

# **Memòria de la Sindicatura de Greuges**

**Curs 2014-2015**

---



---

# Presentació

El Síndic de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya elabora anualment un informe sobre les seves actuacions, que presenta al Patronat de la Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya.

Aquest informe recull l'activitat de la Sindicatura de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya corresponent al curs 2014-2015. Aquest és el primer informe emès per qui el subscriu, que va ser nomenat síndic l'octubre de 2015 en substitució del Dr. Pere Fabra. Per aquest motiu, cal reconèixer el mèrit del meu predecessor en el desenvolupament de les activitats que es descriuen a les pàgines següents relatives al curs 2014-2015.

L'informe conté un resum de les activitats portades a terme per la Sindicatura, les quals es van centrar bàsicament en el tractament i la resolució de les queixes que es van rebre; s'acompanya amb un conjunt de dades que permet veure'n l'evolució, la tipologia i les característiques. Si bé s'ha evitat una referència detallada de les particularitats de cada assumpte, també s'hi inclouen algunes reflexions generals sobre els casos vistos i es fa esment de les recomanacions que, com a resolució d'algunes de les queixes, es van fer arribar als òrgans de govern de la Universitat.

És just acabar la presentació d'aquest primer informe mostrant el meu reconeixement i agraïment envers la tasca del Dr. Pere Fabra, que al llarg del seu mandat com a síndic de la UOC ha consolidat l'òrgan del Síndic de Greuges al si de la Universitat, ha millorat els procediments de resolució de les queixes i ha enfortit la relació de la Sindicatura amb la resta de síndics de la Xarxa Vives i de la Conferència Estatal de Defensores Universitarios. També vull manifestar la meva gratitud pel suport i la col·laboració que he rebut del personal acadèmic i de gestió de la Universitat, i el suport que m'han donat els òrgans de govern, que han facilitat tota la informació, les opinions i l'assessorament que els he demanat per tal de portar a terme correctament la meva tasca. En particular, vull destacar la tasca i el suport de Teresa Girona com a responsable administrativa de l'Oficina del Síndic de Greuges.

**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 i situació de discriminació, indefensió o arbitrarietat, 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 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, que va ser nomenat l'octubre de 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 la Sindicatura de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya aprovat l'1 de setembre de 2008.

## Actuacions

El curs 2014-2015, la Sindicatura de Greuges de la UOC va rebre un total de 103 escrits de queixa o consulta d'estudiants, dels quals 75 van ser admesos a tràmit. La no-admissió de la resta va respondre al no-compliment de les condicions i els requisits previstos en el Reglament o en el Protocol d'actuació de la Sindicatura. Per a l'admissió d'una queixa o consulta és necessari el següent:

- > El reclamant s'ha d'identificar.
- > El reclamant ha de ser membre de la comunitat UOC (estudiants, professorat o 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	75	73%
> Refusades	28	27%
> Total	103	100%

---

## Resolucions

Dels 75 assumptes admesos a tràmit, 53 van ser assumits directament pel síndic, que va dictar la resolució corresponent, acompanyada en alguns casos de recomanacions a la Universitat. La resta (18) van ser resolts directament, a petició del síndic, pels diferents serveis de la Universitat.

Del total de 75 casos, 37 es van resoldre totalment o parcialment a favor del reclamant.

**El curs 2014-2015,  
la Sindicatura va resoldre  
un 49% dels casos a favor  
del demandant.**

Taula 2. Queixes resoltes i desestimades

> <b>Queixes resoltes a favor del demandant</b>	37	49%
> <b>Queixes desestimades</b>	38	51%
> <b>Total</b>	75	100%

## Perfil dels reclamants i tipologia de queixes

La ràtio de queixes va ser de 2,0 per cada mil alumnes, atès que durant el curs 2014-2015 hi va haver 49.672 estudiants matriculats a la UOC.

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 2014-2015 totes les queixes van provenir d'estudiants.

La majoria de queixes van provenir d'estudiants de grau (81,55%). D'altra banda, el major nombre de queixes va provenir dels estudiants de Psicologia i Ciències de l'Educació (26,88%), seguits pel mateix nombre de queixes dels estudiants d'Economia i Empresa i de Dret i Ciència Política, amb un 20,43% cadascun d'aquests dos grups.

**La ràtio de queixes a la UOC va ser de 2,0 per cada mil alumnes.**

TAULA 3. Queixes per àmbit d'estudis

Estudis	Estudiants (només programes oficials)	Queixes resoltes	Percentatge (queixes / estudiants)	Percentatge (queixes / total de queixes)
> Economia i Empresa	10.221	19	0,18%	20,43%
> Ciències de la Informació i de la Comunicació	2.710	7	0,25%	7,52%
> Dret i Ciència Política	6.326	19	0,30%	20,43%
> Arts i Humanitats	2.588	9	0,34%	9,67%
> Psicologia i Ciències de l'Educació	10.219	25	0,24%	26,88%
> Informàtica, Multimèdia i Telecomunicació	6.536	14	0,21%	15,05%
> Ciències de la Salut	581	0	0,00%	0%
> Total	39.181	93	0,24%	100%

TAULA 4. Queixes per tipus d'estudis

Tipus d'estudis	Estudiants	Queixes	Percentatge (queixes / total d'estudiants)	Percentatge (queixes / total de queixes)
> Grau, llicenciatura, diplomatura	33.485	84	0,25%	81,55%
> Màsters i postgraus	8.612	15	0,17%	14,56%
> Doctorat	197	2	1%	1,94%
> Altres (Escola de Llengües, oferta pròpia, etc.)	7.378	2	0,02%	1,94%
> Total	49.672	103	0,20%	100,00%

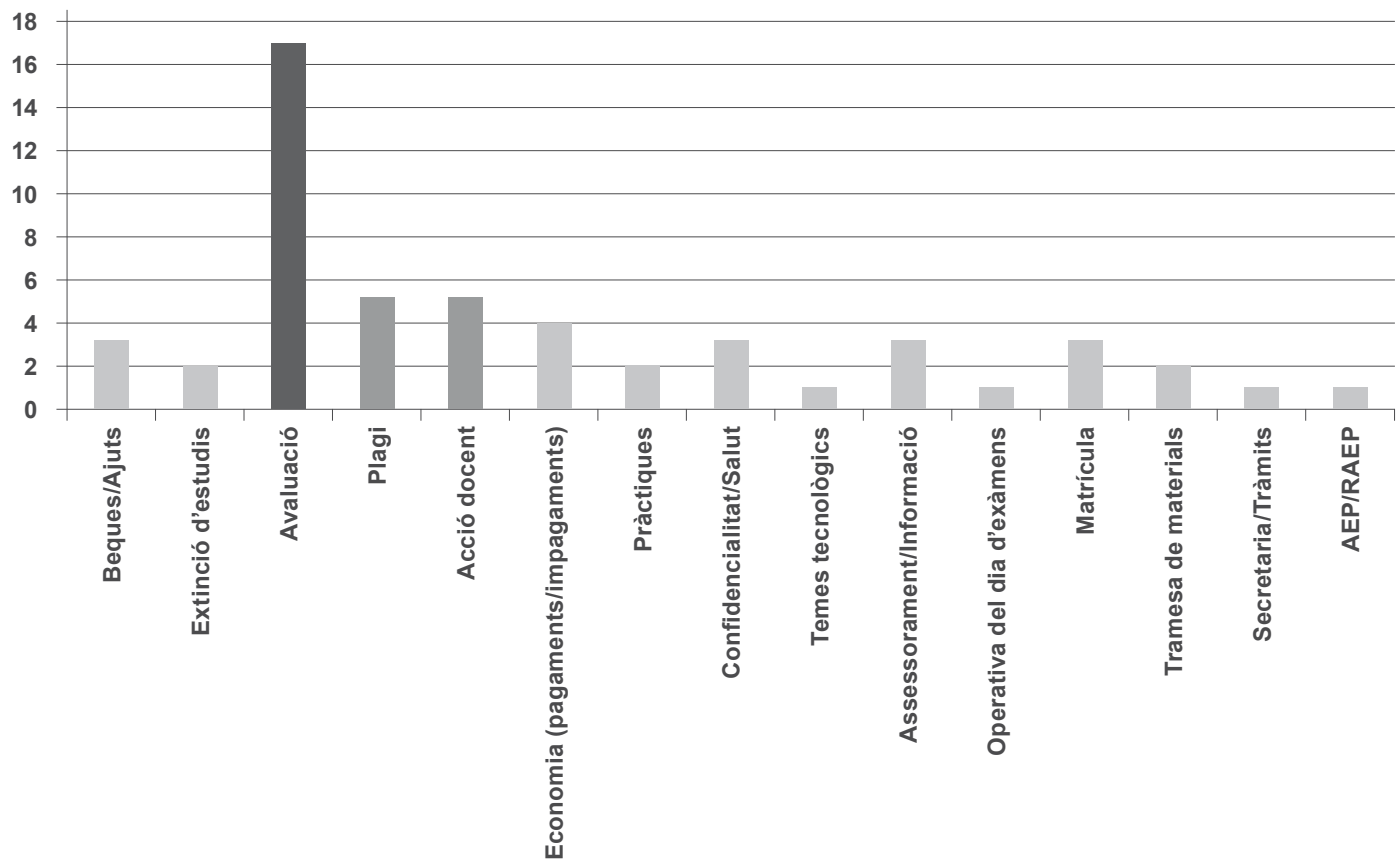
TAULA 5. Queixes per sexe

Sexe	Queixes	%
> Homes	58	56,30%
> Dones	45	43,70%
> Total	103	100%

L'avaluació docent, tant pel que fa a l'avaluació contínua com a l'avaluació final, va ser l'àrea que va comportar més queixes durant aquest curs, amb un total de 17 casos registrats.

**L'avaluació docent va ser l'àrea que va rebre més queixes, amb un total de 17 casos registrats (32,08%).**

TAULA 6. Tipologia de queixes





Amb referència a les queixes sobre els resultats de l'avaluació docent, la Sindicatura en va desestimar la majoria, atès que no té competència per a revisar el contingut concret de les proves d'avaluació, sinó que exclusivament pot vetllar perquè els processos d'avaluació es portin a terme de conformitat amb els procediments i les garanties previstos a la normativa acadèmica. Tot i així, el síndic en determinats casos va recomanar a la Universitat facilitar als estudiants un retorn més específic respecte a la qualificació obtinguda. També va insistir en la necessitat d'homogeneïtzar els criteris per a la convalidació d'estudis previs i el reconeixement de l'experiència professional.

## Evolució de les queixes

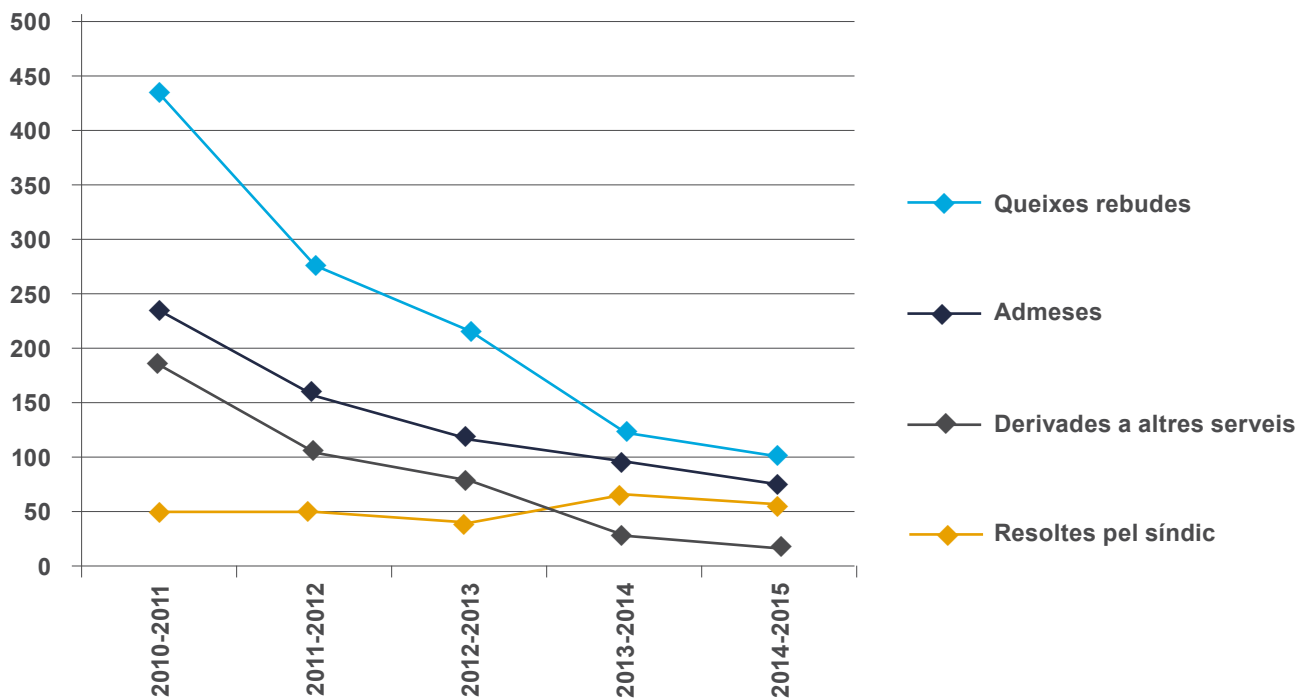
El volum de queixes que arriba a la Sindicatura ha disminuït progressivament en els darrers anys. Això es deriva, d'una banda, d'un coneixement millor per part dels estudiants de les funcions de la Sindicatura i dels mecanismes d'atenció interna de la Universitat i, de l'altra, de la millora contínua en el tractament de les incidències per part dels serveis d'atenció i serveis de queixes de la Universitat.

TAULA 7. Evolució de les queixes

Tipus	2014-2015	2013-2014	2012-2013	2011-2012	2010-2011
> <b>Queixes rebudes</b>	103	122	218	274	433
> <b>Admeses</b>	75	96	119	155	233
> <b>Percentatge sobre les rebudes</b>	72,81%	78,70%	54%	56,50%	51,50%
> <b>Derivades a altres serveis</b>	18	30	78	107	186
> <b>Percentatge sobre les admeses</b>	17,47%	24,60%	65,50%	-69%	79,80%
> <b>Resoltes pel síndic</b>	57	66	41	48	47
> <b>Percentatge sobre les admeses</b>	76%	75,40%	34,50%	31%	20,20%

En canvi, el nombre d'assumpes que van haver de ser resolts directament per la Sindicatura —i també el seu percentatge respecte al nombre de presentats— va augmentar significativament. Això s'explica pel fet que, si bé van arribar menys queixes, eren justament les que presentaven més complexitat i no es van poder solucionar mitjançant els processos estàndard d'atenció.

GRÀFIC 1. Evolució de la resolució de queixes



---

## Recomanacions

El Síndic de Greuges pot, en les seves decisions i resolucions, formular a les autoritats o al personal de la Universitat advertències, recomanacions i suggeriments.

En el curs 2014-2015, el Síndic de Greuges ha formulat 12 recomanacions. Això significa el 21% de recomanacions en relació amb les resolucions emeses.

La majoria de les recomanacions (6) han proposat analitzar i, si escau, revisar la normativa acadèmica i econòmica de la Universitat per a donar una resposta adequada a diferents assumptes identificats en les queixes tramitades, com ara l'avaluació contínua, la renúncia de la matrícula, la sanció per impagament o el Tribunal de Compensació.

Altres recomanacions (3) s'han adreçat a millorar la informació facilitada per la Universitat en diferents àmbits (la protecció de dades personals del personal docent col·laborador o els processos de convalidació i de reconeixement acadèmic de l'experiència professional, RAEP).

Finalment, hi ha hagut altres recomanacions que han proposat introduir canvis en diferents processos per a millorar la qualitat de l'activitat acadèmica de la Universitat.

Les recomanacions s'han adreçat a l'òrgan responsable de la Universitat, que ha informat la Sindicatura de les accions que s'han dut a terme per a fer-ne el seguiment.

---

# Activitat institucional

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: <http://www.vives.org/>
- > Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU): <http://www.eweb.unex.es/eweb/cedu/>
- > European Network of Ombudsmen in Higher Education (ENOHE): <http://www.enohe.net/>
- > Red de Defensores de los Derechos Universitarios: <http://www.reddu.org.mx/>
- > Com a membre d'aquestes xarxes, durant el curs 2014-2015 el síndic va assistir als actes següents:
  - > XVII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, organitzat per la CEDU (4-5 de novembre de 2014, Universitat Europea de Madrid).
  - > VIII Trobada de Síndics de Greuges, Defensors i Mediadors Universitaris de la Xarxa Vives d'Universitats (2-3 de juliol de 2015, Universitat Politècnica de València).

El síndic va mantenir una reunió amb els representants del Consell d'Estudiants de la UOC per explicar la missió i les funcions de la Sindicatura i per conèixer de primera mà les preocupacions dels estudiants. També es va reunir amb representants del Comitè d'Empresa, format per membres del

professorat i personal de gestió. El Codi ètic de la UOC preveu expressament, en l'article 46, que el síndic es reunirà anualment amb les persones que designi el Comitè d'Empresa per fer un seguiment de les previsions del Codi.

---

# Seguiment del Codi ètic

**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 Codi ètic de la UOC, aprovat pel Consell de Govern el mes de juliol de 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 dóna 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 les empreses externes que presten 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.

En el curs 2014-2015, no hi ha hagut cap actuació del Síndic de Greuges en aplicació del Codi ètic de la Universitat.



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

**Edició:** Àrea de Biblioteca i Recursos d'Aprenentatge. Serveis de Biblioteca per a la Recerca. **Direcció de Biblioteca i Recursos d'Aprenentatge:** Ciro Lluca. **Direcció de Serveis de Biblioteca per a la Recerca:** Clara Riera. **Coordinació Editorial:** Maria Boixadera. **Correcció i traducció:** Servei Lingüístic de la UOC. **Disseny gràfic:** Petit Comitè. **Maquetació:** Tot Gràfiques GEA. **Impressió:** Fermay servicios gráficos. **Dipòsit legal:** 9099-2016. **Adreça postal:** Universitat Oberta de Catalunya, av. del Tibidabo, 39-43, 08035 Barcelona.



[uoc.edu](http://uoc.edu)

[@UOCestudiant](https://twitter.com/UOCestudiant)

[@UOCuniversitat](https://twitter.com/UOCuniversitat)

[youtube.com/UOC](https://www.youtube.com/UOC)

[facebook.com/UOC.universitat](https://www.facebook.com/UOC.universitat)

---

**Seu institucional**

Avinguda del Tibidabo, 39-43  
08035 Barcelona  
Tel.: 93 253 23 00

---

Totes les seus de la UOC a [seus.uoc.edu](http://seus.uoc.edu)

 **UOC** Universitat Oberta  
de Catalunya

---