

MEMORIA DE LA DEFENSORA  
UNIVERSITARIA  
CURSO 2011 - 2012

## Presentación

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 cuarto ejercicio académico de nuestra Universidad, que comprende el periodo que abarca desde el 1 de octubre de 2011 hasta el 30 de septiembre de 2012.

La Memoria a se estructura en cuatro apartados:

**Régimen jurídico**, donde se recoge el marco legal y reglamentario relativo a la Defensora Universitaria.

**Actuaciones**, en que 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.

**Objetivos alcanzados**, en el que se da cuenta de todos los logros alcanzados en cumplimiento de las recomendaciones de este año y anteriores.

**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 dos notas que pueden caracterizar el ejercicio del curso 2011 - 2012:

**Normalidad**: Igual que en ejercicios pasados, las tareas de la defensora se han desarrollado en un clima de general entendimiento con la comunidad universitaria. El número actuaciones es similar al de ejercicios pasados y puede considerarse homologable a los defensores de otras Universidades, aunque en este curso se ha registrado un moderado incremento en el número de actuaciones debido a la ampliación del espectro docente con los másteres oficiales universitarios de UDIMA.

**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 implicados: el profesorado y los servicios generales y de administración de la UDIMA.

## PRIMERA PARTE. 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 consonancia con 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 en nuestra Universidad:

*“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.”*

Mediante acuerdo del Claustro Universitario de fecha 27 de julio de 2011 se produjo la renovación del cargo de 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, que de esta forma comenzaba su segundo mandato al frente de esta institución.

## **SEGUNDA PARTE: MEMORIA DE ACTUACIONES.**

Con este informe se trata de rendir cuentas a la Universidad, representada en su claustro, que es a la vez quien la ha elegido para llevar a cabo esta tarea. La función principal de la defensora es la de velar por los derechos de todos individuos que conforman la comunidad universitaria y ayudar a conseguir los objetivos principales de UDIMA, como son la transmisión del conocimiento y el incremento de la calidad humana. El ejercicio de esta labor ofrece en ocasiones una visión problemática de las relaciones entre los distintos estamentos de la comunidad universitaria e incluso resulta a veces incómoda, pero es necesaria si queremos que mejore la calidad de la institución.

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 la identidad 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 total de actuaciones ha sido de 24, de las cuales 17 en las titulaciones de grado y 7 en las de máster universitario, lo que supone un incremento del 21 % respecto al año anterior. El motivo del ascenso, entiende esta Defensora, es el aumento del alumnado debido al incremento de la oferta docente de UDIMA.

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

El plazo medio de resolución de quejas ha sido 5,15 días, lo que significa una mejora de un día respecto al plazo medio del curso anterior. La mayoría de los asuntos se han resultado en un tiempo inferior a dos días, y sólo son dos las quejas que han experimentado mayores dificultades. Con ello, en este año se ha revertido la tendencia ligeramente creciente del curso precedente. La relativa mejora observada en la resolución de los asuntos se explica por igual gracias a la diligencia que la defensora pone en la resolución de los asuntos y a la actitud receptiva de los estamentos llamados a resolver los conflictos, incluyendo destacadamente al Secretario General. Esta actitud dinámica refleja valores inherentes a nuestra Universidad, haciendo bueno nuestro 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 (57%) que las que versan sobre docencia (43%). En este ejercicio se han prácticamente igualado los asuntos administrativos o de funcionamiento con los propios de la docencia. Este equilibrio entre los dos sectores es, entiende la defensora, fruto de la mayor experiencia de los órganos administrativos de la UDIMA por ser este el tercer curso de su funcionamiento. Igualmente, es meritorio subrayar que se ha prácticamente solventado un asunto que preocupó en los cursos anteriores como es la puesta a disposición puntual de los materiales docentes.

### **2.3.1 Cuestiones administrativas o de funcionamiento**

Respecto a las quejas sobre el funcionamiento administrativo, estas han versado sobre temáticas muy variadas, así, desde cuestiones religiosas (como la imposibilidad de realizar los exámenes en sábado), hasta la solicitud de ampliación del periodo para la obtención del descuento por matrícula temprana. Aunque el grueso de ellas ha tenido como objetivo los exámenes presenciales: la elección de fechas se tiene que realizar con demasiada antelación, solicitud de convocatorias extraordinarias al margen de las establecidas por la universidad, poca oferta para poder realizar todos los exámenes en un único fin de semana y petición de exámenes on-line y no presenciales.

La mayor diligencia en la puesta a disposición de materiales docentes para los alumnos ha sido suficiente para impedir nuevas quejas relacionadas con este asunto; solamente se ha recibido una queja por no recibir el material pero se trataba de una segunda matrícula por lo que la universidad había obrado correctamente, no obstante, se le envió el material inmediatamente.

Un alumno se quejó de no haber recibido el diploma del máster por él realizado y se comprobó que el estudiante había cambiado de dirección postal y no lo había comunicado a la universidad, por lo que se le había mandado a su antigua dirección. Se le informó que se tomaba nota y que se le enviaría nuevamente sin coste alguno a su nueva dirección en la siguiente remesa de títulos.

Otro estudiante se quejó de que no se le había reconocido una asignatura (ATIC), cuando según la página web tenía derecho a ello, investigado este hecho se comprobó que existía un fallo en la página y se informó de ello al alumno.

### 2.3.2 Quejas sobre asuntos académicos

Un estudiante se quejó por la coincidencia entre la nota que aparecía en el libro de calificaciones y la nota que aparecía en las actas, puesto que en el primero la nota se refleja con dos decimales y en el acta con un solo decimal. Se le contestó que por precepto legal solamente era posible un decimal en las actas y que esta Defensora haría la recomendación para que en el libro de calificaciones apareciera únicamente un decimal. Como me consta que es lo que está ocurriendo en la actualidad.

Varios estudiantes solicitaron revisión de exámenes y se les informó del procedimiento reglamentario, que consiste en que por delegación del Rector se constituiría un tribunal formado por tres miembros del departamento correspondiente.

Otro estudiante planteó las dificultades de apreciar el salto de calificación de notable a sobresaliente cuando la diferencia indicada por el profesor es una décima, en este caso la defensora lo puso en conocimiento de los directores de departamento, para que sean ellos los que consensuen una solución a dicha cuestión.

Otro expuso una queja señalando que de acuerdo con la Guía Docente de la asignatura, se establecían una serie de porcentajes para cada grupo de actividades, correspondiéndole al examen presencial un 60%, sin establecer ningún condicionante de obtención de nota mínima. Sin embargo sí lo hace para poderse presentar al examen final, que se ha de obtener al menos un 50% de la nota correspondiente al conjunto total de actividades del aula. Por lo que entiende que si fuese una exigencia obtener una nota mínima, para poder tener en cuenta los porcentajes, que diesen como resultado final el aprobado, no se hubiese dejado sin explicitar y aparecería como un requisito, como así lo hace, para tener derecho a presentarse al examen. Se le contestó que no era posible acceder a su solicitud de aprobar la asignatura por no haber superado el examen final presencial, siendo este requisito necesario e imprescindible para la superación de la asignatura, independientemente de los resultados obtenidos en otro tipos de pruebas de evaluación realizadas como sí consta en la Memoria del Plan de Estudios del Grado presentada por la UDIMA y aprobada por el Consejo de Universidades dependiente del Ministerio de Educación y que esta información es accesible a todos los alumnos a través del RUCT (Registro Universitario de Centros y Títulos).

Un estudiante presentó una queja por no tener las actividades corregidas antes de realizar los exámenes de septiembre e igualmente de la no comunicación por parte de la universidad de la baja por enfermedad del profesor encargado de la asignatura. Se le informó que debido a esta causa las actividades se habían corregido con cierto retraso y se le dijo que se tomaba nota del segundo aspecto para que esto no volviese a ocurrir y se informará a los estudiantes de las bajas sufridas por los profesores.

Otro alumno entendía que había sido perjudicado por no tener las correcciones de las actividades realizadas durante el verano hasta pocos días antes de los exámenes de la convocatoria de septiembre. Se le contestó que tal y como está organizada el aula para la convocatoria de septiembre, las notas de las Actividades de Evaluación Continúa no pueden conocerse hasta unos días antes de la convocatoria del examen presencial y por lo tanto, no

se tiene certeza si se han superado y posibilitan el acceso al examen presencial. El cierre de buzones se cierra el primer domingo de septiembre y el examen se realiza en el siguiente fin de semana. Este procedimiento ha sido aceptado por nuestros alumnos con carácter general, puesto que aprovechan el mes de agosto para realizar las actividades que no pudieron durante el semestre. La solución para que esto no se produzca, podría ser cerrar los buzones de todas las actividades el 25 de julio, de esta manera los profesores podrían corregir las actividades antes del 31 de julio, quedando el mes de agosto exclusivamente para estudio. La UDIMA estaría receptiva a estudiar la misma siempre y cuando, viniese a través de los representantes de los estudiantes y respaldada por la mayoría.

Otro estudiante, se quejó de no poder realizar el Trabajo de Fin de Grado debido a que la universidad había cambiado la oferta de cursar algunas asignaturas, habiendo eliminado la posibilidad de cursarlas en el primer semestre y como consecuencia de ello no podía matricularse del Trabajo de Fin de Grado. Se le permitió la matriculación del mismo.

En el mismo sentido otro alumno se quejó que en uno de los grados y no en todos era requisito indispensable para poder presentarse al Trabajo de Fin de Grado sino se tenían aprobadas todas las asignaturas de 1,2 y 3º curso. Se le contestó que el TFG en el Grado de Ingeniería Informática es multidisciplinar, lo cual significa que salvo ocasiones muy excepcionales, deberán usarse las competencias adquiridas en asignaturas cursadas durante 1,2 y 3 y que esta es la única razón por lo que tiene esa exigencia.

## **2.4 Resultados de la tramitación de quejas**

En lo que respecta a los resultados de la tramitación de las quejas, señalar que fueron favorables para las peticiones de los estudiantes en un 60%. Respecto del 40% restante fueron desestimadas, bien porque careciera propiamente de fundamento, al no conculcarse ningún derecho individual, ya porque las pretensiones excedieran las posibilidades operativas de la Universidad o porque se solicitaban aspectos que estaban regulados por normas legales de obligado cumplimiento...

## **2.5 Perfil de los comparecientes**

En lo que atañe al perfil de los comparecientes, durante el año académico 2011 – 2012, como en los cursos anteriores, 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.

La clasificación de los estudiantes según su pertenencia a Másteres y Grados es la siguiente:

#### CUARTA PARTE. OBJETIVOS ALCANZADOS

En el cuadro siguiente se hace un resumen de las recomendaciones realizadas por la Defensora durante los tres años anteriores y cuántas de ellas están actualmente implantadas en la universidad.

Memoria	RECOMENDACIÓN	Implementada
2008/2009	Acceso directo desde la página web de UDIMA	
2008/2009	Formulario estándar para quejas	
2008/2009	Publicidad de la memoria en la página web	
2008/2009	Reglamento orgánico y de funcionamiento	
2008/2009	Carné de estudiante	
2008/2009	Acceso temprano al material docente	
2008/2009	Normas de elección de representantes estudiantiles	
2009/2010	Protocolo para resolver incidencias en los exámenes	
2009/2010	Carné del personal docente	
2009/2010	Elaboración del calendario escolar	
2010/2011	Publicidad del calendario escolar al inicio del curso	
2010/2011	Un solo decimal para el libro de calificaciones	

#### TERCERA PARTE. RECOMENDACIONES

**Reglamento de Organización.** Seguimos sin un reglamento interno que regule la organización y funcionamiento del servicio, abarcando los procedimientos de 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 de cursos anteriores 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.

**Información pública sobre la dirección de las sedes de los exámenes**, con un mínimo de ocho semanas (respecto del primer examen).

**Circular recordando la necesidad de extremar la vigilancia en los exámenes presenciales** ante la utilización de nuevas tecnologías.

**Unificar criterios en las actas cuando el alumno tiene el examen suspenso.** La nota a aparecer en el acta deberá ser exclusivamente la del examen, sin computar la nota de las actividades durante el curso.

**Manejo de los exámenes.** En la situación actual todos los exámenes están mezclados, y los profesores tienen que buscar los suyos entre el total acumulado, con pérdida de tiempo y riesgo de extravío. Se recomienda disponer un espacio ordenado con un casillero individualizado para cada profesor.

**Convalidaciones:** Actualmente el alumno presenta su certificado de estudios, pero no se le requiere para que especifique las asignaturas cuyo reconocimiento solicita, lo cual aumenta el trabajo para la comisión de reconocimiento y causa fricciones con los estudiantes, pues hay expectativas no explícitas. Se recomienda exigir que en el impreso de convalidaciones los alumnos identifiquen las asignaturas cuya convalidación solicite y aquéllas que le sirvan de fundamento.