

UoC

Memoria de la Sindicatura de Greuges

Curso 2022-2023

Universitat Oberta
de Catalunya

Índice

U1	Presentación	<u>03</u>
U2	La Sindicatura de Greuges de la UOC	<u>05</u>
U3	Actuaciones	<u>06</u>
U4	Perfil de las personas promotoras y tipología de las quejas	<u>07</u>
U5	Resoluciones	<u>08</u>
U6	Recomendaciones	<u>09</u>
U7	Actividad institucional	<u>11</u>
U8	La Sindicatura en datos	<u>12</u>

01

Presentación



Dra. Teresa Sancho

Durante este primer curso en el que he desarrollado las funciones de *síndica de greuges*, he tenido la oportunidad de leer y escuchar a muchas personas de nuestra comunidad. Todas ellas habían agotado las vías de resolución de quejas y conflictos establecidas, y seguían sintiendo malestar, indefensión e, incluso, vulneración de sus derechos. En este proceso, poco a poco, he ido construyendo un marco de actuación que ha tenido el respeto, la honestidad y el compromiso como valores fundamentales. Digo “poco a poco” porque el ejercicio de las funciones que me han sido encomendadas requiere de la comprensión de las situaciones y la exploración de las posibles vías de reparación, tareas en absoluto triviales y siempre delicadas.

El propósito de esta memoria es hacer difusión y rendir cuentas de la actividad desarrollada por la Sindicatura durante el curso académico 2022-2023 a través de un conjunto de indicadores. Efectivamente, el número de quejas y consultas recibidas, la tipología de las personas promotoras, el número de resoluciones y recomendaciones emitidas por la Sindicatura y la actividad institucional permiten conocer detalladamente la actividad que se ha llevado a cabo durante este curso. También podemos observar su evolución en relación con los cursos anteriores.

A modo de resumen, podemos afirmar que durante este curso hemos recibido 461 consultas, cifra que representa un crecimiento del 29,9 % respecto al curso 2021-2022 y del 146,5 % en los últimos cinco años. Esta actividad se ha traducido en la incoación de 119 expedientes que han concluido en el mismo número de resoluciones, y 114 de ellos han sido resueltos directamente por la *síndica de greuges*. Los cinco restantes han sido resueltos por otras instancias de la UOC, a petición de la *síndica de greuges*, además de dos recomendaciones dirigidas al Área de Tecnología y al Área de Planificación y Calidad. El sentido de las resoluciones emitidas por la Sindicatura de Greuges ha sido favorable a la persona o personas promotoras en un 19,3 %, cifra superior a la del curso pasado, que fue del 16,2 %.

Quiero destacar también la actividad institucional de participación en los encuentros organizados por la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU) y las sindicaturas y defensorías de las universidades de la Red Vives de Universidades, así como de relación con la Sindicatura de Greuges de Cataluña y otros organismos equivalentes a escala municipal.

Por último, quiero agradecer sobre todo a las direcciones de programa, al profesorado y al personal de gestión de la UOC su implicación activa en la resolución de los expedientes y en la aplicación de las recomendaciones que he ido formulando. Igualmente, también quiero hacer explícito mi reconocimiento a los órganos de gobierno de nuestra universidad por el apoyo mostrado a lo largo de este curso 2022-2023.

Barcelona, 3 de 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 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 per a la Universitat Oberta de Catalunya y sus normas de desarrollo, y vela siempre por la defensa de la calidad universitaria en todos los ámbitos.

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 per a la Universitat Oberta de Catalunya, a propuesta del rector o rectora.

La actividad de la Sindicatura de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya se rige por lo previsto en las Normas de organización y funcionamiento de la UOC y por 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.

U3

Actuaciones

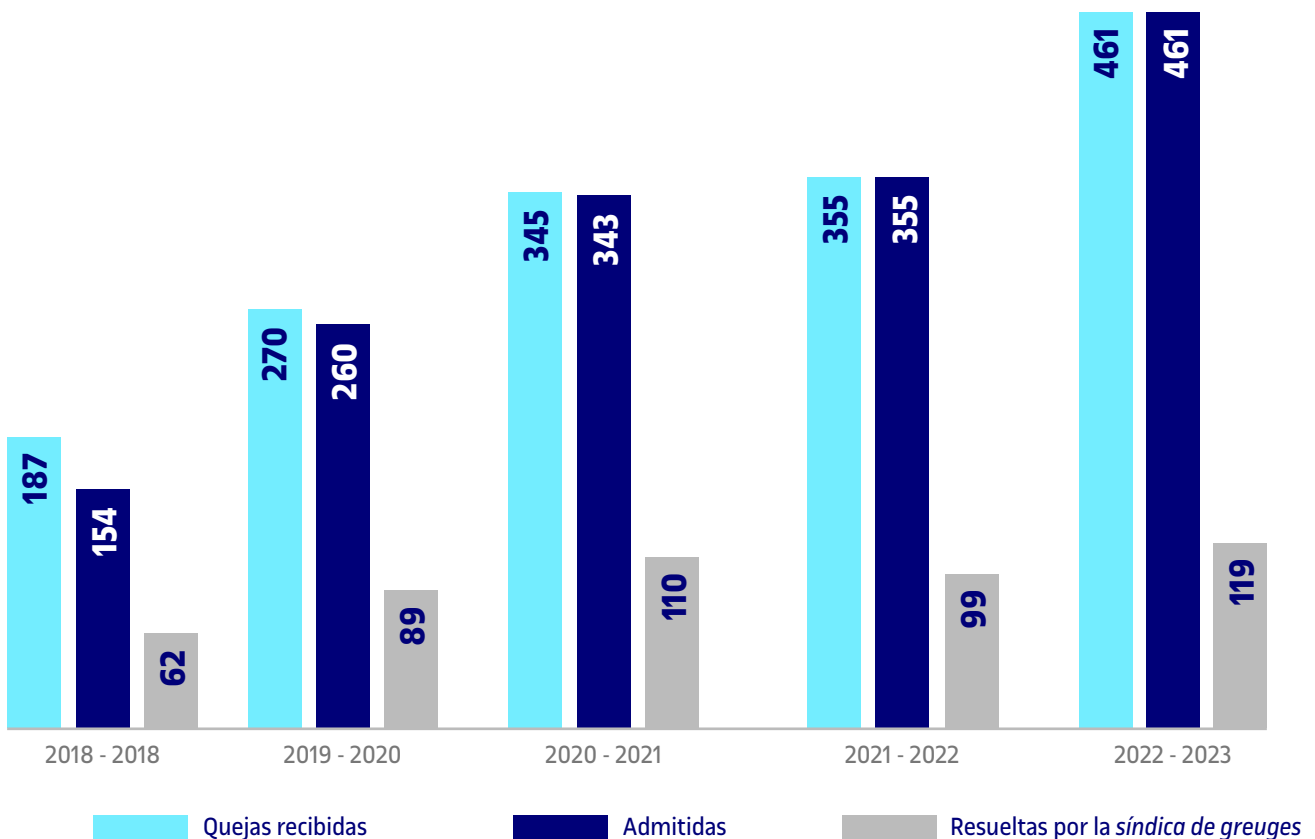
Sería necesario resolver los conflictos de forma más consensuada.

Esther Giménez-Salinas,
síndica de greuges
de Cataluña



Durante el curso 2022-2023, la Sindicatura de Greuges de la UOC ha recibido un total de 461 escritos de queja o consulta, 106 más que durante el curso anterior. Todos los escritos recibidos se han admitido a trámite. De este volumen de consultas, un 25,8 % ha finalizado con una resolución formal por parte de la Sindicatura (un 2,9 % menos que durante el curso anterior).

En la evolución de las quejas recibidas, observamos un **crecimiento** del 146,5 % desde el curso 2018-2019 y **del 30 % desde el curso pasado**. Un alto porcentaje de las consultas han sido admitidas a trámite y finalmente reconducidas desde otros servicios de la UOC. De hecho, el esfuerzo de coordinación entre la Sindicatura y el servicio de atención, pero también las direcciones de programa, ha permitido que el porcentaje de quejas resueltas por la *síndica de greuges* durante este curso haya disminuido casi tres puntos. En el apartado “La Sindicatura en datos”, presentamos el detalle de todas las quejas recibidas.



04

Perfil de las personas promotoras y tipología de las quejas

La UOC ha pasado de 4,3 a 5,3 quejas por cada 1.000 estudiantes en solamente un curso.



La Sindicatura de Greuges de la UOC vela por la defensa de los derechos y las libertades de todos los miembros de su comunidad. Por lo tanto, escucha al estudiantado, pero también al profesorado, al personal investigador y al personal de gestión. De hecho, de los 461 escritos, 4 provenían de personal docente investigador (PDI) y 6 eran de personal docente colaborador (PDC) de la universidad.

Considerando que el 98 % de las consultas admitidas son de estudiantes y que durante el curso 2022-2023 hemos tenido 86.654 estudiantes matriculados (4.713 estudiantes más que durante el curso anterior), podemos establecer que la ratio de consultas ha sido de 5,3 por cada 1.000 estudiantes.

Esta ratio es ligeramente superior a la del curso 2021-2022, en el que se llegó a las 4,3 quejas por cada 1.000 estudiantes. De esta forma, se acentúa la tendencia a un incremento sostenido del número de quejas presentadas ante la Sindicatura de Greuges durante el curso.

La mayoría de las consultas han sido formuladas por estudiantes de las titulaciones de grado (un 58,3 % del total de quejas). El número más elevado de quejas proviene de estudiantes de los Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación (29,1 %), de los Estudios de Economía y Empresa (18,2 %) y de los Estudios de Derecho y Ciencia Política (16,9 %), seguidos por los demás estudios, tal y como puede observarse en las tablas que presentamos al final de la memoria.

En cuanto a la tipología de las quejas y consultas, observamos que, tal y como ocurrió en el curso anterior, las relacionadas con la evaluación son las más frecuentes (107 en total, un 23,2 %). El segundo grupo corresponde a las quejas relacionadas con el acceso a la universidad y la matrícula (83 en total, un 18 %). En tercera posición, este curso encontramos las quejas relacionadas con temas económicos vinculados a la matrícula (58 en total, un 12,6 %), las quejas centradas en la acción docente (53 en total, un 11,5 %) y las quejas vinculadas a la evaluación de estudios previos (51 en total, un 10,1 %), seguidas a mucha distancia por el resto.

Entre las quejas relacionadas con los aspectos de evaluación, las referidas a comportamientos irregulares en la evaluación siguen con la tendencia a la baja del curso pasado: pasan de 27 a 19.

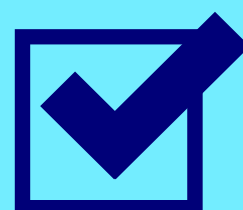
05

Resoluciones

De los 461 asuntos admitidos a trámite, la *síndica de greuges* ha abierto 119 expedientes, de los cuales 114 han sido resueltos formalmente (30 más que durante el curso 2021-2022). En estos casos, la *síndica* ha dictado la resolución correspondiente, acompañada en varias ocasiones de recomendaciones relacionadas con el caso concreto, independientemente de si la resolución había sido favorable o no, y siempre con el propósito de reparar el malestar producido. De hecho, 23 de los 119 expedientes han sido resueltos a favor de la persona promotora de la queja.

En aplicación de lo establecido en el Reglamento de la Sindicatura de Greuges, dado que no se habían agotado todas las instancias de resolución previstas por la UOC, los demás casos (342) han sido reconducidos a otras instancias de la universidad.

**Durante el curso 2022-2023,
la Sindicatura de Greuges
ha resuelto el 19,3 % de los casos
a favor de la persona promotora.**



Recomendaciones

Si bien en la mayor parte de las resoluciones no se ha observado ninguna vulneración de derechos, sí se ha identificado alguna acción orientada a reparar de alguna forma el malestar de la persona agraviada o a mejorar la calidad de la actuación de la UOC. Así se ha hecho constar en la resolución formal del expediente. Sin embargo, ha habido dos cuestiones que requerían de un grado de formalización superior, tanto por sus antecedentes como por el número de personas que podían verse afectadas.

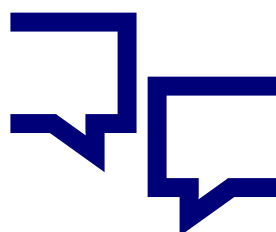
La concreción y el seguimiento de las recomendaciones emitidas durante el curso 2022-2023 han permitido una reflexión en profundidad de la situación y la definición de un plan de acción para su consecución.

A continuación, se detallan las dos recomendaciones:

Primera recomendación: sobre la comunicación de las incidencias tecnológicas a los miembros de la comunidad

(Emitida en noviembre de 2022, se han llevado a cabo varias acciones orientadas a la mejora de la comunicación relativa al nuevo entorno de aprendizaje.)

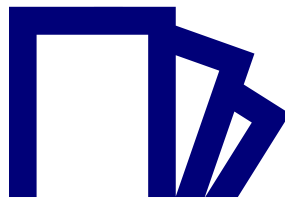
En relación con la queja de un estudiante sobre las incidencias ocasionadas por el proceso de sustitución progresiva de las antiguas aplicaciones de los foros de las aulas del Campus Virtual, y también con otras consultas recibidas en el buzón de la Sindicatura relativas a dicha cuestión, la *síndica* ha elevado una recomendación al Área de Tecnología de la UOC. Esta recomendación consiste en revisar y mejorar el sistema de comunicación de las incidencias tecnológicas del Campus Virtual para facilitar la toma de decisiones de las personas implicadas en relación con la docencia y el aprendizaje en la universidad.



Segunda recomendación: sobre el impacto de la modificación del plan de estudios de un programa en la trayectoria académica del estudiantado

(Emitida en marzo de 2023, está pendiente de implementación de acuerdo con la nueva revisión en profundidad de la normativa.)

En relación con la queja de un estudiante sobre la modificación de la tipología de una asignatura de grado que le impedía finalizar sus estudios según la planificación prevista, la *síndica* de la UOC ha recomendado a la dirección del Área de Planificación y Calidad que se revisen los mecanismos existentes para la aplicación de los cambios que supone la modificación del plan de estudios de un programa.



La actividad institucional de la Sindicatura de Greuges durante el curso 2022-2023 ha sido notable. Aquí exponemos un resumen de las actividades realizadas.

Del 28 al 30 de septiembre de 2022, tuvo lugar el **XXIV Encuentro Estatal de Defensorías Universitarias**, organizado por la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU) en la Universidad de Santiago de Compostela.

Los miembros del Consejo de Estudiantes de la UOC invitaron a la *síndica* al **pleno del Consejo de Estudiantes** que celebraron en el edificio Can Jaumandreu de Barcelona el sábado 11 de febrero de 2023, para presentar y exponer la visión global de la figura de la Sindicatura de Greuges de la UOC.

El 29 y el 30 de mayo de 2023, tuvo lugar la **Jornada Técnica de Defensorías Universitarias (CEDU)** en Madrid.

El 6 y el 7 de julio de 2023, tuvo lugar el **XIV Encuentro de Sindicatures de Greuges, Defensorías y Personas Mediadoras Universitarias de la Red Vives de Universidades** en la Universitat Rovira i Virgili (Tarragona).

El 11 de septiembre se celebró la comisión ejecutiva telemática de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias para convocar elecciones y renovar tanto la comisión como la presidencia de la CEDU. La votación se hizo efectiva el 26 de octubre y Lluís Caballol Angelats, profesor de la Universidad de Barcelona, fue elegido presidente.

La Sindicatura de Greuges de la UOC forma parte de distintas redes y asociaciones de *síndics* y defensores universitarios de ámbito nacional, estatal e internacional. Son los siguientes:

[Grupo de síndics de greuges de la Red Vives de Universidades](#)

[Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias \(CEDU\)](#)



[Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios](#)

[Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias](#)



La Sindicatura en datos

En este apartado presentamos las principales actuaciones de la Sindicatura de Greuges de la UOC en forma de tablas o gráficos.

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Quejas recibidas	187	270	345	355	461
Quejas admitidas	154	260	343	355	461
(% sobre quejas recibidas)	82,4%	96,3%	99,4%	100%	100%
Derivadas a otros servicios	92	171	233	256	342
(% sobre quejas admitidas)	59,7%	66,8%	67,9%	72,1%	74,2%
Resueltas por la <i>síndica de greuges</i>	62	89	110	99	119
(% sobre quejas admitidas)	40,3%	34,2%	32,1%	27,9%	25,8%
Quejas resueltas	63	89	110	99	119
Quejas resueltas a favor de la persona promotora	13	21	12	16	23
(% sobre quejas resueltas)	20,96%	23,6%	10,91%	16,16%	19,33%
Quejas resueltas desfavorablemente	49	67	96	83	96
(% sobre quejas resueltas)	79,03%	75,28%	87,27%	83,84%	80,67%
Otros		1	2		

Quejas por estudios

	Estudiantado	Quejas resueltas	Porcentaje (quejas / total de estudiantes)
Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación	18.338	27	0,14%
Estudios de Economía y Empresa	15.334	27	0,17%
Estudios de Informática, Multimedia y Telecomunicación	13.264	20	0,15%
Estudios de Derecho y Ciencia Política	12.146	27	0,22%
Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación	6.484	3	0,04%
Estudios de Artes y Humanidades	5.901	8	0,13%
Estudios de Ciencias de la Salud	2.005	5	0,25%
Escuela de Doctorado	330	0	0%
Otros		2	
Total	71.625	119	

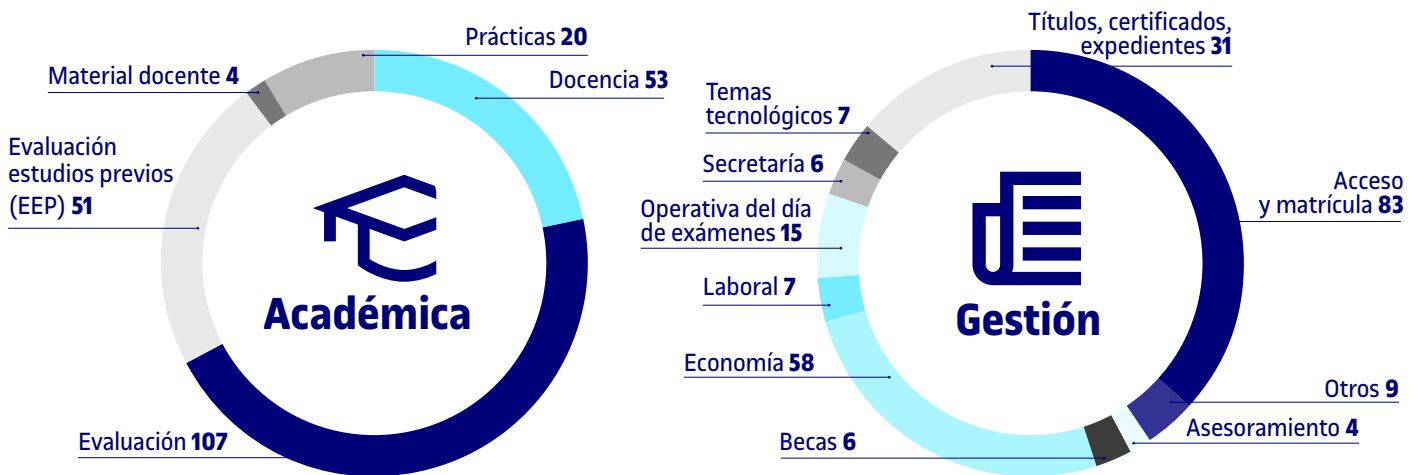


Quejas por tipo de programa

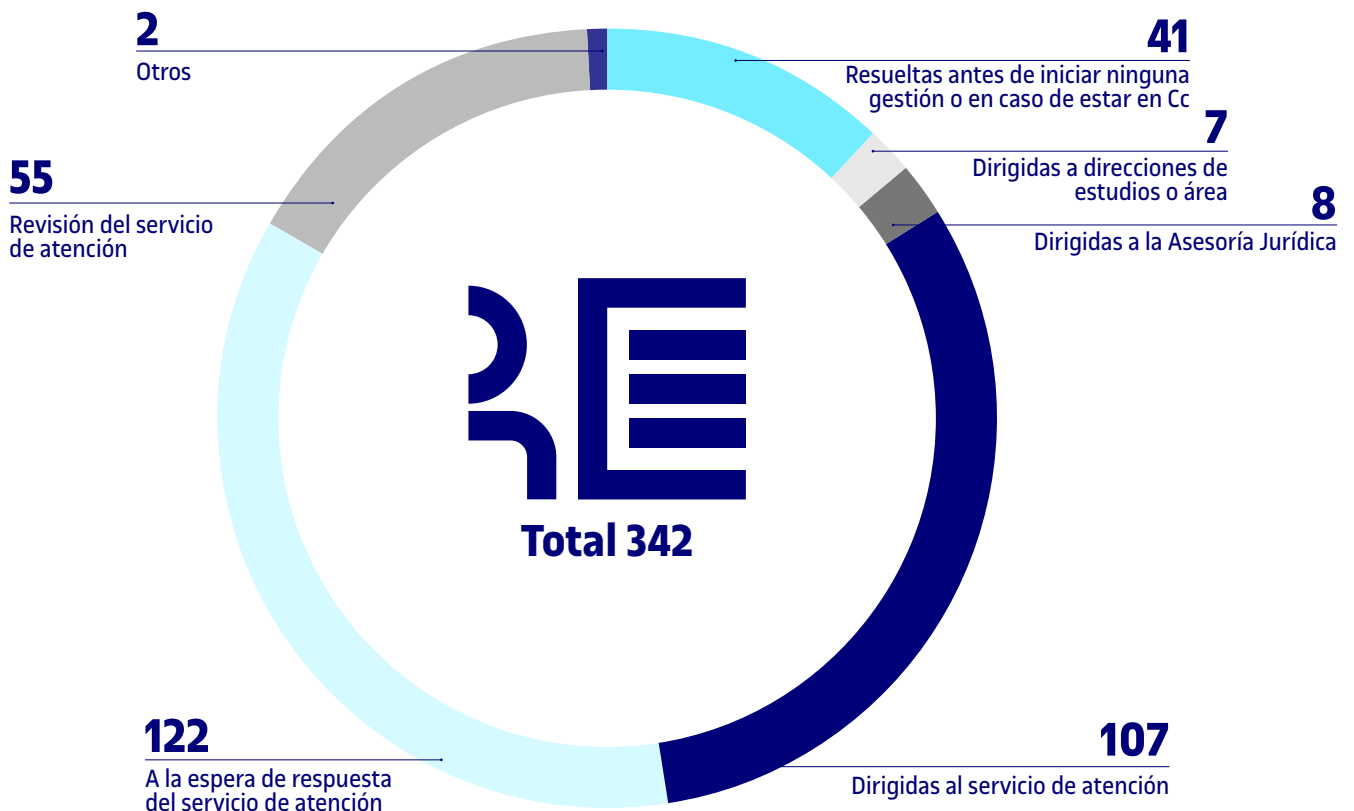
	Estudiantado	Quejas resueltas	Porcentaje <i>(quejas / total de estudiantes)</i>
Grados del EEES	51.556	75	0,15%
Másteres y posgrados	25.416	32	0,13%
Centro de Idiomas Modernos	5.500	2	0,4%
Programas abiertos	3.181	5	0,16%
Doctorado	330	2	0,60%
Asignaturas libres	671	3	0,40%
Total	86.654	119	



Quejas por temática



Derivación de las quejas o consultas a otras instancias



Licencia de Reconocimiento 3.0 España de Creative Commons.
Redacción: [Sindicatura de Greuges](#)
Edición: Área de Comunicación
Diseño y maquetación: Agencia Imagina





Barcelona
Bogotá
Ciudad de México
Madrid
Palma
Sevilla
Valencia

Campus UOC
Rambla del Poblenou 154-156
08018 Barcelona

Todas las sedes en
seus.uoc.edu

uoc.edu

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

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