

Memoria de la Sindicatura de Greuges

Curso 2013-2014

Presentación



Dr. Pere Fabra i Abat
Síndic de greuges



«Quiero destacar la colaboración de todos los miembros de la institución cuando se les ha pedido información, opinión o asesoramiento.»

El Reglamento de la Sindicatura de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya prevé, en el artículo 6.f, que el síndic o síndica presentará anualmente al Patronato de la FUOC un informe sobre sus actuaciones.

El presente informe recoge la actividad de la sindicatura correspondiente al curso académico 2013-2014. Este fue el primer año de actuación del síndic que lo suscribe, nombrado por el Patronato de la fundación por acuerdo con fecha de 25 de noviembre de 2013, en sustitución del Dr. Josep Coll. El Dr. Coll, como primer síndic de la UOC, estableció los primeros protocolos de actuación y contribuyó al desarrollo y conocimiento de la institución de la sindicatura entre la comunidad universitaria de la UOC, lo que ha facilitado la asunción de esta nueva tarea por parte de quien suscribe esta presentación.

El informe contiene un resumen de las actividades llevadas a cabo por la sindicatura, las cuales se centraron básicamente en el tratamiento y la resolución de las quejas recibidas; se acompaña de un conjunto de datos que permiten ver su evolución, la tipología y las características. Si bien se ha evitado una referencia detallada de las particularidades de cada asunto, también se incluyen en este documento algunas reflexiones generales sobre los casos vistos y se mencionan las recomendaciones que, como resolución de algunas de las quejas, se hicieron llegar a los órganos de gobierno de la universidad.

De este primer año de actividad —para este síndic— quiero destacar sobre todo la buena predisposición y la colaboración recibida por parte de todos los miembros de la institución —órganos de gobierno, personal académico y personal de gestión— cuando se les ha pedido información, opinión o asesoramiento para resolver los asuntos planteados. Y, en particular, quiero agradecer el apoyo y la eficiencia de Teresa Giroña como responsable administrativa de la oficina.

Normativa y reglamento

El artículo 24 de las Normas de organización y funcionamiento de la UOC establece que el Patronato de la fundación, a propuesta del rector, nombrará un síndic o síndica de Greuges de la universidad. De esta manera, la UOC da cumplimiento a la disposición adicional decimocuarta de la Ley orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, modificada por la Ley orgánica 4/2007, de 12 de abril, de universidades, por la que se establece la figura del defensor universitario.¹

En cumplimiento de estas previsiones normativas, el Patronato de la FUOC aprobó el Reglamento de la Sindicatura de Greuges de la UOC, que establece lo siguiente:

Art. 1. Naturaleza

«1. La actividad que ejerce el síndic o síndica de Greuges de la UOC tiene un carácter de amparo y de defensa en las cuestiones que se le someten o en aquellas en que decide actuar de oficio. También tiene un carácter informativo (...). Con relación a este último fin, puede asistir a las reuniones de los órganos colegiados de la universidad con voz y sin voto.»

Reglamento de la Sindicatura
(http://www.uoc.edu/portal/_resources/ES/documents/la_universitat/sindic/reglamento_sg.pdf)

Art. 2. Ámbito de actuación

«1. El síndic o síndica 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 ante cualquier actuación o situación de discriminación, indefensión o arbitrariedad, y de garantizar el cumplimiento de todo lo que disponen los Estatutos de la UOC y sus normas de desarrollo.»

«2. En sus actuaciones tiene que velar siempre por la defensa de la calidad universitaria (...), por los valores de esta universidad como espacio de intercambio y creación de conocimiento y de formación (...), preservándolos de las actuaciones que dentro y fuera de la organización les puedan afectar negativamente.»

Art. 6. Funciones

«6. La UOC se rige por los principios de legalidad, justicia, equidad y proporcionalidad, teniendo en cuenta y escuchando, en su caso, las recomendaciones de los órganos u organismos independientes y autónomos, internos o externos, que velen por los derechos y deberes de las personas, en especial, los informes presentados por el *síndic de Greuges* de esta universidad.»

Normativa de los derechos y deberes
(https://seu-electronica.uoc.edu/portal/_resources/ES/documents/seu-electronica/NORMATIVA_DE_DRETS_I_DEURES_20130410_ESP.pdf)

1. «Disposición adicional decimocuarta de la Ley orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, modificada por la Ley orgánica 4/2007, de 12 de abril, de universidades, por la que se establece la figura del defensor universitario». *Boletín Oficial del Estado*, núm. 307, de 24 de diciembre de 2001, págs. 49400-49425 <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2001-24515&tn=1&p=20140917&vd=#dadecimocuarta>

Actuaciones

Durante el curso 2013-2014, la sindicatura de la UOC recibió un total de 122 escritos de queja o consulta de estudiantes, 96 de los cuales fueron admitidos a trámite. El rechazo de los demás respondió al incumplimiento de las condiciones y requisitos previstos en el reglamento o en el Protocolo de actuación de la Sindicatura. Para la admisión de una queja o consulta es necesario lo siguiente:

- > El reclamante debe identificarse.
- > El reclamante debe ser miembro de la comunidad UOC (estudiantes, profesores o personal 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.



Durante el curso 2013-2014, la sindicatura resolvió un 51 % de los casos a favor del demandante.

Resoluciones

De los 96 asuntos admitidos a trámite, 66 fueron asumidos directamente por el *síndic de Greuges*, que dictó la correspondiente resolución, acompañada en algunos casos de recomendaciones a la universidad. Los demás (30) fueron resueltos directamente, a petición del síndic, por los diferentes servicios de la UOC.

Del total de 96 casos, 49 se resolvieron total o parcialmente a favor del reclamante.



Perfil de los reclamantes y tipología de las quejas

La ratio de quejas fue de 2,3 por cada mil alumnos, dado que durante el curso 2013-2014 se matricularon en la UOC 52.513 estudiantes.

Todas las quejas provinieron de estudiantes. Solo se recibió una consulta por parte de un miembro del profesorado y ninguna por parte del personal de gestión.

Prácticamente todas las quejas fueron a título individual, si bien se presentaron 3 quejas colectivas. La más numerosa

corresponde a un grupo de estudiantes del grado de Psicología, que pedía la reforma del actual plan de estudios del grado. Las otras dos correspondieron a dos colectivos de Derecho: el primero, de estudiantes de la antigua licenciatura que se quejaban por la supresión de la evaluación continua en asignaturas en extinción, y el segundo, de estudiantes del grado de Derecho, en relación con algunos cambios producidos en la tipología de las actividades de evaluación continua.

La ratio de quejas en la UOC fue de 2,3 por cada mil alumnos.

Tabla 1. Quejas por ámbito de estudios

Estudios	Estudiantes (solo programas oficiales)	Quejas	Porcentaje (quejas / estudiantes)	Porcentaje (quejas/ total de quejas)
> Economía y Empresa	11.062	24	0,22%	20%
> Ciencias de la Información y de la Comunicación	2.985	12	0,40%	10%
> Derecho y Ciencia Política	6.181	39	0,63%	32%
> Artes y Humanidades	2.686	7	0,26%	6%
> Psicología y Ciencias de la Educación	10.221	21	0,21%	17%
> Informática, Multimedia y Telecomunicación	7.085	18	0,25%	15%
> Ciencias de la Salud	501	1	0,20%	1%
Total	40.721	122	0,30%	100%

La mayoría de quejas provinieron de estudiantes de grado (86,89 %). Por otro lado, los estudiantes de Derecho fueron los que más solicitaron la intervención de la sindicatura (32 %), seguidos de los estudiantes de Economía y Empresa (20 %).

Tabla 2. Quejas por tipo de estudios

Tipo de estudios	Estudiantes	Quejas	Porcentaje (quejas/total de estudiantes)	Porcentaje (quejas/total de quejas)
> Grado, licenciatura, diplomatura	35.758	106	0,30%	86,89%
> Másteres y posgrados	7.095	11	0,16%	9,02%
> Doctorado	147	3	2,04%	2,46%
> Otros (Escuela de Lenguas, oferta propia, etc.)	9.513	2	0,02%	1,64%
Total	52.513	122	0,23%	100%

Como se puede comprobar, la incidencia de quejas en relación con el número de estudiantes en el Campus Global (6,6 ‰) triplicó las quejas del Campus Principal (2,5 ‰).

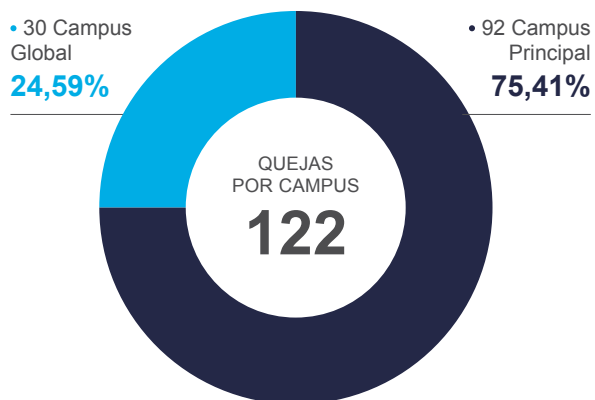
Tabla 3. Quejas por campus

	Quejas	% (respecto al total de quejas)	‰ (respecto a los estudiantes de cada campus)
> Campus Principal	92	75,41%	2,5‰
> Campus Global	30	24,59%	6,6‰
Total	122	100%	

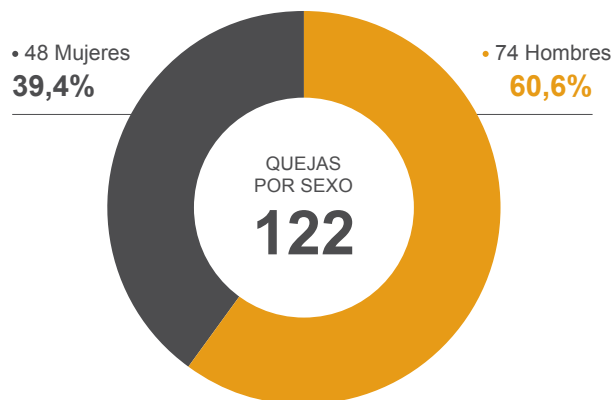
También se detectó un sesgo de sexo. En este curso recurrieron al *síndic de Greuges* un 1,67 ‰ del total de mujeres estudiantes, mientras que los hombres duplicaron la ratio (3,1 ‰).

Tabla 4. Quejas por sexo

	Quejas	%	‰
> Hombres	74	60,6%	3,1‰
> Mujeres	48	39,4%	1,67‰
Total	122	100%	



Porcentaje respecto al total de quejas



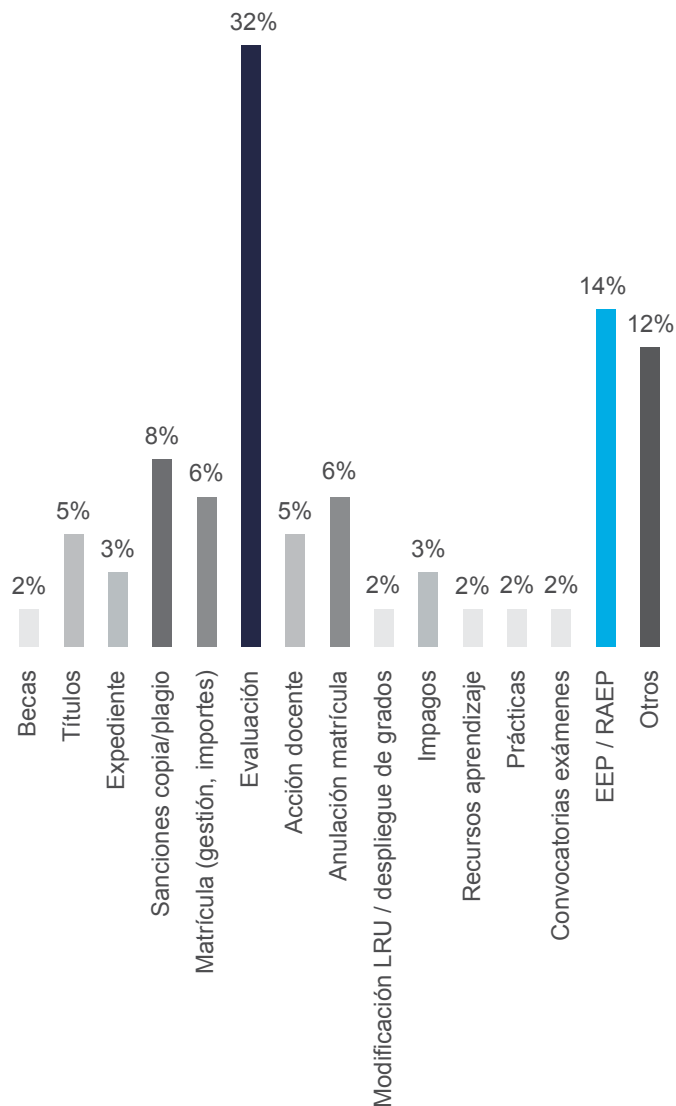
Porcentaje respecto al total de quejas

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 21 casos registrados, seguida de las cuestiones relacionadas con el reconocimiento y la convalidación de estudios cursados anteriormente (EEP) y de la experiencia profesional previa (RAEP), con 9 casos.

La evaluación docente fue el área que recibió más quejas, con un total de 21 casos registrados (17,2 %).

En cuanto a las quejas sobre los resultados de la evaluación docente, la sindicatura desestimó la mayoría, dado 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 se lleven a cabo de conformidad con los procedimientos y las garantías previstas en la normativa académica. Aun así, el *sindic de Greuges* en determinados casos recomendó a esta universidad facilitar a los estudiantes un retorno más específico respecto a la calificación obtenida. También insistió en la necesidad de homogeneizar los criterios para la convalidación de estudios previos y el reconocimiento de la experiencia profesional.

Asimismo, la sindicatura recomendó una mejora de la normativa respecto a diferentes aspectos del proceso de matriculación y en lo relativo a las consecuencias económicas por la anulación de la matrícula, que acumularon 8 quejas; por otra parte, hizo una recomendación específica al personal docente en relación con los 5 asuntos registrados sobre procedimientos sancionadores abiertos por motivo de copia o plagio en actividades de evaluación continua o final.



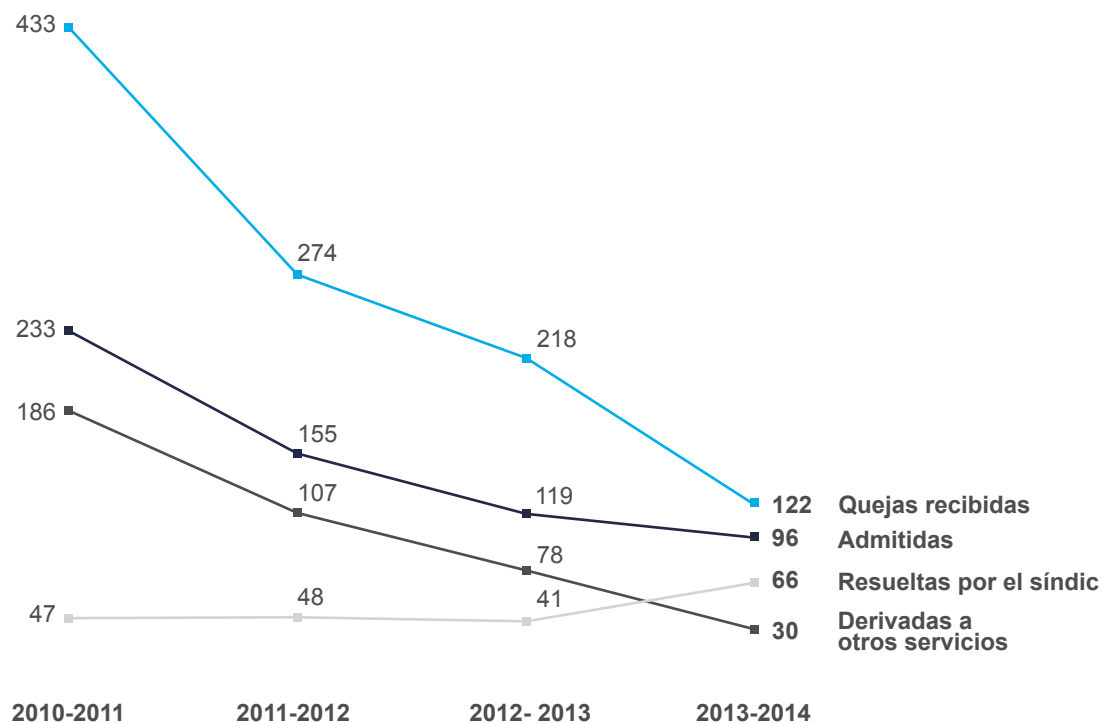
Evolución de las quejas

El volumen de quejas que llega a la sindicatura ha disminuido progresivamente en los últimos años. Esto es consecuencia, por un lado, de un mejor conocimiento por parte de los estudiantes de las funciones de la sindicatura y los mecanismos de atención interna de esta universidad y, por otro lado, de la mejora continua en el tratamiento de las incidencias por parte de los servicios de atención y servicios de quejas de la UOC.

Tabla 5. Evolución de las quejas

Tipos	2013-2014	2012-2013	2011-2012	2010-2011
> Quejas recibidas	122	218	274	433
> Admitidas	96	119	155	233
> (% sobre las recibidas)	78,70%	54%	56,50%	51,50%
> Derivadas a otros servicios	30	78	107	186
> (% sobre las admitidas)	24,60%	65,50%	69%	79,80%
> Resueltas por el síndic	66	41	48	47
> (% sobre las admitidas)	75,40%	34,50%	31%	20,20%

En cambio, el número de asuntos que tuvieron que ser resueltos directamente por la sindicatura —y también su porcentaje respecto al número de presentados— aumentó significativamente. Esto se explica por el hecho de que, si bien llegaron menos quejas, eran justamente las que presentaban una mayor complejidad y no se pudieron solucionar mediante los procesos estándares de atención.



Actividad institucional

La sindicatura 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 Red Vives de universidades: <http://www.vives.org>
- > Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU): <http://www.cedu.es>
- > European Network of Ombudsmen in Higher Education (ENOHE): <http://www.enohe.net>
- > Red de Defensores de los Derechos Universitarios: <http://www.reddu.org.mx>

Como miembro de estas redes, durante el curso 2013-2014 el *síndic de Greuges* asistió a los siguientes actos:

- > XVI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, organizado por la CEDU (6-8 de noviembre de 2013, Universidad de Sevilla y Universidad Pablo de Olavide)
- > Higher Education Ombudsmen and Empowerment: How to Make it Work. XI Conferencia Anual de la Red ENOHE (15-17 de mayo de 2014, Universidad de Varsovia).
- > VII Encuentro de Síndics de Greuges, Defensores y Mediadores Universitarios de la Red Vives de Universidades (3-4 de julio de 2014, Universidad Pompeu Fabra).

El *síndic de Greuges* mantuvo una reunión con los representantes del Consejo de Estudiantes de la UOC para explicar la misión y funciones de la sindicatura y para conocer, de primera mano, las preocupaciones de los estudiantes. También se reunió con representantes del Comité de Empresa, formado por miembros del profesorado y personal de gestión.

El Código ético de la UOC prevé expresamente, en el artículo 46, que el *síndic de Greuges* se reunirá anualmente con las personas que designe el Comité de Empresa para efectuar un seguimiento de las previsiones del código.

Seguimiento del Código ético

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.

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 sindicatura 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 *sindic 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 *sindic de Greuges*, que incorporará una referencia al seguimiento mencionado en su informe anual.

En este sentido, durante el curso 2013-2014 la sindicatura solo fue informada de una cuestión en la que se apeló directamente al Código ético: http://www.uoc.edu/portal/_resources/ES/documents/la_universitat/codi-etic/Codietic_UOC_2012-cat_ES.pdf



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

EDICIÓN: Área de Comunicación. Comunicación Digital. **DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN:** Lluís Rius. **DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN DIGITAL:** Yolanda Franco. **COORDINACIÓN EDITORIAL:** Maria Boixadera. **CORRECCIÓN Y TRADUCCIÓN:** Servicio Lingüístico de la UOC. **COORDINACIÓN GRÁFICA:** Xènia Bastida. **DISEÑO Y MAQUETACIÓN:** Zona Comunicació. **COORDINACIÓN DE LA IMPRESIÓN:** Joan Teixidó. **IMPRESIÓN:** Fermay servicios gráficos, s.l. **DEPÓSITO LEGAL:** B 12137-2015. **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](https://twitter.com/UOCuniversidad)

[@UOCestudiante](https://twitter.com/UOCestudiante)

facebook.com/UOC.universitat