



MEMORIA DE LA DEFENSORA  
UNIVERSITARIA  
CURSO 2013 - 2014

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 sexto ejercicio académico de nuestra Universidad, que comprende el periodo que abarca desde el 1 de octubre de 2013 hasta el 30 de septiembre de 2014.

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 2013 - 2014:

**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”*

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 15 de julio de 2013 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 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 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.

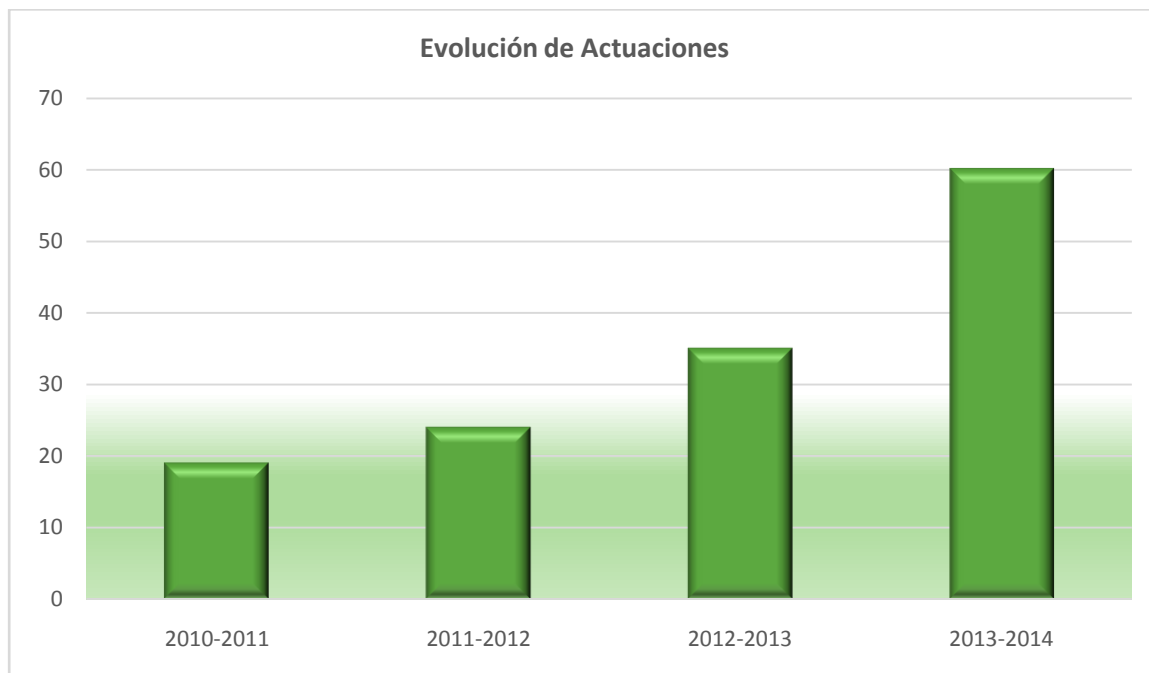
Siendo la garantía de la privacidad de los reclamantes uno de los principios básicos para el funcionamiento de la institución del Defensor, en esta memoria no se hace mención a las identidades de ninguna de las personas que han requerido su asistencia, evitando igualmente las referencias a situaciones 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. Para ello hemos contado con el apoyo y cooperación de los diversos órganos de 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.

### **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 20 en las titulaciones de grado, 35 en máster universitario y 5 en Títulos propios, no incluyéndose los casos atendidos por vía telefónica (4), lo que supone un incremento del 71% 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 (algunos títulos nuevos que sustituyen a los anteriores con problemas para el cambio de Plan para antiguos estudiantes), 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.



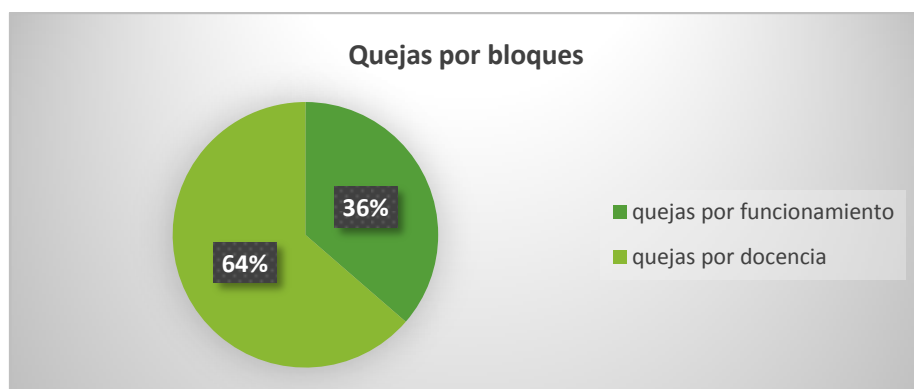
## 2.2 Plazo medio de tramitación

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 1,32 días, mejorando en dos días el plazo obtenido en el curso anterior. 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”.

## 2.3 Quejas y Reclamaciones, por materias

En cuanto a la materia, debemos destacar un mayor número de quejas y reclamaciones relativas a la docencia (64%) que las relativas al funcionamiento de la Universidad (36%). En este ejercicio se ha experimentado una bajada en cuanto a reclamaciones y quejas referentes a asuntos administrativos o de funcionamiento, debido, entiende la defensora, a la mayor experiencia de los órganos administrativos de la UDIMA por ser este el sexto curso de su funcionamiento. Igualmente, es meritorio subrayar que se ha solventado el problema de la puesta a disposición puntual de los materiales docentes, pues no ha existido ninguna queja al respecto.



### 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:

- Diferencias en el número de días de exámenes entre los alumnos españoles y extranjeros (dos fines de semana y uno respectivamente), por lo que se solicita la posibilidad de que esto se modifique y tener las mismas oportunidades y derechos que los residentes españoles.
- Deficiente funcionamiento en los procesos de solicitud de información, matriculación y expedición de Diplomas en los Títulos Propios.
- Problemática surgida en relación a la extinción de Título Propio, aunque no existía compromiso por parte de la Universidad en volverlo a ofertar.
- Retraso en la legalización de Títulos de alumnos extranjeros por causas ajenas a la Universidad.
- Retraso o ausencia de contestación ante la demanda de información con algún órgano administrativo de la Universidad.

- Problemática derivada de la sustitución de planes de estudio por otros nuevos y el proceso de adaptación de los estudiantes al nuevo plan.
- Interfaz de la Secretaria Virtual.
- Discrepancias entre la fecha de finalización de Máster y la fecha que consta en el Título por razones académicas.

### **2.3.2 Quejas y Reclamaciones 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, así como reclamaciones para la ampliación de plazos de entrega de las AEC o Controles que caracterizan nuestro sistema de evaluación continua. También se ha presentado una queja por discrepancias en la forma de calificar los Controles en algún Grado.

Varios estudiantes solicitaron revisión de exámenes informándoseles del procedimiento reglamentario, que consiste en plantear reclamación, de forma escrita y motivada, ante el/la director/a del Departamento responsable de la docencia de la materia. El Rector, a propuesta del Director del Departamento, 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 Director de Departamento el nombramiento de la Comisión de Reclamaciones, así como la firma del acta que resuelva la reclamación

Un estudiante se quejó sobre lo que a su juicio consideró una defectuosa redacción de uno de los ejercicios del examen final presencial y que le llevó a su desacertada resolución.

Otro estudiante planteó queja por falta de calidad docente en un Título Propio y solicitó el reembolso de al menos un 50% del importe de la matrícula del curso.

Algunos estudiantes reclamaron la falta de respuesta de algún profesor ante la demanda de información y en dos de los casos se ponían de manifiesto los perjuicios causados por esa falta de información.

Otro estudiante planteó su queja ante la imposibilidad de repetir los Controles suspensos y poder así cumplir los requisitos para poder presentarse al examen final en la convocatoria de septiembre.

### **2.3.3 Peticiones y Consultas**

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

- Solicitud de información sobre Becas.
- Posibilidad de homologar materias en otro Máster.
- Orientación sobre las actividades docentes.
- Anulación de matrícula por motivos personales.
- Cambios en las fechas o franjas horarias de exámenes presenciales.
- Inscripción en los exámenes presenciales tras haberse cerrado el plazo para ello.
- Posibilidad de matriculación una vez transcurrido el plazo para ello.
- Consulta sobre traslados de expedientes.
- Posibilidad de cursar la asignatura TFG en el primer semestre, estando ofertado sólo para el segundo.
- Posibilidad de rebaja en el precio de la matrícula por motivos económicos.

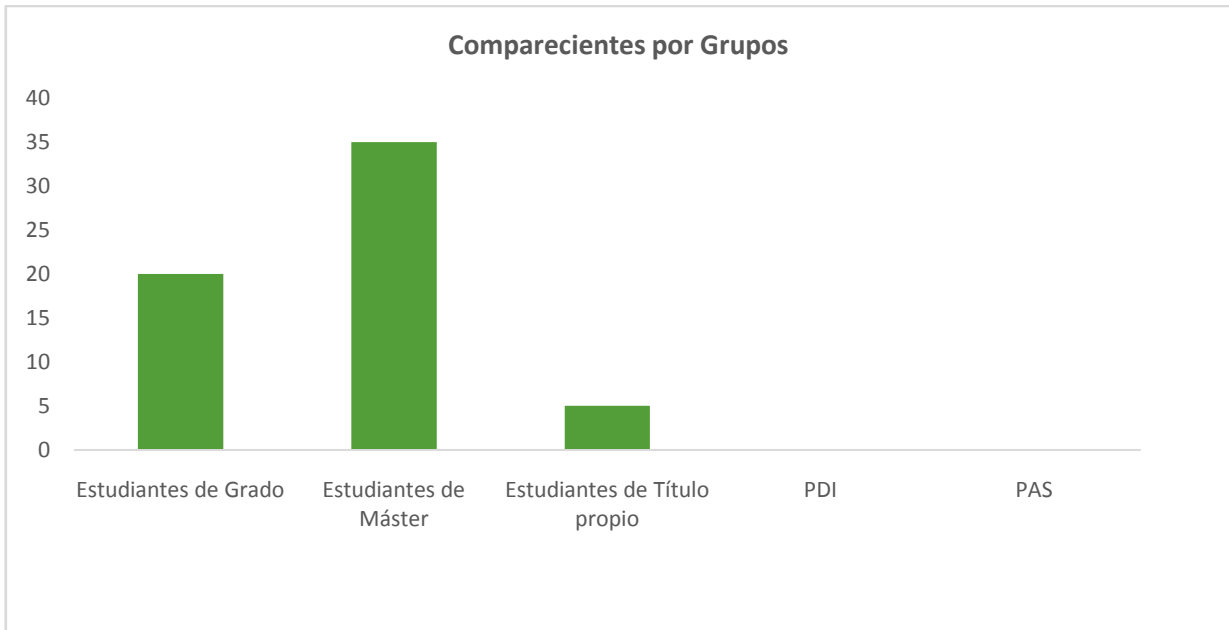
#### **2.4 Resultados de la tramitación de actuaciones**

En lo que respecta a los resultados de la tramitación de las actuaciones, señalar que las resoluciones fueron favorables para los reclamantes en un 51% y desestimadas en un 33%, bien por no haberse conculcado ningún derecho individual, bien porque las pretensiones excedieran de las posibilidades operativas de la Universidad. En el 16% 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 comparecientes**

En lo que atañe al perfil de los comparecientes, durante el año académico 2013-2014, 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.

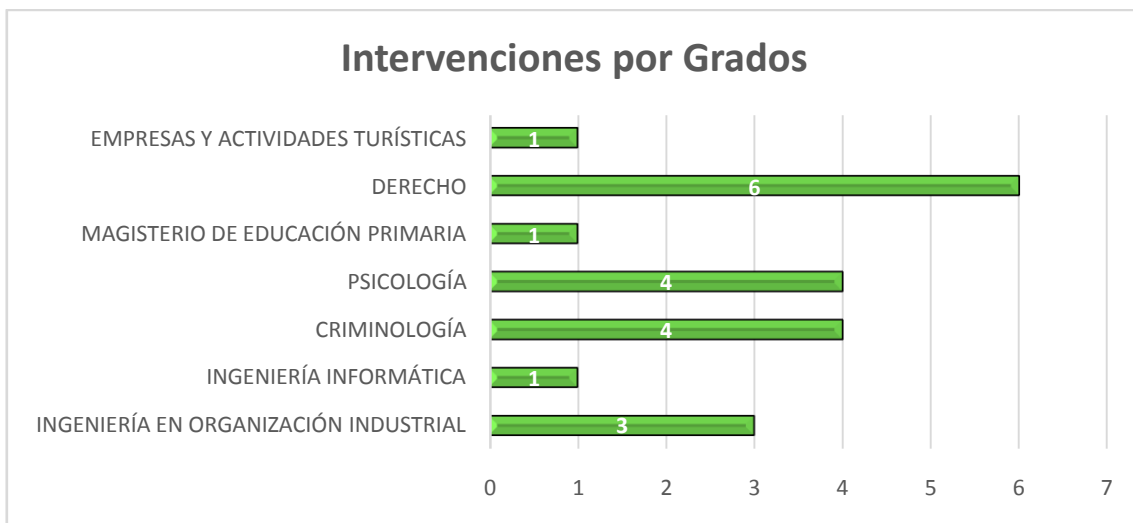




Los estudiantes clasificados entre másteres, grados y títulos propios:

De Grados:

- 1.- Ingeniería en Organización Industrial (3 estudiantes).
- 2.- Ingeniería Informática (1 estudiante).
- 3.- Criminología (4 estudiantes)
- 4.- Psicología (4 estudiantes).
- 5.- Magisterio de Educación Primaria (1 estudiante).
- 6.- Derecho (6 estudiantes).
- 7.- Empresas y Actividades Turísticas (1 estudiante)



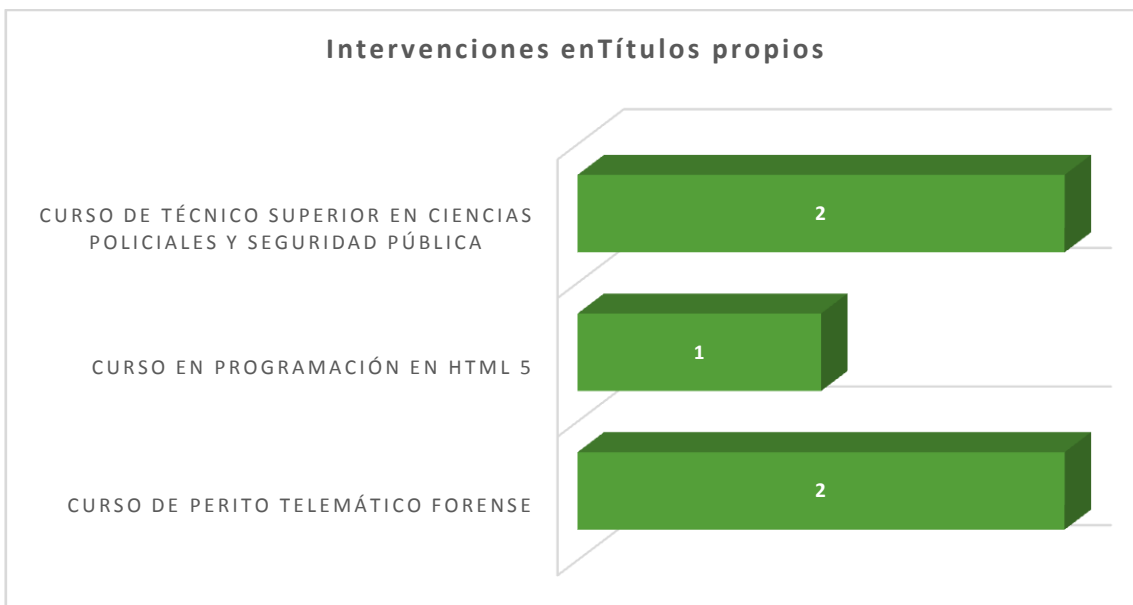
De Másteres:

- 1.- Máster en Dirección Económico- Financiero (1 estudiante).
- 2.- Máster en Tributación/Asesoría Fiscal (3 estudiantes).
- 3.- Máster en Formación del Profesorado en Educación Secundaria (3 estudiantes).
- 4.- Máster en Dirección de Negocios Internacionales (7 estudiantes).
- 5.- Máster en Educación y Nuevas Tecnologías (5 estudiantes).
- 6.- Máster en Dirección y Gestión de Recursos Humanos (7 estudiantes).
- 7.- Máster en Comunicación Digital (2 estudiantes).
- 8.- Máster en Dirección Comercial y Marketing (1 estudiante).
- 9.- Máster en Gestión Sanitaria (2 estudiantes).
- 10.- Máster en Gestión Integrada de Prevención, Calidad y Medio Ambiente (2 estudiantes)
- 11.- Máster de Banca y Asesoría Financiera (1 estudiante).
- 12.- Máster en Asesoría Jurídica Laboral (1 estudiante)



De Títulos Propios:

- 1.- Curso de Perito Telemático Forense (2 estudiantes).
- 2.- Curso de Programación HTML5 (1 estudiante).
- 3.- Curso de Técnico Superior en Ciencias Policiales y Seguridad Pública (2 estudiantes).



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

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

- 1.- Mayor diligencia en la puesta a disposición de materiales docentes para los alumnos, lo que ha supuesto la inexistencia de reclamaciones relacionadas con este asunto.
- 2.- Establecimiento de herramientas gratuitas de telefonía como hangouts, como aplicación de comunicación que permite enviar y recibir mensajes e iniciar videollamadas y llamadas de voz gratuitas, con una persona o con un grupo.
- 3.- Habilitación de 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.
- 4.- Publicación de la normativa de Evaluación Académica (Reglamento de exámenes) de manera visible para los estudiantes.

### **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.

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

**Establecimiento de un protocolo** sobre directrices precisas a los profesores en lo relativo a la configuración de controles en las aulas habilitadas para la convocatoria de septiembre (controles suspensos), importante para que los alumnos puedan tener la opción de presentarse al examen final en la convocatoria de septiembre, o bien que en las respectivas Guías Docentes no figure como requisito imprescindible para poder presentarse al examen final presencial.

**Establecimiento de mecanismos más rigurosos** en algunas sedes de exámenes para evitar copiar.

Aclaración del **criterio único para la calificación en las actas** cuando el alumno ha suspendido la asignatura.

**Establecimiento de un protocolo para la mejora** del funcionamiento en los procesos de solicitud de información, matriculación y expedición de Diplomas en los Títulos Propios.

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.