

Uoc

---

# Memòria de la Sindicatura de Greuges

---

Curs 2021-2022

---

Universitat Oberta  
de Catalunya

---

---

# **Memòria de la Sindicatura de Greuges**

---

Curs 2021-2022

---

# Índex

<b>U1</b>	<b>Presentació</b>	<b><u>03</u></b>
<b>U2</b>	<b>La Sindicatura de Greuges de la UOC</b>	
<b>U3</b>	<b>Actuacions</b>	<b><u>06</u></b>
<b>U4</b>	<b>Perfil de les persones promotores i tipologia de les queixes</b>	<b><u>07</u></b>
<b>U5</b>	<b>Resolucions</b>	<b><u>09</u></b>
<b>U6</b>	<b>Recomanacions</b>	<b><u>10</u></b>
<b>U7</b>	<b>Activitat institucional</b>	<b><u>17</u></b>
<b>U8</b>	<b>La Sindicatura en dades</b>	<b><u>18</u></b>

# 01

## Presentació



**Dra. Teresa Sancho**

Aquesta memòria de la Sindicatura de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) difon l'activitat desenvolupada pel síndic de greuges durant el curs acadèmic 2021-2022 i en ret comptes.

La comunitat de la UOC ha mantingut un creixement constant els darrers anys. Molt probablement, aquest fet, juntament amb l'impacte de la pandèmia a les nostres vides i un coneixement de la nostra activitat més ampli per part de la comunitat, han estat la causa de l'increment del nombre de consultes i queixes a aquesta Sindicatura.

En aquesta memòria presentem diversos indicadors que mostren l'activitat duta a terme per la Sindicatura de Greuges. Aquests indicadors, en forma de nombre de queixes i consultes rebudes, tipologia de les persones promotores, nombre de resolucions i un seguit de recomanacions emeses per la Sindicatura, així com l'activitat institucional, permeten conèixer amb detall l'activitat que s'ha dut a terme durant el curs 2021-2022. També hi podem observar l'evolució que ha tingut en relació amb els cursos anteriors.

Les dades que presentem, succintament, són les següents. Hem rebut 355 consultes durant el curs 2021-2022, la qual cosa suposa un creixement del 2,9 % respecte de l'anterior i d'un 90 % des del curs 2018-2019. Aquesta activitat s'ha traduït en la incoació de 99 expedients que han conclòs en el mateix nombre, és a dir, 99 resolucions, a banda de 3 recomanacions adreçades al govern de la Universitat.

El sentit de les resolucions emeses per la Sindicatura de Greuges ha estat favorable a la persona o persones promotores en un 16,2 %, xifra superior a la del curs passat, en què va ser del 10,9 %.

La Sindicatura de Greuges ha seguit la seva agenda institucional amb una participació activa en la Conferència Estatal de Defensories Universitàries (CEDU), en la qual el síndic ha exercit de secretari els darrers dos anys. També ha participat en la XIII Trobada Vives de Síndics de Greuges, Defensors i Mediadors Universitaris, amb la participació del síndic i de la professora Teresa Sancho. La Sindicatura

també va ser present a la CEDU a Alcalá de Henares.

Aquest curs ha estat el darrer en què el professor Dr. Agustí Cerrillo ha exercit la responsabilitat de síndic de greuges de la UOC, amb la inestimable ajuda de Teresa Girona, responsable administrativa de la Sindicatura de Greuges.

La meua incorporació a la Sindicatura l'abril del 2022 m'ha permès conèixer de manera gradual problemàtiques, procediments i actuacions amb el guiatge del Dr. Cerrillo. El seu excel·lent mestratge en aquest procés ha estat i és determinant per desenvolupar la meua tasca com a síndica d'aquesta universitat. El meu agraïment més profund.

Finalment, també volem agrair a les direccions de programa, al professorat i al personal de gestió de la Universitat la seva implicació activa en la resolució dels expedients i en l'aplicació de les recomanacions que hem formulat. Així mateix, volem fer explícit el nostre reconeixement als òrgans de govern de la Universitat pel suport mostrat al llarg d'aquest curs 2021-2022.



**Dra. Teresa Sancho Vinuesa**

Síndica de greuges de la UOC



## La Sindicatura de Greuges de la UOC

La Sindicatura 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 arbitriarietat; 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 catedràtic de Dret Agustí Cerrillo ha exercit el seu darrer curs com a síndic de la UOC (2015-2022).**

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.

L'activitat de la Sindicatura 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 de 2008 i modificat pel Consell de Direcció del 10 de febrer de 2020.

## Actuacions

El curs 2021-2022, la Sindicatura de Greuges de la UOC va rebre un total de 355 escrits de queixa o consulta, 10 més que el curs passat, els quals tots van ser admesos a tràmit. D'aquest volum de consultes, un 28 % ha acabat amb una resolució per part de la Sindicatura.



**La solució als conflictes està en el diàleg. La Sindicatura representa el poder de la bona voluntat.**

Ángel Gabilondo, defensor del pueblo

En l'evolució de les queixes rebudes en els darrers sis cursos observem un creixement del 270 %. Un alt percentatge de les consultes han estat admeses a tràmit i derivades a altres serveis de la Universitat. Les consultes i queixes resoltes per la Sindicatura han anat fluctuant entre el 47 % i el 28 %. Els darrers dos cursos hi ha hagut un nombre substancial de consultes en relació amb els anys anteriors que ha originat al voltant d'un centenar de resolucions. A l'apartat de la Sindicatura en dades presentem el detall de totes les queixes rebudes.

# 04

## Perfil de les persones promotores i tipologia de les queixes

Una manera de sospesar l'activitat de la Sindicatura de Greuges és ponderant les queixes rebudes pel nombre total d'estudiants, amb el benentès que la comunitat inclou els estudiants matriculats, el professorat, el personal investigador i el personal de gestió. En aquest curs, la ràtio de consultes admeses va ser de 4,3 per cada 1.000 estudiants, partint del supòsit que durant el curs 2021-2022 la UOC va tenir una matrícula de 81.941 estudiants, 5.704 estudiants menys que el curs anterior.

Aquesta ràtio de queixes és lleugerament superior a la del curs passat, 2020-2021, en què es va arribar a les 3,9 queixes per cada 1.000 estudiants. Així, s'accentua la tendència a l'increment sostingut del nombre de queixes que es presenten davant de la Sindicatura de Greuges durant el curs acadèmic.



**La UOC ha passat de 3,9 a 4,3 queixes per cada 1.000 estudiants en només un curs.**

Naturalment, la pràctica totalitat de les consultes rebudes va provenir d'estudiants, el col·lectiu de la comunitat UOC més nombrós. Val a dir que la Sindicatura de Greuges de la UOC s'encarrega de defensar els drets i les llibertats per igual de tots els membres de la seva comunitat universitària.

En canvi, només vam rebre dues consultes de persones aspirants a posicions de personal docent i investigador de la Universitat.

La majoria de consultes van ser formulades per estudiants de les titulacions de grau (un 72,7 % del total de queixes). El nombre més elevat de queixes va provenir dels Estudis de Psicologia i Ciències de l'Educació (37,4 %), dels Estudis de Dret i Ciència Política (23,2%), dels Estudis d'Economia i Empresa (18,2 %), seguits a una certa distància de la resta d'estudis, tal com es pot observar a les taules que presentem al final de la memòria.



## Perfil de les persones promotores i tipologia de les queixes

Pel que fa a la tipologia de les queixes i consultes, trobem que, tal com va passar el curs anterior, les relacionades amb l'avaluació n'han concentrat un volum superior (103 en total, un 29,0 %). El segon grup correspon a les queixes relacionades amb l'accés a la universitat i la matrícula (49 en total, un 13,8 %). En tercera posició trobem les corresponents a queixes basades en l'acció docent, títols i certificats (35, 9,6 %) i, a continuació, les relacionades amb l'avaluació d'estudis previs (32, 9,0 %) i aspectes de l'Àrea d'Economia i Finances (30, 8,5 %).

Entre les queixes relacionades amb els aspectes d'avaluació, les referides a l'avaluació final han estat les més nombroses, les quals han passat en només un curs de 43 a 67, seguides per les relacionades amb situacions de presumpta còpia o plagi, on hi ha hagut una baixada de 37 a 27. La resta de situacions lligades amb l'avaluació han estat molt inferiors.

Destaquem que en aquest curs hi ha hagut una queixa col·lectiva dels Estudis de Dret i Ciència Política que ha quedat resolta dins l'àmbit d'aquests mateixos estudis.

## Resolucions

Dels 355 assumptes admesos a tràmit, el síndic va obrir 99 expedients, dels quals 89 van ser assumits i resolts directament per ell mateix (10 menys que el curs 2020-2021). En aquests casos, el síndic va dictar la resolució corresponent, acompanyada en diverses ocasions de recomanacions en relació amb el cas concret o, en general, a la Universitat.



**El curs 2021-2022, la Sindicatura de Greuges va resoldre el 16,2 % dels casos a favor de la persona promotora.**

En aplicació del que estableix el Reglament de la Sindicatura de Greuges, atès que no s'havien esgotat totes les instàncies de resolució previstes per la UOC, la resta de casos (256) van ser adreçats als serveis de la Universitat, que, a petició del síndic, van resoldre la situació directament.

## Recomanacions

El curs 2021-2022, el síndic de greuges ha formulat tres recomanacions a les autoritats o al personal de la Universitat relacionades amb les queixes que ha rebut. Això significa que el 3,0 % de les resolucions que el síndic ha emès directament han incorporat una recomanació a la Universitat. A aquestes recomanacions generals, cal afegir les recomanacions que s'han fet per donar resposta a les diverses queixes que s'han formulat.



**Totes tres recomanacions s'han adreçat a l'Àrea de Serveis Acadèmics.**

La implantació de les recomanacions que s'han emès el curs 2021-2022 implica l'actualització de protocols interns, l'actualització d'informació de les assignatures a la web i assegura el compliment dels drets i deures dels estudiants de la Universitat per part de l'Àrea de Serveis Acadèmics. En la data del tancament d'aquesta memòria, s'ha confirmat la implantació de totes tres recomanacions.

Passem a continuació a detallar les tres recomanacions.

### **Primera recomanació: sobre l'actualització de la informació del model d'avaluació als plans docents**

(Realitzada el mes d'abril de 2022 i aplicada el mes de febrer de 2023)

En relació amb una queixa sobre el canvi de model d'avaluació que es va produir en una assignatura d'un semestre coincidint amb el moment de la matrícula, i que va ser presentada davant la Sindicatura de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya per part de tres estudiants de grau.

Pel que fa al que disposa l'article 9.3 del Reial decret 822/2021, de 28 de setembre:

“La guia docent de cada matèria o assignatura que forma part del pla d’estudis d’un títol universitari oficial de grau o de màster universitari, d’acord amb la normativa de cada universitat, ha de recollir les activitats acadèmiques teòriques i pràctiques i el sistema d’avaluació de l’aprenentatge programat. Aquestes guies docents han de ser accessibles per a l’estudiantat abans del període oficial de matriculació, en la forma que s’estableixi en les normatives acadèmiques del centre o de la universitat.”

La informació de les assignatures està disponible al portal de la UOC, dins del campus vinculada al pla d’estudis i dins de cadascuna de les aules de les assignatures, a les quals només tenen accés els estudiants matriculats un cop s’inicia la docència. Tanmateix, en canviar el model global d’avaluació pel del semestre següent no es va actualitzar l’apartat on s’explicava la concreció del model pel que fa al nombre de treballs que s’havien de lliurar i el tipus de prova que s’havia de portar a terme, i va quedar la informació incoherent entre un apartat i l’altre.

A fi de donar una resposta adequada a aquesta situació, preservar els drets dels estudiants i garantir la qualitat de la Universitat, el síndic de la UOC ha cregut oportú fer la recomanació següent a l’Àrea de Serveis Acadèmics de la Universitat:

**1** Que adopti les mesures necessàries per garantir que la informació que es faciliti als i les estudiants amb caràcter previ a la matriculació sigui precisa i completa i estigui actualitzada respecte al semestre en què es vol matricular l’estudiant i no al semestre en curs en el moment de la matriculació per evitar que es puguin produir errors o confusions.

Per aplicar aquesta recomanació, l’Àrea de Serveis Acadèmics de la Universitat ha dut a terme dues accions per tal de millorar el procés d’informació de les assignatures (incloent-hi el model d’avaluació) amb caràcter previ a la matrícula:

1. Canvis en els apartats d’informació de les assignatures de portal/campus/aula: abans al portal i al campus

tenien publicats apartats diferents del pla docent de les assignatures. Ara contenen la mateixa informació i només a les aules (un cop començada la docència) tenen la concreció del model amb la ponderació de les notes i l'explicació concreta de l'avaluació contínua i final.

2. Establiment de les dates d'actualització de la informació de les assignatures per al semestre següent: cada semestre es fa una còpia massiva de la informació de les assignatures per al semestre següent abans d'obrir l'accés al procés de matriculació d'una assignatura, per tal de tenir tota la informació al pla docent perquè l'estudiant la pugui consultar i pugui matricular-s'hi amb coneixement de causa.

## Segona recomanació: sobre el reconeixement d'assignatures

(Formulada el mes març de 2022 i aplicada el mes de febrer de 2023)

En relació amb la queixa rebuda d'un estudiant de grau pel que fa a la manca de reconeixement de les assignatures aportades com a transferides dins del certificat acadèmic personal per manca de documentació, i a fi de preservar els drets dels estudiants — en particular el dret de ser avaluats de les aportacions d'estudis i experiència professional previs— i garantir la qualitat de la Universitat, el síndic de la UOC ha cregut oportú fer les recomanacions següents a l'Àrea de Serveis Acadèmics:

**1** Que s'actualitzi la normativa, els protocols o els criteris vigents, es dissenyi el circuit necessari i es duguin a terme les actualitzacions tecnològiques requerides per poder automatitzar el procés per reconèixer les assignatures transferides quan la Universitat, a través de la documentació aportada, pugui disposar de la informació suficient per garantir la coherència acadèmica i formativa dels coneixements, les competències i habilitats que defineixin les assignatures que es volen

reconèixer respecte a les del pla d'estudis del títol al qual es vol accedir.

**2** Que, transitòriament, s'analitzi la viabilitat de reconèixer les assignatures transferides incorporades al certificat acadèmic personal aportat per la persona sol·licitant. En la mesura que el procés de reconeixement d'aquestes assignatures no es pugui automatitzar amb les aplicacions disponibles actualment, és recomanable que es determini la informació mínima necessària per poder fer el reconeixement i en quins casos es podrà fer amb els recursos disponibles, es fixi un calendari tant de la fase transitòria com de l'actualització definitiva i se n'informi l'estudiantat.

Tradicionalment, la UOC no ha valorat les assignatures aportades com a transferides dins del certificat acadèmic personal (CAP) en la sol·licitud de l'avaluació d'estudis previs. Només es valoraven les assignatures que formen part de l'expedient dels estudis del qual és el CAP, tant si són cursades en aquella universitat com reconegudes per altres assignatures.

Aquestes assignatures no computen a l'efecte d'obtenir el títol, però són assignatures cursades i aprovades en el marc d'estudis universitaris. Com que el certificat acadèmic personal emès pot recollir informació suficient i adequada per poder dur a terme l'avaluació d'estudis previs, es poden tenir en compte malgrat que no computin. En aquests casos, i seguint les recomanacions de la Sindicatura, i a fi de preservar els drets dels estudiants i garantir la qualitat de la Universitat, l'Àrea de Serveis Acadèmics no ha fet canvis en la normativa però sí que ha actualitzat els protocols interns i els criteris vigents, i ha dissenyat un circuit per tal que es faci la valoració del reconeixement dels estudiants que aporten un CAP amb assignatures transferides que tenen la informació necessària.

informació necessària.

Ateses les dificultats tecnològiques per automatitzar la gestió i poder-hi donar sortida de manera general, i atès el baix volum de CAP d'assignatures transferides informades, es tractaran els casos en què es demani explícitament que es tinguin en compte les assignatures transferides en la sol·licitud de reconeixement.

Això es farà d'aquesta manera perquè obliga a fer una anàlisi exhaustiva del cas particular per tal de garantir que aquelles assignatures no han estat utilitzades, després de l'emissió del CAP, per obtenir un títol. Aquesta comprovació s'ha de fer per garantir l'article 10.8 del Reial decret 822/2021, de 28 de setembre:

“La transferència de crèdits acadèmics fa referència a la inclusió, en l'expedient acadèmic i en el suplement europeu al títol, de la totalitat dels crèdits obtinguts en ensenyaments oficials cursats abans, sense distingir la universitat, que no hagin conduït a l'obtenció d'un títol universitari oficial.”

### **Tercera recomanació: sobre la normativa de permanència**

(Feta el mes d'abril del 2022 i aplicada el curs 2022-2023)

Arran de la queixa formulada per una estudiant que assegurava no haver estat informada sobre la necessitat de sol·licitar la permanència en el programa i a qui se li va validar aquesta sol·licitud fora de termini, el síndic va formular una recomanació a l'Àrea de Serveis Acadèmics:

Atès que:

**1** La normativa acadèmica de la Universitat preveu que l'estudiant disposa d'un total de quatre convocatòries per superar cada assignatura d'un programa oficial i que quan

s'han esgotat totes les convocatòries sense superar una assignatura cal sol·licitar l'autorització de permanència al programa, exposant-ne els motius rellevants. La direcció de programa valora el cas i resol la sol·licitud.

**2**

Aquesta informació està disponible al Campus Virtual i a la seu electrònica de la Universitat.

**3**

Tot i ser una informació pública, l'estudiant no rep cap notificació quan esgota la quarta convocatòria sense èxit i, per tant, ha de formalitzar la sol·licitud esmentada si vol continuar en el programa. Així, l'estudiant pot no ser conscient de la gravetat de la situació i es pot veure abocat a una situació no desitjada.

A fi de garantir el dret de rebre informació de la UOC sobre els aspectes acadèmics i de gestió relacionats amb la seva persona que reconeix la normativa de drets i deures de la UOC i d'evitar situacions no desitjades i garantir que l'estudiant formalitza els tràmits adequats, en cada moment i en els terminis previstos, es considera oportú formular la recomanació següent:

**1**

En cas d'haver esgotat la quarta convocatòria en una assignatura d'un programa, l'estudiant hauria de rebre una notificació automàtica sobre aquest fet i se li hauria d'indicar quins passos ha de seguir per sol·licitar la permanència en el programa, i se li hauria d'explicar que és la direcció del programa qui valora i resol aquesta sol·licitud.

A partir del semestre en curs (2022/1) es fa una consulta a la base de dades de notes un cop tancat el semestre per identificar els casos d'estudiants que incompleixen. Un cop es té la llista, es fa una notificació a l'estudiant amb un text que explica en quina situació



---

queda el seu expedient i els tràmits i terminis que té a l'abast, en cas que vulgui continuar els estudis a la UOC. Aquesta notificació queda planificada en les dates més adequades per als semestres futurs.

## Activitat institucional

L'activitat institucional de la Sindicatura de Greuges durant el curs 2021-2022 ha estat notable. Aquí exposem un resum de les activitats portades a terme.

El curs 2022-2023, el síndic de greuges de la UOC, el professor Agustí Cerrillo, va finalitzar la tasca com a secretari de la Conferència Estatal de Defensories Universitàries (CEDU), dos anys després de ser nomenat.



**El professor Agustí Cerrillo ha estat el secretari de la CEDU els darrers dos anys.**

El 7 i 8 de juliol va tenir lloc la XIII Trobada Vives de Síndics de Greuges, Defensors i Mediadors Universitaris de la Xarxa Vives a la Universitat de Lleida, on van assistir el professor Agustí Cerrillo i la professora Teresa Sancho, que el va substituir el mes de setembre. En aquesta trobada es va presentar la nova síndica de la UOC a la Xarxa Vives.

La responsable administrativa de la Sindicatura, Teresa Girona, va assistir a la Jornada Tècnica de la CEDU a Alcalá de Henares, el 26 i 27 de maig de 2022, en representació de la Sindicatura de Greuges.

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



Grup de síndics de greuges de la Xarxa Vives d'Universitats



Conferència Estatal de Defensories Universitàries (CEDU), on forma part de la Comissió Executiva



Xarxa d'Organismes Defensors de Drets Universitaris de Mèxic



Xarxa Iberoamericana de Defensories Universitàries



## La Sindicatura en dades

En aquest apartat presentem les actuacions principals de la Sindicatura de Greuges de la UOC en forma de taules.

### Evolució de les queixes rebudes

	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2012-2022
<b>Queixes rebudes</b>	131	185	187	270	345	<b>355</b>
<b>Admeses</b>	106	173	154	260	343	<b>355</b>
<b>(% sobre queixes rebudes)</b>	80,9%	93,5%	82,4%	96,3%	99,4%	<b>100%</b>
<b>Derivades a altres serveis</b>	51	85	92	171	233	<b>256</b>
<b>(% sobre queixes admeses)</b>	48,1%	49,1%	59,7%	66,8%	67,9%	<b>72,1%</b>
<b>Resoltes pel síndic</b>	55	88	62	89	110	<b>99</b>
<b>(% sobre queixes admeses)</b>	51,9%	50,9%	40,3%	34,2%	32,1%	<b>27,9%</b>

### Queixes per àmbit d'estudis

	Estudiants	Queixes resoltes	Percentatge (queixes/total d'estudiants)	Percentatge (queixes/total de queixes)
<b>Estudis de Psicologia i Ciències de l'Educació</b>	16.412	37	0,22%	37,4%
<b>Estudis d'Economia i Empresa</b>	15.508	18	0,11%	18,2%
<b>Estudis d'Informàtica, Multimèdia i Telecomunicació</b>	12.099	3	0,02%	3,0%
<b>Estudis de Dret i Ciència Política</b>	12.244	23	0,19%	23,2%
<b>Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació</b>	6.702	6	0,09%	6,1%
<b>Estudis d'Arts i Humanitats</b>	6.067	7	0,11%	7,1%
<b>Estudis de Ciències de la Salut</b>	2.269	4	0,17%	4,0%
<b>Escola de Doctorat</b>	324	0	0%	0%
<b>Total</b>	<b>71.625</b>	<b>99</b>		<b>100%</b>

## Tipologia de les queixes

	Estudiants	Queixes resoltes	Percentatge (queixes/ total d'estudiants)	Percentatge (queixes/ total de queixes)
Graus de l'EES	48.516	72	0,15%	72,7%
Màsters i postgraus	26.199	25	0,1%	25,3%
Centres d'idiomes Moderns	5.465	1	0,0%	1,0%
Programes oberts	575	1	0,2%	1,0%
Doctorat	324	0	0,0%	0,0%
Assignatures lliures	862	0	0,0%	0,0%
<b>Total</b>	<b>81.941</b>	<b>99</b>		<b>100%</b>

## Per tipus de queixa:

<b>Acadèmica</b>	AEP	166
	Adaptació curricular	2
	Avaluació	45
	Docència	6
	Pràctiques	3
<b>Gestió</b>	Accés i matrícula	13
	Altres	1
	Assessorament	1
	Beques	3
	Economia	10
	Operativa del dia d'exàmens	6
	Títols, certif. exped.:	3
<b>Resoltes abans d'iniciar cap gestió o en cas d'estar en Cc</b>	16	
<b>Adreçades a direccions d'estudis o àrea</b>	5	
<b>Adreçades a l'Assessoria Jurídica</b>	3	
<b>Adreçades al servei d'atenció</b>	61	
<b>En espera de resposta del servei d'atenció</b>	76	
<b>Revisió del servei d'atenció</b>	91	
<b>Altres</b>	4	
<b>Total</b>	<b>256</b>	



## Queixes resoltes

Queixes resoltes a favor del demandant	16	16,16%
Queixes resoltes desfavorablement	83	83,84%
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>

---

**Construint la  
#novaUOC**

---

**Una universitat global,  
innovadora i flexible  
preparada per als reptes  
del segle XXI.**

# FORMAR TRANS- FORMAR

---



**Barcelona**  
**Bogotà**  
**Ciutat de Mèxic**  
**Madrid**  
**Palma**  
**Sevilla**  
**València**

**Seu central**  
Av. del Tibidabo, 39-43  
08035 Barcelona  
(+34) 932 532 300

Totes les seus a  
**[seus.uoc.edu](https://seus.uoc.edu)**

---

**[uoc.edu](https://uoc.edu)**

 **@UOCuniversitat**  
 **@UOCrespon**

 **UOC**  
 **UOC.universitat**