



MEMORIA DE LA DEFENSORA  
UNIVERSITARIA  
CURSO 2012 - 2013

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 quinto ejercicio académico de nuestra Universidad, que comprende el periodo que abarca desde el 1 de octubre de 2012 hasta el 30 de septiembre de 2013

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 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.

**Objetivos alcanzados**, en el que se da cuenta de todos los logros alcanzados de las recomendaciones de años 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 2012 - 2013:

**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 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.

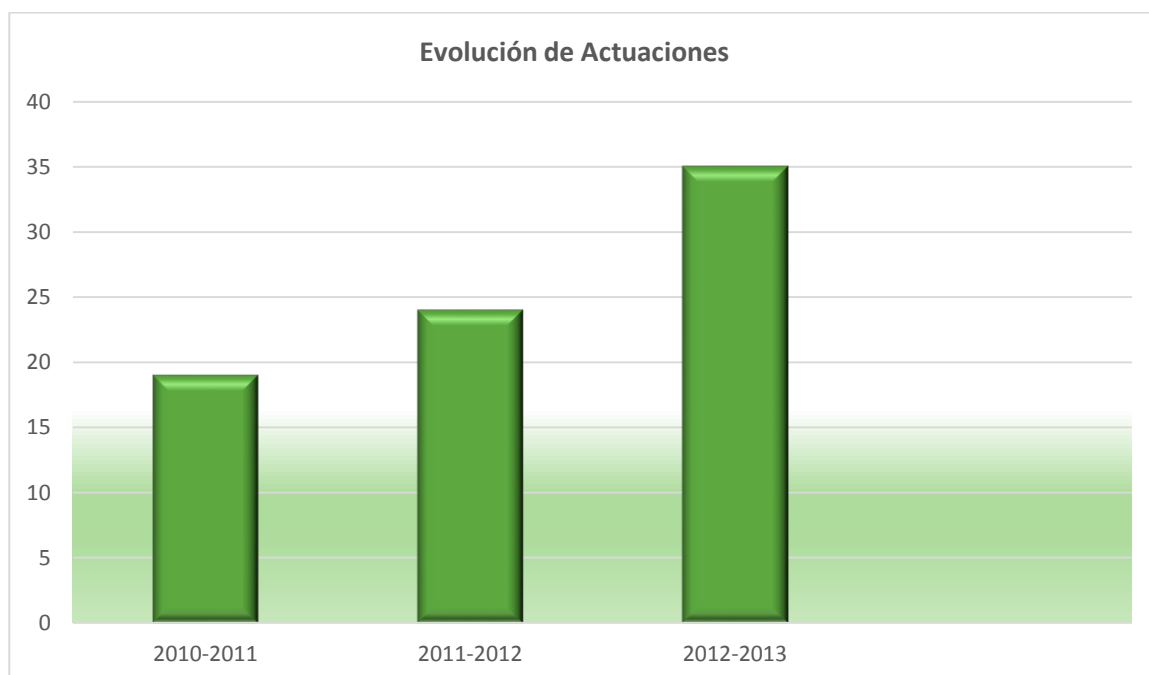
## SEGUNDA PARTE: Memoria de actuaciones.

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. 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.

### 2.1 Número de actuaciones

El número concreto de actuaciones ha sido de 16 en las titulaciones de grado y 19 en máster universitario, lo que supone un incremento del 46 % respecto al año anterior, dicho incremento se ha producido entre los alumnos de los másteres motivado, entiende esta Defensora, por el aumento del alumnado en las sedes situadas fuera del territorio nacional. No todas han supuesto quejas, también se han resuelto preguntas efectuadas por los interesados.

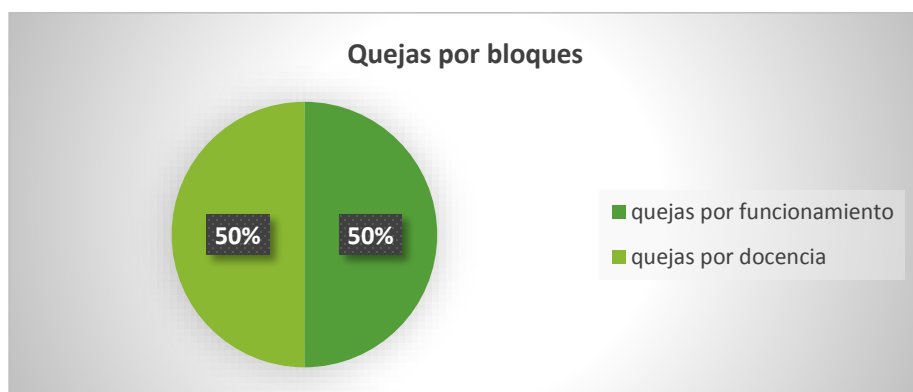


## 2.2 Plazo medio de tramitación

El plazo medio de resolución de quejas ha sido 3,35 días, mejorando en un día y medio el plazo obtenido en el curso anterior. La mayoría de los asuntos se han resuelto en plazos inferiores a dos días, y sólo son tres las quejas que han experimentado mayores dificultades. 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 idénticas las cuestiones relativas al funcionamiento de la Universidad (50%) que las que versan sobre docencia (50%). En este ejercicio se han 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 quinto curso de su funcionamiento. Igualmente, es meritorio subrayar que se ha prácticamente solventado el problema de la puesta a disposición puntual de los materiales docentes, pues solamente ha existido una queja al respecto.



### 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 quejas por tener horario distinto en Canarias para el cierre de actividades, hasta la solicitud de la no subida del crédito por efectos de la crisis. Aunque el grueso de ellas ha tenido como objetivo la expedición de título académico, así como, los exámenes presenciales: solicitando un mayor control e identificación, 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.

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 a tiempo y ha sido procedente de un alumno de fuera del territorio nacional.

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

La mayoría de las quejas han versado sobre los desacuerdos tanto en las calificaciones obtenidas en las Actividades de Evaluación Continua (AEC) como en los exámenes presenciales.

Algún estudiante solicitó revisión de exámenes y se le informó del procedimiento reglamentario, que consiste en que por delegación del Rector se constituiría un tribunal formado por tres miembros del departamento correspondiente.

Un estudiante se quejó de la diferencia de dificultad del examen presencial respecto de un fin de semana a otro.

Otro estudiante planteó la falta de requisitos claros para poder obtener la calificación de Matrícula de Honor, por lo que en la Junta de Gobierno de 25 de julio de 2013, se aprobaron “las normas de evaluación académica”, en la que se especifican con todo detalle estos aspectos.

Varios estudiantes presentaron una queja por no tener la calificación del examen presencial en el tiempo establecido por la universidad, se les comunicó que la tardanza era debida a que los exámenes no habían llegado a la universidad desde las sedes situadas en el extranjero.

Otro estudiante planteó su queja por tener que abonar la totalidad de los créditos por el reconocimiento de la asignatura de Prácticas en Empresas. Respecto a esta misma asignatura, otro se quejó por no haberle avisado que estas prácticas deben realizarse en un plazo determinado desde la finalización del máster.

### **2.3.3 Preguntas**

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

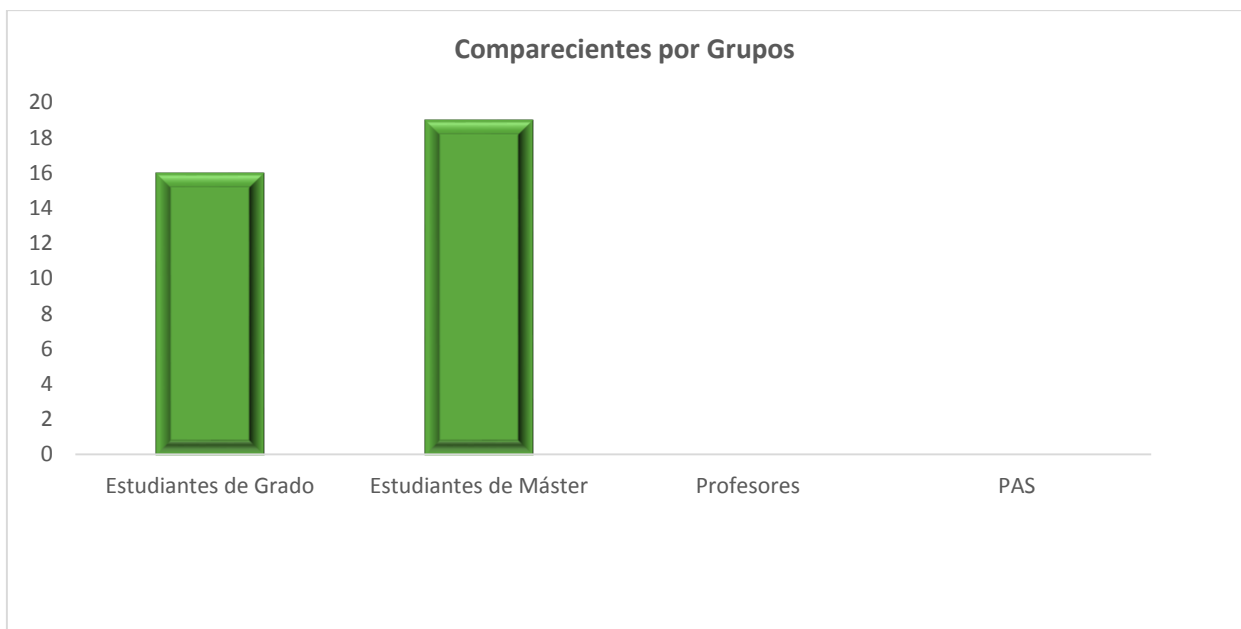
- Comprobación de la matrícula de un estudiante.
- Posibilidad de cambio de convocatoria por embarazo.
- Solicitud de convocatoria de gracia.
- Cambio de máster por problemas personales.
- Inscribirle en los exámenes presenciales por haberse cerrado el plazo para ello.

## 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 57%. Respecto del 43% 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.

## 2.5 Perfil de los comparecientes

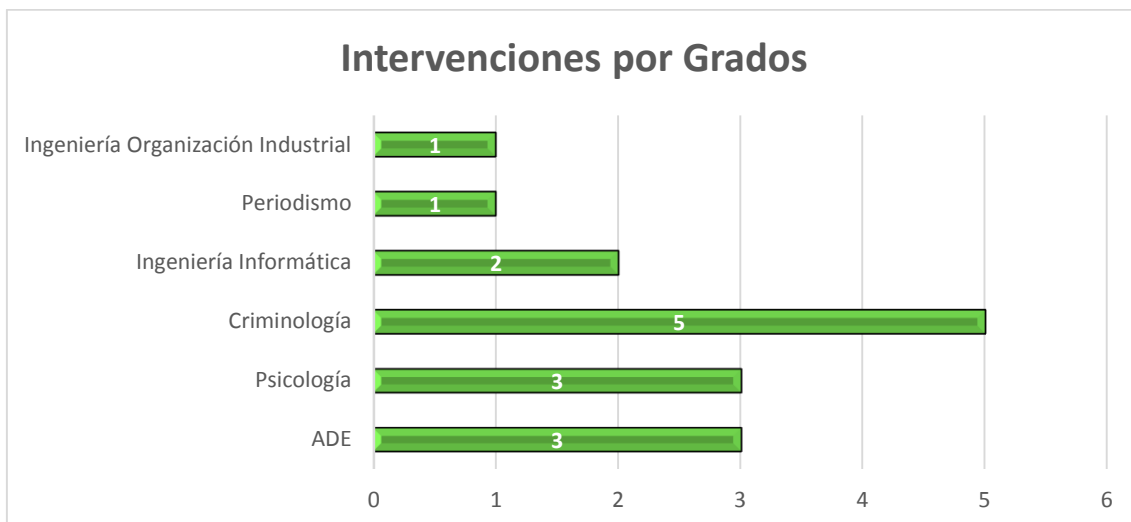
En lo que atañe al perfil de los comparecientes, durante el año académico 2012-2013, al igual que en los cursos anteriores, todos pertenecen al tercio de estudiantes. Ningún miembro del claustro de profesores ni del personal de administración y servicios ha demandado la intervención de la defensora, aunque a estos estamentos extiende también su ámbito de actuación.



Los estudiantes clasificados entre másteres y grados:

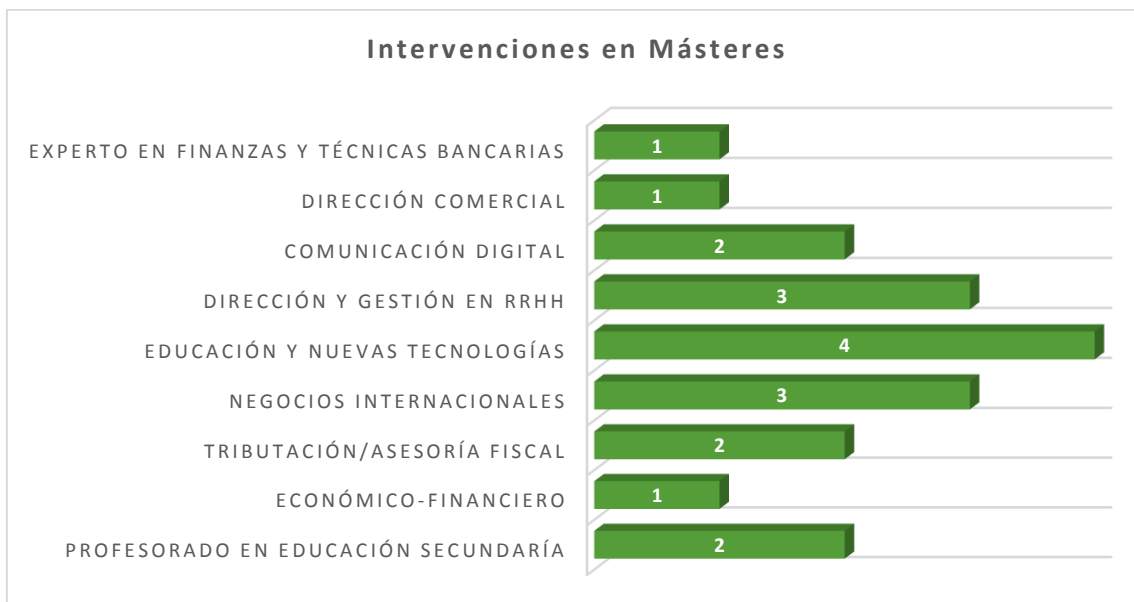
De los Grados:

- 1.- Ingeniería en Organización Industrial (1 estudiante).
- 2.- Ingeniería Informática (2 estudiantes).
- 3.- ADE (3 estudiantes).
- 4.- Psicología (3 estudiantes).
- 5.- Periodismo (1 estudiante).
- 6.- Criminología (5 estudiantes).



#### De Másteres:

- 1.- Máster Económico- Financiero (1 estudiante).
- 2.- Máster en Tributación y Asesoría Fiscal (2 estudiantes).
- 3.- Máster en Formación del Profesorado en Educación Secundaria (2 estudiantes).
- 4.- Máster en Dirección en Negocios Internacionales (3 estudiantes).
- 5.- Máster en Educación y Nuevas Tecnologías (4 estudiantes).
- 6.- Máster en Dirección y Gestión de Recursos Humanos (3 estudiantes).
- 7.- Máster en Comunicación Digital (2 estudiantes).
- 8.- Máster en Dirección Comercial y Marketing (1 estudiante).
- 9.- Experto en Finanzas y Técnicas bancarias (1 estudiante).





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

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

- 1.- Criterio único para la calificación en las actas cuando el alumno ha suspendido la asignatura.
- 2.- Se ha establecido un protocolo para extremar la vigilancia en la realización de los exámenes presenciales.

### **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.

**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 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 años anteriores es la de encomendar a la Facultad de Ciencias Jurídicas la elaboración de un borrador de reglamento orgánico que se someta al Claustro Universitario para su aprobación previo trámite de audiencia pública.

**Herramientas gratuitas de telefonía.** Se 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.

**Información pública** al comienzo de cada semestre de las fechas exactas de realización de los exámenes por cada asignatura.

**Manejo de los exámenes.** Se recomienda disponer un espacio ordenado con un casillero individualizado para cada profesor, con el objeto de recibir los exámenes en el mismo, y así evitar riesgos de extravío.