



MEMORIA DE LA DEFENSORA  
UNIVERSITARIA  
CURSO 2015 - 2016

De conformidad con lo previsto en el artículo 25 de las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad a Distancia de Madrid, UDIMA, aprobadas por Decreto 38/2014, de 10 de abril, del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid (BOCM de 16 de abril de 2014), se presenta a continuación la memoria de actividades de la Defensora Universitaria correspondiente al octavo ejercicio académico de nuestra Universidad, que comprende el periodo que abarca desde el 1 de octubre de 2015 hasta el 30 de septiembre de 2016.

La Memoria a se estructura en cuatro apartados:

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

**Segundo. 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.

**Tercero. Objetivos alcanzados**, en el que se da cuenta de todos los logros alcanzados como consecuencia de las recomendaciones de años anteriores.

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

Antes de pasar al detalle de estos contenidos, conviene subrayar las dos notas que pueden caracterizar el ejercicio de las funciones de la Defensora durante el curso 2015 - 2016:

**Normalidad**: Igual que en ejercicios pasados, las tareas de la Defensora se han desarrollado en un clima de general entendimiento con la comunidad universitaria.

**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 de la actitud proactiva de los dos estamentos afectados: 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.*

*Corresponderá a los Estatutos establecer el procedimiento para su elección o designación, duración de su mandato y dedicación, así como su régimen de funcionamiento”.*

En cumplimiento de la citada disposición, el artículo 25 de las Normas de Organización y Funcionamiento de la UDIMA, establece el marco jurídico para el nombramiento, actuaciones y emisión de la memoria de funcionamiento:

*“25. El Defensor Universitario tiene como misión principal la de velar por el respeto a los derechos y libertades de los profesores, estudiantes y PAS. Su finalidad será siempre la de mejorar la calidad en el funcionamiento y servicios de la UDIMA. Actuará con imparcialidad e independencia en el ejercicio de sus funciones.*

*Atenderá las quejas, sugerencias o peticiones que le presenten los interesados, promoverá la oportuna investigación para esclarecer los hechos y emitirá un informe que presentará al Consejo de Administración, quien deberá presentar su colaboración para la resolución de dichas quejas, sugerencias o peticiones.*

*Será designado o cesado por el Consejo de Administración, oído el Rector y ratificado por el Claustro, entre personas que reúnan las condiciones necesarias para desempeñar este cometido.*

Mediante acuerdo del Claustro Universitario de fecha 15 de julio de 2013 se produjo la renovación del cargo de Defensor. A propuesta del Consejo de Administración y del Secretario General de la Universidad, el Claustro aprobó la candidatura de María Teresa Bote García en sustitución de María Concepción Burgos García.

## **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 ratificado 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. Y esta labor puede resultar a veces incómoda pero necesaria si queremos que mejore 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 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. Para ello hemos contado con el apoyo y cooperación de los diversos órganos de la Universidad a quienes esta Defensora presta su absoluto agradecimiento, así como también a todas las personas que han solicitado la intervención de la Defensora Universitaria, por la confianza que han mostrado en el trabajo y la figura de esta institución, incluidos los órganos de dirección de la UDIMA por su sensibilización, compromiso e implicación ante las demandas e inquietudes de los estudiantes.

## **2.1 Número de actuaciones**

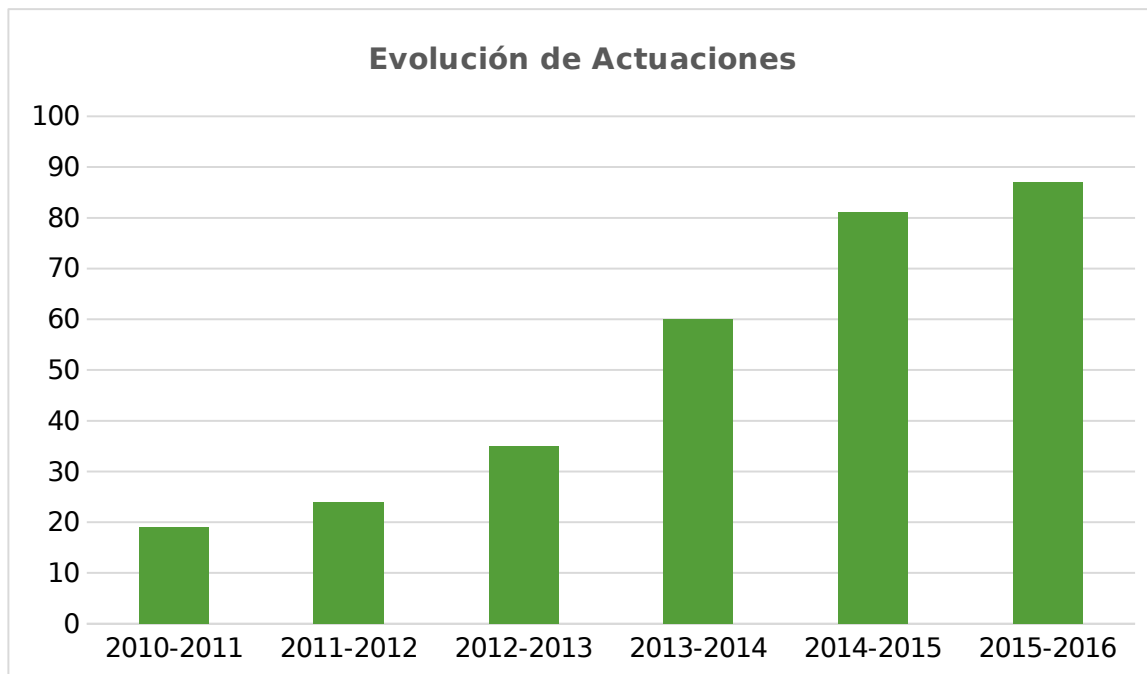
Pese al esfuerzo realizado por los respectivos órganos de la Universidad, profesorado y personal de administración y servicios, el número concreto de actuaciones ha sido de 45 en las titulaciones de grado, 39 en máster universitario, 3 en curso preparatorio para la prueba de acceso a mayores de 25 años y 1 en doctorado, no incluyéndose los casos atendidos por vía telefónica (5), lo que supone un incremento del 7,40% respecto al año anterior.

Este aumento de actuaciones no debe tomarse como indicativo de una mayor conflictividad, sino que ello es debido al aumento de alumnos matriculados, a la ampliación del espectro docente, debido a la implantación de más Títulos oficiales universitarios de UDIMA, así como de Títulos Propios. A esto debe añadirse la mayor difusión y conocimiento que se tiene de la figura del Defensor entre los miembros de la Comunidad Universitaria.

Es de destacar, que no todas las actuaciones han supuesto quejas y reclamaciones, sino también consultas, entre las que se incluyen aquellas solicitudes al Defensor Universitario referidas a dudas de los miembros de la comunidad sobre alguna particularidad específica de la actividad universitaria, así como sugerencias.

Además de las actuaciones tramitadas y resueltas, la Oficina del Defensor Universitario, ha tenido conocimiento con carácter informal, de quejas puntuales de profesores, referentes a faltas de respeto y consideración debidas en el ejercicio de su actividad docente por parte de algún alumno, por lo que se ha procedido a mediar en la defensa de los valores frente a estas actitudes que harían peligrar la pacífica y armónica

convivencia, la tolerancia y el respeto mutuo por lo que nos debemos regir todos los miembros que formamos parte de la comunidad universitaria.



## 2.2 Tramitación

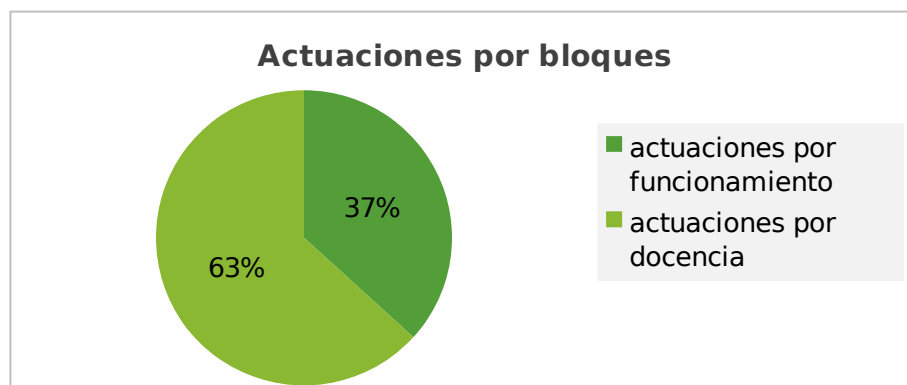
Ha sido norma general de funcionamiento, la rapidez e inmediatez, tanto en la comunicación al interesado de la recepción de su reclamación, como en la mayoría de los casos su resolución. Hay que tener en cuenta que la práctica totalidad de las reclamaciones se reciben mediante mensajes de correo electrónico, por lo que la facilidad y rapidez de respuesta que proporciona este medio, ha permitido que dicha comunicación se haya producido prácticamente en tiempo real, lo que transmite al interesado una gran confianza y percepción de atención y dedicación permanentes.

El plazo medio de resolución de quejas ha sido 1,62 días. La mayoría de los asuntos se han resuelto en plazos inferiores a 24 horas, y en menor medida aquellas actuaciones cuya resolución ha experimentado mayor dificultad, se ha requerido un mayor plazo para su resolución. A la rapidez y diligencia observada en la resolución de los asuntos, ha contribuido sin duda la actitud proactiva de todos los responsables de los órganos universitarios, profesores y personal de administración y servicios, con una alta predisposición para solucionar los asuntos que han sido tramitados, colaborando en la remisión de los informes en tiempo y forma, debiendo destacar especialmente la labor encomiable llevada a cabo por el Secretario General de nuestra Universidad. Esta actitud dinámica refleja valores inherentes a nuestra Universidad, haciendo bueno nuestro lema “Labor Omnia Vincit”.

En todos los casos se ha procedido en una primera actuación a investigar las circunstancias que han motivado la queja o reclamación, contrastando así la información que facilita el solicitante con la que obra en poder del órgano afectado, con el fin de acreditar la veracidad de los hechos denunciados y a continuación se ha llevado a cabo una labor de mediación y acercamiento a fin de solventar el conflicto con total autonomía, objetividad e independencia. En todos los casos se ha procedido a resolver de manera ampliamente motivada en especial en aquellos supuestos en que la resolución del conflicto ha sido desfavorable para el reclamante. En varias ocasiones se ha decidido contactar personalmente con el reclamante sobre alguna cuestión más delicada o que requería de un contacto más directo.

### 2.3 Quejas, Reclamaciones y solicitudes de información, por materias

En cuanto a la materia, debemos destacar un mayor número de quejas, reclamaciones o solicitudes de información referentes a docencia (55) que las relativas a asuntos administrativos o de funcionamiento de la Universidad (32).



#### 2.3.1 Cuestiones administrativas o de funcionamiento

Respecto a las quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento administrativo, estas han versado sobre temáticas muy variadas que podemos agrupar en las siguientes materias:

- Retrasos en materia referente a la legalización de títulos de alumnos extranjeros, solicitudes de información para su obtención o error en los datos personales en el certificado supletorio del título debido a una incidencia con el programa de gestión académica.

- Envío de material respecto de asignaturas que se cursen en un semestre posterior o relativas a malentendidos en el envío por confusión en los datos.
- Discrepancias relativas al reconocimiento de créditos de asignaturas cursadas en otras Universidades.
- Discrepancias relativas al reconocimiento de créditos por experiencia profesional, constatándose que en todos los casos se ha seguido el procedimiento adecuado que exige la delimitación concreta de las funciones que acreditan las competencias y los resultados de aprendizaje del correspondiente Plan de Estudios.
- Colisiones de exámenes a realizar en sedes extranjeras y consiguiente perjuicio al tener que realizar los exámenes de varias asignaturas en un solo día.
- Falta de coincidencia de la calificación obtenida y la que figura en acta a consecuencia de un error.
- Retrasos justificados en las calificaciones de exámenes realizados en sedes extranjeras por razones logísticas evidentes, informándose a los estudiantes que ello en nada afecta al plazo establecido reglamentariamente para ejercitar el derecho de revisión.

### **2.3.2 Quejas y reclamaciones sobre asuntos académicos**

La mayoría de las quejas han tenido por objeto reclamaciones relativas a la ampliación de plazos de entrega de las actividades que caracterizan nuestro sistema de evaluación continua o solicitudes que suponen alteración de normas o criterios expresamente establecidos en las guías docentes o por la Dirección de los Másteres, desacuerdos en las calificaciones obtenidas en alguna de las actividades llevadas a cabo en el curso o discrepancias con el sistema de evaluación continua en el caso de que aprobado el examen, el cómputo total con las actividades sea suspenso. También se han recibido reclamaciones puntuales referidas a la metodología seguida por UDIMA y a Trabajos Fin de Máster o a la exposición y defensa de los mismos.

Varios estudiantes solicitaron revisión de exámenes por discrepancias en la calificación o contenido solicitado en la prueba o en la forma de calificar las distintas partes del examen. En todos los casos se informó al estudiante del procedimiento reglamentario, que consiste en plantear reclamación, de forma escrita y motivada, ante el/la Decano/a de la Facultad responsable de la docencia de la materia. El Rector, a propuesta del Decano/a de la Facultad, nombrará una Comisión de Reclamaciones, para la revisión de la prueba, que estará formada por tres profesores del área de conocimiento correspondiente, u otras afines, de la que quedará excluido el profesor que le calificó, aunque el Rector podrá delegar en el Decano/a de la Facultad el nombramiento de la Comisión de Reclamaciones, así como la firma del acta que resuelva la reclamación.

Dos alumnos plantearon queja por haber sentido cierta sensación de abandono por parte de algún profesor.

Otro estudiante planteó queja relativa al contenido, evaluación y planteamiento curricular de una de las asignaturas de Grado.

Otro alumno presentó queja relativa a la metodología de dos asignaturas de grado y la falta de implicación a su juicio de los docentes.

También se ha presentado alguna queja puntual relativa a malentendidos en la comunicación con algún profesor, retraso en la apertura de actividades en el aula alterando con ello el plazo establecido en el cronograma de actividades indicado en la guía docente o divergencias significativas entre la materia impartida en el curso y la requerida en el examen.

Dos estudiantes reclamaron al no estar de acuerdo con nuestro sistema de evaluación continua, en función del cual no sólo se debe evaluar al final la asimilación de conocimientos y el desarrollo de competencias por parte de los estudiantes a través del examen final, sino también a lo largo del curso a través de la realización de Actividades periódicas y en plazo, de carácter evaluable, que faciliten la asimilación y el desarrollo progresivos de los contenidos de la materia y de las competencias que deben alcanzarse. Ello impide poder presentarse al examen final presencial sin reunir los requisitos establecidos para ello en la Guía Docente.

### **2.3.3 Peticiones y Consultas**

En este año académico esta Oficina ha recibido varias peticiones y consultas sobre cuestiones concretas como:

- Solicitudes de información relativas a la expedición del título oficial y relativas a la expedición del suplemento europeo al título.
- Solicitud de cambios de fechas para la realización de exámenes presenciales una vez cerrada la fecha de la aplicación que a tal efecto se establece.
- Inscripción para la realización de exámenes presenciales tras haber finalizado el plazo establecido a tal efecto.
- Solicitudes relativas a la posibilidad de realizar exámenes presenciales fuera de los plazos oficiales establecidos en el calendario académico por motivos de enfermedad u otros.
- Solicitud de información en materia de equiparación de títulos oficiales.
- Posibilidad de matriculación una vez transcurrido el plazo para ello.
- Solicitudes relativas a descuentos en el precio de la matrícula por diversos motivos.
- Solicitud relativa a la posibilidad de ampliación de sedes de exámenes en el extranjero.
- Información referente a la convocatoria de gracia.

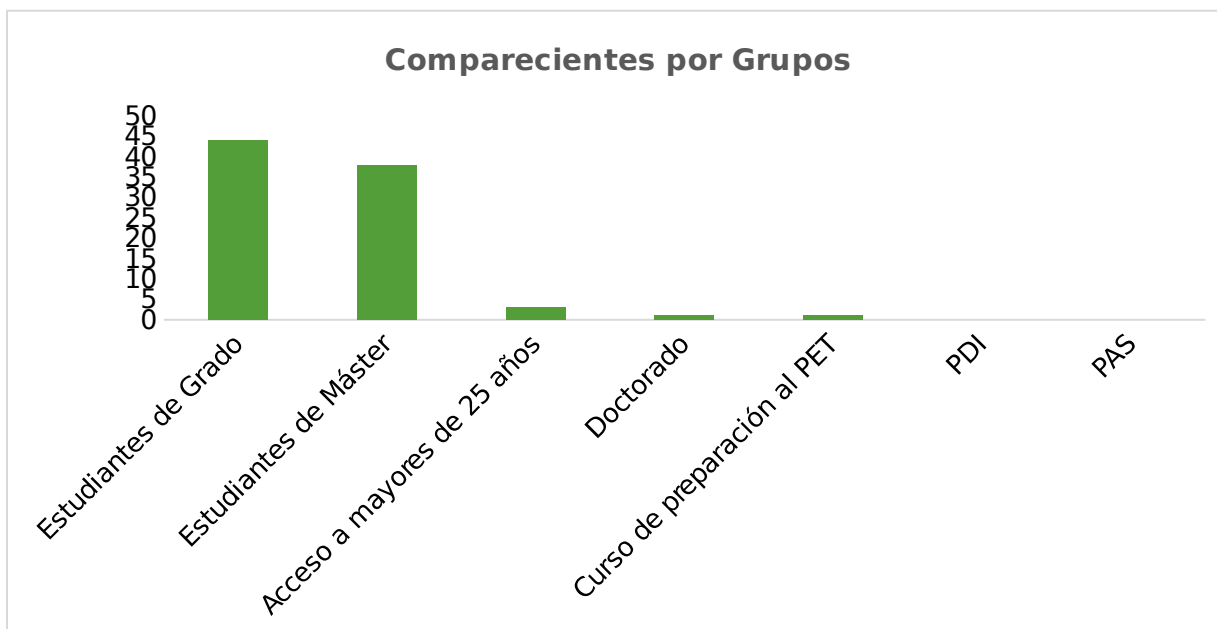


## 2.4 Resultados de la tramitación de actuaciones

En lo que respecta a los resultados de la tramitación de las actuaciones, señalar que las resoluciones fueron favorables para los reclamantes en un 46% y desestimadas en un 42,5%, bien por no haberse conculcado ningún derecho individual, bien porque las pretensiones excedieran de las posibilidades operativas de la Universidad. En el 11,5% de los casos restantes, se orientó al reclamante sobre los pasos a seguir, manteniendo un seguimiento hasta su resolución, en los casos en que se derivó la reclamación hacia otra instancia, por no ser competencia de esta Defensora.

## 2.5 Perfil de los reclamantes

En lo que atañe al perfil de los reclamantes, durante el año académico 2015-2016, al igual que en los cursos anteriores, el estamento mayoritario en cuanto a solicitud de actuaciones es el de los alumnos. 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.

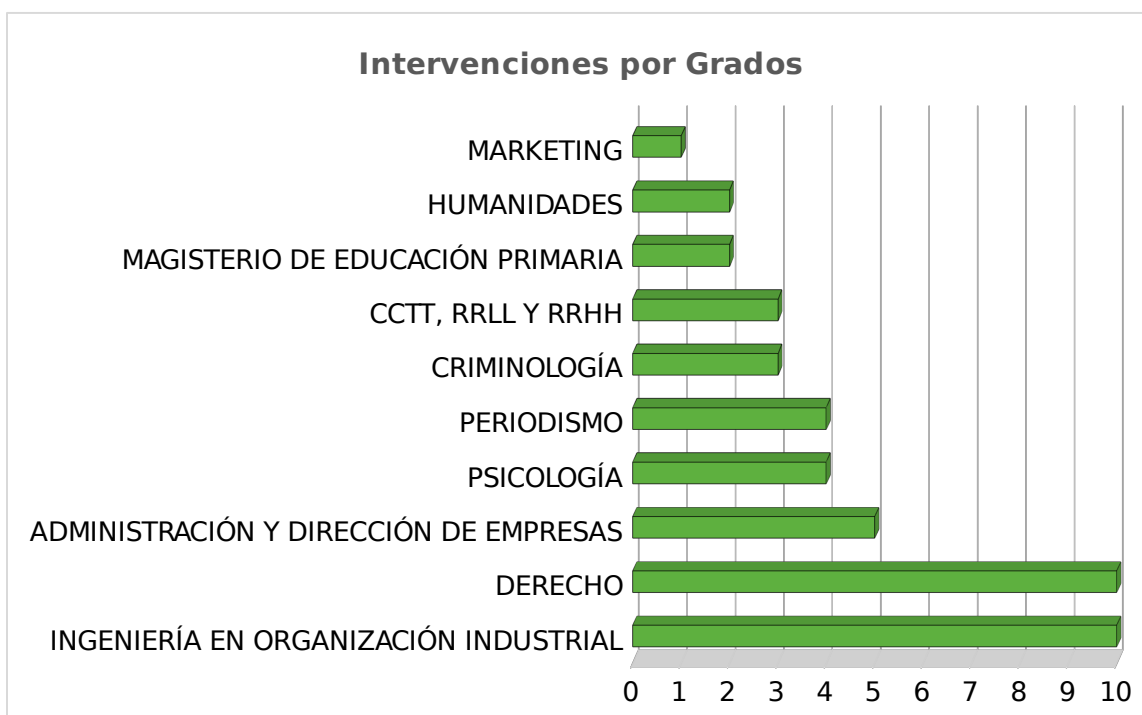


Los estudiantes clasificados entre másteres, grados y títulos propios:

De Grados:

1.- Ingeniería en Organización Industrial (10 estudiantes)

- 2.- Derecho (10 estudiantes)
- 3.- Administración y Dirección de Empresas (5 estudiantes)
- 4.- Psicología (4 estudiantes)
- 5.- Periodismo (4 estudiantes)
- 6.- Criminología (3 estudiantes)
- 7.- Ciencias del Trabajo, Relaciones Laborales y Recursos Humanos (3 estudiantes)
- 8.- Magisterio de Educación Primaria (2 estudiantes)
- 9.- Humanidades (2 estudiantes)
- 10.- Marketing (1 estudiante)



De Másteres:

- 1.- Máster en Formación del Profesorado en Educación Secundaria (6 estudiantes)
- 2.- Máster en Gestión Sanitaria (4 estudiantes)
- 3.- Máster en Arquitectura del Software (4 estudiantes)
- 4.- Máster en Dirección y Gestión de Recursos Humanos (4 estudiantes)
- 5.- Máster en Dirección de Negocios Internacionales (3 estudiantes)
- 6.- Máster en Tributación/Asesoría Fiscal (3 estudiantes)
- 7.- Máster en Dirección Económico Financiera (2 estudiantes)
- 8.- Máster en Práctica de la Abogacía (2 estudiantes)
- 9.- Máster en Banca y Asesoría Financiera (2 estudiantes)
- 10.- Máster en Energías Renovables y Eficiencia Energética (2 estudiantes)
- 11.- Máster en Seguridad, Defensa y Geoestrategia (1 estudiante)
- 12.- Máster en Educación y Nuevas Tecnologías (1 estudiante)

- 13.- Máster en Marketing Digital y Social Media (1 estudiante)
- 14.- Máster en Gestión Integrada de Prevención, Calidad y Medio Ambiente (1 estudiante)
- 15.- Máster en Dirección de Empresas (MBA) (1 estudiante)
- 16.- Máster en Mercado del Arte (1 estudiante)



Curso de preparación al PET (1 estudiante); prueba de acceso a mayores de 25 años (3 estudiantes) y doctorado (1 estudiante).

### **TERCERA PARTE. Objetivos alcanzados.**

De las recomendaciones realizadas por esta oficina en la Memoria del año anterior se han conseguido implementar:

1- Mejora significativa en cuanto a la coordinación de los diferentes órganos implicados de la Universidad, tanto en asuntos de gestión, como académicos y en su relación entre ambos, lo que, sin duda ayuda a acortar el tiempo de respuesta y la calidad en la atención al estudiante.

2.- Puesta en marcha de herramientas antiplagio integradas en Moodle que detectan si los trabajos de los estudiantes enviados a través de los buzones incluyen partes copiadas total o parcialmente ya sea de internet o de otros documentos.

3. Propuesta de medidas tendentes a mejorar la organización de los procedimientos en lo relativo a las fases de información, matriculación y expedición de títulos propios con las empresas colaboradoras.

4. Puesta en marcha de medidas que garantizan y aseguran aún mas la recepción de comunicados relativos a cambios de sede para la realización de exámenes presenciales a todos los alumnos afectados.

#### **CUARTA PARTE. Recomendaciones**

De acuerdo con lo señalado en los respectivos apartados de la Memoria, la Defensora formula expresamente las siguientes recomendaciones, algunas ya formuladas en el informe del curso anterior:

- Necesidad de elaboración de un reglamento interno que regule la organización y funcionamiento del servicio de la Oficina del Defensor Universitario, abarcando 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 Defensoría, y los medios materiales y humanos adscritos a la misma.

- Implementación de las medidas que mejoren la organización relativa a las fases de información, matriculación y expedición de títulos propios con las empresas e instituciones colaboradoras.

- Adopción de medidas que permitan una mayor flexibilidad a los estudiantes que se examinan en sedes extranjeras para mejorar aspectos relativos al tiempo de descanso entre examen y examen y al tiempo previsto para su realización en condiciones de igualdad.

- Establecimiento de mecanismos de coordinación entre la institución del Defensor Universitario y la Unidad Técnica de Calidad a fin de que se pueda llevar a cabo un intercambio de información en lo relativo a incidencias y problemas detectados que enriquezcan los procesos para determinar el grado de satisfacción del estudiante y, por lo tanto la adopción de acciones de mejora.

La redacción y difusión de esta Memoria anual no pretende ser sólo una mera relación y constancia de datos estadísticos de las actuaciones llevadas a cabo por la Defensora del Universitario en nuestra Universidad, sino y sobre todo el objetivo de que aquella sea considerada como un elemento importante de análisis del estado y funcionamiento de la

misma, cuya reflexión por parte de todos los que formamos la comunidad universitaria, nos ayude a mejorar día a día la calidad del servicio que prestamos dentro de este proyecto común que es UDIMA.