



MEMORIA DE LA DEFENSORA  
UNIVERSITARIA

CURSO 2009 - 2010

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 segundo ejercicio académico de nuestra Universidad, curso 2009-2010.

La Memoria se estructura en cuatro apartados:

**Antecedentes**, donde se narran los datos relevantes sobre la Defensora Universitaria como órgano universitario unipersonal; esto es: la fecha de su nombramiento, duración del mandato y circunstancias del desempeño 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 de la defensora como institución de la UDIMA, y de nuestra Universidad en general.

**Recomendaciones**, recopilando las que, de acuerdo con lo recogido en los diversos apartados de la Memoria, convienen al mejor funcionamiento de nuestra Universidad.

Antes de pasar al detalle de estos contenidos, conviene subrayar las tres notas que pueden caracterizar el ejercicio del curso 2009 - 2010:

**Normalidad**: Igual que en el ejercicio anterior, el número de casos en que ha sido requerida la actuación de la defensora puede considerarse escaso, homologable e incluso inferior al que ocupa a los defensores de otras Universidades, lo cual es notable teniendo en cuenta la naturaleza no presencial de nuestra docencia.

**Independencia y 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.

**Crecimiento institucional**. El Segundo curso de ejercicio de la Defensora de la UDIMA se ha desarrollado de nuevo en ausencia de un reglamento de funcionamiento, a diferencia de lo que ocurre en otras Universidades. Esta carencia tiene un aspecto positivo, porque ofrece un margen de libertad para desempeñar las funciones, pero incurre en el riesgo de poder llegar a traducirse en discrecionalidad, con una deficiente protección de los derechos de los estamentos a tutelar.

## **PRIMERA PARTE. ANTECEDENTES:**

### **1.1° 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.14ª de la Ley Orgánica de Universidades, establece el marco jurídico para el nombramiento, actuaciones y emisión de la memoria de funcionamiento:

*“37.1. 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 situación del mandato de la defensora**

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. Este es, por consiguiente, el segundo curso de los tres a que se extiende su mandato.

Desde el comienzo se ha establecido, 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 y considera que debe mantenerse esta disposición abierta, sin perjuicio de la conveniencia de facilitar un formato electrónico para la presentación de quejas, conforme se discute más adelante en esta memoria.

## **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 doce, aunque en una de las actuaciones la queja se declaró inadmisibile. En consecuencia, el número de actuaciones válidas ha sido de once, una más que en el curso anterior.

### **2.2 Plazo medio de tramitación**

El plazo medio de resolución de quejas ha sido 6,5 días, superando ligeramente el plazo medio del curso anterior. A juicio de la Defensora, el plazo de resolución resulta aceptable en términos generales aunque debe prestarse atención a la tendencia creciente. La relativa diligencia observada 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 durante este año), y el celo en el desempeño de las funciones por parte de la propia Defensora, atributos que ésta entiende deben ser inherentes a nuestra Universidad, honrando su lema “Labor Omnia Vincit“.

## **2.3 Quejas, por materias**

En cuanto a la materia, han resultado ligeramente más conflictivas las cuestiones relativas al funcionamiento de la Universidad (70%) que las que versan sobre docencia (30%). Es posible que este hecho se relacione con una cierta falta de experiencia en la resolución de problemas prácticos, atendiendo a la juventud de la Universidad, aunque desde el principio debe quedar claro que no es buena señal la reiteración de algunos problemas ya manifestados en el curso anterior, especialmente los relativos a los retrasos en el envío de materiales docentes, debiendo esto ser motivo de especial atención para el Claustro.

### **2.3.1 Cuestiones de funcionamiento**

Empezando precisamente por este motivo de queja, hay que decir que por diversas razones, algunos estudiantes tuvieron dificultades para disponer del material de estudio de forma completa y temporaria. Estos retrasos, si bien tienen muchas explicaciones, difícilmente tienen justificación. 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. En el suministro del material docente en un entorno multimedia intervienen dos componentes, el académico, responsabilidad de los Departamentos, y el tecnológico, responsabilidad de la Gerencia. Esta dependencia puede ser causa de retrasos, por lo que la Defensora recomienda establecer plazos improrrogables para la entrega de los materiales docentes y un seguimiento exhaustivo de los trabajos técnicos para que los materiales docentes estén a disposición de los alumnos con la puntualidad debida. Los alumnos tienen derecho a empezar a estudiar cuanto antes.

A medida que se extiende geográficamente el corpus de nuestros estudiantes, se extienden también las dificultades para comparecer a los exámenes presenciales. En este curso han sido dos los estudiantes que han reclamado la ayuda de la Defensora para lograr una solución más favorable dada su situación geográfica. Estos casos tienen muy difícil solución porque el estudiante no tiene reconocido el derecho a que la Universidad se aproxime a él. Ahora bien, no es menos cierto que una Universidad a distancia debería explorar las posibilidades de la tecnología para realizar exámenes a distancia, por ejemplo mediante vigilancia con cámara web, al menos para casos muy justificados, como lugares muy remotos o situaciones de escasa movilidad (enfermos o accidentados, embarazadas, etc.)

Una queja se derivó de la situación planteada en un examen ante la sospecha de que un alumno estuviera copiando. A raíz de la llamada de atención por parte del profesorado se desarrolló un intercambio verbal exacerbado por la tensión del momento. El alumno, además de negar que estuviese copiando, se quejaba del procedimiento para sustanciar el incidente que debería haber sido, a su juicio, en privado y no delante del resto de examinandos. En opinión de la Defensora, se debe reconocer a los alumnos un derecho al honor y a la propia imagen y, por tanto, aperebir a los estudiantes en privado. La

UDIMA debería establecer un protocolo para que los profesores afronten con seguridad este tipo de situaciones.

Motivo de varias quejas por supuesta discriminación fue el hecho de que a los estudiantes residentes en Collado Villalba se les cobre un importe inferior al de otros alumnos. Se explicó a los comparecientes que el descuento a los residentes de Collado Villalba es fruto del acuerdo institucional celebrado entre el Ayuntamiento y la Udima y que, si bien es cierto que existe una ventaja económica para los residentes en C.V., ello es perfectamente legal y no conculca ningún derecho de los estudiantes por cuanto que los estatutos de la Universidad reconocen un derecho a la igualdad académica, pero no a la igualdad económica en cuestiones como el coste de la matrícula.

### **2.3.2 Quejas sobre asuntos académicos**

Un estudiante se quejó de diferencias de criterio, a su entender injustificadas, a la hora de convalidar asignaturas. Se cotejó su expediente con el del otro alumno y se envió copia al estudiante.

Otro alumno ha utilizado la defensora para exponer sus dudas sobre el modelo educativo de la UDIMA. Con independencia de los juicios que merezcan sus posiciones y que la defensora discutió ampliamente con el alumno, se le hizo ver que no se trataba propiamente de una queja, pues no se estaba conculcando ningún derecho. Pese a ello, la Defensora trasladó los razonamientos del estudiante a los órganos competentes.

## **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 (70%). Respecto de las restantes tres ocasiones, fueron desestimadas, ya porque careciera propiamente de fundamento, al no conculcarse ningún derecho individual, ya porque las pretensiones excedieran las posibilidades operativas de la Universidad. Conviene tener presente que los medios materiales y humanos de UDIMA, como toda organización, son finitos.

## **2.5 Perfil de los comparecientes**

En lo que atañe al perfil de los comparecientes, durante el año académico 2009 – 2010, como en el curso anterior, todos 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.

## **TERCERA PARTE. NECESIDADES DE FUTURO**

### **3.1° Publicidad del servicio.**

Si bien la figura del Defensor es suficientemente conocida, entiende esta Defensora que sería conveniente que en la página web de la UDIMA existiera un acceso directo al Defensor, donde los usuarios pudieran encontrar información sobre el servicio, memorias de ejercicios anteriores, e incluso un formato electrónico para sus quejas con

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

**2° 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, abarcando los procedimientos de elección, nombramiento y cese del Defensor, sus 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, y los medios materiales y humanos adscritos a la misma. Los Reglamentos existentes en otras Universidades (UNED, Carlos III, etc.) ofrecen ejemplos interesantes. Una posibilidad que se sugirió ya en la Memoria del curso pasado es la de encomendar al Departamento de Derecho Público de la Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y Humanidades la elaboración de un borrador de reglamento orgánico que se someta al Claustro Universitario para su aprobación previo trámite de audiencia pública.

## **CUARTA PARTE. RECOMENDACIONES**

De acuerdo con lo señalado en los respectivos apartados de la Memoria, la Defensora formula expresamente seis recomendaciones.

- La Defensora en la web de UDIMA. Se recomienda crear un apartado dentro de la página web para la Defensora, conteniendo información y un formato electrónico de quejas.
- Publicación de la memoria. La Memoria debería estar disponible en la página web de la Universidad
- Instrucciones a los profesores para resolver incidencias en los exámenes. Se recomienda elaborar un protocolo de actuación para que se garantice la transparencia en el proceso sin detrimento de los derechos de los estudiantes
- Calendario escolar. Es fundamental para todos que el calendario escolar esté publicado desde el primero de agosto del año en que comienza el curso.
- Carne de estudiante. La Defensora sigue investigando las soluciones para permitir

que alumnos y profesores tengan su carne en condiciones que les permitan ejercer sus derechos como estudiantes o profesores.

- Accesibilidad al material docente: Se recomienda extremar las precauciones para prevenir disfunciones 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.