

Uoc

Memoria de la *Sindicatura de Greuges*

Curso 2020-2021

Universitat Oberta
de Catalunya

Índice

U1	Presentación	3
U2	La Sindicatura de Greuges de la UOC	5
U3	Actuaciones	6
U4	Perfil de los reclamantes y tipología de quejas	7
U5	Evolución de las quejas	10
U6	Resoluciones	12
U7	Recomendaciones	13
U8	Actividad institucional	16
U9	Seguimiento del Código ético	17



Esta memoria de la *Sindicatura de Greuges* de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) difunde y rinde cuentas de la actividad desarrollada por el *síndic de greuges* a lo largo del curso académico 2020-2021.

En las próximas páginas se exponen varios indicadores (número de quejas recibidas, tipología de las personas reclamantes, resoluciones y recomendaciones emitidas por el *síndic* y actividad institucional) que permiten conocer la actividad que ha llevado a cabo el *síndic de greuges* durante el curso 2020-2021 y ver la evolución experimentada respecto de los cursos anteriores.

Como se desprende de las siguientes páginas, en este curso se ha mantenido el crecimiento de la actividad del *síndic de greuges* que se ha ido experimentando en los últimos años y que, más allá de responder al crecimiento de la universidad, del número de estudiantes y de programas, sin duda es también fruto del mayor conocimiento con que cuenta la comunidad universitaria de la *Sindicatura de Greuges* como mecanismo para defender los derechos y las libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria de la UOC y velar por la defensa de la calidad universitaria en todos los ámbitos.

En el curso 2020-2021 se han recibido 345 quejas —lo que supone un 21,8 % más que el curso 2019-2020— que han dado lugar a la incoación de 110 expedientes que han concluido en 108 resoluciones y 2 recomendaciones a la universidad.

Aun así, cabe destacar que, durante el curso 2020-2021, el número de resoluciones emitidas por el *síndic de greuges* a favor de la persona demandante ha sido inferior, de un 10,91 %, mientras que en el año anterior había sido del 23,60 %. De este modo, se observa que el incremento del número de quejas recibidas no es necesariamente un efecto inmediato o directo de un menor respeto a los derechos y libertades por parte de la universidad ni de una menor calidad de los servicios prestados por la universidad.

Por otro lado, en esta presentación me gustaría destacar particularmente la actividad institucional que he desempeñado como secretario de la Comisión Ejecutiva de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU), que ha brindado a la *Sindicatura de Greuges* de la UOC una visibilidad significativa en la actividad de esta asociación de defensoras y defensores de las universidades españolas.

Finalmente, no puedo acabar esta presentación sin agradecer un año más el apoyo que me ha prestado Teresa Girona, responsable administrativa de la

Presentación

Sindicatura de Greuges, que sin duda me ha facilitado la tarea. Igualmente, mi agradecimiento a las direcciones de programa, el profesorado y al personal de gestión de la universidad, que se han implicado activamente en la resolución de las quejas y en la aplicación de las recomendaciones que he formulado. En última instancia, mi reconocimiento a los órganos de gobierno de la UOC por el apoyo mostrado a lo largo de este curso.

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 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 Fundació para la Universitat Oberta de Catalunya y en sus normas de desarrollo, y vela siempre por la defensa de la calidad universitaria en todos los ámbitos.

La *Sindicatura 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 greuges* de la Universitat Oberta de Catalunya es nombrado por el Patronato de la Fundació, a propuesta del rector o rectora.

Desde la creación de la *Sindicatura de Greuges* de la UOC, han sido *síndics* Josep Coll (2008-2013), Pere Fabra (2013-2015) y Agustí Cerrillo (desde el año 2015).

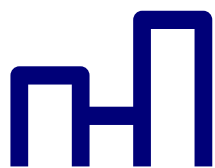
La actividad del *síndic de greuges* de la Universitat Oberta de Catalunya se rige por lo previsto en las Normas de organización y funcionamiento de la UOC y el Reglamento de la *Sindicatura de Greuges* de la Universitat Oberta de Catalunya, aprobado el 1 de septiembre de 2008 y modificado por el Consejo de Dirección del 10 de febrero de 2020.

En el curso 2020-2021, la Oficina del *Síndic de Greuges* de la UOC recibió un total de 345 escritos de queja o consulta de estudiantes (75 más que el curso pasado), de los cuales 343 fueron admitidos a trámite (83 más que el curso pasado), lo que supone un incremento del 31,9 %. La no admisión del resto (2) respondió al hecho de que no se proporcionaron los datos mínimos de las personas remitentes de los escritos para poder iniciar las gestiones del *síndic*.

Actuaciones

Admitidas a trámite	343	99,42 %
Rechazadas (por resolución previa a su admisión)	2	0,58 %
Total	345	100 %

Perfil de los reclamantes y tipología de quejas



**3,9 x 1.000
alumnos**

Ratio de quejas en la UOC

La ratio de quejas admitidas (343) fue de 3,9 por cada 1.000 estudiantes, dado que en el curso 2020-2021 hubo 87.645 estudiantes matriculados en la UOC.

Esta ratio de quejas es ligeramente inferior a la del curso pasado, 2019-2020, en la que se llegó a las 3,4 quejas por cada 1.000 estudiantes. Así pues, este curso el incremento de estudiantes se ha traducido también en un incremento del número de quejas presentadas ante la *Sindicatura de Greuges*.

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 2020-2021 la práctica totalidad de las quejas provinieron de estudiantes.

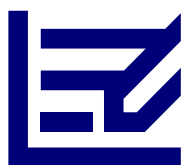
Solo dos de las quejas provinieron, una de un profesor docente colaborador y la otra de una persona aspirante a una plaza de personal docente de la universidad.

La mayoría de las quejas provinieron de estudiantes de las titulaciones de grado (232, el 67,63 % del total de quejas). Por otro lado, el número más elevado de quejas provino de los Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación (treinta y dos, el 29,09 % del total), seguidos de los Estudios de Derecho y Ciencia Política (veintinueve, el 26,36 % del total), de los Estudios de Economía y Empresa (veintiséis, el 23,64 % del total), y de los Estudios de Informática, Multimedia y Telecomunicación (veinte, el 18,18 % del total), seguidos a mucha distancia, del resto de estudios.

Quejas por ámbito de estudios

	Estudiantado	Quejas resueltas	Porcentaje (quejas / total de estudiantes)	Porcentaje (quejas / total de quejas)
Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación	17.272	32	0,18 %	29,09 %
Estudios de Economía y Empresa	15.292	26	0,17 %	23,64 %
Estudios de Informática, Multimedia y Telecomunicación	12.046	20	0,17 %	18,18 %
Estudios de Derecho y Ciencia Política	11.829	29	0,24 %	26,36 %
Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación	6.328	2	0,032 %	1,82 %
Estudios de Artes y Humanidades	5.823	1	0,02 %	0,91 %
Estudios de Ciencias de la Salud	2.079	0	0 %	0 %
Escuela de Doctorado	151	0	0 %	0 %
Total	70.820	110		100 %

Perfil de los reclamantes y tipología de quejas



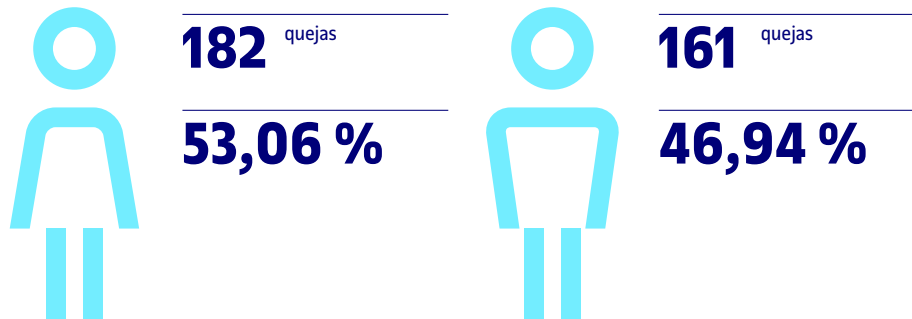
34,40 %
La evaluación docente

fue el ámbito que recibió más quejas.
118 casos.

Quejas por tipo de estudios

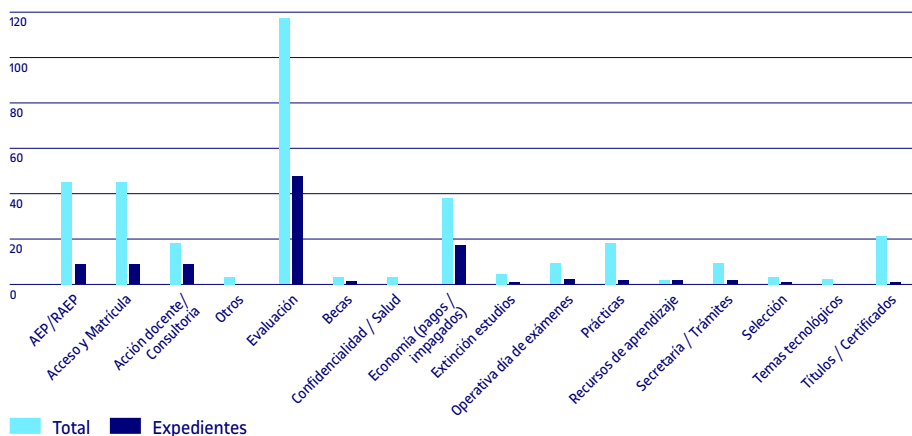
	Estudiantado	Quejas admitidas	Porcentaje (quejas / total de estudiantes)	Porcentaje (quejas / total de quejas)
Grados del EEES	48.074	79	0,16 %	71,82 %
Másteres y posgrados	22.595	22	0,09 %	20 %
Centro de Idiomas Modernos	6.524	0	0 %	0 %
UOC X	8.445	4	0,047 %	3,64 %
Doctorado	151	3	1,98 %	2,73 %
Otros		2		1,82 %
Total	87.645	110		100 %

Quejas por sexo



343 quejas en total

Tipología de quejas



Perfil de los reclamantes y tipología de quejas

El orden y la evolución de las quejas al alza se han mantenido en el mismo orden que el curso anterior con las de evaluación al frente, con un total de 118 casos registrados (34,40 %), seguidas a mucha distancia también, por las quejas sobre acceso y matrícula, con 48 (13,99 %); las quejas sobre la evaluación de estudios previos (EEP) y convalidaciones, con 46 casos (13,41 %); las del Área de Economía y Finanzas, con 38 (11,08 %) y títulos y certificados, con 22 (6,41 %). Las de prácticas, en cambio, han bajado de 18 a 16 (4,66 %).

Las quejas de la evaluación final han sido las más numerosas, a pesar de que han bajado de 51 a 43 (36,44 %), seguidas por las relacionadas con casos de copia o plagio, con 37 (31,35 %) y las relacionadas con la evaluación continua, con 24 (20,34 %). En último lugar, las relacionadas con los TFG y TFM, que han sido 8,2 más que el curso pasado (6,78 %) y 1 sola (0,85 %) por el cambio de modelo.

Este curso no ha habido quejas colectivas.

En particular, el *síndic de greuges* ha resuelto quejas sobre los siguientes temas: (108 de las 110).

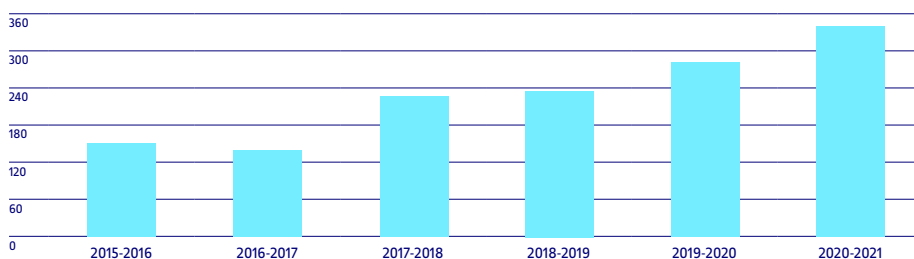
Por tipo de queja:

Académica		AEP	11
		Evaluación	51
		Docencia	8
		Extinción de estudios	1
		Prácticas	2
		Gestión	
Becas	4		
Economía	15		
Operativa día de exámenes	3		
Recursos aprendizaje	2		
Secretaría/Trámites	2		
Selección	1		
Títulos, certif. exped.:	1		

Evolución de las quejas

En el curso 2020-2021 se ha producido nuevamente un aumento significativo del número de quejas recibidas por el *síndic de greuges*.

Quejas recibidas

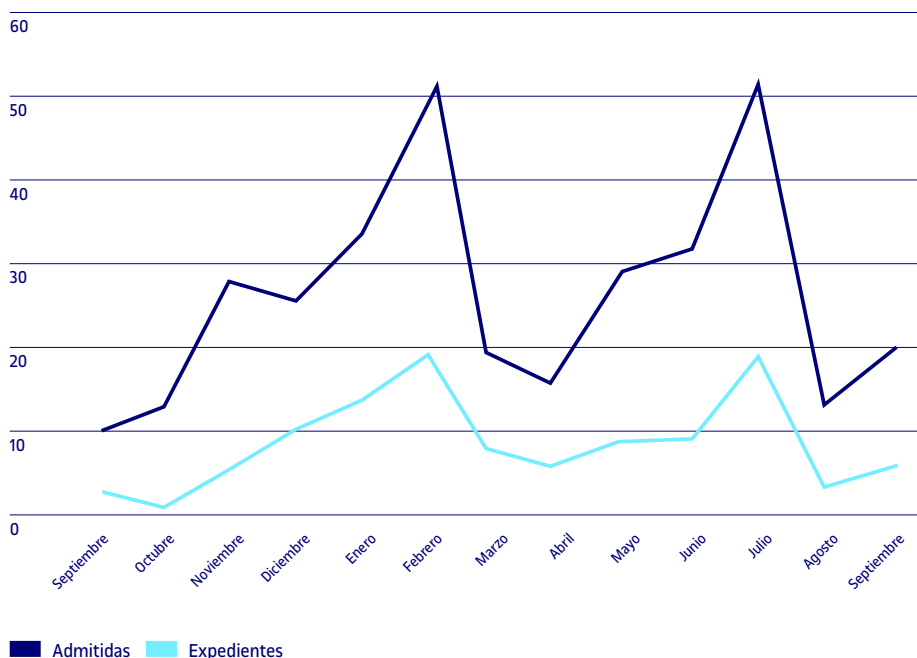


Evolución de las quejas

	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Quejas recibidas	145	131	185	187	270	345
Admitidas	136	106	173	154	260	343
(% sobre quejas recibidas)	93,79 %	80,92 %	93,51 %	82,35 %	96,29 %	99,42 %
Derivadas a otros servicios	64	51	85	92	171	233
(% sobre quejas admitidas)	47,06 %	48,11 %	49,13 %	59,74 %	66,77 %	67,93 %
Resueltas por el <i>síndic</i>	72	55	88	62	89	110
(% sobre quejas admitidas)	52,94 %	51,89 %	50,87 %	40,26 %	34,23 %	32,07 %

Evolución de las quejas

Evolución de quejas por meses



El número más elevado de quejas se ha producido entre los meses de febrero y julio, coincidiendo con los periodos de evaluación final.

De los 343 asuntos admitidos a trámite, el *síndic* abrió 110 expedientes, de los cuales 96 (quedan dos pendientes de resolución en el momento del cierre de esta memoria) fueron asumidos y resueltos directamente por él mismo, que dictó la correspondiente resolución, acompañada en dos casos de recomendaciones a la universidad.

A estas recomendaciones generales, hay que añadir las recomendaciones que se han propuesto para dar respuesta a las distintas quejas formuladas.

En aplicación de lo establecido en el Reglamento de la *Sindicatura de Greuges*, al no haberse agotado todas las instancias de resolución previstas por la UOC, el resto de los casos fueron dirigidos a los servicios de la universidad que, a petición del *síndic*, resolvieron directamente las quejas.

Resueltas antes de iniciar ninguna gestión o en caso de estar en Cc	14
Dirigidas a direcciones de estudios	1
Dirigidas a la Asesoría Jurídica	6
Dirigidas al servicio de atención	64
A la espera de respuesta del servicio de atención	79
Revisión del servicio de atención	69
Total	233

El curso 2020-2021, la *Sindicatura de Greuges* resolvió el 10,91 % de los casos a favor de la persona demandante.

Quejas resueltas

Quejas resueltas a favor del demandante	12	10,91 %
Quejas resueltas desfavorablemente	96	87,27 %
Otros	2	1,82 %
Total	110	100 %

En el curso 2020-2021, el *síndic de greuges* ha formulado dos recomendaciones a las autoridades o al personal de la universidad relacionadas con las quejas recibidas. Esto supone que el 1,82 % de las resoluciones emitidas directamente por él han incorporado una recomendación a la universidad. A estas recomendaciones generales, hay que añadir las recomendaciones que se han propuesto para dar respuesta a las distintas quejas formuladas.

Las recomendaciones se han dirigido al Vicerrectorado de Docencia y Aprendizaje y al Área de Servicios Académicos.

La implantación de las recomendaciones que se han emitido en el curso 2020-2021 implica el cambio de la normativa académica de la universidad. En la fecha del cierre de esta memoria, se ha confirmado la implantación de ambas recomendaciones.

Recomendación 1 (octubre de 2020) Aplicación: junio de 2021

En relación con una queja presentada ante el *síndic de greuges* de la Universitat Oberta de Catalunya por una estudiante de grado en cuanto al criterio de aceptación o no de matrícula de una asignatura o titulación de la UOC, hay que tener en cuenta el siguiente marco legal:

- I. La Ley 3/1995, de 6 de abril, de reconocimiento de la Universitat Oberta de Catalunya dispone que “en el supuesto de exceso de demanda, para preservar la calidad de las enseñanzas, la universidad puede establecer limitaciones y pruebas de acceso basadas esencialmente en criterios académicos. Estos criterios y las pruebas de acceso deben ser autorizados por los órganos competentes”.
- II. La normativa económica y la normativa académica no disponen de ningún criterio para limitar la matrícula a una asignatura o el acceso a las titulaciones de la UOC.

Recomendaciones

III. Visto el incremento significativo de la demanda en algunos títulos o asignaturas y la dificultad para contratar nuevos profesores docentes colaboradores, en el primer semestre del curso 2020-2021 se ha decidido cerrar la matrícula de algunas asignaturas en los programas afectados.

IV. De acuerdo con la información que se ha puesto a disposición del *síndic*, los estudiantes potencialmente afectados han conocido esta situación a través de sus tutores y, en general, ningún estudiante que hubiera solicitado la matrícula dentro de los plazos establecidos se ha quedado sin la posibilidad de matricularse.

V. En el semestre 20201, el criterio utilizado a la hora de limitar la matrícula ha sido únicamente el temporal.

A fin de dar una respuesta adecuada a esta situación, preservar los derechos de los estudiantes y garantizar la calidad de la universidad, el *síndic* de la UOC ha creído oportuno hacer las siguientes recomendaciones al Vicerrectorado de Docencia y Aprendizaje de la Universidad:

I. Que se adopten las medidas necesarias para evitar que haya un exceso de matrícula en determinadas asignaturas (selección de nuevos profesores docentes colaboradores de asignaturas con alta demanda o planes de orientación de la matrícula, acción tutorial, etc.).

II. Que, de acuerdo con lo que dispone la Ley de reconocimiento de la universidad, se utilicen criterios académicos a la hora de determinar cuáles son los y las estudiantes que pueden matricularse en una asignatura que tenga una demanda de matrícula superior a la disponibilidad de los recursos docentes necesarios para garantizar la calidad de la docencia.

III. Que se garantice que los estudiantes dispongan, con carácter previo al inicio de la matrícula, de información sobre la posibilidad, excepcional o extraordinaria, de que se pueda cerrar la matrícula de alguna asignatura ante un exceso de demanda por motivos de calidad y de los criterios que se utilizarán para decidir los estudiantes que se matricularán.

Esta información podría ser general para toda la universidad o específica para programas con un alto número de estudiantes o asignaturas que tengan una probabilidad más alta de encontrarse en esta situación.

IV. Que se actualice puntualmente la información en función de la matrícula que vayan teniendo las asignaturas.

Recomendaciones

Para aplicar esta recomendación, la Oficina del Vicerrectorado ha pedido que se incluya esta información en la normativa académica que hace referencia a la matrícula. Se incorporó el artículo 20.4, por acuerdo del Consejo de Dirección, el 28 de junio de 2021.

20.4. La UOC se reserva la potestad de poder cerrar el acceso o la matrícula de algún programa o asignatura de la oferta académica cuando el volumen de matriculados supere las previsiones dispuestas y pueda poner en riesgo la calidad y organización docente. La UOC debe velar por garantizar los derechos de los estudiantes al finalizar su titulación en el tiempo previsto, por lo tanto, cualquier estudiante que se encuentre en esta situación podrá matricularse en la asignatura o asignaturas que correspondan.

Recomendación 2 (septiembre de 2021) Aplicación: diciembre de 2021

En relación con la queja recibida de una estudiante de grado en cuanto a un error detectado en la gestión de la evaluación de estudios previos de formación profesional, donde el criterio aplicado por la universidad al interpretar la regulación vigente ha sido que la equiparación que se prevé entre los títulos de técnico especialista de la formación profesional de segundo grado y los títulos de técnico superior de formación profesional lo era a efectos académicos y profesionales, pero no en el ámbito curricular.

La regulación vigente no prevé de manera explícita el criterio aplicado por la universidad a la hora de evaluar los estudios previos que tengan su origen en un título de formación profesional II y es razonable mantener el criterio aplicado inicialmente al estudiante, teniendo en cuenta la equiparación académica que hace la normativa vigente de ambas titulaciones.

Con el fin de dar una respuesta adecuada a esta situación, preservar los derechos de los estudiantes y garantizar la calidad de la universidad, el *síndic de greuges* de la Universitat Oberta de Catalunya hace la recomendación siguiente al área de Servicios Académicos de la universidad:

Que de acuerdo con la equiparación académica entre los títulos de formación profesional II y de CFGS que dispone la normativa vigente, reconozca las asignaturas de la FP II cursadas que corresponda para que sean equiparables a las asignaturas del CFGS que se reconocen en el plan del grado de Psicología.

En el curso 2020-2021, el *síndic de greuges* de la UOC, como secretario de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU), ha participado por segundo año en varias reuniones en línea de la Comisión Ejecutiva (2 y 23 de octubre de 2020, 29 de enero, 12 de marzo, 23 de abril, 21 de junio de 2021).

Asimismo, el *síndic de greuges* de la UOC ha asistido a la XIII Asamblea General en línea de Defensores Universitarios (6 de noviembre de 2020) y a la Asamblea General Extraordinaria de la misma CEDU (11 de junio de 2021), así como al Encuentro Virtual de la RidDU (Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias) el 22 y 23 de junio de 2021.

El *síndic de greuges* también ha asistido al seminario web “Docencia en línea y protección de datos en tiempos de pandemia” del 7 de mayo de 2021.

Por último, el *síndic de greuges* participó en el encuentro de *síndics de greuges* de la Xarxa Vives celebrada virtualmente el 8 de julio de 2021.

La *Sindicatura de Greuges* de la UOC forma parte de diferentes redes o asociaciones de *síndics* y defensores universitarios de ámbito nacional, estatal e internacional:

- Grupo de *síndics* de greuges de la Xarxa Vives de Universidades: www.vives.org
- Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU): www.cedu.es, donde forma parte de la Comisión Ejecutiva.
- Red de Defensoras de los Derechos Universitarios: www.reddu.org.mx
- Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias: www.riddu.org

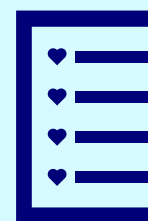
Seguimiento del Código ético

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 esta. 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*, que incorporará una referencia al mencionado seguimiento en su informe anual.

En el curso 2020-2021, el *síndic de greuges* no ha llevado a cabo ninguna actuación específica relacionada con la 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](https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/es/)

Edición:

Àrea de Comunicació.

Diseño y maquetación:

Newno.

Dirección postal:

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

Barcelona
Bogotá
Ciudad de México
Madrid
Palma
Sevilla
Valencia

Sede central
Av. del Tibidabo, 39-43
08035 Barcelona
(+34) 932 532 300

Todas las sedes en
[**sedes.uoc.edu**](https://sedes.uoc.edu)