



**MEMORIA ANUAL DE LA  
DEFENSORA UNIVERSITARIA**

**OCTUBRE 2021 – SEPTIEMBRE 2022**

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 2021 hasta el 30 de septiembre de 2022.

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 2021-2022:

- **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 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.

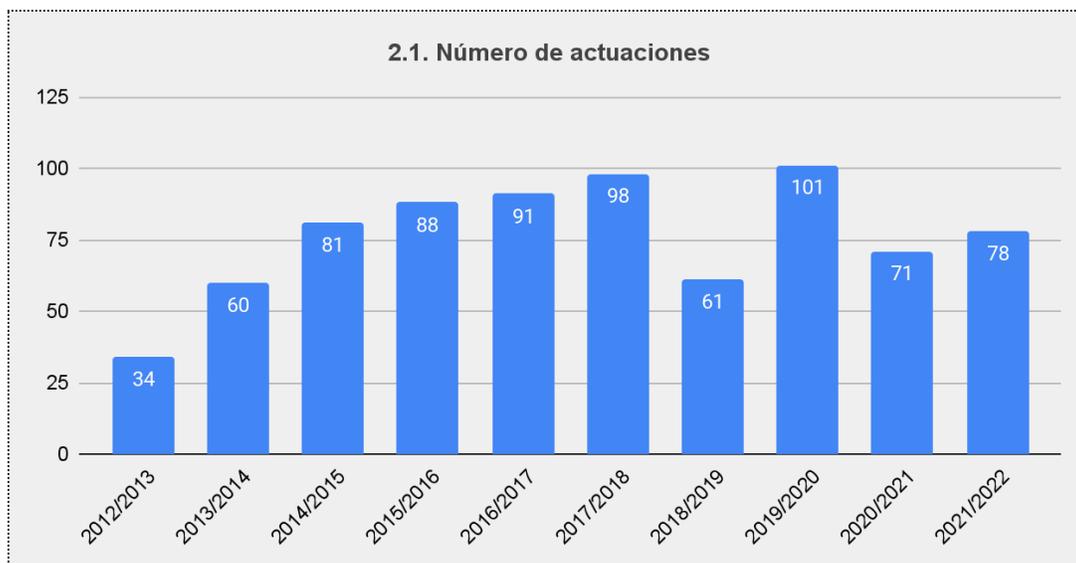
Siendo la garantía de la privacidad de los reclamantes uno de los principios básicos para el funcionamiento de la institución de la Defensoría Universitaria, en esta memoria no se hace mención a las identidades de ninguna de las personas que han requerido su asistencia, evitando igualmente las referencias 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 43 en las titulaciones de grado, 34 en máster universitario y 1 en curso de acceso a la universidad, cifra prácticamente igual al curso anterior, pese al aumento considerable del número de estudiantes matriculados en algunas titulaciones y el aumento de títulos propios.

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 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 (50) que las relativas a asuntos administrativos o de funcionamiento de la Universidad (28).

#### **2.3.1. Cuestiones administrativas o de funcionamiento**

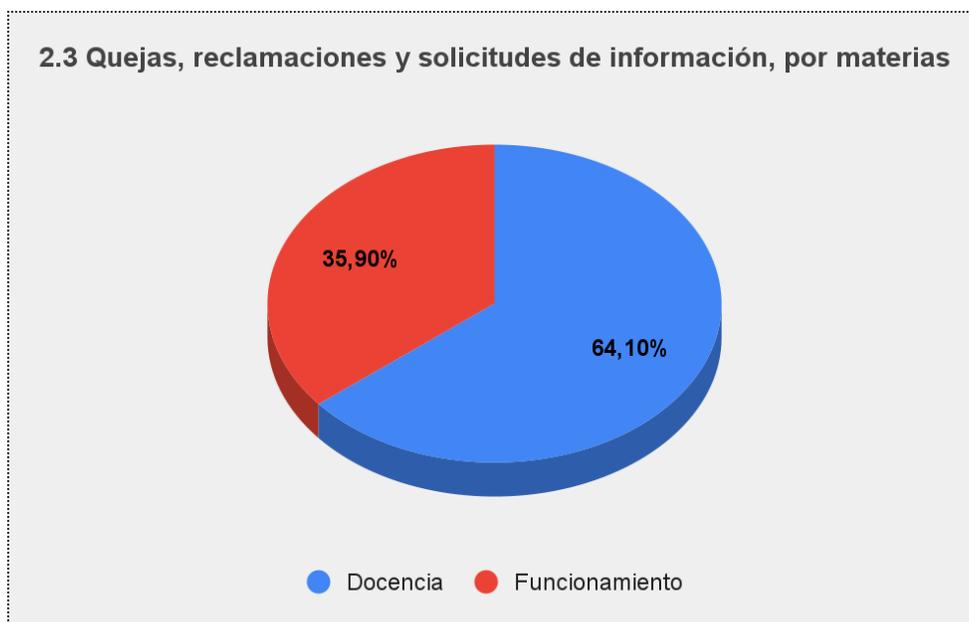
Respecto a las quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento administrativo, estas han versado sobre temáticas muy variadas que podemos agrupar en las siguientes materias:

- Discrepancias relativas al reconocimiento de créditos de asignaturas cursadas en otras Universidades o por experiencia profesional.
- Queja en relación a descuentos por considerarse discriminatorios principalmente a nivel de convenios que tiene UDIMA con Colegios profesionales de comunidades autónomas o equiparar el descuento de familias numerosas a las familias monoparentales.
- Estudiante que se queja de la información facilitada por el departamento de gestión académica, alegando que ello impidió su matriculación. Tras las

investigaciones correspondientes, se determinó que el estudiante fue correctamente informado.

- Un estudiante reclamó requiriendo que el precio de matriculación, se haga de acuerdo a las condiciones fijadas en la información inicial en base a la cual se tomó la decisión de solicitar la admisión a la titulación.
- 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 la revocación de su título. Se detecta un error en las actas y se comprueba que el estudiante no tenía superados todos los créditos conducentes a la obtención del título.
- 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 Quejas, reclamaciones y solicitudes de información, por materias



#### 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. También ha habido alguna queja puntual relativa a la evaluación de la memoria de prácticas

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.

Asimismo, en el primer semestre ha habido numerosas reclamaciones en relación a peticiones para realizar los exámenes finales de manera online, fundamentadas en la preocupación que generaba en aquellos momentos la situación epidemiológica. En todos estos casos, se informó que UDIMA no decide ni puede decidir si los exámenes son online o no ya que, como Universidad que expide Títulos oficiales, los planes de estudios tienen que estar verificados por la agencia evaluadora y aprobados por el Consejo de Universidades y estos Planes requieren necesariamente que los exámenes sean presenciales, Finalmente y debido a la situación epidemiológica, la Agencia Evaluadora, autorizó la realización de los exámenes de forma online exclusivamente para esa convocatoria.

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

- Queja relativa a la imposibilidad, en cumplimiento de la normativa, de llevar a cabo la exención de la estancia en el centro de prácticas en una de las titulaciones
- Alguna queja relativa a la asignación de centros de prácticas en diversas titulaciones o convalidación de las mismas.
- Quejas relativas a la forma de llevar la asignatura por parte de algún docente, falta de atención suficiente o la ausencia de criterios claros en relación a la realización de los exámenes finales.
- Alguna reclamación para espaciar más los exámenes, de manera que el estudiante pueda realizar solo una cada día o solicitar fechas de examen según intereses personales.
- Un estudiante formula queja relativa a una de nuestras titulaciones en relación a temáticas variadas de manera generalizada. Se comprueba que las posibles deficiencias se producen de manera puntual y respecto a aspectos muy concretos.
- Un colectivo de estudiantes, plantean una serie de consideraciones en relación a una de las titulaciones a fin de que sean tenidas en cuenta de cara a los siguientes cursos.
- Un estudiante planteó queja respecto a las calificaciones obtenidas en el curso de acceso a mayores de 25 años, por lo que se procedió a explicar el procedimiento riguroso y garantista que se sigue tanto en la calificación como en la revisión cuyos exámenes van con etiqueta desconociendo el revisor, por tanto, la identidad de la persona a la que se revisa.

### 2.3.3. Peticiones y consultas

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

- Petición para reducir la carga de trabajo de la evaluación continua.
- Solicitud de información en relación al requisito de idioma para la consecución final de grado (en titulaciones específicas).
- Solicitud de información en relación al funcionamiento de la Unidad de Necesidades Especiales (UNE).
- Petición de información en relación al plazo para efectuar pagos de matrícula y posibilidades de fraccionamiento o aplazamiento.
- Varias peticiones para realizar los exámenes de manera online en el segundo semestre en atención a circunstancias personales.
- Un estudiante nos pregunta sobre la posibilidad de abrir asignatura en un semestre distinto del indicado en el Plan de Estudios.

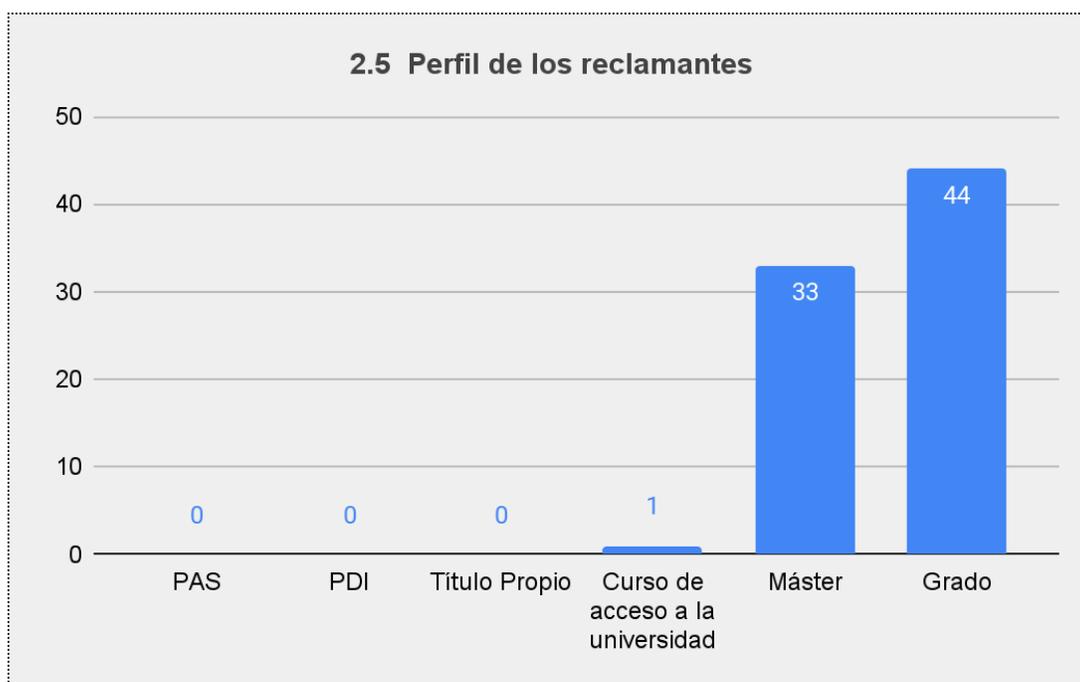
### 2.4. Resultados de la tramitación de actuaciones

En lo que respecta a los resultados de la tramitación de las actuaciones, señalar que las resoluciones fueron favorables para los reclamantes en un 21,80% y desestimadas en un 42,30%, bien por no haberse conculcado ningún derecho individual, bien porque las pretensiones excedieran de las posibilidades operativas de la Universidad. En el 35,9% 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 2021-2022, al igual que en los cursos anteriores, el estamento mayoritario en cuanto a solicitud de actuaciones es el de los estudiantes.

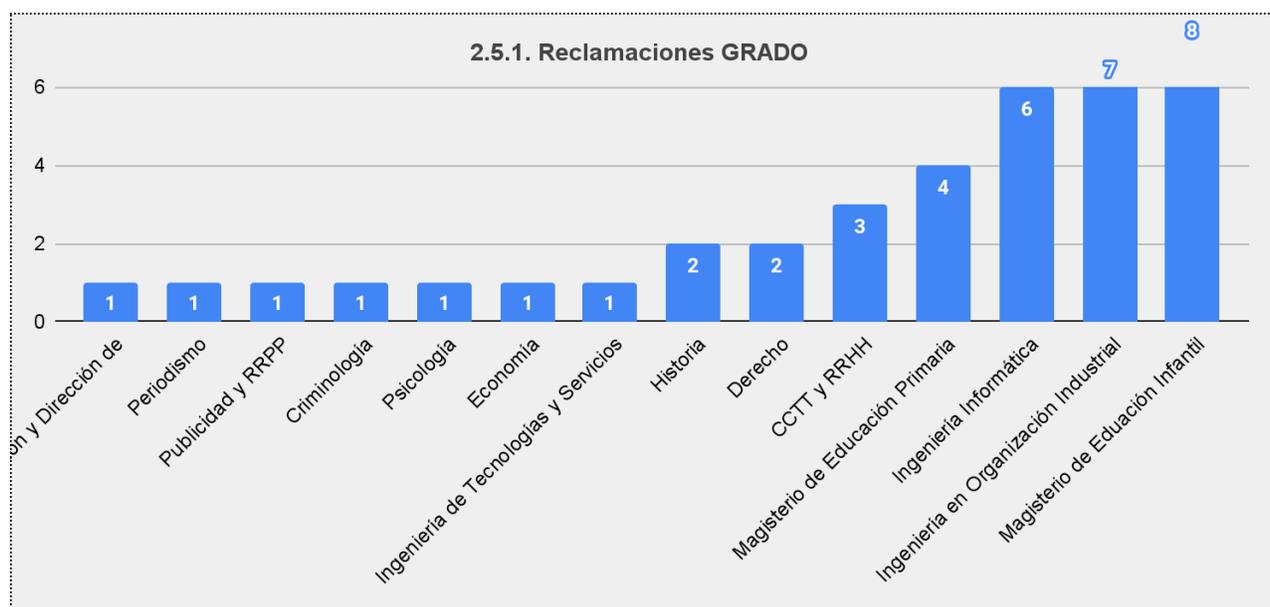


Los estudiantes clasificados entre grados, másteres y otras titulaciones:

### 2.5.1. Reclamaciones GRADO

1. Administración y Dirección de Empresas (1 estudiante)
2. Periodismo (1 estudiante)
3. Publicidad y RRPP (1 estudiante)
4. Criminología (1 estudiante)
5. Psicología (1 estudiante)
6. Economía (1 estudiante)
7. Ingeniería de Tecnologías y Servicios de Telecomunicación (1 estudiante)
8. Historia (2 estudiantes)

9. Derecho (2 estudiantes)
10. CCTT y RRHH (3 estudiantes)
11. Magisterio en educación Primaria (4 estudiantes)
12. Ingeniería Informática (6 estudiantes)
13. Ingeniería en Organización Industrial (7 estudiantes)
14. Magisterio de Educación Infantil (8 estudiantes)



### 2.5.2. Reclamaciones MÁSTER

1. Seguridad, Defensa y Geoestrategia ( 1 estudiante)
2. Enseñanza Bilingüe (1 estudiante)
3. Marketing Digital y Redes Sociales (1 estudiante)
4. Educación y Recursos Digitales (1 estudiante)
5. Dirección Económico Financiera (1 estudiante)
6. Asesoría Fiscal (1 estudiante)
7. Asesoría Jurídico Laboral (1 estudiante)
8. Práctica de la Abogacía (2 estudiantes)
9. Dirección y Gestión de Recursos Humanos (2 estudiantes)
10. Dirección y Gestión de Centros Educativos (2 estudiantes)
11. Psicopedagogía (2 estudiantes)
12. Prevención de Riesgos Laborales (2 estudiantes)
13. Psicología General Sanitaria (4 estudiantes)
14. Formación del Profesorado en Educación Secundaria (8 estudiantes)



### 2.5.3. Otras titulaciones

Curso de acceso a la Universidad (1 estudiante)

## 3. OBJETIVOS ALCANZADOS

- Modificación del Reglamento de los derechos y obligaciones del estudiante de UDIMA para adaptarlo a la Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria.
- Aprobación del Reglamento de acceso y admisión de estudiantes a la UDIMA. Se regulan los procedimientos de acceso y admisión para las enseñanzas oficiales que se imparten en la Universidad a Distancia de Madrid respetando en todo caso la salvaguardia de los derechos de los estudiantes y garantizando que en el acceso y permanencia en la universidad no exista regulación o situación práctica de hecho que suponga una discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión,

opinión o cualquier otra condición y se abordan los supuestos específicos de traslado de expediente y de simultaneidad de estudios universitarios.

- Aprobación del Reglamento de los programas de doctorado de la UDIMA
- 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.
- Incorporación a udiMundus de los manuales UDIMA con un total de 183 libros al que tendrán acceso todos los miembros de la comunidad UDIMA. Cada manual cuenta con una URL permanente.

#### 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.