



# MEMORIA DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA

CURSO 2010 - 2011

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 2010-2011.

La Memoria se estructura en tres apartados:

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

**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.

**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 2010 - 2011:

**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 puede considerarse homologable a los defensores de otras Universidades. En este curso se ha registrado un moderado incremento en el número de actuaciones debido a 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 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”*

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.”*

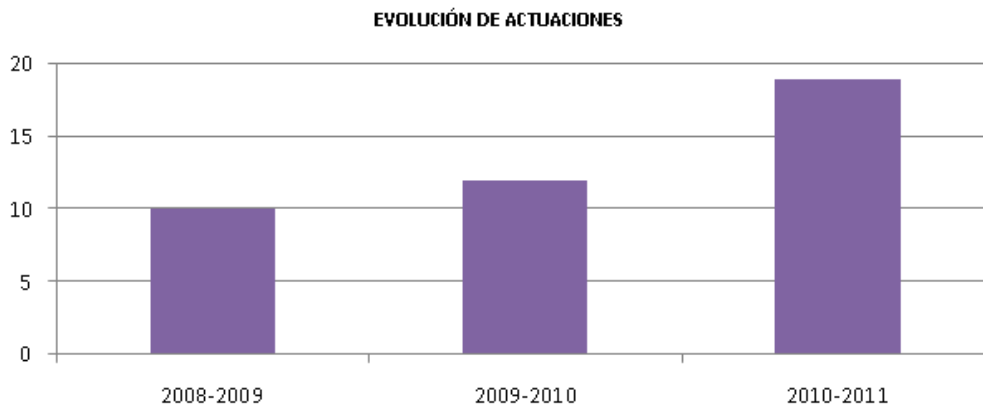
Mediante acuerdo del Claustro Universitario de fecha 25 de septiembre de 2008 se produjo la elección del Defensor, conforme al artículo 22.5 y 37.2 de las Normas de Organización y Funcionamiento de la UDIMA. A propuesta del Consejo de Administración y del Secretario General de la Universidad, el Claustro aprobó la candidatura de María Concepción Burgos García como Defensora. Este es, por consiguiente, el último curso del corriente mandato.

## 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 de 14 en las titulaciones de grado y 5 en máster universitario, lo que supone más de un cincuenta por ciento de incremento respecto al año anterior motivado, como se ha indicado ya, por el aumento del alumnado con el 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, mejorando en un día el plazo medio del curso anterior. La mayoría de los asuntos se han resultado en plazos inferiores a dos días, y sólo son dos las quejas que han experimentado mayores dificultades. En este año se ha revertido la tendencia creciente del curso precedente. La relativa diligencia 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 el 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

Empezando por cuestiones administrativas, la queja más recurrente ha sido la petición de que se habiliten locales para realizar exámenes en el extranjero. UDIMA ha sido sensible a estas demandas y ha abierto diez sedes en el extranjero : Angola (Luanda), Cabo Verde (Praia), Brasil (Sao Paulo), Colombia (Bogotá y Medellín), Chile (Viña del Mar), Mozambique (Maputo), Méjico ( Méjico DF), Perú (Lima), Portugal (Lisboa), y S. Tomé y Príncipe (S. Tomé) Este es un asunto que la Defensora enfatizó en la memoria del ejercicio anterior.

La mayor diligencia en la puesta a disposición de materiales docentes para los alumnos no ha sido suficiente como para impedir nuevas quejas relacionadas con este asunto. El número de reclamaciones ha sido menor, pero la Defensora sigue alertando sobre la necesidad de vigilar este extremo ya que produce ansiedad y desmotivación en los alumnos y conculca un derecho de los estudiantes reconocido en el artículo 51 de las Normas de Organización y Funcionamiento. Aunque ha observado que durante el segundo semestre no se ha producido ninguna queja sobre este asunto.

El acceso a la universidad española a partir de títulos extranjeros ha sido motivo de queja en dos ocasiones, dado el celo con que UDIMA ha examinado la validez oficial de estos títulos.

Han existido varias quejas por la tardanza en la entrega de los certificados de máster, explicándoles que fue debido a un problema informático y que se estaba trabajando con celo para solucionarlo cuanto antes.

Otra de las quejas y en relación con lo anterior, fue solicitar a la UDIMA, no ya un certificado sino el título oficial o en su defecto el justificante del pago de las tasas, se le contestó que todo el trámite de la expedición de los títulos oficiales estaba encargada a una empresa, la misma que se lo hace a todas las universidades privadas. Al ser el primer año aún no se habían establecido el importe de las mismas.

También se recibió otra queja por la subida del precio del crédito y por no tener descuento por matrícula temprana en el segundo semestre si esta no se realiza al iniciar el curso académico en septiembre. Lógicamente, se le contestó que la universidad es una empresa privada y el Consejo de Administración tiene que fijar los precios para en la medida de lo posible cubrir costes, no obstante se le informó que nunca el precio del crédito superó el importe del IPC. Así mismo, se le informó por parte de la Secretaría General de las becas del Ministerio de Educación a las que podía optar.

Y por último una estudiante de máster pidió el amparo de la defensora para poder examinarse en una convocatoria posterior a la que le correspondía debido a un problema clínico justificado, se le autorizo a realizarlo sin tener que volverse a matricular y sin coste adicional.

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

Un estudiante se quejó de la falta de material en papel para una asignatura de inglés. El resultado de esta queja fue que se trata de licencias de la universidad de Oxford en soporte multimedia reconocidas como los mejores materiales didácticos para estudiar inglés a distancia y que los honorarios incluían un certificado de nivel alcanzado emitido conjuntamente por UDIMA y la Universidad de Oxford.

Otro estudiante pidió el procedimiento para la revisión de examen y se le informó del procedimiento reglamentario señalando 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 contra el sistema de prácticas en grupo, se le contestó que los trabajos en grupo son una actividad formativa que tiene por finalidad la adquisición de competencias y habilidades específicas establecidas en los Planes de estudios. No obstante, se le indicó que se podrá realizar de manera individual siempre y cuando se lo comunique al profesor titular de la asignatura.

Un estudiante presento una queja por no poder ver en los plazos establecidos la calificación correspondiente tanto a sus actividades de evaluación continua como la del examen final presencial, se le detallo que había sido por un problema en la configuración del libro de calificaciones, fruto del cambio de profesor durante el semestre en esa asignatura en concreto.

Otro alumno entendía que había sido perjudicado en la calificación de las actividades de evaluación continua por haberlas entregado en septiembre y por consiguiente haber sido penalizado por la clausula establecida en la guía docente para aquellas actividades entregadas fuera de plazo. Dichas actividades fueron calificadas nuevamente por una comisión formada por tres profesores del Departamento, por delegación del Rector.

### 2.3.2.2 Por parte de los alumnos de Máster

Un estudiante presentó una queja por el bombardeo incesante que había en los foros por parte de otro alumno, se le contestó que la universidad estaba poniendo todos los medios por su parte para acabar con el problema e incluso se contemplaba la posibilidad de aplicar a dicho aluno medidas disciplinarias dentro de la legalidad si este continuaba con dicho comportamiento.

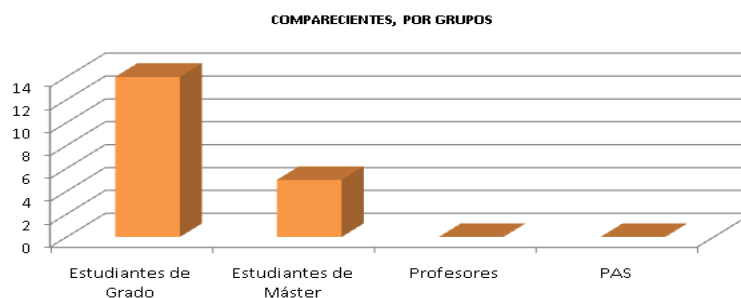
Y por último, otro alumno se quejó de que el profesor que había impartido la asignatura y había dado las orientaciones sobre cómo sería el examen, no había sido el mismo que lo había puesto y evaluado. Se comprobó que las orientaciones dadas por el profesor eran generales y que la estructura del examen se correspondía con las indicaciones.

## 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. Respecto de las restantes 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 2010 – 2011, 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.



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

### **3.1º 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 para sus quejas con

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

**3.2º 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.

### **3. 3º RECOMENDACIONES**

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

- 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
- Calendario escolar. Es fundamental para todos que el calendario escolar esté publicado desde el primero de agosto del año en que comienza el curso.



- Carné del profesorado. La Defensora reclamó el ejercicio anterior el carné de estudiante y fue conseguido, pero sigue pendiente el del personal docente.
- Igualmente solicita que se estudie la posibilidad de tener una herramienta como Skype, Viber, etc, para poder atender vía telefónica a los estudiantes que se encuentran fuera del territorio nacional.
- Configuración del libro de calificaciones en todas las asignaturas con un solo decimal para cumplir con lo establecido en el RD 1125/2003, de 05 de septiembre, donde se establece el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial.
- Accesibilidad al material docente: En el segundo semestre del año no hubo ninguna reclamación por este asunto, por lo que la defensora recomienda continuar en la misma senda para que los estudiantes tengan el material de estudio de forma completa desde el comienzo de cada semestre.