



MEMORIA ANUAL DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA

OCTUBRE 2022-SEPTIEMBRE 2023

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 decimocuarto ejercicio académico de nuestra Universidad, que comprende el periodo que abarca desde el 1 de octubre de 2022 hasta el 30 de septiembre de 2023.

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. Además todos los asuntos comentados aparecen en maculino con el fin de no dar información sobre el género de la persona a la que se atendió.
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 2022-2023:

- **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 de la Defensoría Universitaria viene regulada con carácter general en el artículo 43.4 de la Ley Orgánica del Sistema Universitario, Ley 2/2023, de 22 de marzo, que la configura como Unidad básica:

“La defensoría universitaria se encargará de velar por el respeto de los derechos y las libertades del profesorado, estudiantado y personal técnico, de gestión y de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, pudiendo asumir tareas de mediación, conciliación y buenos oficios. Sus actuaciones vendrán regidas por los principios de independencia, autonomía y confidencialidad.

Corresponde a los Estatutos de la universidad establecer el régimen de funcionamiento y estructura de la defensoría universitaria, cuyo máximo cargo podrá ser un órgano unipersonal o colegiado, así como el procedimiento para su elección por el Claustro Universitario”.

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 los 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.

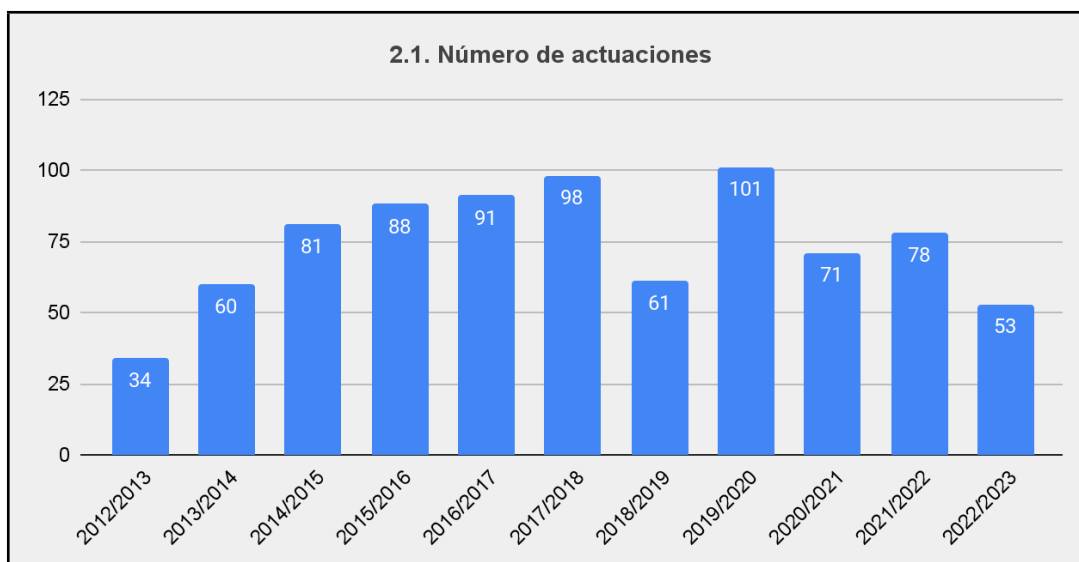
Siendo la garantía de la privacidad de los reclamantes y la confidencialidad uno de los principios básicos para el funcionamiento de la institución de la Defensoría Universitaria, en esta memoria no se hace mención a las identidades de ninguna de las personas que han requerido su asistencia, evitando 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 21 en las titulaciones de grado, 31 en máster universitario, 2 en título propio y 1 en curso de doctorado, lo que supone un descenso del 29,48% respecto al año anterior.

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/a 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 de 4,91 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/as 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

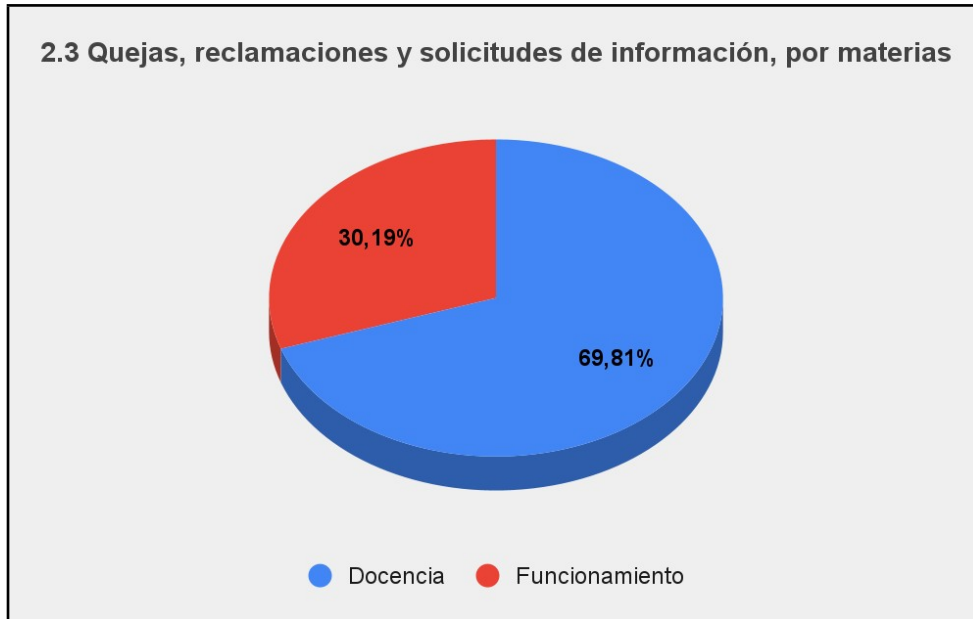
En cuanto a la materia, debemos destacar un mayor número de quejas, reclamaciones o solicitudes de información referentes a docencia (37) que las relativas a asuntos administrativos o de funcionamiento de la Universidad (16).

2.3.1. Cuestiones administrativas o de funcionamiento

Respecto a las quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento administrativo, estas han versado sobre temáticas variadas:

- Un estudiante muestra disconformidad sobre su expediente académico en relación a los créditos aprobados. Se comprueba que el expediente académico concuerda con la situación académica del estudiante.
- Un estudiante de título propio se quejó de que el diploma recibido no contenía información ni sobre el número de horas lectivas, ni en su caso, sobre horas de prácticas.
- Un estudiante se queja por no poder cumplimentar su automatrícula al no reunir el mínimo de créditos exigidos
- Estudiante que reclama que se le reintegre el importe anticipado en concepto de reserva de matrícula al no cursarse la titulación ofertada debido al escaso número de alumnos aspirantes.

- Estudiante que se queja de cambios en las notas numéricas en su expediente como consecuencia de haberse procedido a la adaptación del plan de estudios en extinción al plan actual. Se comprueba que ha habido un error en el proceso automatizado de adaptación y se procede a su subsanación.



2.3.2. Quejas y reclamaciones sobre asuntos académicos

La mayoría de las quejas han tenido por objeto cuestiones que de estimarse, hubieran supuesto incumplir las normas o criterios expresamente establecidos en los Planes de Estudios y en las guías docentes; desacuerdos en las calificaciones obtenidas en alguna de las actividades llevadas a cabo en el curso o en los criterios adoptados en su calificación; 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.

Parte de las actuaciones del colectivo de estudiantes tiene que ver con asuntos relacionados con la revisión de exámenes, impugnación de preguntas, desacuerdo con las calificaciones obtenidas, desacuerdo con los criterios de evaluación o nivel de dificultad de las pruebas. En todos los casos se informó al estudiante del procedimiento reglamentario de revisión.

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

cuestiones:

- Un colectivo de estudiantes se queja en relación a alguna asignatura sobre la dificultad del examen final, desproporción entre partes del examen o falta de correspondencia con los estándares con otras asignaturas de la misma titulación a juicio de los alumnos .
- Un estudiante se quejó de un suspenso por plagio en una actividad de evaluación continua
- Quejas relativas a reconocimiento de créditos y realización y asignación de centros de prácticas.
- Alguna queja en la que se reclama espaciar más los exámenes, de manera que el estudiante pueda realizar solo una cada día o solicitar fechas de examen según intereses personales.
- Alguna reclamación relativa a la política de descuentos, a la falta de claridad en la página web sobre la incompatibilidad de los mismos y sobre el aumento del precio del crédito
- Reclamación de un estudiante ante las medidas tomadas como consecuencia de un comportamiento no permitido en un examen.
- Quejas puntuales relativas a la forma de llevar la asignatura por parte de algún docente, falta de atención suficiente o de calidad docente o ausencia de criterios claros en relación a los exámenes finales.

2.3.3. Peticiones y consultas

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

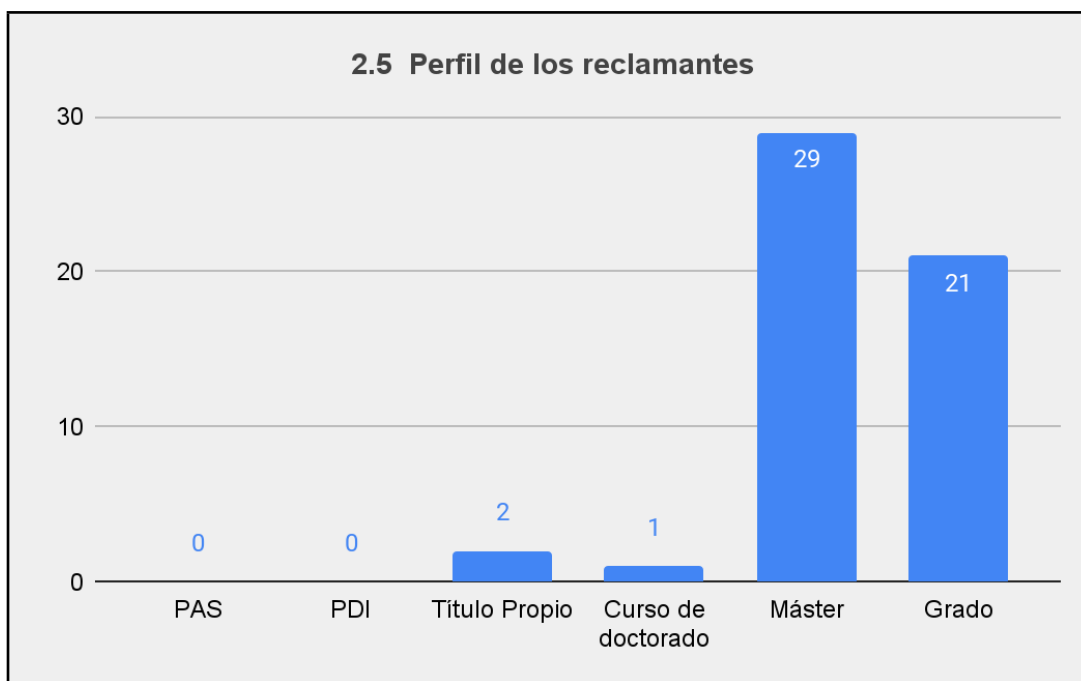
- Un estudiante solicita poder matricularse fuera del plazo oficial.
- Estudiante que solicita certificación de reconocimiento de equivalencia de titulaciones.
- Algún estudiante solicita realizar los exámenes de manera online en atención a circunstancias personales o para realizar exámenes fuera de las fechas oficiales.
- Un estudiante solicita la posibilidad de matricularse en dos asignaturas con requisito especial (E) al mismo tiempo.
- Un estudiante solicita información en relación al funcionamiento de los Tribunales de compensación.
- Un estudiante nos pregunta sobre la posibilidad de abrir asignatura en un semestre distinto del indicado en el Plan de Estudios.

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 26,41% y desestimadas en un 26,41%, bien por no haberse conculcado ningún derecho individual, bien porque las pretensiones excedieran de las posibilidades operativas de la Universidad. En el 47,18% de los casos restantes, se orientó a el/la 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

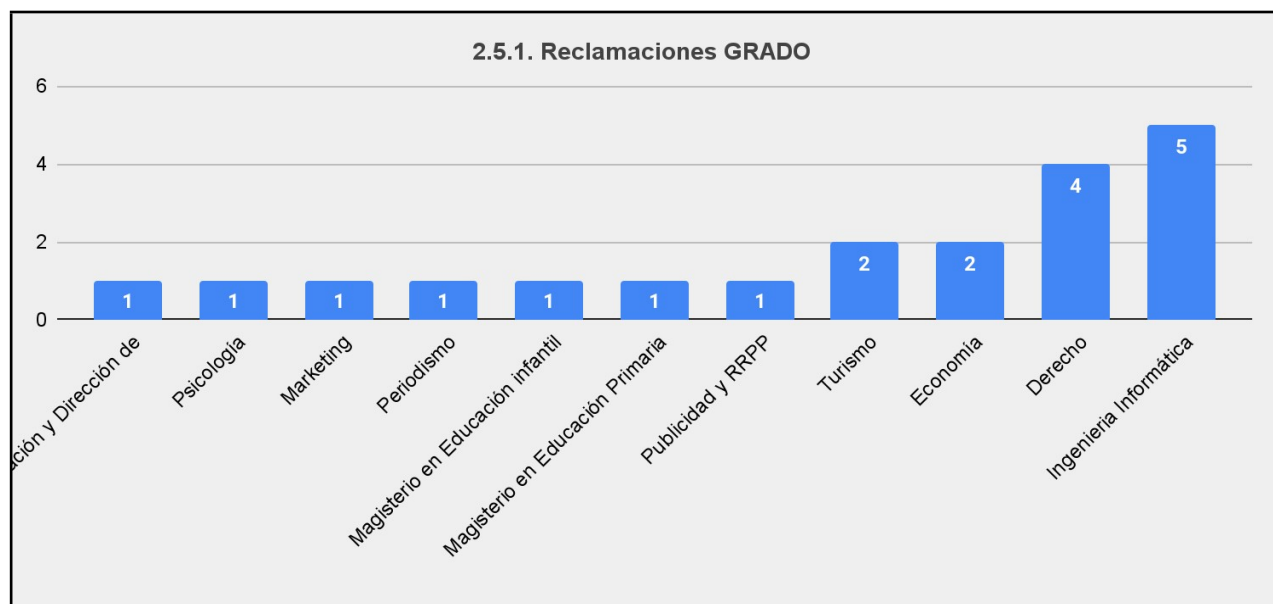
En lo que atañe al perfil de los reclamantes, durante el año académico 2022-2023, al igual que en los cursos anteriores, el estamento mayoritario en cuanto a solicitud de actuaciones es el de los estudiantes.



Los estudiantes clasificados entre grados, másteres y otras titulaciones:

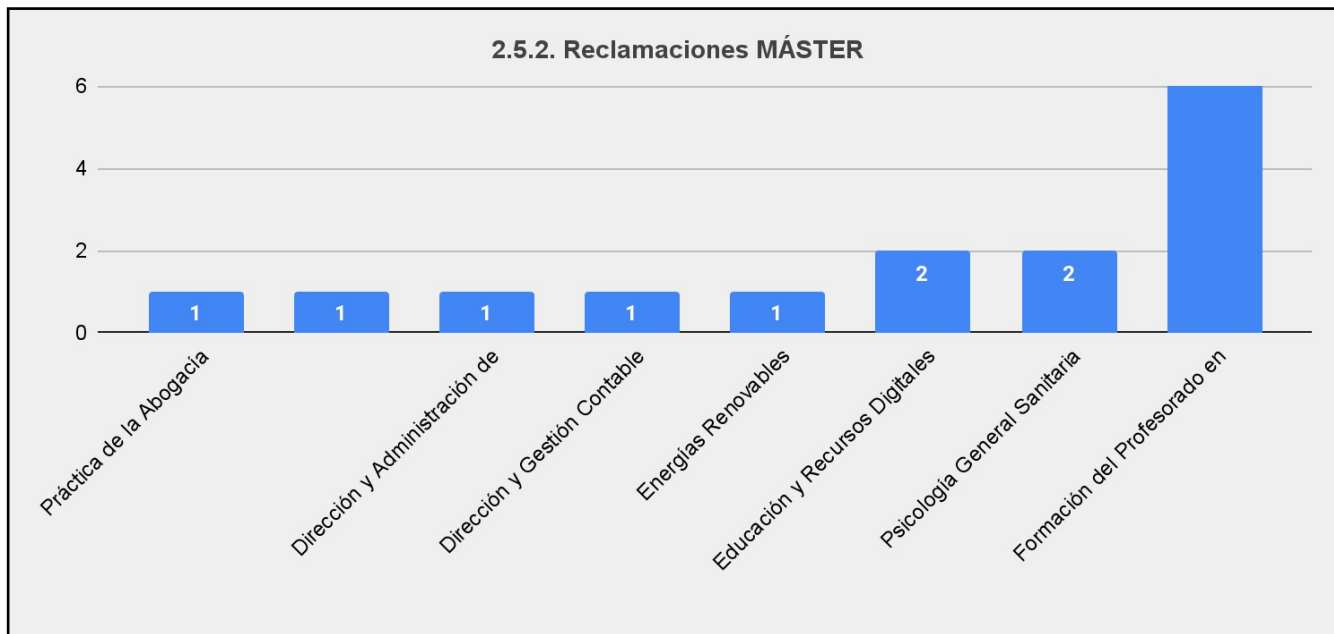
2.5.1. Reclamaciones GRADO

1. Administración y Dirección de Empresas (1 estudiante)
2. Periodismo (1 estudiante)
3. Publicidad y RRPP (1 estudiante)
4. Psicología (1 estudiante)
5. Marketing (1 estudiante)
6. Magisterio en educación Primaria (1 estudiante)
7. Magisterio de Educación Infantil (1 estudiante)
8. Turismo (2 estudiantes)
9. Economía (2 estudiantes)
10. Derecho (4 estudiante)
11. Ingeniería Informática (5 estudiantes)



2.5.2. Reclamaciones MÁSTER

1. Práctica de la Abogacía (1 estudiante)
2. Psicopedagogía (1 estudiante)
3. Dirección y Administración de Empresas (MBA) (1 estudiante)
4. Dirección y Gestión Contable (1 estudiante)
5. Energías Renovables (1 estudiante)
6. Educación y Recursos Digitales (2 estudiantes)
7. Psicología General Sanitaria (2 estudiantes)
8. Formación del Profesorado en Educación Secundaria (19 estudiantes)



2.5.3. Otras titulaciones

Curso de acceso a la Universidad (1 estudiante)

3. OBJETIVOS ALCANZADOS

- Reforzamiento del programa de tutorización del alumnado por parte del Departamento de Atención y Orientación del Estudiante (DAOE) mediante la fijación de calendarios de citas de orientación, micro vídeos de ayuda al estudio y especial atención al estudio de mayores de 25 y 45 años
- Convocatoria para descuentos a la Excelencia Académica del 40% para el curso 2023-2024 a cargo de la Universidad, para todos aquellos estudiantes con un expediente "excelente" como premio al aprovechamiento académico tanto en Grado como en Máster.
- Aprobación del Reglamento sobre normativa de trabajo fin de grado y máster de la Universidad a Distancia de Madrid (UDIMA). Se regula un marco general y flexible para que cada Facultad o Escuela pueda adaptar al mismo las especificidades

propias del Trabajo Fin de Grado o Máster de cada titulación.

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.