



MEMORIA ANUAL DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

OCTUBRE 2019 – SEPTIEMBRE 2020

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 duodécimo ejercicio académico de nuestra Universidad, que comprende el periodo que abarca desde el 1 de octubre de 2019 hasta el 30 de septiembre de 2020.

La Memoria se estructura en cuatro apartados:

1. **Régimen jurídico.** Donde se recoge el marco legal y reglamentario relativo a la Defensoría Universitaria.
2. **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.
3. **Objetivos alcanzados.** En el que se da cuenta de todos los logros alcanzados como consecuencia de las recomendaciones de años anteriores.
4. **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 2019-2020:

- **Normalidad.** Igual que en ejercicios pasados, las tareas de la Defensoría se han desarrollado en un clima de general entendimiento con la comunidad universitaria.
- **Independencia y eficacia.** Las actuaciones de la Defensora Universitaria, 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 eficacia general de las actuaciones constituye un testimonio de la actitud proactiva de los estamentos afectados.

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.

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 Defensora Universitaria. 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.

2. 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 Defensoría Universitaria 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 de la Defensoría Universitaria, 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 UDIMA por su sensibilización, compromiso e implicación ante las demandas e inquietudes de los/as reclamantes.

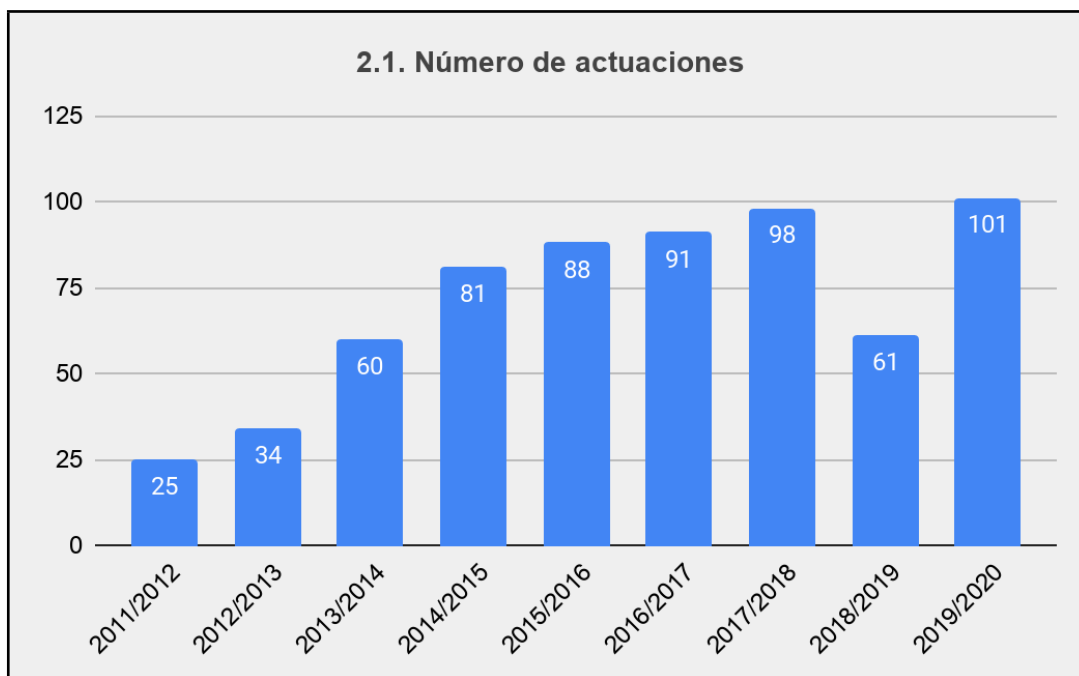
2.1. Número de actuaciones

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 55 en las titulaciones de grado, 38 en máster universitario y 7 en título propio, no incluyéndose los casos atendidos por vía telefónica (4), lo que supone un aumento del 65,57% respecto al año anterior.

Este aumento de actuaciones respecto del curso anterior, no debe tomarse como indicativo de una mayor conflictividad, sino que ello puede deberse en parte al gran aumento de estudiantes en determinadas titulaciones y además a la generación de una nueva casuística ante un escenario imprevisible como es la crisis sanitaria Covid-19. Así, la amplia mayoría de actuaciones en este sentido, fueron referidas a la incertidumbre que generó la sustitución del examen final presencial por la prueba final online y por lo tanto, de adaptación a las circunstancias a este nuevo formato de modalidad no presencial.

Cabe destacar, que no todas las actuaciones han supuesto quejas y reclamaciones, sino también consultas, entre las que se incluyen aquellas solicitudes dirigidas a la Defensora Universitaria 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 de la Defensoría Universitaria, ha tenido conocimiento con carácter informal, de quejas de profesores/as, referentes a faltas de respeto y consideración debidas en el ejercicio de su actividad docente por parte de algún/a estudiante, 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 los 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.

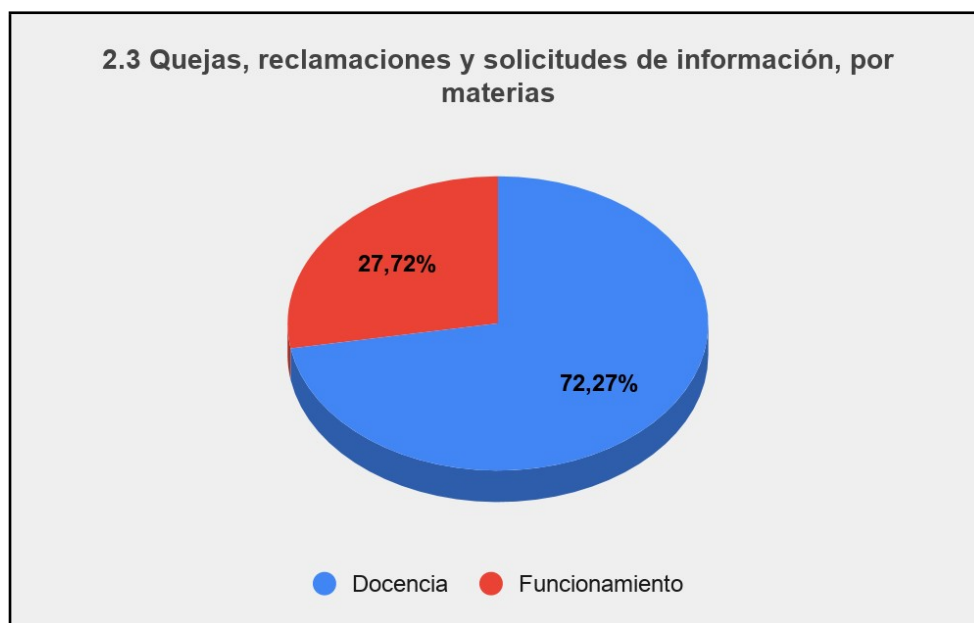
El plazo medio de resolución de quejas ha sido 2,5 días. La mayoría de los asuntos se han resuelto en plazos inferiores a 48 horas hábiles, y en menor medida aquellas actuaciones cuya resolución ha experimentado mayor dificultad, se ha requerido un mayor plazo para su resolución. A la rapidez y diligencia 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. 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/la 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/la reclamante. En varias ocasiones se ha

decidido contactar personalmente con el/la reclamante para tratar cuestiones más sensibles o que requerían 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 (73) que las relativas a asuntos administrativos o de funcionamiento de la Universidad (28).



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:

- Reclamaciones acerca del retraso o irregularidades en la emisión de diploma, certificación o documentación en alguna de nuestras titulaciones.
- Quejas relativas a la realización de exámenes en sede extranjera en condiciones no adecuadas, afectando a la capacidad de concentración de los/as estudiantes y consecuentemente al derecho a realizar las pruebas en condiciones óptimas.
- Queja puntual relativa a la política de precios de UDIMA.

- Quejas puntuales en relación a la atención prestada desde el departamento de gestión académica.
- Reclamación sobre información suministrada en relación al cambio del Plan de Estudio de una de nuestras titulaciones.
- Discrepancias relativas al reconocimiento de créditos de asignaturas cursadas en otras Universidades o por experiencia profesional.
- Queja puntual relativa a costes de matriculación

2.3.2. Quejas y reclamaciones sobre asuntos académicos

La mayoría de las quejas han tenido por objeto 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 en los criterios adoptados en su calificación. Desacuerdos cuando se impide la presentación al examen final presencial, al no reunir los requisitos para ello. También se han recibido reclamaciones referidas a Trabajos Fin de Grado (TFG) y Trabajos Fin de Máster (TFM), en especial en lo relativo a discordancias entre los criterios exigidos por el/la director /a y los exigidos por el Tribunal en la defensa, por falta de tutorización adecuada durante el proceso de elaboración del trabajo, por discrepancias en la calificación de la defensa o en la fecha fijada para la misma.

Asimismo, parte de las actuaciones del colectivo de estudiantes tiene que ver con asuntos relacionados con la revisión de exámenes, desacuerdo con las calificaciones obtenidas o desacuerdo con los criterios de evaluación. 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. La Rectora 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 la Rectora 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.

Otras actuaciones registradas, éstas de manera más puntual, fueron referidas a las siguientes cuestiones:

- Estudiante que se queja de la falta de atención de un profesor o de su metodología.
- Quejas relativas a la metodología de asignatura, nivel de exigencia, duración o criterios y herramientas de evaluación.
- Quejas relativas a la forma de llevar la asignatura por parte de algún docente o a la dificultad en su aprendizaje. En algún caso esta queja es reiterativa con el mismo docente que imparte en distintas titulaciones.

- Estudiante que se queja por la imposibilidad de acceso al aula virtual producida ante el reiterado requerimiento de pago.
- Quejas relativas a la realización de prácticas y destinos.
- Confusión por parte de algún estudiante en cuanto a la existencia de asignaturas con prerrequisito (criterio que viene impuesto por el correspondiente Plan de Estudios) y las consecuencias que ello acarrea.
- Varios estudiantes se quejan de la formación recibida en un Título propio y solicitan compensación económica.

En relación al cambio de formato de examen presencial a tipo online, como consecuencia de la crisis sanitaria Covid-19, también se produjeron quejas de carácter puntual que agrupamos en las siguientes materias:

- Excesiva complicación y falta de tiempo en algunos exámenes a juicio de los estudiantes.
- Programación de horarios no razonables en exámenes realizados desde países latinoamericanos.
- Tardanza en las comunicaciones sobre las condiciones de exámenes online y la escasa información que se recibe de las mismas a juicio de algunos estudiantes.
- Quejas en relación a algunas características o criterios de examen.
- Reclamaciones en relación a calificaciones de exámenes en formato cuestionario.
- Reclamaciones en relación a exámenes mediante entrega de un archivo de texto en un buzón.
- Reclamación basada en el error de funcionamiento de la plataforma de identificación por causas ajenas a la Universidad.
- Reclamación de reembolso de los costes derivados de los exámenes presenciales no celebrados.

2.3.3. Peticiones y consultas

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

- Solicitudes para realizar exámenes fuera de las fechas oficiales o apertura de la aplicación fuera de los plazos oficiales.
- Peticiones de matriculación fuera de plazo.
- Solicitudes de información en relación a convocatorias consumidas en diferentes titulaciones.

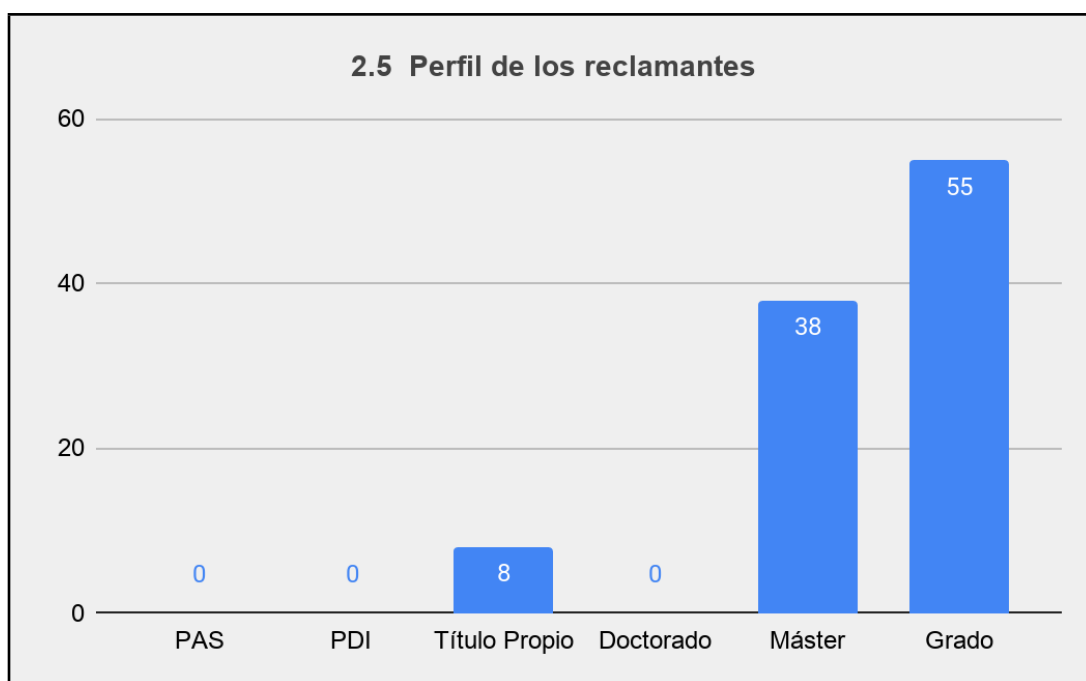
- Peticiones de información en relación al funcionamiento de los Tribunales de compensación.
- Solicitudes de información en relación a la convocatoria extraordinaria de gracia o a su consumación.
- Peticiones relativas a la posibilidad de realizar exámenes fuera de las fechas oficiales por motivo de enfermedad o embarazo.
- Solicitud relativa a la eliminación de la información personal del perfil del estudiante en la plataforma moodle y la fecha/hora de la última conexión.
- Petición de aplicación de circunstancias excepcionales ante la situación de la crisis sanitaria Covid- 19

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 26,73% y desestimadas en un 44.55%, bien por no haberse conculcado ningún derecho individual, bien porque las pretensiones excedieran de las posibilidades operativas de la Universidad. En el 28.71% 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

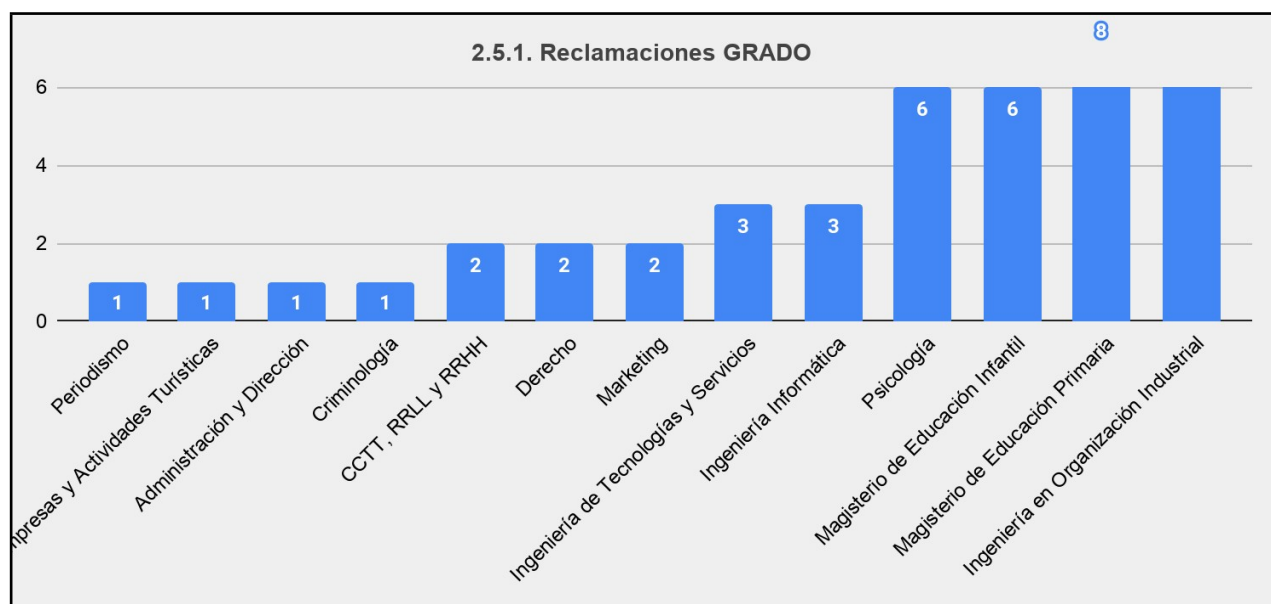
En lo que atañe al perfil de los reclamantes, durante el año académico 2019-2020, al igual que en los cursos anteriores, el estamento mayoritario en cuanto a solicitud de actuaciones es el de los estudiantes.



Los estudiantes clasificados entre grados, másteres y otras titulaciones:

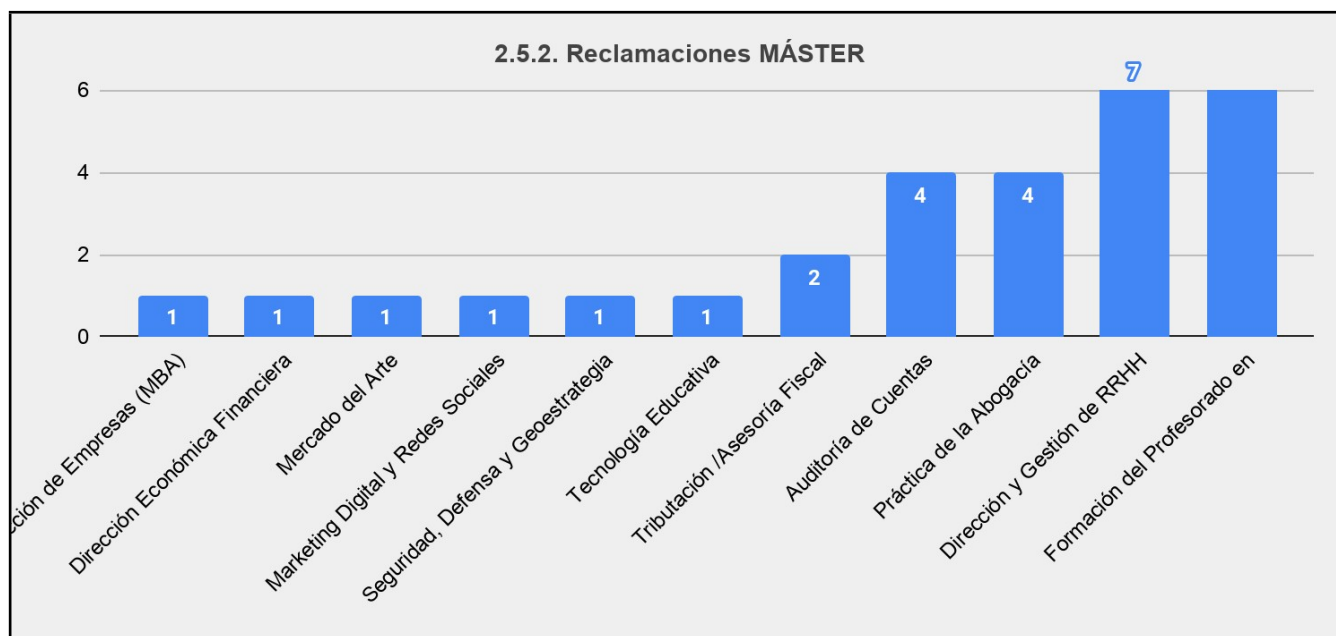
2.5.1. Reclamaciones GRADO

1. Periodismo (1 estudiante)
2. Empresas y Actividades Turísticas (1 estudiante)
3. Administración y Dirección de Empresas (1 estudiante)
4. Criminología (1 estudiante)
5. Ciencias del Trabajo, Relaciones Laborales y Recursos Humanos (2 estudiantes)
6. Derecho (2 estudiantes)
7. Marketing (2 estudiantes)
8. Ingeniería de Tecnologías y Servicios de Telecomunicación (3 estudiantes)
9. Ingeniería Informática (3 estudiantes)
10. Psicología (6 estudiantes)
11. Magisterio de Educación Infantil (6 estudiantes)
12. Magisterio de Educación Primaria (8 estudiantes)
13. Ingeniería en Organización Industrial (14 estudiantes)



2.5.2. Reclamaciones MÁSTER

1. Máster en Dirección de Empresas (MBA) (1 estudiante)
2. Máster en Dirección Económica Financiera (1 estudiante)
3. Máster en Mercado del Arte (1 estudiante)
4. Máster en Marketing Digital y Redes Sociales (1 estudiante)
5. Máster en Seguridad, Defensa y Geoestrategia (1 estudiante)
6. Máster en Tecnología Educativa (2 estudiantes)
7. Máster en Tributación /Asesoría Fiscal (2 estudiantes)
8. Máster en Auditoría de Cuentas (4 estudiante)
9. Máster en Práctica de la Abogacía (4 estudiantes)
10. Máster en Dirección y Gestión de RRHH (7 estudiante)
11. Máster en Formación del Profesorado en Educación Secundaria (14 estudiantes)



2.5.3. Otras titulaciones

Título propio (8 estudiantes).

3. OBJETIVOS ALCANZADOS

De las recomendaciones realizadas por esta Oficina, se han conseguido implementar:

- Aprobación del Reglamento de los representantes de los estudiantes de la Universidad a Distancia de Madrid (UDIMA), por el Claustro Universitario de 23 de julio de 2020. Se aprueba de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOU), el Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario y las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad a Distancia de Madrid, aprobadas por Decreto 38/2014, de 10 de abril, de la Comunidad de Madrid. Dentro de este marco normativo, se da cobertura y regulación a la representación estudiantil de la UDIMA a través del mencionado Reglamento.

- Publicación de un nuevo aula del sistema de garantía interno de calidad (SGI) de estudiantes con la finalidad de que dispongan de toda la información mejor clasificada y actualizada, y para cumplir con los requisitos de información pública y transparencia de las titulaciones oficiales. Entre otras cuestiones, se informa sobre las consultas que se realizan a lo largo del ciclo académico y se facilitan resultados sobre satisfacción y rendimiento académico por titulación.

- Reforzamiento del programa de tutorización del alumnado por parte del Departamento de Atención y Orientación del Estudiante (DAOE) como consecuencia de la crisis sanitaria Covid-19, prestando especial atención a aquellos estudiantes cuyas circunstancias personales se han visto más afectadas como consecuencia de la crisis. Asimismo y aunque la docencia online no ha sufrido interrupción ni ha dejado de prestar el servicio, se ha procurado por parte del profesorado flexibilizar plazos de entrega de tareas para aquellos estudiantes con condiciones personales y familiares más difíciles o delicadas, sin merma de la calidad, el rigor y el nivel de exigencia académicas.

4. 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 de la Defensoría Universitaria, 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.
- 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.

- Información en la página web sobre las particularidades existentes en cada Comunidad Autónoma en relación a la realización de prácticas en Educación a fin de que el estudiante conozca las mismas antes de su matriculación en UDIMA.

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.