

**ASUNTO: Irregularidades en el estudio propio Máster en Project Management Executive**

**Motivación.**

Dentro de su marco de actuación, el Defensor Universitario desempeña la función de velar por el respeto a los derechos y libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria ante actuaciones de los órganos y servicios de la misma, con el objeto de evitar situaciones de discriminación, indefensión o arbitrariedad (art. 1 del Reglamento del Defensor Universitario de la UAH). Asimismo, el objetivo primordial de la actuación de la Defensoría Universitaria es la mejora de la calidad de la prestación del servicio público de enseñanza e investigación ofrecido por la Universidad, mediante el cumplimiento de la legislación universitaria y de la normativa aplicable (art. 241 de los Estatutos de la UAH).

Y es en el cumplimiento de esas funciones en el que se enmarca la Recomendación que aquí se presenta. En este sentido, a la Defensoría Universitaria se ha presentado una queja en relación con numerosas irregularidades en el desarrollo del estudio propio Máster en Project Management Executive, que por la gravedad de los hechos descritos requieren la actuación por parte de la Defensoría Universitaria, de modo que los órganos competentes de la Universidad adopten las medidas oportunas para solventar la situación existente y evitar que situaciones de este tipo se vuelvan a repetir.

**Consideraciones.**

De acuerdo con la información facilitada por los estudiantes, en el desarrollo del Máster en Project Management Executive se han producido numerosas irregularidades que pasamos a detallar

1. Existen **dos modalidades de matrícula**, de acuerdo con la información publicitada por la empresa que se ha encargado de gestionar el estudio: la matrícula básica (denominada university) y la versión premium, que ofrecía a los estudiantes un curso de idiomas online gratuito de una duración de 6 meses (inglés, francés, alemán, italiano, ruso y chino), además de la realización de dos semanas presenciales en la UAH (no incluía viaje ni alojamiento). La diferencia de precio entre ambas modalidades de matrícula era considerable (más de 1.000 euros de diferencia). Ninguna de las actividades adicionales propuestas se ha llevado a cabo y no ha existido diferencia alguna en el desarrollo de las actividades docentes del Máster entre los estudiantes de un tipo u otro más allá de que los estudiantes de la modalidad premium han tenido la posibilidad de acceder a la plataforma del estudio durante más tiempo que los de la modalidad "university".

Código Seguro De Verificación	ZOTr008moB7mc813nLERrg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Juan Soliveri de Carranza - Defensor/a del Universitario	Firmado	27/03/2023 15:08:27
Observaciones		Página	1/5
Uri De Verificación	<a href="https://vfirma.uah.es/vfirma/code/ZOTr008moB7mc813nLERrg==">https://vfirma.uah.es/vfirma/code/ZOTr008moB7mc813nLERrg==</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



**2. Problemas relacionados con las inscripciones y matrícula en el estudio:** retrasos en el proceso de admisión por parte de la empresa; petición de los mismos datos y documentación a pesar de haber sido remitida por los estudiantes. Problemas en el tratamiento de la información y de la documentación por parte de la empresa HITO.

**3. Problemas en el desarrollo de las actividades docentes del curso:**

- Incorporación de estudiantes y nuevos grupos a las asignaturas que se estaban impartiendo, afectando al desarrollo de la docencia, ya que cada grupo estaba en una fase de estudio diferente.
- Cambios en el cronograma presentado al inicio del máster sin ser comunicado con anterioridad al estudiantado. Máster de 60 créditos, que, en principio debía tener una duración de un año (estaba prevista su impartición durante el curso 2021/2022), pero que ha tenido finalmente una duración de 16 meses (dio comienzo en septiembre- octubre de 2021 y aunque han finalizado las actividades docentes, todavía no se ha cerrado el estudio ni se han expedido las certificaciones de calificaciones y expedición de título). Se han producido de manera constante cancelación de clases, cambios de horarios y modificación del cronograma de actividades, en la mayoría de los casos, sin comunicarlo con antelación al estudiantado.
- Muchas de las clases no han sido en directo, tal y como aparecía en la programación del estudio, sino que han sido grabaciones de ediciones anteriores. Falta de correspondencia entre los contenidos impartidos en las clases y los materiales docentes que se han facilitado a los estudiantes.
- Imposibilidad de comunicación directa con el profesorado a través del foro. Generalmente, las comunicaciones se tenían que llevar a cabo con la intermediación de la administración del máster, que era quien se encargaba de trasladar las dudas y comentarios al profesorado.
- Modificación de los instrumentos y criterios de evaluación. La celebración de varias pruebas de evaluación no se ha ajustado a lo especificado en el cronograma del curso. Se han producido modificaciones en los criterios de evaluación y en el tipo de evaluación, sin informar previamente a los estudiantes.
- Cortes en el acceso a la plataforma, notificados con poca antelación, y en momentos especialmente importantes, como en periodo de exámenes y en la entrega del Proyecto Fin de Máster.
- En el desarrollo de una asignatura se necesita el uso de un programa, cuya licencia no es facilitada por la institución.
- Retrasos injustificados en la publicación de calificaciones. Así, dos meses después de finalizar el último examen y casi tres meses después de presentar el

<b>Código Seguro De Verificación</b>	ZOTr008moB7mc813nLERrg==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Juan Soliveri de Carranza - Defensor/a del Universitario	Firmado	27/03/2023 15:08:27
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	2/5
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://vfirma.uah.es/vfirma/code/ZOTr008moB7mc813nLERrg==">https://vfirma.uah.es/vfirma/code/ZOTr008moB7mc813nLERrg==</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



PFM desde la dirección del máster no se habían proporcionado las notas ni la información necesaria para conocer cuándo y cómo finalizar el curso.

- Dificultades para la expedición del título.

4. Falta de respuesta por parte de la dirección del máster a las quejas y consultas planteadas, lo que ha provocado una sensación de indefensión por parte del estudiantado. Es más, las quejas que se han publicado en el foro del máster han sido borradas y eliminadas de la plataforma. Del mismo modo, las reclamaciones directas presentadas a la empresa no han sido atendidas.

También falta de respuesta por parte de la UAH. En este sentido, la mayoría de estos problemas fueron puestos de manifiesto por una estudiante mediante correo electrónico remitido el 14 de diciembre de 2022 tanto a la dirección académica como a las personas responsables del Vicerrectorado, sin que nos conste en esta Defensoría que se haya dado respuesta ni que se haya propuesto soluciones a los problemas planteados. Igualmente, se han presentado muchas de estas cuestiones en las encuestas sobre el estudio.

Además, teniendo en cuenta la opacidad de la información ofrecida por la empresa, han tenido miedo a sufrir represalias en cuanto a las calificaciones y la obtención del título.

La falta de información y comunicación ha conllevado desconfianza e inseguridad en el estudiantado en especial, respecto a la evolución de sus carreras profesionales, que están ligadas a esa titulación y está provocando problemas con las empresas en las que trabajan, ya que, en algunos casos han sido éstas quienes han financiado el coste del máster y el retraso en la impartición del mismo y la incertidumbre sobre la obtención del título genera enorme desconcierto e inseguridad entre los estudiantes. Como consecuencia de ellos, varios estudiantes están planteándose la posibilidad de acudir a los tribunales y denunciar a la UAH y a la empresa HITO, así como a la dirección académica por estafa y fraude. También han acudido a la oficina de consumo para buscar asesoramiento y reclamar por publicidad engañosa y fraude.

5. Además de los problemas señalados por los estudiantes, desde esta Defensoría hemos detectado las siguientes cuestiones:

- Diferencias notables entre el programa académico aprobado por la UAH y el estudio publicitado por la empresa y en las condiciones de desarrollo del mismo, en especial en lo relativo a la versión premium del estudio.
- Ausencia de supervisión y/o control por parte de los órganos correspondientes.

6. Esta Defensoría ha tenido conocimiento tanto por parte del Vicerrectorado como por parte de la dirección académica de la decisión de rescindir el convenio suscrito con la empresa HITO, encargada de la docencia de este estudio. Los motivos alegados por la dirección académica han sido el incumplimiento de los criterios de

<b>Código Seguro De Verificación</b>	Z0Tr008moB7mc813nLERrg==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Juan Soliveri de Carranza - Defensor/a del Universitario	Firmado	27/03/2023 15:08:27
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	3/5
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://vfirma.uah.es/vfirma/code/Z0Tr008moB7mc813nLERrg==">https://vfirma.uah.es/vfirma/code/Z0Tr008moB7mc813nLERrg==</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



calidad del estudio y atención a los alumnos, no proporcionar la información a la dirección y coordinación del estudio de forma clara y fehaciente, no cumplir con los plazos establecidos y no tener confianza con las actuaciones que la empresa está realizando ni si está cumpliendo con la normativa de Estudios propios de la UAH.

A este respecto, y precisamente por ello, desde la Defensoría Universitaria creemos que se deberían haber adoptado medidas adicionales de control y supervisión a la empresa, o, al menos, una mayor diligencia, con el fin de garantizar el correcto desarrollo de los estudios y evitar que los estudiantes se pudieran ver afectados por el funcionamiento irregular de la empresa, algo que, por otro lado, forma parte de las funciones de la dirección académica (art. 19.c del Reglamento de Estudios Propios de la Universidad de Alcalá, que dispone que corresponde la dirección académica del estudio propio atender el correcto desarrollo de las enseñanzas teóricas, prácticas o a distancia y coordinar la evaluación de los estudiantes con el profesorado). – en la actualidad, art. 15 del nuevo Reglamento de formación permanente de la UAH.

7. Asimismo, debemos recordar que el art. 135.2 de los Estatutos de la UAH dispone que “los estudiantes matriculados en estudios propios de la Universidad de Alcalá tendrán los mismos derechos que el resto de los estudiantes de la Universidad”. En el mismo sentido, el art. 18 del Reglamento de formación permanente de la UAH establece que “la matriculación en un estudio de formación permanente dará acceso al estudiante a los derechos académicos que le correspondan conforme al Estatuto del Estudiante Universitario y a los Estatutos de la UAH, así como al uso de las instalaciones universitarias” y también se indica que “la extinción de un estudio se hará garantizando a todos los estudiantes matriculados la docencia y la calidad de las enseñanzas”

Sin embargo, en este caso, todas las cuestiones y problemas se han derivado a la entidad externa y desde la UAH no se han cumplido adecuadamente con las obligaciones propias de un estudio que es ofertado por la Universidad y que, como tal, debe ser objeto de las mismas condiciones y garantías que otros estudios impartidos en exclusiva por la propia UAH.

8. Por todo lo expuesto previamente, entendemos que se han podido ver vulnerados los derechos de los estudiantes a reclamar o impugnar, con las debidas garantías, cualquier presunta actuación injustificada o arbitraria”, “a recibir durante el periodo lectivo y en los horarios establecidos las enseñanzas teóricas y prácticas debidamente actualizadas” y a “obtener una gestión ágil y eficaz de sus intereses legítimos por parte de la administración académica” (art. 137 Estatutos de la UAH)

<b>Código Seguro De Verificación</b>	ZOTr008moB7mc813nLERrg==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Juan Soliveri de Carranza - Defensor/a del Universitario	Firmado	27/03/2023 15:08:27
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	4/5
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://vfirma.uah.es/vfirma/code/ZOTr008moB7mc813nLERrg==">https://vfirma.uah.es/vfirma/code/ZOTr008moB7mc813nLERrg==</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



Teniendo en cuenta las consideraciones anteriores, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 4 y 5 del Reglamento del Defensor Universitario,

**RECOMIENDO:**

1. *Que se adopten las medidas adecuadas para dar solución a los distintos problemas e incidencias denunciados por los estudiantes en el desarrollo del Máster.*
2. *Que se cumpla con los compromisos adquiridos con los estudiantes de la modalidad premium, y en caso de que no sea posible, se valore la posibilidad de compensarles de alguna manera.*
3. *Que se refuercen los mecanismos de supervisión en los estudios propios que se desarrollan por entidades externas a la Universidad.*

Alcalá de Henares, a 27 de marzo de 2023

EL DEFENSOR UNIVERSITARIO,

Juan Soliveri de Carranza

VICERRECTORA DE POSGRADO.- **Dña. Margarita Vallejo Girvés**  
CC.- Directores académicos del Estudio.- **Dña. Maite del Val Núñez; D. Santiago Ramón Torres**  
CC.- SECRETARÍA GENERAL.- **Dña. María Marcos González**

Código Seguro De Verificación	ZOTr008moB7mc813nLERg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Juan Soliveri de Carranza - Defensor/a del Universitario	Firmado	27/03/2023 15:08:27
Observaciones		Página	5/5
Uri De Verificación	<a href="https://vfirma.uah.es/vfirma/code/ZOTr008moB7mc813nLERg==">https://vfirma.uah.es/vfirma/code/ZOTr008moB7mc813nLERg==</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		

