MEMORIA DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA

CURSO 2008 - 2009

De conformidad con lo previsto en el artículo 37.4 de las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad a Distancia de Madrid, UDIMA, aprobadas por Decreto 131/2008, de 31 de Julio, del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid (BOCM de 18 de agosto de 2008), se presenta a continuación la memoria de actividades de la Defensora Universitaria correspondiente al primer ejercicio académico de nuestra Universidad, curso 2008-2009.

La Memoria se estructura en cuatro apartados:

Antecedentes, que da cuenta de los acontecimientos relevantes para la Defensora Universitaria como órgano universitario unipersonal; esto es, su nombramiento, toma de posesión y circunstancias del desempeño efectivo de sus funciones.

Actuaciones, en el cual se ofrecen datos cuantitativos y cualitativos sobre las intervenciones realizadas durante el curso. En el desarrollo de su contenido se realiza, cuando es procedente, un juicio crítico sobre las circunstancias del caso y las conclusiones que pueden extraerse para la mejora de la calidad de la UDIMA, preservando en todo caso el anonimato de los que han comparecido en demanda de auxilio ante la Defensora.

Necesidades de futuro, donde se recogen indicaciones sobre lo que, a juicio de la Defensora, debería proveerse para el buen funcionamiento del servicio.

Recomendaciones, último epígrafe que recopila las que, de acuerdo con lo recogido en los diversos apartados de la Memoria, convienen al mejor funcionamiento de nuestra Universidad, siempre bajo el prisma de la búsqueda de la calidad universitaria, conforme imponen a la Defensora las normas que rigen esta institución.

Antes de pasar al detalle de estos contenidos, conviene subrayar las tres notas que pueden caracterizar el ejercicio del curso 2008 - 2009:

Normalidad: El número de casos en que ha sido requerida la actuación de la defensora puede considerarse homologable, e incluso inferior, al que ocupa a los defensores de otras Universidades, teniendo en cuenta la proporción de alumnos matriculados y la naturaleza no presencial de nuestra docencia .

Eficacia: Las actuaciones de la defensora, de acuerdo con los principios de autonomía e independencia que inspiran su actuación, se han desarrollado en un clima de libertad respecto de cualesquiera instancias universitarias. La resolución de los procedimientos ha sido normalmente satisfactoria para las pretensiones de los comparecientes. La eficacia general de las actuaciones constituye un testimonio, entiende esta Defensora, de la actitud proactiva de los dos estamentos afectados: el profesorado y los servicios generales y de administración de la UDIMA.

Necesidad de refuerzo institucional. La adecuada prestación del servicio y la consolidación de la institución del Defensor como instancia de plena credibilidad exigen afectar los recursos necesarios y proveerle de una reglamentación, al modo de la que rige la actividad del Defensor en otras Universidades, que posibilite un funcionamiento óptimo de la misma.

PRIMERA PARTE. ANTECEDENTES:

1.1º Régimen Jurídico

La figura del Defensor Universitario viene regulada con carácter general por la Disposición Adicional Decimocuarta de la Ley Orgánica de Universidades, Ley 6-2001 de 21 de diciembre, que dispone:

> "Para velar por el respeto a los derechos y libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, las Universidades establecerán en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario. Sus actuaciones, siempre dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía"

En cumplimiento de esta disposición, el artículo 37 de las Normas de Organización y Funcionamiento de la UDIMA, además de reiterar lo establecido por la D.A.14 de la L.O. de Universidades, establece el marco jurídico para el nombramiento, actuaciones y rendición de la Memoria de funcionamiento:

> "1. El Defensor Universitario tiene la misión de velar por el respeto a los derechos y libertades de los profesores, estudiantes y personal de Administración y Servicios, respecto de las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios. Sus actuaciones, siempre dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía"
>
> 2. El Defensor Universitario será elegido por el Claustro Universitario por un mandato de tres años de entre los profesores con vinculación permanente y dedicación a tiempo completo en la UDIMA.
>
> 3. Atenderá las quejas individuales que se le presenten por escrito, realizando una investigación sumaria de los hechos e informado de sus conclusiones a la autoridad académica competente. En ningún caso intervendrá en asuntos extraacadémicos ni en aquellos que, sea cual sea su naturaleza, se tramiten ante los Tribunales de Justicia.
>
> 4. Al final de cada año académico elevará una Memoria de su actuación al Rector, el cual la elevará seguidamente al Consejo de Administración, a la Junta de Gobierno y a la primera sesión ordinaria del Claustro Universitario."

1.2º Nombramiento y desempeño efectivo de las actuaciones

Mediante acuerdo del Claustro Universitario de fecha 25 de septiembre de 2008 se produjo la elección del Defensor, conforme al artículo 22.5 y 37.2 de las Normas de Organización y Funcionamiento de la UDIMA. A propuesta del Consejo de Administración y del Secretario General de la Universidad, el Claustro aprobó la candidatura de María Concepción Burgos García como Defensora, quien ostentaba legitimación pasiva para la elección toda vez que está vinculada a la UDIMA de modo permanente y con dedicación a tiempo completo.

Aceptado el nombramiento, la Defensora anunció el desempeño efectivo de sus funciones mediante un mensaje dirigido a toda la comunidad universitaria en que, dando a conocer la existencia de la institución, invitaba a su utilización efectiva para la tutela de los derechos y libertades de los tres grupos que integran la comunidad universitaria de UDIMA.

Siendo el primer ejercicio docente para la Universidad, el primer año por tanto de ejercicio para este órgano universitario unipersonal, y no existiendo normas de procedimiento complementarias de las ya transcritas, en un primer momento la Defensora comenzó no sólo aceptando, como es lógico, las quejas remitidas expresamente por los alumnos, sino que también participó en discusiones en los foros de la Universidad, adoptando una actitud proactiva por entender que esta actuación era la más adecuada al modelo educativo de UDIMA.

Esta segunda modalidad de actuación, sin embargo, pronto se reveló poco apropiada para la tutela efectiva de los derechos de los interesados, pues el entorno foral es excesivamente informal y no resulta fácil, en consecuencia, discernir cuándo de hecho se está presentando una queja o sugerencia y cuál es el contenido concreto de la misma.

Por otra parte, la intervención de la Defensora debe reservarse a los casos o situaciones donde el funcionamiento normal de los órganos de la Universidad no haya satisfecho las demandas o aspiraciones de los miembros de la comunidad educativa. En este sentido, la participación de la Defensora en los foros puede inducir a error, creyendo que se trata de una vía alternativa al cauce ordinario por que deben cursar sus pretensiones, cuando la defensora debe ser un recurso de segundo orden.

Por ello se decidió, de acuerdo con el Consejo de Administración, que la intervención de la Defensora debería reservarse a aquellos casos en que fuera expresamente requerida mediante comunicación expresa dirigida a la misma. Este principio no significa, naturalmente, que las comunicaciones deban observar formalismo alguno. Todo lo contrario, la Defensora ha actuado a partir de correos electrónicos remitidos por los alumnos sin excesivo formalismo y considera que debe mantenerse esta actitud abierta, sin perjuicio de la conveniencia de facilitar un formato electrónico para la presentación de quejas, conforme se discute en el apartado 3.1 de esta Memoria.

Por otra parte, en ausencia de un reglamento orgánico que guíe el funcionamiento del servicio, no queda claro si la defensora puede actuar de oficio. En cualquier caso, el

interés de esta cuestión es, por el momento, meramente teórico, pues no se ha detectado a lo largo del curso ninguna situación o carencia que le hubiera impulsado a actuar de oficio.

SEGUNDA PARTE: MEMORIA DE ACTUACIONES.

Siendo la garantía de la privacidad de los reclamantes uno de los principios básicos para el funcionamiento de la institución del Defensor, en esta Memoria no se hace mención a las identidades de ninguna de las personas que han requerido su asistencia, evitando igualmente las referencias a situaciones específicas que pudieran singularizar cualquiera de las actuaciones. Con esa precaución, se detalla a continuación el número, naturaleza y resultado de los casos en que su intervención ha sido requerida.

2.1 Número de actuaciones

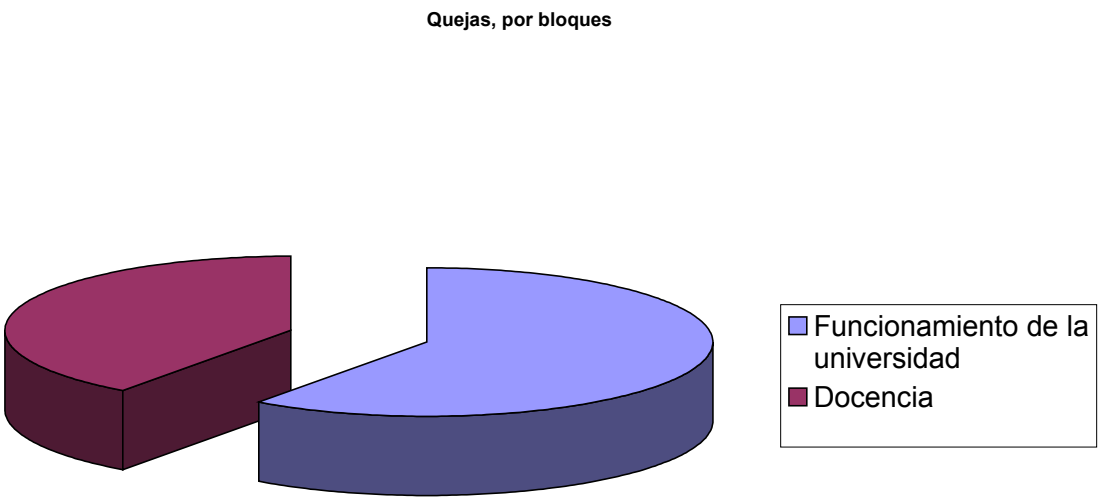
El número concreto de actuaciones ha sido diez, si bien el número de demandantes de asistencia ha sido veintidós. La diferencia se explica en que trece quejas, relacionadas todas con el mismo asunto, se acumularon para su tramitación.

2.2 Plazo medio de tramitación

El plazo medio de resolución de quejas ha sido 5,6 días, lo que, a juicio de la Defensora, resulta aceptable en términos generales. La relativa celeridad en la resolución de los asuntos se explica por varios factores: el moderado número de quejas recibidas, la actitud receptiva de los estamentos llamados a resolver los conflictos (profesorado y personal de Administración y Servicios), y el celo en el desempeño de las funciones de la propia Defensora, atributos que ésta entiende deben ser inherentes a nuestra Universidad, honrando su lema “Labor Omnia Vincit“.

2.3 Quejas, por bloques

En cuanto a la materia, podemos distribuir las quejas en dos grandes bloques: las referidas a cuestiones de funcionamiento y las que versan sobre situaciones docentes. En este curso han resultado ligeramente más conflictivas las cuestiones relativas al funcionamiento de la Universidad (60%) que las relativas a la docencia (40%). No puede extrañarnos este dato si partimos de la base de que todos estrenábamos nuestras funciones en este curso, lo que lo hacía más propicio para desajustes o carencias. La novedad de órganos, funciones y personal docente y de administración, sin embargo, puede explicar el mayor porcentaje de quejas centradas en elementos funcionales, pero nunca puede justificarlas.



2.3.1 Quejas sobre cuestiones de funcionamiento

Analizando un poco más, el motivo de queja más repetido ha sido la **tardanza en la disponibilidad del carné de estudiante**. Este documento, además de cumplir una función simbólica y de identificación con la Universidad que no se debe desdeñar, comporta utilidades materiales como descuentos, acceso a bibliotecas, u otras análogas que UDIMA no puede regatear a sus estudiantes. Si bien la situación fue finalmente resuelta, de forma más posibilista que plenamente satisfactoria, la defensora invita al Consejo de Administración a considerar la importancia de este documento para los estudiantes y ofrecerles una cédula que cumpla satisfactoriamente las dos funciones señaladas.

El segundo motivo de queja por su frecuencia ha sido la **accesibilidad al material docente**. Por diversas razones, algunos estudiantes tuvieron dificultades para disponer del material de estudio de forma completa y temporaria. Al margen de estar expresamente reconocido como un derecho de los estudiantes en el artículo 51 de las Normas de Organización y Funcionamiento, la falta de materiales docentes constituye una laguna difícil de rellenar, especialmente en el sistema de enseñanza a distancia que es la piedra angular de nuestro modelo educativo. En el suministro del material docente en un entorno tecnológico juegan dos componentes: el académico, responsabilidad de los Departamentos; y el tecnológico, responsabilidad de la Gerencia. Esta interdependencia puede diluir las responsabilidades, por lo que la Defensora recomienda establecer plazos tajantes para la puesta a disposición de los materiales educativos por los Departamentos y programar las actividades materiales y tecnológicas con el suficiente detalle (con puesta en funcionamiento en modo prueba en fecha anterior a la puesta en servicio definitiva, si es preciso) para que la puesta a disposición de los alumnos en el entorno informático apropiado se haga con la antelación necesaria para reducir a cero estas incidencias.

Igualmente, recomienda a la Gerencia la llevanza de un registro de retrasos incurridos que sirva como indicador de calidad para el futuro.

Casos singulares de quejas han sido, en primer lugar, la petición de **publicidad para las normas de funcionamiento de la Universidad**, que se resolvió publicándolas en la página Web. En otra queja, un alumno preguntó por la identidad del **representante de los estudiantes** y su forma de elección. La Defensora comunicó la identidad del representante estudiantil, pero, en cuanto a su forma de designación, fue informada por el Consejo de Administración de que, por tratarse del primer ejercicio de funcionamiento, se había adoptado una solución provisional al designar representante estudiantil al primer alumno que se matriculó. Al respecto, es el criterio de la Defensora Universitaria que, si esta solución pudo ser aceptable como remedio para una situación imprevista durante el primer curso de funcionamiento, no debería prorrogarse más en el tiempo y que, tratándose de un derecho reconocido por las Normas de Organización y Funcionamiento de la UDIMA, el Claustro Universitario debería proveer las normas y los medios materiales para que los estudiantes puedan elegir sin dilación a su representante por medios democráticos.

Otra queja se refería al **lugar de realización de los exámenes en las fechas extraordinarias** reservadas para quienes no hubieran podido concurrir en ninguna de las dos convocatorias ordinarias en fines de semana alternativos. El compareciente señalaba que, cuando un estudiante no puede acudir a las dos convocatorias ordinarias, tiene que desplazarse a Madrid para la convocatoria "de reserva". En este caso, continuaba el universitario, se discriminaba en contra de quienes residen fuera de Madrid. Tras la correspondiente investigación sumaria, la Defensora pudo constatar que ofrecer una fecha extraordinaria en todos los centros territoriales de examen supondría, de facto, añadir una tercera convocatoria, lo cual era contrario a los criterios adoptados por el Claustro Universitario. Al mismo tiempo, mantener la convocatoria de una fecha extraordinaria para las pruebas presenciales es una práctica que la Defensora aboga por mantener en pro de la calidad. En esta tesitura, la celebración de las pruebas presenciales de reserva en la sede de la UDIMA parece una solución equilibrada. En cualquier caso, conviene recordar que es responsabilidad de los Departamentos publicar las fechas de los exámenes al comienzo del curso, y de los alumnos planificar sus ocupaciones en consecuencia. Este planteamiento no excluye, en todo caso, que se puedan considerar las situaciones individuales caso por caso, pero la defensora concluyó que, en general, no existe una discriminación contraria a derecho.

2.3.2 Quejas sobre asuntos docentes

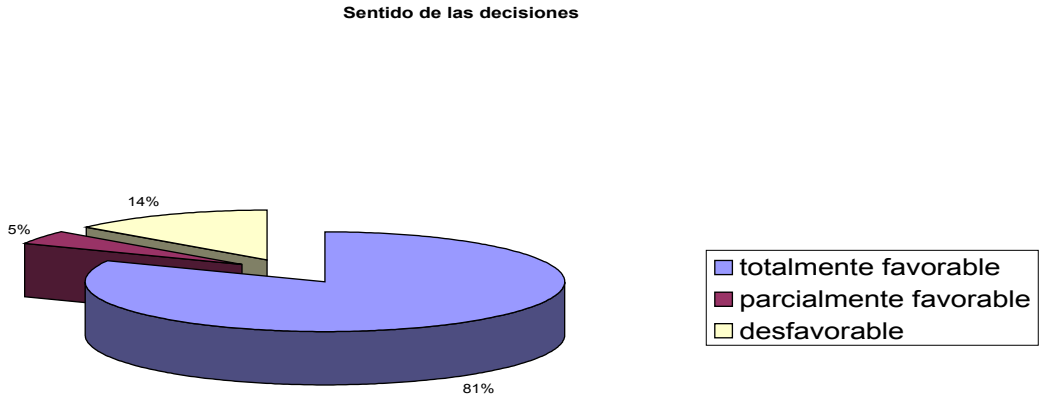
Continuando con las quejas, y pasando ahora a las relacionadas con la docencia, precisamente también han sido las relativas a **convocatorias para pruebas presenciales** las que han protagonizado la mitad de las quejas (dos). Como se ha argumentado, en general la Defensora entiende que el régimen de convocatorias vigente en UDIMA puede satisfacer las necesidades de la comunidad estudiantil, aunque recomienda que se le dé la publicidad necesaria desde el comienzo de curso, incluso invitando a los estudiantes a manifestar con antelación cualquier conflicto que pudieran tener con las pruebas presenciales. Por otra parte, la incidencia de quejas y sugerencias al respecto sugiere la conveniencia de hacer un seguimiento de esta cuestión para el futuro.

Todavía en el plano de la docencia, una sugerencia recibida se refería a la **posibilidad de repetir las pruebas objetivas de evaluación si es que el estudiante quisiera aumentar sus calificaciones**. El asunto se resolvió con una decisión favorable al estudiante, pero la defensora alerta al Claustro Universitario de la conveniencia de disponer, de cara al futuro, de criterios objetivos y públicos al respecto para no perjudicar el principio de igualdad.

Finalmente, otra queja planteaba la **disponibilidad de materias optativas** en cada cuatrimestre. La situación que motivó la queja era que las optativas estaban agrupadas por lotes en su distribución entre el primer y el segundo cuatrimestres, impidiendo al estudiante escoger la combinación por él preferida. Aunque el caso se resolvió con una decisión favorable al estudiante, haciendo gala, una vez más, de una actitud pro-universitario, la investigación sumaria de la Defensora puso de manifiesto que existía alguna rigidez en este campo. La explicación, una vez más, se encontraba en ser el primer año de docencia y tener un número relativamente bajo de matrículas. A este respecto, sin dejar de reconocer que las necesidades organizativas imponen una disciplina inevitable, la Defensora recomienda que los criterios docentes sean preponderantes, dentro de los límites de lo razonable, a la hora de ofrecer las asignaturas optativas en el futuro.

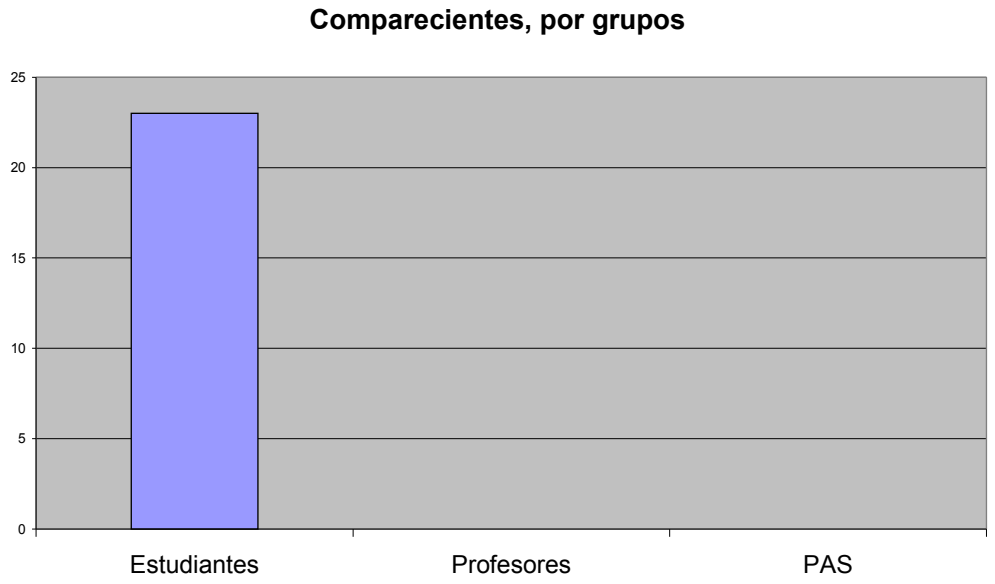
2.4 Resultados de la tramitación de quejas

En lo que respecta a los resultados de la tramitación de las quejas, es conveniente destacar que, en general, se ha satisfecho las pretensiones individuales en la mayoría de las ocasiones (18 casos, que representan el 81%). Respecto de las restantes cuatro ocasiones, una pretensión fue resuelta en sentido sólo parcialmente favorable, y otras tres fueron desestimadas, sea porque la pretensión excediera de las posibilidades conferidas por las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad, sea porque fuera de imposible cumplimiento: pretendía que se diera publicidad en el Aula Virtual de UDIMA a materiales que están protegidos por derechos de autor.

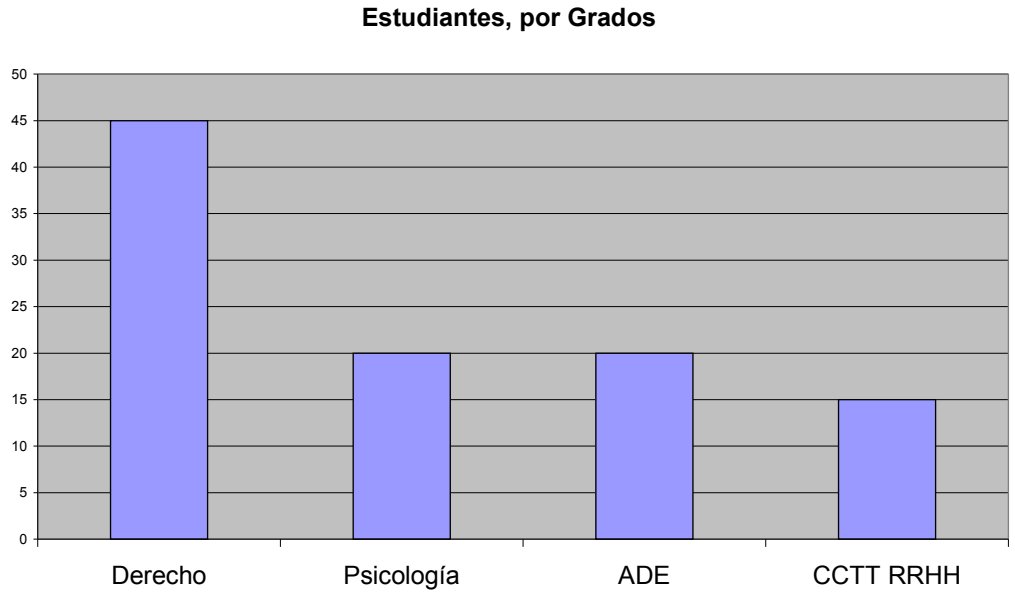


2.5 Perfil de los comparecientes

En lo que atañe al perfil de los comparecientes, durante el año académico 2008 - 2009 todos ellos pertenecen al tercio de estudiantes. Ningún miembro del claustro de profesores ni del personal de administración y servicios ha demandado la intervención de la defensora, aunque a estos estamentos extiende también su ámbito de actuación.



Por lo que respecta a la adscripción de los estudiantes que han presentado quejas, la mayoría pertenecen al grado de Derecho (en un 45%), seguidos por Psicología (20%), Administración y Dirección de Empresas (20%), el resto de Ciencias del Trabajo y Recursos Humanos (15 %).



TERCERA PARTE. NECESIDADES DE FUTURO

3.1º Publicidad del servicio.

Si bien la figura del Defensor es suficientemente conocida, entiende esta Defensora que no perjudicaría el disponer en el entorno informático de la UDIMA de un acceso directo al Defensor, donde los usuarios pudieran encontrar información sobre el servicio, memorias de ejercicios anteriores, e incluso un formato electrónico de quejas con los siguientes apartados

Datos identificativos del demandante de asistencia,
Situación que motiva la queja,
Derechos que entiende conculcados
Pretensiones

3.2º Apoyo administrativo

Durante el curso 2008-2009, la Defensora ha atendido a esta responsabilidad sin ningún instrumento de apoyo para la recepción, registro y, tramitación de quejas. Cierto es que el limitado número de quejas ha permitido una gestión directa por la Defensora. Ahora bien, si, como es previsible, las quejas crecen en proporción al ingreso de nuevos estudiantes, y manteniendo que el principio de eficacia debe prevalecer sobre la burocracia, sería conveniente disponer de apoyo administrativo para tareas auxiliares como el registro y archivo de quejas, o la asistencia en las investigaciones sumarias que debe realizar el Defensor en la instrucción de las quejas.

Algunos estudiantes, por otra parte, se acercan a los servicios del Defensor para recabar información, sin la verdadera intención de formalizar una queja. Pues bien, si existiera personal de apoyo, podría facilitar directamente la información o remitir la pregunta al servicio correspondiente.

3.3º Reglamento de Organización.

Se ha observado por la Defensora que otras Universidades disponen de un reglamento interno que regule la organización y funcionamiento del servicio. La existencia de un texto reglamentario permitiría anticipar respuestas a cuestiones como los procedimientos de elección, nombramiento y cese del Defensor, las competencias y garantías en el ejercicio de su cargo, los procedimientos de actuación propiamente dichos, el cauce que deben seguir las recomendaciones de la Defensora, los medios materiales y humanos adscritos a la misma y cualquier otro aspecto que se considere apropiado. Los Reglamentos existentes en otras Universidades (UNED, Carlos III, etc.) ofrecen ejemplos que conviene tener en cuenta.

La Defensora recomienda que se encomiende al Departamento de Derecho Público de la Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y Humanidades la tarea de elaborar un borrador de reglamento orgánico que se someta al Claustro Universitario para su

aprobación previo trámite de audiencia por los diversos órganos Universitarios, estudiantes y personal de Administración y Servicios.

CUARTA PARTE. RECOMENDACIONES

A modo de conclusión, y de acuerdo con lo señalado en los respectivos apartados de la Memoria, la Defensora formula expresamente seis recomendaciones que entiende deben mejorar la calidad del servicio de UDIMA, así como de la propia institución del Defensor Universitario.

Carné de Estudiante: Se invita al Consejo de Administración a considerar la importancia de este documento para los estudiantes y ofrecerles una cédula que cumpla satisfactoriamente sus funciones simbólicas de identificación con la Universidad y del ejercicio de los derechos vinculados a su condición. (Apartado 2.3.1)

Accesibilidad al material docente: Se recomienda la adopción de un protocolo para distribuir responsabilidades entre los Departamentos y los servicios técnicos y evitar que los estudiantes tengan dificultades para disponer del material de estudio de forma completa y temporaria. (Apartado 2.3.1)

Elecciones a representante estudiantil: Se recomienda al Claustro Universitario que apruebe las normas que deban regir la elección del representante de los estudiantes y provea los medios materiales para que puedan elegir sin dilación a su representante por medios democráticos (apartado 2.3.1).

Publicidad de la Defensora: Se recomienda crear un apartado dentro del entorno informático de la Universidad para la Defensora, conteniendo información y un formato electrónico de quejas (apartado 3.1)

Dotación de medios para la Defensora: Se recomienda dotar de un apoyo administrativo mínimo para el servicio de la Defensora (apartado 3.2)

Régimen Jurídico del Defensor del Estudiante: Se recomienda la elaboración de un reglamento de funcionamiento al modo del existente en otras Universidades (apartado 3.3)

En Collado Villalba, a 5 de octubre de 2009

La Defensora Universitaria

María Concepción Burgos García