
Memoria del Síndic de Greuges

Curso 2015-2016

Presentación

El presente informe recoge la actividad del síndic de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya durante el curso 2015-2016.

Este informe ha sido elaborado con la finalidad inicial de informar al Patronato de la Fundación para la Universitat Oberta de Catalunya de la actividad del síndic de Greuges, de acuerdo con lo previsto en el reglamento. No obstante, el informe también quiere ser un instrumento de transparencia y, en general, una herramienta para rendir cuentas a la comunidad universitaria de la actividad llevada a cabo por el síndic de Greuges a lo largo del curso 2015-2016.

El informe contiene un resumen de las actividades del síndic de Greuges, que se han centrado básicamente en el tratamiento y la resolución de las quejas recibidas.

En el curso 2015-2016 se han recibido más quejas que en los cursos anteriores y han sido de una tipología diferente. En particular, en el curso 2014-2015 se recibieron 103 quejas, de las cuales se admitieron a trámite 75, y este curso 2015-2016 se han recibido 145 (42 quejas más) y se han admitido a trámite 136 (61 más). Esto representa un aumento del 44,85 %. En cuanto a las quejas, el informe recoge un conjunto de datos que permite ver su evolución, su tipología y sus características.

El informe también incluye una referencia a las recomendaciones que el síndic de Greuges ha formulado a lo largo de este curso a los órganos de gobierno de la Universidad y que han ayudado a mejorar su funcionamiento como resultado de la resolución de algunas de las quejas presentadas. En el informe también se da cuenta del seguimiento que la Universidad ha hecho de las recomendaciones formuladas.

En el curso 2015-2016, la actividad del síndic de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya ha ampliado su alcance. En primer lugar, se ha llevado a cabo el primer procedimiento de mediación virtual entre dos miembros de la comunidad universitaria. En segundo lugar, el síndic de Greuges ha emitido un informe, a solicitud de una dirección de programa, relativo al impacto que podría tener su diseño en el funcionamiento de la Universidad.

Además, debe destacarse la intensa actividad institucional del síndic de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya en este curso 2015-2016. En particular, la organización del IX Encuentro de Síndics de Greuges, Defensores y Mediadores Universitarios de la Red Vives de Universidades por parte de la UOC, además de las ponencias del síndic en el XVIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios y en la Jornada Técnica de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, organizadas por la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios.

La actividad del síndic de Greuges se ha simplificado gracias al apoyo y la colaboración del personal académico y de gestión de la Universidad y a la ayuda de los órganos de gobierno, que han facilitado la información solicitada en todo momento para la resolución de las quejas y han escuchado las recomendaciones formuladas. Todo este trabajo también ha sido facilitado gracias a la labor y el apoyo de Teresa Girona como responsable administrativa de la oficina del síndic de Greuges. A todas estas personas, mi agradecimiento.

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 de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya es nombrado por el Patronato de la Fundación, a propuesta del rector.

Desde la creación del síndic de Greuges de la UOC, han ejercido el cargo Josep Coll (2008-2013), Pere Fabra (2013-2015) y Agustí Cerrillo, que lo ejerce actualmente (desde 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 del síndic de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya, aprobado el 1 de septiembre de 2008.

Actuaciones

En el curso 2015-2016, el síndic de Greuges de la UOC recibió un total de 145 escritos de queja o consulta de estudiantes, de los cuales 136 fueron admitidos a trámite. Los nueve restantes no fueron admitidos por no cumplir las condiciones y requisitos previstos en el Reglamento o en el Protocolo de actuación del síndic de Greuges. Para la admisión de una queja o consulta es necesario lo siguiente:

- La persona que reclama debe identificarse.
- La persona que reclama debe ser miembro de la comunidad UOC (estudiantes, profesorado o personal de gestión).
- El asunto no tiene que estar pendiente de recurso administrativo o judicial.
- La persona interesada se haya dirigido previamente a los canales habituales de atención de quejas que la Universidad pone a su disposición.

Tabla 1. Actuaciones

Admitidas a trámite	136	93,79%
Rechazadas	9	6,21%
Total	145	100%

Resoluciones

De los 136 asuntos admitidos a trámite, el síndic abrió 72 expedientes, de los cuales 42 fueron asumidos directamente por él, que dictó la resolución correspondiente, acompañada en 10 casos de recomendaciones a la Universidad.

El resto (94) fue resuelto directamente, a petición del síndic, por los diferentes servicios de la Universidad.

En una ocasión, el síndic actuó a requerimiento del síndic de la UdL y en dos más requirió la actuación del de la UdG.

Del total de 136 casos, se resolvieron total o parcialmente a favor del reclamante 73 (9 directamente por el síndic y 64 por otras instancias de la Universidad).

En el curso 2015-2016, el síndic de Greuges resolvió un 53,68 % de los casos a favor de la persona demandante.

Tabla 2. Quejas resueltas y desestimadas

Quejas resueltas a favor de la persona demandante	73	53,68%
Quejas desestimadas	63	46,32%
Total	136	100%

Perfil de los reclamantes y tipología de las quejas

La ratio de quejas admitidas (136) fue de 2,5 por cada mil estudiantes, dado que en el curso 2015-2016 hubo 54.022 estudiantes matriculados en la UOC.

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 2015-2016 todas las quejas excepto dos provinieron de estudiantes.

Estas dos quejas fueron formuladas por docentes colaboradores (un consultor y una consultora).

La ratio de quejas en la UOC fue de 2,5 por cada mil alumnos.

La mayoría de quejas provinieron de estudiantes de grado (61,03 %). En concreto, el mayor número de quejas provino de los estudiantes de Psicología y Ciencias de la Educación (32,26 %), seguidos por los de Derecho y Ciencia Política, con un 25,81 %.

Tabla 3. Quejas por ámbito de estudios

Estudios	Estudiantes (solo programas oficiales)	Quejas resueltas	Porcentaje (quejas/total de estudiantes)	Porcentaje (quejas/total de quejas)
Psicología y Ciencias de la Educación	11.562	40	9,34%	29,41%
Economía y Empresa	10.096	24	5,61%	17,65%
Informática, Multimedia y Telecomunicación	7.293	10	2,34%	7,35%
Derecho y Ciencias Políticas	7.039	32	7,47%	23,53%
Centro de Idiomas Modernos	4.294	4	0,93%	2,94%
Artes y Humanidades	3.039	6	1,40%	4,41%
Ciencias de la Información y la Comunicación	2.647	6	1,40%	4,41%
Ciencias de la Salud	1.137	2	0,47%	1,47%
Alumni/Ateneo	851	11	2,57%	8,09%
Doctorado	196	1	0,23%	0,74%
Total	42.813	136		100,00%

Tabla 4. Quejas por tipo de estudios

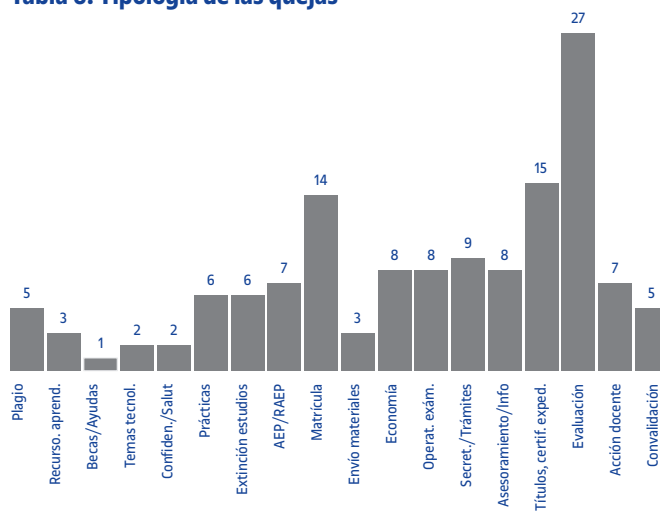
Tipo de estudios	Estudiantes	Quejas	Porcentaje (quejas/total de estudiantes)	Porcentaje (quejas/total de quejas)
Grados	31.993	83	0,26%	61,03%
Másteres y posgrados	12.105	40	0,46%	23,41%
Doctorado	196	1	0,51%	0,74%
Ateneo/Alumni	851	8	0,34%	5,38%
Centro de Idiomas Modernos	4.294	4	0,93%	2,34%
Total	54.022	136	0,25%	100,00%

Tabla 5. Quejas por sexo

Sexo	Quejas	%
Hombres	72	53%
Mujeres	64	47%
Total	136	100%

La evaluación docente fue el área que recibió más quejas, con un total de 27 casos registrados (32,08 %).

Tabla 6. Tipología de las quejas



La evaluación docente, tanto en lo referente a la evaluación continua como a la final, fue el área que más quejas comportó durante este curso, con un total de 27 casos registrados (13,85 %), seguida de la expedición de títulos y certificados, con 15 quejas (11,03 %) y de temas relacionados con la matrícula, con 14 (10,29 %).

Al igual que en el curso pasado, el síndic de Greuges desestimó la mayoría de las quejas sobre los resultados de la evaluación docente, ya que no tiene competencia para revisar el contenido concreto de las pruebas de evaluación, sino que exclusivamente puede velar por que los procesos de evaluación y de revisión de la evaluación se lleven a cabo de conformidad con los procedimientos y las garantías previstas en la normativa académica.

Evolución de las quejas

Aunque el volumen de quejas que llegaba al síndic de Greuges había disminuido progresivamente en los últimos años, en el curso 2015-2016 ha experimentado un repunte, tanto en el número de quejas recibidas como en el de quejas admitidas a trámite, en las que encontramos el porcentaje más alto de la historia del síndic (93,79 %).

El crecimiento y la diversificación constantes de la Universidad, sobre todo en este último año, así como el mejor conocimiento que tienen los estudiantes de la figura del síndic, hacen que las quejas que llegan estén relacionadas tanto con temas que ha de resolver el propio síndic como con cuestiones que él considera que pueden ser vehiculadas a otras instancias de la Universidad acompañadas del requerimiento correspondiente en cada caso.

Comentarios sobre las quejas más numerosas:

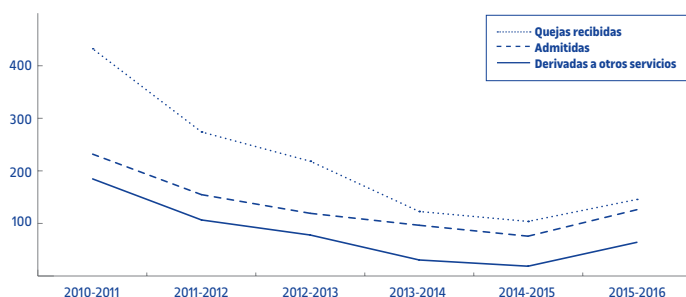
Evaluación (27): en determinados casos el síndic recomendó a la Universidad que facilitara a los estudiantes un retorno más específico respecto a la calificación obtenida, y emitió dos recomendaciones para garantizar tanto la información como la calidad del proceso de evaluación.

Expedición de títulos y certificados (15): las quejas de este ámbito han aumentado, por primera vez y ocupan el segundo lugar entre los motivos más habituales, sobre todo por la dificultad en las convalidaciones de títulos de estudiantes extranjeros y por la demora en su envío (por diferentes causas).

Matrícula (14): las quejas relacionadas con la matrícula han quedado muy cerca, en tercer lugar, y han sido debidas básicamente a la percepción de falta de información clara en las recomendaciones sobre créditos, plazos y criterios de anulación de matrícula, y también al incremento de matriculaciones de estudiantes no comunitarios.

Tabla 7. Evolución de las quejas

	2010 2011	2011 2012	2012 2013	2013 2014	2014 2015	2015 2016
Quejas recibidas	433	274	218	122	103	145
Admitidas	233	155	119	96	75	136
(% sobre recibidas)	-51,50%	-56,50%	-54%	-78,70%	-72,81%	93,79%
Derivadas a otros servicios	186	107	78	30	18	64
(% sobre admitidas)	-79,80%	(69,- %)	-65,50%	-24,60%	-17,47%	47,06%



Recomendaciones

El síndic de Greuges puede, en sus decisiones y resoluciones, formular a las autoridades o al personal de la universidad advertencias, recomendaciones y sugerencias.

En el curso 2014-2015, el síndic de Greuges ha formulado diez recomendaciones. Esto supone 23,81 % de recomendaciones relacionadas con las resoluciones emitidas directamente por el síndic.

Las recomendaciones han sido dirigidas a los diferentes órganos de la Universidad (direcciones de Estudios, Vicerrectorado de Docencia y Aprendizaje y Asesoría Jurídica). Todos los órganos han informado al síndic de Greuges de las acciones llevadas a cabo para su seguimiento y que se han implementado (total o parcialmente en nueve de los diez casos).

Recomendación 1 (septiembre de 2015)

Aplicación: octubre de 2016

Informar con más precisión sobre los requisitos necesarios para obtener el título propio de Graduado en Estudios Jurídicos.

Recomendación 2 (octubre de 2015)

Aplicación: diciembre de 2015

Informar sobre las sanciones por impago mediante un mensaje en el buzón de correo de la UOC, pero también en el de correo personal y/o por correo certificado al domicilio habitual.

Recomendación 3 (noviembre de 2015)

Aplicación: noviembre de 2015

Velar por que llegue adecuadamente a los estudiantes la información relativa a las plazas de los prácticums y, en general, la información que contenga plazos breves de presentación de solicitudes.

Recomendación 4 (diciembre de 2015)

Aplicación: octubre de 2016

Revisar la normativa académica y la normativa económica para que prevean un régimen transitorio de los expedientes reabiertos.

Recomendación 5 (diciembre de 2015)

Aplicación: pendiente

Analizar si la normativa vigente relativa a la sanción por impago garantiza adecuadamente los principios que rigen la actividad sancionadora y, en particular, los de proporcionalidad y seguridad jurídica, y, en caso contrario, procurar que se impulsen las reformas normativas necesarias.

Recomendación 6 (enero de 2016)

Aplicación: octubre y noviembre de 2016

Revisar la normativa académica de los estudios de doctorado para concertar principios y mecanismos para la prevención de conflictos de intereses previstos en el Código de buenas prácticas en investigación e innovación (CBPRI).

Valorar la viabilidad de un procedimiento de reclamación contra determinadas decisiones de la Comisión Académica del Programa de Doctorado ante la Comisión de Investigación y Doctorado.

Recomendación 7 (mayo de 2016)

Aplicación: octubre y noviembre de 2016

Adoptar medidas para garantizar la información necesaria sobre las asignaturas con derecho a examen para la adecuada preparación de la asignatura, y actualizar la información semestralmente.

Valorar la oportunidad de crear un mecanismo extraordinario e independiente de revisión de las pruebas finales para casos en que el estudiante manifieste motivadamente que se han podido producir irregularidades manifiestas en la corrección o revisión de las pruebas finales, de acuerdo con lo previsto en el artículo 31 del Estatuto del estudiante universitario.

Recomendación 8 (mayo de 2016)

Aplicación de la primera parte: junio de 2016

Ampliar con carácter general el plazo previsto para el ejercicio del derecho de desistimiento a catorce días (14) para adaptarlo a la normativa común vigente en materia de consumidores y usuarios, y que este se compute desde el comienzo del curso y no desde el momento de la formalización de la matrícula, para garantizar la oportunidad de conocer bien el funcionamiento de la Universidad antes de que acabe dicho plazo.

Recomendación 9 (junio de 2016)

Aplicación: octubre de 2016

Informar sobre los criterios de evaluación aplicables a la corrección de las pruebas de evaluación continua para garantizar adecuadamente el derecho de los estudiantes a ser evaluados sobre los conocimientos y competencias de manera justa y objetiva, y también garantizar suficientemente la calidad del proceso de evaluación.

Recomendación 10 (julio de 2016)

Aplicación: octubre de 2016

Garantizar que los estudiantes residentes en el extranjero dispongan permanentemente de información precisa sobre la estructura y el contenido de las pruebas con los mismos términos con los que se informa a los estudiantes que hacen las pruebas escritas antes de las pruebas orales. Garantizar que los planes docentes contengan información sobre el funcionamiento de las pruebas orales.

Garantizar que se extienda un acta de todas las pruebas orales que sea lo bastante detallada sobre la estructura de la prueba, las respuestas facilitadas por el estudiante y cualquier otra circunstancia del desarrollo de la prueba oral que pueda ser de interés.

Mediación

En el curso 2015-2016, el síndic de Greuges ha impulsado un procedimiento de mediación entre una docente colaboradora y una estudiante. La mediación se llevó a cabo en el campus virtual y permitió llegar a un acuerdo entre ambas partes.

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.

Como nueva herramienta del síndic de Greuges, fue necesario un nuevo proceso para una puesta en escena virtual, y, dado el buen resultado de esta experiencia, la Universidad pondrá los medios necesarios para implementarla en el curso 2016-2017.

Informe

El 29 de febrero de 2016, a requerimiento de los Estudios de Derecho y Ciencia Política, el síndic de Greuges emitió un informe sobre determinados aspectos de la doble titulación de Derecho y Administración y Dirección de Empresas y los requisitos previstos para matricularse en estos.

Actividad institucional

En 2015-2016, el síndic de Greuges de la UOC ha organizado el IX Encuentro de Síndics de Greuges, Defensores y Mediadores Universitarios de la Red Vives de Universidades (7-8 de julio de 2016), en el marco de la celebración del 20.º aniversario de la UOC en la sede de la avenida del Tibidabo de Barcelona.

Asistieron al acto 26 síndics de diferentes universidades catalanas, así como el síndic de Greuges de Catalunya, Rafael Ribó, con una ponencia sobre «La contribució dels síndics de greuges al foment de la transparència universitària».

También participaron en el acto como ponentes Juanjo Martín, director de la Oficina de Apoyo al Director del Área de Tecnología de la UOC, y Miquel Peguera, profesor de derecho mercantil de la UOC, que presentaron la ponencia titulada «Quan la tecnologia entra a l'aula, quin és el paper del síndic de greuges?».

Además, durante el curso 2015-2016 el síndic asistió como ponente a los siguientes actos:

- Jornada Técnica de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, organizada por la CEDU (15 de abril de 2016, Universidad Rey Juan Carlos de Madrid), con la ponencia «Universidad y cambios normativos: la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y la Ley 40/2015, de 1 de octubre».
- XVIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, organizado por la CEDU (19-21 de octubre de 2016, Universidad de Córdoba), con la ponencia «La contribución de los defensores universitarios a la transparencia y el buen gobierno de las universidades», elaborada conjuntamente con el defensor universitario de la Universidad de Vigo.

El síndic de Greuges de la UOC también ha participado en las actividades siguientes:

- I Encuentro de Síndics de Greuges (ombudsman) del Instituto de Investigación Biomédica de Bellvitge (IDIBELL) (7 de junio, Hospital Duran y Reynals, l'Hospitalet de Llobregat).
- Encuentro de síndics y síndiques de Greuges de las Universidades Catalanas. Universidad de Barcelona (11 de marzo, Sindicatura de Greuges de la Universidad de Barcelona).

El síndic, como es habitual, presentó la memoria del curso 2014-2015 al Patronato de la Fundación para la Universitat Oberta de Catalunya y al Consejo de Gobierno de la Universidad. También mantuvo una reunión con los representantes del Consejo de Estudiantes de la UOC para presentar la memoria y para conocer, de primera mano, las preocupaciones de los estudiantes (13 de mayo). Asimismo se reunió con representantes del Comité de Empresa, formado por miembros del profesorado y personal de gestión (18 de mayo).

El síndic de Greuges de la UOC forma parte de diversas redes o asociaciones de síndics de greuges y defensores universitarios de ámbito nacional, estatal e 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/>


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 la Universidad. Es un instrumento que el 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 efectuar 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.

En el curso 2015-2016, no ha habido ninguna actuación del síndic de Greuges en aplicación del código ético de la Universidad.

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.

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

Elaboración: Agustí Cerrillo y Teresa Girona.

Edición: Área de Comunicación. Marca y Estrategia Digital.

Dirección de Comunicación: Lluís Rius.

Dirección de Marca y Estrategia Digital: Yolanda Franco.

Coordinación Editorial: Maria Boixadera.

Corrección y traducción: Servei Lingüístic de la UOC.

Coordinació gràfica: Coral Piferrer.

Diseño y maquetación: Inés Atienza.

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
