

---

# Memòria del Síndic de Greuges

## Curs 2015-2016



---

## Presentació

El present informe recull l'activitat del síndic de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya el curs 2015-2016.

Aquest informe ha estat elaborat amb la finalitat inicial d'informar el Patronat de la Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya de l'activitat del síndic de Greuges, d'acord amb el que preveu el reglament. Això no obstant, l'informe també vol ser un instrument de transparència i, en general, una eina per a retre comptes a la comunitat universitària de l'activitat duta a terme pel síndic de Greuges al llarg del curs 2015-2016.

L'informe conté un resum de les activitats del síndic de Greuges, les quals s'han centrat bàsicament en el tractament i la resolució de les queixes rebudes.

El curs 2015-2016 s'han rebut més queixes que els cursos anteriors i eren d'una tipologia diversa. En particular, el curs 2014-2015 es van rebre 103 queixes, de les quals es van admetre a tràmit 75, i aquest curs 2015-2016 se n'han rebut 145 (42 queixes més) i se n'han admès a tràmit 136 (61 més). Això representa un augment del 44,85%. Amb relació a les queixes, l'informe recull un conjunt de dades que permet veure'n l'evolució, la tipologia i les característiques.

L'informe també inclou una referència a les recomanacions que el síndic de Greuges ha formulat al llarg d'aquest curs als òrgans de govern de la Universitat i que han ajudat a millorar-ne el funcionament com a resultat de la resolució d'algunes de les queixes presentades. En l'informe també es dóna compte del seguiment que la Universitat ha fet de les recomanacions formulades.

El curs 2015-2016, l'activitat del síndic de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya ha ampliat el seu abast. En primer lloc, s'ha dut a terme el primer procediment de mediació virtual entre dues

---

membres de la comunitat universitària. En segon lloc, el síndic de Greuges ha emès un informe, a sol·licitud d'una direcció de programa, en relació amb l'impacte que podria tenir el seu disseny en el funcionament de la Universitat.

A més, cal destacar la intensa activitat institucional del síndic de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya aquest curs 2015-2016. En particular, l'organització de la IX Trobada de Síndics de Greuges, Defensors i Mediadors Universitaris de la Xarxa Vives d'Universitats per part de la UOC, a més de les ponències del síndic a la XVIII Trobada Estatal de Defensors Universitaris i a la Jornada Tècnica de la Conferència Estatal de Defensors Universitaris, organitzades per la Conferència Estatal de Defensors Universitaris.

L'activitat del síndic de Greuges s'ha simplificat gràcies al suport i la col·laboració del personal acadèmic i de gestió de la Universitat i a l'ajuda dels òrgans de govern, els quals han facilitat la informació sol·licitada en cada moment per a la resolució de les queixes i han escoltat les recomanacions formulades. Tota aquesta feina també ha estat facilitada per la tasca i el suport de Teresa Girona com a responsable administrativa de l'oficina del síndic de Greuges. A totes aquestes persones, el meu agraïment.

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 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 del síndic de Greuges de la UOC, han estat síndics Josep Coll (2008-2013), Pere Fabra (2013-2015) i Agustí Cerrillo, que ho és actualment (des 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 del síndic de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya, aprovat l'1 de setembre de 2008.

## Actuacions

El curs 2015-2016, el síndic de Greuges de la UOC va rebre un total de 145 escrits de queixa o consulta d'estudiants, dels quals 136 van ser admesos a tràmit.

Els nou restants no van ser admesos perquè no complien les condicions i requisits previstos en el Reglament o en el Protocol d'actuació del síndic de Greuges.

Per a l'admissió d'una queixa o consulta és necessari el següent:

- La persona que reclama s'ha d'identificar.
- La persona que reclama ha de ser membre de la comunitat UOC (estudiants, professorat o personal de gestió).
- L'assumpte no ha d'estar pendent de recurs administratiu o judicial. La persona que reclama s'ha d'identificar.
- La persona interessada s'hagi adreçat prèviament als canals habituals d'atenció de queixes que la Universitat posa al seu abast.

Taula 1. Actuacions

Admeses a tràmit	136	93,79%
Refusades	9	6,21%
Total	145	100%

## Resolucions

Dels 136 assumptes admesos a tràmit, el síndic va obrir 72 expedients, dels quals 42 van ser assumits directament pel síndic, que va dictar la resolució corresponent, acompanyada en 10 casos de recomanacions a la Universitat.

La resta (94) van ser resoltes directament, a petició del síndic, pels diferents serveis de la Universitat.

En una ocasió, el síndic va actuar a requeriment del síndic de la UdL i en dues més va requerir l'actuació del síndic de la UdG.

Del total de 136 casos, se'n van resoldre totalment o parcialment a favor del reclamant 73 (9 directament pel síndic i 64 per altres instàncies de la Universitat).

**El curs 2015-2016, el síndic de Greuges va resoldre un 53,68% dels casos a favor de la persona demandant.**

Taula 2. Queixes resoltes i desestimades

Queixes resoltes a favor de la persona demandant	73	53,68%
Queixes desestimades	63	46,32%
Total	136	100%

## Perfil dels reclamants i tipologia de queixes

La ràtio de queixes admeses (136) va ser de 2,5 per cada mil estudiants, atès que durant el curs 2015-2016 hi va haver 54.022 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 2015-2016 totes les queixes excepte dues van provenir d'estudiants.

Aquestes dues van formular-les docents col·laboradors (un consultor i una consultora).

**La ràtio de queixes a la UOC va ser de 2,5 per cada mil alumnes.**

La majoria de queixes van provenir d'estudiants de grau (61,03%). En concret, el major nombre de queixes va provenir dels estudiants de Psicologia i Ciències de l'Educació (32,26%), seguits pels de Dret i Ciència Política, amb un 25,81%.

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

Estudis	Estudiants (només programes oficials)	Queixes resoltes	Percentatge (queixes/total d'estudiants)	Percentatge (queixes/total de queixes)
Psicologia i Ciències de l'Educació	11.562	40	9,34%	29,41%
Economia i Empresa	10.096	24	5,61%	17,65%
Informàtica, Multimèdia i Telecomunicació	7.293	10	2,34%	7,35%
Dret i Ciències Polítiques	7.039	32	7,47%	23,53%
Centre d'Idiomes Moderns	4.294	4	0,93%	2,94%
Arts i Humanitats	3.039	6	1,40%	4,41%
Ciències de la Informació i la Comunicació	2.647	6	1,40%	4,41%
Ciències de la Salut	1.137	2	0,47%	1,47%
Alumni/Ateneu	851	11	2,57%	8,09%
Doctorat	196	1	0,23%	0,74%
<b>Total</b>	<b>42.813</b>	<b>136</b>		<b>100,00%</b>

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

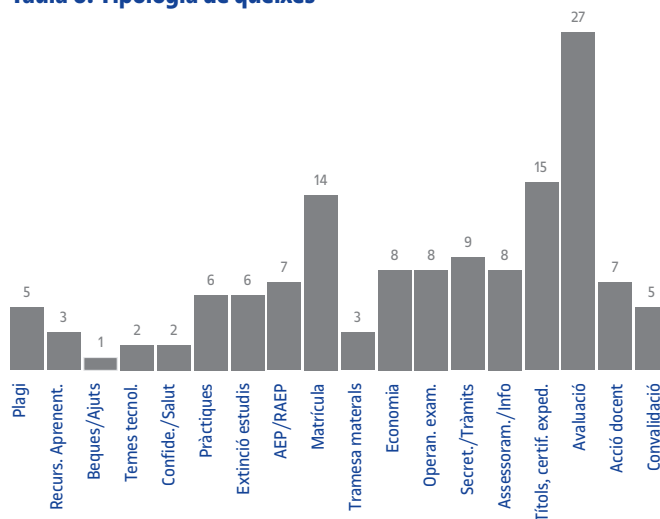
Tipus d'estudis	Estudiants	Queixes	Percentatge (queixes/total d'estudiants)	Percentatge (queixes/total de queixes)
Graus	31.993	83	0,26%	61,03%
Màsters i postgraus	12.105	40	0,46%	23,41%
Doctorat	196	1	0,51%	0,74%
Ateneu/Alumni	851	8	0,34%	5,38%
Centre d'Idiomes Moderns	4.294	4	0,93%	2,34%
<b>Total</b>	<b>54.022</b>	<b>136</b>	<b>0,25%</b>	<b>100,00%</b>

**Taula 5. Queixes per sexe**

Sexe	Queixes	%
Homes	72	53%
Dones	64	47%
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100%</b>

**L'avaluació docent va ser l'àrea que va rebre més queixes, amb un total de 27 casos registrats (32,08%).**

**Taula 6. Tipologia de queixes**



L'avaluació docent, tant pel que fa a l'avaluació contínua com a la final, va ser l'àrea que més queixes va comportar durant aquest curs, amb un total de 27 casos registrats (13,85%), seguida de l'expedició de títols i certificats, amb 15 queixes (11,03%) i de temes relacionats amb la matrícula, amb 14 (10,29%).

Igual que el curs passat, de les queixes sobre els resultats de l'avaluació docent, el síndic de Greuges 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 i de revisió de l'avaluació es portin a terme de conformitat amb els procediments i les garanties previstes a la normativa acadèmica.

---

## Evolució de les queixes

Tot i que el volum de queixes que arribava al síndic de Greuges havia disminuït progressivament en els darrers anys, aquest curs 2015-16 ha fet un repunt, tant en nombre de queixes rebudes com en el de queixes admeses a tràmit, en les quals trobem el percentatge més alt de la història del síndic (93,79%).

El creixement i la diversificació constants de la Universitat, sobretot aquest darrer any, i també el millor coneixement que tenen els estudiants de la figura del síndic, fan que les queixes que arriben estiguin relacionades tant amb temes que o bé ha de resoldre el síndic mateix com amb qüestions que el síndic considera que poden ser vehiculades a altres instàncies de la Universitat mitjançant el requeriment corresponent en cada cas.

Comentaris sobre les queixes més nombroses:

**Avaluació (27):** en determinats casos el síndic va recomanar a la Universitat que facilités als estudiants un retorn més específic respecte a la qualificació obtinguda, i va emetre dues recomanacions amb vista a garantir tant la informació com la qualitat del procés d'avaluació.

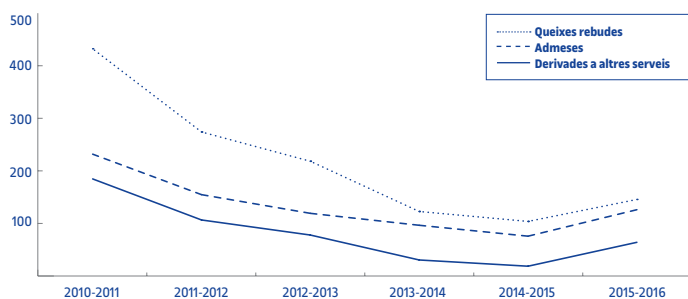
**Expedició de títols i certificats (15):** les queixes d'aquest àmbit han augmentat, per primera vegada i ocupen el segon lloc entre els motius més habituals, sobretot per la dificultat en les convalidacions de títols d'estudiants estrangers i per la demora en el seu enviament (per diferents causes).

**Matrícula (14):** les queixes relacionades amb la matrícula han quedat molt a prop, en tercer lloc, i han estat degudes bàsicament a la percepció de manca d'informació clara en les recomanacions sobre crèdits, terminis i criteris d'anul·lació de matrícula, i també a l'increment de matriculacions d'estudiants no comunitaris.



**Taula 7. Evolució de les queixes**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Queixes rebudes	433	274	218	122	103	145
Admeses	233	155	119	96	75	136
(% sobre rebudes)	-51,50%	-56,50%	-54%	-78,70%	-72,81%	93,79%
Derivades a altres serveis	186	107	78	30	18	64
(% sobre admeses)	-79,80%	(69,- %)	-65,50%	-24,60%	-17,47%	47,06%



## 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 deu recomanacions. Això suposa 23,81% de recomanacions en relació amb les resolucions emeses directament pel síndic.

Les recomanacions han estat adreçades als diferents òrgans de la Universitat (direccions d'Estudis, Vicerectorat de Docència i Aprenentatge i Assessoria Jurídica). Tots els òrgans han informat el síndic de Greuges de les accions dutes a terme per al seu seguiment i que s'han implementat (totalment o parcialment en nou dels deu casos).

### Recomanació 1 (setembre de 2015)

*Aplicació: octubre de 2016*

Informar amb més precisió dels requisits necessaris per a obtenir el títol propi de Graduat en Estudis Jurídics.

### Recomanació 2 (octubre de 2015)

*Aplicació: desembre de 2015*

Informar de les sancions per impagament mitjançant un missatge a la bústia de correu de la UOC, però també a la de correu personal i/o per correu certificat al domicili habitual.

### Recomanació 3 (novembre de 2015)

*Aplicació: novembre de 2015*

Vetllar perquè arribi adequadament als estudiants la informació relativa a les places dels pràcticums i, en general, la informació que contingui terminis breus de presentació de sol·licituds.

### Recomanació 4 (desembre de 2015)

*Aplicació: octubre de 2016*

Revisar la normativa acadèmica i la normativa econòmica perquè prevegin un règim transitori dels expedients reoberts.

### **Recomanació 5 (desembre de 2015)**

*Aplicació: pendent*

Analitzar si la normativa vigent relativa a la sanció per impagament garanteix adequadament els principis que regeixen l'activitat sancionadora i, en particular, els de proporcionalitat i seguretat jurídica, i, en cas contrari, fer que s'impulsin les reformes normatives necessàries.

### **Recomanació 6 (gener de 2016)**

*Aplicació: octubre i novembre de 2016*

Revisar la normativa acadèmica dels estudis de doctorat per a concertar principis i mecanismes per a la prevenció de conflictes d'interessos previstos al Codi de bones pràctiques en recerca i innovació (CBPRI).

Valorar la viabilitat d'un procediment de reclamació contra determinades decisions de la Comissió Acadèmica del Programa de Doctorat davant de la Comissió d'Investigació i Doctorat.

### **Recomanació 7 (maig de 2016)**

*Aplicació: octubre i novembre de 2016*

Adoptar mesures per a garantir la informació que cal de les assignatures amb dret a examen amb vista a l'adequada preparació de l'assignatura, i actualitzar la informació semestralment.

Valorar l'oportunitat de crear un mecanisme extraordinari i independent de revisió de les proves finals per a casos en què l'estudiant manifesti motivadament que s'han pogut produir irregularitats manifestes en la correcció o revisió de les proves finals, d'acord amb el que preveu l'article 31 de l'Estatut de l'estudiant universitari.

### **Recomanació 8 (maig de 2016)**

*Aplicació de la primera part: juny de 2016*

Ampliar amb caràcter general el termini previst per a l'exercici del dret de desistiment a catorze dies (14) per a adaptar-lo a la normativa comuna vigent en matèria de consumidors i usuaris, i que aquest es computi des del començament del curs i no des del moment de la formalització de la matrícula, per a garantir l'oportunitat de conèixer bé el funcionament de la Universitat abans que s'acabi l'esmentat termini.

### **Recomanació 9 (juny de 2016)**

*Aplicació: octubre de 2016*

Informar dels criteris d'avaluació aplicables en la correcció de les proves d'avaluació contínua per a garantir adequadament el dret dels estudiants a ser avaluats sobre els coneixements i competències de manera justa i objectiva, i també garantir suficientment la qualitat del procés d'avaluació.

### **Recomanació 10 (juliol de 2016)**

*Aplicació: octubre de 2016*

Garantir que els estudiants residents a l'estranger disposin permanentment d'informació precisa sobre l'estructura i el contingut de les proves amb els mateixos termes que se n'informa els estudiants que fan les proves escrites prèviament a les proves orals. Garantir que els plans docents continguin informació sobre el funcionament de les proves orals.

Garantir que s'estengui una acta de totes les proves orals que sigui prou detallada sobre l'estructura de la prova, les respostes facilitades per l'estudiant i qualsevol altra circumstància del desenvolupament de la prova oral que pugui ser d'interès.

---

## Mediació

El curs 2015-2016, el síndic de Greuges ha impulsat un procediment de mediació entre una docent col·laboradora i una estudiant. La mediació es va dur a terme al campus virtual i va permetre arribar a un acord entre ambdues 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 dues parts enfrontades recorren voluntàriament a una tercera persona imparcial, el mediador, per arribar a un acord satisfactori de les parts.

Com a nova eina del síndic de Greuges, va caldre un nou procés per a una posada en escena virtual, i, atès el bon resultat d'aquesta experiència, la Universitat posarà els mitjans necessaris per a implementar-la el curs 2016-2017.

---

## Informe

El 29 de febrer de 2016, a requeriment dels Estudis de Dret i Ciència Política, el síndic de Greuges va emetre un informe sobre determinats aspectes de la doble titulació de Dret i Administració i Direcció d'Empreses i els requisits previstos per a matricular-s'hi.

---

## Activitat institucional

El 2015-2016, el síndic de Greuges de la UOC ha organitzat la IX Trobada de Síndics de Greuges, Defensors i Mediadors Universitaris de la Xarxa Vives d'Universitats (7-8 de juliol de 2016), en el marc de la celebració del 20è. aniversari de la UOC a la seu de l'avinguda del Tibidabo de Barcelona.

Van assistir-hi 26 síndics de diferents universitats catalanes, així com el síndic de Greuges de Catalunya, Rafael Ribó, que va fer una ponència sobre «La contribució dels síndics de greuges al foment de la transparència universitària».

També hi van participar com a ponents Juanjo Martí, director de l'Oficina de Suport al Director de l'Àrea de Tecnologia de la UOC, i Miquel Peguera, professor de dret mercantil de la UOC, que van presentar la ponència titulada «Quan la tecnologia entra a l'aula, quin és el paper del síndic de greuges?».

A més, durant el curs 2015-2016 el síndic va assistir com a ponent als actes següents:

- Jornada Tècnica de la Conferència Estatal de Defensors Universitaris, organitzada per la CEDU (15 d'abril de 2016, Universitat Rey Juan Carlos de Madrid), amb la ponència «Universidad y cambios normativos: la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y la Ley 40/2015, de 1 de octubre».
- XVIII Trobada Estatal de Defensors Universitaris, organitzada per la CEDU (19-21 d'octubre de 2016, Universitat de Còrdova), amb la ponència «La contribución de los defensores universitarios a la transparencia y el buen gobierno de las universidades», elaborada conjuntament amb el defensor universitari de la Universitat de Vigo.

El síndic de Greuges de la UOC també ha participat en les activitats següents:

- I Trobada de Síndics de Greuges (*ombudsman*) de l'Institut d'Investigació Biomèdica de Bellvitge (IDIBELL) (7 de juny, Hospital Duran i Reynals, l'Hospitalet de Llobregat).
- Trobada de síndics i sindiques de Greuges de les Universitats Catalanes. Universitat de Barcelona (11 de març, Sindicatura de Greuges de la Universitat de Barcelona).

El síndic, com és habitual, va presentar la memòria del curs 2014-2015 al Patronat de la Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya i al Consell de Govern de la Universitat. També va mantenir una reunió amb els representants del Consell d'Estudiants de la UOC per a presentar la memòria i per a conèixer, de primera mà, les preocupacions dels estudiants (13 de maig). Així mateix es va reunir amb representants del Comitè d'Empresa, format per membres del professorat i personal de gestió (18 de maig).

El 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/>
- 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/>

---


## 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 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 empreses externes que presten serveis a la UOC o hi col·laboren. És un instrument que el 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.

En el curs 2015-2016, no hi ha hagut cap actuació del síndic de Greuges en aplicació del codi ètic de la Universitat.

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.

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

**Elaboració:** Agustí Cerrillo i Teresa Girona.

**Edició:** Àrea de Comunicació.

**Direcció de Comunicació:** Lluís Rius.

**Direcció de Marca i Estratègia Digital:** Yolanda Franco.

**Coordinació Editorial:** Maria Boixadera.

**Correcció i traducció:** Servei Lingüístic de la UOC.

**Coordinació gràfica:** Coral Piferrer.

**Disseny i maquetació:** Inés Atienza.

**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

🐦 @UOCestudiant

📘 UOC.universitat



---

Universitat  
Oberta  
de Catalunya

---