

Informe Curso

Académico

2015- 2016

OFICINA DEL
DEFENSOR
UNIVERSITARIO

UNED

OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Defensor Universitario
D. José Rafael Guillamón Fernández

Defensor Universitario Adjunto por el sector de PAS
D. José Luis Arrabal Canet

Defensora Universitaria Adjunta por el sector de Estudiantes
D^a María Isabel Taborga Sedano

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
Teléfono: 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
➤ Datos Curso Académico 2015-2016. Análisis comparativo	
Curso académico 2014 -2015	7
• Distribución de casos por tipo de asunto	8
• Distribución de casos por sector	17
• Tiempo de tramitación de consultas y quejas	21
• Distribución de casos por materia	23
• Distribución por área	42
• Total de casos por Centro y atribución ideal	57
• Distribución de Casos por Titulación	63
○ Grados	64
○ Másteres	67
• Distribución de Casos por Departamento	71
➤ Relaciones Institucionales	84

INTRODUCCIÓN

La normativa que regula la figura del Defensor Universitario de la UNED prevé que éste informe anualmente a la comunidad universitaria sobre su gestión en el curso académico precedente, algo que tradicionalmente se lleva a cabo en la sesión de diciembre de nuestro Claustro Universitario. En cumplimiento de la norma y de la costumbre, así como de los Estatutos de la Universidad y de lo regulado en la Ley 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, la Oficina del Defensor Universitario se dirige a la comunidad universitaria de la UNED, a través de su Claustro, y tiene el placer de hacerle llegar su memoria de actividades del curso 2015-2016.

El informe persigue describir la actividad del Defensor Universitario a través de una síntesis de su actuación en las competencias que tiene encomendadas, ilustrada con cifras siempre que es posible. Para ello, el presente documento describe los tipos de asuntos en los que se ha empleado la Oficina del Defensor Universitario, muestra cómo se distribuyen éstos según los distintos sectores de la comunidad universitaria, informa sobre los tiempos que ha empleado en la gestión y especifica las materias en las que se ha intervenido poniéndolas, además, en relación con los distintos centros, unidades y titulaciones de nuestra Universidad.

La lectura de esta Memoria cobra su verdadero y único sentido en positivo, es decir, si contribuye a la mejora. Por la naturaleza del papel que tiene asignado, toda intervención del Defensor Universitario está relacionada con una situación eventualmente conflictiva o disfuncional, razón por lo que su informe de actividades nunca podrá ser un fiel reflejo de la situación de la Universidad pues no contempla la otra cara de la moneda: el esfuerzo ingente de nuestra comunidad universitaria por la superación y la mejora. Las siguientes páginas, resumen la actividad de un órgano de garantías que procura la salvaguarda de los derechos, de las libertades y que lucha por contribuir al mejor servicio posible

de la UNED, haciendo de ésta un lugar idóneo para el desarrollo académico de quien confían en ella su formación universitaria y para el desarrollo profesional de quienes lo hacen posible con su trabajo, docente o administrativo. Si de su lectura no cabe extraer un diagnóstico completo del funcionamiento de la Universidad, sí nos puede permitir aproximarnos a asuntos que están reclamando atención y actuaciones de mejora. Los datos que se facilitan en esta Memoria ponen de relieve aspectos de la actividad de nuestra Universidad que suscitan quejas, que dan lugar a conflictos o que motivan que se busque asesoramiento y ayuda. Eso es cierto, pero no lo es menos que, si se detectan tales aspectos es porque existe la intencionalidad de recogerlos y de hacer algo por ellos, de forma que tras cada evento negativo, surja una respuesta concreta de mejora del servicio de la Universidad. A todos cuantos están implicados en el diseño y en la puesta en práctica de esas actuaciones de mejora, dirigimos en especial nuestro trabajo y nos ponemos a su disposición para un mayor detalle en los datos que aquí se facilitan de una manera necesariamente sintética.

La actuación de la Oficina del Defensor Universitario por si sola carece de sentido. Es bueno que sea así y así lo ha contemplado el legislador que ha hecho de éste un órgano no ejecutivo. Su verdadero lugar está detrás del resto del sistema universitario como un elemento auxiliar y lo más invisible posible. Auxiliar porque puede advertir de las piedras en el camino, ayudando a rectificar el itinerario o a mejorar las condiciones del mismo e invisible porque su papel sólo es de garantía para la comunidad universitaria y para sus órganos de gobierno, que es desde donde se debe marcar la dirección del camino y el ritmo de la caminata. Como elemento auxiliar, puede ser útil o reducirse a un mero objeto decorativo. Que sea una cosa o la otra depende de lo que esta Universidad desee. Si opta por lo segundo, basta con incluir el informe del Defensor en el Claustro de diciembre y olvidarse del resto. Si desea que constituya un elemento institucional de mejora, está en su mano contribuir a que sea así, atendiendo a sus peticiones, prestando atención por incómodo que pueda ser, cuando se manifiesta, no respondiéndole con el silencio y finalmente reaccionando ante los puntos débiles que pone de manifiesto.

Por ello, porque esta Oficina del Defensor Universitario carece de sentido sin el impulso de la comunidad universitaria a la que se debe, queremos desde aquí dar las gracias a cuantos nos han atendido, respondiendo a nuestras solicitudes de información y de actuación. La gran mayoría de las personas y unidades a quienes nos hemos dirigido nos han contestado con celeridad y eficacia, poniendo así de manifiesto su sentido institucional y haciendo así posible nuestro trabajo. A todas y todos va dirigido nuestro reconocimiento y profundo agradecimiento.

En más ocasiones de las que nos gustaría, hemos tenido que declinar nuestra actuación ante alguna solicitud que no hemos considerado ajustada a nuestra función. Lamentamos enormemente la sensación de desamparo que dejamos en quienes se dirigen al Defensor Universitario y no encuentran en él su apoyo; no descartamos que hayamos podido equivocarnos por lo que desde aquí pedimos disculpas. También debemos disculparnos con quienes, pese a nuestra identificación y defensa, no hemos logrado compensar la situación por lo que han acudido a la Oficina. Que sepan que su confianza en nosotros nos impulsa a luchar por una UNED más equilibrada y justa.

Necesito manifestar aquí mi gratitud hacia los Defensores Adjuntos que me han acompañado en este curso académico: José Luis Arrabal Canet, por el estamento del PAS, y María Isabel Taborga Sedano, por el de estudiantes.

Nada de lo que contiene este informe habría tenido lugar sin el trabajo entregado, institucional y eficiente del personal de la Oficina del Defensor Universitario: María Antonia Serrano, Gema Rodríguez y Ana Belén Llorente. Es una enorme tranquilidad trabajar con vosotras: vuestra capacidad de trabajo, paciencia, empuje y claridad de criterio han hecho posible mi trabajo como Defensor Universitario.

José Rafael Guillamón Fernández

DATOS CURSO ACADÉMICO
2015-2016.
ANÁLISIS COMPARATIVO
CURSO ACADÉMICO
2014-2015

DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR TIPO DE ASUNTO

El campo de competencias de la Oficina del Defensor Universitario abarca la atención a los miembros de la comunidad universitaria a través de diferentes modalidades o asuntos. Por un lado, es un órgano de recepción de quejas cuando la actuación de la UNED genera, eventualmente, algún tipo de agravio o perjuicio entre sus estudiantes y trabajadores. Por otro, es un medio que la institución facilita para informar y asesorar a quien se siente en dificultades o alberga alguna duda en su desarrollo académico o, en el caso del PDI y el PAS, en su vida laboral. En otro orden, cuando se vislumbra un conflicto, o éste ya se ha instalado, desde la Oficina se procura tender puentes de mediación que acerquen posturas y ayuden a contrarrestar las causas de los problemas o, cuando menos, a facilitar la mejor relación interpersonal posible. Junto con lo anterior, el Defensor Universitario, tiene la obligación de hacer llegar a la comunidad universitaria, especialmente a los órganos de gobierno, su parecer en forma de recomendación cuando detecta alguna vulneración de derechos o algún indicio de mal funcionamiento de la institución. Igualmente, debe transmitir las sugerencias que recibe de los miembros de la comunidad que denotan algún punto de mejora en el funcionamiento de la Universidad, así como hacer asiento en su archivo de los registros de hechos que se le soliciten. Los anteriores son los principales asuntos en los que la Oficina del Defensor Universitario desarrolla su actuación.

En el presente apartado de esta Memoria, se recogen las cifras de las intervenciones según el tipo de asunto de que se trate -queja, consulta, registro de hechos solicitudes de mediación, sugerencias de mejora y actuaciones de oficio- ofreciendo así al Claustro Universitario y al lector una idea del tipo de acciones desarrollados y del volumen general de trabajo de esta Oficina.

Si nos detenemos en las cifras que se facilitan en las Tablas 1 y 2, observaremos un evidente repunte de la actividad global de la actividad de la

Oficina del Defensor Universitario, en comparación con el curso académico anterior. El incremento no es homogéneo, sino que se concentra en el ámbito de las quejas, contrastando con una disminución de las consultas y una muy leve y no significativa variación en el resto de los asuntos. Veamos, a continuación, de forma más detenida la evolución.

La Oficina del Defensor Universitario, como se ha constatado desde su puesta en marcha, es un lugar donde acudir en busca de información y de asesoramiento. Cuando un estudiante o trabajador se siente perdido en algún aspecto de su relación con la UNED o no sabe cómo enfocar la resolución de un conflicto, encuentra en este órgano una fuente de orientación que le permite encaminar sus pasos en la dirección más adecuada para la resolución de sus dificultades. De ordinario, este asesoramiento requiere una solicitud formal y por escrito del interesado y un análisis de su situación por parte del personal de la Oficina. En este sentido, se viene experimentando un leve pero sostenido descenso de las consultas recibidas en los últimos cursos, pasando de 269 a 203 en dos cursos (Tabla 2). No obstante, debemos aclarar que, junto con las respuestas por escrito a estas consultas, se atienden a diario peticiones telefónicas de información no formal, que por lo tanto no son registradas, y que son respondidas en el acto, en las que se informa sobre procedimientos, sobre el funcionamiento de la Universidad o por las que se deriva al solicitante a la instancia de la UNED correspondiente.

Las quejas registradas por el Defensor Universitario han aumentado sensiblemente en relación con el pasado curso académico, pasando de 563 a 774 (Tabla 1). Este crecimiento no nos debería llevar a concluir que se ha producido una expansión del nivel de conflictividad en nuestra comunidad universitaria, pues debemos apresurarnos a aclarar que el incremento de las quejas se ha concentrado exclusivamente en un único factor relacionado, como veremos más adelante, con las normas de matrícula aprobadas para el curso 2015-2016. El procedimiento de la matrícula, tanto las normas que lo regulan como la aplicación técnica que lo sostiene, afectan al conjunto del estudiantado por lo que cualquier modificación de lo anteriormente establecido que modifique

las expectativas o los usos de los estudiantes es susceptible, con independencia de su bondad y oportunidad, de dar lugar a numerosas reclamaciones. En este sentido los cambios establecidos en la matrícula del citado curso dieron lugar al descontento de un número elevado de estudiantes que, habiendo agotado las vías previas de reclamación, consideraron pertinente llevar la defensa de lo que entendían como sus intereses ante este Defensor Universitario, reflejándose por consiguiente en la presente Memoria.

El aumento de las quejas y el descenso de las consultas provoca que esta Oficina asuma, preponderantemente, un papel de gestión de reclamaciones, con la tarea implícita de análisis e investigación de las situaciones y de los hechos denunciados, canalización de asuntos, búsqueda de soluciones y, llegado el caso, emisión de recomendaciones. De esta forma, la demanda recibida ha dejado en un segundo lugar la tarea de asesoramiento del Defensor Universitario, acudiendo en mayor proporción a esta figura como vía de queja y de intento de solucionar problemas con el aparato de gestión, docente o administrativa, de la UNED.

Queremos aprovechar la ocasión para aclarar que la mera aceptación de una queja para su estudio no significa necesariamente que el Defensor Universitario se identifique con su contenido. Conviene tener presente que, ante una reclamación, la primera medida es contrastar ésta con la realidad, lo que suele suponer que la Oficina se tenga que dirigir a unidades administrativas o a equipos docentes solicitándoles su versión de los hechos, habitualmente a través de informes escritos. Somos conscientes de la interferencia que nuestras peticiones pueden provocar en quienes las reciben, pues se ven obligados a abandonar sus tareas para proporcionar información de lo sucedido. A los destinatarios de nuestras peticiones tenemos que significarles que nuestro papel no es de denuncia sino de garantía del buen funcionamiento de la Universidad, que no presupone ninguna toma de posición por nuestra parte y que la información que nos puedan aportar nos resulta imprescindible para formarnos un juicio fundamentado sobre el objeto de la queja. Por todo ello, porque nos

permiten el desempeño de las competencias que este Claustro nos tiene concedidas, le agradecemos su comprensión y su respuesta.

En alguna ocasión se nos ha reprochado que interviniéramos en una queja no recibida previamente por el equipo docente. Somos conscientes del buen fundamento de esta reconvención hacia nosotros, solo podemos alegar en nuestro descargo que, si en alguna oportunidad hemos actuado así, ha sido siempre porque la naturaleza del asunto lo permitía y con la intención de agilizar la gestión de la reclamación, sirviendo de puente y restando trabajo a quien tenía que dar una respuesta en primera instancia.

Un caso bien distinto es el de los órganos, por lo general administrativos, que recomiendan al estudiante acudir al Defensor Universitario. En buena parte de los casos, supone abrir una nueva vía de solución al problema del estudiante, por lo que agradecemos su derivación. No obstante, rogamos que, antes de aconsejar el recurso a esta Oficina, si la unidad que así lo hace observa que se trata de un tema de su competencia, compruebe si tiene capacidad de resolución por sí misma y la ejerza, pues así evitará que el problema le vuelva y esta vez por iniciativa del Defensor Universitario.

Otro tipo de asunto en el que se emplea la Oficina del Defensor Universitario es el registro de hechos, consistente en el envío al Defensor de copia de un escrito dirigido a una instancia de la Universidad con el propósito de que quede constancia en la Oficina, pero sin solicitar la intervención de ésta. Se trata de una actividad que puede calificarse de menor, por cuanto no reclama actuación alguna, al margen del mero asiento en el registro y la conservación del expediente correspondiente. No obstante, creemos que se trata de un servicio necesario por cuanto proporciona una cautela adicional para los miembros de nuestra comunidad universitaria que recurren a él. Si se analiza la evolución de esta función con la perspectiva de varios cursos académicos, se observa una leve pero sostenida disminución. El hecho de que la tendencia se prolongue, acentuándose progresivamente, a lo largo de los años, nos suscita la esperanza

de interpretar el hecho como una mayor seguridad de los usuarios sobre los procedimientos de registro de las distintas instancias universitarias.

Cambiando de asunto, hemos de reconocer que las actuaciones de mediación constituyen uno de los asuntos más complicados pero más gratificantes que se desarrollan en la Oficina del Defensor Universitario. Ahora bien, el mero hecho de dirigir una petición de mediación al Defensor Universitario no supone que éste pueda intervenir, pues las posibilidades de actuación las delimita el asunto en sí. Así, es frecuente que un estudiante que se siente perjudicado por el proceso de revisión de su examen o el que no recibe el visto bueno de su tutor del Trabajo Fin de Grado de Máster, acuda a este Defensor solicitando mediación. En estos casos rogamos que se entienda que el dictamen técnico que supone la evaluación por parte de un profesor o de una comisión de revisión de exámenes no puede ser mejorado, ni mucho menos suplido, por la Oficina del Defensor Universitario. Otra cosa es que desde aquí hayamos trasladado en alguna ocasión que hemos juzgado extrema la situación de un estudiante a su equipo docente. Tal es el caso de la estudiante que no pudo defender su TFM en septiembre por tener suspensa una asignatura con 4.7, habiendo aprobado el resto y contando con un buen informe de su tutor para la defensa del trabajo. En este caso, como en otros similares, la actuación del Defensor Universitario, aunque éste lo haya intentado, no se ha correspondido con el aprobado para el estudiante.

En otras ocasiones se nos ha pedido mediación en conflictos laborales que vienen motivados por relaciones interpersonales nocivas, denunciando incluso una posible situación de acoso. En la gran mayoría de estos casos, no nos es posible llevar a la práctica una mediación en toda regla porque normalmente la parte no denunciante no reconoce la existencia del conflicto. En otras ocasiones, se ha juzgado poco conveniente la intervención directa por el riesgo que conlleva un intento fallido de mediación. En uno y otro caso, desde aquí hemos prestado oídos, nuestra ayuda y nuestra comprensión a quien ha sufrido estos conflictos, intentado empoderarle y facilitándole estrategias de afrontamiento del problema.

También hemos recibido solicitudes de intervención ante situaciones de un posible acoso laboral. Dado que el Protocolo de Actuación en Materia de Acoso de la UNED sitúa la actuación del Defensor como última fase del proceso, nos hemos visto obligados a aconsejarles que iniciaran el procedimiento a través de la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, según prevé el propio Protocolo. No obstante, hemos procurado escuchar a quienes han acudido con estos problemas, prestándoles asesoramiento y derivándoles en ocasiones a otros servicios de apoyo de la Universidad. Precisamente, por la dificultad de aconsejar a quien luego puede volver a esta Oficina si se aplica el Protocolo de Acoso, entre otras razones, consideramos que sería bueno dejar al Defensor Universitario al margen de la tramitación de ese Protocolo. Por ello, creemos que sería muy conveniente que la UNED revisara este procedimiento con el propósito de dotarse con la mejor herramienta posible para la prevención y llegado el caso el tratamiento de este indeseable fenómeno del acoso laboral.

Otro tipo de asunto tratado en la Oficina del Defensor Universitario es la recepción de sugerencias de mejora de los servicios de la Universidad, bien vinculadas a una queja, bien de forma independiente. Sin ser muy abundantes, constituyen una rica fuente de información que puede dar lugar a la localización de deficiencias o a la mejora de algún aspecto del funcionamiento docente o administrativo. Cuando estas sugerencias se juzgaron razonables, se trasladaron al órgano con capacidad para su estudio y eventual aplicación.

La normativa universitaria concede al Defensor Universitario la competencia de pronunciarse, a modo de recomendación, cuando advierte algún tipo de disfunción en el desarrollo del servicio de la Universidad. Desde esta Oficina se ha procurado reducir en lo posible este tipo de actuaciones, acudiendo a sugerencias previas e informales que eviten los pronunciamientos expresos, con el fin de interferir lo menos posible en el normal funcionamiento de la UNED. En el curso al que se refiere esta Memoria, el Defensor Universitario ha emitido 17 recomendaciones formales (13 por escrito y 4 verbales). El porcentaje de aceptación positiva de las mismas ronda el 40%. Desde aquí no nos preocupa el hecho de que no se tomen en consideración nuestras recomendaciones, pues somos conscientes de que no son vinculantes y, sobre todo, lo somos de nuestro

papel de servicio a la comunidad universitaria. Nos preocupa, sin embargo, la falta de respuesta que en algunas pocas ocasiones hemos obtenido y los obstáculos encontrados, incluso en las recomendaciones aceptadas. La ausencia de respuesta al Defensor Universitario no la tomamos como un agravio personal, pero sí como un flaco favor a los sistemas de garantía y a la normalidad institucional de la UNED.

Las actuaciones de oficio de la Oficina del Defensor Universitario en el pasado curso han sido dos. Esta reducida cifra se debe a que deliberadamente hemos procurado actuar lo menos posible sin que exista una petición expresa de parte, con el fin de evitar injerencias en el desarrollo normal del trabajo de la Universidad y de sus órganos de gobierno.

Tabla 1. Distribución de casos por tipo de asunto				
Curso 2015-2016			Curso 2014-2015	
Tipo de Asunto	Número de Casos	%	Número de Casos	%
Consultas	203	19,31	251	28,01
Quejas	772	73,45	563	62,83
Registros de Hechos	52	4,95	63	7,03
Solicitudes de Mediación	16	1,52	13	1,45
Sugerencias de Mejora	6	0,57	5	0,56
Actuaciones de Oficio	2	0,19	1	0,11
Total	1051	100	896	100

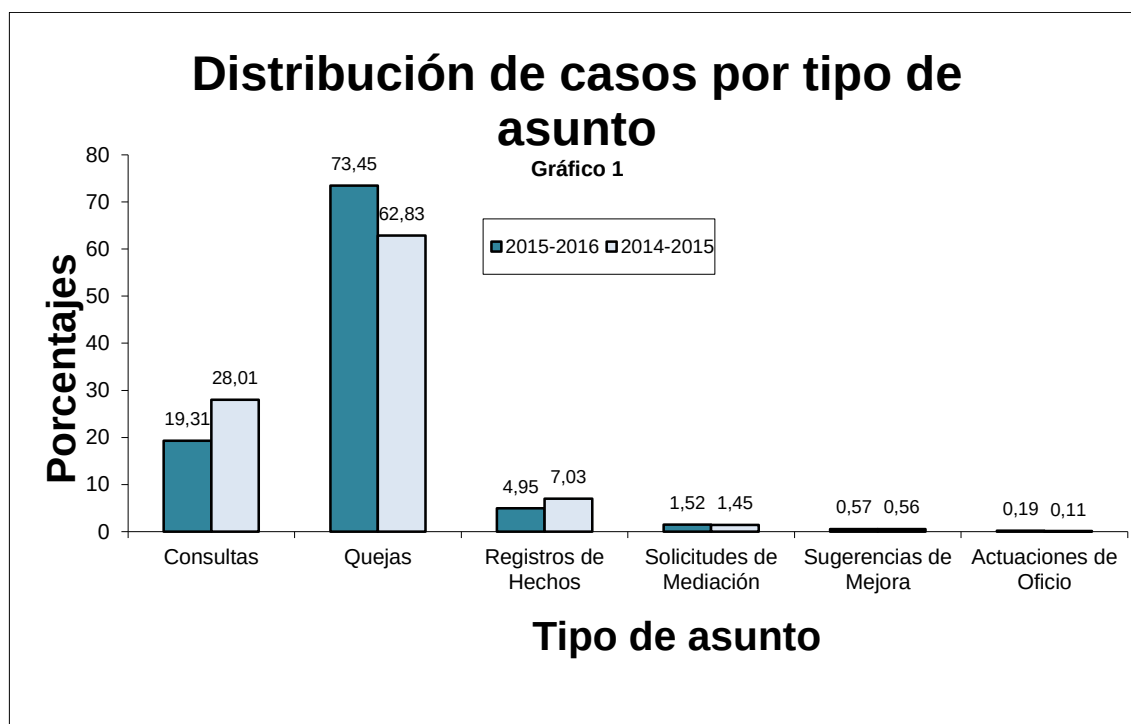
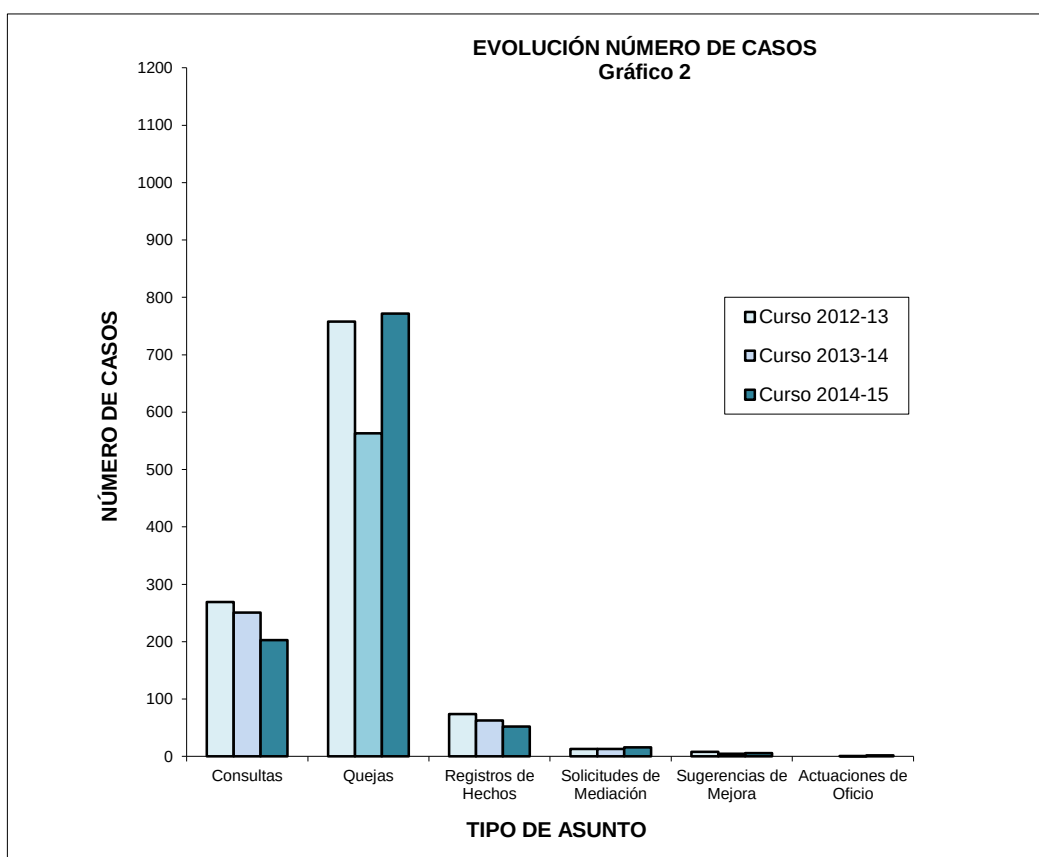


Tabla 2. Evolución número de casos

Tabla 2. Evolución número de casos						
Curso 2015-2016			Curso 2014-2015		Curso 2013-2014	
Tipo de Asunto	Número de Casos	%	Número de Casos	%	Número de Casos	%
Consultas	203	19,31	251	28,01	269	23,98
Quejas	772	73,45	563	62,83	758	67,56
Registros de Hechos	52	4,95	63	7,03	74	6,60
Solicitudes de Mediación	16	1,52	13	1,45	13	1,16
Sugerencias de Mejora	6	0,57	5	0,56	8	0,71
Actuaciones de Oficio	2	0,19	1	0,11	0	0
Total	1051	100	896	100	1122	100



DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR SECTOR

Como no podría ser de otra manera, los estudiantes son los usuarios más abundantes de la Oficina del Defensor Universitario, dándose un equilibrio entre su volumen en la Universidad y el porcentaje que constituyen entre los distintos sectores que recurren al Defensor (Tabla 3). En comparación con los cursos anteriores, se aprecia un aumento de demandas de actuación por parte de los estudiantes y una disminución leve por parte del PDI y del PAS. Esta evolución, como ya hemos aclarado, no pone de manifiesto un incremento de la conflictividad entre los estudiantes en los distintos aspectos de su relación con la Universidad, sino que se vincula a único factor relacionado, como se adelantó, con el cambio de las normas de la matrícula.

Los temas por los que el PDI y el PAS han acudido al Defensor Universitario, aunque han sido variados, coinciden en la búsqueda de ayuda y asesoramiento ante conflictos con estudiantes, en ocasiones motivados por haber sido objeto de opiniones que, sin llegar a ser constitutivas de sanción, ponían en duda la profesionalidad o la buena intención del trabajador de la UNED. Tales situaciones suelen acarrear consecuencias emocionalmente muy intensas para quienes las padecen, pero si se plantean adecuadamente quedan limitadas en el tiempo y pueden ser contrarrestadas con las adecuadas estrategias de afrontamiento. Queremos, desde aquí, aprovechar la ocasión para solicitar el trato respetuoso que, si bien debería presidir cualquier relación humana, es imprescindible en una institución académica. Nada justifica que este trato se deteriore o se pierda por grande que sea el enfado. Es más, todos tenemos la experiencia de que una comunicación interpersonal basada en las normas del respeto mutuo y la educación acerca más al entendimiento y a la solución de los problemas que un trato desconsiderado u hostil. En este sentido, escribimos a una estudiante sancionada por dirigirse de forma soez a una profesora:

...nos encontramos en un centro educativo donde las relaciones entre sus miembros deben ser formales y del todo correctas. Por eso, permítame que le recomiende que extreme el cuidado en su comunicación con el resto de los miembros de esta comunidad universitaria. Este cuidado debería afectar también a su comunicación escrita; en su último escrito a esta Oficina ha omitido todas las tildes del texto. Le digo esto porque estoy convencido de que un esfuerzo por su parte en lograr una redacción correcta en sus comunicaciones formales obrará en su beneficio.

Otro aspecto por el que el PDI ha solicitado la intervención del Defensor Universitario se debe a conflictos personales en el ámbito laboral. Se trata de profesores que se han sentido maltratados por algún compañero y buscan asesoramiento para solucionar el problema y recobrar la tranquilidad en el puesto de trabajo.

Los Profesores Tutores se han dirigido a esta Oficina por cuestiones relacionadas con los concursos para la provisión de sus plazas en los Centros Asociados, por la disminución de las tutorías asignadas y por cuestiones relacionadas con su estatus profesional dentro de la Universidad. En este último campo destaca la preocupación, manifestada por los representantes de los Profesores Tutores, por su Junta Nacional y creo que compartida por todos, por la situación de los Profesores Tutores que no han tenido otra ocupación laboral y alcanzan el momento de la jubilación.

Los denominados “otros” usuarios de la Oficina del Defensor Universitario se han doblado con respecto al curso anterior. En buena parte, se trata de solicitudes de asesoramiento de responsables de unidades de la UNED que ante un problema o situación de naturaleza excepcional solicitan la opinión del Defensor. El resto de usuarios se corresponden con personas ajenas a la institución que recaban alguna información.

Del análisis de los asuntos tratados por los sectores de la comunidad universitaria se deduce que los estudiantes recurren a la Oficina del Defensor

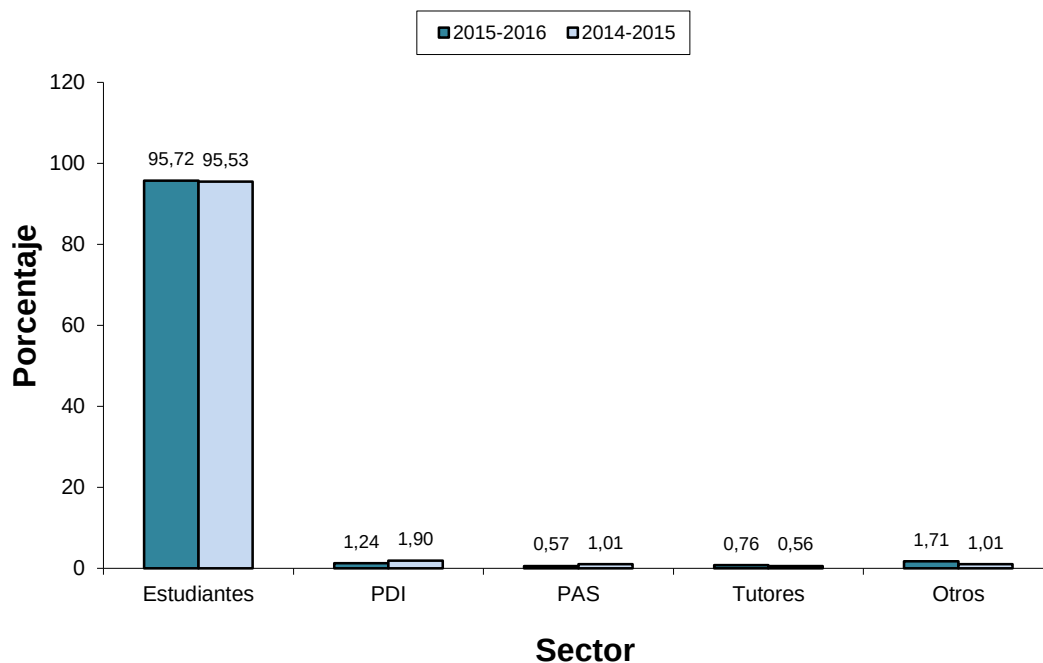
Universitario en mayor medida para presentar una queja en su búsqueda de la solución de un problema. Sin embargo, la actividad de esta Oficina con el resto de estamentos se ha dirigido prioritariamente al asesoramiento ante un conflicto o ante una complicación en su trabajo.

Tabla 3. Distribución de casos por sector

Tabla 3. Distribución de casos por sector				
Curso 2015-2016			Curso 2014-2015	
Sector	Número de Casos	%	Número de Casos	%
Estudiantes	1006	95,72	855	95,53
PDI	13	1,24	17	1,90
PAS	6	0,57	9	1,01
Tutores	8	0,76	5	0,56
Otros	18	1,71	9	1,01
TOTAL	1051	100	895	100

Distribución de casos por sector

Gráfico 3

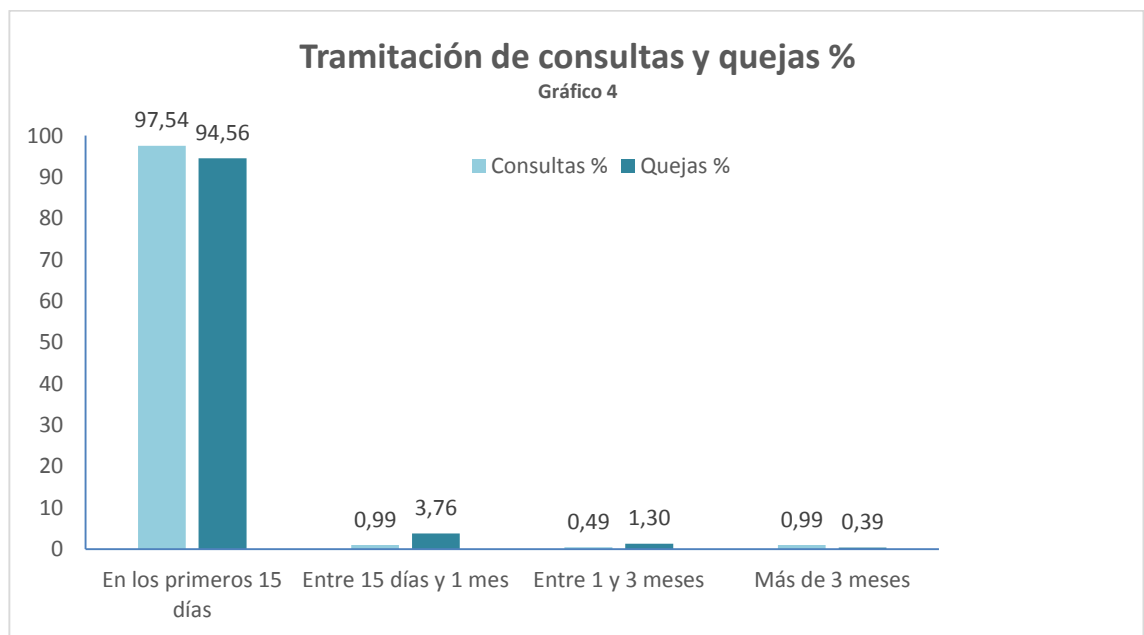


TRAMITACIÓN DE CONSULTAS Y QUEJAS

Un curso más, los miembros de la Oficina del Defensor Universitario hemos puesto todo nuestro esfuerzo y destreza profesional en contestar lo antes posible a las solicitudes recibidas. Así, la práctica totalidad de las respuestas ofrecidas se han facilitado en un espacio comprendido entre 1 y 15 días desde que se registra formalmente la petición (Tabla 4). No obstante, en algunas ocasiones la complejidad y el alcance de los problemas han requerido una demora más allá de lo que nos hubiera gustado. Las respuestas a las consultas suelen ser más rápidas que el resto de actuaciones, pues requieren facilitar una información que normalmente posee la Oficina y, en determinados casos, con la adecuada elaboración para adaptarla a la situación o necesidades individuales. La tramitación de las quejas suele reclamar más tiempo pues es preciso contrastar los hechos denunciados, su análisis y la toma de postura de la Oficina. También nos hemos visto inmersos en actuaciones concretas que se han prolongado mucho en el tiempo, obligando a múltiples actuaciones del Defensor Universitario ante las más variadas instancias. No podemos dejar de reflejar aquí el caso de un estudiante de una diplomatura extinguida al que se le había denegado de forma improcedente la titulación y cuya restitución de derechos ha llevado más de seis meses desde que el Defensor Universitario se pronunció.

Esta es buena ocasión y lugar para presentar el agradecimiento de la Oficina del Defensor Universitario a aquellas personas y unidades a las que se ha dirigido y que han respondido con la inmediatez y diligencia. Sepan que su respuesta eficaz nos permite desempeñar adecuadamente nuestro servicio de garantía ante la comunidad universitaria.

Tabla 4. Tramitación de consultas y quejas		
Curso 2014-2015		
Período de tramitación	Consultas %	Quejas %
En los primeros 15 días	97,54	94,56
Entre 15 días y 1 mes	0,99	3,76
Entre 1 y 3 meses	0,49	1,30
Más de 3 meses	0,99	0,39



DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR MATERIA

Entendemos por materia los motivos por los que un miembro de la comunidad universitaria acude al Defensor Universitario para solicitarle su intervención, sea por medio de una consulta, queja, registro de hechos o solicitud de mediación. Cada solicitud, al ser recibida en la Oficina, se asocia a una materia en virtud de su motivo o naturaleza. Para ello, se dispone de una clasificación de materias que pretende abarcar el máximo posible de elementos que constituyen la totalidad del servicio de la Universidad. Esta clasificación por materias nos permite observar los grupos de razones que suscitan inquietud hasta el punto de recurrir al Defensor Universitario. La existencia de estos datos constituye, a nuestro juicio, una valiosa fuente de información pues permite a la Universidad y a sus gestores contar con indicadores de preocupación, dificultades y problemas. El compromiso con la mejora de la calidad en el que está embarcada la UNED, reclama una lectura detenida de los datos sobre las materias por las que se acude al Defensor Universitario, completándolos con los obtenidos por otras instancias académicas y de gestión. Como hemos manifestado en múltiples ocasiones, estamos convencidos de que el reconocimiento de los problemas es el inicio del camino para la mejora. Igualmente, puede resultar de utilidad comprobar si existen variaciones con respecto a pasados cursos, pues ello nos permitirá detectar aspectos cuyo funcionamiento empeora, problemas que se enquistan o, bien al contrario, puntos de mejora.

Con todo, los datos aquí reflejados deben ser interpretados con cautela pues, ni mucho menos, todas las solicitudes recibidas en la Oficina responden a una vulneración de derechos o a una disfunción del servicio de la Universidad, ya que pueden ser resultado de un planteamiento equivocado del usuario o responder, sin más, a una necesidad personal de asesoramiento. Insistimos, en cualquier caso, en que el análisis de las materias expuestas en este apartado proporciona los campos en los que los miembros de la comunidad universitaria encuentran algún tipo de dificultad en su relación con la UNED y, en esa medida, contribuye a completar el diagnóstico del funcionamiento de la UNED.

Si centramos nuestra atención en las materias de mayor incidencia en el total de las solicitudes cursadas ante el Defensor Universitario, observaremos que éstas son, en primer lugar, las relacionadas con el procedimiento de la matrícula, en segundo lugar las referidas a la evaluación, incluyendo la revisión de los exámenes y la realización de las Pruebas Presenciales y, en tercer lugar, las convalidaciones. El hecho de que la vinculación administrativa, la evaluación y el reconocimiento de estudios previos sean los focos de consultas y reclamaciones de una institución educativa no deja de ser lo normal, pero ello no quita para que la UNED preste especial atención a las voces de queja e indague en la raíz última de sus causas. Si nos fijamos en los pasados seis cursos académicos comprobaremos que, con diferente volumen, las materias de mayor incidencia suelen ser las mismas. Además, en el curso objeto de esta memoria, las materias se ordenan casi de la misma forma que en el anterior (Tabla 5).

A continuación, comentaremos por separado las materias en las que la Oficina del Defensor Universitario ha apreciado un mayor nivel de conflicto, en función de las demandas recibidas por parte fundamentalmente de los estudiantes.

1.- PROCEDIMIENTO DE LA MATRÍCULA

Curso tras curso, el procedimiento administrativo por el cual una persona se vincula a la Universidad, inscribiéndose en unos determinados estudios y abonando el servicio correspondiente, supone una de las principales causas de problemas por las que el estudiante acaba dirigiéndose a su Defensor Universitario en busca de una solución. Normalmente, las quejas venían repartiéndose en el conjunto de variables de este procedimiento: la aplicación informática, los pagos, las devoluciones de importe, las modificaciones de matrícula, la validación, etcétera. Sin embargo, en el periodo que alcanza esta Memoria la mayoría de las quejas no afectan al proceso de tramitación administrativa en sí mismo, sino que se deben a las normas de admisión y matrícula aprobadas en el Consejo de Gobierno de 5 de mayo de 2015 para el curso académico 2015-16. Como novedades, las nuevas normas básicamente

introducían una mayor posibilidad de fraccionamiento de los pagos, el uso del documento SEPA para la domiciliación de éstos, la supresión de un periodo de modificación de matrícula y, por tanto, de solicitud de devolución de importes y la existencia de un segundo periodo de matrícula en febrero para aquellos que en el primer periodo de matrícula se hubieran inscrito de, al menos, 40 créditos.

La Memoria del curso anterior (2014-15), al abarcar los asuntos recibidos hasta 30 de septiembre de 2015 ya reflejó las incidencias motivadas por las nuevas normas de matrícula, constituyendo entonces el primer motivo de recursos con el 15,94% de solicitudes del total gestionado en esta Oficina. La Memoria actual (2015-16) también se ve afectada por este movimiento de quejas en relación a tales normas, pues recoge los asuntos recibidos desde el 1 de octubre de 2015 hasta la conclusión del curso académico. En este periodo las reclamaciones y consultas asociadas al procedimiento de matrícula siguen ocupando el primer lugar entre los motivos por el que se acude al Defensor Universitario, pero su nivel de ocurrencia se eleva al 27,21 % (Tabla 5).

Atendiendo a los motivos concretos, se observa que, salvo el mayor fraccionamiento del pago, el resto de novedades suscitó, en distinta medida, incidencias. La exigencia de la autorización para el adeudo en cuenta bancaria (documento SEPA) para la domiciliación de los pagos ocasionó pocas quejas y algo más de consultas. Fueron las otras dos novedades las que ocasionaron la inmensa mayoría de las quejas: la supresión del periodo de modificación y anulación de matrícula y el requisito de haber matriculado 40 créditos en el primer periodo de matrícula para poder concurrir al segundo.

En esta Memoria nos vemos obligados a reflejar las quejas recibidas y a expresar las consecuencias de las nuevas normas de matriculación que los estudiantes han transmitido a esta Oficina del Defensor Universitario. Las consecuencias coinciden básicamente en las apuntadas el curso pasado por lo que ahora las reiteramos.

En lo que se refiere a la inexistencia de un periodo de modificación de la matrícula, las reclamaciones ponen de manifiesto diversas connotaciones. Por un lado, se encuentran las circunstancias sobrevenidas (de salud, familiares,

laborales...) que hacen que el estudiante sienta la necesidad de disminuir o aumentar las asignaturas matriculadas. Al haberse adelantado el inicio de la matrícula a los primeros días del mes de julio y existir un periodo de tiempo más amplio entre la matrícula y el comienzo del curso, la posibilidad de que surjan circunstancias de este tipo es mayor. El problema, desde nuestra óptica, no estriba tanto en la imposibilidad de la Universidad de poder salir al paso de los imprevistos personales, sino que cuando éstos se producen antes de que comience el curso, o con éste recién empezado, el estudiante no pueda solicitar cambio alguno. También se da la situación de estudiantes que, tras participar en actividades de acogida, comprenden que deben concentrar su esfuerzo en menos asignaturas. En la misma línea, han encontrado dificultades los estudiantes pendientes de resolución de una Comisión de Revisión de Exámenes cuyo plazo de respuesta expiraba el 31 de octubre y que tuvieron que postergar al máximo su matrícula, no pudiendo acceder al espacio virtual de sus asignaturas. De la misma forma, estudiantes presentados a exámenes en septiembre se vieron en la necesidad de retrasar su matrícula del Trabajo Fin de Grado (TFG) por no conocer si reunían los requisitos de créditos superados para formalizar ésta, cuando en ediciones anteriores podrían matricularse de unas asignaturas y retrasar la del resto al último momento. También nos hemos encontrado casos de errores absolutamente involuntarios que no tuvieron la posibilidad de ser contrarrestados.

En previsión de los efectos para los estudiantes de las nuevas normas el Defensor Universitario se dirigió a los órganos de la Universidad responsables de la cuestión en una recomendación en la que solicitaba el mantenimiento de un periodo de anulación y modificación de la matrícula que, cuando menos, abarque el plazo abierto de solicitud de matrícula.

El nuevo procedimiento de matrícula, además, da lugar a un problema añadido en el que conviene detenerse: nos referimos a su incidencia en el acceso a los cursos virtuales. En efecto, el hecho de que no se autorice el acceso a la plataforma de formación hasta que no se haya confirmado el pago, algo que debe entenderse como razonable, provoca que algunos estudiantes accedan con retraso a los recursos formativos de la plataforma aLF. El problema tiene

especial alcance en los estudiantes en el extranjero que no disponen de documento SEPA en sus bancos. También se dieron problemas en el pago en las ventanillas bancarias en determinados días que provocaron una tardanza en la confirmación de la matrícula, la consiguiente demora en la comprobación del pago y, por ende, en el acceso a la plataforma. Aunque el retraso sea de unos pocos días, no es baladí en un momento en que una parte significativa del servicio académico se conduce a través de la plataforma; ese tiempo sin acceso a aLF no deja de ser preocupante y un problema para quien se ha matriculado en fecha y espera un rápido acceso a los recursos formativos.

En relación a la exigencia de matriculación de 40 créditos en el primer plazo de matrícula para acudir al segundo, las quejas han puesto de relieve la no conformidad con la medida, por considerarla un agravio comparativo a los estudiantes actuales con respecto a aquellos que inician sus estudios en el segundo plazo a los que no se les reclama tal requisito. Igualmente, hemos encontrado protestas de quienes no pueden alcanzar los 40 créditos en el primer plazo por razones económicas.

Otra cuestión que ha motivado quejas al Defensor Universitario es la encuesta que antecede a la matrícula en el presente curso académico (2016-17) pero que debemos computar en el anterior. A nosotros nos pareció que tal encuesta debería ser voluntaria, situarse al final de la matrícula y no hacer alusión a factores que pertenecen a la esfera de lo personal. Y así se lo recomendamos al Gerente de la UNED:

Coincido plenamente en la necesidad de obtener una información fiable sobre cuestiones relativas a la empleabilidad de nuestros estudiantes, pues los datos veraces sobre la cuestión contribuirán a demostrar el papel de nuestra Universidad en la inserción y promoción laboral de quienes en ella confían su formación. Sin embargo, observando la encuesta que en estos momentos está disponible en la aplicación, creo que ésta podría mejorar en los siguientes aspectos:

- *Situándola al final del proceso de la matrícula. El estudiante lo que desea es formalizar su intención de cursar estudios y lo que espera es que la Universidad, a través de su aplicación, responda cuanto antes y de forma directa a ese deseo.*

Además, situada al final no supondría un estorbo y tendría un valor motivador para el estudiante que ya ha visto completado el protocolo de matriculación.

- *Otorgándole un carácter voluntario. Sin duda los datos de empleabilidad son del todo valiosos pero siempre hay que dar una opción a quien no quiera ofrecer información personal y, sobre todo, no se debería condicionar la matrícula a la respuesta a una encuesta...*
- *Suprimiendo alguna de las preguntas de esta encuesta. En mi opinión ni tiene sentido ni es bueno para la imagen de la UNED que la primera pregunta que la Universidad hace al estudiante sea indagar sobre su estado civil, aunque luego se le dé la opción de no responder. Es cuestión que entra en la esfera de lo personal y a nosotros no nos aporta ninguna información valiosa. Igualmente los estudios máximos del padre y de la madre, aunque puede tener mayor sentido quizá sociológico, no se corresponde con ningún ámbito que permita ofrecer un mejor servicio al estudiante.*

Para finalizar con la exposición de los asuntos relacionados con el procedimiento de matrícula, no podemos dejar de reflejar que las instrucciones aprobadas para la matrícula en el curso 2016-17 contemplan la posibilidad, a petición de la representación de estudiantes, de la modificación de la matrícula una vez si ésta supone una ampliación del número de créditos matriculados o el importe de éstos. Además, se ha reducido de 40 ECTS a 36 o 32 ECTS, según casos, el número de créditos matriculados en el primer periodo para poder acudir al segundo. También se admite la matrícula de los estudiantes a los que les falten dos asignaturas cuatrimestrales o una anual, además del Trabajo fin de Grado. Esperamos que la mayor flexibilidad introducida reduzca el número de quejas asociadas al procedimiento de matrícula.

2.- DOCENCIA: EVALUACIÓN

De los elementos del proceso de enseñanza y aprendizaje que constituye el nexo de unión entre la Universidad y sus estudiantes, la evaluación concita uno de los principales puntos de disconformidad o conflicto y esto se refleja en las distintas instancias de gestión de reclamaciones y, lógicamente, en la Oficina del Defensor Universitario. No es algo que deba extrañar por previsible y, además, coincide con los datos ofrecidos por las memorias del Defensor Universitario en la generalidad de las universidades españolas.

De cada 4 solicitudes recibidas en esta Oficina en relación a la evaluación, 3 son quejas sobre el proceso de revisión de exámenes, siendo el resto consultas sobre ese mismo proceso. Del análisis de estas solicitudes concluimos que suele darse una diferencia relevante entre los que el estudiante cree que es el proceso de revisión de exámenes, las expectativas que éste le genera, y lo que éste realmente es y puede ofrecerle. Por lo general, cuando un estudiante inicia el proceso de revisión de exámenes lo que espera es un aumento en su calificación, una explicación de lo que ha hecho mal y una descripción de cuál debería haber sido su respuesta. Por su parte, el profesor responde a este proceso, en la mayoría de los casos, con el objeto de verificar si se produjo algún error material por su parte en el momento de la primera corrección y concretar las equivocaciones o carencias del alumno en el examen. Por otro lado, hallamos estudiantes que no desean una nueva corrección de su examen, sino que aspiran simplemente a conocer sus fallos para no volver a cometerlos. Junto con lo anterior, encontramos a estudiantes que tienen por costumbre o consideran obligado solicitar la revisión del examen siempre que han suspendido, especialmente si se han quedado a un punto del aprobado. Esto produce una sobrecarga de trabajo en el profesorado que puede dificultar que su respuesta a las solicitudes justificadas sea más detallada y eficaz.

Por lo anterior, creemos que sería bueno dejar bien claro a los estudiantes lo que pueden esperar del proceso de revisión de examen y a los profesores cual debe ser su función. Para empezar, sería bueno diferenciar las peticiones de información de errores de las meras reclamaciones de calificación, pues las primeras son menos perentorias y pueden atenderse fuera de los plazos delimitados para la revisión de exámenes. La comunicación de los fallos dota al proceso de evaluación de un valor especialmente formativo, por lo que debe ser especialmente cuidado por el profesorado y para ello, conviene deslindarlo de las urgencias que supone el plazo de reclamación de nota.

También sería recomendable la revisión de los canales para solicitar las revisiones. Las actuales normas dejan a elección de las asignaturas la elección del procedimiento más adecuado, contemplando que el Rectorado podrá promover las vías propias de la administración electrónica *poniendo a*

disposición de los equipos docentes las herramientas informáticas adecuadas para el seguimiento y registro de las revisiones de exámenes. En este sentido, consideramos que sería especialmente útil la utilización de herramientas de tramitación de las solicitudes de revisión de exámenes que vienen dando un magnífico resultado en el Curso de Acceso Directo para Mayores de 25 Años. Se trata de una aplicación que introduce una enorme seguridad en la solicitud, gestión y respuesta de las peticiones, homogeniza el proceso y evita la existencia de requisitos añadidos que ha impuesto alguna asignatura que, desoyendo la recomendación de este Defensor, por ejemplo, requiere que la solicitud de revisión se tramite por correo certificado.

En menor medida que las discrepancias en torno a la evaluación de un examen en concreto, se han recibido quejas en las que los estudiantes señalan la disparidad existente, en su opinión, entre los criterios de evaluación reflejados en la Guías de Estudio y su aplicación a la corrección de los exámenes. Una variante de estas reclamaciones son las que reflejan una interpretación de la fórmula de corrección de una prueba objetiva diferente a la que hace el equipo docente.

3.- PRUEBAS PRESENCIALES

Sobre las Pruebas Presenciales gravita un peso muy significativo en el desarrollo de la función de la Universidad con importantes connotaciones tanto para la UNED como para sus estudiantes. Para la UNED supone el reto, asumido con gran responsabilidad desde sus inicios, de garantizar un sistema riguroso y del todo fiable de la verificación de conocimientos, destrezas y competencias. Al servicio de este sistema, nuestra institución ha puesto lo mejor a su alcance en innovación tecnológica, asegurando las más elevadas cotas de eficacia organizativa. Para los estudiantes, las Pruebas Presenciales suponen la demostración de su progreso y el momento que le permite justificar su esfuerzo ante sí mismo y ante su entorno y recoger los frutos de su sudor y desvelo. Siendo una cuestión tan sensible para ambas partes, conviene que nos detengamos en detallar los motivos por los que las Pruebas Presenciales

constituyen la tercera materia, en orden de frecuencia, por la que se acude al Defensor Universitario.

Si alguien matriculado en la UNED hace años volviera ahora a nuestras aulas, sin duda no reconocería el sistema de Pruebas Presenciales por el enorme esfuerzo de innovación y la mejora de su organización que se ha llevado a cabo. Ante ello, debemos aclarar que, como en pasados ejercicios, las quejas no ponen de manifiesto disfunciones en la organización y en las herramientas técnicas, sino en otros factores que exponemos a continuación. En el momento de la preparación de los exámenes, en algunas ocasiones se han redactado instrucciones poco precisas que no facilitan al estudiante conocer exactamente en qué consiste el examen y qué se espera de él. En determinadas pruebas objetivas se han verificado errores en la numeración de las preguntas que dificultan la localización del lugar adecuado en las hojas de respuestas. En la celebración de los exámenes se han recibido quejas de estudiantes que ponían de manifiesto actitudes y conductas de algún miembro del tribunal, tales como trato displicente o descortés, autoritarismo innecesario, conversaciones desconsideradas junto a un estudiante que pretende concentrarse y vigilancia extrema y ostensible de un estudiante que se ha sentido perseguido. Por otro lado, se han detectado quejas de estudiantes que, fruto de su desconocimiento del sistema de Pruebas Presenciales, creen que la UNED tiene capacidad para ajustarse, como un traje a medida, a las necesidades de todos sus estudiantes, atendiendo a cualquier circunstancia personal sobrevenida que les impida a éstos realizar los exámenes en la fechas y horas establecidas en el calendario.

A unos y a otros les solicitamos que contribuyan al mejor desarrollo de las Pruebas Presenciales. A los profesores que se conduzcan con cortesía y comprendan que el ejercicio de sus funciones de control no está reñido con un trato amable que estimule un ambiente favorable para el trabajo en el aula de exámenes. A los estudiantes, les recomendamos que lean bien el apartado sobre los Pruebas Presenciales en las Guías de Estudio y que conozcan el contenido del Reglamento que regulan estas Pruebas.

4.- CONVALIDACIONES

Como viene siendo habitual desde el inicio de esta Oficina, el proceso tanto académico como administrativo de las convalidaciones, el reconocimiento de créditos y el de experiencia laboral, es una de las principales materias por la que un estudiante acude al Defensor Universitario. No es de extrañar debido, por un lado, a la dificultad inherente al proceso, que requiere el análisis de expedientes de muy heterogéneos planes de estudio y, por otro, a las importantes implicaciones que tiene para el estudiante que acude a la UNED con estudios universitarios anteriores buscando bien continuarlos, bien iniciar una segunda titulación.

En el pasado curso se ha apreciado un pequeño incremento de las quejas, normalmente referidas a la convalidación de títulos ajenos a la UNED. Las reclamaciones se interponen por la demora en las resoluciones y por considerar que no se convalidan asignaturas a las que un alumno se cree con derecho.

El estudiante pendiente de una convalidación suele tener sus expectativas, normalmente optimistas, depositadas en una resolución que, como decíamos, puede tener importantes repercusiones sobre su actividad académica, su tiempo e, incluso, su economía, motivo por el que cuando no ve reconocida una asignatura sobre las que albergaba esperanza, lleva su queja a la última instancia posible buscando la razón.

Dado que la resolución de convalidación es producto de la emisión de un dictamen técnico, el Defensor Universitario poco o nada puede oponer, salvo la comprobación de que se hayan respetado los requisitos formales del proceso de reconocimiento.

Con cierta frecuencia, llegan a la Oficina reclamaciones de estudiantes que no ven reconocida una asignatura homónima, o prácticamente homónima, cursada en otra titulación, sin apreciar que la diferencia de la asignatura no está en la denominación, sino en el enfoque. Por ejemplo, un estudiante que ha cursado Economía o Introducción a la Economía, piensa que debe servirle para cualquiera de las titulaciones con una asignatura similar: Grado en CC Políticas y de la Administración, Grado en Trabajo Social, Grado en Turismo, etc..., sin

detenerse a recapacitar que, por sus distintos objetivos y contenidos, se trata de asignaturas con un nivel de coincidencia inferior al 75% y por lo tanto no reconocibles.

5.- DOCENCIA: ATENCIÓN DOCENTE, RECURSOS DIDÁCTICOS Y APOYO TECNOLÓGICO

Este apartado se destina a distintos factores de la función formativa de la Universidad, excluida la evaluación que ya ha sido objeto de análisis. Curso tras curso, la organización y la atención docente que se encuentra en la base del servicio de la UNED se revela como una materia de incidencia media, pero constante, entre las causas de recurso al Defensor Universitario. Se observan picos y circunstancias sobrevenidas que caracterizan cada ejercicio: unas por su condición de circunstanciales o por ser objeto de mejora desaparecen, otras se repiten año tras año de forma persistente. En esta Memoria, y a reglón seguido, vamos a hacer alusión a tres aspectos de la docencia: la atención docente, los medios didácticos y los recursos tecnológicos.

Lo relativo a la atención docente, se refiere normalmente a la relación entre profesor y alumno que se encuentra en la base del proceso de enseñanza y aprendizaje. Cuando esta relación se asienta sobre la base del respeto mutuo y la amabilidad, sin duda ambos salen beneficiados; el problema es cuando se pierden, por poco que sea, las normas del trato que evidencian consideración hacia el otro. Los foros, espacios de comunicación virtual, disponen de medidas de precaución para la salvaguarda de la corrección. Por otro lado, cualquier miembro de la comunidad universitaria, profesor o estudiante, que sea sienta maltratado puede acudir al Servicio de Inspección. Lo grueso está cubierto. Más bien, lo que nos preocupa es que se dé por normal el trato desabrido en la comunicación, que el estudiante pueda reclamar de forma bronca y grosera y que el profesor trate con displicencia y hoscamente a su alumno. Unos y otros debemos esforzarnos en mejorar nuestra comunicación, con la seguridad de que ello contribuirá a un mejor ambiente laboral y de estudio. Hacer de la UNED un entorno respetuoso y cívico es tarea de todos.

Con respecto a los materiales didácticos hay que advertir de un aumento de las quejas, pasando de 8 a 23. Los asuntos por los que en mayor medida intervino la Oficina del Defensor Universitario se deben a la publicación de algún texto con posterioridad al inicio del semestre en el que está encuadrada la asignatura y, por otro lado, a la obligación de la adquisición de determinado material para su uso en las Pruebas Presenciales o en la evaluación continua.

En relación al apoyo tecnológico, que en la Tabla 5 se encuadra en la materia denominada Funcionamiento Web, tenemos que señalar que la práctica totalidad de las quejas registradas están motivadas por el cierre de la plataforma durante los días 10 y 14 de febrero de 2016, coincidiendo con el fin del plazo de entrega de tareas de evaluación continua en determinadas asignaturas. Preguntada al respecto, la Vicerrectora de Medios y Tecnología se lamentó de las molestias, aclaró que la parada había sido necesaria para reducir los problemas en la obligada carga de los datos de los estudiantes del segundo semestre y se comprometió a estudiar las mejores alternativas para el futuro.

No queremos concluir este apartado sobre atención docente sin hacer alusión a los estudiantes en el extranjero. Cuando éstos se dirigen al Defensor Universitario, lo hace para poner de manifiesto las carencias del servicio que reciben, alegando que no reciben las misas prestaciones que sus compañeros en España. Entre las quejas, destacan las que ponen de manifiesto que deben enfrentarse a pruebas presenciales de distinto tipo a las realizadas en el territorio nacional; así cuando una asignatura se evalúa con una prueba objetiva a los estudiantes en el extranjero se le suele solicitar temas de desarrollo. También argumentan dificultades de asistencia a las Pruebas Presenciales por los pocos días en las que éstas se concentran. Además, de manera general, suelen reclamar más medios de apoyo en sus centros, en especial fondos bibliográficos y mayores posibilidades de realizar prácticas. No debemos olvidar que los estudiantes en el extranjero se encuentran con enormes dificultades para realizar sus estudios, además deben afrontar más gastos por desplazamientos, particularmente para presentarse a los exámenes. Para mayor dificultad, cualquier cambio puede afectarles más y cuando se produce algún error, es más difícil corregirlo o compensarlo. Todos debemos ser conscientes de ello, no sólo

el Vicerrectorado con competencia, e intentar facilitarles el estudio y los exámenes todo lo posible. Sin duda, por mucho que lo desee, a nuestra Universidad no le es posible prestar el mismo apoyo en el exterior que en España, pero esto no quita para que profundice en su compromiso con la mejora del servicio en el extranjero, caminando a una mayor igualdad de condiciones de servicio.

6. TRABAJOS FIN DE GRADO Y FIN DE MÁSTER

Desde la implantación de los últimos cursos de los títulos del Espacio Europeo de Educación Superior, los Trabajos Fin de Grado (TFG) y los Trabajos Fin de Máster (TFM) han constituido motivos por las que, con cierta frecuencia, los estudiantes solicitan la intervención del Defensor Universitario.

Los problemas relacionados con la tutorización son comunes a ambos tipos de trabajos. El más preocupante es el del alumno que no se siente tutorizado, que escribe una y otra vez a su tutor y no recibe respuesta o la recibe muy tarde por lo que, ante el terror que le causa el paso de los plazos establecidos para la entrega, acaba escribiendo al Defensor Universitario. Otro problema es la falta de entendimiento entre tutor y tutorizado. Las quejas que se producen al final del proceso suelen referirse a una falta de entendimiento entre tutor y tutorizado en la evaluación, fruto de las discrepancias cuando el tutor no considera procedente emitir el preceptivo visto bueno.

En el caso específico de los TFG, suelen llegar solicitudes de intervención de estudiantes que les gustaría matricular la asignatura antes de lo que está establecido. Se trata de estudiantes que no han entendido que el TFG no es una asignatura más, sino que persigue la integración de conocimientos previos por lo que sin tales conocimientos tal integración no es posible. A estos estudiantes les pedimos que comprendan que la UNED ya es muy generosa anticipando el TFG todo lo que es viable, pero que no puede atravesar la barrera de lo razonable pues ello iría en detrimento de la formación de sus estudiantes. Por ello, no es capricho de la Universidad impedir que los estudiantes sin determinada formación se matriculen en el TFM, sino que la exigencia de haber

cursado un número concreto de ECTS responde a su obligación de velar por la mejor configuración de sus enseñanzas para que ésta redunde en el mejor aprovechamiento de sus alumnos.

Con respecto a los TFM, nos preocupa un hecho, al que ya hemos aludido en otro lugar de esta Memoria, que se viene repitiendo en los dos últimos cursos académicos y que afecta exclusivamente a la convocatoria extraordinaria de septiembre. Se trata de estudiantes que, habiendo obtenido el visto bueno de su tutor, no pueden acudir a la defensa de su TFM por haber suspendido una asignatura. Un suspenso, sin duda, debe derivar en unas consecuencias, pero éstas deberían ser proporcionadas. El pasado curso académico dos estudiantes se vieron obligados a retrasar su título de postgrado, al menos 9 meses, y a abonar segundas matrículas, por haber suspendido en septiembre una asignatura con 4.7. Las consecuencias se acrecentaron por tratarse de un Máster que no autoriza la defensa de TFM en febrero para quienes hayan tenido que cursar alguna asignatura, además del TFM, en el curso académico en ejercicio. Por ello, reiteramos aquí nuestra petición a los órganos de gobierno de que se instale algún mecanismo de compensación para que estudiantes que han superado la práctica totalidad de las asignaturas, por la falta de unas décimas en una asignatura, no se vean obligados a repetir matrículas, asignaturas y a postergar la defensa de su TFM, difiriendo así su titulación. Este problema, como hemos indicado en otras ocasiones, se viste de tintes dramáticos en los Másteres que habilitan para el ejercicio de la una profesión, pues esas 3 décimas pueden estar condicionando la inserción laboral del estudiante.

7. EXTINCIÓN DE LOS ANTIGUOS PLANES DE ESTUDIO

El recambio de los planes de estudio ha constituido un largo proceso de extinción e implantación que, diseñado y aprobado en el curso académico 2007-08, ha llegado a su fin. La extinción de los antiguos planes de estudio ha constituido y constituye un ámbito de la actividad universitaria que la Oficina del Defensor Universitario ha seguido muy de cerca, habiendo sido objeto de múltiples intervenciones y recomendaciones por nuestra parte, tanto en el ámbito

global de las titulaciones como en la aplicación específica de la normativa a los casos particulares.

La extinción de los antiguos planes de estudio, por cuanto ha sido un proceso que ha afectado a la totalidad de las titulaciones de la UNED, ha tenido una respuesta institucional global basada en una normativa interna en cuya elaboración han participado todos los sectores de la Universidad y a la que se ha llegado por amplios consensos, establecidos en la totalidad de los órganos de representación y gobierno de la UNED, iniciándose en los Consejos de Departamento y Juntas de Facultad o Escuela y concluyendo en el Claustro Universitario y en el Consejo de Gobierno.

Pese a ello y pese a la publicación de normativas, de calendarios, de convocatorias extraordinarias y de todas las medidas de divulgación del proceso de extinción, se han dado casos de estudiantes afectados en sus intereses por la extinción. Cuando a un estudiante le han quedado alguna o algunas asignaturas extintas que iban a impedir su titulación en la Licenciatura o Diplomatura, sin reunir los requisitos de la compensación, la Universidad la ha comunicado la necesidad de pasar al Grado de reposición. La convocatoria extraordinaria del curso pasado supuso un último intento de reducir al máximo las eventuales consecuencias de la extinción. Aun así, en el pasado curso académico un cierto número de estudiantes se han visto afectados por el cierre. Algunos de ellos, no han encontrado forma de concluir su titulación antigua, por faltarle un número elevado de créditos, situación a la que han llegado por falta de previsión u organización de los estudios o, sencillamente, por no haber aprobado determinadas asignaturas. En esos casos no ha habido más remedio que trasladar el expediente al Grado de reposición. Sin embargo, han quedado otros estudiantes con solo unos pocos créditos para terminar su plan de estudios antiguo y para ellos los órganos de gobierno de la UNED han diseñado medidas extraordinarias tales como las instrucciones de flexibilidad para las Comisiones de Compensación y la creación de una Comisión Asesora para la Extinción de los Planes de Estudio. Ambas medidas se han dirigido al estudio individualizado de las situaciones académicas de los afectados, procurando soluciones favorables y factibles para la finalización de los estudios.

La UNED ha demostrado ser consciente del problema que ha supuesto para sus estudiantes el recambio de los planes de estudio: ha diseñado una planificación de reposición que ha llevado más de 8 años, ha difundido un calendario razonable y cuidado de reposición, ha flexibilizado medidas, ha realizado convocatorias extraordinarias y ha previsto la búsqueda de soluciones para el conjunto y para los casos extraordinarios. Lo que no está en su mano, por insostenible, es un mantenimiento prolongado de los antiguos planos en convivencia con los nuevos, como tampoco lo está facilitar trajes a medida de sus estudiantes que no hayan planificado su trayectoria académica en los últimos años.

Desde la Oficina del Defensor Universitario hemos sido testigo de cómo el proceso de extinción que ha llegado a su término se ha desarrollado en la UNED con sumo cuidado, velando por el interés de sus estudiantes, adoptando medidas de flexibilización y siempre procurando salvaguardar el principio de seguridad jurídica e igualdad de trato que debe presidir las actuaciones de esta Universidad. Nuestra institución la componen personas por lo que no está a salvo de errores; a aquellos estudiantes a los que la UNED haya perjudicado y a los que no haya sabido darles una solución, le pedimos en su nombre disculpas.

Tabla 5. Curso 2015-2016 Distribución de casos por materia (1051)		
MATERIA	CASOS	%
Admisión Máster	17	1,62
Consulta	2	
Queja	14	
Registro de Hechos	1	
Becas y Ayudas al Estudio	29	2,76
Consulta	13	
Queja	14	
Registro de Hechos	2	
Convalidaciones	70	6,66
Consulta	7	
Queja	57	
Registro de Hechos	6	
Criterios de Evaluación	12	1,14
Consulta	1	
Queja	11	
Docencia Nivel-contenido	7	0,67
Queja	7	
Docencia Notas	46	4,38
Consulta	9	
Queja	35	
Registro de Hechos	1	
Sugerencia de Mejora	1	
Docencia Organización-Atención	65	6,18
Consulta	4	
Queja	57	
Registro de Hechos	3	
Solicitud Mediación	1	
Docencia Prácticas	28	2,66
Consulta	6	
Queja	19	
Registro de Hechos	1	
Solicitud Mediación	2	
Docencia Revisión	93	8,85
Consulta	17	
Queja	73	
Registro de Hechos	2	
Sugerencia de Mejora	1	
Docencia Virtualización	3	0,29
Consulta	1	
Queja	2	
Espacio Europeo/Extinción Planes de Estudio	34	3,24
Consulta	10	
Queja	19	
Registro de Hechos	1	
Solicitud Mediación	4	
Evaluación Continua	1	0,10
Consulta	1	

Tabla 5. Curso 2015-2016 Distribución de casos por materia (1051) (continuación)		
MATERIA	CASOS	%
Foros	4	0,38
Queja	4	
Funcionamiento	19	1,81
Consulta	1	
Queja	17	
Registro de Hechos	1	
Funcionamiento Web	24	2,28
Queja	22	
Registro de Hechos	1	
Sugerencia de Mejora	1	
Gestión Administrativa	29	2,76
Consulta	6	
Queja	20	
Registro de Hechos	3	
Material Didáctico	23	2,19
Queja	23	
Medios/Instalaciones	9	0,86
Consulta	3	
Queja	4	
Registro de Hechos	1	
Sugerencia de Mejora	1	
Normativa	28	2,66
Consulta	13	
Queja	13	
Solicitud Mediación	1	
Sugerencia de Mejora	1	
Oposiciones/Concursos	5	0,48
Queja	2	
Registro de Hechos	3	
Otros	26	2,47
Actuación de Oficio	1	
Consulta	12	
Queja	10	
Registro de Hechos	2	
Solicitud Mediación	1	
Pérdida de Examen	2	0,19
Queja	2	
Procedimiento de Admisión	8	0,76
Consulta	3	
Queja	5	
Procedimiento de Matrícula	286	27,21
Consulta	56	
Queja	210	
Registro de Hechos	18	
Solicitud Mediación	2	

Tabla 5. Curso 2015-2016 Distribución de casos por materia (1051) (continuación)		
MATERIA	CASOS	%
Procedimiento Sancionador	12	1,14
Consulta	6	
Queja	5	
Registro de Hechos	1	
Profesorado Sede Central	3	0,29
Queja	3	
Profesores Tutores	9	0,86
Consulta	3	
Queja	4	
Solicitud Mediación	2	
Pruebas Presenciales Desarrollo	83	7,90
Actuación de Oficio	1	
Consulta	11	
Queja	66	
Registro de Hechos	4	
Sugerencia de Mejora	1	
Salud Laboral	7	0,67
Consulta	1	
Queja	4	
Solicitud Mediación	2	
Trabajo Fin de Grado	45	4,28
Consulta	13	
Queja	31	
Registro de Hechos	1	
Trabajo Fin de Máster	20	1,90
Consulta	2	
Queja	18	
Tribunal de Compensación	4	0,38
Consulta	2	
Queja	1	
Solicitud Mediación	1	
Total general	1051	

DISTRIBUCIÓN POR ÁREA

Ha continuación, se presentan los datos de las actuaciones de la Oficina del Defensor Universitario referidos fundamentalmente a atención a quejas y a consultas, clasificadas en función de las distintas áreas de la Universidad, entendiendo por éstas las unidades y órganos que la integran. Las áreas contempladas son 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.

Conviene que nos detengamos en una aproximación al contenido de las quejas (Tabla 7) pues su análisis puede ser útil para determinar eventuales focos de problemas que permitan la reflexión sobre la situación actual e inspiren acciones de mejora en cada centro, unidad u órgano. Los datos facilitados, no obstante, deben tomarse con cautela pues estamos refiriéndonos a quejas recibidas, lo que no implica que tales quejas se correspondan con una disfunción real. Si nos fijamos en las Facultades y Escuelas, las quejas tienen en todas ellas una naturaleza muy similar y, en coherencia con los datos expuestos hasta el momento en esta Memoria, el primer orden de frecuencia se corresponde con disconformidades con el resultado del proceso de evaluación y, más concretamente, aluden a la revisión de exámenes y a la calificación de una asignatura. En un segundo lugar, las quejas manifiestan las discrepancias sobre las resoluciones de convalidaciones, reconocimiento de créditos o de experiencia laboral.

Como puede observarse, hay centros en los que el conjunto de las quejas se reparten de forma homogénea entre los distintos aspectos de su funcionamiento y otros que, por el contrario, muestran algún foco que concita una mayor concentración de descontento. Cuando sucede esto último, convendría que cada centro afectado se detuviera a realizar un análisis más profundo de esos factores (tales como convalidaciones, revisiones de exámenes,

pruebas presenciales o material didáctico) pues las reclamaciones, de contrastarse, ayudan a detectar puntos que reclaman una especial atención.

En el ámbito de los Vicerrectorados, la Gerencia de la Universidad y otros servicios centralizados, las quejas hacen alusión, de forma completamente mayoritaria, a la normativa de la matrícula a la que ya se ha hecho alusión en esta Memoria.

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.

Si nos detenemos en las consultas (Tabla 6) observaremos que tanto en el ámbito de las Facultades y Escuelas como en el propio del Rectorado, los temas por los que se pide asesoramiento son, de nuevo, los procedimientos de la matrícula y los propios de la revisión de los exámenes.

Tabla 6. Distribución de Consultas por área Curso 2015- 2016		
Área	Materia	%
Curso de Acceso Directo	4	1,97
Becas y Ayudas al Estudio	1	
Docencia Revisión	2	
Procedimiento de Matrícula	1	
Escuela de Doctorado	2	0,99
Espacio Europeo/ Extinción Planes Estudio	1	
Normativa	1	
ETS de Ingeniería Informática	7	3,45
Admisión Máster	1	
Convalidaciones	1	
Docencia Prácticas	1	
Espacio Europeo/Extinción Planes de Estudio	1	
Procedimiento de Matrícula	3	
ETS de Ingenieros Industriales	2	0,99
Procedimiento de Matrícula	2	
Externa	5	2,46
Otros	4	
Salud Laboral	1	
Facultad de Ciencias	10	4,93
Criterios de Evaluación	1	
Docencia Prácticas	1	
Docencia Revisión	2	
Gestión Administrativa	1	
Procedimiento de Matrícula	4	
Trabajo Fin de Grado	1	
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	4	1,97
Convalidaciones	1	
Procedimiento de Matrícula	3	
Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	2	0,99
Espacio Europeo/Extinción Planes de Estudio	1	
Evaluación Continua	1	
Facultad de Derecho	31	15,27
Admisión Máster	1	
Convalidaciones	1	
Docencia Notas	2	
Docencia Organización-Atención	1	
Docencia Prácticas	1	
Docencia Revisión	6	
Espacio Europeo/Extinción Planes de Estudio	3	
Gestión Administrativa	1	
Procedimiento de Matrícula	8	
Pruebas Presenciales Desarrollo	1	
Trabajo Fin de Grado	4	
Tribunal de Compensación	2	

Tabla 6. Distribución de Consultas por área Curso 2015- 2016 (continuación)		
Área	Materia	%
Facultad de Educación	12	5,91
Docencia Notas	1	
Docencia Organización-Atención	1	
Docencia Prácticas	1	
Normativa	1	
Otros	1	
Procedimiento de Admisión	2	
Procedimiento de Matrícula	3	
Trabajo Fin de Máster	2	
Facultad de Filología	5	2,46
Docencia Notas	1	
Docencia Revisión	1	
Espacio Europeo/Extinción Planes	1	
Normativa	1	
Procedimiento de Matrícula	1	
Facultad de Filosofía	4	1,97
Espacio Europeo/Extinción Planes de Estudio	1	
Procedimiento de Matrícula	3	
Facultad de Geografía e Historia	7	3,45
Convalidaciones	1	
Docencia Prácticas	1	
Docencia Revisión	1	
Procedimiento de Matrícula	1	
Trabajo Fin de Grado	3	
Facultad de Psicología	31	15,27
Becas y Ayudas al Estudio	1	
Convalidaciones	3	
Docencia Notas	4	
Docencia Organización-Atención	2	
Docencia Revisión	4	
Docencia Virtualización	1	
Gestión Administrativa	1	
Medios/Instalaciones	1	
Otros	1	
Procedimiento de Matrícula	8	
Trabajo Fin de Grado	5	
Fundación UNED	1	0,49
Otros	1	
Gerencia	16	7,88
Medios/Instalaciones	1	
Procedimiento de Matrícula	15	
Oficina del Defensor Universitario	3	1,48
Funcionamiento	1	
Normativa	1	
Otros	1	
Otros	1	0,49
Procedimiento de Admisión	1	

Tabla 6. Distribución de Consultas por área Curso 2015- 2016 (continuación)		
Área	Materia	%
Secretaría General	11	5,42
Docencia Revisión	1	
Gestión Administrativa	2	
Normativa	1	
Pruebas Presenciales Desarrollo	7	
Servicio de Inspección	7	3,45
Normativa	1	
Procedimiento Sancionador	6	
Vicerrectorado de Ordenación Académica y Calidad	10	4,93
Becas y Ayudas al Estudio	1	
Espacio Europeo/Extinción de Planes de Estudio	2	
Normativa	4	
Procedimiento de Matrícula	1	
Otros	2	
Vicerrectorado de Centros Asociados	3	1,48
Medios/Instalaciones	1	
Pruebas Presenciales Desarrollo	2	
Vicerrectorado de Estudiantes	14	6,90
Becas y Ayudas al Estudio	10	
Docencia Prácticas	1	
Normativa	2	
Otros	1	
Vicerrectorado de Formación Permanente	6	2,96
Docencia Notas	1	
Gestión Administrativa	1	
Normativa	1	
Procedimiento de Matrícula	3	
Vicerrectorado de Investigación e Internacionalización	1	0,49
Pruebas Presenciales Desarrollo	1	
Vicerrectorado de Profesorado	4	1,97
Otros	1	
Profesores Tutores	3	
Total general	203	

Tabla 7. Distribución de Quejas por área Curso 2015- 2016		
Área	Materia	%
Curso de Acceso Directo	4	0,52
Espacio Europeo/Extinción de Planes de Estudio	1	
Procedimiento de Matrícula	3	
Escuela de Doctorado	6	0,78
Docencia Organización-Atención	1	
Espacio Europeo/Extinción de Planes de Estudio	1	
Procedimiento de Admisión	3	
Procedimiento de Matrícula	1	
ETS de Ingeniería Informática	12	1,55
Convalidaciones	3	
Docencia Nivel-contenido	1	
Docencia Notas	2	
Docencia Organización-Atención	3	
Docencia Prácticas	1	
Docencia Revisión	2	
ETS de Ingenieros Industriales	48	6,22
Admisión Máster	1	
Convalidaciones	33	
Docencia Notas	1	
Docencia Organización-Atención	1	
Docencia Prácticas	4	
Espacio Europeo/Extinción de Planes de Estudio	4	
Otros	1	
Procedimiento de Matrícula	2	
Trabajo Fin de Máster	1	
Externa	4	0,52
Docencia Organización-Atención	1	
Espacio Europeo/Extinción de Planes de Estudio	1	
Gestión Administrativa	1	
Normativa	1	
Facultad de Ciencias	7	0,91
Convalidaciones	1	
Docencia Notas	1	
Docencia Organización-Atención	1	
Procedimiento de Matrícula	2	
Pruebas Presenciales Desarrollo	1	
Trabajo Fin de Grado	1	

Tabla 7. Distribución de Quejas por área
Curso 2015- 2016 (continuación)

Área	Materia	%
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	40	5,18
Convalidaciones	4	
Criterios de Evaluación	1	
Docencia Organización-Atención	3	
Docencia Prácticas	1	
Docencia Revisión	8	
Funcionamiento	1	
Gestión Administrativa	3	
Material Didáctico	11	
Normativa	1	
Otros	1	
Procedimiento de Admisión	1	
Procedimiento de Matrícula	3	
Trabajo Fin de Grado	2	
Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	9	1,17
Convalidaciones	1	
Criterios de Evaluación	1	
Docencia Organización-Atención	1	
Docencia Prácticas	1	
Docencia Revisión	1	
Gestión Administrativa	1	
Material Didáctico	1	
Procedimiento de Matrícula	1	
Trabajo Fin de Máster	1	
Facultad de Derecho	121	15,67
Admisión Máster	4	
Convalidaciones	4	
Criterios de Evaluación	2	
Docencia Notas	12	
Docencia Organización-Atención	16	
Docencia Prácticas	4	
Docencia Revisión	26	
Espacio Europeo/Extinción de Planes de Estudio	4	
Funcionamiento	1	
Material Didáctico	3	
Otros	1	
Procedimiento de Matrícula	8	
Profesorado Sede Central	1	
Pruebas Presenciales Desarrollo	24	
Trabajo Fin de Grado	7	
Trabajo Fin de Máster	3	
Tribunal de Compensación	1	

Tabla 7. Distribución de Quejas por área Curso 2015- 2016 (continuación)		
Área	Materia	%
Facultad de Educación	56	7,25
Admisión Máster	6	
Convalidaciones	5	
Criterios de Evaluación	1	
Docencia Nivel-contenido	2	
Docencia Notas	6	
Docencia Organización-Atención	7	
Docencia Prácticas	2	
Docencia Revisión	7	
Espacio Europeo/Extinción de Planes de Estudio	3	
Procedimiento de Matrícula	6	
Pruebas Presenciales Desarrollo	4	
Trabajo Fin de Grado	1	
Trabajo Fin de Máster	6	
Facultad de Filología	21	2,72
Convalidaciones	1	
Docencia Notas	2	
Docencia Organización-Atención	4	
Docencia Revisión	2	
Docencia Virtualización	1	
Gestión Administrativa	2	
Normativa	1	
Procedimiento de Matrícula	5	
Pruebas Presenciales Desarrollo	1	
Trabajo Fin de Máster	2	
Facultad de Filosofía	5	0,65
Convalidaciones	2	
Docencia Organización-Atención	2	
Gestión Administrativa	1	
Facultad de Geografía e Historia	21	2,72
Convalidaciones	3	
Criterios de Evaluación	2	
Docencia Nivel-contenido	1	
Docencia Notas	2	
Docencia Organización-Atención	1	
Docencia Revisión	4	
Gestión Administrativa	1	
Material Didáctico	1	
Normativa	1	
Otros	1	
Procedimiento de Matrícula	2	
Trabajo Fin de Máster	2	

Tabla 7. Distribución de Quejas por área Curso 2015- 2016 (continuación)		
Área	Materia	%
Facultad de Psicología	80	10,36
Admisión Máster	3	
Criterios de Evaluación	3	
Docencia Nivel-contenido	1	
Docencia Notas	5	
Docencia Organización-Atención	5	
Docencia Prácticas	5	
Docencia Revisión	21	
Espacio Europeo/Extinción de Planes de Estudio	1	
Foros	2	
Funcionamiento	1	
Gestión Administrativa	4	
Material Didáctico	5	
Otros	1	
Procedimiento de Matrícula	5	
Profesorado Sede Central	1	
Pruebas Presenciales Desarrollo	2	
Salud Laboral	1	
Trabajo Fin de Grado	13	
Trabajo Fin de Máster	1	
Fundación UNED	14	1,81
Becas y Ayudas al Estudio	10	
Docencia Organización-Atención	1	
Procedimiento de Admisión	1	
Procedimiento de Matrícula	2	
Gerencia	171	22,15
Normativa	1	
Oposiciones/Concursos	1	
Procedimiento de Matrícula	167	
Salud Laboral	2	
Otros	1	
Gestión Administrativa	1	
Rectorado	1	0,13
Foros	1	
Secretaría General	35	4,53
Normativa	1	
Pérdida de Examen	2	
Procedimiento Sancionador	1	
Pruebas Presenciales Desarrollo	31	
Servicio de Inspección	4	0,52
Procedimiento Sancionador	4	

Tabla 7. Distribución de Quejas por área Curso 2015- 2016 (continuación)		
Área	Materia	%
Vicerrectorado de Centros Asociados	26	3,37
Docencia Organización-Atención	1	
Espacio Europeo/Extinción de Planes	1	
Funcionamiento	10	
Funcionamiento Web	1	
Gestión Administrativa	1	
Material Didáctico	1	
Medios/Instalaciones	4	
Otros	2	
Procedimiento de Matrícula	1	
Profesores Tutores	1	
Pruebas Presenciales Desarrollo	2	
Salud Laboral	1	
Vicerrectorado de Estudiantes	8	1,04
Becas y Ayudas al Estudio	2	
Docencia Nivel-contenido	1	
Docencia Notas	1	
Normativa	1	
Otros	2	
Vicerrectorado de Formación Permanente	23	2,98
Becas y Ayudas al Estudio	1	
Criterios de Evaluación	1	
Docencia Nivel-contenido	1	
Docencia Notas	1	
Docencia Organización-Atención	8	
Docencia Prácticas	1	
Docencia Revisión	2	
Funcionamiento	2	
Gestión Administrativa	2	
Material Didáctico	1	
Procedimiento de Matrícula	1	
Pruebas Presenciales Desarrollo	1	
Profesorado Sede Central	1	
Vicerrectorado de Investigación e Internacionalización	4	0,52
Gestión Administrativa	1	
Normativa	1	
Trabajo Fin de Máster	1	
Vicerrectorado de Medios y Tecnología	24	3,11
Docencia Notas	1	
Docencia Virtualización	1	
Funcionamiento	1	
Funcionamiento Web	21	

Tabla 7. Distribución de Quejas por área Curso 2015- 2016 (continuación)		
Área	Materia	%
Vicerrectorado de Ordenación Académica y Calidad	26	3,37
Becas y Ayudas al Estudio	1	
Docencia Notas	1	
Docencia Organización-Atención	1	
Espacio Europeo/Extinción de Planes de Estudio	3	
Foros	1	
Funcionamiento	1	
Gestión Administrativa	2	
Normativa	3	
Oposiciones/Concursos	1	
Procedimiento de Matrícula	1	
Profesores Tutores	2	
Trabajo Fin de Grado	7	
Trabajo Fin de Máster	1	
Otros	1	
Vicerrectorado de Profesorado	4	0,52
Normativa	2	
Otros	1	
Profesores Tutores	1	
Total general	772	

Tabla 8. Distribución de Registro de Hechos por área Curso 2015- 2016			
Área	Materia	%	
ETS de Ingeniería Informática	1	1,92	
Procedimiento de Matrícula	1		
ETS de Ingenieros Industriales	2	3,85	
Convalidaciones	1		
Procedimiento de Matrícula	1		
Externa	1		
Oposiciones/Concursos	1		
Facultad de Ciencias	1	1,92	
Convalidaciones	1		
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	3	5,77	
Docencia Organización-Atención	1		
Gestión Administrativa	1		
Procedimiento de Matrícula	1		
Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	2	3,85	
Admisión Máster	1		
Trabajo Fin de Grado	1		
Facultad de Derecho	8	15,38	
Convalidaciones	1		
Docencia Organización-Atención	1		
Docencia Revisión	1		
Espacio Europeo/Extinción Planes Estudio	1		
Gestión Administrativa	1		
Procedimiento de Matrícula	2		
Pruebas Presenciales Desarrollo	1		
Facultad de Educación	7	13,46	
Convalidaciones	1		
Docencia Organización-Atención	1		
Docencia Prácticas	1		
Docencia Revisión	1		
Procedimiento de Matrícula	2		
Pruebas Presenciales Desarrollo	1		
Facultad de Filología	1	1,92	
Convalidaciones	1		
Facultad de Psicología	5	9,62	
Convalidaciones	1		
Docencia Notas	1		
Gestión Administrativa	1		
Procedimiento de Matrícula	2		
Fundación UNED	4	7,69	
Becas y Ayudas al Estudio	1		
Procedimiento de Matrícula	3		
Gerencia	7		
Oposiciones/Concursos	2		
Procedimiento de Matrícula	5		
Secretaría General	2	3,85	
Pruebas Presenciales Desarrollo	2		

Tabla 8. Distribución de Registro de Hechos por área Curso 2015- 2016 (continuación)		
Área	Materia	%
Servicio de Inspección	1	1,92
Procedimiento Sancionador	1	
Vicerrectorado de Centros Asociados	2	3,85
Funcionamiento	1	
Otros	1	
Vicerrectorado de Estudiantes	2	3,85
Becas y Ayudas al Estudio	1	
Otros	1	
Vicerrectorado de Formación Permanente	1	1,92
Procedimiento de Matrícula	1	
Vicerrectorado de Investigación e Internacionalización	1	1,92
Medios/Instalaciones	1	
Vicerrectorado de Medios y Tecnología	1	1,92
Funcionamiento Web	1	
Total general	52	

Tabla 9. Distribución de Solicitudes de Mediación por área Curso 2015- 2016		
Área	Materia	%
ETS de Ingenieros Industriales	1	6,25
Docencia Organización-Atención	1	
Facultad de Ciencias	1	
Docencia Prácticas	1	
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	2	12,50
Otros	1	
Tribunal de Compensación	1	
Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	1	6,25
Docencia Prácticas	1	
Facultad de Derecho	5	31,25
Espacio Europeo/Extinción Planes de Estudio	4	
Salud Laboral	1	
Facultad de Filología	1	6,25
Salud Laboral	1	
Facultad de Filosofía	1	6,25
Procedimiento de Matrícula	1	
Facultad de Psicología	1	6,25
Normativa	1	
Gerencia	1	6,25
Procedimiento de Matrícula	1	
Vicerrectorado de Profesorado	2	12,50
Profesores Tutores	2	
Total general	16	

Tabla 10. Distribución de Sugerencias de Mejora por área Curso 2015- 2016		
Área	Materia	%
Facultad de Derecho	1	16,67
Docencia Notas	1	
Facultad de Psicología	1	16,67
Docencia Revisión	1	
Secretaría General	1	16,67
Pruebas Presenciales Desarrollo	1	
Vice Ordenación Académica y Calidad	1	16,67
Normativa	1	
Vicerrectorado de Centros Asociados	1	16,67
Medios/Instalaciones	1	
Vicerrectorado de Medios y Tecnología	1	16,67
Funcionamiento Web	1	
Total general	6	

DISTRIBUCIÓN EN FUNCIÓN DEL NÚMERO DE ESTUDIANTES POR CENTRO

Una dimensión más de los datos de la Oficina del Defensor Universitario que puede ser reveladora, la proporciona el análisis de las solicitudes recibidas según los centros, entendiendo como tales a las Facultades, Escuelas y CAD, dejando a un lado las relativas a los servicios centralizados. Entre otras cuestiones, el examen de los datos nos permite ver cómo se distribuyen, comprobar la evolución de tales solicitudes, si decrecen o aumentan, y establecer comparaciones con la atribución ideal que cabría asignar a cada centro en función de su número de estudiantes matriculados.

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.

Si nos detenemos en las modificaciones con respecto al curso anterior (Tabla 12), huyendo de comparaciones que a nada conducen, observamos que hay centros que disminuyen sus solicitudes al Defensor Universitario, otros que permanecen igual y otros que las aumentan. Los que disminuyen son la ETS de Ingeniería Informática, la Facultad de CC Políticas y Sociología, la Facultad de Educación, la Facultad de Filología, la Facultad de Geografía e Historia y el Curso de Acceso Directo para Mayores de 25 Años. Los centros que no experimentan cambios son la Facultad de CC Económicas y Empresariales, la Facultad de Filosofía y la Facultad de Psicología. Por último, los centros que ven incrementadas las solicitudes son la Facultad de Derecho y la ETS de Ingenieros Industriales.

Si estableciéramos que existe una distribución ideal de solicitudes dirigidas al Defensor Universitario que coincidiera con la proporción de

estudiantes de cada centro en el total de los matriculados en la UNED, nos encontraríamos que bastantes centros se encuentran por debajo de lo establecido en esa distribución (la ETS de Ingeniería Informática, Facultad de CC Económicas y Empresariales, la Facultad de CC Políticas y Sociología, la Facultad de Filología, la Facultad Filosofía, la Facultad de Geografía e Historia, La Facultad de Psicología y el Curso de Acceso Directo para Mayores de 25 Años) y, por otro lado, que la rebasan tres centros: la ETS de Ingenieros Industriales, la Facultad de Derecho y la Facultad de Educación (Tabla 11).

Desde esta Oficina ponemos a disposición de los equipos decanales y de los equipos de dirección toda la información recabada, en especial los motivos predominantes de solicitudes para cada centro.

Tabla 11. Comparativa del Total de casos por centro y la atribución ideal en función del número de alumnos matriculados Curso 2015-2016				
Área	Número de Casos	% Total Casos	Alumnos Matriculados (*)	% Atribución Ideal
Curso de Acceso Directo	8	1,42	10.733	6,46
ETS de Ingeniería Informática	20	3,56	5.055	3,04
ETS de Ingenieros Industriales	53	9,43	4.854	2,92
Facultad de Ciencias	19	3,38	8.325	5,01
Facultad de CC. Económicas y Empresariales	49	8,72	21.045	12,67
Facultad de CC. Políticas y Sociología	14	2,49	5.903	3,55
Facultad de Derecho	166	29,54	32.898	19,80
Facultad de Educación	75	13,35	13.193	7,94
Facultad de Filología	28	4,98	9.552	5,75
Facultad de Filosofía	10	1,78	5.838	3,51
Facultad de Geografía e Historia	28	4,98	16.202	9,75
Facultad de Psicología	92	16,37	32.551	19,59
Total	562	100,00	166.149	100,00

(*) Fuente: Portal Estadístico UNED a 7-11-16

Comparativa del total de casos por centro y atribución ideal

Gráfico 5

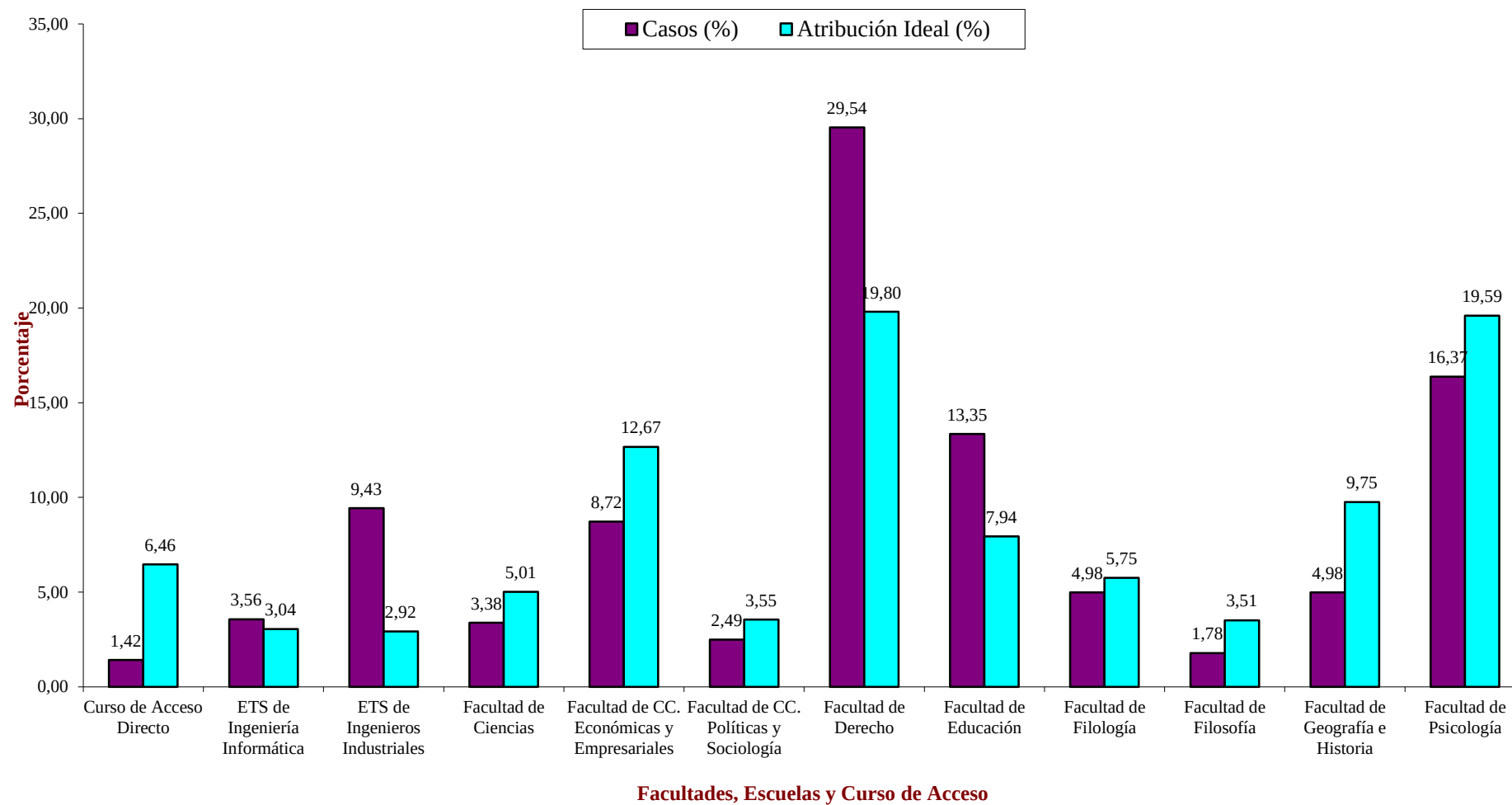
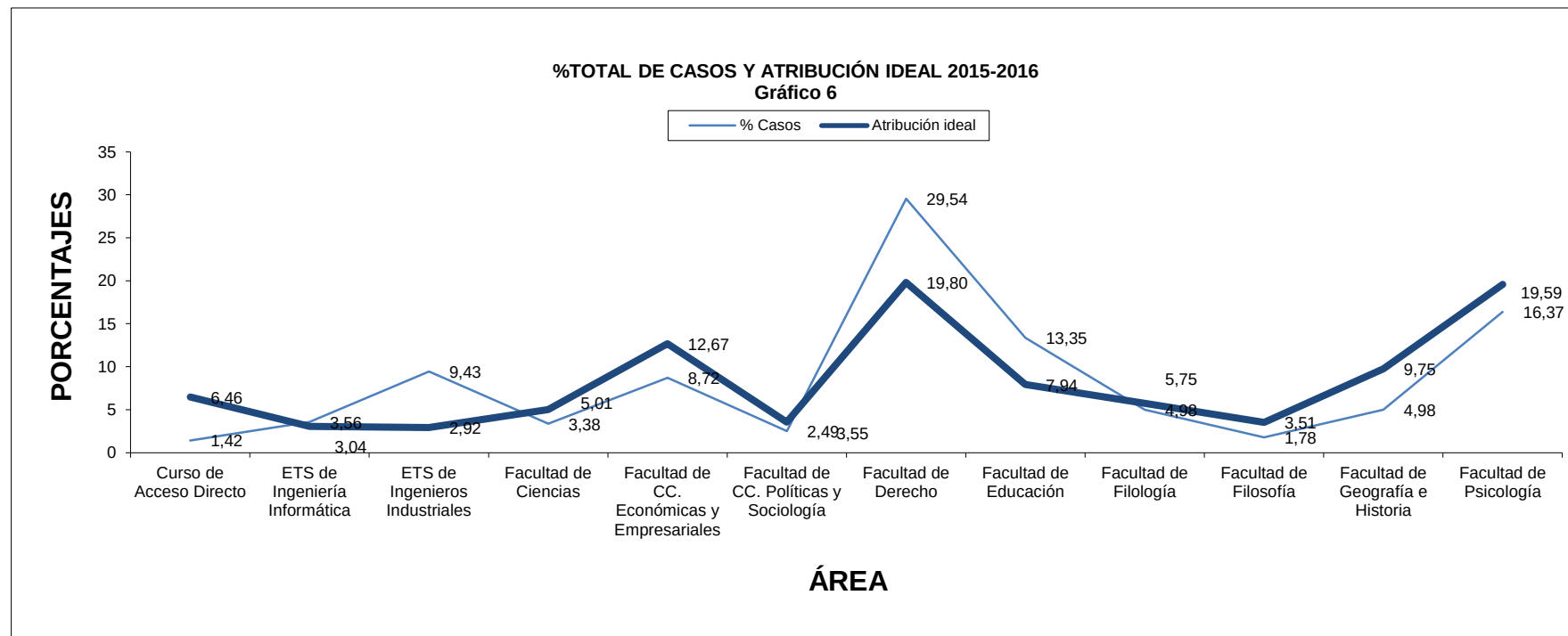


Tabla 12. Comparativa Total de Casos y Atribución ideal 2015-2016 y 2014-2015

Área	Número de Casos 2015-16	% Total Casos 2015-16	Alumnos Matriculados 2015-16 (*)	% Atribución Ideal 2015-16	Número de Casos 2014-15	%Total Casos 2014-15	Alumnos Matriculados 2014-15	% Atribución Ideal 2014-15
Curso de Acceso Directo	8	1,42	10.733	6,46	31	4,97	12.957	7,53
ETS de Ingeniería Informática	20	3,56	5.055	3,04	26	4,17	5.556	3,23
ETS de Ingenieros Industriales	53	9,43	4.854	2,92	25	4,01	5.255	3,05
Facultad de Ciencias	19	3,38	8.325	5,01	24	3,85	8.349	4,85
Facultad de CC. Económicas y Empresariales	49	8,72	21.045	12,67	49	7,85	22.636	13,16
Facultad de CC. Políticas y Sociología	14	2,49	5.903	3,55	28	4,49	6.162	3,58
Facultad de Derecho	166	29,54	32.898	19,80	127	20,35	33.289	19,35
Facultad de Educación	75	13,35	13.193	7,94	134	21,47	13.069	7,60
Facultad de Filología	28	4,98	9.552	5,75	31	4,97	9.743	5,66
Facultad de Filosofía	10	1,78	5.838	3,51	10	1,60	5.675	3,30
Facultad de Geografía e Historia	28	4,98	16.202	9,75	47	7,53	16.792	9,76
Facultad de Psicología	92	16,37	32.551	19,59	92	14,74	32.568	18,93
Total	562	100,00	166.149	100,00	624	100,00	172.051	100,00

(*) Fuente: Portal Estadístico UNED 16-11-15



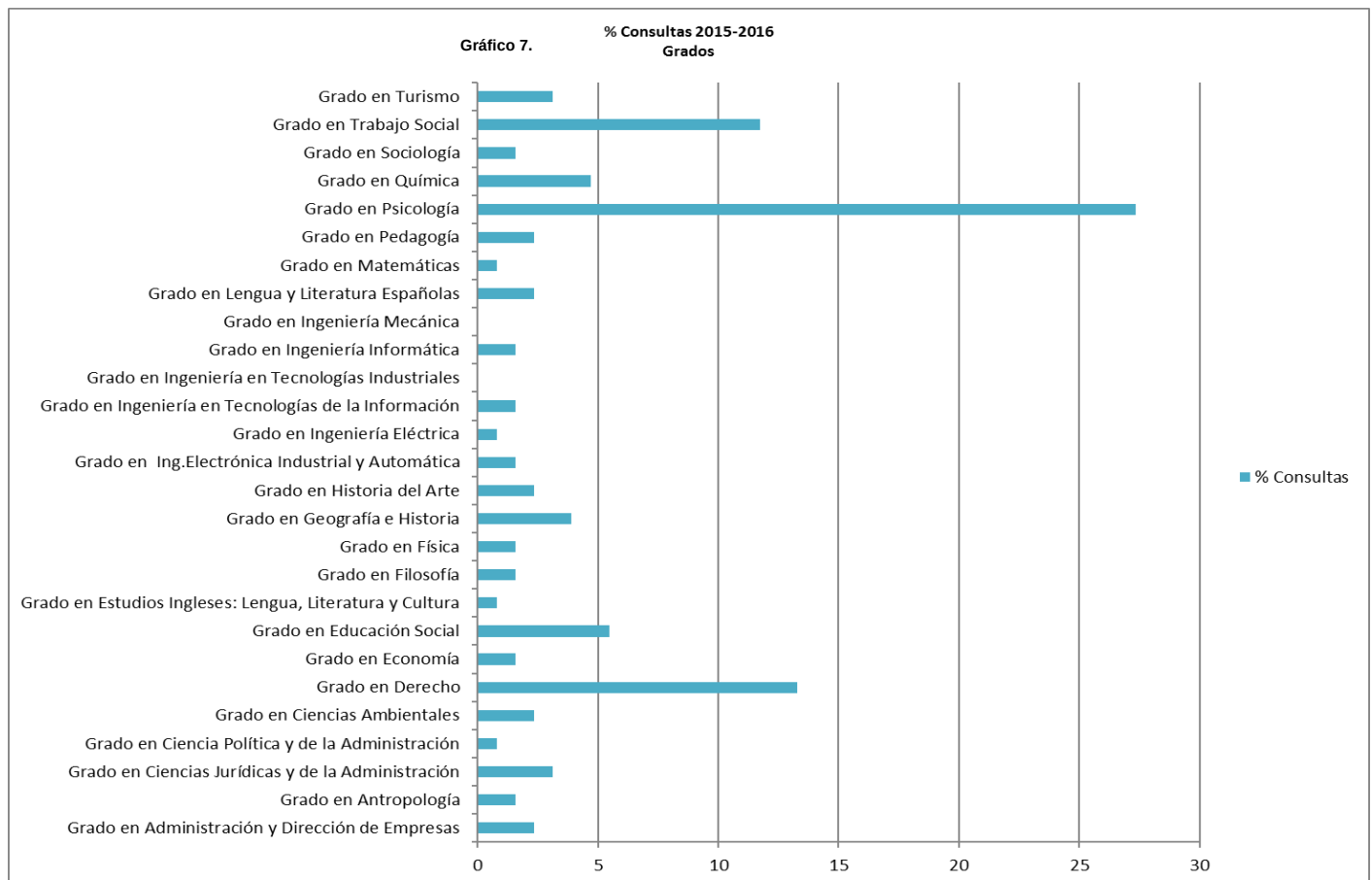
DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR TITULACIÓN

Se presenta, a continuación, la distribución de consultas y quejas recibidas en la Oficina del Defensor Universitario por titulaciones de Grado y Másteres Oficiales. Por primera vez, producida su extinción, se excluyen las Licenciaturas y las Diplomaturas.

La información proporcionada puede ser de especial utilidad a las comisiones de los grados, de los másteres y a los equipos de dirección de las Facultades y Escuelas, especialmente si se ponen en relación con los datos de las últimas memorias para establecer la línea de evolución. No obstante, desde esta Oficina nos ponemos a la disposición de unos y de otros, para analizar la cuestión con mayor detalle del que permite este informe.

Tabla 13. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR TITULACIÓN 2015-2016

Grados				
Titulación	Consulta	% Consultas	Queja	% Quejas
Grado en Administración y Dirección de Empresas	3	2,34	27	5,54
Grado en Antropología	2	1,56	5	1,03
Grado en Ciencias Jurídicas y de la Administración	4	3,13	10	2,05
Grado en Ciencia Política y de la Administración	1	0,78	6	1,23
Grado en Ciencias Ambientales	3	2,34	6	1,23
Grado en Derecho	17	13,28	107	21,97
Grado en Economía	2	1,56	3	0,62
Grado en Educación Social	7	5,47	35	7,19
Grado en Estudios Ingleses: Lengua, Literatura y Cultura	1	0,78	19	3,90
Grado en Filosofía	2	1,56	5	1,03
Grado en Física	2	1,56	3	0,62
Grado en Geografía e Historia	5	3,91	13	2,67
Grado en Historia del Arte	3	2,34	20	4,11
Grado en Ing. Electrónica Industrial y Automática	2	1,56	20	4,11
Grado en Ingeniería Eléctrica	1	0,78	12	2,46
Grado en Ingeniería en Tecnologías de la Información	2	1,56	3	0,62
Grado en Ingeniería en Tecnologías Industriales	0	0,00	7	1,44
Grado en Ingeniería Informática	2	1,56	8	1,64
Grado en Ingeniería Mecánica	0	0,00	7	1,44
Grado en Lengua y Literatura Españolas	3	2,34	7	1,44
Grado en Matemáticas	1	0,78	1	0,21
Grado en Pedagogía	3	2,34	1	0,21
Grado en Psicología	35	27,34	98	20,12
Grado en Química	6	4,69	2	0,41
Grado en Sociología	2	1,56	4	0,82
Grado en Trabajo Social	15	11,72	41	8,42
Grado en Turismo	4	3,13	17	3,49
Total	128	100,00	487	100,00



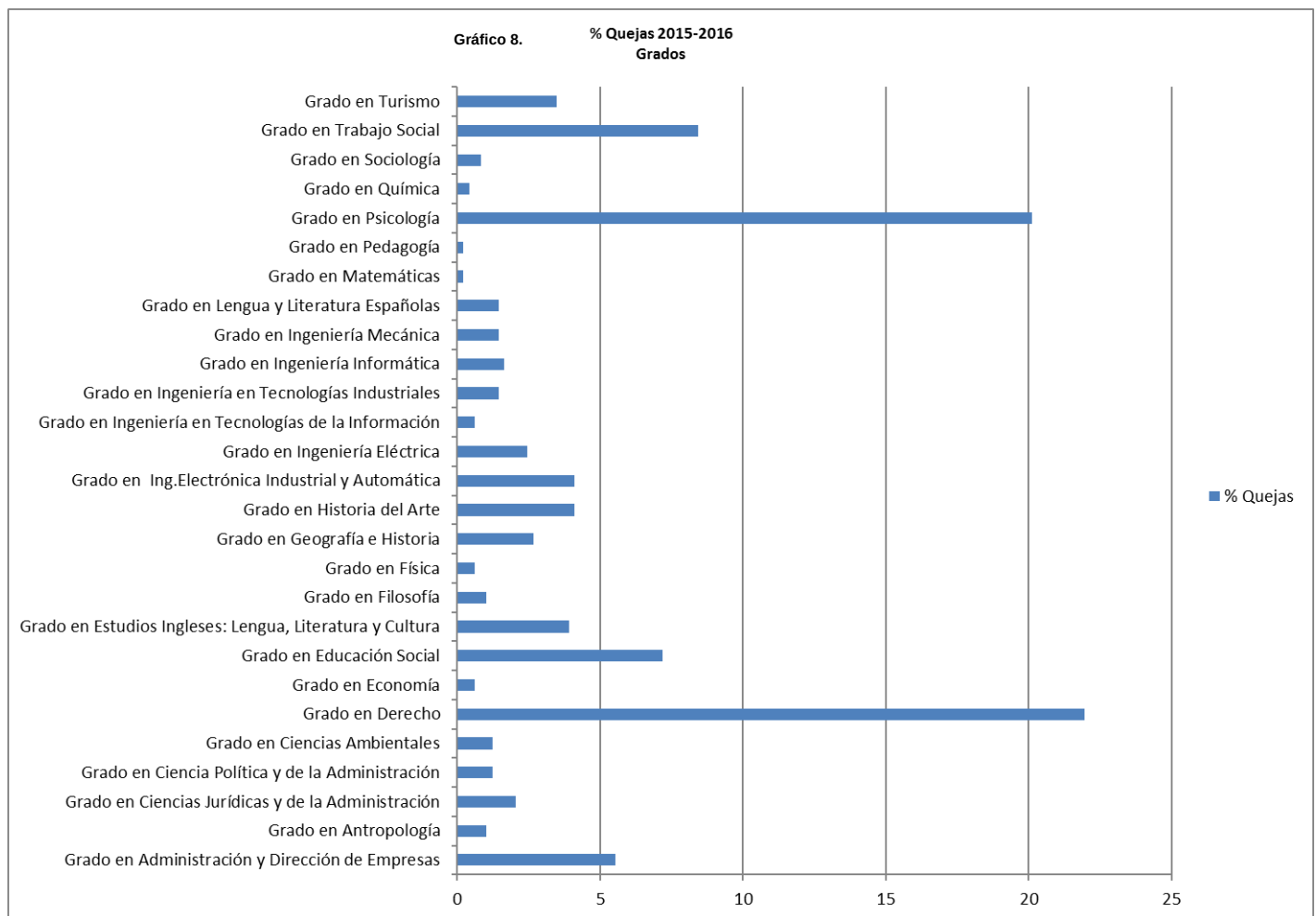


Tabla 14. Distribución de casos por Máster Oficial curso 2015- 2016	
Área	Frecuencia
Máster Universitario en Formación e Investigación Literaria	1
Trabajo Fin de Máster	1
M Máster Universitario Comunicación y Educación en la Red: de Soc. Inf a Sociedad del conocimiento	6
Admisión Máster	2
Procedimiento de Matrícula	1
Trabajo Fin de Máster	3
Máster Universitario en Acceso a la Procuraduría	2
Admisión Máster	1
Docencia Prácticas	1
Máster Universitario en Administración Sanitaria	1
Admisión Máster	1
Máster Universitario en Derecho a la Abogacía	3
Admisión Máster	1
Docencia Prácticas	1
Procedimiento de Matrícula	1
Máster Universitario en Derecho Humanos	3
Gestión Administrativa	1
Procedimiento de Matrícula	1
Trabajo Fin de Máster	1
Máster Universitario en Física Médica	1
Criterios de Evaluación	1
Máster Universitario en Formación del Profesorado de Ed. Secundaria Obligatoria	15
Admisión Máster	3
Convalidaciones	1
Docencia Organización-Atención	1
Docencia Prácticas	2
Docencia Revisión	1
Gestión Administrativa	1
Procedimiento de Matrícula	3
Trabajo Fin de Máster	3
Máster Universitario en Ingeniería del Diseño	2
Otros	1
Procedimiento de Matrícula	1

Tabla 14. Distribución de casos por Máster Oficial curso 2015- 2016 (continuación)	
Área	Frecuencia
Máster Universitario en Ingeniería Industrial	3
Admisión Máster	1
Docencia Revisión	1
Procedimiento de Matrícula	1
Máster Universitario en Innovación e Investigación en Educación	5
Docencia Nivel-contenido	1
Docencia Organización-Atención	1
Procedimiento de Matrícula	2
Trabajo Fin de Máster	1
Máster Universitario en Intervención Educativa en Contextos Sociales	1
Trabajo Fin de Máster	1
Máster Universitario en Inv. Tecnologías Industriales	1
Docencia Organización-Atención	1
Máster Universitario en Investigación en Economía	1
Normativa	1
Máster Universitario en Investigación en Ingeniería de Software y Sist. Informáticos	1
Docencia Organización-Atención	1
Máster Universitario en Investigación en Psicología	1
Trabajo Fin de Máster	1
Máster Universitario en Lingüística Inglesa Aplicada	1
Gestión Administrativa	1
Máster Universitario en los Retos de la Paz, la Seguridad y la Defensa	1
Trabajo Fin de Máster	1
Máster Universitario en Métodos y Tec. Avanzadas Invest. Histórica	4
Criterios de Evaluación	1
Docencia Virtualización	1
Normativa	1
Trabajo Fin de Máster	1
Máster Universitario en Orientación Profesional	1
Admisión Máster	1

Tabla 14. Distribución de casos por Máster Oficial	
curso 2015- 2016 (continuación)	
Área	Frecuencia
Máster Universitario en Paz, Seguridad y Defensa (Inst. Gutiérrez Mellado)	1
Trabajo Fin de Máster	1
Máster Universitario en Política y Democracia	1
Evaluación Continua	1
Máster Universitario en Problemas Sociales	4
Admisión Máster	1
Docencia Prácticas	2
Trabajo Fin de Máster	1
Máster Universitario en Psicología Sanitaria	1
Admisión Máster	1
Máster Universitario en Seguridad	2
Admisión Máster	1
Trabajo Fin de Máster	1
Máster Universitario en Sistemas Electrónicos de Información y Comunicación	2
Admisión Máster	1
Trabajo Fin de Máster	1
Máster Universitario en Trabajo Social, Estado Bienestar y Met. Intervención	1
Trabajo Fin de Máster	1
Máster Universitario en Tratamiento Educativo de la Diversidad	3
Docencia Notas	2
Docencia Organización-Atención	1
Máster Universitario en Unión Europea	1
Docencia Notas	1
Máster Universitario Euro-Latinoamericano en Educación Intercultural	2
Gestión Administrativa	1
Normativa	1
Máster Universitario Formación de Profesores de Español como Segunda Lengua	1
Docencia Revisión	1

Tabla 14. Distribución de casos por Máster Oficial curso 2015- 2016 (continuación)	
Área	Frecuencia
Máster Universitario Hacienda Pública y Administración Financiera y Tributaria	1
Procedimiento de Matrícula	1
Máster Universitario en Comunicación, Cultura, Sociedad y Política	2
Gestión Administrativa	1
Procedimiento de Matrícula	1
Máster Universitario en Derecho de la Familia y Sistemas Hereditarios	1
Procedimiento de Matrícula	1
Máster Universitario en Psicología General Sanitaria	1
Medios/Instalaciones	1
Másteres Oficiales	1
Trabajo Fin de Máster	1
Total general	79

DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR DEPARTAMENTOS

Seguidamente se detallan los datos referidos a los Departamentos, ordenados por Facultades y Escuelas. La suma de los asuntos de un centro no es, en este caso, la de sus Departamentos 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 un peso que realmente no tiene.

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

Tabla 15. Facultad de Ciencias
Casos por Departamento Curso 2015-2016

Departamento	Número de Casos	% Casos
Física Fundamental	1	11
Física de los Materiales	1	11
Química Orgánica y Biorgánica	0	0
Matemáticas Fundamentales	1	11
Estadística, Investigación Operativa	0	0
Química Inorgánica y Química Técnica	1	11
Ciencias y Técnicas Fisicoquímicas	2	22
Ciencias Analíticas	2	22
Física Matemática y Fluidos	1	11
Total	9	100

Facultad de Ciencias. % casos por Departamento

Gráfico 9

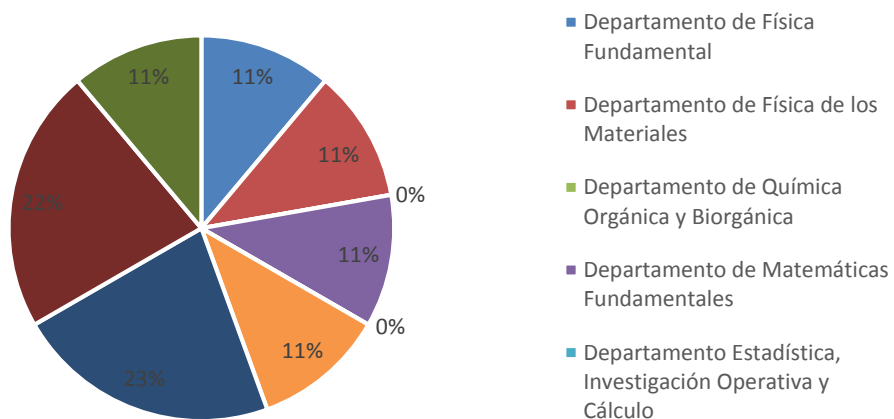
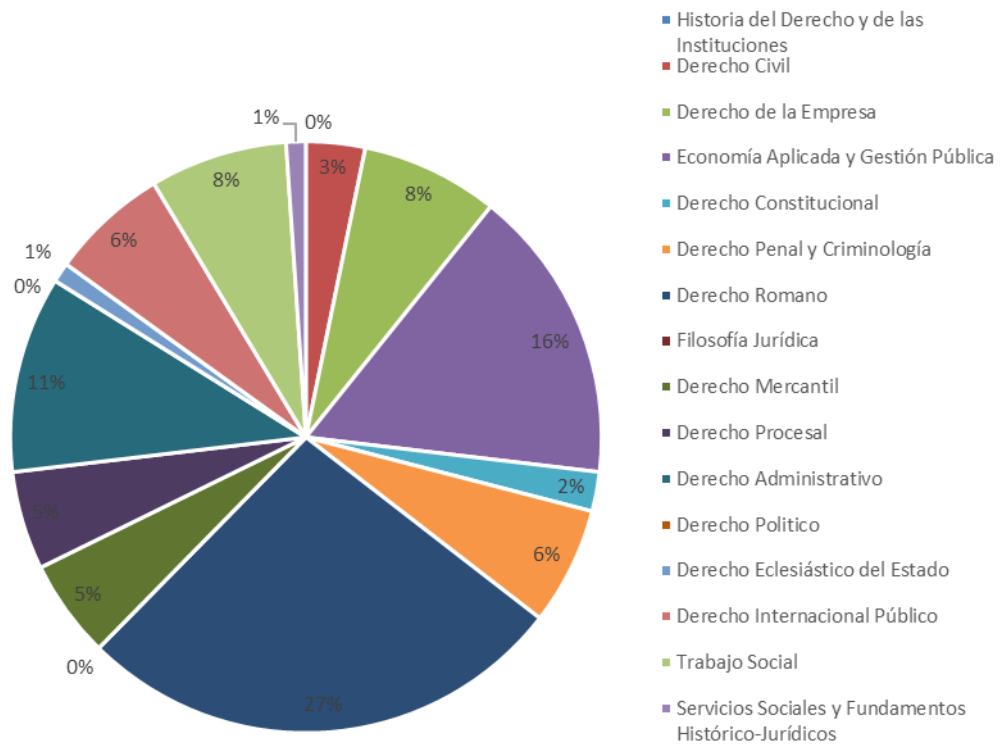


Tabla 16. Facultad de Derecho Casos por Departamento Curso 2015-2016		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Historia del Derecho y de las Instituciones	0	0
Derecho Civil	3	3
Derecho de la Empresa	7	8
Economía Aplicada y Gestión Pública	15	16
Derecho Constitucional	2	2
Derecho Penal y Criminología	6	6
Derecho Romano	25	27
Filosofía Jurídica	0	0
Derecho Mercantil	5	5
Derecho Procesal	5	5
Derecho Administrativo	10	11
Derecho Político	0	0
Derecho Eclesiástico del Estado	1	1
Derecho Internacional Público	6	6
Trabajo Social	7	8
Servicios Sociales y Fundamentos Histórico-Jurídicos	1	1
Total	93	99

Facultad de Derecho. % casos por Departamento

Gráfico 10



**Tabla 17. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Casos por Departamento Curso 2015-2016**

Departamento	Número de Casos	% Casos
Economía Aplicada	3	16
Economía Aplicada Cuantitativa	2	11
Organización de Empresas	3	16
Economía de la Empresa y Contabilidad	0	0
Economía Aplicada e Historia Económica	2	11
Economía Aplicada y Estadística	0	0
Teoría Económica y Economía Matemática	1	5
Análisis Económico	8	42
Total	19	100

**Facultad de CC. Económicas y Empresariales. % casos por
Departamento**

Gráfico 11

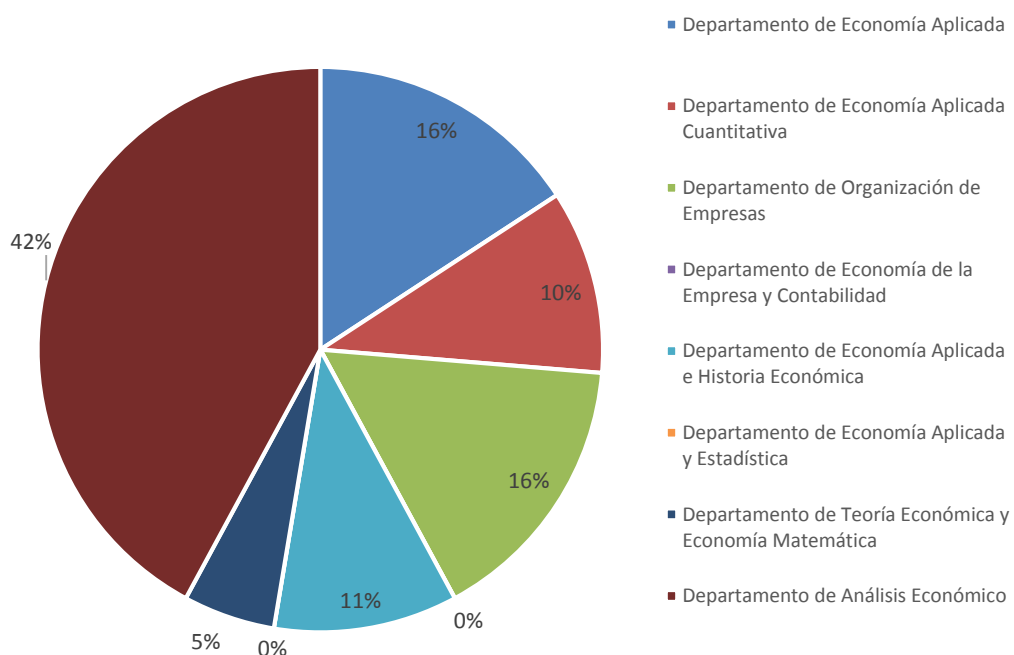
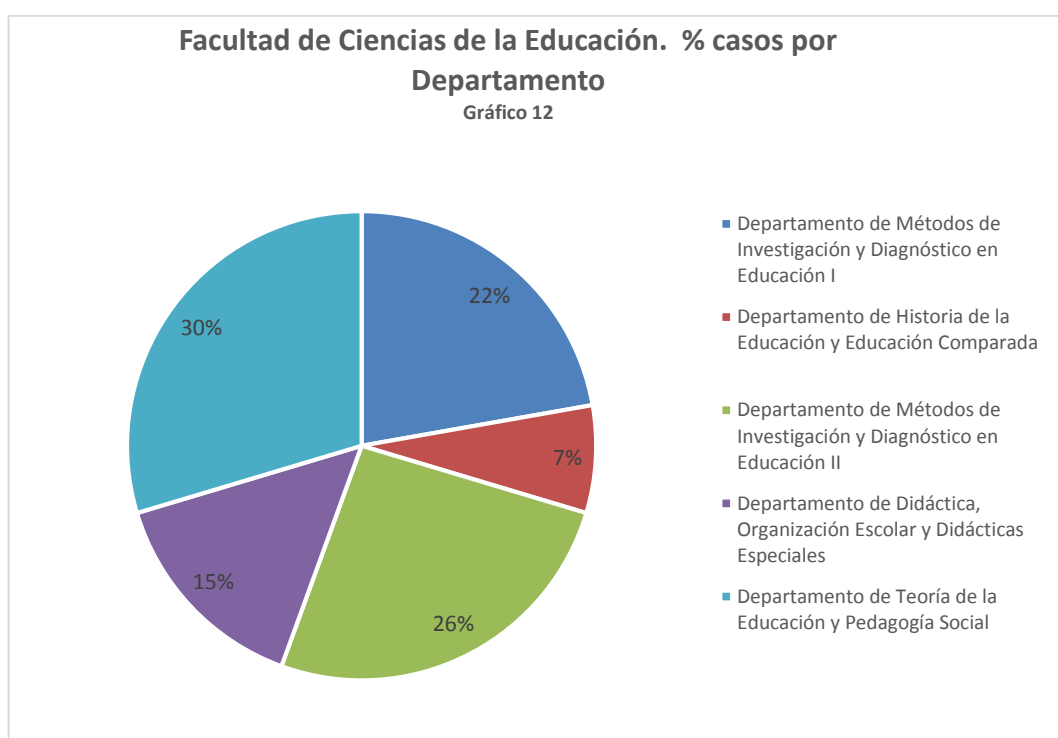


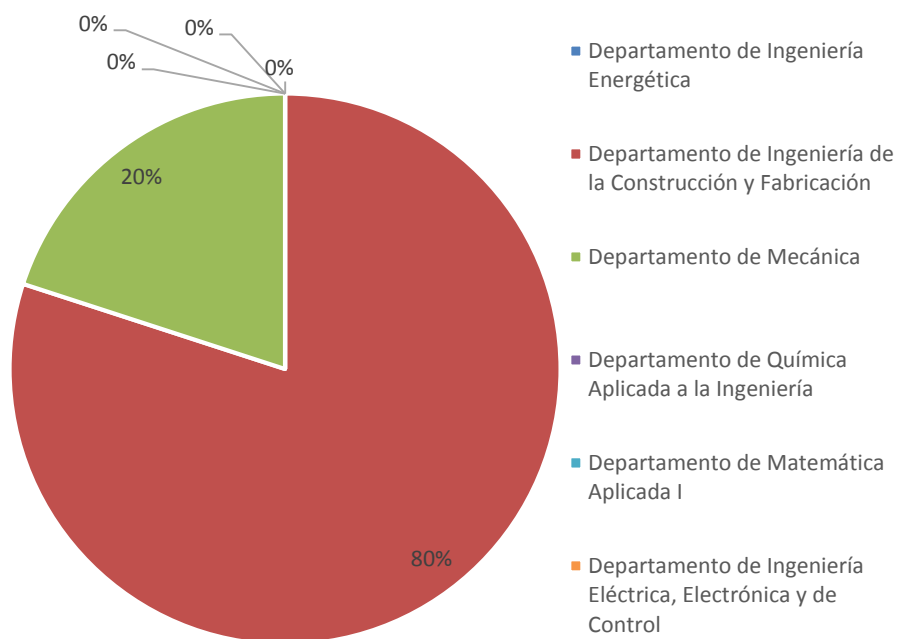
Tabla 18. Facultad de Educación Casos por Departamento Curso 2015-2016		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación I	6	22
Historia de la Educación y Educación Comparada	2	7
Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación II	7	26
Didáctica, Organización Escolar y Didácticas Especiales	4	15
Teoría de la Educación y Pedagogía Social	8	30
Total	27	100



**Tabla 19. Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales
Casos por Departamento Curso 2015-2016**

Departamento	Número de Casos	% Casos
Ingeniería Energética	0	0
Ingeniería de la Construcción y Fabricación	4	80
Mecánica	1	20
Química Aplicada a la Ingeniería	0	0
Matemática Aplicada I	0	0
Ingeniería Eléctrica, Electrónica y de Control	0	0
Total	5	100

**Escuela Técnica Superior Ingenieros Industriales. % casos por
Departamento**
Gráfico 13

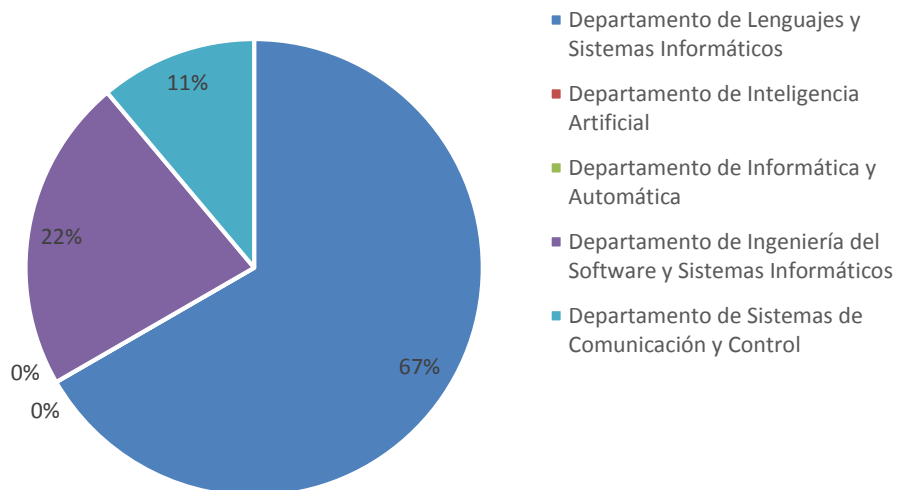


**Tabla 20. Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática
Casos por Departamento Curso 2015-2016**

Departamento	Número de Casos	% Casos
Lenguajes y Sistemas Informáticos	6	67
Inteligencia Artificial	0	0
Informática y Automática	0	0
Ingeniería del Software y Sistemas Informáticos	2	22
Sistemas de Comunicación y Control	1	11
Total	9	100

Escuela Técnica superior de Ingeniería Informática. % casos por Departamento

Gráfico 14



**Tabla 21. Facultad de Filología
Casos por Departamento Curso 2015-2016**

Departamento	Número de Casos	% Casos
Literatura Española y Teoría de la Literatura	2	22
Lengua Española y Lingüística General	1	11
Filología Extranjera y sus Lingüísticas	6	67
Filología Clásica	0	0
Filología Francesa	0	0
Total	9	100

Facultad de Filología. % casos por Departamento

Gráfico 15

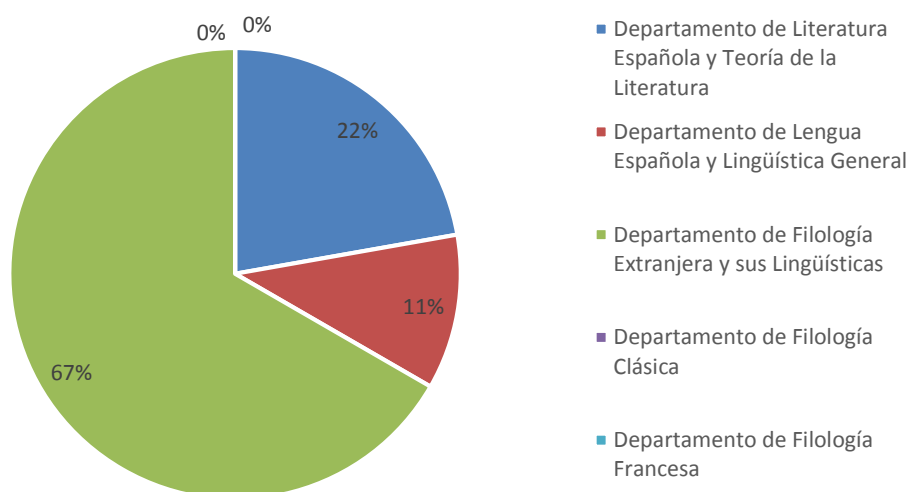
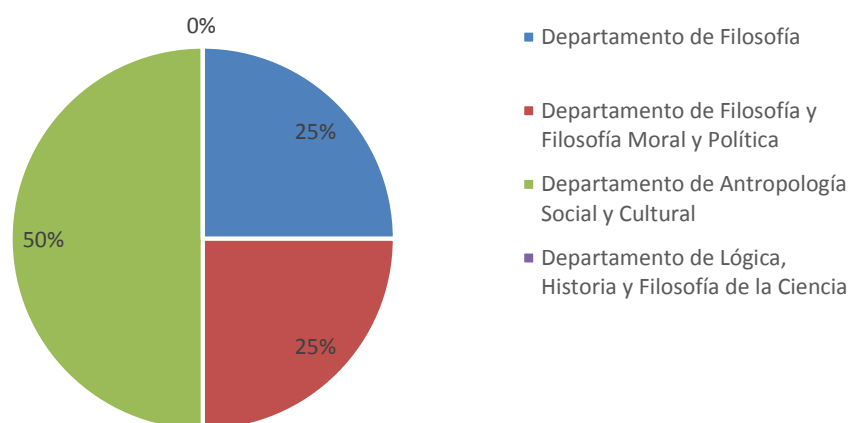


Tabla 22. Facultad de Filosofía
Casos por Departamento Curso 2015-2016

Departamento	Número de Casos	% Casos
Filosofía	1	25
Filosofía y Filosofía Moral y Política	1	25
Antropología Social y Cultural	2	50
Lógica, Historia y Filosofía de la Ciencia	0	0
Total	4	100

Facultad de Filosofía. % de casos por Departamento

Gráfico 16

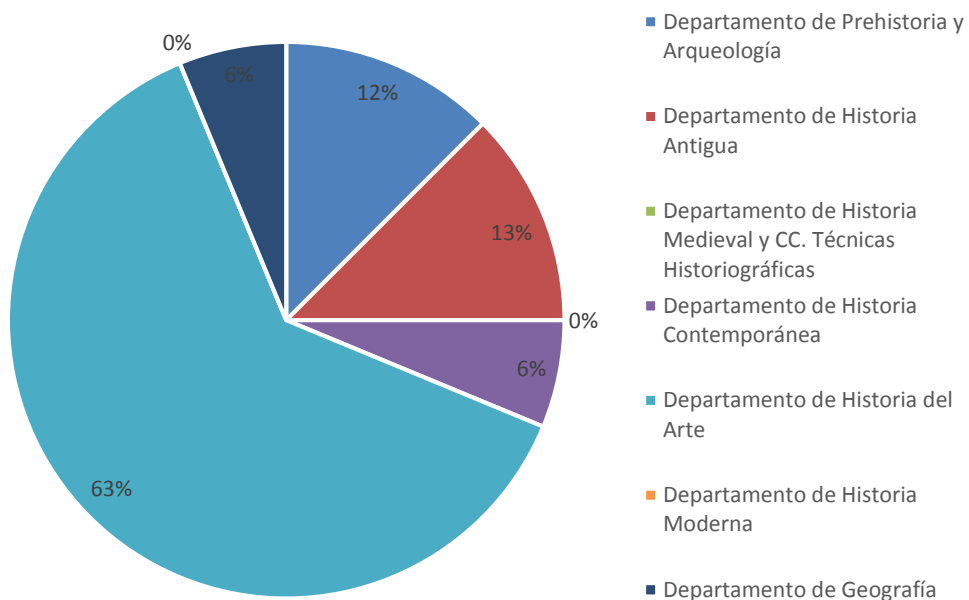


**Tabla 23. Facultad de Geografía e Historia
Casos por Departamento Curso 2015-2016**

Departamento	Número de Casos	% Casos
Prehistoria y Arqueología	2	13
Historia Antigua	2	13
Historia Medieval y CC. Técnicas Historiográficas	0	0
Historia Contemporánea	1	6
Historia del Arte	10	63
Historia Moderna	0	0
Geografía	1	6
Total	16	100

Facultad de Geografía e Historia. % de casos por Departamento

Gráfico 17



**Tabla 24. Facultad de Ciencias Políticas y Sociología
Casos por Departamento Curso 2015-2016**

Departamento	Número de Casos	% Casos
Ciencia Política y de la Administración	0	0
Historia Social y del Pensamiento Político	0	0
Sociología I (Teoría, Metodología y Cambio Social)	2	20
Sociología II (Estructura Social)	0	0
Sociología III (Tendencias sociales)	8	80
Total	10	100

**Facultad de Ciencias Políticas y Sociología % casos por
Departamento**

Gráfico 18

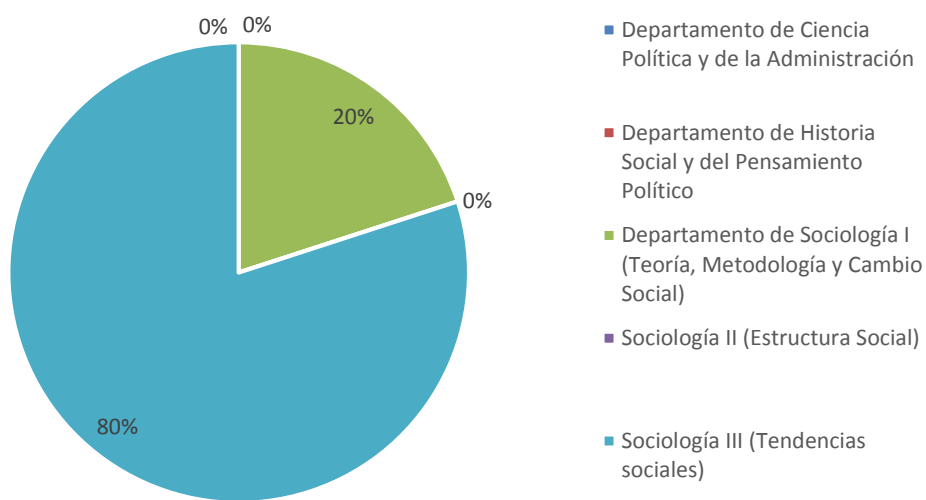
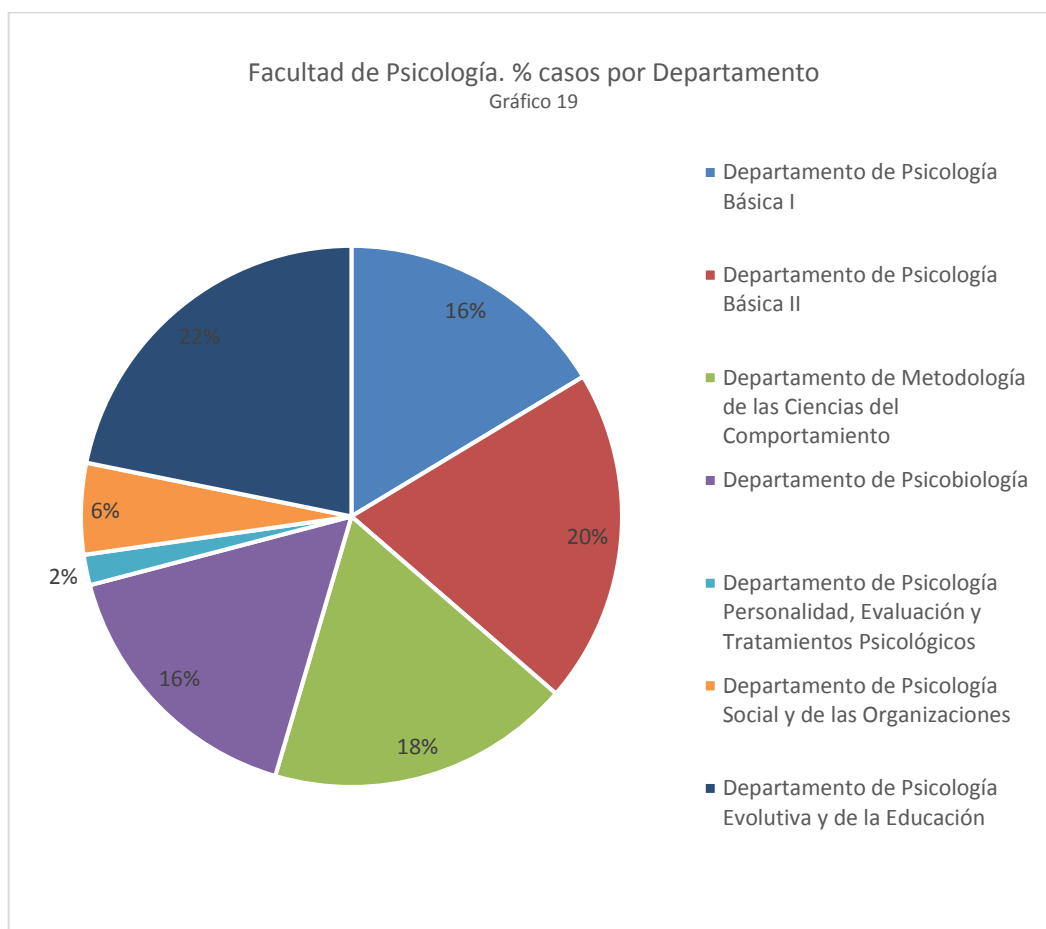


Tabla 25. Facultad de Psicología Casos por Departamento Curso 2015-2016		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Psicología Básica I	9	16
Psicología Básica II	11	20
Metodología de las CC del Comportamiento	10	18
Psicobiología	9	16
Psi.Personalidad, Evaluación y T Psicológicos	1	2
Psicología Social y de las Organizaciones	3	5
Psicología Evolutiva y de la Educación	12	22
Total	55	100



RELACIONES INSTITUCIONALES

El Defensor Universitario y el Defensor Adjunto por el PAS acudieron al XVIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios que se celebró en la Universidad Europea de Madrid los días 4 al 6 de noviembre de 2015. En el encuentro, además, se celebró la Asamblea Ordinaria de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU).

Los temas que se trataron fueron:

- Problemática de los TFG y TFM.
- Derecho de petición, responsabilidad y agilidad en la tramitación de los asuntos en la administración universitaria.
- Sanciones disciplinarias y seguridad jurídica. Esta ponencia, impartida por la Defensora de la Universidad de Cádiz en colaboración con el Defensor Universitario de la Universidad de Valladolid y el Defensor Universitario de la UNED, se publicó en:

Guillamón, J.R. Barajas, E. y Acale, M. (2016): Derecho disciplinario y seguridad jurídica. Rueda (Revista Universidad, Ética y Derechos), 1, pp. 83-108.

El Defensor Universitario asistió como invitado a dos reuniones de los Defensores Universitarios de la Red de Universidades G9:

- Guadalupe, 28 y 29 de enero de 2016. Con el estudio de los siguientes temas: abstención y recusación del profesorado; la evaluación por compensación y el acoso por razón de género en las universidades.
- Santander, 27 y 28 de junio de 2016. Donde se analizaron los siguientes temas: indisciplina y comportamientos no respetuosos, las enseñanzas semipresenciales y las enseñanzas virtuales en la universidad y actuación de los defensores ante situaciones próximas al delito.