



MEMORIA DE LA DEFENSORA
UNIVERSITARIA
CURSO 2017 - 2018

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 décimo ejercicio académico de nuestra Universidad, que comprende el periodo que abarca desde el 1 de octubre de 2017 hasta el 30 de septiembre de 2018.

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 2017 - 2018:

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 eficacia general de las actuaciones constituye un testimonio de la actitud proactiva de los estamentos afectados.

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.

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 Defensor. 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 ratificado 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 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 reclamantes.

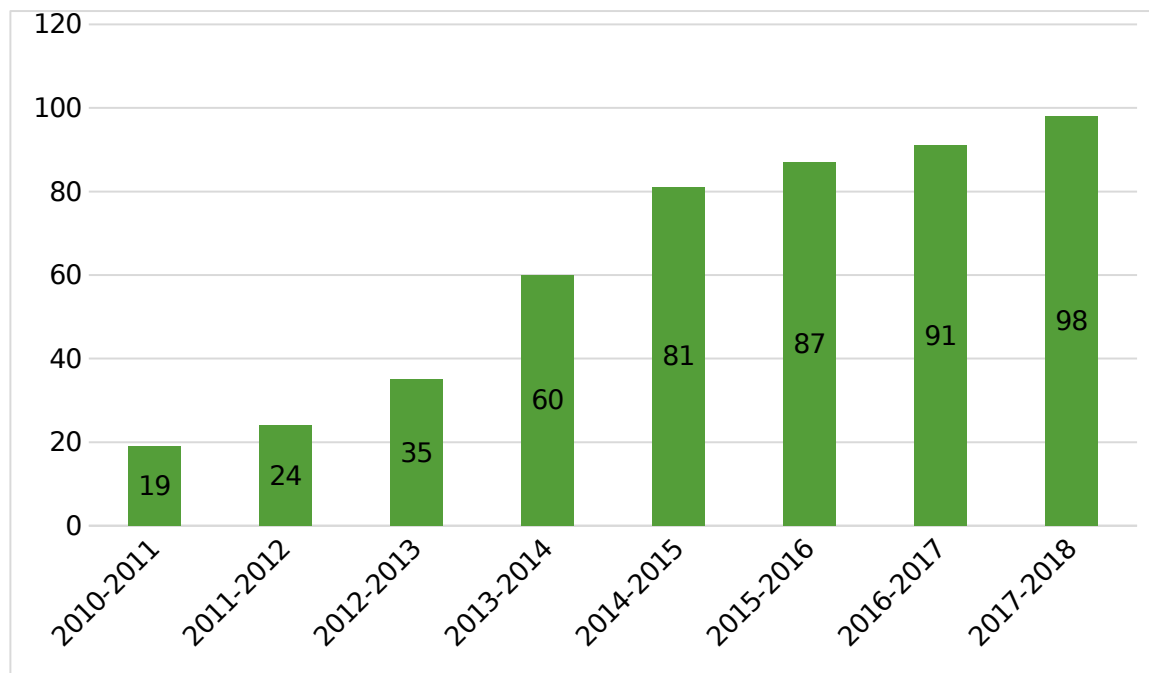
2.1 Número de actuaciones

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 49 en las titulaciones de grado, 37 en máster universitario, 3 en curso de acceso a la Universidad y 9 en título propio, no incluyéndose los casos atendidos por vía telefónica (5), lo que supone un incremento del 7.69% respecto al año anterior.

Este leve aumento de actuaciones respecto del curso anterior, no debe tomarse como indicativo de una mayor conflictividad, sino que ello es debido al aumento de estudiantes matriculados, a la implantación de más títulos oficiales universitarios, 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.

Cabe 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 de profesores, 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

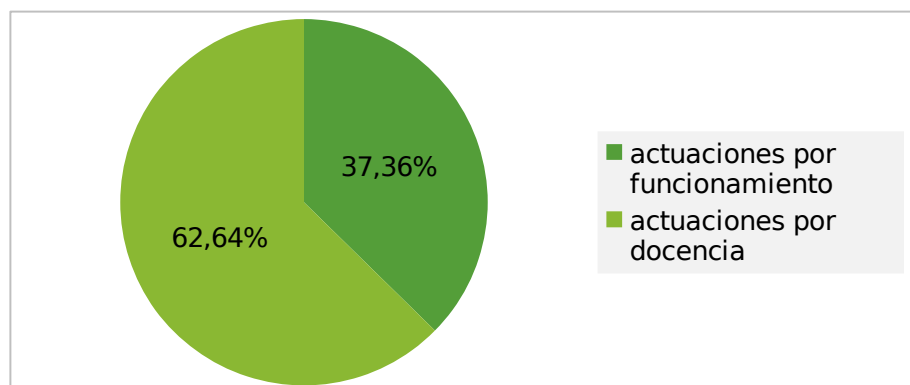
Ha sido norma general de funcionamiento, la rapidez e inmediatez, tanto en la comunicación al interesado de la recepción de su reclamación, como en la mayoría de los casos, su resolución. Hay que tener en cuenta que la práctica totalidad de las reclamaciones se reciben mediante mensajes de correo electrónico, 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 1,85 días. 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 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”.

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 (60) que las relativas a asuntos administrativos o de funcionamiento de la Universidad (38).



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:

- Incidencia puntual relativa a la organización en el proceso de matriculación, acceso al aula virtual y envío de material docente de una estudiante.
- Retraso puntual en contestación en foro de gestión académica por cambio de turno de la persona responsable.

- Aplicación de criterios por agotamiento de todas las convocatorias (incluida la de gracia), lo que imposibilita la expedición de la titulación oficial.
- Incidencias puntuales relativas a error en la calificación de las actas definitivas.
- Reclamación relativa a la posibilidad de cursar alguna asignatura sin el previo y esencial requisito administrativo de matriculación.
- Reclamación por no permitir realizar un examen fuera de la franja horaria, lo que hubiera afectado a la garantía que supone el secreto de examen.
- Incidencia puntual en uno de los exámenes presenciales en sede extranjera.
- Confusiones 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.
- Exigencia de documentación acreditativa para acceso a determinadas titulaciones.
- Retraso en la expedición de la certificación acreditativa académica de alguna titulación.
- Discrepancias relativas al reconocimiento de créditos de asignaturas cursadas en otras Universidades.
- Discrepancias en relación a las fechas de exámenes en la convocatoria extraordinaria de septiembre.
- Incidencia en relación a la información ofrecida sobre la modalidad de una titulación.

2.3.2 Quejas y reclamaciones sobre asuntos académicos

La mayoría de las quejas han tenido por objeto reclamaciones relativas a la ampliación de plazos de entrega de las actividades que caracterizan nuestro sistema de evaluación continua o 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 o discrepancias con el sistema de evaluación continua en el caso de que aprobado el examen, el cómputo total con las actividades sea suspenso. También se han recibido reclamaciones referidas a TFG (Trabajo Fin de Grado) y TFM (Trabajo Fin de Máster) o a la exposición y defensa de los mismos.

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:

- Incidencia relativa a la calificación de una actividad en la que se aplicó la penalización por plagio.
- Estudiante que reclama su derecho a la revisión de su examen con el profesor de la asignatura y se le informe de los fallos cometidos.
- Estudiante que se queja sobre el nivel de dificultad de los exámenes de varias asignaturas en una de las sedes, informándole de que todos los modelos de examen que se realizan en el mismo fin de semana son exactamente iguales en todas las sedes españolas, no hay ninguna variación pues se realizan a la misma hora.
- Estudiante que se queja sobre erratas puntuales en manual físico de asignatura y desactualización de material audiovisual.
- Estudiante que se queja sobre cambios de criterio en los exámenes en un mismo año académico.
- Estudiante que reclama acceso al Aula virtual, cerrada por retrasos reiterados de impago.
- Queja relativa a la metodología de asignatura y el nivel de exigencia.
- Revisión de sanciones por utilización de material no permitido en el examen.
- Discrepancias con el sistema de penalización en la calificación de actividades por entrega fuera de plazo.

2.3.3 Peticiones y Consultas

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

- Solicitud de de realización de exámenes presenciales para todas las asignaturas matriculadas en sede extranjera

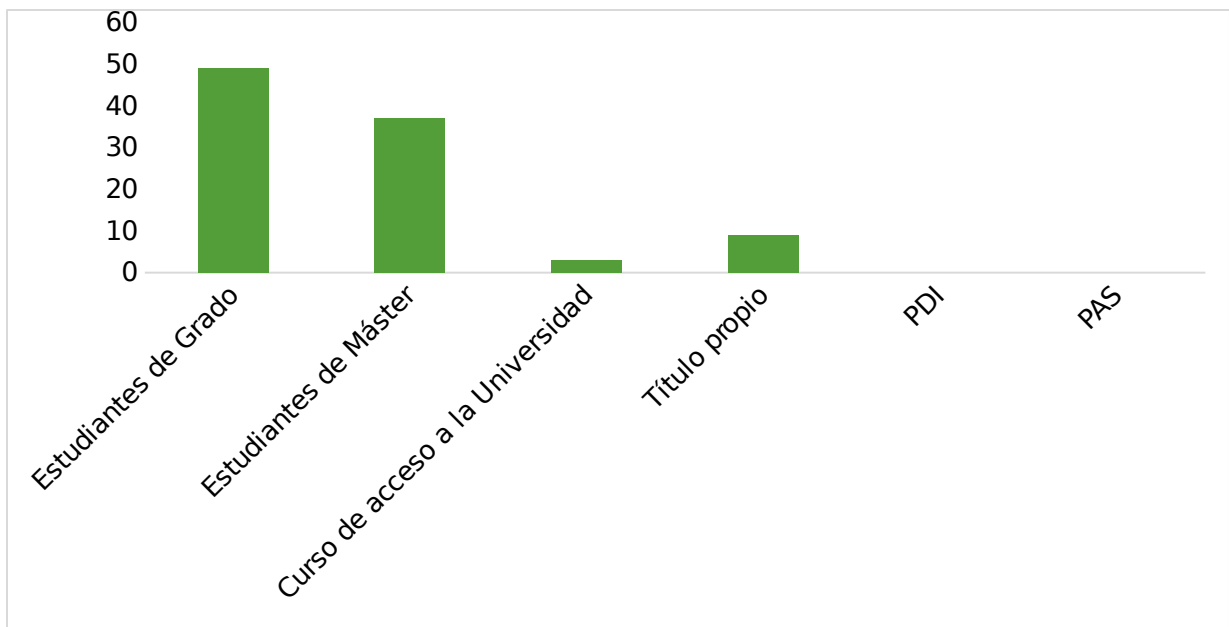
- Solicitudes para realizar exámenes fuera de las fechas oficiales o apertura de la aplicación fuera de los plazos oficiales.
- Sugerencia para implantar alguna mención en estudios de Grado
- Solicitud de información sobre criterios de calificación del profesorado

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 24.49% y desestimadas en un 55.10%, bien por no haberse conculcado ningún derecho individual, bien porque las pretensiones excedieran de las posibilidades operativas de la Universidad. En el 20.41% 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

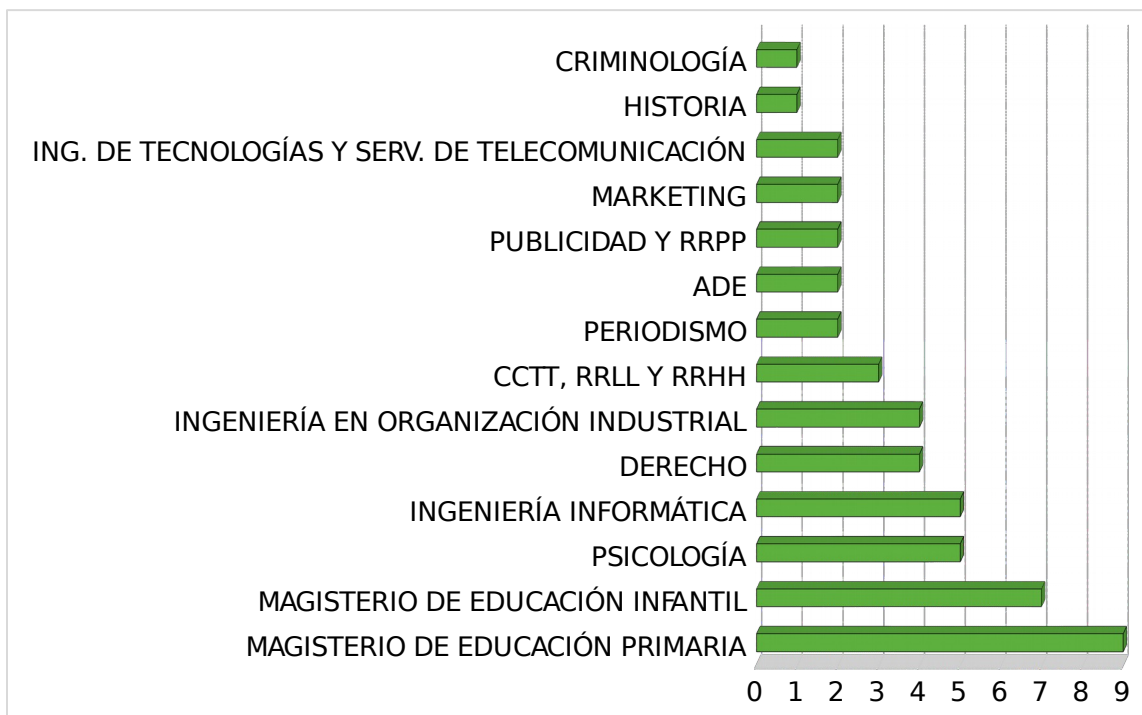
En lo que atañe al perfil de los reclamantes, durante el año académico 2017-2018, al igual que en los cursos anteriores, el estamento mayoritario en cuanto a solicitud de actuaciones es el de los alumnos.



Los estudiantes clasificados entre másteres, grados y títulos propios:

De Grados:

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



De Másteres:

- 1.- Máster en Formación del Profesorado en Educación Secundaria (7 estudiantes)
- 2.- Máster en Psicopedagogía (4 estudiantes)
- 3.- Máster en Gestión Sanitaria (3 estudiantes)

- 4.- Máster en Educación y Nuevas Tecnologías (3 estudiantes)
- 5.- Máster en Banca y Asesoría Financiera (3 estudiantes)
- 6.- Máster en Práctica de la Abogacía (3 estudiantes)
- 7.- Máster en asesoría Jurídica de Empresas (3 estudiantes)
- 8.- Máster en Prevención de Riesgos Laborales (2 estudiantes)
- 9.- Máster en Energías renovables y Eficiencia Energética (2 estudiantes)
- 10.- Máster en Dirección y Gestión Contable (1 estudiante)
- 11.- Máster en Marketing Digital y Redes Sociales (1 estudiante)
- 12.- Máster en Dirección Económico Financiera (1 estudiante)
- 13.- Máster en Análisis e Investigación Criminal (1 estudiante)
- 14.- Máster en Psicología General (1 estudiante)
- 15.- Máster en Dirección Comercial y Marketing (1 estudiante)



Curso de acceso a la Universidad (3 estudiantes) y título propio (9 estudiantes).

TERCERA PARTE. Objetivos alcanzados.

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

- Mejoras para evitar en la medida de lo posible, que la existencia de asignaturas con prerrequisito demoren la posibilidad de matriculación en determinadas titulaciones, como es que asignaturas llave, se oferten en ambos semestres para que puedan ser cursadas.
- Implementación de más mecanismos de información en la comprobación de posibles errores en las calificaciones definitivas que constan en actas y las importantes consecuencias que ello conlleva.
- Ampliación de franjas horarias para la realización de exámenes en las convocatorias de septiembre, tanto en sedes nacionales como extranjeras.
- Establecimiento de protocolos de mejora para llevar a cabo un mayor y mejor seguimiento en la tutorización de los TFG y TFM.
- Reforzamiento del programa de tutorización del alumno de grado para acompañamiento y orientación del estudiante desde su ingreso y durante su permanencia en la Universidad por parte del Departamento de Atención y Orientación al Estudiante (DAOE).

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:

- Necesidad de elaboración de un reglamento interno que regule la organización y funcionamiento del servicio de la Oficina del Defensor Universitario, 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.
- Insistencia por parte de los órganos responsables de la necesidad de que todas las Aulas queden configuradas de cara a la convocatoria extraordinaria de septiembre, con la finalidad de que los estudiantes puedan completar sus actividades y cumplir los requisitos para presentarse a examen.
- Mayor clarificación en las guías docentes de las asignaturas de Máster que evite errores de interpretación en lo relativo a la penalización por entregas fuera de plazo en las actividades.

- Mantenimiento de los mismos criterios en los exámenes, dentro de un mismo año académico.
- Necesidad de información clara y precisa al estudiante en lo relativo a la modalidad cursada en titulaciones de Máster.
- Elaboración de un reglamento interno que regule la constitución y actuación de los Tribunales de Compensación con el que se pretenden resolver situaciones académicas particulares en las que la no superación de la evaluación de una asignatura o de un reducido número de créditos esté impidiendo, o demorando desproporcionadamente, la obtención de un título, cuando la trayectoria del estudiante permite ya valorar sus conocimientos de manera global.
- Elaboración de un plan de mejora para la gestión del estudiantado de la UNE que implica la creación de protocolos específicos por tipo de discapacidad o circunstancias.

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.