

Uoc

Memòria de la Sindicatura de Greuges

Curs 2022-2023

Universitat Oberta
de Catalunya

Índex

U1	Presentació	<u>03</u>
U2	La Sindicatura de Greuges de la UOC	<u>05</u>
U3	Actuacions	<u>06</u>
U4	Perfil de les persones promotores i tipologia de les queixes	<u>07</u>
U5	Resolucions	<u>08</u>
U6	Recomanacions	<u>09</u>
U7	Activitat institucional	<u>11</u>
U8	La Sindicatura en dades	<u>12</u>

01

Presentació



Dra. Teresa Sancho

Durant aquest primer curs en què he desenvolupat les funcions de síndica de greuges, he tingut oportunitat de llegir i escoltar moltes persones de la nostra comunitat. Totes havien esgotat les vies de resolució de queixes i conflictes establertes, i continuaven sentint malestar, indefensió o, fins i tot, vulneració dels seus drets. En aquest procés, a poc a poc, he anat construint un marc d'actuació que ha tingut el respecte, l'honestedat i el compromís com a valors fonamentals. Dic "a poc a poc" perquè l'exercici de les funcions que em són encomanades requereix la comprensió de les situacions i l'exploració de les possibles vies de reparació, tasques en absolut trivials i sempre delicades.

El propòsit d'aquesta memòria és fer difusió i donar compte de l'activitat desenvolupada per la Sindicatura durant el curs acadèmic 2022-2023 a través d'un conjunt d'indicadors. Efectivament, el nombre de queixes i consultes rebudes, la tipologia de les persones promotores, el nombre de resolucions i recomanacions emeses per la Sindicatura i l'activitat institucional permeten conèixer amb detall l'activitat que s'ha dut a terme durant aquest curs. També hi podem observar l'evolució d'aquesta activitat en relació amb els cursos anteriors.

A tall de resum, podem dir que aquest curs hem rebut 461 consultes, xifra que representa un creixement del 29,9 % respecte al curs 2021-2022 i del 146,5 % els darrers cinc anys. Aquesta activitat s'ha traduït en la incoació de 119 expedients que han conclòs en el mateix nombre de resolucions, 114 dels quals han estat resolts directament per la síndica. Els cinc restants han estat resolts per altres instàncies de la Universitat, a petició de la síndica, a banda de dues recomanacions adreçades a l'Àrea de Tecnologia i a l'Àrea de Planificació i Qualitat. El sentit de les resolucions emeses per la Sindicatura de Greuges ha estat favorable a la persona o les persones promotores en un 19,3 %, xifra superior a la del curs passat, que va ser del 16,2 %.

Vull remarcar també l'activitat institucional de participació en les trobades organitzades per la Conferència Estatal de Defensories Universitàries (CEDU) i les sindicatures i defensories de les universitats de la Xarxa Vives d'Universitats, així com de relació amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya i altres organismes equivalents a escala municipal.

Finalment, vull agrair sobretot a les direccions de programa, al professorat i al personal de gestió de la Universitat la seva implicació activa en la resolució dels expedients i en l'aplicació de les recomanacions que he anat formulant. Igualment, també vull fer explícit el meu reconeixement als òrgans de govern de la Universitat pel suport mostrat al llarg d'aquest curs 2022-2023.

Barcelona, 3 d'abril de 2023



Dra. Teresa Sancho Vinuesa
Síndica de greuges de la UOC



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 arbitrietat; 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.

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.

L'activitat de la Sindicatura 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.

U3

Actuacions

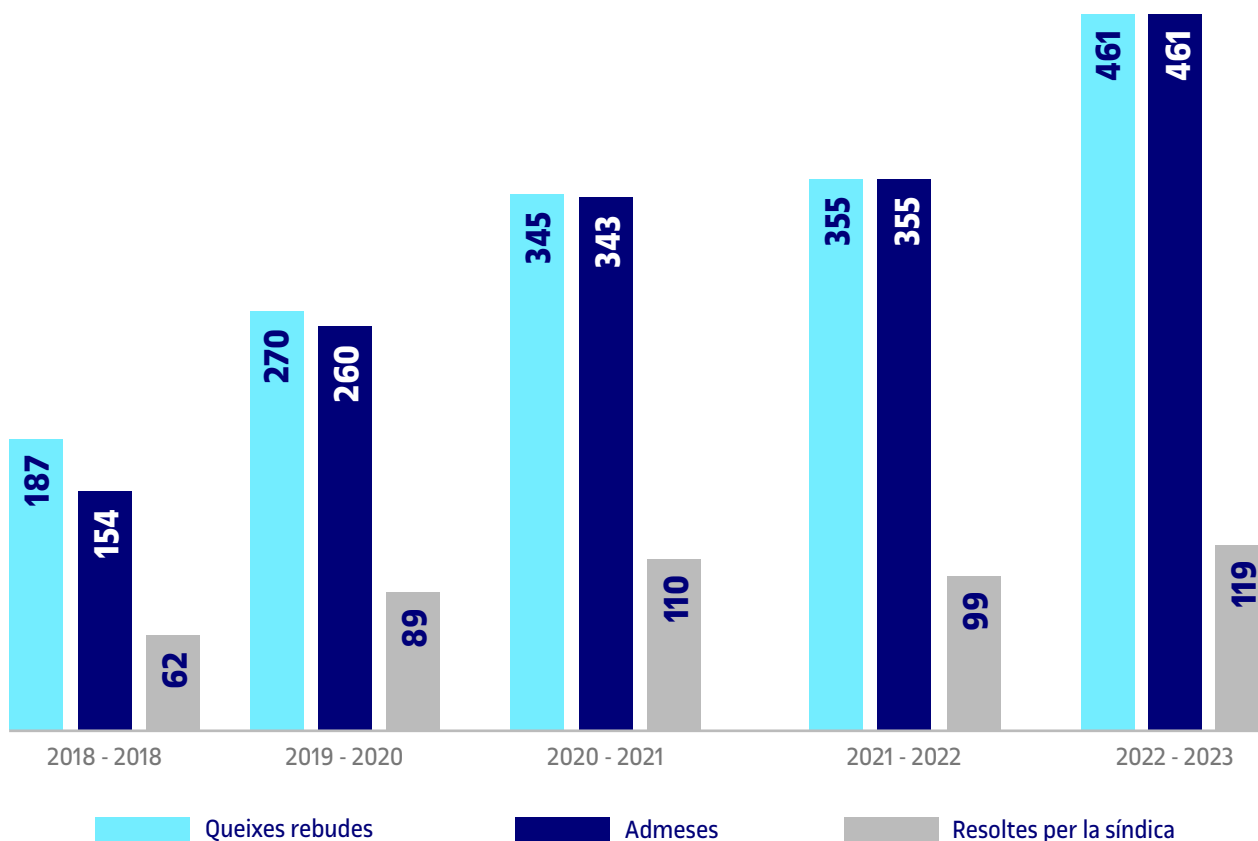
Caldria resoldre els conflictes de manera més consensuada.

Esther Giménez-Salinas,
síndica de greuges
de Catalunya



El curs 2022-2023, la Sindicatura de Greuges de la UOC ha rebut un total de 461 escrits de queixa o consulta, 106 més que el curs passat. Tots els escrits rebuts s'han admès a tràmit. D'aquest volum de consultes, un 25,8 % ha acabat amb una resolució formal per part de la Sindicatura (un 2,9 % menys que el curs passat).

En l'evolució de les queixes rebudes, observem un creixement del 146,5 % des del curs 2018-2019 i del 30 % des del curs passat. Un alt percentatge de les consultes han estat admeses a tràmit i finalment reconduïdes des d'altres serveis de la Universitat. De fet, l'esforç de coordinació entre la Sindicatura i el servei d'atenció, però també les direccions de programa, ha permès que el percentatge de queixes resoltes per la síndica aquest curs hagi disminuït gairebé tres punts. A l'apartat "La Sindicatura en dades", presentem el detall de totes les queixes rebudes.



04

Perfil de les persones promotores i tipologia de les queixes

La UOC ha passat de 4,3 a 5,3 queixes per cada 1.000 estudiants en només un curs



La Sindicatura de Greuges de la UOC vetlla per la defensa dels drets i les llibertats de tots els membres de la seva comunitat. Per tant, escolta l'estudiantat, però també el professorat, el personal investigador i el personal de gestió. De fet, dels 461 escrits, 4 provenien de personal docent investigador (PDI) i 6 eren de personal docent col·laborador (PDC) de la Universitat.

Considerant que el 98 % de les consultes admeses són d'estudiants i que el curs 2022-2023 hem tingut 86.654 estudiants matriculats (4.713 estudiants més que el curs anterior), podem establir que la ràtio de consultes ha estat de 5,3 per cada 1.000 estudiants.

Aquesta ràtio és lleugerament superior a la del curs 2021-2022, en què es va arribar a les 4,3 queixes per cada 1.000 estudiants. Així, s'accentua la tendència a un increment sostingut del nombre de queixes que es presenten davant de la Sindicatura durant el curs acadèmic.

La majoria de consultes han estat formulades per estudiants de les titulacions de grau (un 58,3 % del total de queixes). El nombre més elevat de queixes prové d'estudiants dels Estudis de Psicologia i Ciències de l'Educació (29,1 %), dels Estudis d'Economia i Empresa (18,2 %) i dels Estudis de Dret i Ciència Política (16,9 %), seguits de la resta d'estudis, tal com es pot observar a les taules que presentem al final de la memòria.

Pel que fa a la tipologia de les queixes i consultes, trobem que, tal com va passar el curs anterior, les relacionades amb l'avaluació són les més freqüents (107 en total, un 23,2 %). El segon grup correspon a les queixes relacionades amb l'accés a la universitat i la matrícula (83 en total, un 18 %). En tercera posició, aquest curs trobem les queixes relacionades amb temes econòmics vinculats a la matrícula (58 en total, un 12,6 %), les queixes centrades en l'acció docent (53 en total, un 11,5 %) i les queixes vinculades a l'avaluació d'estudis previs (51 en total, un 10,1 %), seguides a molta distància per la resta.

Entre les queixes relacionades amb els aspectes d'avaluació, les referides a comportaments irregulars en l'avaluació continuen amb la tendència a la baixa del curs passat: passen de 27 a 19.

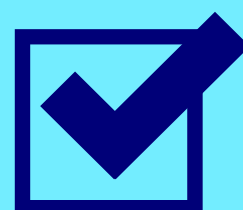
05

Resolucions

Dels 461 assumptes admesos a tràmit, la síndica ha obert 119 expedients, dels quals 114 han estat resolts formalment (30 més que el curs 2021-2022). En aquests casos, la síndica ha dictat la resolució corresponent, acompanyada en diverses ocasions de recomanacions en relació amb el cas concret, amb independència de si la resolució havia estat favorable o no, i sempre amb el propòsit de reparar el malestar produït. De fet, 23 dels 119 expedients han estat resolts a favor de la persona promotora de la queixa.

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 (342) han estat reconduïts a altres instàncies de la Universitat.

El curs 2022-2023, la Sindicatura de Greuges ha resolt el 19,3 % dels casos a favor de la persona promotora



Recomanacions

Si bé en la majoria de resolucions no s'ha observat cap vulneració de drets, sí que s'ha identificat alguna acció orientada a reparar d'alguna manera el malestar de la persona agreujada o a millorar la qualitat de l'actuació de la Universitat. Així s'ha fet constar en la resolució formal de l'expedient. Hi ha hagut, però, un parell de qüestions que requerien un grau de formalització superior, tant pels antecedents com pel nombre de persones a qui poden afectar.

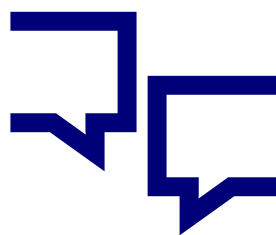
La concreció i el seguiment de les recomanacions que s'han emès el curs 2022-2023 han permès una reflexió en profunditat de la situació i la definició d'un pla d'acció per poder-les dur a terme.

Tot seguit, es detallen les dues recomanacions:

Primera recomanació: sobre la comunicació de les incidències tecnològiques als membres de la comunitat

(Emesa el novembre de 2022, s'han dut a terme diverses accions orientades a la millora de la comunicació relativa al nou entorn d'aprenentatge.)

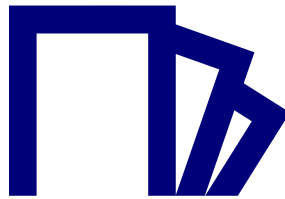
En relació amb la queixa d'un estudiant sobre les incidències ocasionades pel procés de substitució progressiva de les antigues aplicacions dels fòrums de les aules del Campus Virtual, i també amb altres consultes rebudes a la bústia de la Sindicatura relatives a aquesta qüestió, la síndica ha elevat una recomanació a l'Àrea de Tecnologia de la Universitat. Aquesta recomanació consisteix a revisar i millorar el sistema de comunicació de les incidències tecnològiques del Campus Virtual per facilitar la presa de decisions de les persones implicades en relació amb la docència i l'aprenentatge a la UOC.



Segona recomanació: sobre l'impacte de la modificació del pla d'estudis d'un programa en la trajectòria acadèmica de l'estudiantat

(Emesa el març de 2023, resta pendent d'implementació d'acord amb la nova revisió en profunditat de la normativa.)

En relació amb la queixa d'un estudiant sobre la modificació de la tipologia d'una assignatura d'un grau que li impedia acabar els estudis segons la planificació prevista, la síndica de la UOC ha recomanat a la direcció de l'Àrea de Planificació i Qualitat que es revisin els mecanismes existents per a l'aplicació dels canvis que suposa la modificació del pla d'estudis d'un programa.



L'activitat institucional de la Sindicatura de Greuges durant el curs 2022-2023 ha estat notable. Aquí exposem un resum de les activitats dutes a terme.

Del 28 al 30 de setembre de 2022, va tenir lloc la **XXIV Trobada Estatal de Defensories Universitàries**, organitzada per la Conferència Estatal de Defensories Universitàries (CEDU) a la Universitat de Santiago de Compostella.

Els membres del Consell d'Estudiants de la UOC van convidar la síndica al **ple del Consell d'Estudiants** que van celebrar a l'edifici Can Jaumandreu de Barcelona el dissabte 11 de febrer de 2023, per fer la presentació i exposar la visió global de la figura de la Sindicatura de Greuges a la Universitat.

El 29 i el 30 de maig de 2023, va tenir lloc la **Jornada Tècnica de Defensories Universitàries (CEDU)** a Madrid.

El 6 i el 7 de juliol de 2023, va tenir lloc la **XIV Trobada de Sindicatures de Greuges, Defensories i Persones Mediadors Universitàries de la Xarxa Vives d'Universitats** a la Universitat Rovira i Virgili (Tarragona).

L'11 de setembre es va celebrar la comissió executiva telemàtica de la Conferència Estatal de Defensories Universitàries per convocar eleccions i renovar tant la comissió com la presidència de la CEDU. La votació es va fer efectiva el 26 d'octubre i es va elegir Lluís Caballol Angelats, professor de la Universitat de Barcelona, com a president.

La Sindicatura de Greuges de la UOC forma part de diverses xarxes i associacions de síndics i defensors universitaris d'àmbit nacional, estatal i internacional. Són les següents:

[Grup de síndics de greuges de la Xarxa Vives d'Universitats](#)

[Conferència Estatal de Defensories Universitàries \(CEDU\)](#)

[Xarxa d'Organismes Defensors dels Drets Universitaris](#)

[Xarxa Iberoamericana de Defensories Universitàries](#)





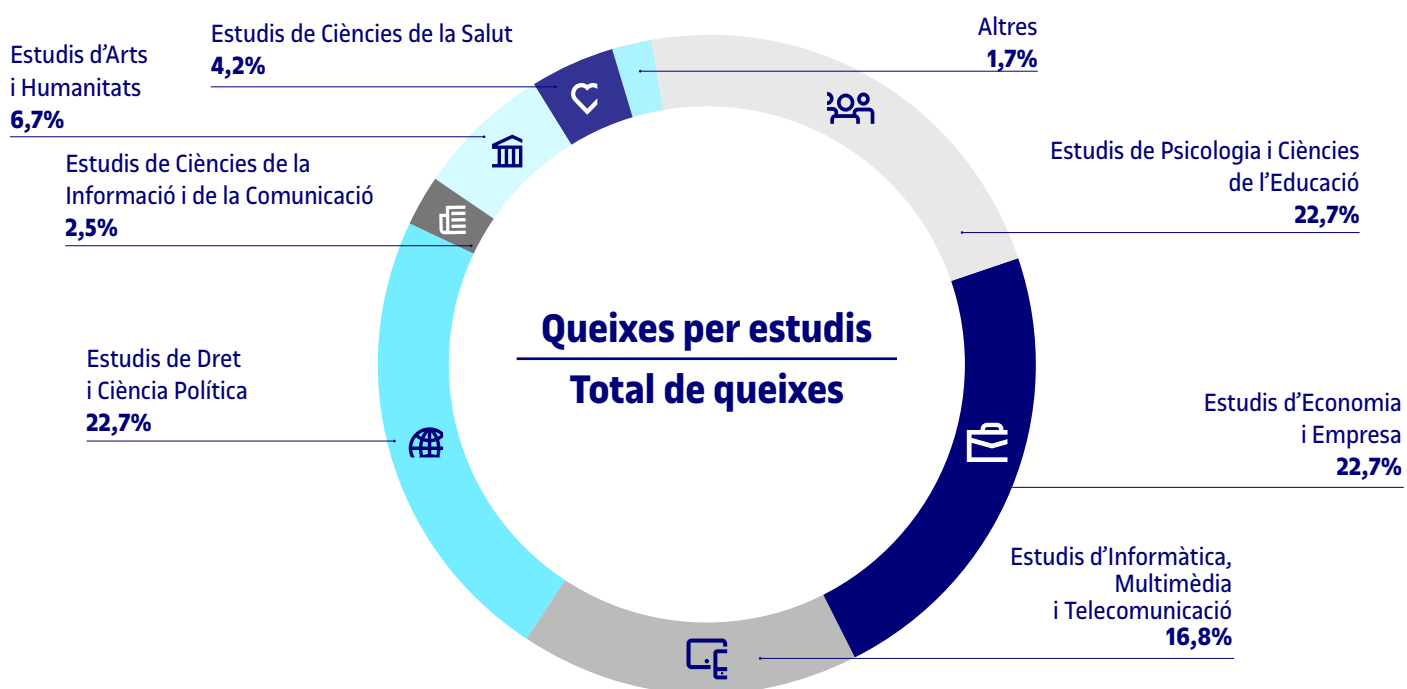
La Sindicatura en dades

En aquest apartat es presenten les actuacions principals de la Sindicatura de Greuges de la UOC en forma de taula en forma de taula o de gràfica.

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Queixes rebudes	187	270	345	355	461
Queixes admeses	154	260	343	355	461
(% sobre queixes rebudes)	82,4%	96,3%	99,4%	100%	100%
Derivades a altres serveis	92	171	233	256	342
(% sobre queixes admeses)	59,7%	66,8%	67,9%	72,1%	74,2%
Resoltes per la síndica	62	89	110	99	119
(% sobre queixes admeses)	40,3%	34,2%	32,1%	27,9%	25,8%
Queixes resoltes	63	89	110	99	119
Queixes resoltes a favor de la persona promotora	13	21	12	16	23
(% sobre queixes admeses)	20,96%	23,6%	10,91%	16,16%	19,33%
Queixes resoltes desfavorablement	49	67	96	83	96
(% sobre queixes resoltes)	79,03%	75,28%	87,27%	83,84%	80,67%
Altres		1	2		

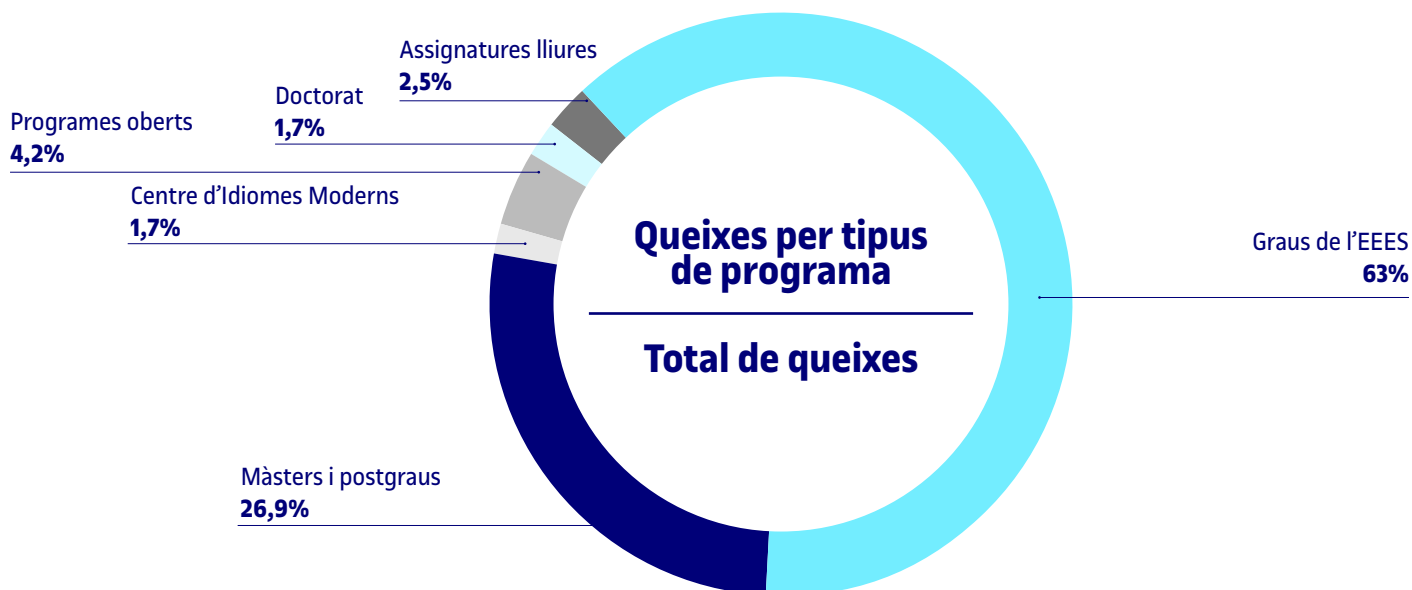
Queixes per estudis

	Estudiants	Queixes resoltes	Percentatge (queixes/total d'estudiants)
Estudis de Psicologia i Ciències de l'Educació	18.338	27	0,14%
Estudis d'Economia i Empresa	15.334	27	0,17%
Estudis d'Informàtica, Multimèdia i Telecomunicació	13.264	20	0,15%
Estudis de Dret i Ciència Política	12.146	27	0,22%
Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació	6.484	3	0,04%
Estudis d'Arts i Humanitats	5.901	8	0,13%
Estudis de Ciències de la Salut	2.005	5	0,25%
Escola de Doctorat	330	0	0%
Altres		2	
Total	71.625	119	

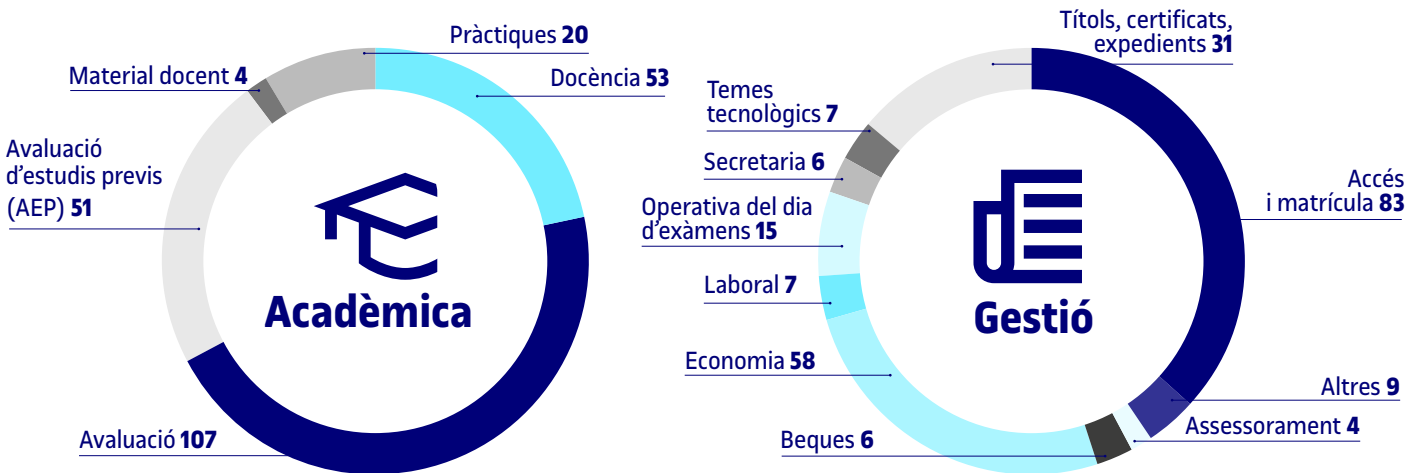


Queixes per tipus de programa

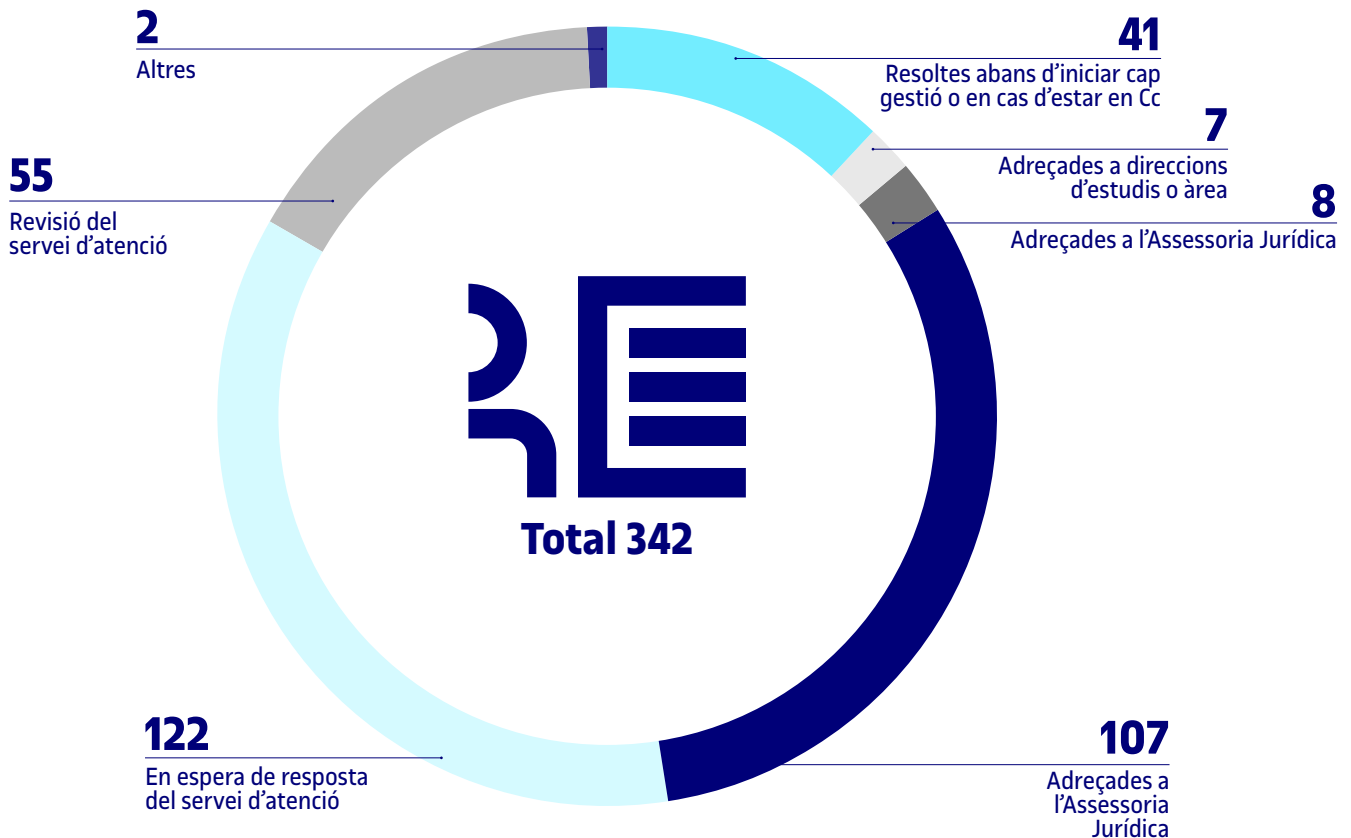
	Estudiants	Queixes resoltes	Percentatge (queixes/total d'estudiants)
Graus de l'EES	51.556	75	0,15%
Màsters i postgraus	25.416	32	0,13%
Centres d'idiomes Moderns	5.500	2	0,4%
Programes oberts	3.181	5	0,16%
Doctorat	330	2	0,60%
Assignatures lliures	671	3	0,40%
Total	86.654	119	



Queixes per temàtica



Derivació de les queixes o consultes a altres instàncies



Llicència de Reconeixement 3.0 Espanya de Creative Commons
Redacció: [Sindicatura de Greuges](#)
Edició: Àrea de Comunicació
Disseny i maquetació: Agència Imagina





Barcelona
Bogotà
Ciutat de Mèxic
Madrid
Palma
Sevilla
València

Campus UOC
Rambla del Poblenou 154-156
08018 Barcelona

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)