
Memoria de *Sindicatura*
de Greuges
Curso 2017-2018

Presentación

La defensa de los derechos y las libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria ante cualquier actuación o situación de discriminación, indefensión o arbitrariedad, y velar por la defensa de la calidad universitaria en todos los ámbitos son las principales funciones del Síndic de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya.

En el curso 2017-2018, el Síndic de Greuges recibió 185 quejas de miembros de la comunidad universitaria, lo que supone un incremento del 41 % respecto al curso anterior.

Las quejas recibidas dieron lugar al inicio de 88 expedientes, que concluyeron en la redacción de 71 resoluciones y la emisión de 6 recomendaciones a la universidad para mejorar la normativa o los procesos.

A lo largo del curso 2017-2018, el Síndic de Greuges ha consolidado su participación en varias redes de defensores universitarios (Red de Ombudsmen de Cataluña, Xarxa Vives d'Universitats, Conferencia Estatal de Defensores Universitarios y Red de Organismos de Defensores Universitarios), en las que ha podido compartir experiencias y conocimientos con otros síndicos y defensores universitarios. En el marco de estas redes, el Síndic de Greuges de la UOC ha pronunciado varias conferencias sobre el papel de los defensores universitarios, la protección de los datos personales en la universidad o el papel de los defensores universitarios en la transparencia de las universidades.

La memoria de la Oficina del Síndic de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya recoge los principales indicadores de la actividad desarrollada en el curso 2017-2018 y un resumen de las recomendaciones adoptadas.

Esta actividad ha sido facilitada por el apoyo de los órganos de gobierno y del personal académico y de gestión de la universidad, y por la tarea realizada por Teresa Girona, responsable administrativa de la Oficina del Síndic de Greuges. A todos ellos y ellas quiero manifestar 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 Universidad 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* o *síndica* de la Universitat Oberta de Catalunya es nombrado por el Patronato de la Fundació, a propuesta del rector o rectora.

Desde la creación de la Oficina del *Síndic de Greuges* de la UOC, han sido *síndics* Josep Coll (2008-2013), Pere Fabra (2013-2015) y Agustí Cerrillo (desde el año 2015).

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 Oficina del *Síndic de Greuges* de la Universitat Oberta de Catalunya, aprobado el 1 de septiembre de 2008.

Actuaciones

En el curso 2017-2018, la Oficina del *Síndic de Greuges* de la UOC recibió un total de 185 escritos de queja o consulta de estudiantes (54 más que el curso pasado), de los cuales 173 fueron admitidos a trámite (67 más que el curso pasado), lo que supone un incremento del 63 %. La no admisión del resto (12) respondió principalmente a que los asuntos planteados no habían agotado todas las instancias de resolución previstas por la UOC o no cumplían alguno de los requisitos previstos en el Reglamento del *Síndic 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.
- El interesado 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	173	93,51 %
Rechazadas	12	06,49 %
Total	185	100 %

Resoluciones

De los 173 asuntos admitidos a trámite, el *síndic* abrió 88 expedientes, 71 de los cuales fueron asumidos directamente por él mismo, que dictó la correspondiente resolución, acompañada en 6 casos de recomendaciones a la UOC, y 17 más quedaron sin resolución por estar pendientes de otras instancias.

Los demás (85) 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 24.

Durante el curso 2017-2018, la Oficina del Síndic de Greuges resolvió un 27,27 % de los casos a favor del demandante.

Tabla 2. Quejas resueltas y desestimadas

Quejas resueltas a favor del demandante	24	27,27 %
Quejas resueltas desfavorablemente para el demandante	47	53,41 %
Quejas no resueltas (por recursos en vía)	17	19,32 %
Total	88	100 %

Perfil de los reclamantes y tipología de quejas

La ratio de quejas admitidas (173) fue de 2,6 por cada mil estudiantes, dado que en el curso 2017-2018 hubo 65.360 estudiantes matriculados en la UOC.

Esta ratio de quejas es significativamente superior a la del curso pasado, 2016-2017, en la que llegó a 1,8 quejas por cada mil estudiantes. Así pues, este curso el incremento de estudiantes se ha traducido también en un incremento del número de 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 2017-2018 la práctica totalidad de las quejas provinieron de estudiantes.

Tres provinieron de aspirantes a docentes colaboradores, que, aunque no son miembros de la comunidad universitaria, han propiciado una actuación de oficio del *Síndic de Greuges*, al entender que los temas que planteaban podían afectar a la calidad de la universidad.

La ratio de quejas en la UOC fue de 2,6 por cada mil alumnos.

La mayoría de quejas provinieron de estudiantes de grado (60,70 %). Por otra parte, el mayor número de quejas provino, siguiendo la tónica de los últimos cursos, de los estudiantes de Psicología y Ciencias de la Educación (43,18 %), seguidos de los de Derecho y Ciencia Política (15,91 %), Economía y Empresa (14,77 %) e Informática, Multimedia y Telecomunicación (12,5 %).

Tabla 3. Quejas por ámbito de estudios

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

Estudios	Estudiantes (solo programas oficiales)	Quejas resueltas	Porcentaje (quejas/total de estudiantes)	Porcentaje (quejas/total de quejas)
Escuela de Doctorado	261	0	0 %	0 %
Est. de Artes y Humanidades	3.618	2	0,05 %	2,27 %
Est. de Ciencias de la Inform. y de la Comunicación	2.981	2	0,07 %	2,27 %
Est. de Ciencias de la Salud	1.898	1	0,05 %	1,14 %
Est. de Derecho y Ciencia Política	8.759	14	0,16 %	15,91 %
Est. de Psicología y Ciencias de la Educación	15.358	38	0,25 %	43,18 %
Est. de Economía y Empresa	11.147	13	0,17 %	14,77 %
Est. de Informát., Multim. y Telecomunicación	9.579	11	0,11 %	12,50 %
Otros		7	0,01 %	7,95 %
Total	53.601	88		100 %

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	37.162	105	0,16 %	66,04 %
Másteres y posgrados	20.562	49	0,075 %	30,82 %
Doctorado	261	3	0,005 %	1,88 %
Centro de Idiomas Modernos	5.055	2	0,003 %	1,26 %
Asignat. curso libre	1.075	0	0 %	0 %
Programas abiertos	1.245	0	0 %	0 %
Total	65.360	159*	0,24 %	100 %

* Los 14 estudiantes que faltan para llegar a 173 son de Alumni y aspirantes a selecciones.

Tabla 5. Quejas por sexo

Sexo	Quejas	%
Hombres	95	54,9 %
Mujeres	78	45,1 %
Total	173	100 %

La evaluación docente fue el área que recibió más quejas, con un total de 40 casos registrados (23,12 %).

La evaluación, que recoge tanto la evaluación continua como la evaluación final, fue el área que más quejas conllevó también en este curso, con un total de 40 casos registrados (23,12 %), seguida a distancia de las quejas por incidencias en la matriculación (22 %), por temas económicos (16 %), por EEP/RAEP/convalidaciones (15 %) y por acción docente y plagio (14 % cada una).

Las quejas de evaluación corresponden mayoritariamente a la evaluación final (26 casos, 65 %).

Gráfico 1. Tipología de las quejas

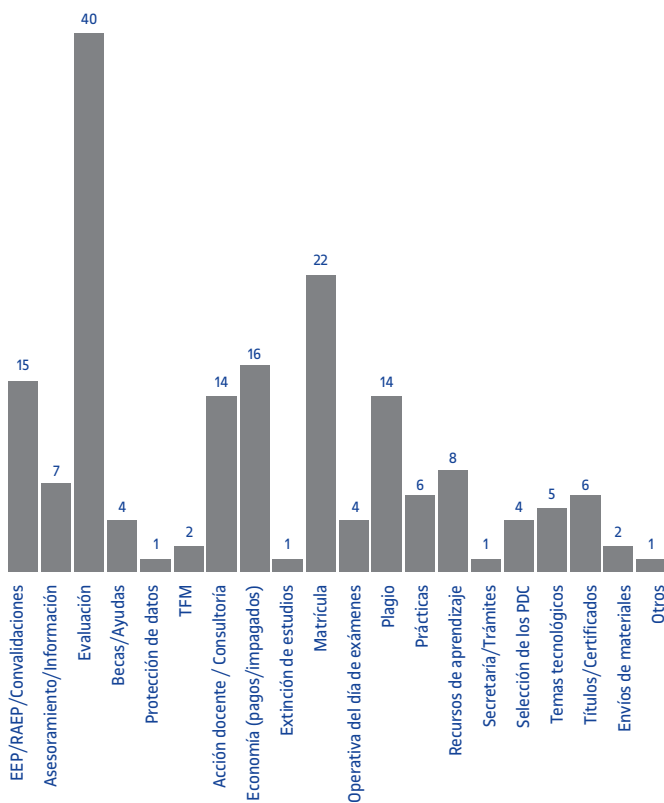
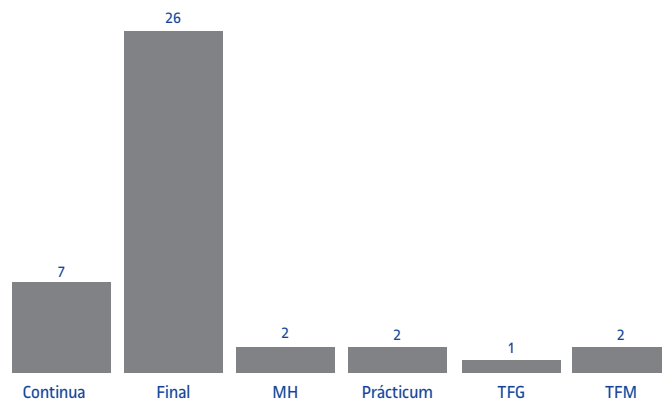


Gráfico 2. Quejas de evaluación

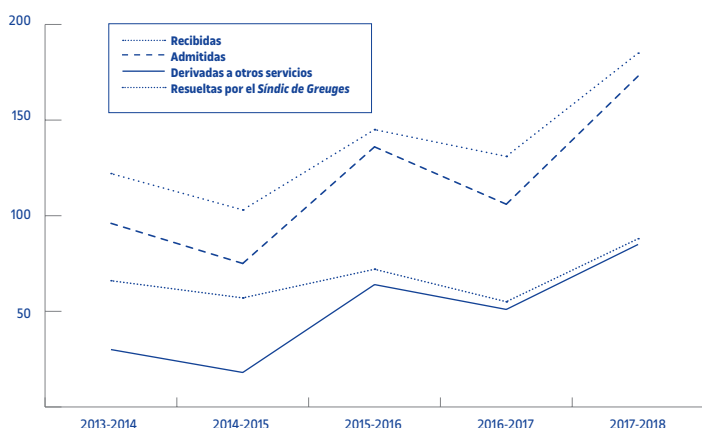


Evolución de las quejas

En el curso 2017-2018 se ha producido un incremento del número de quejas recibidas por el *Síndic de Greuges*. Este incremento ha sido superior al incremento de estudiantes de la universidad.

Tabla 6. Evolución de las quejas

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



Recomendaciones

En el curso 2017-2018, el *Síndic de Greuges* ha formulado 6 recomendaciones a las autoridades o al personal de la universidad relacionadas con las quejas recibidas. Esto supone que el 8,45 % de las resoluciones emitidas directamente por él han incorporado una recomendación a la universidad. A estas recomendaciones generales, hay que añadir las recomendaciones realizadas para dar respuesta a las distintas quejas formuladas.

Las recomendaciones han sido dirigidas a diferentes órganos de la universidad (direcciones de estudios, Vicerrectorado de Docencia y Aprendizaje, Área de Personas, Área de Servicios Académicos y Asesoría Jurídica).

La implantación de las recomendaciones emitidas en el curso 2017-2018 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 3 de las 6 recomendaciones.

Recomendación 1 (diciembre de 2017)

Aplicación: pendiente

En relación con la queja presentada ante el *Síndic de Greuges* por un estudiante de posgrado, se recomienda revisar la normativa económica para regular las exenciones que se considere que deben derivarse de la obtención de una matrícula de honor en un hito final diferente de la asignatura, y que analicen cuáles deberían ser las consecuencias económicas de la obtención de una mención de matrícula de honor en hitos finales diferentes de la asignatura.

Se recomienda, también, revisar la normativa académica para incluir explícitamente la posibilidad de obtener la mención de matrícula de honor en relación con las metas finales, tales como un programa de posgrado, y para concretar los límites a los que debe someterse el otorgamiento de esta mención honorífica.

Recomendación 2 (enero de 2018)

Aplicación: pendiente

En relación con la queja de un estudiante presentada ante el *Síndic de Greuges*, el *síndic* recomienda valorar la posibilidad de modificar la normativa económica de la universidad para que en los casos en los que sea imposible matricularse otra vez (por defunción) o en los que el estudiante manifieste que no desea seguir con el programa de una asignatura y solicite la anulación voluntaria de la matrícula (por enfermedad grave o por circunstancias personales, económicas o de fuerza mayor de carácter excepcional), no solo se devuelva el importe relativo a los servicios académicos, sino también el importe abonado por los recursos para el aprendizaje —como, de hecho, se hace en el caso del desistimiento—, porque no ha hecho ningún uso de ellos.

Recomendación 3 (enero 2018)

Aplicada: enero de 2018

En relación con la queja presentada ante el *Síndic de Greuges* por un estudiante del máster universitario de Nutrición y Salud, se recomienda a los Estudios adoptar las medidas necesarias para evitar la excesiva similitud en las pruebas de evaluación continua de un semestre a otro.

Recomendación 4 (febrero de 2018)

Aplicación: noviembre de 2018

En relación con la queja presentada ante el *Síndic de Greuges* por un aspirante a personal de gestión, se recomienda revisar y actualizar los procedimientos establecidos para la selección del personal de la universidad, con el fin de garantizar la adecuada publicidad, que informe, con carácter previo, de los criterios de calificación y puntuación previstos para garantizar a todos los candidatos y candidatas que puedan conocer por qué han sido o no seleccionados y, en su caso, saber cuáles son los candidatos seleccionados.

Recomendación 5 (junio de 2018)

Aplicación: noviembre de 2018

En relación con la queja presentada ante el *Síndic de Greuges* por un aspirante a personal docente colaborador, se recomienda revisar y actualizar los procedimientos establecidos para la selección de los docentes colaboradores y, en su caso, del profesorado propio y del personal de gestión de la universidad, con el fin de garantizar la adecuada publicidad de los procedimientos de selección, que informe, con carácter previo, de los criterios de calificación y puntuación establecidos para garantizar a todos los candidatos y candidatas suficiente información para que puedan conocer por qué han sido o no seleccionados y, en su caso, saber cuáles son los candidatos seleccionados.

Recomendación 6 (julio de 2018)

Aplicación: pendiente

En relación con la queja presentada ante el *Síndic de Greuges* relativa a una sanción por impago, el *síndic* recomienda analizar si la normativa vigente relativa a la sanción por impago garantiza adecuadamente los principios que rigen la actividad sancionadora y, en particular, los principios de proporcionalidad y seguridad jurídica para poder valorar cada circunstancia individual, y, en caso contrario, se impulsen las reformas normativas necesarias.

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 2017-2018, el *Síndic de Greuges* no ha activado el procedimiento de mediación como respuesta en ninguna de las quejas recibidas en su oficina.

Actividad institucional

En el curso 2017-2018, el *Síndic de Greuges* de la UOC asistió como ponente a los siguientes actos:

- *La contribución de los defensores universitarios a la transparencia de las universidades*. XIV Congreso Internacional de Defensores de los Derechos Universitarios (del 18 al 20 de octubre de 2017, El Salvador).
- Mesa redonda «Presentación de la Red Ombudsman de Cataluña» (29 de noviembre de 2017, Cornellà de Llobregat).
- Mesa redonda «Las funciones del *Síndic de Greuges* de Cataluña» (22 de marzo de 2018, Barcelona).
- Jornada técnica de trabajo CEDU «La repercusión de la protección de datos personales en el ámbito universitario y las obligaciones de la universidad» (11 y 12 de mayo de 2017, Salamanca).

El *Síndic de Greuges* de la UOC también participó en:

- XI Encuentro de *Síndics de Greuges*, Defensores y Mediadores Universitarios de la Red Vives de Universidades (julio de 2017 - Universidad de Alicante).

La Oficina del *Síndic de Greuges* de la UOC forma parte de varias 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: <http://www.vives.org/>
- Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU): <http://www.cedu.es/>
- Red Europea de Ombudsman para la Educación Superior (European Network of Ombudsmen in Higher Education, ENOHE): <http://www.enohe.net/>
- Red de Organismos de Defensores de los Derechos Universitarios: <http://www.reddu.org.mx/>

El *Síndic de Greuges* de la UOC y el Defensor Universitario de la Universidad de Vigo han publicado el artículo «La contribución de los defensores universitarios a la transparencia y el buen gobierno de las universidades». *Revista Universidad, Ética y Derechos*, núm. 2 (2017).


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 Oficina del *Síndic de Greuges* 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 de Greuges*, 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 2017-2018, el *Síndic de Greuges* no ha llevado a cabo ninguna actuación específica relacionada con la aplicación del Código ético de la universidad.

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

Edición: Área de Comunicación y Área de Biblioteca y Recursos de Aprendizaje.

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
