesada 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	154	82,35 %
Rechazadas	33	17,64 %
Total	187	100 %

Resoluciones

De los 154 asuntos admitidos a trámite, el *síndic* abrió 62 expedientes, de los cuales 52 fueron asumidos directamente por él mismo, que dictó la correspondiente resolución, acompañada en 5 casos de recomendaciones a la universidad.

Los demás (92) fueron resueltos directamente, a petición del *síndic*, por los diferentes servicios de la UOC.

Del total de casos, el *síndic* resolvió total o parcialmente a favor del reclamante 13.

Durante el curso 2018-2019, la Sindicatura resolvió, pues, un 20,96 % de los casos a favor del demandante.

Tabla 2. Quejas resueltas y desestimadas

Quejas resueltas a favor del demandante	13	20,96 %
Quejas resueltas desfavorablemente para el demandante	49	79,03%
Total	62	100 %

Perfil de los reclamantes y tipología de quejas

La ratio de quejas admitidas (154) fue de 2,2 por cada 1.000 estudiantes, dado que en el curso 2018-2019 hubo 69.349 estudiantes matriculados en la UOC.

Esta ratio de quejas es ligeramente inferior a la del curso pasado, 2017-2018, en la que llegó a las 2,6 quejas por cada 1.000 estudiantes. Así pues, este curso el incremento de estudiantes no se ha traducido en un incremento significativo de las quejas presentadas ante el *Síndic de Greuges*.

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 2018-2019 la práctica totalidad de las quejas provinieron de estudiantes.

Solo una provino de una persona que se había presentado a un proceso de selección de una plaza de profesor propio, quien, a pesar de no ser miembro de la comunidad universitaria, contribuyó a que se procediera a una actuación de oficio por parte del *Síndic de Greuges* porque se entendió que los temas planteados podían afectar a la calidad de la UOC.

La ratio de quejas en la UOC fue de 2,2 por cada 1.000 alumnos.

La mayoría de quejas provinieron de estudiantes de las titulaciones de grado (95, 61,69 %). Por otra parte, el mayor número de quejas provino, cambiando la tónica de los últimos cursos, de los estudiantes de Derecho y Ciencia Política (24, un 38,71 % del total de quejas), seguidas, con solo una queja de diferencia, de los Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación (23, un 37,10 % del total de quejas), y a mucha distancia de las quejas del resto de estudios.

Tabla 3. Quejas por ámbito de estudios

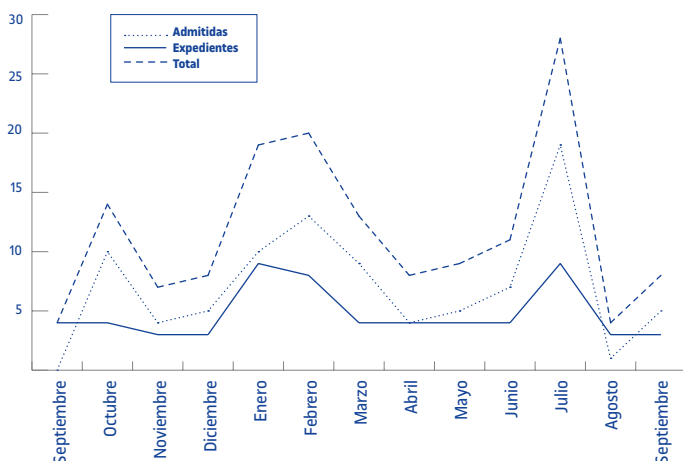
Estudios	Estudiantes *	Quejas resueltas	Porcentaje (quejas/total de estudiantes)	Porcentaje (quejas/total de quejas)
Est. de Psicología y Ciencias de la Educación	15.676	23	0,039 %	37,10 %
Est. de Economía y Empresa	11.976	5	0,0086 %	8,06 %
Est. de Informát., Multim. y Telecomunicación	9.610	1	0,0017 %	1,61 %
Est. de Derecho y Ciencia Política	9.580	24	0,041 %	38,71 %
Est. de Ciencias de la Inform. y de la Comunicación	4.615	4	0,0069 %	6,45 %
Est. de Artes y Humanidades	4.336	1	0,0017 %	1,61 %
Est. de Ciencias de la Salud	2.095	2	0,0034 %	3,23 %
Escuela de Doctorado	280	1	0,0017 %	1,61 %
Otros		1	0,0017 %	1,61 %
Total	58.168	62		100 %

* Estudiantes de programas oficiales en los que la UOC es la universidad coordinadora (datos provisionales a 21 de octubre).

Tabla 4. Quejas por tipo de estudios

Tipo de estudios	Estudiantes	Quejas admitidas	Porcentaje (quejas/total de estudiantes)	Porcentaje (quejas/total de quejas)
Grados EEES	40.024	95	0,23 %	61,69 %
Másteres/Posgrados	17.864	49	0,27 %	31,82 %
Centro de Idiomas Modernos	5.516	4	0,07 %	0,07 %
Asignat. curso libre	1.082	0	0 %	0 %
Programas abiertos	586	2	0,34 %	1,30 %
Doctorado	280	2	0,71 %	1,30 %
Otros (suma)	3.997	2	0,05 %	0,05 %
Total	69.349	154	1,67 %	100 %

Tabla 5. Distribución de las quejas por meses



	Admitidas	Expedientes	Total
Septiembre	0	4	4
Octubre	10	4	14
Noviembre	4	3	7
Diciembre	5	3	8
Enero	10	9	19
Febrero	13	8	21
Marzo	9	4	13
Abril	4	4	8
Mayo	5	4	9
Junio	7	4	11
Julio	19	9	28
Agosto	1	3	4
Septiembre	5	3	8

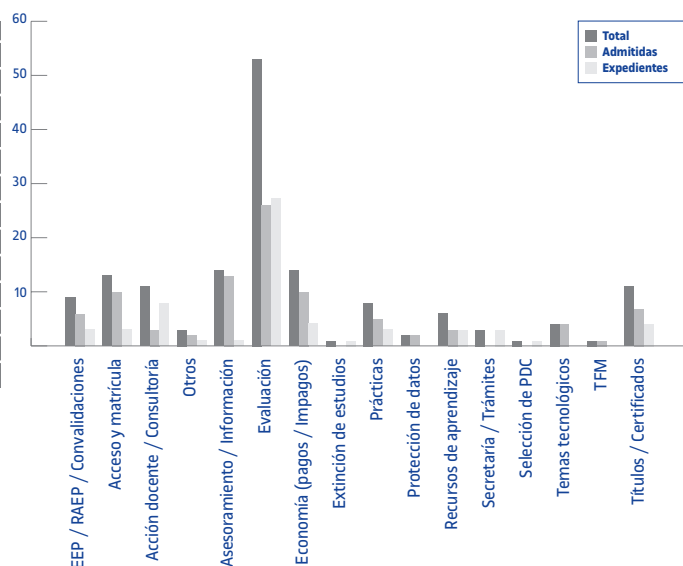
El mayor número de quejas se ha producido en los meses de enero-febrero y junio-julio, coincidiendo con los periodos finales de evaluación y de matriculación.

Tabla 6. Quejas por sexo

Sexo	Quejas	%
Hombres	74	48,05 %
Mujeres	80	51,95 %
Total	154	100 %

La evaluación docente fue el área que recibió más quejas, con un total de 53 casos registrados (34,41 %).

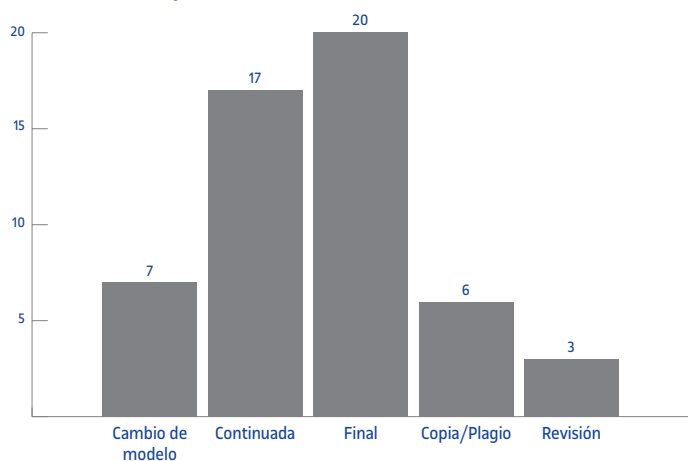
Tabla 7. Tipología de las quejas



La evaluación fue el área que conllevó más quejas también en este curso y continuó subiendo, con un total de 53 casos registrados (34,41 %), seguida a distancia por las quejas de asesoramiento o información, y economía (pagos/impagos), con 14 quejas cada una (9,09 %), acceso y matrícula con 13 (8,44 %), y acción docente o consultoría, y títulos o certificados, con 11 (7,14 %).

Las quejas de evaluación final han sido las más numerosas (20, 37,73 %), seguidas por las de evaluación continua (17, 32,07 %). En este curso, ha habido varias quejas colectivas relacionadas con el cambio de evaluación final en dos programas de grado.

Gráfico 1. Quejas de evaluación

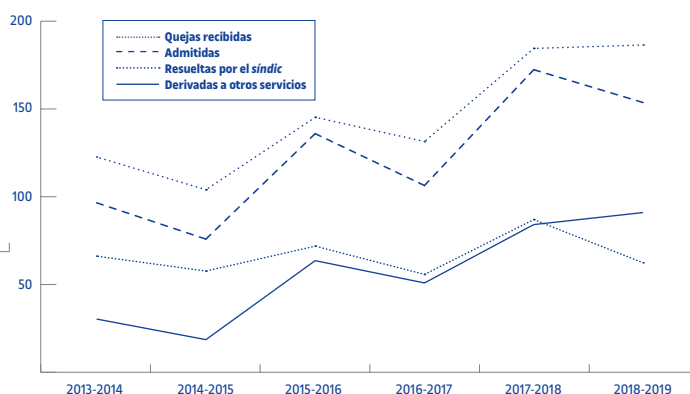


Evolución de las quejas

En el curso 2018-2019 no ha habido un incremento significativo del número de quejas recibidas por el *Síndic de Greuges*.

Tabla 8. Evolución de las quejas

	2013 2014	2014 2015	2015 2016	2016 2017	2017 2018	2018 2019
Recibidas	122	103	145	131	185	187
Admitidas	96	75	136	106	173	154
(% sobre recibidas)	78,70 %	72,81 %	93,79 %	80,92 %	93,51 %	82,35 %
Derivadas a otros servicios	30	18	64	51	85	92
(% sobre admitidas)	24,60 %	17,47 %	47,06 %	48,11 %	49,13 %	59,74 %
Resueltas por el <i>síndic</i>	66	57	72	55	88	62
(% sobre admitidas)	75,40 %	76,00 %	52,94 %	51,89 %	50,87 %	40,26 %



Recomendaciones

En el curso 2018-2019, el *Síndic de Greuges* ha formulado 5 recomendaciones a las autoridades o al personal de la universidad relacionadas con las quejas recibidas. Esto supone que el 8,06 % de las resoluciones emitidas directamente por él han incorporado una recomendación a la universidad. A estas recomendaciones generales, hay que añadir las recomendaciones planteadas para dar respuesta a las diferentes quejas formuladas.

Las recomendaciones han sido dirigidas a los distintos órganos de esta universidad (direcciones de estudios, Vicerrectorado de Docencia y Aprendizaje, Área de Biblioteca y Recursos de Aprendizaje, Área de Servicios Académicos, y Asesoría Jurídica).

La implantación de las recomendaciones emitidas en el curso 2018-2019 implica el cambio de la normativa académica y económica de la universidad y de su política de selección de personal docente y de gestión. En la fecha de cierre de esta memoria, se ha confirmado la implantación de todas estas recomendaciones, excepto de una, que, a pesar de la intención de aplicarla también, no puede ser implementada de inmediato por la limitación de los medios tecnológicos, aunque se prevé hacerlo en un futuro próximo.

Recomendación 1 (noviembre de 2018) - aceptada (en desarrollo)

Aplicación prevista: diciembre de 2019

En relación con la queja presentada ante el *Síndic de Greuges* de la Universitat Oberta de Catalunya por un estudiante del grado de Comunicación, se recomienda que se modifique la Normativa económica y los procesos internos para garantizar que el estudiante pueda tener acceso a los recursos para el aprendizaje abonados independientemente de si posteriormente se matricula o no de aquella asignatura.

Se recomienda también que se valore si el acceso debe posponerse al momento en que el estudiante se matricula de nuevo en la asignatura. En cualquier caso, si este es el criterio que debe adoptarse, hay que garantizar el acceso a los recursos para el aprendizaje abonados a los estudiantes que no vuelvan a matricularse de la asignatura (por ejemplo, porque finalizan el programa o porque cambian de itinerario).

Se ha implementado el evolutivo tecnológico que permite que los estudiantes que se matriculen, paguen y anulen posteriormente la matrícula puedan acceder a los recursos de aprendizaje desde el espacio *Mis recursos de aprendizaje*.

Recomendación 2 (noviembre de 2018)

Aplicada: octubre de 2019

En relación con la queja de una estudiante del grado de Marketing, presentada ante el *Síndic de Greuges* de la Universitat Oberta de Catalunya, en julio de 2018, el *síndic* plantea las siguientes recomendaciones:

- Hay que modificar la normativa académica de la universidad a fin de que se reconozca explícitamente el principio de la interdicción de la reforma peyorativa, es decir, la prohibición de modificar a la baja la calificación de un estudiante.
- Es necesario que la revisión a la baja de las calificaciones solo pueda efectuarse cuando se detecte un error material, de hecho o aritmético, en la calificación inicialmente obtenida.

Por acuerdo del Consejo de Dirección del 28 de octubre de 2019, se modificó la Normativa académica de la UOC y, en cuanto a la *reformatio in peius*, se ha introducido un apartado 7.º en el

artículo 100 que establece el siguiente punto: «7. El resultado de la revisión de las calificaciones no puede conllevar una nota inferior a la que inicialmente se obtuvo».

Recomendación 3 (enero de 2019) - aceptada parcialmente

Aplicación: enero de 2019

En relación con la queja presentada ante el *Síndic de Greuges* de la Universitat Oberta de Catalunya por 7 estudiantes del grado de Marketing, se formulan las siguientes recomendaciones a los estudios:

- Hay que impulsar las medidas técnicas y organizativas necesarias para facilitar y garantizar que en el proceso de revisión de las pruebas finales de evaluación se cumpla lo dispuesto en la normativa académica, en particular, respecto a la intervención del profesor colaborador y del profesor responsable de la asignatura en las diferentes fases del proceso de revisión.
- Es necesario que, siguiendo la recomendación formulada por la Sindicatura en junio de 2016 y de acuerdo con lo dispuesto en el Estatuto del estudiante universitario, se modifique la normativa académica de la UOC para que recoja un mecanismo extraordinario e independiente de revisión de las pruebas finales de evaluación. En esta dirección, se recomienda incorporar a la normativa académica el protocolo adoptado por el Vicerrectorado de Docencia y Aprendizaje en junio de 2016 a efectos de dar más seguridad y publicidad al procedimiento previsto.

Desde los estudios se informa de que incorporan la acción de enviar un mensaje a los estudiantes que deseen optar a una revisión extraordinaria de la prueba, siguiendo las orientaciones del protocolo acordado en 2016. En caso afirmativo, está previsto formar la comisión, tal como se establece en el mencionado protocolo.

Desde el Vicerrectorado de Docencia y Aprendizaje se confirma la existencia de un protocolo para la revisión extraordinaria de las pruebas finales y se informa de la decisión de no incorporarlo a la normativa académica.

Recomendación 4 (marzo de 2019) - aceptada (pendiente de aplicación en la normativa 2020)

En relación con la queja presentada ante el *Síndic de Greuges* de la Universitat Oberta de Catalunya por un estudiante del grado de Psicología, se plantean las siguientes recomendaciones a Gerencia, Asesoría Jurídica, el Área Comercial y a Servicios de Incorporación:

- Hay que modificar la Normativa económica de la UOC para contemplar la devolución del importe total de la matrícula en los casos de anulación de matrícula por renuncia voluntaria en los supuestos previstos en el apartado 2.º del artículo 25 de esta normativa. Como mínimo, esta recomendación debería aplicarse respecto a los recursos de aprendizaje que se hayan devuelto con el precinto original o, en el caso de los recursos digitales, a los que no haya podido accederse, o en el caso de que no se haya accedido al aula, por ejemplo, debido a que no ha empezado el semestre.
- Hay que modificar la Normativa económica de la UOC para determinar claramente y de manera proporcionada el ámbito de aplicación y los efectos de la sanción por impago. La normativa debería concretar que la sanción por impago solo se aplica respecto a los expedientes abiertos y respecto a los servicios efectivamente prestados por esta universidad y no de forma genérica a todos los conceptos que integran la matrícula. Además, debería también disponer que sus efectos se extienden solo a los servicios relacionados con los expedientes abiertos y no a otros expedientes del estudiante respecto a titulaciones ya finalizadas en el momento de imponer la sanción.

Se analiza y se comparte un estatus de la situación actual y los proyectos de modificación de la Normativa económica en los que ya se trabajaba, para procurar su encaje con las recomendaciones del *síndic*. También se devuelve el dinero de los recursos a los estudiantes que anulan la matrícula con motivos justificados antes del inicio de semestre y se añadirá a la Normativa económica.

Recomendación 5 (junio de 2019)

Aplicación: en valoración

En relación con la queja presentada ante el *Síndic de Greuges* de la Universitat Oberta de Catalunya por un estudiante del grado de Derecho, se plantean las siguientes recomendaciones al Vicerrectorado de Docencia y Aprendizaje:

- Es necesario que esta universidad impulse las medidas adecuadas para garantizar que los docentes colaboradores den una respuesta puntual a las cuestiones que les planteen los estudiantes con el fin de incrementar la calidad de la acción docente, mejorar el acompañamiento a los estudiantes y reforzar la personalización del trato a los estudiantes. En particular, se recomienda invitar a los docentes colaboradores a responder los mensajes de los estudiantes en el menor tiempo posible y siempre dentro de los plazos establecidos.
- Es necesario que esta universidad valore la oportunidad de reducir el plazo máximo de respuesta de 48 horas fijado por los contratos suscritos con los docentes colaboradores para adecuarlo a las necesidades derivadas del acompañamiento personalizado a los estudiantes en su proceso de aprendizaje y a la disponibilidad y la accesibilidad actuales del Campus Virtual y de las tecnologías de la información y la comunicación.

Desde el Vicerrectorado de Docencia y Aprendizaje se informa de que el acompañamiento al estudiante es uno de los pilares del modelo educativo de la UOC y como tal se vela por que este se lleve a cabo con la máxima calidad y cumpliendo los compromisos de respuesta establecidos. También se informa de que reducir el plazo de 48 horas vigente en la actualidad es complicado con las herramientas actuales. Sin embargo, desde el Vicerrectorado de Docencia y Aprendizaje se trabaja para mejorar los medios a disposición de los docentes para elaborar el retorno y el seguimiento docente en el aula, aunque no se ha determinado un calendario a corto plazo.

Mediación

La mediación es un sistema alternativo a la resolución de conflictos en un entorno de crecimiento, aceptación, aprendizaje y respeto mutuos.

Consiste en un proceso voluntario, flexible y participativo de resolución pacífica de conflictos, en el que dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio de las partes.

En el curso 2018-2019, el *Síndic de Greuges* no ha activado el procedimiento de mediación para dar respuesta a ninguna de las quejas recibidas en la Oficina.

Actividad institucional

En el curso 2018-2019, el *síndic de greuges* de la UOC asistió como ponente a los siguientes actos:

- XXI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios CEDU (del 17 al 19 de octubre de 2018, León)
- Ágora de Derechos Humanos «El derecho a la educación universitaria» (2 de abril de 2018, Barcelona)

El *síndic de greuges* de la UOC también asistió al siguiente acto:

- XII Encuentro de *Síndics de Greuges*, Defensores y Mediadores Universitarios de la Red Vives de Universidades (julio de 2019, Universidad de Barcelona)

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


Seguimiento del código ético

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 universidad y su personal con las entidades y empresas externas que prestan servicios a la UOC 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*, que incorporará una referencia al mencionado seguimiento en su informe anual.

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.

En el curso 2018-2019 no se ha llevado a cabo ninguna actuación específica por parte del *Síndic de Greuges* relacionada con la aplicación del Código ético de la UOC.

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

Edición: Área de Comunicación. Comunicación Digital.

Diseño y maquetación: Inés Atienza.

Dirección postal: Universitat Oberta de Catalunya, av. del Tibidabo, 39-43,
08035 Barcelona.

Sede institucional

Avenida 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

🐦 @UOCuniversidad

🐦 @UOCestudiante

📘 UOC.universitat



Universitat
Oberta
de Catalunya
