

***OFICINA DEL
DEFENSOR UNIVERSITARIO
UNED
CURSO ACADÉMICO
2013-2014***

OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Defensor Universitario

D. José Rafael Guillamón Fernández

Defensora Universitaria Adjunta por el sector de PAS

D^a Herminia Calero Egido

Defensor Universitario Adjunto por el sector de Estudiantes

D. Jesús Lacasta Clemente

Unidad Administrativa de la Oficina del Defensor Universitario

D^a María Antonia Serrano Santos

D^a María Gema Rodríguez Anaya

D^a Ana Belén Llorente Muñoz

C/ Juan del Rosal, 16

28015 – Madrid

Tlf: 91 398 87 51 – 91 398 84 91

Fax: 91 398 93 85

Correo electrónico: **defensor-universitario@adm.uned.es**

www.uned.es

ÍNDICE:

| | |
|--|-------|
| ➤ Introducción | 3 |
| ➤ Cuadros y gráficos 2013-2014 | |
| Análisis comparativo Curso 2012 -2013 | 7 |
| • Distribución de casos por tipo de asunto | 8 |
| • Distribución de casos por sector | 15 |
| • Tiempo de tramitación de consultas y quejas | 18 |
| • Distribución de casos por materia | 20 |
| • Distribución por área. | 36 |
| • Total de casos por Centro y atribución ideal | 52 |
| • Distribución de Casos por Titulación | 57 |
| ○ Grados | 59-61 |
| ○ Diplomatura y Licenciatura | 62-63 |
| ○ Otros Estudios | 64 |
| ○ Másteres | 65 |
| ➤ Distribución de Casos por Departamento | 68 |

INTRODUCCIÓN

Se presenta al Claustro Universitario y, través de él, a la comunidad universitaria de la UNED el preceptivo informe anual de actuaciones de la Oficina del Defensor Universitario y ello en cumplimiento de lo establecido por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades y en cumplimiento de los Estatutos de la UNED y del Reglamento del Claustro.

Quien esto redacta, agota a la fecha de presentación de la presente Memoria, los cuatro años para los que fue elegido Defensor Universitario de la UNED. Esta circunstancia invita a hacer referencia no solo a lo que se circunscribe al curso pasado, si no a lo observado a lo largo del cuatrienio, con la intención de detectar tendencias que permitan una mayor comprensión de la naturaleza de los problemas y de sus posibles causas.

La visión de las memorias presentadas hasta la fecha ha procurado siempre ser positiva y constructiva. En primer lugar, más allá de la preceptiva rendición de cuentas, hemos intentado ofrecer una panorámica de la Universidad que permita identificar los problemas como inicio del camino de la mejora. Las actuaciones de la Oficina del Defensor Universitario se dirigen siempre a compensar situaciones que reflejan una disfunción de nuestro sistema universitario. Si nos quedamos en ellas sin más consideración, nuestro informe sería estéril y no tendría más sentido que el de una sardina que muerde su propia cola. Por ese motivo, queremos invitar a trascender la visión limitada de las cifras para lograr el principal valor que éstas tienen; describir donde surgen las dificultades y los problemas para que identificándolos y dimensionándolos correctamente, hallemos el camino para su superación. Con este propósito, además de los datos, ofrecemos toda la información y experiencia recabada y la ponemos a disposición de la Universidad y, muy especialmente, de los órganos responsables de las actuaciones de mejora.

A lo largo de estos últimos cursos, hemos encontrado dificultades y problemas que se repiten ejercicio tras ejercicios y otros que son más circunstanciales o puntuales. Los primeros, son los propios de una institución docente: la evaluación, la docencia y determinados trámites administrativos, especialmente relacionados con la matrícula. Nada que haga fruncir el ceño especialmente. Los resultados de la evaluación, siempre y en todo lugar, ha constituido el mayor punto de desencuentro entre el docente y el estudiante, no nos puede pues extrañar que la mayoría de las quejas se deban a esta cuestión. El desarrollo de la docencia, y de la misma forma la gestión administrativa, en entornos tan complejos como los propios de la UNED genera disfunciones pero también la experiencia para su resolución. Lo importante es que nos encontramos en una institución docente viva y en renovado compromiso con la mejora de la calidad de sus servicios. Esta realidad queda de manifiesto en la manera de enfrentarse a los problemas; las Memorias de esta Oficina son una muestra de ello. En efecto, se observa cómo problemas circunstanciales de un curso académico, son objeto de medidas y dejan de existir en los cursos siguientes. Otras dificultades parece que se enquistan o se hacen endémicas, pero no hemos encontrado ni una sola ante la cual la UNED, con más o menos éxito, haya rehusado enfrentarse. Errores va a haber siempre, de eso podemos estar seguros; lo importante es nuestra actitud ante ellos, de forma que tengamos la sensibilidad para detectarlos, la humildad para reconocerlos y la decisión y la energía para corregirlos.

No podemos dejar de referirnos en estas líneas a la situación que la UNED y su comunidad universitaria atraviesan en los últimos años. Las restricciones económicas de las que ha sido objeto por parte de la Administración del Estado han puesto a nuestra Universidad en una situación difícil de la que sólo está pudiendo salir gracias a un esfuerzo que, siendo institucional, se apoya en el día a día en los hombros de sus trabajadores y de sus estudiantes. La disminución de la aportación asignada en los Presupuestos del Estado a la UNED, se está viendo compensada fundamentalmente con la

profesionalidad y entrega de sus trabajadores y ello es de justicia reconocerlo. Por su lado, los estudiantes comprueban que con sus matrículas tienen que financiar un mayor porcentaje del servicio de la Universidad y ven cómo los importes de sus matrículas son progresivamente más onerosas, mientras que las becas y ayudas al estudio se revisten de condiciones más exigentes, haciéndolas inasequibles para gran parte de ellos. Un entorno así puede constituir un caldo de cultivo favorable para vulneración de derechos y libertades. Por ello, es momento de estar más vigilantes y de ser más solidarios y comprensivos.

Finalmente, siento la necesidad de transmitir el agradecimiento de la Oficina a cuantos han atendido nuestras solicitudes de colaboración. En la inmensa mayoría de las veces hemos encontrado una respuesta rápida y eficaz. Para la defensa de los derechos y libertades de los universitarios es de vital importancia esta reacción, como lo es también el hecho de que no se considere a esta Oficina como un órgano de inspección o de control, sino como un servicio de ayuda a cuantos integramos la UNED. También necesito manifestar mi agradecimiento a los Defensores Adjuntos que me han acompañado y auxiliado durante los cuatro años para los que fui elegido Defensor Universitario: Herminia Calero Egido por el estamento del Personal de Administración y Servicios y Jesús Lacaste Clemente por el estamento de Estudiantes.

Debo reconocer que mi labor se ha apoyado de forma muy firme y significativa en el personal de la Oficina del Defensor Universitario: María Antonia Serrano, Gema Rodríguez y Ana Belén Llorente. A ellas les agradezco la generosidad de su trabajo, su claridad de criterio, su cortesía en el trato con quien a nosotros se ha dirigido y, en definitiva, su entrega en la defensa de nuestra comunidad universitaria.

**CUADROS Y GRÁFICOS 2013-2014.
ANÁLISIS COMPARATIVO CURSO 2012-
2013**

DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR TIPO DE ASUNTO

Las actuaciones de la Oficina del Defensor Universitaria son registradas en el momento en el que se inician y al llegar a su término se clasifican en lo que se ha dado en llamar asuntos. Un examen específico de los tipos de estos asuntos nos permite comprobar qué clase de intervenciones realiza la Oficina, mientras que su análisis de conjunto nos revela el volumen general de la actividad de ésta. La consideración de los datos de varios cursos académicos ofrece, a vista de águila, una panorámica de la evolución del trabajo desempeñado.

Los datos del pasado ejercicio 2013-14 confirman una tendencia descendente del volumen general de trabajo. En efecto, se ha pasado de 2.073 intervenciones en el curso 2010-2011 a 1.122 en el curso objeto de esta memoria. Sin duda, el descenso de trabajo de un órgano de garantías, cuyas competencias se circunscriben al ámbito de las disfunciones siempre es una buena noticia. El origen de esta corriente de disminución puede hallarse en múltiples factores. En primer lugar, nos situamos en una organización dinámica, fuertemente comprometida en todos sus estamentos con la mejora de la calidad de sus servicios. El esfuerzo de todos conduce al progreso y, necesariamente, se refleja en la reducción de los problemas y de la conflictividad. En segundo lugar, la UNED ha reforzado en los últimos años su sistema de información y asesoramiento al estudiante y ha implantado un procedimiento eficaz de tramitación de quejas y reclamaciones que vienen a canalizar las demandas allí donde deben ser solucionadas en primera instancia, haciendo innecesario el recurso a la Oficina del Defensor Universitario. Finalmente, observamos que el conocimiento de esta figura y de su misión se ha ido consolidando en nuestra comunidad universitaria, lo que hace que, en mayor medida, se sometan a su intervención cuestiones que le son propias y disminuyan aquellas que no entran en su campo de

competencia y que venían reclamando una tarea de reorientación o derivación a la unidad correspondiente de la Universidad.

Si centramos nuestra atención en los asuntos atendidos en el pasado curso académico, observamos que de cada 10 de ellos, 7 constituyen quejas y algo más de dos son consultas o peticiones de orientación. Con respecto a las quejas, conviene aclarar que la cifra facilitada hace alusión al total de las registradas en la Oficina, por lo que no todas suponen una vulneración de derechos. Una vez recibidas las quejas, se analizan y se determina, en primer lugar, si son objeto de la actuación del Defensor Universitario en función de las competencias que le otorga la normativa y, en segundo término, si la queja tiene un fundamento real que requiera algún tipo de intervención o si, al contrario, debe ser desestimada por improcedente. Es interesante comprobar que el número de quejas registrado ha experimentado un descenso con respecto a los últimos años, hasta el punto de darse la reveladora circunstancia de que el curso objeto de este informe es en el que menos quejas se han presentado desde la creación de la Oficina del Defensor Universitario de la UNED.

Las consultas, peticiones de información y de asesoramiento también han experimentado un pequeño descenso. Normalmente, el trabajo de la Oficina en este ámbito consiste en orientar al estudiante en su relación con la UNED cuando éste no sabe dónde dirigirse, qué procedimiento desarrollar, cómo utilizar algún servicio de la Universidad o cómo solicitar la solución de algún problema. En la progresiva disminución de las consultas que han pasado de 724 en el curso 2010-2011 a 269 en el pasado ejercicio académico, es necesario contemplar tres aspectos, cuando menos: el ya apuntado refuerzo de los sistemas de información y atención al estudiante, la mayor claridad en la divulgación de las competencias de las distintas unidades universitarias, tanto docentes como administrativas, así como de los canales de

comunicación de ellos y, finalmente un volcado muy efectivo de información en la web de la UNED que facilita al estudiante el acceso ágil a la información y que potencia la autoorientación.

Con independencia del descenso de quejas y de consultas, se hace necesario y obligado un análisis de las materias y áreas en las que éstas surgen, pues constituyen un valiosísimo elemento para la identificación de problemas y el diseño de medidas correctoras. A lo largo de este informe, se irán facilitando datos que deben contribuir a la localización de aspectos mejorables del servicio de la Universidad.

Otra de las actuaciones de la Oficina es el registro de hechos, consistente en el envío al Defensor, sin solicitar su intervención y con el único propósito de que éste tenga constancia, de copia de un escrito dirigido a un órgano competente. El volumen de estos registros se mantiene estable en los últimos cursos, con pequeñas variaciones no significativas. Se trata de una actividad que puede calificarse de menor, pues no reclama ninguna actuación, salvo la de registro y conservación del escrito correspondiente.

En otro terreno, la mediación es un tipo de intervención que, en puridad de conceptos, es desempeñada en muchas menos ocasiones de las que son solicitadas al Defensor Universitario. En efecto, con cierta frecuencia algún estudiante se dirige a la Oficina pidiendo mediación por disconformidad ante la calificación que ha recibido de un equipo docente. Ante un desacuerdo de esta naturaleza, hay que considerar que difícilmente ha lugar la mediación por lo que se hace necesario recalificar la solicitud, indicando al estudiante los cauces de revisión de exámenes y, en su caso, procediendo a un tipo de actuación que no pueden ser entendida propiamente como mediación. Un campo en el que sí está formalmente prevista la mediación del Defensor Universitario es en la fase final del Protocolo de Acoso de la UNED, una vez que no ha sido posible la resolución acordada del conflicto prevista en fases previas de negociación. A

este respecto, hay que decir que las actuaciones han sido, afortunadamente, muy aisladas. En otro orden, creemos oportuno dar la bienvenida a la iniciativa institucional que ha desembocado en la reciente creación del Centro de Mediación de la UNED. A buen seguro, este Centro contribuirá a la reducción sensible de la conflictividad y al mejor clima de la Universidad.

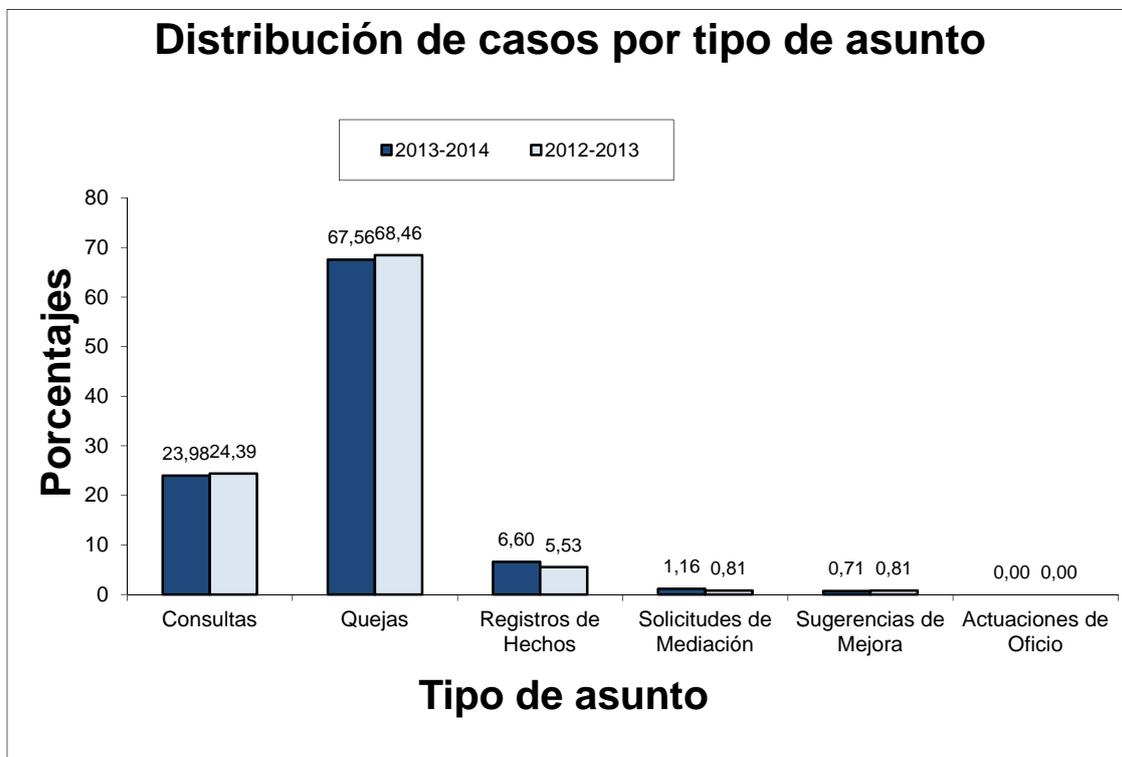
En ocasiones, bien vinculadas a una queja o de forma independiente, se reciben sugerencias de mejora de los servicios de la Universidad. Sin ser muy abundantes, constituyen una rica fuente de información que puede dar lugar a la superación de deficiencias o a la optimización de algún aspecto del funcionamiento docente o administrativo. Cuando estas sugerencias se juzgan razonables, se han trasladado al órgano con capacidad para su estudio y eventual aplicación.

Cuando se ha considerado imprescindible, ante la constatación de alguna disfunción en el servicio de la Universidad o de una vulneración de derechos de alguno de sus miembros, la Oficina se ha dirigido a la unidad o equipo docente con competencia rogándole o proponiéndole alguna actuación que compensara el problema. Este tipo de actuaciones del Defensor Universitario se denominan recomendaciones y, como tales, no son ejecutivas ni vinculantes. Pueden ser verbales o escritas.

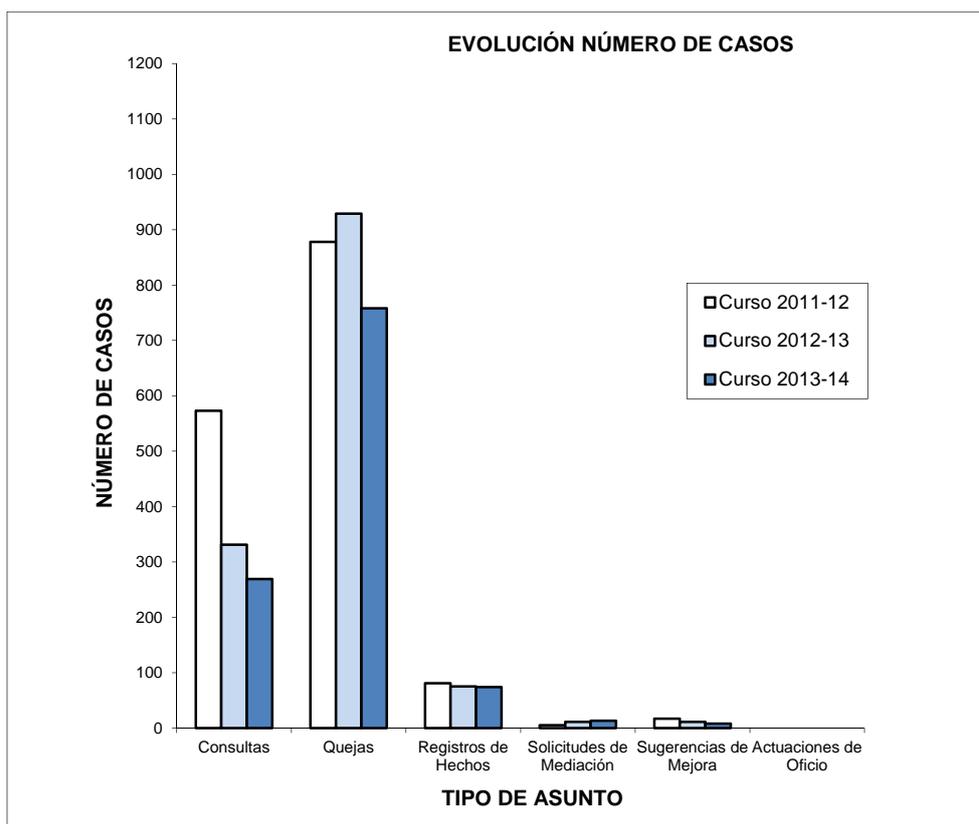
En el curso al que se dirige el presente informe se redactaron 17 recomendaciones (16 por escrito y una verbal). Los temas que contemplaron son de lo más diverso, aunque se deben destacar las dirigidas a solicitar flexibilidad en la compensación a estudiantes afectados por la extinción de sus planes de estudio pendientes de una sola asignatura.

A lo largo de los últimos cuatro cursos académicos las actuaciones de oficio han sido realmente escasas. La urgencia del día a día, la necesidad de estudiar y, llegado el caso, buscar solución a numerosos y muy variados problemas ha dejado sin tiempo a los miembros de esta Oficina para emprender acciones, no solicitadas por parte interesada, que contribuyan a paliar deficiencias o impulsen la mejora de la UNED. Sería deseable que esto cambiara y que la actividad del Defensor pudiera desarrollar una actividad con mayor componente proactivo.

| Distribución de casos por tipo de asunto | | | | | |
|--|-----------------|------------|-----------------|------------|--|
| Curso 2013-2014 | | | Curso 2012-2013 | | |
| Tipo de Asunto | Número de Casos | % | Número de Casos | % | |
| Consultas | 269 | 23,98 | 331 | 24,39 | |
| Quejas | 758 | 67,56 | 929 | 68,46 | |
| Registros de Hechos | 74 | 6,60 | 75 | 5,53 | |
| Solicitudes de Mediación | 13 | 1,16 | 11 | 0,81 | |
| Sugerencias de Mejora | 8 | 0,71 | 11 | 0,81 | |
| Actuaciones de Oficio | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | |
| Total | 1123 | 100 | 1357 | 100 | |



| Evolución número de casos | | | | | | |
|---------------------------|-----------------|------------|-----------------|------------|-----------------|------------|
| Curso 2013-2014 | | | Curso 2012-2013 | | Curso 2011-2012 | |
| Tipo de Asunto | Número de Casos | % | Número de Casos | % | Número de Casos | % |
| Consultas | 269 | 23,98 | 331 | 24,39 | 573 | 36,87 |
| Quejas | 758 | 67,56 | 929 | 68,46 | 878 | 56,50 |
| Registros de Hechos | 74 | 6,60 | 75 | 5,53 | 81 | 5,21 |
| Solicitudes de Mediación | 13 | 1,16 | 11 | 0,81 | 5 | 0,32 |
| Sugerencias de Mejora | 8 | 0,71 | 11 | 0,81 | 17 | 1,09 |
| Actuaciones de Oficio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 1122 | 100 | 1357 | 100 | 1554 | 100 |



DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR SECTOR

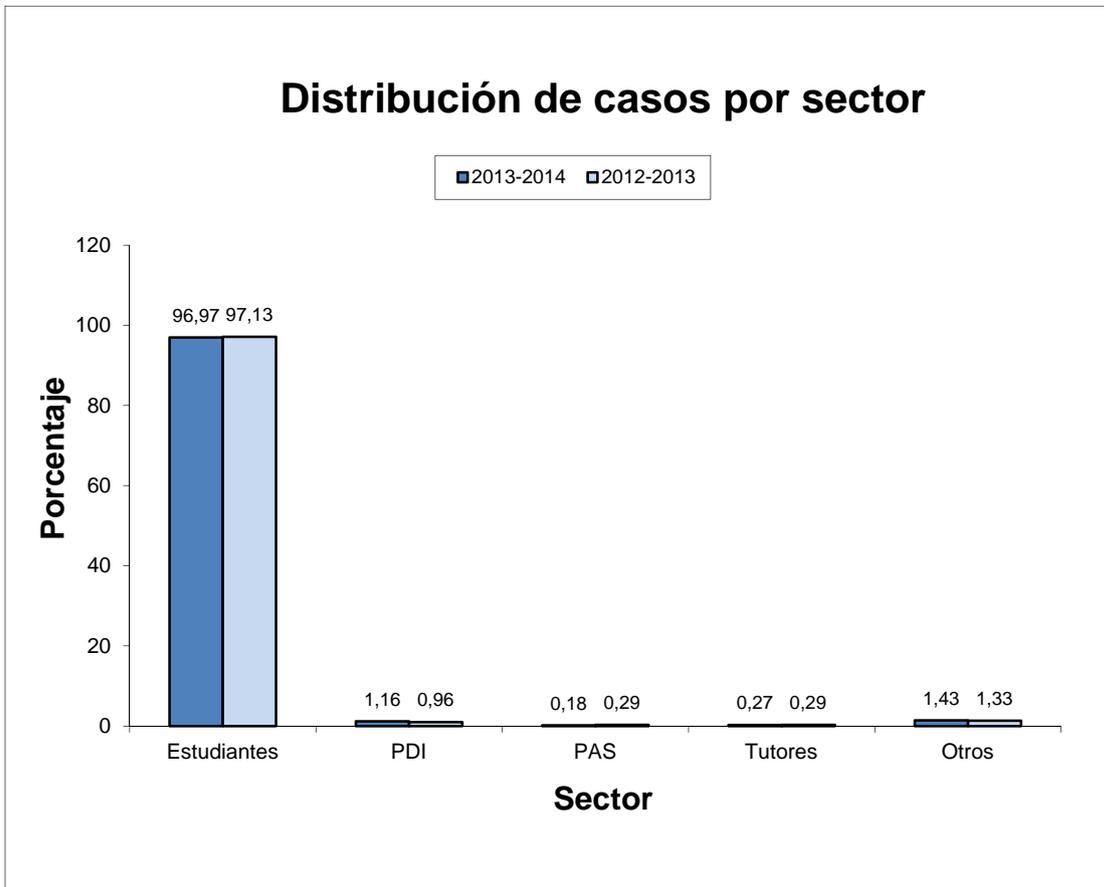
Como es razonable, los estudiantes son, con mucho, los principales usuarios de la Oficina del Defensor Universitario. El recurso a esta Oficina por parte del PDI y del PAS se ha mantenido estable en los últimos cursos y, normalmente, para asuntos de gran calado que reclaman un estudio profundo y el despliegue de múltiples y más prolongadas actuaciones. Con independencia de que su número es incomparable con el resto de estamentos, cabe entender que el mayor uso por parte de los estudiantes de la Oficina se justifica por su mayor desamparo, dado que el personal de la Universidad cuanto con más cauces organizativos y sindicales para canalizar sus problemas y demandas.

Si bien se ha comprobado un mayor conocimiento en los estudiantes del papel del Defensor Universitario en los últimos cursos, no deja de suceder que muchos de ellos reclaman su actuación en un momento impropio, es decir, sin agotar las vías previas de reclamación. Es comprensible el hecho de que cuando un estudiante encuentra un problema, por ejemplo con sus calificaciones, desee solventarlo cuanto antes y recurra a cuantas vías de solución se le ofrecen, pero ante esto debemos pedirle que confíe en los mecanismos de garantías de primera instancia y recurra al Defensor cuando considere que éstos no satisfacen sus derechos. En otro orden, también pedimos a quienes se dirigen a nosotros que comprendan que no siempre el Defensor Universitario puede asumir la defensa de intereses en los términos que se le solicitan, pues está obligado a analizar la situación y a actuar exclusivamente cuando verifica que efectivamente se produce una vulneración de derechos o detecta un déficit de funcionamiento.

Los profesores-tutores acuden escasamente a la Oficina del Defensor Universitario y cuando lo hacen es por dificultades relacionadas con los concursos para cubrir tutorías o por retrasos en el cobro de sus emolumentos.

La categoría “Otros” se refiere a personas o instituciones ajenas a la UNED que se dirigen a la Oficina solicitando información, asesoramiento en la realización de gestiones o recabando normativa interna.

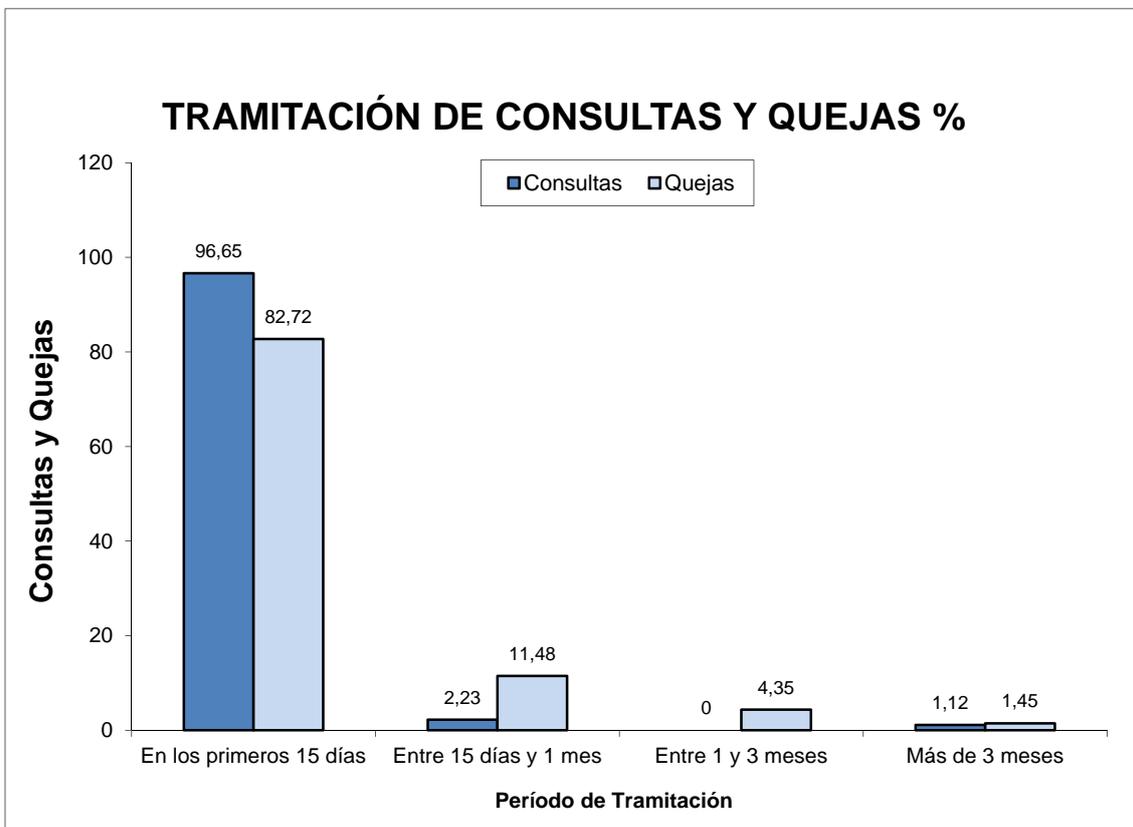
| Distribución de casos por sector | | | | |
|----------------------------------|-----------------|------------|-----------------|------------|
| Curso 2013-2014 | | | Curso 2012-2013 | |
| Sector | Número de Casos | % | Número de Casos | % |
| Estudiantes | 1088 | 96,97 | 1318 | 97,13 |
| PDI | 13 | 1,16 | 13 | 0,96 |
| PAS | 2 | 0,18 | 4 | 0,29 |
| Tutores | 3 | 0,27 | 4 | 0,29 |
| Otros | 16 | 1,43 | 18 | 1,33 |
| TOTAL | 1122 | 100 | 1357 | 100 |



TRAMITACIÓN DE CONSULTAS Y QUEJAS

El tiempo de respuesta a las solicitudes de intervención que recibe procura ser en la Oficina del Defensor Universitario lo más breve posible, siendo conscientes de que quienes se dirigen al Defensor lo hacen en busca de orientaciones o soluciones que personalmente consideran relevantes y, por lo general, inaplazables. En efecto, la inmediatez en la atención ha sido, desde sus inicios, una de las principales metas de esta institución y su nivel de logro se ha puesto de manifiesto en los informes presentados al Claustro. La tendencia se confirma en el pasado curso académico, donde la gran mayoría de los asuntos son resueltos en los primeros quince días. No obstante, en ocasiones, lo enrevesado del problema ha precisado un tiempo superior. Creemos que este es un buen lugar para agradecer a las distintas personas y unidades a las que se ha dirigido la Oficina del Defensor, la prontitud y diligencia con han respondido a nuestras peticiones.

| Tramitación de consultas y quejas | | |
|-----------------------------------|-------------|----------|
| Curso 2013-2014 | | |
| Período de tramitación | Consultas % | Quejas % |
| En los primeros 15 días | 96,65 | 82,72 |
| Entre 15 días y 1 mes | 2,23 | 11,48 |
| Entre 1 y 3 meses | 0 | 4,35 |
| Más de 3 meses | 1,12 | 1,45 |



DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR MATERIA

Para facilitar su análisis, la Oficina del Defensor cataloga las solicitudes de las que es objeto en distintas categorías que desglosan el conjunto de la actividad de la Universidad. Con esto se pretende detectar en qué campos se reclama más la actuación de defensa y cuál es el sentido de la demanda, algo que, en buena lógica, puede constituir un indicador de la existencia de problemas y de la necesidad de actuaciones de mejora. Indudablemente, estudios más profundos deben constatar la ocurrencia real de los problemas y su nivel de generalización. Estamos convencidos de que el reconocimiento de los problemas es el inicio del camino para la mejora. Con independencia de que desde la Oficina nos dirijamos habitualmente a los responsables de las materias donde contrastamos problemas relevantes, desde aquí nos ofrecemos a los distintos órganos de la Universidad para ofrecerles cuanta información hayamos recabado sobre su ámbito de trabajo.

Si nos detenemos en el periodo de los últimos cuatro años, observaremos que las materias por las que se recurre al Defensor Universitario no son otras que las esperables de una institución educativa y donde la universidad concentra su mayor actividad y relación con el estudiante: el proceso administrativo de la matrícula y la docencia, especialmente todo lo relacionado con la evaluación. Al tiempo, cada curso ha podido experimentar un aumento de consultas o quejas debido a problemas puntuales concentrados en ese periodo de tiempo que desaparecen cuando son objeto de intervenciones correctoras o de mejora por parte de la Universidad.

En el curso académico objeto de esta memoria, las materias por las que en mayor medida se ha acudido a la Oficina del Defensor Universitario son, por orden de incidencia, la atención docente, el proceso de la matrícula, la evaluación, la normativa y las convalidaciones o reconocimiento de créditos. En el polo opuesto, los campos que han disminuido más significativamente son la revisión de los exámenes, aun siendo todavía una de las principales materias, y la virtualización.

A continuación realizaremos una aproximación a las materias de mayor incidencia en las consultas y quejas recibidas

1.- ATENCIÓN AL ESTUDIANTE

La función docente se desagrega en la Oficina del Defensor en diversas categorías, tales como docencia, notas, revisión de exámenes, virtualización, etcétera, que permiten un análisis más detallado de las demandas recibidas, En la categoría denominada “docencia” se engloban específicamente los factores que constituyen la atención que los equipos docentes y los profesores individuales otorgan a sus estudiantes en el desarrollo de sus competencias de enseñanza. Pues bien, es esta relación del profesor con el alumno la que en el pasado curso ha motivado un mayor número de quejas. No podemos dejar de advertir que es una materia que ha ido creciendo progresivamente, curso tras curso, aunque nunca había sido la materia con más quejas. Los motivos específicos que has suscitado un mayor número de reclamaciones son los resultados de la asignatura, el trato dispensado por un profesor, la falta de información y la falta de respuesta.

La mayor parte de las quejas de este apartado se concentran en unas muy pocas asignaturas con resultados que bien pueden considerarse anómalos, entendidos como tales un número muy elevado, y con mucho mayoritario, de suspensos. En estos casos, tales asignaturas llegan a asumir la mitad de las quejas de su titulación e incluso de su centro. Los resultados anómalos afectan de lleno al corazón mismo de la educación universitaria y pueden acarrear problemas de tanta gravedad como el abandono de los

estudios por parte de numerosos alumnos que pierden injustamente sus becas y tienen que hacer frente a un coste del crédito muy elevado en segundas y posteriores matrículas. Ante esta situación, la Universidad no debe permanecer pasiva, pues la responsabilidad sobre la calidad de la docencia recae no sólo en el profesorado que imparte la asignatura, sino también y en gran medida en diversos órganos y comisiones que intervienen en la elaboración de los planes de estudio, el control inmediato de los resultados y la adopción de medidas correctoras para su mejora. Nadie puede hacer más daño a la libertad de cátedra que quien la emplea para justificar cualquier medida de evaluación o cualquier resultado de la misma. Son muy escasos, pero existen profesores que piensan erróneamente que la libertad de cátedra ampara casi cualquier decisión individual que ellos tomen en la gestión de las asignaturas que imparten. Esta concepción puede ser contrarrestada con una formación permanente de calidad y con la implicación de las autoridades académicas en la solución de los problemas que suscita.

En relación al resto de quejas en las que los estudiantes advierten que no reciben respuesta o el trato que era de esperar por parte de un profesor, hay que decir que siempre la Oficina ha derivado la cuestión al equipo docente correspondiente y normalmente el problema ha sido solventado con prontitud. No obstante, consideramos que el aumento de quejas en este sentido es reflejo de la situación de un profesorado cada vez más sobrecargado de trabajo, que ve improbable el progreso en su carrera profesional, por la paralización de la convocatoria de plazas docentes y al que se le incentiva mucho más su dedicación a la investigación que a la docencia.

2.- PROCESO DE LA MATRÍCULA

Las diversas gestiones que componen el acto administrativo de la matrícula representan el segundo bloque de materias por los que se acude al Defensor Universitario. Ahora bien, un análisis más pormenorizado en la evolución de las demandas recibidas pone de relieve un cambio significativo: si hace unos cuantos cursos académicos predominaban las quejas que ponían de relieve deficiencias en las aplicaciones informáticas de gestión de la matrícula, en la actualidad, particularmente a partir de que ésta solo sea posible por medios telemáticos, en la actualidad estas incidencias han disminuido notablemente para dar lugar a las propias de un proceso en el que intervienen muchas otras variables, además de las estrictamente tecnológicas. En efecto, la matrícula de la amplia y muy diversificada oferta formativa de la UNED, da lugar a un proceso prolijo y muy extenso que no solo depende de la Universidad, sino también del estudiante y de su acierto al cumplimentar sus datos en la matrícula. En el momento actual, en este proceso, los inconvenientes no son tecnológicos, lo que supone un logro por el que felicitar, sino los propios de lo que supone la verificación de la matrícula de una población que excede de las 200.000 personas, a lo que hay que sumar las actuaciones derivadas de la modificación y anulación, la devolución de importes, la solicitud de documentación faltante, las matrículas condicionadas a la concesión de ayudas al estudio, las exenciones, los pagos aplazados y un larguísimo etcétera.

En otro orden, conviene aclarar que las quejas referentes al proceso de matrícula han disminuido en cierto grado y que aumentan las peticiones de información y asesoramiento.

Es de justicia resaltar que el enorme peso del trámite de la matrícula recae en una plantilla de PAS que padece un incremento de volumen de

trabajo sin posibilidades de refuerzo y con nulas perspectivas de mejora de la carrera profesional. Los buenos resultados con los que curso tras curso se vienen cerrando la gestión de la matrícula sólo es explicable por la profesionalidad, entrega y compromiso de estos trabajadores.

3.- PROCESO DE EVALUACIÓN

Bajo esta categoría, englobamos la revisión de los exámenes, cuanto rodea al procedimiento de calificación y el desarrollo de las Pruebas Presenciales.

Las notas y la revisión de los exámenes viene siendo, desde el inicio de esta Oficina, una de las principales causas por las que se lleva una queja al Defensor Universitario. En ocasiones, se ha observado cierta tendencia de dirigir quejas ante cualquier instancia académica cuando el estudiante no se siente bien valorado. Esta práctica a nada conduce, sobre todo cuando existe un canal previsto de revisión de los exámenes que garantiza los derechos de los estudiantes. Como ya se advirtió en el pasado informe al Claustro, se ha detectado que la regulación de la revisión de los exámenes, parece estimular al estudiante a la reclamación. Ante esto, hay que tener presente que la abundancia de solicitudes de revisión de exámenes produce la sobrecarga de unos equipos docentes ya de por sí saturados de trabajo. Tal exceso de reclamaciones dificulta, no ya el desarrollo de tareas docentes, sino la propia dedicación del docente a la revisión de los exámenes. Por lo anterior, desde aquí, pedimos a los estudiantes que antes de iniciar el proceso de revisión de exámenes y reclamación de notas, realicen una autoevaluación a conciencia y sólo reclamen cuando encuentren motivos sólidos para ello.

El desarrollo de las Pruebas Presenciales es uno de los terrenos en los que el compromiso de la UNED con la innovación y el progreso tecnológico queda de manifiesto de manera más patente. De una gestión manual e, incluso, artesanal, que incluía la recolección de exámenes entre los equipos docentes, su distribución a los Centros Asociados, su entrega al estudiante y el retorno a la Sede Central para el reparto con seguridad a los docentes, se ha pasado a un sistema tecnológico que ofrece todas las garantías, facilita el trabajo al profesor, disminuye las molestias a los estudiantes, fomenta la seguridad, protege al estudiante, potencia la transparencia y todo ello con menos costo económico y en mucho menor tiempo. No obstante, aunque las quejas de procedimiento en la gestión de los exámenes han disminuido, no deja de preocupar que siempre, curso tras curso, las cifras de quejas se mantienen más menos estables. Analizando el contenido de éstas, se aprecia que, en efecto, el aparato técnico que sostiene el proceso de las Pruebas Presenciales, en la actualidad rara vez da lugar a problemas, sino que es el factor humano el que las motiva. En concreto, lo que los estudiantes que se dirigen a esta Oficina manifiestan es reducción, según ellos arbitraria, de la duración de un ejercicio, trato descortés de algún miembro del tribunal, suposiciones no comprobadas de conductas ilegales, olvido de la presunción de inocencia, charlas desconsideradas ante un estudiante que pretende concentrarse, etc... También en este campo de las Pruebas Presenciales, aunque con muchísima menor incidencia, se encuentran las pérdidas, muy raras, pero existentes de examen, que pueden ser parciales o totales. Como hemos advertido en otras ocasiones, somos del todo conscientes de la conducta correcta y profesional de la práctica totalidad del profesorado de la UNED durante el desarrollo de las Pruebas Presenciales, pero esto no quita para que sigamos esforzándonos en proporcionar a nuestros estudiantes el mejor entorno para que puedan manifestar su nivel de aprendizaje sin la intervención de variables extrañas. Para ello, es necesario que se extreme el cuidado en el momento de escanear el examen que el estudiante ha realizado; los escasos errores en el escaneo producidos tienen consecuencias nefastas

para los estudiantes y para la imagen de la UNED. Igualmente, rogamos a los miembros de los tribunales que se constituyan en los primeros garantes de las condiciones de realización de los exámenes, asegurando que el tiempo del que dispone el estudiante nunca es menor al establecido y promoviendo un ambiente de silencio, sereno y considerado que facilite al estudiante la realización de su examen sin tensiones añadidas.

3.- NORMATIVA UNIVERSITARIA

Las normas que regulan el funcionamiento de nuestra Universidad y que establecen las relaciones con sus miembros y, muy especialmente, la normativa académica que afectan a la regulación de los estudios y al desarrollo académico de los estudiantes se ha convertido en la materia que más ha crecido en quejas durante el pasado curso. Un estudio más detallado de estas pone de relieve que determinadas normativas, aprobadas con todos los requisitos de legalidad, participación y transparencia, que facilitan el ordenamiento académico de la institución y que como tal puede juzgarse justas y adecuadas, en su aplicación a determinados casos muy particulares da lugar a situaciones poco razonables, sino injustas. Además, la obligación de la Universidad de otorgar un trato igual y sin acepción de personas a todos sus estudiantes, impide la adopción de medidas de excepción que compensen la aplicación de la norma con efectos lesivos para los estudiantes con circunstancias extraordinarias.

Han sido bastantes las ocasiones en que hemos verificado los efectos negativos que una norma, justa para todos, puede producir en situaciones particulares. En esos casos, siempre que hemos verificado que la aplicación de la regla incidía negativamente en el buen desarrollo académico, nos hemos dirigido a los órganos responsables, solicitando la excepción normativa. Hemos sido siempre conscientes de que el Defensor Universitario debe velar por el respeto a la norma, no obstante nos hemos atrevido a pedir tratos singulares

cuando éstos no dañaban a nadie y suponía una mejora de la situación del estudiante. *“No hay que temer salir de la legalidad cuando no hay otra manera de entrar en el derecho” (Aristide Briand).*

4.- CONVALIDACIONES Y RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS

Los procesos de convalidación de asignaturas, reconocimiento de créditos y, en su caso, de experiencia profesional tienen relevantes implicaciones en la vida académica de los estudiantes que se ven sometidos a ellos. La evolución de las actuaciones de la Oficina del Defensor Universitario en los últimos cuatro años demuestra una cierta mejora del funcionamiento de la Universidad en este terreno, pues las quejas han ido disminuyendo y las consultas tienden a estabilizarse. Esta mejora se pone de manifiesto si situamos la lente de aumento sobre la naturaleza de las quejas. Podríamos decir que es posible distinguir dos fases: hasta el curso 2012-13, incluido éste, las quejas se debían a retrasos en la emisión de las resoluciones motivados por disfunciones en la aplicación de gestión que dificultaban tanto el proceso de estudio como el de volcado en la Secretaría Virtual; en el curso objeto de esta memoria, las reclamaciones ya no están originadas por cuestiones de base tecnológica, si no de criterio. En efecto, las quejas ponen de manifiesto el desacuerdo de los estudiantes con el reconocimiento que la Universidad hace de sus estudios cuando ésta dictamina sobre su validez o adecuación en los cambios de titulación. Las quejas cobran más virulencia en los estudiantes que se ven forzados abandonar una Licenciatura o Diplomatura para continuar sus estudios en el Grado de reposición. En estos casos, se dirigen a la Oficina expresando su desacuerdo por lo que consideran un trato cicatero o poco generoso. Ante estas situaciones poco o nada puede hacer el Defensor Universitario, pues los cuadros de reconocimientos y equivalencias son producto de la emisión de un juicio técnico de los responsables de las titulaciones y cuentan con los avales establecidos en la normativa.

En todo caso, en este ámbito de las convalidaciones, es de resaltar que con respecto a cursos anteriores se observa un descenso de las quejas y un incremento de las consultas, lo que debe considerarse muy positivo.

4.- EXTINCIÓN DE PLANES Y COMPENSACIÓN

Conforme ha ido avanzando el proceso de extinción de los planes de estudio de las Licenciaturas, Diplomaturas e Ingenierías se ha ido reduciendo significativamente el número de estudiantes afectados por la desaparición de dichos planes pero, a su vez, han salido a la luz casos cada vez más complejos y extremos que ponen de manifiesto la existencia de consecuencias muy negativas para determinados estudiantes afectados por la extinción. Se suele tratar de estudiantes que no cumplen completamente los requisitos exigidos en el Reglamento del Tribunal de Compensación, a los cuales les queda un número muy reducido de créditos para completar su titulación. Conviene tener presente que se trata de estudiantes que se encuentran en esta situación no por decisión propia, sino por la extinción de las titulaciones en las que se matricularon inicialmente. En estos casos, la denegación de la compensación de una asignatura de 5 créditos supone un retroceso muy grande en sus perspectivas de alcanzar el título, ya que su paso al Grado correspondiente supone un incremento significativo de créditos pendientes de cursar, con frecuencia más de 90 ECTS. Ante estas situaciones, nos hemos dirigido al Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado y a los Decanatos afectados, recomendando que, cuando los Tribunales de Compensación analicen solicitudes en las que se contraste que al estudiante le queden 5 créditos para finalizar su titulación, correspondientes a asignaturas que no puedan ser matriculadas en su plan de estudios actual, e implicando su paso al Grado un número muy superior de créditos a cursar, flexibilicen las condiciones de la compensación, en la línea de regulado hasta el momento. Tal flexibilización podría afectar tanto a los límites de la compensación establecidos en el artículo 4 de la Modificación del Reglamento del Tribunal de

Compensación aprobada en Consejo de Gobierno de 28 de junio de 2006, excluidos los estudiantes sancionados o pendientes del Proyecto Fin de Carrera, como a las condiciones establecidas por el artículo 3 de la modificación del mencionado Reglamento aprobada en Consejo de Gobierno de 23 de octubre de 2012, con las mismas excepciones. Esta recomendación debe entenderse exclusivamente como una medida extraordinaria para paliar las consecuencias de la extinción de los antiguos planes de estudio, motivada por la aplicación del EEES, que ha implicado que el desarrollo académico de los alumnos de la UNED, que suele ser planificado a muy largo plazo, se vea dificultado justo en el momento en el que éstos están a punto de obtener su título.

| Distribución de casos (1122) por materia | | | |
|--|----------------------|------------|-------|
| Curso 2013-2014 | | | |
| Materia | Casos | | % |
| Admisión Máster | Consulta | 2 | 1,07 |
| | Queja | 7 | |
| | Registro de Hechos | 2 | |
| | Sugerencia de Mejora | 1 | |
| | Total | 12 | |
| Becas y Ayudas al Estudio | Consulta | 11 | 2,67 |
| | Queja | 15 | |
| | Registro de Hechos | 3 | |
| | Solicitud Mediación | 1 | |
| | Total | 30 | |
| Convalidaciones | Consulta | 26 | 7,04 |
| | Queja | 50 | |
| | Registro de Hechos | 2 | |
| | Sugerencia de Mejora | 1 | |
| | Total | 79 | |
| Criterios de evaluación | Consulta | 2 | 2,05 |
| | Queja | 21 | |
| | Total | 23 | |
| Docencia | Consulta | 13 | 15,24 |
| | Queja | 154 | |
| | Registro de Hechos | 3 | |
| | Sugerencia de Mejora | 1 | |
| | Total | 171 | |
| Docencia Nivel-contenido | Queja | 3 | 0,36 |
| | Registro de Hechos | 1 | |
| | Total | 4 | |
| Docencia Notas | Consulta | 12 | 5,88 |
| | Queja | 50 | |
| | Registro de Hechos | 3 | |
| | Solicitud Mediación | 1 | |
| | Total | 66 | |
| Docencia Prácticas | Consulta | 4 | 1,52 |
| | Queja | 13 | |
| | Total | 17 | |
| Docencia Revisión | Consulta | 32 | 11,23 |
| | Queja | 86 | |
| | Registro de Hechos | 4 | |
| | Solicitud Mediación | 4 | |
| | Total | 126 | |
| Docencia Virtualización | Consulta | 2 | 1,07 |
| | Queja | 7 | |
| | Registro de Hechos | 2 | |
| | Sugerencia de Mejora | 1 | |
| | Total | 12 | |

| Distribución de casos (1122) por materia | | | |
|--|------------------------|------------|-------|
| Curso 2013-2014 (Continuación) | | | |
| Materia | Casos | o | % |
| Espacio Europeo/PP. de Estudios | Consulta | 14 | 2,67 |
| | Queja | 13 | |
| | Registro de Hechos | 1 | |
| | Solicitud de Mediación | 2 | |
| | Total | 30 | |
| Evaluación Continua | Queja | 8 | 0,71 |
| | Total | 8 | |
| Extinción Planes Antiguos | Consulta | 6 | 0,71 |
| | Queja | 1 | |
| | Registro de Hechos | 1 | |
| | Total | 8 | |
| Foros | Consulta | 1 | 0,62 |
| | Queja | 6 | |
| | Total | 7 | |
| Funcionamiento | Consulta | 3 | 1,96 |
| | Queja | 17 | |
| | Registro de Hechos | 1 | |
| | Sugerencia de Mejora | 1 | |
| | Total | 22 | |
| Funcionamiento Web | Consulta | 2 | 0,62 |
| | Queja | 4 | |
| | Sugerencia de Mejora | 1 | |
| | Total | 7 | |
| Gestión Administrativa | Consulta | 13 | 3,83 |
| | Queja | 23 | |
| | Registro de Hechos | 7 | |
| | Total | 43 | |
| Librería Virtual | Queja | 2 | 0,27 |
| | Registro de Hechos | 1 | |
| | Total | 3 | |
| Material Didáctico | Queja | 13 | 1,16 |
| | Total | 13 | |
| Medios/Instalaciones | Consulta | 1 | 1,16 |
| | Queja | 11 | |
| | Registro de Hechos | 1 | |
| | Total | 13 | |
| Normativa | Consulta | 17 | 10,07 |
| | Queja | 93 | |
| | Registro de Hechos | 3 | |
| | Total | 113 | |
| Oposiciones/Concursos | Queja | 2 | 0,27 |
| | Sugerencia de Mejora | 1 | |
| | Total | 3 | |
| | Total | 8 | |
| Pérdida de Examen | Queja | 3 | 0,27 |
| | Total | 3 | |

| Distribución de casos (1122) por materia | | | |
|--|------------------------|-------------|---------|
| Curso 2013-2014 (Continuación) | | | |
| Materia | Materia | Materia | Materia |
| Procedimiento de Admisión | Consulta | 1 | 0,45 |
| | Queja | 3 | |
| | Registro de Hechos | 1 | |
| | Total | 5 | |
| Procedimiento de Matrícula | Consulta | 57 | 11,50 |
| | Queja | 60 | |
| | Registro de Hechos | 10 | |
| | Solicitud Mediación | 1 | |
| | Sugerencia de Mejora | 1 | |
| Total | 129 | | |
| Procedimiento Sancionador | Consulta | 17 | 1,96 |
| | Queja | 4 | |
| | Registro de Hechos | 1 | |
| | Total | 22 | |
| Profesorado Sede Central | Consulta | 4 | 0,89 |
| | Queja | 5 | |
| | Registro de Hechos | 1 | |
| | Total | 10 | |
| Profesorado Tutores | Consulta | 1 | 0,71 |
| | Queja | 7 | |
| | Total | 8 | |
| Pruebas Presenciales Desarrollo | Consulta | 8 | 5,17 |
| | Queja | 44 | |
| | Registro de Hechos | 2 | |
| | Solicitud de Mediación | 4 | |
| | Total | 58 | |
| Salud Laboral | Consulta | 2 | 0,18 |
| | Total | 2 | |
| Trabajo Fin de Grado | Consulta | 2 | 1,07 |
| | Queja | 10 | |
| | Total | 12 | |
| Tribunal de Compensación | Consulta | 8 | 1,87 |
| | Queja | 13 | |
| | Total | 21 | |
| Otros | Consulta | 8 | 3,10 |
| | Queja | 10 | |
| | Registro de Hechos | 24 | |
| | Total | 42 | |
| Total general | | 1357 | |

| Distribución de casos (1122) por materia | | | | Distribución casos (1357) curso 2012-2013 | |
|--|----------------------|------------|-------|---|------------|
| Curso 2013-2014 | | | | | |
| Materia | Casos | | % | % | Diferencia |
| Admisión Máster | Consulta | 2 | 1,07 | 1,25 | -0,18 |
| | Queja | 7 | | | |
| | Registro de Hechos | 2 | | | |
| | Sugerencia de Mejora | 1 | | | |
| | Total | 12 | | | |
| Becas y Ayudas al Estudio | Consulta | 11 | 2,67 | 3,39 | -0,72 |
| | Queja | 15 | | | |
| | Registro de Hechos | 3 | | | |
| | Solicitud Mediación | 1 | | | |
| | Total | 30 | | | |
| Convalidaciones | Consulta | 26 | 7,04 | 7,15 | -0,11 |
| | Queja | 50 | | | |
| | Registro de Hechos | 2 | | | |
| | Sugerencia de Mejora | 1 | | | |
| | Total | 79 | | | |
| Criterios de evaluación | Consulta | 2 | 2,05 | | |
| | Queja | 21 | | | |
| | Total | 23 | | | |
| Docencia | Consulta | 13 | 15,24 | 11,27 | 3,97 |
| | Queja | 154 | | | |
| | Registro de Hechos | 3 | | | |
| | Sugerencia de Mejora | 1 | | | |
| | Total | 171 | | | |
| Docencia Nivel-contenido | Queja | 3 | 0,36 | 1,25 | -0,89 |
| | Registro de Hechos | 1 | | | |
| | Total | 4 | | | |
| Docencia Notas | Consulta | 12 | 5,88 | 7,89 | -2,01 |
| | Queja | 50 | | | |
| | Registro de Hechos | 3 | | | |
| | Solicitud Mediación | 1 | | | |
| | Total | 66 | | | |
| Docencia Prácticas | Consulta | 4 | 1,52 | 3,02 | -1,50 |
| | Queja | 13 | | | |
| | Total | 17 | | | |
| Docencia Revisión | Consulta | 32 | 11,23 | 14,22 | -2,99 |
| | Queja | 86 | | | |
| | Registro de Hechos | 4 | | | |
| | Solicitud Mediación | 4 | | | |
| | Total | 126 | | | |
| Docencia Virtualización | Consulta | 2 | 1,07 | 3,32 | -2,25 |
| | Queja | 7 | | | |
| | Registro de Hechos | 2 | | | |
| | Sugerencia de Mejora | 1 | | | |
| | Total | 12 | | | |

| Distribución de casos (1122) por materia | | | | Distribución casos (1357) curso 2012-2013 | |
|--|------------------------|------------|-------|---|------------|
| Curso 2013-2014 (continuación) | | | | | |
| Materia | Casos | | % | % | Diferencia |
| Espacio Europeo/PP. de Estudios | Consulta | 14 | 2,67 | 3,76 | -1,09 |
| | Queja | 13 | | | |
| | Registro de Hechos | 1 | | | |
| | Solicitud de Mediación | 2 | | | |
| | Total | 30 | | | |
| Extinción Planes Antiguos | Consulta | 6 | 0,71 | 0,37 | 0,34 |
| | Queja | 1 | | | |
| | Registro de Hechos | 1 | | | |
| | Total | 8 | | | |
| Evaluación Continua | Quejas | 8 | 0,71 | 0,66 | 0,05 |
| | Total | 8 | | | |
| Foros | Consulta | 1 | 0,62 | | |
| | Queja | 6 | | | |
| | Total | 7 | | | |
| Funcionamiento | Consulta | 3 | 1,96 | 1,4 | 0,56 |
| | Queja | 17 | | | |
| | Registro de Hechos | 1 | | | |
| | Sugerencia de Mejora | 1 | | | |
| | Total | 22 | | | |
| Funcionamiento Web | Consulta | 2 | 0,62 | 0,22 | 0,07 |
| | Queja | 4 | | | |
| | Sugerencia de Mejora | 1 | | | |
| | Total | 7 | | | |
| Gestión Administrativa | Consulta | 13 | 3,83 | 3,76 | 0,07 |
| | Queja | 23 | | | |
| | Registro de Hechos | 7 | | | |
| | Total | 43 | | | |
| Librería Virtual | Queja | 2 | 0,27 | 1,55 | -1,28 |
| | Registro de Hechos | 1 | | | |
| | Total | 3 | | | |
| Material Didáctico | Queja | 13 | 1,16 | 1,79 | -0,63 |
| | Total | 13 | | | |
| Medios/Instalaciones | Consulta | 1 | 1,16 | 0 | 1,16 |
| | Queja | 11 | | | |
| | Registro de Hechos | 1 | | | |
| | Total | 13 | | | |
| Normativa | Consulta | 17 | 10,07 | 4,57 | 5,50 |
| | Queja | 93 | | | |
| | Registro de Hechos | 3 | | | |
| | Total | 113 | | | |
| Oposiciones/Concursos | Queja | 2 | 0,27 | 0,37 | -0,10 |
| | Sugerencia de Mejora | 1 | | | |
| | Total | 3 | | | |

| Distribución de casos (1122) por materia | | | | Distribución casos (1357) curso 2012-2013 | |
|--|------------------------|-------------|---------|---|------------|
| Curso 2013-2014 (continuación) | | | | | |
| Materia | Casos | | Materia | % | Diferencia |
| Pérdida de Examen | Queja | 3 | 0,27 | 0,59 | -0,32 |
| | Total | 3 | | | |
| Procedimiento de Admisión | Consulta | 1 | 0,45 | 0,37 | 0,08 |
| | Queja | 3 | | | |
| | Registro de Hechos | 1 | | | |
| | Total | 5 | | | |
| Procedimiento de Matrícula | Consulta | 57 | 11,50 | 12,53 | -1,03 |
| | Queja | 60 | | | |
| | Registro de Hechos | 10 | | | |
| | Solicitud Mediación | 1 | | | |
| | Sugerencia de Mejora | 1 | | | |
| | Total | 129 | | | |
| Procedimiento Sancionador | Consulta | 17 | 1,96 | 2,36 | 0,23 |
| | Queja | 4 | | | |
| | Registro de Hechos | 1 | | | |
| | Total | 22 | | | |
| Profesorado Sede Central | Consulta | 4 | 0,89 | 0,66 | 0,23 |
| | Queja | 5 | | | |
| | Registro de Hechos | 1 | | | |
| | Total | 10 | | | |
| Profesorado Tutores | Consulta | 1 | 0,71 | 1,25 | -0,54 |
| | Queja | 7 | | | |
| | Total | 8 | | | |
| Pruebas Presenciales Desarrollo | Consulta | 8 | 5,17 | 6,56 | -1,39 |
| | Queja | 44 | | | |
| | Registro de Hechos | 2 | | | |
| | Solicitud de Mediación | 4 | | | |
| | Total | 58 | | | |
| Salud Laboral | Consulta | 2 | 0,18 | 0,44 | -0,26 |
| | Total | 2 | | | |
| Trabajo Fin de Grado | Consulta | 2 | 1,07 | | |
| | Queja | 10 | | | |
| | Total | 12 | | | |
| Tribunal de Compensación | Consulta | 8 | 1,87 | 1,11 | 0,76 |
| | Queja | 13 | | | |
| | Total | 21 | | | |
| Otros | Consulta | 8 | 3,10 | 1,69 | 1,41 |
| | Queja | 10 | | | |
| | Registro de Hechos | 24 | | | |
| | Total | 42 | | | |
| Total general | | 1122 | | | |

DISTRIBUCIÓN POR ÁREA

Ha continuación se presentan los datos de las actuaciones de la Oficina del Defensor Universitario, fundamentalmente atención a quejas y a consultas, clasificadas en función de las distintas áreas de la Universidad, entendiendo por éstas las unidades y órganos que integran la Universidad, esto es, los centros académicos de la Sede Central (Facultades, Escuelas y CAD), los órganos unipersonales (Rectorado, Vicerrectorados, Secretaría General y Gerencia), las unidades administrativas centralizadas, así como los Centros Asociados y la Fundación UNED.

Cuando las consultas a la Oficina se centran en el ámbito de las Facultades y Escuelas, aun apreciándose una considerable diversidad de temas, destacan por su número las que versan sobre la casuística de la matriculación y sobre las actuaciones que el estudiante puede emprender para solicitar la revisión de un examen. Cuando se refieren al espacio de las unidades centralizadas del Rectorado, las consultas más frecuentes suponen peticiones de asesoramiento ante procesos sancionadores y ante los trámites de solicitud de ayudas al estudio y ante la denegación de éstas.

En los que se refiere a las quejas en el entorno de las Facultades y Escuelas podemos apreciar que éstas varían según los centros. Para algunos centros las demandas se centran en las convalidaciones y el reconocimiento de créditos, para otros en la revisión de los exámenes y para otros en la docencia, en estos casos normalmente asociadas a quejas sobre asignaturas con resultados anómalos. Cuando, por su calidad o su número, las quejas son muy llamativas, y considerando que pueden ser indicadores de un mal funcionamiento, desde la Oficina nos hemos puesto de inmediato en contacto con los equipos docentes y con los decanatos para transmitirles la cuestión y, en su caso, para estudiar conjuntamente el problema y su posible solución. En el terreno de competencia de los Vicerrectorados las quejas han puesto de manifiesto problemas puntuales de estudiantes que se han visto perjudicados en el desarrollo de las Pruebas Presenciales y, en otro terreno, han expresado protestas ante las restricciones experimentadas en la política de concesión de

becas y ayudas al estudio, algo fuera del alcance de las competencias de esta Universidad.

Analizando el periodo de los últimos cuatro años, es de justicia resaltar la práctica desaparición de quejas en el terreno de la virtualización de las enseñanzas y del funcionamiento de la web de la Universidad, así como las dirigidas a la Librería Virtual de la UNED.

Cuando las quejas se han dirigido al entorno de los Centros Asociados, la mayoría de ellas aludían a algún problema en su funcionamiento, sin que se adviertan tendencias comunes y, en menor medida, a alguna deficiencia de las instalaciones.

| Distribución de Consultas (269) por área Curso 2013-2014 | | | |
|---|--------------------------------|-----------|-------|
| Área | Materia | | % |
| Curso de Acceso Directo | Compensación | 1 | 5,20 |
| | Convalidaciones | 1 | |
| | Docencia Notas | 2 | |
| | Docencia Revisión | 2 | |
| | Gestión Administrativa | 1 | |
| | Normativa | 2 | |
| | Procedimiento de Matrícula | 4 | |
| | Otros | 1 | |
| | Total | 14 | |
| ETS de Ingeniería Informática | Convalidaciones | 1 | 3,35 |
| | Docencia Revisión | 2 | |
| | Normativa | 2 | |
| | Procedimiento de Matrícula | 3 | |
| | Tribunal de Compensación | 1 | |
| | Total | 9 | |
| ETS de Ingenieros Industriales | Convalidaciones | 3 | 1,86 |
| | Criterios de Evaluación | 1 | |
| | Docencia Notas | 1 | |
| | Total | 5 | |
| Facultad de Ciencias | Convalidaciones | 2 | 3,35 |
| | Docencia | 1 | |
| | Docencia Prácticas | 1 | |
| | Docencia Revisión | 2 | |
| | Normativa | 1 | |
| | Procedimiento de Matrícula | 2 | |
| | Total | 9 | |
| Faculta de CC. Económicas y Empresariales | Compensación | 1 | 11,15 |
| | Convalidaciones | 3 | |
| | Docencia | 1 | |
| | Docencia Notas | 1 | |
| | Docencia Prácticas | 2 | |
| | Docencia Revisión | 2 | |
| | Docencia Virtualización | 1 | |
| | Espacio Europeo/PP. de estudio | 6 | |
| | Extinción Planes Antiguos | 2 | |
| | Gestión Administrativa | 1 | |
| | Procedimiento de Matrícula | 5 | |
| | Procedimiento Sancionador | 1 | |
| | Profesorado Sede Central | 2 | |
| | Trabajo Fin de Grado | 1 | |
| | Otros | 1 | |
| | Total | 30 | |

| Distribución de Consultas (269) por área Curso 2013-2014 (Continuación) | | | |
|--|---------------------------------|-----------------|-------|
| Área | Materia | | % |
| Facultad de Ciencias Políticas y Sociología | Convalidaciones | 1 | 3,35 |
| | Docencia Revisión | 1 | |
| | Extinción Planes Antiguos | 2 | |
| | Gestión Administrativa | 1 | |
| | Normativa | 1 | |
| | Procedimiento de Matrícula | 1 | |
| | Pruebas Presenciales Desarrollo | 1 | |
| | Tribunal de Compensación | 1 | |
| | Total | 9 | |
| Facultad de Derecho | Becas y Ayudas al Estudio | 1 | 11,90 |
| | Convalidaciones | 5 | |
| | Docencia Notas | 2 | |
| | Docencia Revisión | 9 | |
| | Espacio Europeo/PP. de estudio | 2 | |
| | Extinción Planes Antiguos | 1 | |
| | Funcionamiento Web | 1 | |
| | Normativa | 1 | |
| | Procedimiento Matrícula | 8 | |
| | Trabajo Fin de Grado | 1 | |
| | Tribunal de Compensación | 1 | |
| | Total | 32 | |
| | Facultad de Educación | Admisión Máster | |
| Compensación | | 2 | |
| Convalidaciones | | 4 | |
| Docencia | | 1 | |
| Docencia Notas | | 2 | |
| Docencia Prácticas | | 1 | |
| Docencia Revisión | | 3 | |
| Espacio Europeo/PP. de Estudio | | 2 | |
| Extinción Planes Antiguos | | 1 | |
| Foros | | 1 | |
| Procedimiento Matrícula | | 8 | |
| Pruebas Presenciales Desarrollo | | 3 | |
| Total | | 29 | |
| Facultad de Filología | Admisión Máster | 1 | 5,58 |
| | Becas y Ayudas al Estudio | 1 | |
| | Criterios de Evaluación | 1 | |
| | Docencia | 2 | |
| | Docencia Notas | 1 | |
| | Docencia Revisión | 3 | |
| | Espacio Europeo/PP. de Estudio | 1 | |
| | Gestión Administrativa | 3 | |
| | Normativa | 1 | |
| | Procedimiento de Matrícula | 1 | |
| | Total | 15 | |

| Distribución de Consultas (269) por área Curso 2013-2014 (Continuación) | | | |
|--|---------------------------------|-----------|-------|
| Área | Materia | | % |
| Facultad de Filosofía | Convalidaciones | 1 | 1,12 |
| | Docencia Notas | 1 | |
| | Procedimiento Matrícula | 1 | |
| | Total | 3 | |
| Facultad de Geografía e Historia | Convalidaciones | 2 | 3,35 |
| | Docencia Virtualización | 1 | |
| | Espacio Europeo/PP. de Estudio | 1 | |
| | Procedimiento Matrícula | 3 | |
| | Procedimiento Sancionador | 1 | |
| | Profesorado Sede Central | 1 | |
| | Total | 9 | |
| Facultad de Psicología | Compensación | 1 | 11,15 |
| | Convalidaciones | 3 | |
| | Docencia | 1 | |
| | Docencia Revisión | 6 | |
| | Gestión Administrativa | 2 | |
| | Normativa | 1 | |
| | Procedimiento de Matrícula | 14 | |
| | Profesorado Sede Central | 1 | |
| | Otros | 1 | |
| | Total | 30 | |
| Fundación UNED | Gestión Administrativa | 1 | 0,74 |
| | Normativa | 1 | |
| | Total | 2 | |
| Gerencia | Funcionamiento Web | 1 | 0,37 |
| | Total | 1 | |
| Secretaría General | Funcionamiento | 1 | 1,86 |
| | Pruebas Presenciales Desarrollo | 3 | |
| | Otros | 1 | |
| | Total | 5 | |
| Servicio de Inspección | Docencia | 4 | 7,43 |
| | Procedimiento Sancionador | 15 | |
| | Salud Laboral | 1 | |
| | Total | 20 | |
| Vicerrectorado de Calidad y Relaciones Internacionales | Funcionamiento | 1 | 1,12 |
| | Medios/Instalaciones | 1 | |
| | Otros | 1 | |
| | Total | 3 | |
| Vicerrectorado de Centros Asociados | Funcionamiento | 1 | 1,86 |
| | Gestión Administrativa | 1 | |
| | Normativa | 1 | |
| | Profesores Tutores | 1 | |
| | Salud Laboral | 1 | |
| | Total | 5 | |
| Vicerrectorado de Coordinación y Planificación | Docencia | 1 | 0,37 |
| | Total | 1 | |

| Distribución de Consultas (269) por área Curso 2013-2014 (Continuación) | | | |
|--|---------------------------------|------------|------|
| Área | Materia | | % |
| Vicerrectorado de Estudiantes | Becas y AA. al Estudio | 9 | 6,69 |
| | Docencia Notas | 1 | |
| | Docencia Revisión | 1 | |
| | Espacio Europeo/PP. de Estudio | 1 | |
| | Gestión Administrativa | 1 | |
| | Normativa | 1 | |
| | Procedimiento de Matrícula | 2 | |
| | Pruebas Presenciales Desarrollo | 1 | |
| | Otros | 1 | |
| | Total | 18 | |
| Vicerrectorado de Formación Permanente | Docencia Notas | 1 | 4,09 |
| | Docencia Revisión | 1 | |
| | Gestión Administrativa | 2 | |
| | Normativa | 3 | |
| | Procedimiento de Matrícula | 4 | |
| | Total | 11 | |
| Vicerrectorado de Investigación | Normativa | 1 | 0,91 |
| | Procedimiento de Admisión | 1 | |
| | Procedimiento de Matrícula | 1 | |
| | Total | 3 | |
| Vicerrectorado de Medios y Tecnología | Otros | 1 | 0,37 |
| | Total | 1 | |
| Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado | Docencia | 2 | 1,49 |
| | Espacio Europeo/PP. de Estudio | 1 | |
| | Normativa | 1 | |
| | Total | 4 | |
| Externa | Otros | 1 | 0,37 |
| | Total | 1 | |
| Total general | | 269 | |

| Distribución de Quejas (929) por área | | | |
|---|---------------------------------|-----------|-------|
| Curso 2013-2014 | | | |
| Área | Materia | | % |
| Curso de Acceso Directo | Docencia Notas | 4 | 1,32 |
| | Docencia Revisión | 3 | |
| | Gestión Administrativa | 1 | |
| | Procedimiento de Matrícula | 2 | |
| | Total | 10 | |
| Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática | Docencia | 3 | 0,92 |
| | Docencia Notas | 1 | |
| | Docencia Prácticas | 1 | |
| | Espacio Europeo/PP. de Estudio | 1 | |
| | Material Didáctico | 1 | |
| Total | 7 | | |
| Escuela Técnica superior de Ingenieros Industriales | Convalidaciones | 69 | 11,48 |
| | Criterios de Evaluación | 1 | |
| | Docencia | 3 | |
| | Docencia Notas | 1 | |
| | Docencia Prácticas | 3 | |
| | Docencia Revisión | 4 | |
| | Docencia Virtualización | 1 | |
| | Espacio Europeo/PP. de Estudio | 1 | |
| | Pérdida de Examen | 1 | |
| | Procedimiento de Matrícula | 1 | |
| | Pruebas Presenciales Desarrollo | 1 | |
| | Otros | 1 | |
| Total | 87 | | |
| Facultad de Ciencias | Compensación | 1 | 1,85 |
| | Convalidaciones | 1 | |
| | Docencia | 2 | |
| | Docencia Revisión | 1 | |
| | Docencia Virtualización | 2 | |
| | Gestión Administrativa | 1 | |
| | Evaluación Continua | 2 | |
| | Procedimiento de Admisión | 1 | |
| | Procedimiento de Matrícula | 1 | |
| | Profesores Tutores | 1 | |
| | Tribunal de Compensación | 1 | |
| Total | 14 | | |

| Distribución de Quejas (929) por área | | | |
|---|---------------------------------|----|-------|
| Curso 2013-2014 (Continuación) | | | |
| Área | Materia | | % |
| Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales | Admisión Máster | 1 | 8,18 |
| | Compensación | 1 | |
| | Convalidaciones | 4 | |
| | Criterios de Evaluación | 4 | |
| | Docencia | 11 | |
| | Docencia Nivel-Contenido | 1 | |
| | Docencia Notas | 5 | |
| | Docencia Prácticas | 3 | |
| | Docencia Revisión | 13 | |
| | Docencia Virtualización | 1 | |
| | Espacio Europeo/PP. de Estudio | 1 | |
| | Funcionamiento | 1 | |
| | Gestión Administrativa | 1 | |
| | Material Didáctico | 3 | |
| | Normativa | 2 | |
| | Procedimiento de Matrícula | 10 | |
| Total | 62 | | |
| Facultad de Ciencias Políticas y Sociología | Convalidaciones | 4 | 3,30 |
| | Criterios de Evaluación | 2 | |
| | Docencia | 2 | |
| | Docencia Notas | 2 | |
| | Docencia Revisión | 11 | |
| | Espacio Europeo/PP. de Estudio | 1 | |
| | Extinción Planes Antiguos | 1 | |
| | Procedimiento de Matrícula | 1 | |
| | Trabajo Fin de Grado | 1 | |
| Total | 25 | | |
| Facultad de Derecho | Admisión Máster | 1 | 12,40 |
| | Convalidaciones | 7 | |
| | Criterios de Evaluación | 4 | |
| | Docencia | 7 | |
| | Docencia Notas | 21 | |
| | Docencia Revisión | 19 | |
| | Docencia Virtualización | 1 | |
| | Espacio Europeo/PP. de Estudio | 2 | |
| | Foros | 3 | |
| | Funcionamiento | 1 | |
| | Gestión Administrativa | 2 | |
| | Material Didáctico | 4 | |
| | Normativa | 2 | |
| | Procedimiento de Admisión | 1 | |
| | Procedimiento de Matrícula | 12 | |
| | Pruebas Presenciales Desarrollo | 1 | |
| Trabajo Fin de Grado | 6 | | |
| Total | 94 | | |

| Distribución de Quejas (929) por área | | | |
|---------------------------------------|---------------------------------|-----------|-------|
| Curso 2013-2014 (Continuación) | | | |
| Área | Materia | | % |
| Facultad de Educación | Admisión Máster | 2 | 11,61 |
| | Compensación | 9 | |
| | Convalidaciones | 6 | |
| | Criterios de Evaluación | 5 | |
| | Docencia | 8 | |
| | Docencia Notas | 5 | |
| | Docencia Prácticas | 4 | |
| | Docencia Revisión | 12 | |
| | Espacio Europeo/PP. de Estudio | 4 | |
| | Funcionamiento | 2 | |
| | Funcionamiento Web | 1 | |
| | Gestión Administrativa | 2 | |
| | Normativa | 2 | |
| | Evaluación Continua | 1 | |
| | Procedimiento de Matrícula | 1 | |
| | Profesores Tutores | 8 | |
| | Pruebas Presenciales Desarrollo | 2 | |
| | Otros | 14 | |
| | Total | 88 | |
| Facultad de Filología | Admisión Máster | 1 | 7,78 |
| | Convalidaciones | 4 | |
| | Criterios de Evaluación | 1 | |
| | Docencia | 40 | |
| | Docencia Notas | 1 | |
| | Docencia Revisión | 2 | |
| | Docencia Virtualización | 1 | |
| | Gestión Administrativa | 3 | |
| | Material Didáctico | 1 | |
| | Normativa | 1 | |
| | Procedimiento de Matrícula | 2 | |
| | Profesorado Sede Central | 1 | |
| | Pruebas Presenciales Desarrollo | 1 | |
| | Total | 59 | |
| Facultad de Filosofía | Convalidaciones | 1 | 1,45 |
| | Docencia Notas | 1 | |
| | Docencia Revisión | 4 | |
| | Gestión Administrativa | 1 | |
| | Procedimiento Matrícula | 3 | |
| | Pruebas Presenciales Desarrollo | 1 | |
| | Total | 11 | |

| Distribución de Quejas (929) por área | | | |
|---------------------------------------|---------------------------------|-----------|-------|
| Curso 2013-2014 (Continuación) | | | |
| Área | Materia | | % |
| Facultad de Geografía e Historia | Admisión Máster | 1 | 2,77 |
| | Convalidaciones | 8 | |
| | Criterios de Evaluación | 1 | |
| | Docencia | 2 | |
| | Docencia Revisión | 2 | |
| | Espacio Europeo/PP. de Estudio | 1 | |
| | Gestión Administrativa | 1 | |
| | Material Didáctico | 1 | |
| | Evaluación Continua | 1 | |
| | Procedimiento Matrícula | 3 | |
| | Total | 21 | |
| Facultad de Psicología | Admisión Máster | 1 | 18,07 |
| | Convalidaciones | 12 | |
| | Criterios de Evaluación | 3 | |
| | Docencia | 72 | |
| | Docencia Nivel-Contenido | 2 | |
| | Docencia Notas | 6 | |
| | Docencia Prácticas | 1 | |
| | Docencia Revisión | 14 | |
| | Docencia Virtualización | 1 | |
| | Foros | 2 | |
| | Gestión Administrativa | 2 | |
| | Material Didáctico | 1 | |
| | Normativa | 2 | |
| | Evaluación Continua | 2 | |
| | Pérdida de Examen | 1 | |
| | Procedimiento Matrícula | 7 | |
| | Profesorado Sede Central | 2 | |
| | Trabajo Fin de Grado | 3 | |
| Tribunal de Compensación | 1 | | |
| Otros | 2 | | |
| Total | 137 | | |
| Fundación UNED | Docencia | 1 | 0,92 |
| | Docencia Notas | 1 | |
| | Material Didáctico | 2 | |
| | Normativa | 1 | |
| | Procedimiento Matrícula | 1 | |
| | Pruebas Presenciales Desarrollo | 1 | |
| Total | 7 | | |
| Gerencia | Normativa | 1 | 0,26 |
| | Otros | 1 | |
| | Total | 2 | |
| Rectorado | Normativa | 5 | 1,06 |
| | Procedimiento Matrícula | 2 | |
| | Otros | 1 | |
| | Total | 8 | |

| Distribución de Quejas (929) por área | | | |
|--|---------------------------------|-----------|------|
| Curso 2013-2014 (Continuación) | | | |
| Área | Materia | | % |
| Secretaría General | Funcionamiento | 1 | 2,77 |
| | Normativa | 1 | |
| | Pérdida de Examen | 1 | |
| | Procedimiento Sancionador | 1 | |
| | Pruebas Presenciales Desarrollo | 17 | |
| | Total | 21 | |
| Servicio de Inspección | Procedimiento Sancionador | 3 | 0,40 |
| | Total | 3 | |
| Vicerrectorado de Calidad y Relaciones Internacionales | Becas y Ayudas al Estudio | 1 | 0,13 |
| | Total | 1 | |
| Vicerrectorado de Centros Asociados | Docencia Prácticas | 1 | 3,69 |
| | Foros | 1 | |
| | Funcionamiento | 9 | |
| | Gestión Administrativa | 1 | |
| | Medios/Instalaciones | 8 | |
| | Oposiciones/Concursos | 1 | |
| | Evaluación Continua | 1 | |
| | Profesores Tutores | 3 | |
| | Pruebas Presenciales Desarrollo | 3 | |
| Total | 28 | | |
| Vicerrectorado de Coordinación y Planificación | Librería Virtual | 2 | 0,26 |
| | Total | 2 | |
| Vicerrectorado de Estudiantes | Becas y Ayudas al Estudio | 10 | 2,90 |
| | Docencia Notas | 1 | |
| | Funcionamiento | 2 | |
| | Gestión Administrativa | 2 | |
| | Medios/Instalaciones | 1 | |
| | Normativa | 4 | |
| | Procedimiento Matrícula | 1 | |
| | Pruebas Presenciales Desarrollo | 1 | |
| Total | 22 | | |
| Vicerrectorado de Formación Permanente | Docencia | 2 | 1,72 |
| | Docencia Revisión | 1 | |
| | Funcionamiento | 1 | |
| | Medios/Instalaciones | 2 | |
| | Normativa | 1 | |
| | Procedimiento de Matrícula | 1 | |
| | Pruebas Presenciales Desarrollo | 4 | |
| | Otros | 1 | |
| Total | 13 | | |
| Vicerrectorado de Investigación | Becas y Ayudas al Estudio | 1 | 1,06 |
| | Gestión Administrativa | 2 | |
| | Normativa | 1 | |
| | Procedimiento de Matrícula | 2 | |
| | Profesorado Sede Central | 1 | |
| | Profesorado Tutores | 1 | |
| Total | 8 | | |

| Distribución de Quejas (929) por área | | | |
|--|--------------------------------|------------|------|
| Curso 2013-2014 (Continuación) | | | |
| Área | Materia | | % |
| Vicerrectorado de Medios y Tecnología | Docencia Notas | 1 | 0,66 |
| | Funcionamiento Web | 3 | |
| | Procedimiento de Matrícula | 1 | |
| | Total | 5 | |
| Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado | Convalidaciones | 1 | 1,18 |
| | Espacio Europeo/PP. de Estudio | 2 | |
| | Gestión Administrativa | 4 | |
| | Oposiciones/Concursos | 1 | |
| | Evaluación Continua | 1 | |
| | Procedimiento de Matrícula | 1 | |
| | Profesorado Sede Central | 1 | |
| Total | 11 | | |
| Externa | Becas y Ayudas al Estudio | 3 | 1,18 |
| | Convalidaciones | 1 | |
| | Docencia | 1 | |
| | Normativa | 2 | |
| | Procedimiento Admisión | 3 | |
| | Otros | 1 | |
| Total | 11 | | |
| Otros | Procedimiento de Matrícula | 1 | 0,13 |
| | Total | 1 | |
| Total general | | 758 | |

| Distribución de Registros de Hechos (74) por área | | | |
|--|-----------------------------------|---|------|
| Curso 2013-2014 | | | |
| Área | Materia | | % |
| ETS de Ingeniería Informática | Procedimiento Matrícula | 1 | 1,35 |
| | Total | 1 | |
| ETS de Ingenieros Industriales | Docencia Revisión | 1 | 6,76 |
| | Docencia Virtualización | 1 | |
| | Gestión Administrativa | 2 | |
| | Normativa | 1 | |
| Total | 5 | | |
| Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales | Convalidaciones | 1 | 5,41 |
| | Docencia Nivel-Contenido | 1 | |
| | Espacio Europeo/Planes de Estudio | 1 | |
| | Procedimiento de Matrícula | 1 | |
| Total | 4 | | |
| Facultad de Ciencias Políticas y Sociología | Docencia Notas | 1 | 1,35 |
| | Total | 1 | |
| Facultad de Derecho | Docencia Revisión | 2 | 5,41 |
| | Procedimiento de Admisión | 1 | |
| | Procedimiento de Matrícula | 1 | |
| | Total | 4 | |
| Facultad de Educación | Docencia Notas | 1 | 4,05 |
| | Gestión Administrativa | 1 | |
| | Procedimiento de Matrícula | 1 | |
| | Total | 3 | |
| Facultad de Filología | Docencia Revisión | 1 | 5,41 |
| | Procedimiento de Matrícula | 1 | |
| | Pruebas Presenciales Desarrollo | 2 | |
| | Total | 4 | |
| Facultad de Filosofía | Docencia | 1 | 4,05 |
| | Gestión Administrativa | 1 | |
| | Procedimiento de Matrícula | 1 | |
| | Total | 3 | |
| Facultad de Geografía e Historia | Convalidaciones | 1 | 4,05 |
| | Gestión Administrativa | 1 | |
| | Profesorado Sede Central | 1 | |
| | Total | 3 | |
| Fundación | Admisión Máster | 1 | 2,70 |
| | Gestión Administrativa | 1 | |
| | Total | 2 | |
| Rectorado | Gestión Administrativa | 1 | 1,35 |
| | Total | 1 | |
| Servicio de Inspección | Procedimiento Sancionador | 1 | 1,35 |
| | Total | 1 | |
| Vicerrectorado de Calidad y Relaciones Internacionales | Becas y Ayudas al Estudio | 1 | 1,35 |
| | Total | 1 | |

| Distribución de Registros de Hechos (74) por área | | | |
|--|------------------------------|-----------|-------|
| Curso 2013-2014 | | | |
| Área | Materia | | % |
| Vicerrectorado de Centros Asociados | Docencia Virtualización | 1 | 2,70 |
| | Medios/Instalaciones | 1 | |
| | Total | 2 | |
| Vicerrectorado de Coordinación y Planificación | Librería Virtual | 1 | 1,35 |
| | Total | 1 | |
| Vicerrectorado de Estudiantes | Becas y Ayudas al Estudio | 1 | 4,05 |
| | Procedimiento de Matrícula | 1 | |
| | Otros | 1 | |
| | Total | 3 | |
| Vicerrectorado de Formación Permanente | Docencia Notas | 1 | 36,49 |
| | Funcionamiento | 1 | |
| | Procedimiento de Matrícula | 2 | |
| | Otros | 23 | |
| Total | 27 | | |
| Vicerrectorado de Investigación | Normativa | 2 | 2,70 |
| | Total | 2 | |
| Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado | Extinción de Planes Antiguos | 1 | 1,35 |
| | Total | 1 | |
| Total general | | 74 | |

| Distribución de Solicitudes de Mediación (13) por área Curso 2013-2014 | | | |
|---|-----------------------------------|-----------|----------|
| Área | Materia | | % |
| Curso de Acceso Directo | Docencia Revisión | 1 | 7,69 |
| | Total | 1 | |
| Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales | Espacio Europeo/Planes de Estudio | 1 | 7,69 |
| | Total | 1 | |
| Facultad de Ciencias | Evaluación Continua | 1 | 7,69 |
| | Total | 1 | |
| Facultad de Educación | Docencia Notas | 1 | 15,38 |
| | Espacio Europeo/Planes de Estudio | 1 | |
| | Total | 2 | |
| Secretaría General | Pruebas Presenciales Desarrollo | 1 | 7,69 |
| | Total | 1 | |
| Vicerrectorado de Estudiantes | Becas y Ayudas al Estudio | 1 | 7,69 |
| | Total | 1 | |
| Vicerrectorado de Formación Permanente | Docencia Revisión | 2 | 15,38 |
| | Total | 2 | |
| Vicerrectorado de Investigación | Procedimiento de Matrícula | 1 | 7,69 |
| | Total | 1 | |
| Total general | | 13 | |

| Distribución de Sugerencias de Mejora (8) por área Curso 2013-2014 | | |
|---|----------------------------|----------|
| Área | Materia | % |
| ETS Ingenieros Industriales | Funcionamiento | 1 |
| | Total | 1 |
| Facultad de Ciencias | Docencia Virtualización | 1 |
| | Total | 1 |
| Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales | Convalidaciones | 1 |
| | Total | 1 |
| Facultad de Derecho | Admisión Máster | 1 |
| | Total | 1 |
| Vicerrectorado de Calidad y Relaciones Internacionales | Procedimiento de Matrícula | 1 |
| | Total | 2 |
| Vicerrectorado de Medios y Tecnología | Docencia | 1 |
| | Funcionamiento Web | 1 |
| | Total | 2 |
| Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado | Oposiciones/Concurso | 1 |
| | Total | 2 |
| Total general | | 8 |

DISTRIBUCIÓN EN FUNCIÓN DEL NÚMERO DE ESTUDIANTES POR CENTRO

Los siguientes cuadros y gráficos ponen en relación los casos gestionados por la Oficina del Defensor en cada uno de los centros docentes (Facultades, Escuelas y CAD) con la atribución ideal que les correspondería en función de su número de estudiantes matriculados. Los datos facilitados excluyen las actuaciones dirigidas a otras unidades de la Universidad.

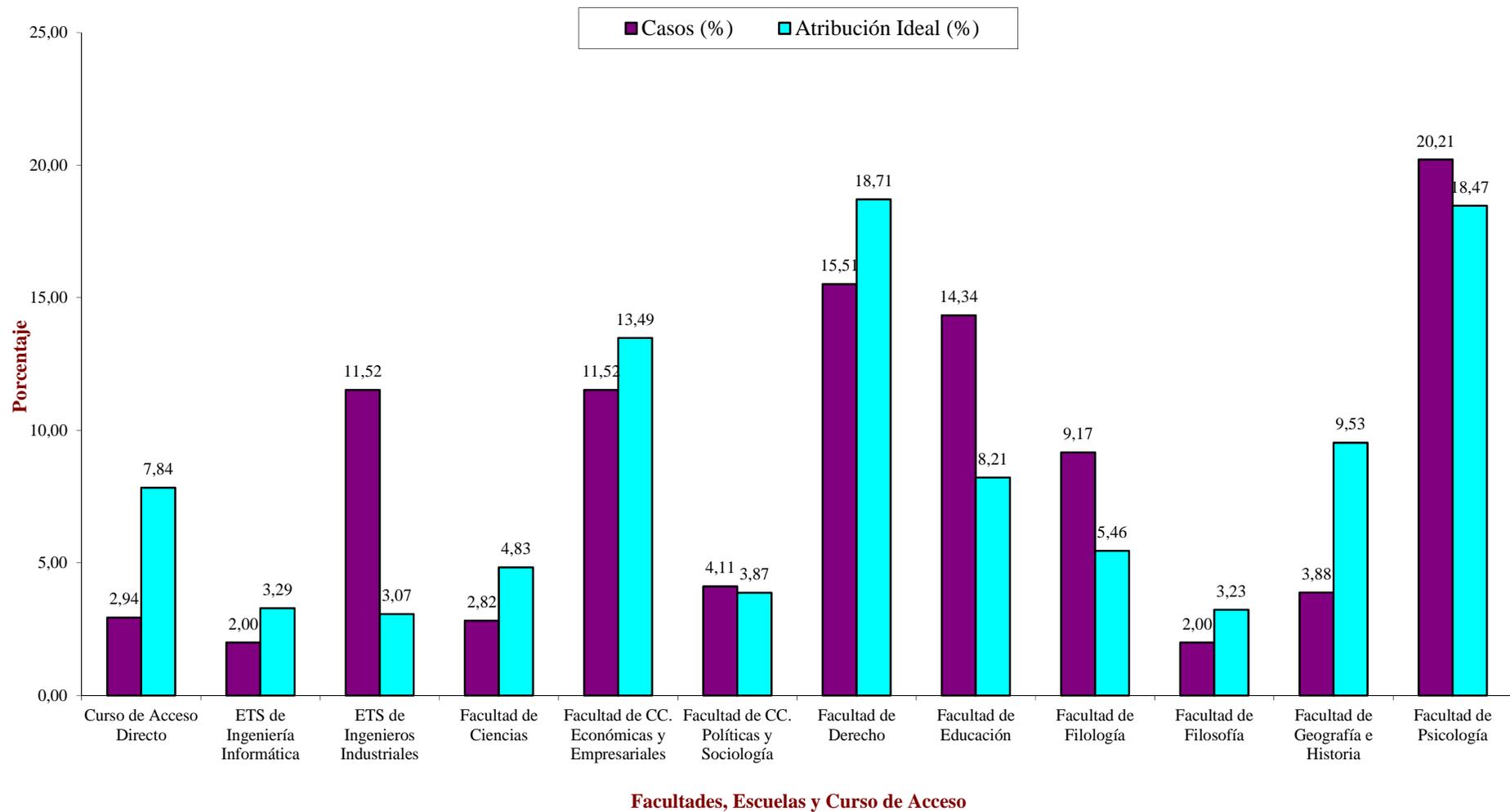
Conviene advertir que cada una de las incidencias reflejadas en un centro se le ha asignado porque la Oficina se ha dirigido a esa Facultad o Escuela para encontrar respuesta o solución al caso en cuestión. Ahora bien, no significa que la causa del problema sea imputable directamente a ese centro. Por ejemplo, un problema de matrícula puede haber sido asignado a la Facultad en la que está matriculado el estudiante, pues es en esa instancia donde se puede resolver el problema detectado, pero no cabe inferir que la raíz de ese problema esté en esa Facultad, al contrario, es donde se encuentra la solución.

El análisis de las quejas por centros puede ser interesante en un primer análisis, sobre todo si éste se enriquece con los datos extraídos en varios cursos académicos que ayuden a observar la evolución experimentada. No obstante, para que la visión sea más reveladora conviene poner los datos de este apartado en relación con los de las titulaciones y departamentos que se presentan con posterioridad.

| Comparativa del Total de casos por centro y la atribución ideal en función del número de alumnos matriculados | | | | |
|---|-----------------|---------------|--------------------------|--------------------|
| Curso 2013-2014 | | | | |
| Área | Número de Casos | % Total Casos | Alumnos Matriculados (*) | % Atribución Ideal |
| Curso de Acceso Directo | 25 | 2,94 | 13.819 | 7,84 |
| ETS de Ingeniería Informática | 17 | 2,00 | 5.798 | 3,29 |
| ETS de Ingenieros Industriales | 98 | 11,52 | 5.408 | 3,07 |
| Facultad de Ciencias | 24 | 2,82 | 8.520 | 4,83 |
| Facultad de CC. Económicas y Empresariales | 98 | 11,52 | 23.775 | 13,49 |
| Facultad de CC. Políticas y Sociología | 35 | 4,11 | 6.829 | 3,87 |
| Facultad de Derecho | 132 | 15,51 | 32.979 | 18,71 |
| Facultad de Educación | 122 | 14,34 | 14.481 | 8,21 |
| Facultad de Filología | 78 | 9,17 | 9.618 | 5,46 |
| Facultad de Filosofía | 17 | 2,00 | 5.693 | 3,23 |
| Facultad de Geografía e Historia | 33 | 3,88 | 16.807 | 9,53 |
| Facultad de Psicología | 172 | 20,21 | 32.561 | 18,47 |
| Total | 851 | 100,00 | 176.288 | 100,00 |

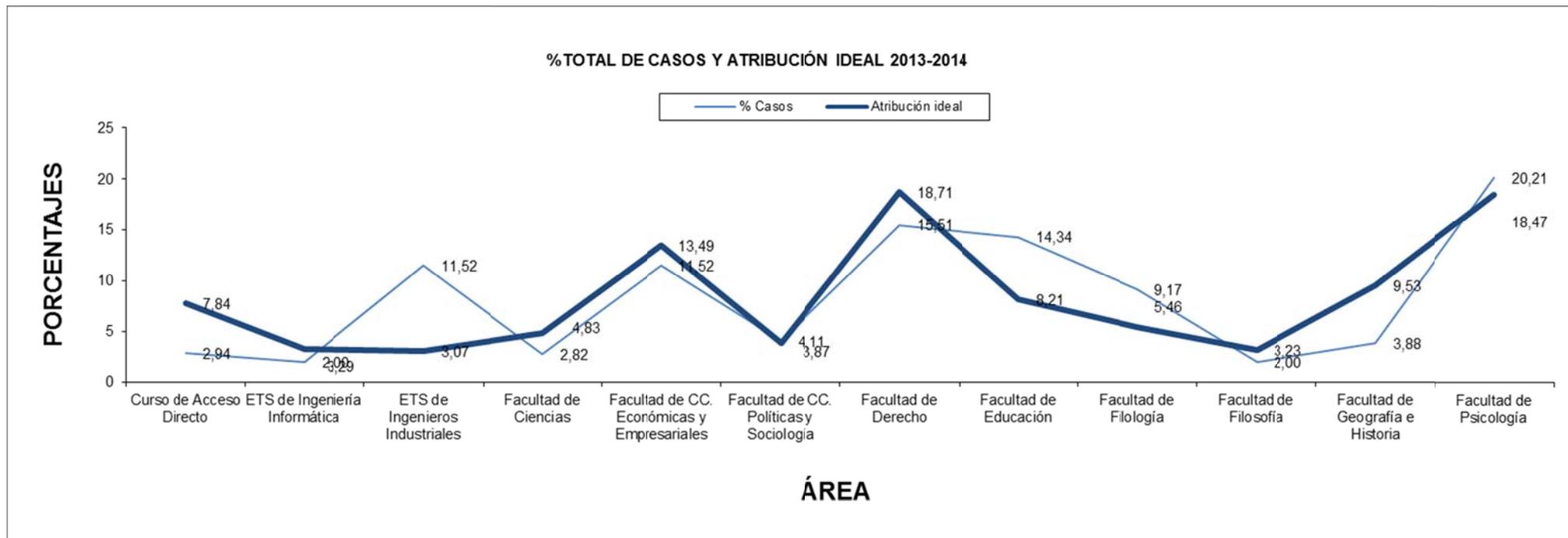
(*) Fuente: Portal Estadístico UNED a 12-11-14

Gráfico 6
Comparativa del total de casos por centro y atribución ideal



| Comparativa Total de Casos y Atribución ideal 2013-2014 y 2012-2013 | | | | | | | | |
|---|-------------------------|-----------------------|----------------------------------|----------------------------|-------------------------|-----------------------|------------------------------|----------------------------|
| Área | Número de Casos 2013-14 | % Total Casos 2013-14 | Alumnos Matriculados 2013-14 (*) | % Atribución Ideal 2013-14 | Número de Casos 2012-13 | % Total Casos 2012-13 | Alumnos Matriculados 2012-13 | % Atribución Ideal 2012-13 |
| Curso de Acceso Directo | 25 | 2,94 | 13.819 | 7,84 | 36 | 3,89 | 15.447 | 8,72 |
| ETS de Ingeniería Informática | 17 | 2,00 | 5.798 | 3,29 | 32 | 3,46 | 6.255 | 3,53 |
| ETS de Ingenieros Industriales | 98 | 11,52 | 5.408 | 3,07 | 54 | 5,83 | 5.673 | 3,20 |
| Facultad de Ciencias | 24 | 2,82 | 8.520 | 4,83 | 40 | 4,32 | 8.553 | 4,83 |
| Facultad de CC. Económicas y Empresariales | 98 | 11,52 | 23.775 | 13,49 | 143 | 15,44 | 23.955 | 13,52 |
| Facultad de CC. Políticas y Sociología | 35 | 4,11 | 6.829 | 3,87 | 49 | 5,29 | 8.119 | 4,58 |
| Facultad de Derecho | 132 | 15,51 | 32.979 | 18,71 | 170 | 18,36 | 30.625 | 17,28 |
| Facultad de Educación | 122 | 14,34 | 14.481 | 8,21 | 131 | 14,15 | 15.485 | 8,74 |
| Facultad de Filología | 78 | 9,17 | 9.618 | 5,46 | 52 | 5,62 | 9.388 | 5,30 |
| Facultad de Filosofía | 17 | 2,00 | 5.693 | 3,23 | 21 | 2,27 | 6.208 | 3,50 |
| Facultad de Geografía e Historia | 33 | 3,88 | 16.807 | 9,53 | 43 | 4,64 | 16.848 | 9,51 |
| Facultad de Psicología | 172 | 20,21 | 32.561 | 18,47 | 155 | 16,74 | 30.657 | 17,30 |
| Total | 851 | 100,00 | 176.288 | 100,00 | 926 | 100,00 | 177.213 | 100,00 |

(*) Fuente: Portal Estadístico UNED 1-12-13



DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR TITULACIÓN

Se presenta, a continuación, la distribución de consultas y quejas recibidas en la Oficina del Defensor Universitario por titulaciones para hacerlo, con posterioridad, por departamentos.

Conviene advertir que no todas las consultas y quejas que recibe una Facultad o Escuela se corresponden con una titulación, ya que pueden afectar a otras distintas áreas de gestión, por lo que no son contempladas en las estadísticas de este apartado.

Los datos se presentan agrupando por un lado las Diplomaturas y Licenciaturas y, por otro, los Grados. Finalmente, se presentan los datos de los Másteres y de otras enseñanzas. En relación a las primeras, hay que resaltar un descenso notable tanto de consultas como de reclamaciones, producto de su condición de titulaciones en extinción y de la consecuente reducción de estudiantes.

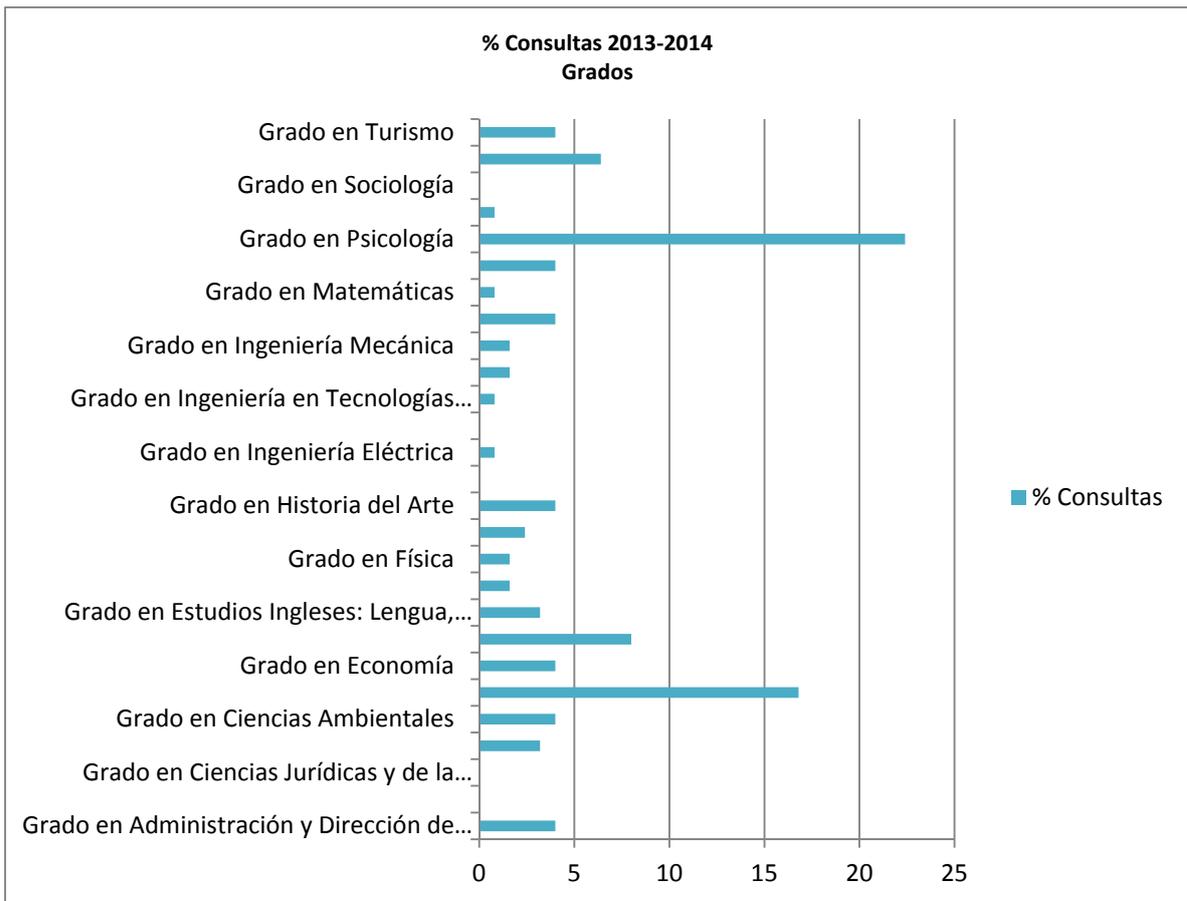
Con respecto a los Grados debemos explicar que las dos titulaciones que más quejan reciben, éstas no se reparten homogéneamente entre sus asignaturas sino que, en ambos casos, se concentran en una asignatura en concreto que experimenta un elevado índice de conflictividad. Desde la Oficina del Defensor Universitario hemos transmitido el sentido de las quejas cuando éstas se han recibido tanto a los equipos docentes como a los órganos académicos con competencia. Igualmente se han redactado recomendaciones a los equipos docentes que han sido declinadas.

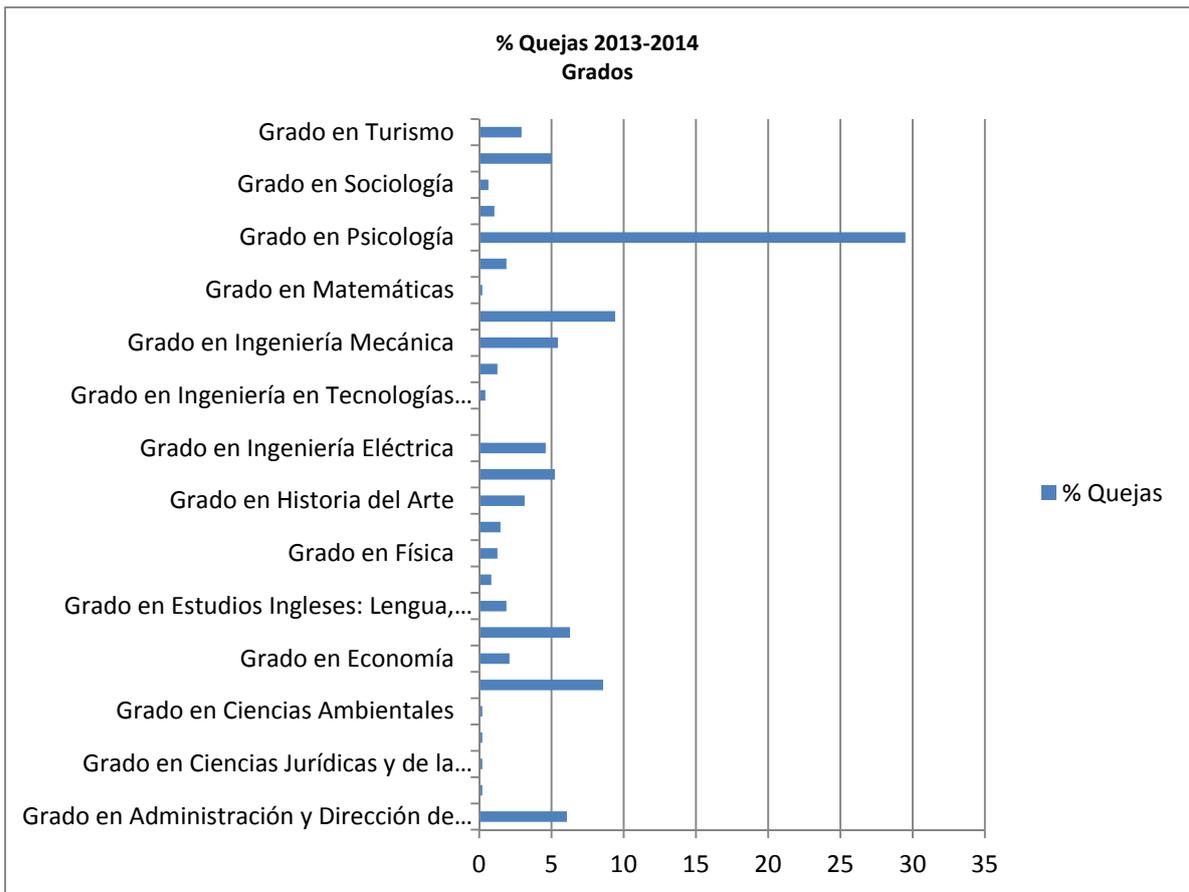
En cierta relación con lo anterior, apreciamos la tendencia creciente de los estudiantes a organizarse en redes sociales, externas a los foros de las asignaturas, que da lugar a una mayor divulgación de la queja entre los matriculados, a su potenciación y, en determinados casos, a una avalancha de escritos de protesta, algunos de ellos firmados por estudiantes no matriculados en la asignatura a la que se refiere. Ante esto, solicitamos a los estudiantes que confíen en los mecanismos de garantía de la UNED y que dirijan sus quejas por los conductos ordinarios contemplados por nuestro ordenamiento y evitando en todo caso el recurso a prácticas fraudulentas.

En otro orden, es de destacar la existencia de titulaciones con casi ninguna queja e, incluso, sin ninguna.

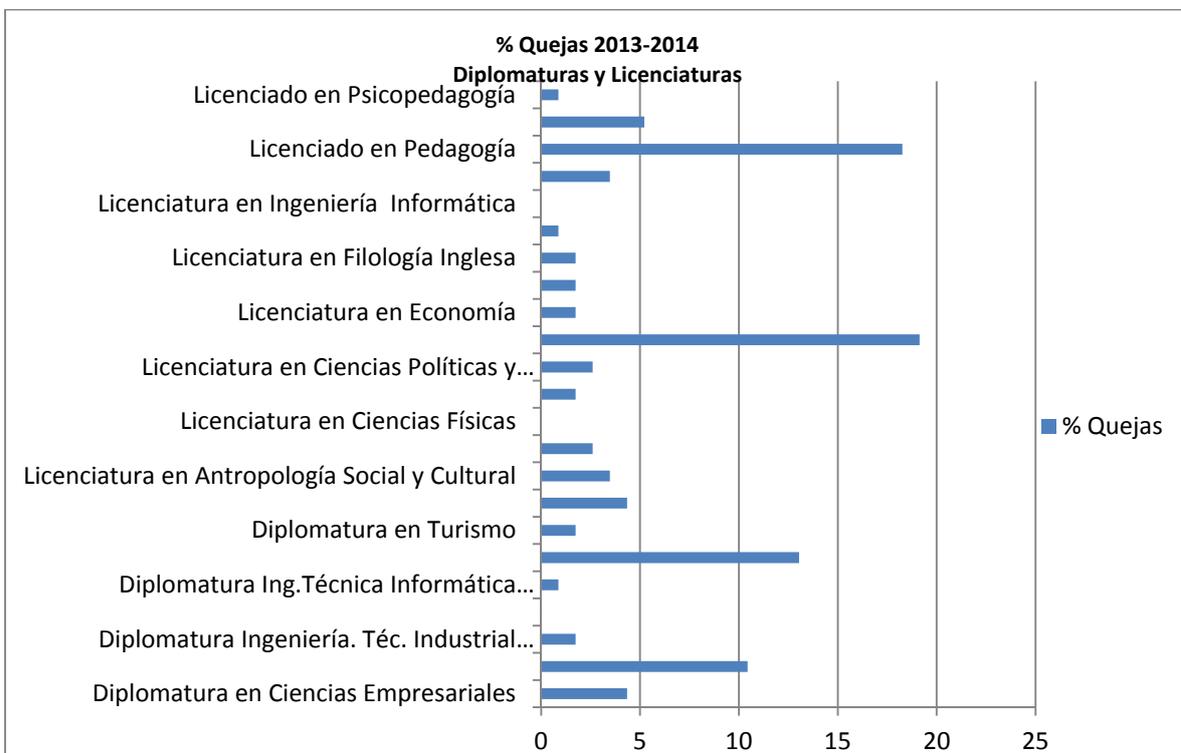
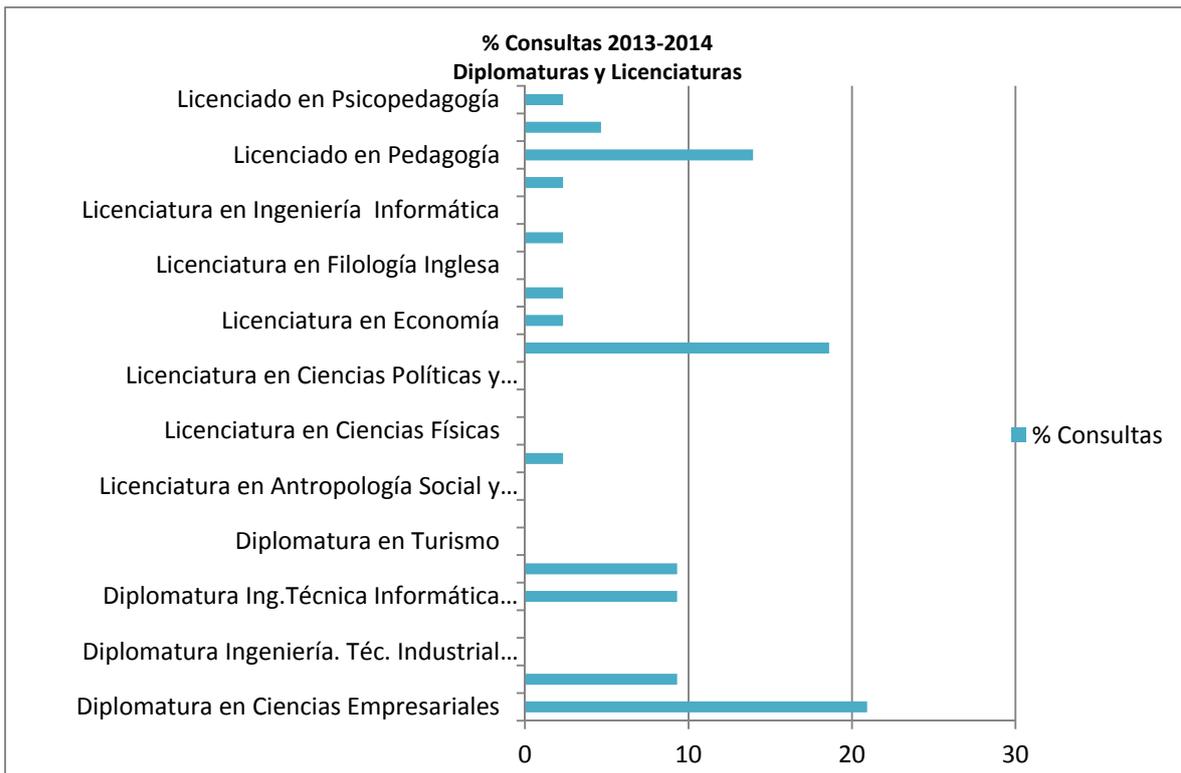
La información que se ofrece a renglón seguido puede ser de especial utilidad a los Comisiones de las titulaciones y a los equipos de dirección de las Facultades y Escuelas, fundamentalmente si se ponen en relación con los datos de la última Memoria. No obstante, desde esta Oficina nos ponemos a su disposición, para analizar la cuestión con un detalle mayor del que permite este informe.

| DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR TITULACIÓN 2013-2014 | | | | |
|--|------------|---------------|------------|---------------|
| Grados | | | | |
| Titulación | Consulta | % Consultas | Queja | % Quejas |
| Grado en Administración y Dirección de Empresas | 5 | 4,00 | 29 | 6,07 |
| Grado en Antropología | 0 | 0 | 1 | 0,21 |
| Grado en Ciencias Jurídicas y de la Administración | 0 | 0 | 1 | 0,21 |
| Grado en Ciencia Política y de la Administración | 4 | 3,20 | 1 | 0,21 |
| Grado en Ciencias Ambientales | 5 | 4,00 | 1 | 0,21 |
| Grado en Derecho | 21 | 16,80 | 41 | 8,58 |
| Grado en Economía | 5 | 4,00 | 10 | 2,09 |
| Grado en Educación Social | 10 | 8,00 | 30 | 6,28 |
| Grado en Estudios Ingleses: Lengua, Literatura y Cultura | 4 | 3,20 | 9 | 1,88 |
| Grado en Filosofía | 2 | 1,60 | 4 | 0,84 |
| Grado en Física | 2 | 1,60 | 6 | 1,26 |
| Grado en Geografía e Historia | 3 | 2,40 | 7 | 1,46 |
| Grado en Historia del Arte | 5 | 4,00 | 15 | 3,14 |
| Grado en Ing. Electrónica Industrial y Automática | 0 | 0 | 25 | 5,23 |
| Grado en Ingeniería Eléctrica | 1 | 0,80 | 22 | 4,60 |
| Grado en Ingeniería en Tecnologías de la Información | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Grado en Ingeniería en Tecnologías Industriales | 1 | 0,80 | 2 | 0,42 |
| Grado en Ingeniería Informática | 2 | 1,60 | 6 | 1,26 |
| Grado en Ingeniería Mecánica | 2 | 1,60 | 26 | 5,44 |
| Grado en Lengua y Literatura Españolas | 5 | 4,00 | 45 | 9,41 |
| Grado en Matemáticas | 1 | 0,80 | 1 | 0,21 |
| Grado en Pedagogía | 5 | 4,00 | 9 | 1,88 |
| Grado en Psicología | 28 | 22,40 | 141 | 29,50 |
| Grado en Química | 1 | 0,80 | 5 | 1,05 |
| Grado en Sociología | 0 | 0 | 3 | 0,63 |
| Grado en Trabajo Social | 8 | 6,40 | 24 | 5,02 |
| Grado en Turismo | 5 | 4,00 | 14 | 2,93 |
| Total | 125 | 100,00 | 478 | 100,00 |





| DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR TITULACIÓN 2013-2014 | | | | |
|---|-----------|---------------|------------|---------------|
| Diplomaturas y Licenciaturas | | | | |
| Titulación | Consulta | % Consultas | Queja | % Quejas |
| Diplomatura en Ciencias Empresariales | 9 | 20,93 | 5 | 4,35 |
| Diplomatura en Educación Social | 4 | 9,30 | 12 | 10,43 |
| Diplomatura Ingeniería. Téc. Industrial Mecánica | 0 | 0 | 2 | 1,74 |
| Diplomatura Ing. Técnica Informática Gestión (Plan 2000) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Diplomatura Ing. Técnica Informática Sistemas (Plan 2000) | 4 | 9,30 | 1 | 0,87 |
| Diplomatura en Trabajo Social | 4 | 9,30 | 15 | 13,04 |
| Diplomatura en Turismo | 0 | 0 | 2 | 1,74 |
| Licenciatura en Administración y Dirección de Empresas | 0 | 0 | 5 | 4,35 |
| Licenciatura en Antropología Social y Cultural | 0 | 0 | 4 | 3,48 |
| Licenciatura en Ciencias Ambientales | 1 | 2,33 | 3 | 2,61 |
| Licenciatura en Ciencias Físicas | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Licenciatura en Ciencias Políticas y Sociología. Secc. Políticas | 0 | 0 | 2 | 1,74 |
| Licenciatura en Ciencias Políticas y Sociología. Secc. Sociología | 0 | 0 | 3 | 2,61 |
| Licenciatura en Derecho Plan 2000 | 8 | 18,60 | 22 | 19,13 |
| Licenciatura en Economía | 1 | 2,33 | 2 | 1,74 |
| Licenciatura en Filología Hispánica | 1 | 2,33 | 2 | 1,74 |
| Licenciatura en Filología Inglesa | 0 | 0 | 2 | 1,74 |
| Licenciatura en Historia | 1 | 2,33 | 1 | 0,87 |
| Licenciatura en Ingeniería Informática | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Licenciado en Ingeniería Industrial (Plan 2001) | 1 | 2,33 | 4 | 3,48 |
| Licenciado en Pedagogía | 6 | 13,95 | 21 | 18,26 |
| Licenciado en Psicología (Plan 2000) | 2 | 4,65 | 6 | 5,22 |
| Licenciado en Psicopedagogía | 1 | 2,33 | 1 | 0,87 |
| Total | 43 | 100,00 | 115 | 100,00 |



| DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR TITULACIÓN 2013-2014 | | | | |
|--|-----------------|--------------------|--------------|-----------------|
| Otros estudios | | | | |
| Titulación | Consulta | % Consultas | Queja | % Quejas |
| CUID | 5 | 17,24 | 10 | 24,39 |
| Curso de Acceso Mayores de 25 Años | 9 | 31,03 | 9 | 21,95 |
| Curso de Acceso Mayores de 45 Años | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Cursos de Especialización (Máster, Especialista, Experto) | 5 | 17,24 | 11 | 26,83 |
| Cursos de Extensión | 1 | 3,45 | 0 | 0,00 |
| Doctorado | 3 | 10,34 | 7 | 17,07 |
| Enseñanza Abierta | 0 | 0,00 | 1 | 2,44 |
| Formación del Profesorado | 1 | 3,45 | 0 | 0 |
| Prueba de Acceso Mayores de 40 Años | 1 | 3,45 | 0 | 0 |
| Prueba de Acceso Mayores de 25 Años | 1 | 3,45 | 1 | 2,44 |
| Prueba de Acceso Mayores de 45 Años | 2 | 6,90 | 1 | 2,44 |
| Selectividad | 1 | 3,45 | 1 | 2,44 |
| Total | 29 | 100,00 | 41 | 100,00 |

| Distribución de casos (69) por Máster Oficial | | | |
|---|-----------------------------------|----|-------|
| Curso 2013-2014 | | | |
| Área | Materia | | % |
| Máster Universitario Metodología de las CC. Comportamiento. UNED, UCM, UAM | Gestión Administrativa | 1 | 1,45 |
| | Total | 1 | |
| Máster Universitario en Formación e Inv. Literaria | Gestión Administrativa | 1 | 1,45 |
| | Total | 1 | |
| Máster Universitario Comunicación y Educación en la Red: Sociedad Información a Sociedad de la Comunicación | Procedimiento de Matrícula | 2 | 2,90 |
| | Total | 2 | |
| Máster Universitario en Filosofía Teórica y Práctica | Normativa | 1 | 4,35 |
| | Procedimiento de Matrícula | 2 | |
| | Total | 3 | |
| Máster Universitario en Ciencia del Lenguaje y Lingüística Hispánica | Normativa | 1 | 1,45 |
| | Total | 1 | |
| Máster Universitario en Ciencia y Tecnología Química | Becas y Ayudas al Estudio | 1 | 1,45 |
| | Total | 1 | |
| Máster Universitario en Formación del Profesorado de Ed. Secundaria Obligatoria | Admisión Máster | 2 | 27,54 |
| | Becas y Ayudas al Estudio | 1 | |
| | Criterios de Evaluación | 4 | |
| | Docencia | 2 | |
| | Docencia Revisión | 3 | |
| | Espacio Europeo/Planes de Estudio | 1 | |
| | Funcionamiento | 1 | |
| | Normativa | 1 | |
| | Procedimiento de matrícula | 2 | |
| | Procedimiento Sancionador | 1 | |
| | Pruebas Presenciales Desarrollo | 1 | |
| | Total | 19 | |
| Máster Universitario en Derecho a la Abogacía | Admisión al Máster | 1 | 1,45 |
| | Procedimiento de matrícula | 1 | |
| | Total | 1 | |
| Máster Universitario en Estrategias y Tecnologías para la función docente | Procedimiento de Matrícula | 1 | 1,45 |
| | Total | 1 | |
| Máster Universitario en Estudios franceses y francófonos | Admisión Máster | 1 | 1,45 |
| | Total | 1 | |
| Máster Universitario en Ingeniería de Sistemas de Control | Normativa | 1 | 1,45 |
| | Total | 1 | |

| Distribución de casos (69) por Máster Oficial | | | |
|---|----------------------------|----------|------|
| Curso 2013-2014 | | | |
| Área | Materia | | % |
| Máster Universitario en Ingeniería del Diseño | Docencia Revisión | 1 | 2,90 |
| | Procedimiento de Matrícula | 1 | |
| | Total | 2 | |
| Máster Universitario en Innovación e Investigación en Educación | Procedimiento de Matrícula | 2 | 2,90 |
| | Total | 2 | |
| Máster Universitario en Investigación en Economía | Admisión Máster | 1 | 2,90 |
| | Docencia Nivel-contenido | 1 | |
| | Total | 2 | |
| Máster Universitario en Investigación en Psicología | Admisión al Máster | 2 | 8,70 |
| | Becas y Ayudas al Estudio | 1 | |
| | Normativa | 2 | |
| | Procedimiento de Matrícula | 1 | |
| | Total | 6 | |
| Máster Universitario en Lingüística Inglesa Aplicada | Normativa | 1 | 1,45 |
| | Total | 1 | |
| Máster Universitario en los Retos de la Paz, la Seguridad y la Defensa | Procedimiento de Matrícula | 1 | 1,45 |
| | Total | 1 | |
| Máster Universitario en Métodos y Téc. Avanzadas de Investigación Histórica | Admisión Máster | 1 | 1,45 |
| | Docencia | 1 | |
| | Procedimiento de Matrícula | 1 | |
| | Total | 1 | |
| Máster Universitario en Orientación Profesional | Convalidaciones | 1 | 1,45 |
| | Total | 1 | |
| Máster Universitario en Seguridad | Docencia | 1 | 1,45 |
| | Total | 1 | |
| Máster Universitario en Sostenibilidad y RSC (UNED-UJI) | Gestión Administrativa | 1 | 4,35 |
| | Normativa | 1 | |
| | Procedimiento de Matrícula | 1 | |
| | Total | 3 | |
| Máster Universitario en Tecnologías de la Información y la comunicación en la | Admisión al Máster | 1 | 1,45 |
| | Total | 1 | |
| Máster Universitario en Trabajo Social, Estado Bienestar y Mét. Intervención | Admisión Máster | 1 | 1,45 |
| | Total | 1 | |
| Máster Universitario en Unión Europea | Becas y Ayudas al Estudio | 1 | 5,80 |
| | Docencia | 1 | |
| | Gestión Administrativa | 1 | |
| | Normativa | 1 | |
| | Total | 4 | |
| Máster Universitario Euro-Latinoamericano en Educación Intercultural | Procedimiento de Matrícula | 2 | 2,90 |
| | Total | 2 | |

| Distribución de casos (69) por Máster Oficial Curso 2013-2014 | | | |
|---|---------------------------------|----------|------|
| Área | Materia | | % |
| Máster Universitario Formación de Profesores de Español como Segunda Lengua | Criterios de Evaluación | 1 | 4,35 |
| | Pruebas Presenciales Desarrollo | 1 | |
| | Otros | 1 | |
| | Total | 3 | |
| Máster Universitario Ingeniería Eléctrica, Electrónica y Control | Docencia Notas | 1 | 1,45 |
| | Total | 1 | |
| Másteres Oficiales | Procedimiento de Matrícula | 1 | 2,90 |
| | Convalidaciones | 1 | |
| | Total | 2 | |

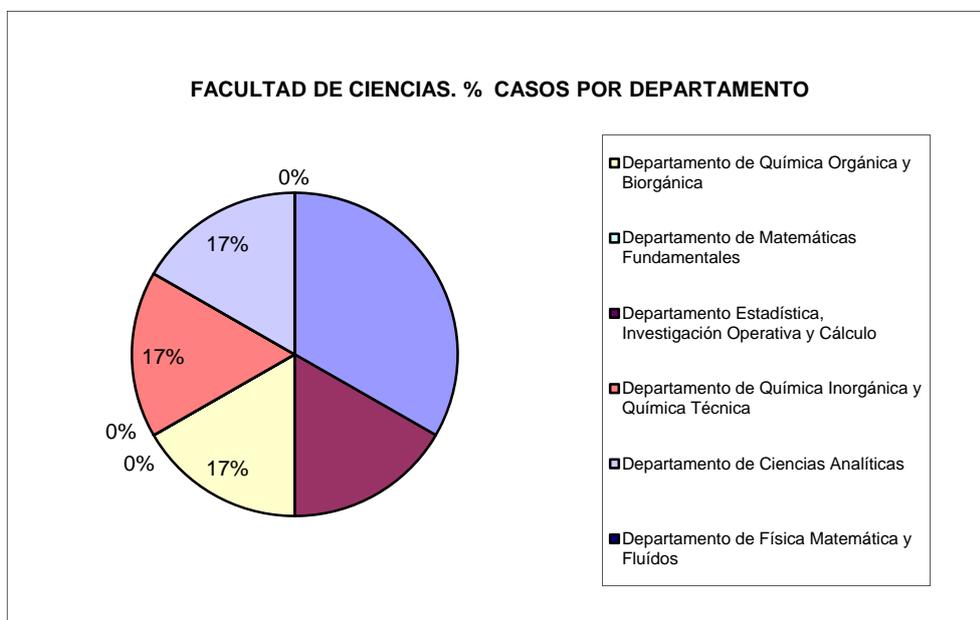
DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR DEPARTAMENTOS

Seguidamente se detallan los datos referidos a los Departamentos, ordenados por Facultades o Escuelas. La suma de los asuntos de un centro es, en este caso, la de sus Departamentos; no coincide con la totalidad de casos mostrados en las tablas anteriores para cada Facultad y Escuela, pues en los cuadros de este apartado no se recogen los asuntos que atañen a los decanatos, secretarías, negociados y demás servicios administrativos.

Si bien los datos que se presentan a continuación son relevantes en la medida en que permiten comprobar el número de asuntos que afectan a un Departamento, conviene advertir que, ante bajas frecuencias, los gráficos pueden distorsionar la información. Por ejemplo, en una Facultad con cuatro Departamentos y cuatro quejas, un Departamento con tan solo dos quejas ocupa la mitad del gráfico, atribuyéndole el gráfico un peso que realmente no tiene.

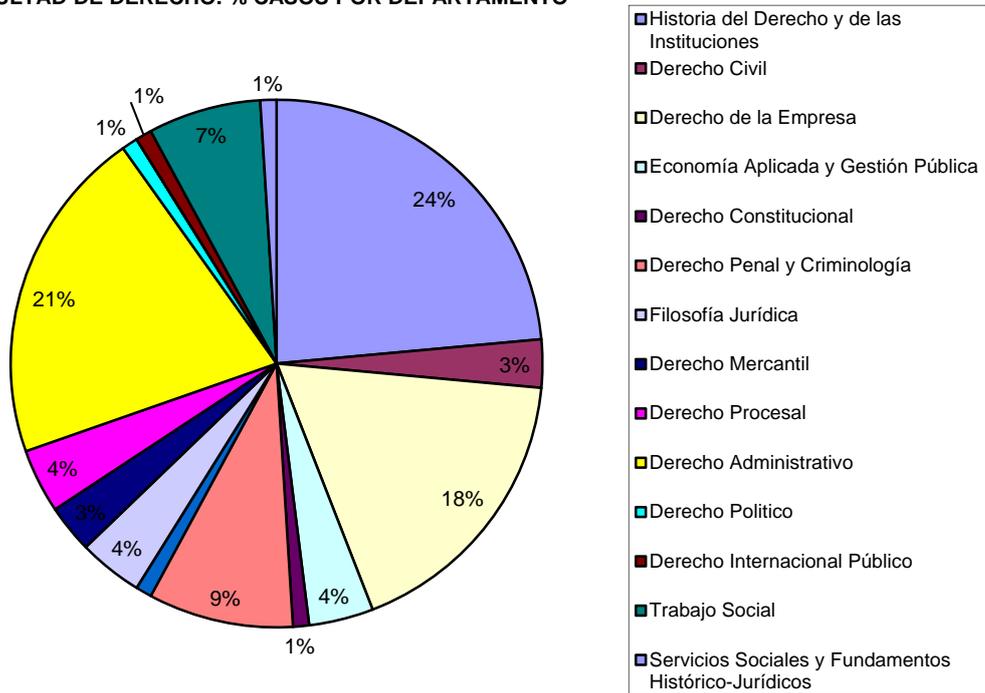
Se recomienda comparar los datos de los Departamentos con los consignados en las memorias anteriores.

| Facultad de Ciencias Casos por Departamento Curso 2013-2014 | | |
|--|-----------------|------------|
| Departamento | Número de Casos | % Casos |
| Departamento de Física Fundamental | 2 | 33 |
| Departamento de Física de los Materiales | 1 | 17 |
| Departamento de Química Orgánica y Biorgánica | 1 | 17 |
| Departamento de Matemáticas Fundamentales | 0 | 0 |
| Departamento Estadística, Investigación Operativa y Cálculo | 0 | 0 |
| Departamento de Química Inorgánica y Química Técnica | 1 | 17 |
| Departamento de Ciencias y Técnicas Fisicoquímicas | 0 | 0 |
| Departamento de Ciencias Analíticas | 1 | 17 |
| Departamento de Física Matemática y Fluidos | 0 | 0 |
| Total | 6 | 100 |

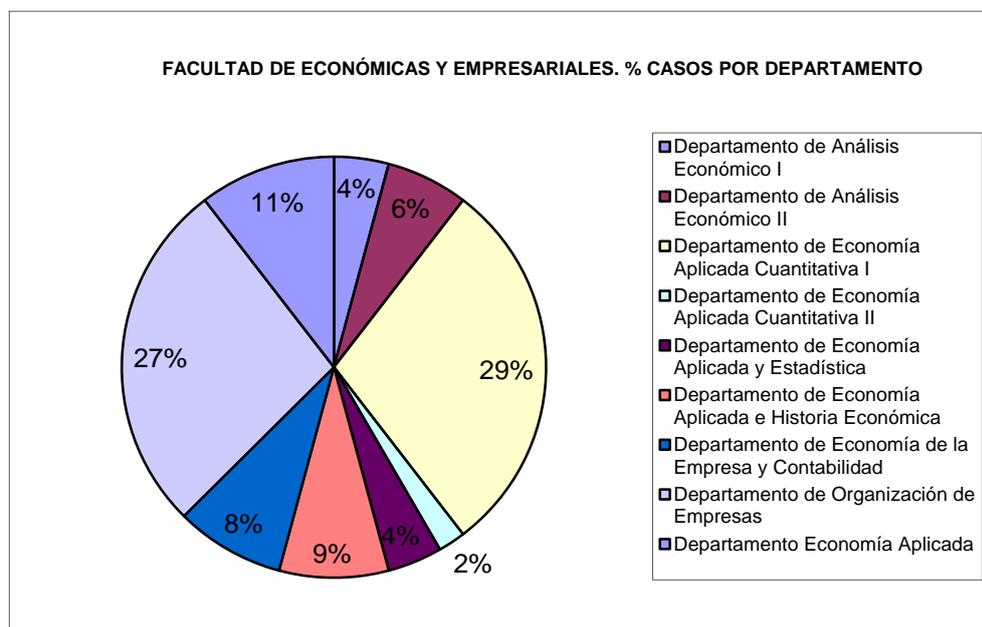


| Facultad de Derecho | | |
|--|------------------------|----------------|
| Casos por Departamento Curso 2013-2014 | | |
| Departamento | Número de Casos | % Casos |
| Historia del Derecho y de las Instituciones | 24 | 24 |
| Derecho Civil | 3 | 3 |
| Derecho de la Empresa | 18 | 18 |
| Economía Aplicada y Gestión Pública | 4 | 4 |
| Derecho Constitucional | 1 | 1 |
| Derecho Penal y Criminología | 9 | 9 |
| Derecho Romano | 1 | 1 |
| Filosofía Jurídica | 4 | 4 |
| Derecho Mercantil | 3 | 3 |
| Derecho Procesal | 4 | 4 |
| Derecho Administrativo | 21 | 21 |
| Derecho Político | 1 | 1 |
| Derecho Eclesiástico del Estado | 0 | 0 |
| Derecho Internacional Público | 1 | 1 |
| Trabajo Social | 7 | 7 |
| Servicios Sociales y Fundamentos Histórico-Jurídicos | 1 | 1 |
| Total | 102 | 99 |

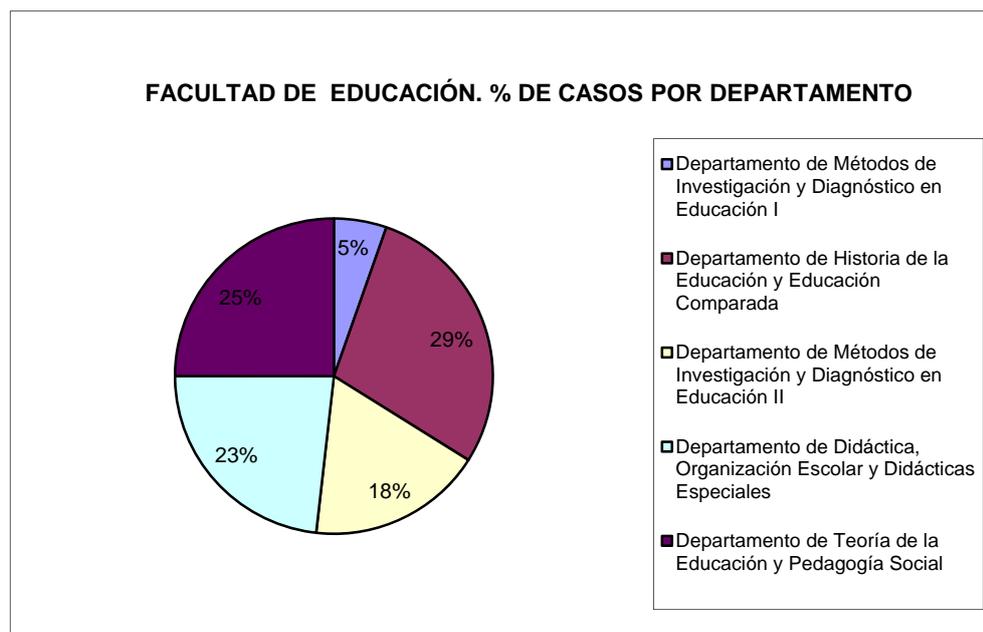
FACULTAD DE DERECHO. % CASOS POR DEPARTAMENTO



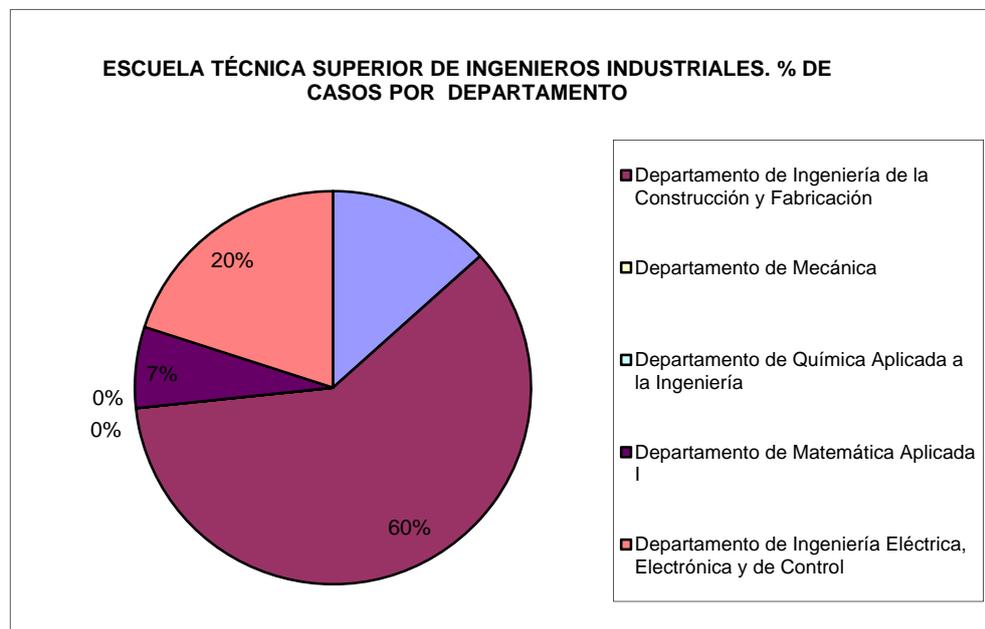
| Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Casos por Departamento Curso 2013-2014 | | |
|---|-----------------|------------|
| Departamento | Número de Casos | % Casos |
| Departamento de Análisis Económico I | 2 | 4 |
| Departamento de Análisis Económico II | 3 | 6 |
| Departamento de Economía Aplicada Cuantitativa I | 14 | 29 |
| Departamento de Economía Aplicada Cuantitativa II | 1 | 2 |
| Departamento de Economía Aplicada y Estadística | 2 | 4 |
| Departamento de Economía Aplicada e Historia Económica | 4 | 8 |
| Departamento de Economía de la Empresa y Contabilidad | 4 | 8 |
| Departamento de Organización de Empresas | 13 | 27 |
| Departamento Economía Aplicada | 5 | 10 |
| Total | 48 | 100 |



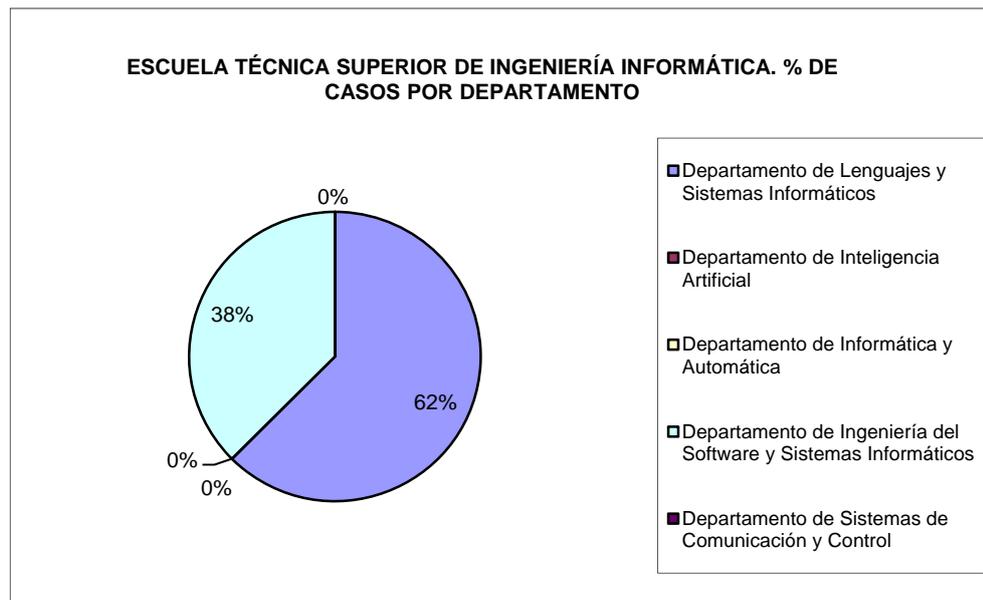
| Facultad de Educación Casos por Departamento Curso 2013-2014 | | |
|---|-----------------|------------|
| Departamento | Número de Casos | % Casos |
| Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación I | 3 | 5 |
| Departamento de Historia de la Educación y Educación Comparada | 16 | 29 |
| Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación II | 10 | 18 |
| Departamento de Didáctica, Organización Escolar y Didácticas Especiales | 13 | 23 |
| Departamento de Teoría de la Educación y Pedagogía Social | 14 | 25 |
| Total | 56 | 100 |



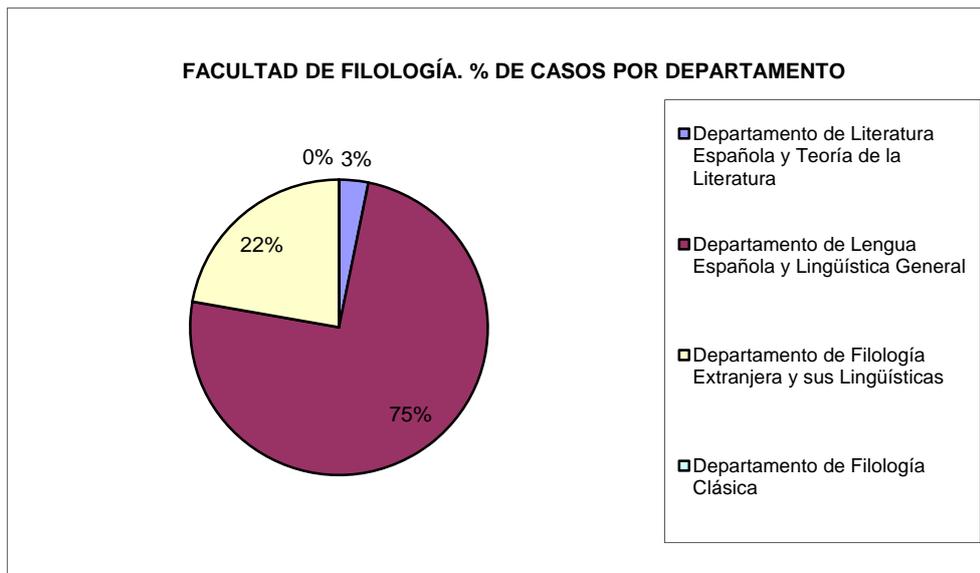
| ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES | | |
|--|-----------------|------------|
| Casos por Departamento Curso 2013-2014 | | |
| Departamento | Número de Casos | % Casos |
| Departamento de Ingeniería Energética | 2 | 13 |
| Departamento de Ingeniería de la Construcción y Fabricación | 9 | 60 |
| Departamento de Mecánica | 0 | 0 |
| Departamento de Química Aplicada a la Ingeniería | 0 | 0 |
| Departamento de Matemática Aplicada I | 1 | 7 |
| Departamento de Ingeniería Eléctrica, Electrónica y de Control | 3 | 20 |
| Total | 15 | 100 |



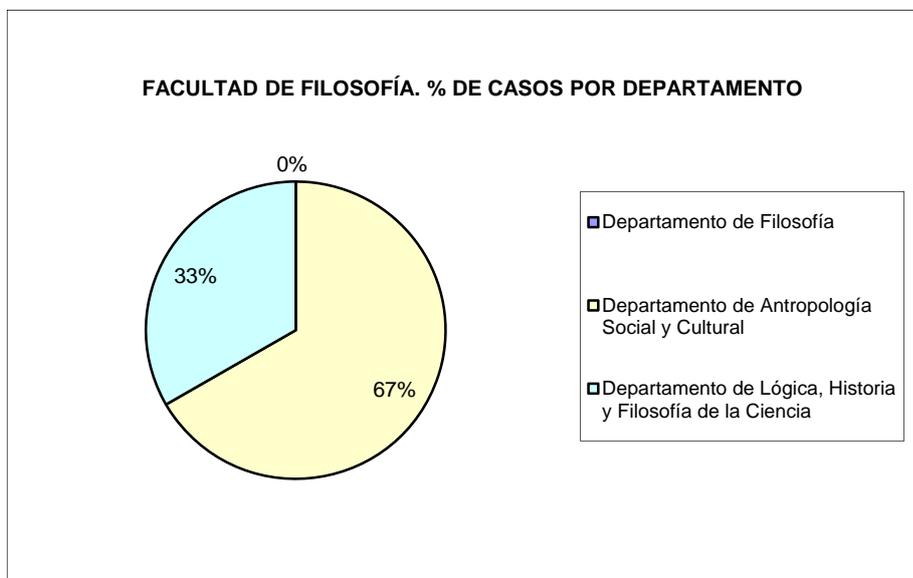
| ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA INFORMÁTICA Casos por Departamento Curso 2013-2014 | | |
|--|-----------------|------------|
| Departamento | Número de Casos | % Casos |
| Departamento de Lenguajes y Sistemas Informáticos | 5 | 63 |
| Departamento de Inteligencia Artificial | 0 | 0 |
| Departamento de Informática y Automática | 0 | 0 |
| Departamento de Ingeniería del Software y Sistemas Informáticos | 3 | 38 |
| Departamento de Sistemas de Comunicación y Control | 0 | 0 |
| Total | 8 | 100 |



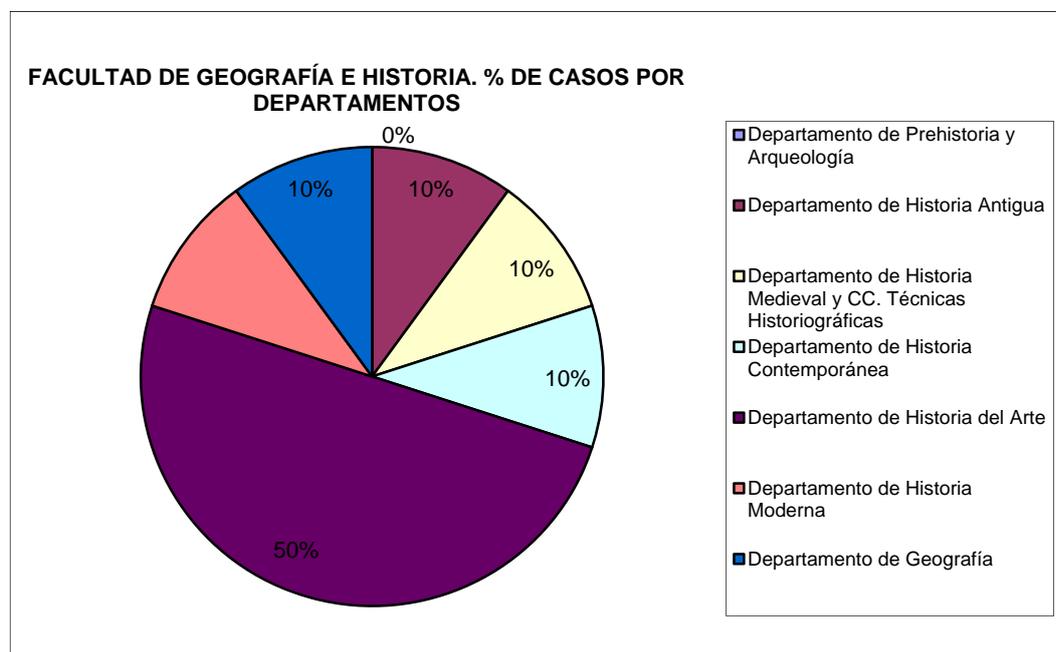
| FACULTAD DE FILOLOGÍA Casos por Departamento Curso 2013-2014 | | |
|---|-----------------|------------|
| Departamento | Número de Casos | % Casos |
| Departamento de Literatura Española y Teoría de la Literatura | 2 | 3 |
| Departamento de Lengua Española y Lingüística General | 47 | 75 |
| Departamento de Filología Extranjera y sus Lingüísticas | 14 | 22 |
| Departamento de Filología Clásica | 0 | 0 |
| Departamento de Filología Francesa | 0 | 0 |
| Total | 63 | 100 |



| FACULTAD DE FILOSOFÍA Casos por Departamento Curso 2013-2014 | | |
|---|-----------------|------------|
| Departamento | Número de Casos | % Casos |
| Departamento de Filosofía | 0 | 0 |
| Departamento de Filosofía y Filosofía Moral y Política | 0 | 0 |
| Departamento de Antropología Social y Cultural | 4 | 67 |
| Departamento de Lógica, Historia y Filosofía de la Ciencia | 2 | 33 |
| Total | 6 | 100 |

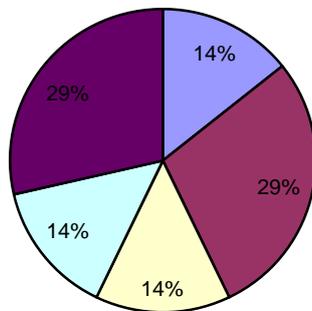


| FACULTAD DE GEOGRAFÍA E HISTORIA Casos por Departamento Curso 2013-2014 | | |
|--|-----------------|------------|
| Departamento | Número de Casos | % Casos |
| Departamento de Prehistoria y Arqueología | 0 | 0 |
| Departamento de Historia Antigua | 1 | 10 |
| Departamento de Historia Medieval y CC. Técnicas Historiográficas | 1 | 10 |
| Departamento de Historia Contemporánea | 1 | 10 |
| Departamento de Historia del Arte | 5 | 50 |
| Departamento de Historia Moderna | 1 | 10 |
| Departamento de Geografía | 1 | 10 |
| Total | 10 | 100 |



| FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA Casos por Departamento Curso 2013-2014 | | |
|---|-----------------|------------|
| Departamento | Número de Casos | % Casos |
| Departamento de Ciencia Política y de la Administración | 1 | 14 |
| Departamento de Historia Social y del Pensamiento Político | 2 | 29 |
| Departamento de Sociología I (Teoría, Metodología y Cambio Social) | 1 | 14 |
| Sociología II (Estructura Social) | 1 | 14 |
| Sociología III (Tendencias sociales) | 2 | 29 |
| Total | 7 | 100 |

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA. % DE CASOS POR DEPARTAMENTO



- Departamento de Ciencia Política y de la Administración
- Departamento de Historia Social y del Pensamiento Político
- Departamento de Sociología I (Teoría, Metodología y Cambio Social)
- Sociología II (Estructura Social)
- Sociología III (Tendencias sociales)

| FACULTAD DE PSICOLOGÍA Casos por Departamento Curso 2013-2014 | | |
|---|-----------------|------------|
| Departamento | Número de Casos | % Casos |
| Departamento de Psicología Básica I | 8 | 7 |
| Departamento de Psicología Básica II | 10 | 9 |
| Departamento de Metodología de las Ciencias del Comportamiento | 0 | 0 |
| Departamento de Psicobiología | 9 | 8 |
| Departamento de Psicología Personalidad, Evaluación y Tratamientos Psicológicos | 7 | 6 |
| Departamento de Psicología Social y de las Organizaciones | 5 | 4 |
| Departamento de Psicología Evolutiva y de la Educación | 78 | 67 |
| Total | 117 | 100 |

