

Uoc

Memòria de la Sindicatura de Greuges

Curs 2020-2021

Universitat Oberta
de Catalunya

Índex

U1

Presentació 3

U2

La Sindicatura de Greuges de la UOC 5

U3

Actuacions 6

U4

Perfil dels reclamants i tipologia de queixes 7

U5

Evolució de les queixes 10

U6

Resolucions 12

U7

Recomanacions 13

U8

Activitat institucional 16

U9

Seguiment del Codi ètic 17



Aquesta memòria de la Sindicatura de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) difon i rendeix comptes de l'activitat desenvolupada pel síndic de greuges al llarg del curs acadèmic 2020-2021.

En les properes pàgines s'exposen diversos indicadors (nombre de queixes rebudes, tipologia de les persones reclamants, resolucions i recomanacions emeses pel síndic i activitat institucional) que permeten conèixer l'activitat que ha dut a terme el síndic de greuges el curs 2020-2021 i veure l'evolució experimentada respecte dels cursos anteriors.

Com es desprèn de les properes pàgines, aquest curs s'ha mantingut el creixement de l'activitat del síndic de greuges que s'ha estat experimentant en els darrers anys i que, més enllà de respondre al creixement de la Universitat, del nombre d'estudiants i de programes, és també sens dubte fruit del coneixement més gran que té la comunitat universitària de la Sindicatura de Greuges com a mecanisme per defensar els drets i les llibertats de tots els membres de la comunitat universitària de la UOC i vetllar per la defensa de la qualitat universitària en tots els àmbits.

El curs 2020-2021 s'han rebut 345 queixes —cosa que suposa un 21,8 % més que el curs 2019-2020— que han donat lloc a la incoació de 110 expedients que han conclòs en 108 resolucions i 2 recomanacions a la Universitat.

Tanmateix, cal fer notar que, durant el curs 2020-2021, el nombre de resolucions emeses pel síndic de greuges a favor de la persona demandant ha estat inferior, d'un 10,91 %, mentre que l'any anterior havia estat del 23,60 %. D'aquesta manera es pot observar que l'increment del nombre de queixes rebudes no és necessàriament un efecte immediat o directe d'un menor respecte als drets i llibertats per part de la Universitat o una menor qualitat dels serveis prestats per la Universitat.

D'altra banda, en aquesta presentació m'agradaria destacar particularment l'activitat institucional que he dut a terme com a secretari de la Comissió Executiva de la Conferència Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU), que ha donat a la Sindicatura de Greuges de la UOC una visibilitat significativa en l'activitat d'aquesta associació de defensores i defensors de les universitats espanyoles.

Finalment, no puc acabar aquesta presentació sense agrair un any més el suport que m'ha prestat Teresa Girona, responsable administrativa de la Sindicatura de Greuges, que sens dubte m'ha facilitat la tasca. Igualment, el meu agraïment a les direccions de programa, el professorat i al personal de gestió de la Universitat, que s'han implicat activament en la resolució de les

Presentació

queixes i en l'aplicació de les recomanacions que he formulat. En darrera instància, el meu reconeixement als òrgans de govern de la Universitat pel suport mostrat al llarg d'aquest curs.

Dr. Agustí Cerrillo i Martínez
Síndic de greuges

La Sindicatura de Greuges de la UOC

La Sindicatura 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 arbitriarietat; garanteix el compliment de tot el que disposen els estatuts de la Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya i les seves normes de desenvolupament; i vetlla sempre per la defensa de la qualitat universitària en tots els àmbits.

La Sindicatura 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 la Sindicatura de Greuges de la UOC, han estat síndics Josep Coll (2008-2013), Pere Fabra (2013-2015) i Agustí Cerrillo (des de l'any 2015).

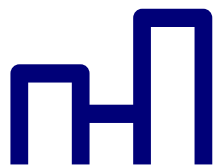
L'activitat del síndic de greuges de la Universitat Oberta de Catalunya es regeix pel que preveuen les Normes d'organització i funcionament de la UOC i el Reglament de la Sindicatura de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya, aprovat l'1 de setembre de 2008 i modificat pel Consell de Direcció del 10 de febrer de 2020.

El curs 2020-2021, l'Oficina del Síndic de Greuges de la UOC va rebre un total de 345 escrits de queixa o consulta (75 més que el curs passat), dels quals 343 van ser admesos a tràmit (83 més que el curs passat), cosa que significa un augment del 31,9 %. La no admissió de la resta (2) va respondre al fet que no es van proporcionar les dades mínimes de les persones remitents dels escrits per poder iniciar les gestions del síndic.

Actuacions

| | | |
|----------------------------------------------------------|------------|--------------|
| Admeses a tràmit | 343 | 99,42 % |
| Refusades (per resolució prèvia a l'admissió) | 2 | 0,58 % |
| Total | 345 | 100 % |

Perfil dels reclamants i tipologia de queixes



**3,9 x 1.000
alumnes**

Ràtio de queixes a la UOC

La ràtio de queixes admeses (343) va ser de 3,9 per cada 1.000 estudiants, atès que durant el curs 2020-2021 hi va haver 87.645 estudiants matriculats a la UOC.

Aquesta ràtio de queixes és lleugerament superior a la del curs passat, 2019-2020, en què es va arribar a les 3,4 queixes per cada 1.000 estudiants. Així, doncs, aquest curs l'augment d'estudiants també s'ha traduït en un increment del nombre de queixes que s'han presentat davant de la Sindicatura de Greuges.

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 2020-2021, la pràctica totalitat de les queixes que es van rebre, van provenir d'estudiants.

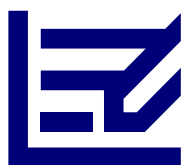
Només dues de les queixes van procedir, una d'un professor docent collaborador i l'altra d'una persona aspirant a una plaça de personal docent de la Universitat.

La majoria de queixes van ser formulades per estudiants de les titulacions de grau (232, el 67,63 % del total de queixes). D'altra banda, el nombre més elevat de queixes va provenir dels Estudis de Psicologia i Ciències de l'Educació (trentadós, el 29,09 % del total), seguits dels Estudis de Dret i Ciència Política (vint-i-nou, el 26,36 % del total), dels Estudis d'Economia i Empresa (vint-i-sis, el 23,64 % del total), i dels Estudis d'Informàtica, Multimèdia i Telecomunicació (vint, el 18,18 % del total), seguits a molta distància, de la resta d'estudis.

Queixes per àmbit d'estudis

| | Estudiantat | Queixes resoltes | Percentatge (queixes / total d'estudiants) | Percentatge (queixes / total de queixes) |
|----------------------------------------------------------|---------------|------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------|
| Estudis de Psicologia i Ciències de l'Educació | 17.272 | 32 | 0,18 % | 29,09 % |
| Estudis d'Economia i Empresa | 15.292 | 26 | 0,17 % | 23,64 % |
| Estudis d'Informàtica, Multimèdia i Telecomunicació | 12.046 | 20 | 0,17 % | 18,18 % |
| Estudis de Dret i Ciència Política | 11.829 | 29 | 0,24 % | 26,36 % |
| Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació | 6.328 | 2 | 0,032 % | 1,82 % |
| Estudis d'Arts i Humanitats | 5.823 | 1 | 0,02 % | 0,91 % |
| Estudis de Ciències de la Salut | 2.079 | 0 | 0 % | 0 % |
| Escola de Doctorat | 151 | 0 | 0 % | 0 % |
| Total | 70.820 | 110 | | 100 % |

Perfil dels reclamants i tipologia de queixes



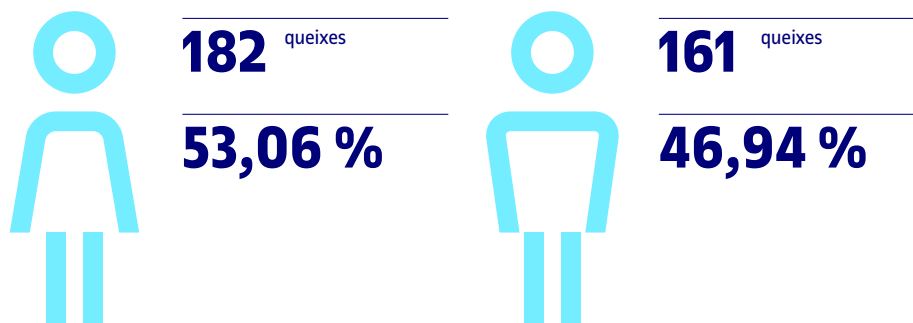
34,40 %
L'avaluació docent

va ser l'àmbit que va rebre més queixes.
(118 casos)

Queixes per tipus d'estudis

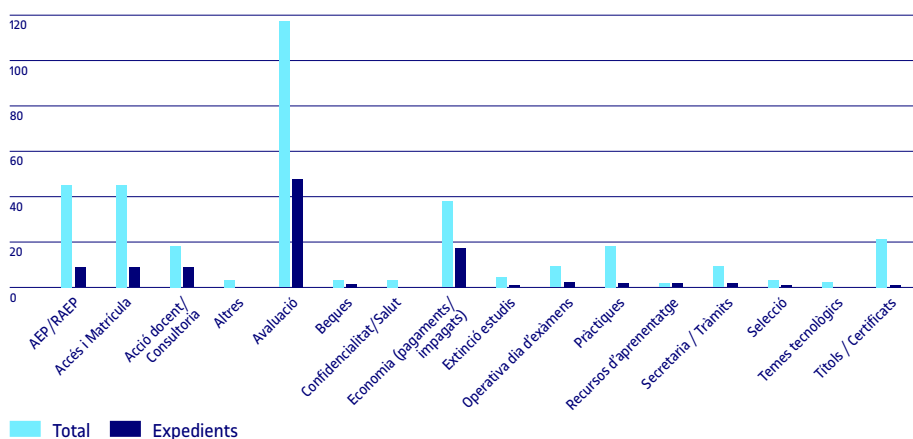
| | Estudiantat | Queixes admeses | Percentatge (queixes / total d'estudiants) | Percentatge (queixes / total de queixes) |
|--------------------------|---------------|-----------------|--------------------------------------------|------------------------------------------|
| Graus de l'EEES | 48.074 | 79 | 0,16 % | 71,82 % |
| Màsters i postgraus | 22.595 | 22 | 0,09 % | 20 % |
| Centre d'Idiomes Moderns | 6.524 | 0 | 0 % | 0 % |
| UOC X | 8.445 | 4 | 0,047 % | 3,64 % |
| Doctorat | 151 | 3 | 1,98 % | 2,73 % |
| Altres | | 2 | | 1,82 % |
| Total | 87.645 | 110 | | 100 % |

Queixes per sexe



343 queixes en total

Tipologia de queixes



Perfil dels reclamants i tipologia de queixes

L'ordre i l'evolució de les queixes a l'alça s'han mantingut en el mateix ordre que el curs anterior amb les d'avaluació al capdavant, amb un total de 118 casos registrats (34,40 %), seguides a molta distància també per les queixes sobre accés i matrícula, amb 48 (13,99 %); les queixes sobre l'avaluació d'estudis previs (AEP) i convalidacions, amb 46 casos (13,41 %); les de l'Àrea d'Economia i Finances, amb 38 (11,08 %) i títols i certificats, amb 22 (6,41 %). Les de pràctiques, en canvi, han baixat de 18 a 16 (4,66 %).

Entre les queixes relacionades amb l'avaluació, les queixes de l'avaluació final han estat les més nombroses, tot i que han baixat de 51 a 43 (36,44 %), seguides per les relacionades amb casos de còpia o plagi, amb 37 (31,35 %) i les relacionades amb l'avaluació contínua, amb 24 (20,34 %). En darrer lloc, les relacionades amb els TFG i TFM, que han estat 8, 2 més que el curs passat (6,78 %) i 1 de sola (0,85 %) pel canvi de model.

Aquest curs no hi ha hagut queixes collectives.

Concretament, el síndic de greuges ha resolt queixes sobre els temes següents: (108 de les 110).

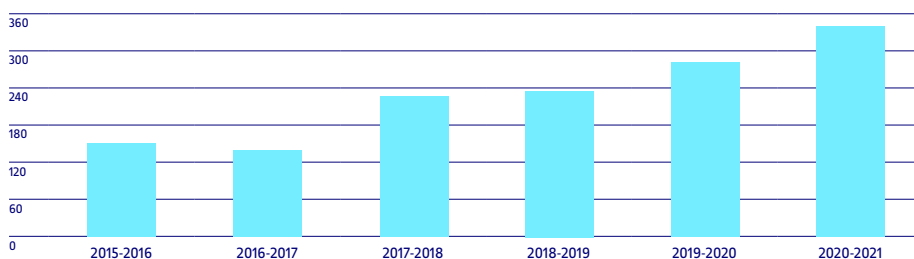
Per tipus de queixa:

| | | | |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Acadèmica |  | AEP | 11 |
| | | Avaluació | 51 |
| | | Docència | 8 |
| | | Extinció d'estudis | 1 |
| | | Pràctiques | 2 |
| | | Gestió |  |
| Beques | 4 | | |
| Economia | 15 | | |
| Operativa del dia d'exàmens | 3 | | |
| Recursos aprenentatge | 2 | | |
| Secretaria/Tràmits | 2 | | |
| Selecció | 1 | | |
| Títols, certif. exped.: | 1 | | |

Evolució de les queixes

El curs 2020-2021 hi ha hagut novament un augment significatiu del nombre de queixes que ha rebut el síndic de greuges.

Queixes rebudes

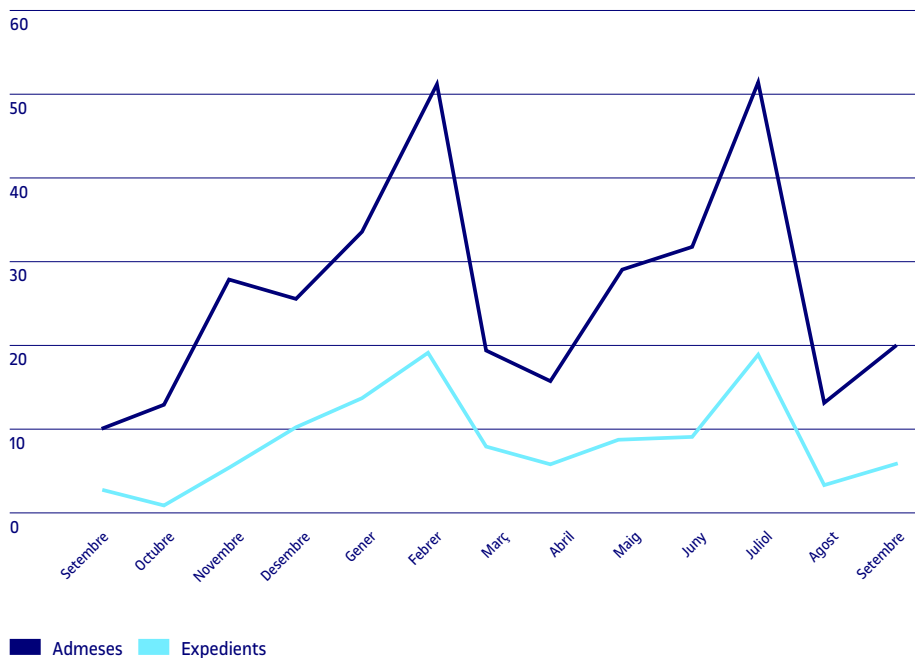


Evolució de les queixes

| | 2015-2016 | 2016-2017 | 2017-2018 | 2018-2019 | 2019-2020 | 2020-2021 |
|-----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Queixes rebudes | 145 | 131 | 185 | 187 | 270 | 345 |
| Admeses | 136 | 106 | 173 | 154 | 260 | 343 |
| (% sobre queixes rebudes) | 93,79 % | 80,92 % | 93,51 % | 82,35 % | 96,29 % | 99,42 % |
| Derivades a altres serveis | 64 | 51 | 85 | 92 | 171 | 233 |
| (% sobre queixes admeses) | 47,06 % | 48,11 % | 49,13 % | 59,74 % | 66,77 % | 67,93 % |
| Resoltes pel síndic | 72 | 55 | 88 | 62 | 89 | 110 |
| (% sobre queixes admeses) | 52,94 % | 51,89 % | 50,87 % | 40,26 % | 34,23 % | 32,07 % |

Evolució de les queixes

Evolució queixes per mesos



El nombre més elevat de queixes s'ha produït entre els mesos de febrer i juliol, coincidint amb els períodes d'avaluació final.

Dels 343 assumptes admesos a tràmit, el síndic va obrir 110 expedients, dels quals 96 (en queden dos pendents de resoldre en el moment del tancament d'aquesta memòria) van ser assumits i resolts directament per ell mateix, que va dictar la resolució corresponent, acompanyada en diverses ocasions de recomanacions en relació amb el cas concret o, en general, a la Universitat.

En aplicació del que estableix el Reglament de la Sindicatura de Greuges, atès que no s'havien esgotat totes les instàncies de resolució previstes per la UOC, la resta de casos (233) van ser adreçats als serveis de la Universitat que, a petició del síndic, van resoldre directament les queixes.

| | |
|------------------------------------------------------------|------------|
| Resoltes abans d'iniciar cap gestió o en cas d'estar en Cc | 14 |
| Adreçades a direccions d'estudis | 1 |
| Adreçades a l'Assessoria Jurídica | 6 |
| Adreçades al servei d'atenció | 64 |
| En espera de resposta del servei d'atenció | 79 |
| Revisió del servei d'atenció | 69 |
| Total | 233 |

El curs 2020-2021, la Sindicatura de Greuges va resoldre el 10,91 % dels casos a favor de la persona demandant.

Queixes resoltes

| | | |
|----------------------------------------|------------|--------------|
| Queixes resoltes a favor del demandant | 12 | 10,91 % |
| Queixes resoltes desfavorablement | 96 | 87,27 % |
| Altres | 2 | 1,82 % |
| Total | 110 | 100 % |

El curs 2020-2021, el síndic de greuges ha formulat dues recomanacions a les autoritats o al personal de la Universitat relacionades amb les queixes que ha rebut. Això significa que l'1,82 % de les resolucions que el síndic ha emès directament han incorporat una recomanació a la Universitat. A aquestes recomanacions generals, cal afegir les recomanacions que s'han fet per donar resposta a les diverses queixes que s'han formulat.

Les recomanacions s'han adreçat al Vicerectorat de Docència i Aprenentatge i a l'Àrea de Serveis Acadèmics.

La implantació de les recomanacions que s'han emès el curs 2020-2021 implica el canvi de la normativa acadèmica de la Universitat. En la data del tancament d'aquesta memòria, s'ha confirmat la implantació d'ambdues recomanacions.

Recomanació 1 (octubre de 2020) Aplicació: juny de 2021

En relació amb una queixa presentada davant el síndic de greuges de la Universitat Oberta de Catalunya per una estudiant de grau pel que fa al criteri d'acceptació o no de matrícula d'una assignatura o titulació de la UOC, cal tenir en compte el següent marc legal:

- I. La Llei 3/1995, de 6 d'abril, de reconeixement de la Universitat Oberta de Catalunya disposa que “en el supòsit d'excés de demanda, per tal de preservar la qualitat dels ensenyaments, la Universitat pot establir limitacions i proves d'accés basades essencialment en criteris acadèmics. Aquests criteris i les proves d'accés han de ser autoritzats pels òrgans competents”.
- II. La normativa econòmica i la normativa acadèmica no disposen de cap criteri per limitar la matrícula a una assignatura o l'accés a les titulacions de la UOC.
- III. Atès l'increment significatiu de la demanda en alguns títols o assignatures i la dificultat per contractar nous professors docents col·laboradors, en el semestre 20201 s'ha decidit tancar la matrícula d'algunes assignatures en els programes afectats.

Recomanacions

IV. D'acord amb la informació que s'ha posat a disposició del síndic, els estudiants potencialment afectats han tingut informació sobre aquesta situació per mitjà dels seus tutors i, en general, cap estudiant que hagués sol·licitat la matrícula dins els terminis establerts s'ha quedat sense la possibilitat de matricular-se.

V. En el primer semestre del curs 2020-2021, el criteri utilitzat a l'hora de limitar la matrícula ha estat únicament el temporal.

A fi de donar una resposta adequada a aquesta situació, preservar els drets dels estudiants i garantir la qualitat de la Universitat, el síndic de la UOC ha cregut oportú fer les següents recomanacions al Vicerectorat de Docència i Aprenentatge de la Universitat:

I. Que s'adoptin les mesures necessàries per evitar que hi hagi un excés de matrícula en determinades assignatures (selecció de nous professors docents col·laboradors d'assignatures amb alta demanda o plans d'orientació de la matrícula, acció tutorial, etc.).

II. Que, d'acord amb el que disposa la Llei de reconeixement de la Universitat, s'utilitzin criteris acadèmics a l'hora de determinar els i les estudiants que es poden matricular en una assignatura que tingui una demanda de matrícula superior a la disponibilitat dels recursos docents necessaris per garantir la qualitat de la docència.

III. Que es garanteixi que els estudiants disposin, amb caràcter previ a l'inici de la matrícula, d'informació sobre la possibilitat, excepcional o extraordinària, que es pugui tancar la matrícula d'alguna assignatura davant un excés de demanda per motius de qualitat i dels criteris que s'utilitzaran per decidir els estudiants que es matricularan.

Aquesta informació podria ser general per a tota la Universitat o específica per a programes amb un alt nombre d'estudiants o assignatures que tinguin una probabilitat més alta de trobar-se en aquesta situació.

IV. Que s'actualitzi puntualment la informació en funció de la matrícula que vagin tenint les assignatures.

Per aplicar aquesta recomanació, l'Oficina del Vicerectorat ha demanat que s'inclogui aquesta informació en la normativa acadèmica que fa referència a la matrícula. Es va incorporar l'article 20.4, per acord del Consell de Direcció, el 28 de juny de 2021.

Recomanacions

20.4. La UOC es reserva la potestat de poder tancar l'accés o la matrícula d'algun programa o assignatura de l'oferta acadèmica quan el volum de matriculats superi les previsions disposades i pugui posar en risc la qualitat i l'organització docent. La UOC ha de vetllar per garantir els drets dels estudiants a finalitzar la seva titulació en el temps previst, per tant, qualsevol estudiant que es trobi en aquesta situació podrà matricular-se en l'assignatura o assignatures que corresponguin.

Recomanació 2 (setembre de 2021) Aplicació: desembre de 2021

En relació amb la queixa rebuda d'una estudiant de grau pel que fa a un error detectat en la gestió de l'avaluació d'estudis previs de formació professional, on el criteri aplicat per la Universitat en interpretar la regulació vigent ha estat que l'equiparació que es preveu entre els títols de tècnic especialista de la formació professional de segon grau i els títols de tècnic superior de formació professional ho era a efectes acadèmics i professionals, però no en l'àmbit curricular.

La regulació vigent no preveu de manera explícita el criteri aplicat per la universitat a l'hora d'avaluar els estudis previs que tinguin el seu origen en un títol de formació professional II i és raonable mantenir el criteri aplicat inicialment a l'estudiant, atesa l'equiparació acadèmica que fa la normativa vigent d'ambdues titulacions.

A fi de donar una resposta adequada a aquesta situació, preservar els drets dels estudiants i garantir la qualitat de la Universitat, el síndic de greuges de la Universitat Oberta de Catalunya fa la recomanació següent a l'àrea de Serveis Acadèmics de la Universitat:

Que d'acord amb l'equiparació acadèmica entre els títols de formació professional II i de CFGS que disposa la normativa vigent, reconegui les assignatures de l'FP II cursades que correspongui perquè siguin equiparables a les assignatures del CFGS que es reconeixen al pla del grau de Psicologia.

El curs 2020-2021, el síndic de greuges de la UOC, com a secretari de la Conferència Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU), per segon any, ha participat en diverses reunions en línia de la Comissió Executiva (2 i 23 d'octubre de 2020, 29 de gener, 12 de març, 23 d'abril, 21 de juny de 2021).

Així mateix, el síndic de greuges de la UOC ha assistit a la XIII Assemblea General en línia de Defensors Universitaris (6 de novembre de 2020) i a l'Assemblea General Extraordinària de la mateixa CEDU (11 de juny de 2021), així com a l'Encuentro Virtual de la RidDU (Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias) el 22 i 23 de juny de 2021.

El síndic de greuges també ha assistit al seminari web “Docencia en línea y protección de datos en tiempos de pandemia” del 7 de maig de 2021.

Finalment, el síndic de greuges va participar en la trobada de síndics de greuges de la Xarxa Vives celebrada virtualment el 8 de juliol de 2021.

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:

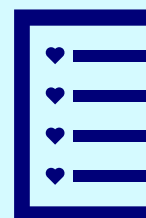
- Grup de síndics de greuges de la Xarxa Vives d'Universitats: www.vives.org
- Conferència Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU): www.cedu.es, on forma part de la Comissió Executiva.
- Red de Defensores de los Derechos Universitarios: www.reddu.org.mx
- Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias: www.riddu.org

El Codi ètic de la UOC, aprovat pel Consell de Govern el mes de juliol del 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 curs 2020-2021, el síndic de greuges no ha dut a terme cap actuació específica relacionada amb l'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 CreativeCommons](https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/es/)

Edició:

Àrea de Comunicació.

Disseny i maquetació:

Newno.

Adreça postal:

Universitat Oberta de Catalunya,
Av. del Tibidabo, 39-43
08035 Barcelona.

Barcelona

Bogotà

Ciutat de Mèxic

Madrid

Palma

Sevilla

València

Seu central

Av. del Tibidabo, 39-43

08035 Barcelona

(+34) 932 532 300

Totes les seus a

seus.uoc.edu

uoc.edu

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

 **[@UOCrespon](https://twitter.com/UOCrespon)**

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

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