

---

# Memòria de l'oficina del Síndic de Greuges

Curs 2016-2017



---

## Presentació

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 davant de qualsevol actuació o situació de discriminació, indefensió o arbitrarietat, i de vetllar per la defensa de la qualitat universitària en tots els àmbits.

Amb aquestes finalitats, el curs 2016-2017, el Síndic de Greuges ha donat resposta a 131 queixes que ha rebut, de les quals n'ha admès a tràmit 106, i ha emès 8 recomanacions a la Universitat per millorar la normativa o els processos. També ha fet de mitjancer en una queixa presentada per dos membres de la comunitat universitària. Tot i que el nombre de queixes que s'han rebut al llarg del curs 2016-2017 ha estat inferior al del curs anterior, en general les queixes han estat més complexes, per la qual cosa han requerit més dedicació i més gestions per a resoldre-les.

A més, el Síndic de Greuges ha tingut una participació activa en diverses xarxes de defensors universitaris (Xarxa d'Ombudsman de Catalunya, Xarxa Vives d'Universitats, Conferència Estatal de Defensors Universitaris i Xarxa d'Organismes Defensors dels Drets Universitaris) amb l'objectiu de compartir experiències i coneixements amb altres síndics i defensors universitaris i de posicionar la Universitat Oberta de Catalunya també com a referent en la defensa i la promoció dels drets i les llibertats dels membres de la comunitat universitària.

Aquest informe recull l'activitat de l'Oficina del Síndic de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya el curs 2016-2017 i es va presentar al Consell de Govern i al Patronat de la Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya en les reunions que van tenir lloc els dies 18 i 20 de desembre de 2017, respectivament.

---

Finalment, vull manifestar el meu agraïment per la col·laboració que he rebut del personal acadèmic i de gestió de la Universitat i pel suport dels òrgans de govern, que han facilitat de manera puntual la informació que els he sol·licitat en cada moment per a la resolució de les queixes i han escoltat les recomanacions que els he formulat i hi han donat resposta. També vull fer públic el meu agraïment a Teresa Girona, que, com a responsable administrativa de l'Oficina del Síndic de Greuges, ha facilitat molt la meva tasca.

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 arbitrietat, 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 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 l'Oficina del Síndic de Greuges de la UOC, han estat síndics Josep Coll (2008-2013), Pere Fabra (2013-2015) i Agustí Cerrillo (des de l'any 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 l'Oficina del Síndic de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya aprovat l'1 de setembre de 2008.



## Actuacions

El curs 2016-2017, l'Oficina del Síndic de Greuges de la UOC va rebre un total de 131 escrits de queixa o consulta d'estudiants, dels quals 106 van ser admesos a tràmit. La no admissió de la resta (25) va respondre principalment al fet que els assumptes que s'hi plantejaven no havien esgotat totes les instàncies de resolució previstes per la UOC o no complien algun dels requisits previstos al Reglament del Síndic de Greuges:

- El reclamant s'ha d'identificar.
- El reclamant ha de ser membre de la comunitat UOC (estudiants, professorat o equip de 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	106	80,91%
Refusades	25	19,09%
Total	131	100%

## Resolucions

Dels 106 assumptes admesos a tràmit, el síndic va obrir 55 expedients, dels quals 52 van ser assumits directament pel ell mateix, que va dictar la resolució corresponent, acompanyada en 8 casos de recomanacions a la Universitat, 3 dels quals van quedar sense resolució pel fet d'estar pendents d'altres instàncies.

La resta (51) van ser resolts directament, a petició del síndic, pels diferents serveis de la Universitat.

Del total de 106 casos, 39 es van resoldre totalment o parcialment a favor del reclamant (14 van ser resolts directament pel síndic i 25 per altres instàncies de la Universitat).

**El curs 2016-2017, l'Oficina del Síndic de Greuges va resoldre, doncs, el 36,79% dels casos a favor del demandant.**

Taula 2. Queixes resoltes i desestimades

Queixes resoltes a favor del demandant	39	36,79%
Queixes resoltes desfavorablement per al demandant	41	38,68%
Queixes no resoltes (per recursos en via)	3	2,83%
Queixes derivades a altres instàncies	23	21,70%
Total	106	100%

## Perfil dels reclamants i tipologia de queixes

La ràtio de queixes admeses (106) va ser d'1,8 per cada mil estudiants, atès que durant el curs 2016-2017 hi va haver 58.427 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 2016-2017 la pràctica totalitat de les queixes que es van rebre van provenir d'estudiants. Únicament tres van provenir de docents col·laboradors.

**La ràtio de queixes a la UOC va ser d'1,8 per cada mil alumnes.**

La majoria de queixes va provenir d'estudiants de grau (68,87%). D'altra banda, el nombre més alt de queixes va provenir dels estudiants de Psicologia i Ciències de l'Educació (32,73%), seguits dels de Dret i Ciència Política (23,64%) i d'Economia i Empresa (18,18%).

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

Estudis	Estudiants (només programes oficials)	Queixes resoltes	Percentatge (queixes/total d'estudiants)	Percentatge (queixes/total de queixes)
Alumni/Ateneu	1.038	2	3,37%	3,64%
Arts i Humanitats	3.088	3	5,45%	5,45%
Ciències de la Informació i de la Comunicació	3.492	4	7,27%	7,27%
Ciències de la Salut	1.644	0	0%	0%
Dret i Ciència Política	7.889	13	23,64%	23,64%
Psicologia i Ciències de l'Educació	13.455	18	37,73%	37,73%
Economia i Empresa	10.350	10	18,18%	18,18%
Informàtica, Multimèdia i Telecomunicació	7.612	4	7,27%	7,27%
Centre d'Idiomes Moderns	4.633	1	1,82%	1,82%
Doctorat	273	0	0%	0%
<b>Total</b>	<b>53.474</b>	<b>55</b>		<b>100,00%</b>

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

Tipus d'estudis	Estudiants	Queixes admeses	Percentatge (queixes/total d'estudiants)	Percentatge (queixes/total de queixes)
Graus	34.581	73	0,21%	68,87%
Cicles LRU	837	0	0%	0%
Màsters i postgraus	15.569	31	0,20%	29,25%
Doctorat	273	1		0,94%
Alumni/Ateneu	1.038	4	0,38%	3,77%
Programes oberts	1.496	0	0%	0%
Centre d'Idiomes Moderns	4.633	1	0,02%	0,94%
<b>Total</b>	<b>58.427</b>	<b>106</b>	<b>0,18%</b>	<b>100,00%</b>

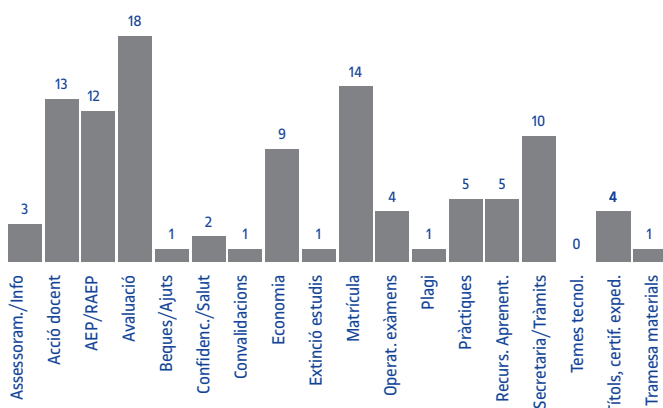
**Taula 5. Queixes per sexe**

Sexe	Queixes	%
Homes	54	50,94%
Dones	52	49,06%
<b>Total</b>	<b>106</b>	<b>100%</b>



**L'avaluació docent va ser l'àrea que va rebre més queixes, amb un total de 18 casos registrats (16,98%).**

**Taula 6. Tipologia de queixes**



L'avaluació docent, que recull tant l'avaluació contínua com la final i el procés de revisió, va ser l'àrea que aquest curs també va comportar més queixes, amb un total de 18 casos registrats (16,98%). Per contra, no es van rebre queixes per l'expedició de títols i certificats, que el curs 2015-2016 van ocupar el segon lloc.

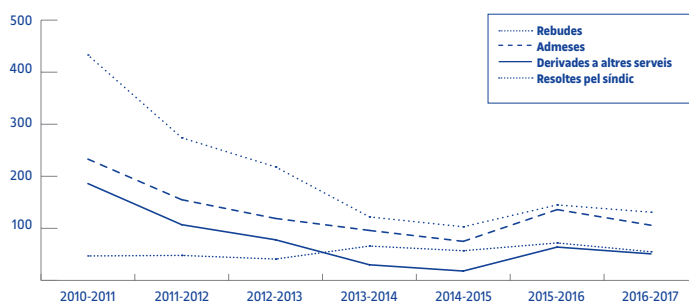
## Evolució de les queixes

El curs 2016-2017, un cop superat el lleuger repunt del curs 2015-2016, s'ha mantingut la tendència observada els darrers anys de disminució progressiva tant del nombre de queixes rebudes, com del nombre de queixes admeses a tràmit.

El creixement i la diversificació constants de la Universitat i també el fet que els estudiants coneguin millor la figura del síndic han fet que les queixes que arriben siguin de temes que o bé pot resoldre directament el mateix síndic, o bé poden ser vehiculats per ell mitjançant requeriments a altres instàncies de la Universitat.

**Taula 7. Evolució de les queixes**

Queixes	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Rebudes	433	274	218	122	103	145	131
Admeses	233	155	119	96	75	136	106
(% sobre queixes rebudes)	51,50%	56,50%	55%	78,70%	72,81%	93,79%	80,92%
Derivades a altres serveis	186	107	78	30	18	64	51
(% sobre queixes admeses)	79,80%	69,03%	65,50%	24,60%	17,47%	47,06%	48,11%
Resoltes pel síndic	47	48	41	66	57	72	55
(% sobre queixes admeses)	20,20%	31,00%	34,50%	75,40%	76,00%	52,94%	51,89%



---

## Recomanacions

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

El curs 2016-2017, el Síndic de Greuges ha formulat 8 recomanacions. Això significa el 14,54% de recomanacions amb relació a les resolucions emeses directament per ell.

Les recomanacions s'han adreçat a diferents òrgans de la Universitat (direccions d'estudis, Vicerectorat de Docència i Aprenentatge, Àrea de Biblioteca, Àrea de Persones, Àrea Comercial i Assessoria Jurídica). Tots aquests òrgans han informat l'Oficina del Síndic de Greuges de les accions que han dut a terme per tal que en faci el seguiment, i ja s'han implantat en 3 dels 8 casos.

### Recomanació 1 (febrer de 2017)

*Aplicació: pendent*

En relació amb la queixa presentada davant el Síndic de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya per un col·laborador docent respecte als honoraris per a la redacció de recursos docents, es recomana que es revisi la redacció dels contractes d'encàrrec de la redacció de recursos docents per a especificar els criteris que fa servir la Universitat per a graduar la retribució del docent col·laborador.

### Recomanació 2 (abril de 2017)

*Aplicació: pendent de la revisió de la normativa en 2020*

En relació amb la queixa presentada davant del Síndic de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya per un estudiant respecte a la no aplicació del descompte per la renúncia a la tramesa de materials en paper, es recomana que es valori la viabilitat d'adaptar el descompte per la no tramesa dels materials en paper al volum de materials que s'envien als estudiants i, si escau, l'oportunitat de retornar una part del preu satisfet per a rebre els materials en paper quan no tots els materials de l'assignatura hagin estat enviats en aquest format.

### Recomanació 3 (juliol de 2017)

*Aplicació: pendent*

En relació amb la queixa presentada davant el Síndic de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya per una col·laboradora docent relativa a la retribució de l'avaluació de treballs finals de grau (TFG) no dirigits, es recomana que es revisi la redacció dels contractes dels professors col·laboradors i les professores col·laboradores de TFG i TFM per a incorporar, si escau, l'encàrrec addicional al contingut principal de dirigir i avaluar els treballs dirigits «l'avaluació d'altres treballs no dirigits».

També es recomana que, si escau, s'incorporin als contractes els imports variables que el professor col·laborador o la professora col·laboradora ha de percebre d'acord amb els criteris establerts quan se li atribueixi aquest encàrrec addicional.

Finalment, es recomana que els professors col·laboradors siguin informats adequadament tant de la incorporació d'aquest encàrrec accessori als contractes, com de la retribució que s'hi assigna.

#### **Recomanació 4 (octubre de 2017)**

*Aplicació: octubre de 2017*

En relació amb la queixa presentada davant el Síndic de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya per un estudiant respecte a la resolució del Tribunal de Compensació (TC), es recomana que es motivin adequadament les decisions del TC, especialment les de caràcter denegatori, incloent-hi una exposició suficient de les raons que porten el TC a denegar la sol·licitud formulada en cada cas i que permetin a l'estudiant saber si la decisió és fonamentada o no. També es recomana que en la notificació s'incorpori la data en què es va reunir el TC..

#### **Recomanació 5 (octubre de 2017)**

*Aplicació: pendent*

En relació amb la queixa presentada davant el Síndic de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya per Òscar Muñoz respecte a la informació rebuda sobre els descomptes aplicables a la matrícula, es recomana que en el futur s'adoptin les mesures necessàries per a garantir que la informació comercial es faciliti d'una manera clara i comprensible, independentment del canal que es faci servir, evitant qualsevol missatge que pugui dur a equivocs o a falses expectatives.

També es recomana que els assessors de matrícula coneguin suficientment la política de descomptes per a garantir que des del primer moment es facilita una informació adequada a les persones que sol·liciten informació per matricular-se a la Universitat.

#### **Recomanació 6 (novembre de 2017)**

*Aplicació: pendent*

En relació amb la queixa presentada davant el síndic de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya relativa a la resposta rebuda respecte a la sol·licitud presentada per a ser contractada com a docent col·laboradora, es recomana que es revisin i s'actualitzin els procediments establerts per a la selecció dels docents col·laboradors i, si escau, del professorat propi i del personal de gestió de la Universitat, per a garantir una publicitat adequada dels procediments de selecció, que informi, amb caràcter previ, dels criteris de qualificació i puntuació establerts.

També es recomana que es revisin i s'actualitzin els procediments establerts per a la selecció dels docents col·laboradors i, si escau, del professorat propi i del personal de gestió de la Universitat, per tal de garantir a tots els candidats i candidates dels processos de selecció impulsats per la Universitat Oberta de Catalunya la informació suficient perquè puguin saber per quin motiu han estat seleccionats o no i, si escau, puguin tenir coneixement dels candidats que han estat seleccionats.

#### **Recomanació 7 (maig de 2017)**

*Aplicació: juliol 2017*

Respecte a la queixa presentada davant el Síndic de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya relativa a l'aplicació dels criteris per a poder sol·licitar la compensació curricular, es recomana que a l'efecte de determinar el compliment del requisit d'haver exhaurit les quatre convocatòries ordinàries per a poder sol·licitar l'avaluació per compensació curricular prevista a la normativa, la Universitat computi totes les convocatòries realitzades per l'estudiant (tant durant la llicenciatura de Dret extingida, com, posteriorment a l'adaptació, durant el grau de Dret).

#### **Recomanació 8 (juliol de 2017)**

*Aplicació: setembre 2017*

Pel que fa a la queixa presentada davant el Síndic de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya relativa a la informació errònia rebuda del Servei d'atenció a l'hora de formalitzar una matrícula, es recomana adoptar les mesures necessàries per a millorar la precisió en la redacció de les respostes de la gestió externa (*front office*) per a evitar possibles males interpretacions que donin lloc a confusions o errors.

---

## Mediació

El curs 2016-2017, el Síndic de Greuges ha fet de mitjancer en el procediment de mediació entre dos estudiants. Aquest procediment es va dur a terme en un espai virtual creat amb aquesta finalitat i va permetre arribar a un acord entre les dues parts.

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 dos parts enfrontades recorren voluntàriament a una tercera persona imparcial, el mediador, per arribar a un acord satisfactori de les parts.

---

## Activitat institucional

El curs 2016-2017, el Síndic de Greuges de la UOC va assistir com a ponent als actes següents:

- XIX Trobada Estatal de Defensors Universitaris (octubre de 2016, Còrdova).
- X Trobada de Síndics de Greuges, Defensors i Mediadors Universitaris de la Xarxa Vives d'Universitats (juliol de 2017 - Universitat Rovira i Virgili, URV).

El Síndic de Greuges de la UOC també va participar en:

- Jornada de Debat de la CEDU (maig de 2017, Madrid).

L'Oficina del Síndic 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/>
- CConferència Estatal de Defensors Universitaris (CEDU): <http://www.eweb.unex.es/eweb/cedu/>
- European Network of Ombudsmen in Higher Education (ENOHE): <http://www.enohe.net/>
- Xarxa d'Organismes de Defensors dels Drets Universitaris: <http://www.reddu.org.mx/>
- Nova Xarxa d'Ombudsman de Catalunya (juliol de 2017, Barcelona)

## Seguiment del codi ètic

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 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 presten serveis a la UOC o hi col·laboren. És un instrument que l'Oficina del Síndic de Greuges 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.**

En el curs 2016-2017 s'ha actualitzat el Codi ètic de la universitat per adaptar-lo als nous valors de la UOC. El Síndic de Greuges ha participat activament en el procés d'actualització.

En l'actualització es reforça el paper del Síndic de Greuges com a garant del compliment del codi per part de tots els membres de la comunitat universitària. En particular, la nova versió del Codi ètic preveu que el Síndic de Greuges impulsi les accions necessàries per a garantir el coneixement i el compliment del Codi ètic i per a seguir-ne i avaluar-ne el compliment.

El curs 2016-2017, no hi ha hagut cap actuació del Síndic de Greuges específicament relacionada amb l'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 Comunicació i Àrea de Biblioteca i Recursos d'Aprenentatge.

**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

🐦 @UOCestudia

📘 UOC.universitat