

---

# Memoria de la oficina del *Síndic de Greuges* Curso 2016-2017



---

## Presentación

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 ante cualquier actuación o situación de discriminación, indefensión o arbitrariedad, y de velar por la defensa de la calidad universitaria en todos los ámbitos.

Con estos fines, en el curso 2016-2017, el *Síndic de Greuges* ha dado respuesta a 131 quejas recibidas, de las que ha admitido a trámite 106, y ha emitido 8 recomendaciones a la universidad para mejorar la normativa o los procesos. También ha mediado en una queja presentada por dos miembros de la comunidad universitaria. Aunque el número de quejas recibidas a lo largo del curso 2016-2017 ha sido inferior al del curso anterior, en general las quejas han sido de mayor complejidad, por lo que han requerido una mayor dedicación y más gestiones para su resolución.

Además, el *Síndic de Greuges* ha mantenido una participación activa en varias redes de defensores universitarios (Red de Ombudsman de Cataluña, Red Vives de Universidades, Conferencia Estatal de Defensores Universitarios y Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios) con el objetivo de compartir experiencias y conocimientos con otros *síndics* y defensores universitarios y de posicionar a la UOC también como referente en la defensa y la promoción de los derechos y las libertades de los miembros de la comunidad universitaria.

Este informe recoge la actividad de la Oficina del *Síndic de Greuges* de la Universitat Oberta de Catalunya en el curso 2016-2017 y fue presentado al Consejo de Gobierno y al Patronato de la Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya en las reuniones celebradas los días 18 y 20 de diciembre de 2017, respectivamente.

---

Por último, quiero manifestar mi agradecimiento por la colaboración recibida del personal académico y de gestión de la universidad y por el apoyo de los órganos de gobierno, que han facilitado de forma puntual la información que les he solicitado en cada momento para la resolución de las quejas y han escuchado las recomendaciones que les he formulado y han dado respuesta a ellas. También quiero hacer público mi agradecimiento a Teresa Girona, que, como responsable administrativa de la Oficina del *Síndic de Greuges*, ha facilitado mucho mi tarea.

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 fundación, 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 2016-2017, la Oficina del *Síndic de Greuges* de la UOC recibió un total de 131 escritos de queja o consulta de estudiantes, 106 de los cuales fueron admitidos a trámite. La no admisión del resto (25) 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	106	80,91%
Rechazadas	25	19,09%
Total	131	100%

## Resoluciones

De los 106 asuntos admitidos a trámite, el *síndic* abrió 55 expedientes, 52 de los cuales fueron asumidos directamente por él mismo, que dictó la correspondiente resolución, acompañada en 8 casos de recomendaciones a la UOC, 3 de los cuales quedaron sin resolución por estar pendientes de otras instancias.

Los demás (51) fueron resueltos directamente, a petición del *síndic*, por los diferentes servicios de la UOC.

Del total de 106 casos, 39 se resolvieron total o parcialmente a favor del reclamante (14 fueron resueltos directamente por el *síndic* y 25 por otras instancias de la universidad).

**Durante el curso 2016-2017, la Oficina del *Síndic de Greuges* resolvió el 36,79% de los casos a favor del demandante.**

**Tabla 2. Quejas resueltas y desestimadas**

Quejas resueltas a favor del demandante	39	36,79%
Quejas resueltas desfavorablemente para el demandante	41	38,68%
Quejas no resueltas (por recursos en vía)	3	2,83%
Quejas derivadas a otras instancias	23	21,70%
Total	106	100%

## Perfil de los reclamantes y tipología de quejas

La ratio de quejas admitidas (106) fue de 1,8 por cada mil estudiantes, dado que en el curso 2016-2017 hubo 58.427 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 2016-2017 la práctica totalidad de las quejas provinieron de estudiantes. Únicamente tres provinieron de docentes colaboradores.

**La ratio de quejas en la UOC fue de 1,8 por cada mil alumnos.**

La mayoría de quejas provinieron de estudiantes de grado (68,87%). Por otra parte, el número de quejas provino de los estudiantes de Psicología y Ciencias de la Educación (32,73%), seguidos de los de Derecho y Ciencia Política (23,64%) y de Economía y Empresa (18,18%).

**Tabla 3. Quejas por ámbito de estudios**

Estudios	Estudiantes (solo programas oficiales)	Quejas resueltas	Porcentaje (quejas/total de estudiantes)	Porcentaje (quejas/total de quejas)
Alumni/Ateneo	1.038	2	3,37%	3,64%
Artes y Humanidades	3.088	3	5,45%	5,45%
Ciencias de la Información y de la Comunicación	3.492	4	7,27%	7,27%
Ciencias de la Salud	1.644	0	0%	0%
Derecho y Ciencia Política	7.889	13	23,64%	23,64%
Psicología y Ciencias de la Educación	13.455	18	37,73%	37,73%
Economía y Empresa	10.350	10	18,18%	18,18%
Informática, Multimedia y Telecomunicación	7.612	4	7,27%	7,27%
Centro de Idiomas Modernos	4.633	1	1,82%	1,82%
Doctorado	273	0	0%	0%
<b>Total</b>	<b>53.474</b>	<b>55</b>		<b>100,00%</b>

**Tabla 4. Quejas por tipo de estudios**

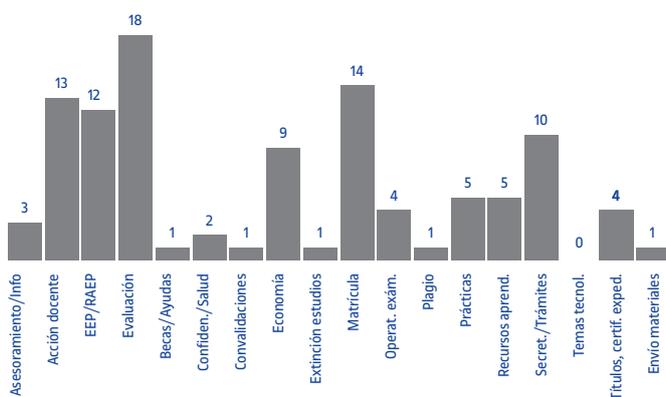
Tipo de estudios	Estudiantes	Quejas admitidas	Porcentaje (quejas/total de estudiantes)	Porcentaje (quejas/total de quejas)
Grados	34.581	73	0,21%	68,87%
Ciclos LRU	837	0	0%	0%
Másteres y posgrados	15.569	31	0,20%	29,25%
Doctorado	273	1		0,94%
Ateneo/Alumni	1.038	4	0,38%	3,77%
Programas abiertos	1.496	0	0%	0%
Centro de Idiomas Modernos	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>

**Tabla 5. Quejas por sexo**

Sexo	Quejas	%
Hombres	54	50,94%
Mujeres	52	49,06%
<b>Total</b>	<b>106</b>	<b>100%</b>

**La evaluación docente fue el área que recibió más quejas, con un total de 18 casos registrados (16,98%).**

**Tabla 6. Tipología de las quejas**



La evaluación docente, que recoge tanto la evaluación continua como la final y el proceso de revisión, fue el área que durante este curso también comportó más quejas, con un total de 18 casos registrados (16,98%). Por el contrario, no se recibieron quejas por la expedición de títulos y certificados, que en el curso 2015-2016 ocuparon el segundo lugar.

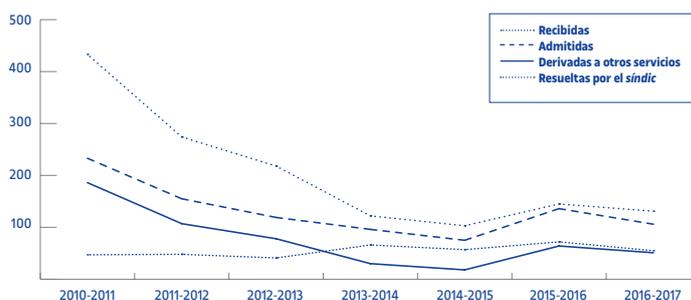
## Evolución de las quejas

En el curso 2016-2017, superado el ligero repunte del curso 2015-2016, se ha mantenido la tendencia observada en los últimos años de disminución progresiva tanto del número de quejas recibidas, como del número de quejas admitidas a trámite.

El constante crecimiento y diversificación de la UOC, así como el hecho de que los estudiantes conozcan mejor la figura del *síndic* han hecho que las quejas que llegan sean de temas que o bien pueden ser resueltos directamente por el propio *síndic*, o bien puedan ser vehiculados por él mediante requerimientos a otras instancias de la universidad.

**Tabla 7. Evolución de las quejas**

Quejas	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Recibidas	433	274	218	122	103	145	131
Admitidas	233	155	119	96	75	136	106
(% sobre quejas recibidas)	51,50%	56,50%	55,00%	78,70%	72,81%	93,79%	80,92%
Derivadas a otros servicios (% sobre admitidas)	186	107	78	30	18	64	51
(% sobre quejas recibidas)	79,80%	69,03%	65,50%	24,60%	17,47%	47,06%	48,11%
Resueltas por el <i>síndic</i> (% sobre quejas admitidas)	47	48	41	66	57	72	55
(% sobre quejas recibidas)	20,20%	31,00%	34,50%	75,40%	76,00%	52,94%	51,89%



---

## Recomendaciones

El *Síndic de Greuges* puede, en las decisiones y resoluciones que toma, formular a las autoridades o al personal de la universidad advertencias, recomendaciones y sugerencias.

En el curso 2016-2017, el *Síndic de Greuges* ha formulado 8 recomendaciones. Esto supone el 14,54% de recomendaciones en relación con las resoluciones emitidas directamente por él.

Las recomendaciones han sido dirigidas a diferentes órganos de la universidad (direcciones de estudios, Vicerrectorado de Docencia y Aprendizaje, Área de Biblioteca, Área de Personas, Área Comercial y Asesoría Jurídica). Todos estos órganos han informado a la Oficina del *Síndic de Greuges* de las acciones llevadas a cabo para su seguimiento, y han sido implantadas ya en 3 de los 8 casos.

### Recomendación 1 (febrero de 2017)

*Aplicación: pendiente*

En relación con la queja presentada ante el *Síndic de Greuges* de la Universitat Oberta de Catalunya por un colaborador docente respecto a los honorarios para la redacción de recursos docentes, se recomienda revisar la redacción de los contratos de encargo de la redacción de recursos docentes para especificar los criterios que utiliza la universidad para graduar la retribución del docente colaborador.

### Recomendación 2 (abril de 2017)

*Aplicación: pendiente de la revisión de la normativa en 2020*

En relación con la queja presentada ante el *Síndic de Greuges* de la Universitat Oberta de Catalunya por un estudiante respecto a la no aplicación del descuento por la renuncia al envío de materiales en papel, se recomienda que se valore la viabilidad de adaptar el descuento por el no envío de los materiales en papel al volumen de materiales que se envían a los estudiantes y, en su caso, la oportunidad de devolver una parte del precio satisfecho para recibir los materiales en papel cuando no todos los materiales de la asignatura hayan sido enviados en este formato.

### Recomendación 3 (julio de 2017)

*Aplicación: pendiente*

En relación con la queja presentada ante el *Síndic de Greuges* de la Universitat Oberta de Catalunya por una colaboradora docente relativa a la retribución de la evaluación de trabajos finales de grado (TFG) no dirigidos, se recomienda revisar la redacción de los contratos de los profesores colaboradores y las profesoras colaboradoras de TFG y TFM para incorporar, en su caso, el encargo adicional al contenido principal de dirigir y evaluar los trabajos dirigidos «la evaluación de otros trabajos no dirigidos».

También se recomienda que, en su caso, se incorporen a los contratos los importes variables que el profesor colaborador o la profesora colaboradora percibirá según los criterios establecidos cuando se le atribuya este encargo adicional.

Por último, se recomienda que los profesores colaboradores sean informados adecuadamente tanto de la incorporación de este encargo accesorio a los contratos, como de la retribución que le ha sido asignada.

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

*Aplicación: octubre de 2017*

En relación con la queja presentada ante el *Síndic de Greuges* de la Universitat Oberta de Catalunya por un estudiante respecto a la resolución del Tribunal de Compensación (TC), se recomienda que se motiven adecuadamente las decisiones del TC, especialmente las de carácter denegatorio, incluyendo una exposición suficiente de las razones que llevan al TC a denegar la solicitud formulada en cada caso y que permitan al estudiante saber si la decisión es fundada o no. También se recomienda que en la notificación se incorpore la fecha en la que el TC se reunió.

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

*Aplicación: pendiente*

En relación con la queja presentada ante el *Síndic de Greuges* de la Universitat Oberta de Catalunya por Òscar Muñoz respecto a la información recibida sobre los descuentos aplicables a la matrícula, se recomienda que en el futuro se adopten las medidas necesarias para garantizar que la información comercial se facilite de forma clara y comprensible, independientemente del canal utilizado, evitando cualquier mensaje que pueda llevar a equívocos o falsas expectativas.

También se recomienda que los asesores de matrícula conozcan suficientemente la política de descuentos para garantizar que desde el primer momento se facilita una información adecuada a las personas que solicitan información para matricularse en la UOC.

#### **Recomendación 6 (noviembre de 2017)**

*Aplicación: pendiente*

En relación con la queja presentada ante el *Síndic de Greuges* de la Universitat Oberta de Catalunya relativa a la respuesta recibida respecto a la solicitud presentada para ser contratada como docente colaboradora, se recomienda que se revisen y actualicen 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, para garantizar una publicidad adecuada de los procedimientos de selección, que informe, con carácter previo, de los criterios de calificación y puntuación establecidos.

También se recomienda que se revisen y actualicen 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, a fin de garantizar a todos los candidatos y candidatas de los procesos de selección impulsados por la Universitat Oberta de Catalunya la información suficiente para que puedan saber por qué han sido seleccionados o no y, en su caso, tener conocimiento de los candidatos seleccionados.

#### **Recomendación 7 (mayo de 2017)**

*Aplicación: julio de 2017*

Con respecto a la queja presentada ante el *Síndic de Greuges* de la Universitat Oberta de Catalunya relativa a la aplicación de los criterios para poder solicitar la compensación curricular, se recomienda que a efectos de determinar el cumplimiento del requisito de haber agotado las cuatro convocatorias ordinarias para poder solicitar la evaluación por compensación curricular prevista en la normativa, la universidad compute todas las convocatorias realizadas por el estudiante (tanto durante la licenciatura de Derecho extinguida, como, posteriormente a la adaptación, durante el grado de Derecho).

#### **Recomendación 8 (julio de 2017)**

*Aplicación: septiembre de 2017*

En cuanto a la queja presentada ante el *Síndic de Greuges* de la Universitat Oberta de Catalunya relativa a la información errónea recibida del Servicio de atención a la hora de formalizar una matrícula, se recomienda adoptar las medidas necesarias para mejorar la precisión en la redacción de las respuestas de la gestión externa (*front office*) para evitar posibles malas interpretaciones que den lugar a confusiones o errores.

---

## Mediación

Durante el curso 2016-2017, el *Síndic de Greuges* ha sido mediador en el procedimiento de mediación entre dos estudiantes. Este procedimiento se llevó a cabo en un espacio virtual creado a tal fin 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.

---

## Actividad institucional

En el curso 2016-2017, el *Síndic de Greuges* de la UOC asistió como ponente a los siguientes actos:

- XIX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios (octubre de 2016, Córdoba).
- X Encuentro de *Síndics de Greuges*, Defensores y Mediadores Universitarios de la Red Vives de Universidades (julio de 2017 - Universitat Rovira i Virgili, URV).

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

- Jornada de Debate de la CEDU (mayo de 2017, Madrid).

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.eweb.unex.es/eweb/cedu/>
- 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/>
- Nueva Red de Ombudsman de Cataluña (julio de 2017, Barcelona)

## 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 2016-2017 se ha actualizado el Código ético de la universidad para adaptarlo a los nuevos valores de la UOC. El *Síndic de Greuges* ha participado activamente en su proceso de actualización.

En la actualización se refuerza el papel del *Síndic de Greuges* como garante del cumplimiento del código por parte de todos los miembros de la comunidad universitaria. En particular, la nueva versión del Código ético prevé que el *Síndic de Greuges* impulse las acciones necesarias para garantizar el conocimiento y cumplimiento del Código ético y para seguir y evaluar su cumplimiento.

En el curso 2016-2017, no ha habido ninguna actuación del *Síndic de Greuges* específicamente relacionada con la aplicación del Código ético de la UOC.

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

**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

---