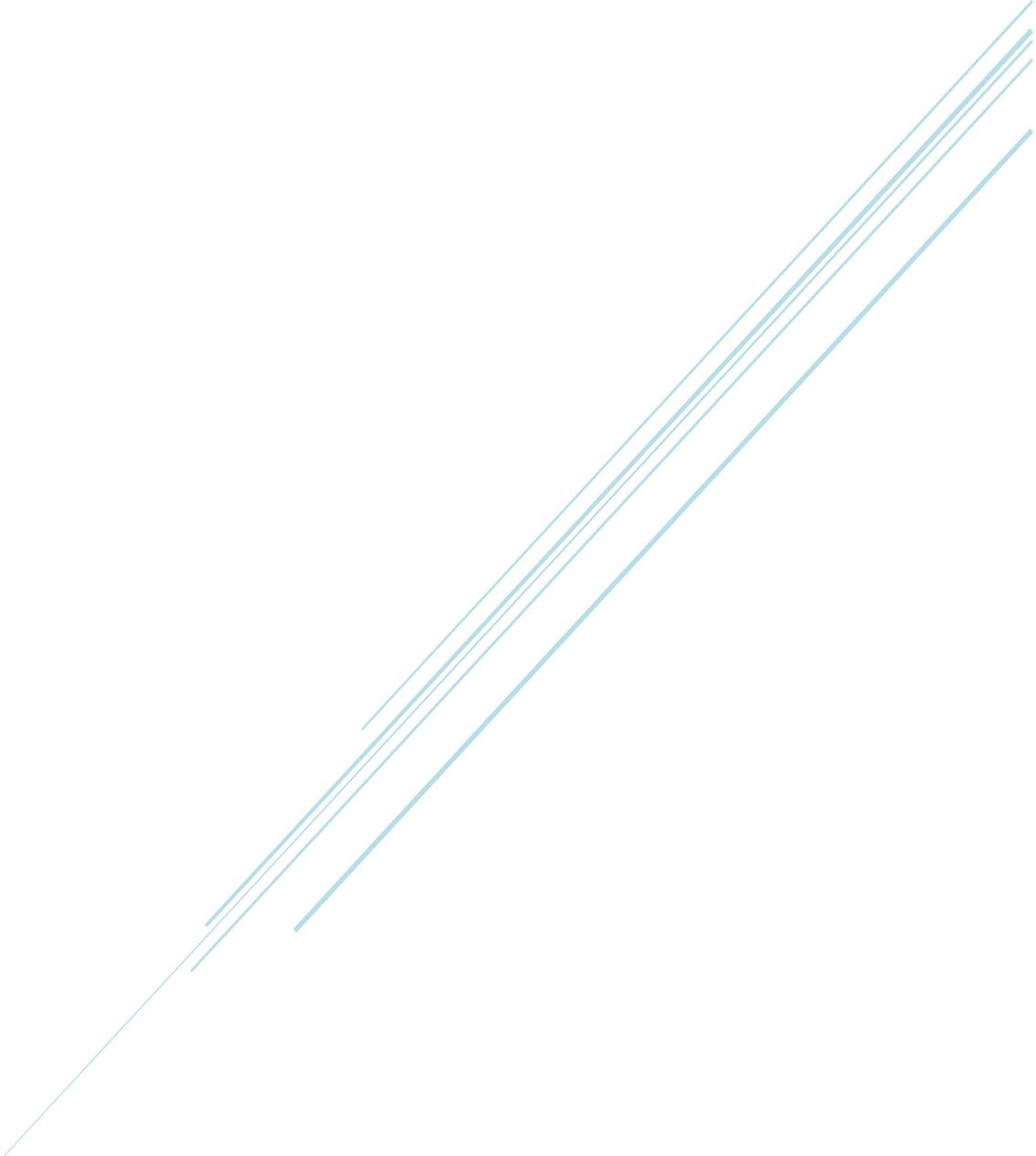


**INFORME CURSO ACADÉMICO 2016 - 2017**  
**OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO**  
**UNED**



**Universidad Nacional de Educación a Distancia**

INTRODUCCIÓN.....	3
1. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR TIPO DE ASUNTO .....	7
1.1. QUEJAS.....	8
1.2. CONSULTAS.....	10
1.3. REGISTROS DE HECHO.....	11
1.4. MEDIACIÓN .....	11
1.5. SUGERENCIAS DE MEJORA.....	12
1.6. ACTUACIONES DE OFICIO.....	13
2. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR SECTOR .....	16
3. TRAMITACIÓN DE CONSULTAS Y QUEJAS.....	20
4. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE SOLICITUDES .....	22
5. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR MATERIA.....	24
5.1. PROCEDIMIENTO DE LA MATRÍCULA.....	26
5.2. DOCENCIA .....	28
5.2.1 Sistema de evaluación .....	29
5.2.2 Atención docente.....	34
5.3 ESPACIO EUROPEO DE EDUCACIÓN SUPERIOR.....	36
5.4 TRABAJO FIN DE GRADO .....	37
5.5 CONVALIDACIONES.....	39
6. DISTRIBUCIÓN POR ÁREA.....	45
7. DISTRIBUCIÓN EN FUNCIÓN DEL NÚMERO DE ESTUDIANTES POR CENTRO .....	60
8. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR TITULACIÓN .....	66
9. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR DEPARTAMENTOS.....	75
10. RELACIONES INSTITUCIONALES .....	88
11. MEDIOS Y RECURSOS DE LA OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO.....	92

## 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<sup>a</sup> María Isabel Taborga Sedano**

Unidad Administrativa de la Oficina del Defensor Universitario

**D<sup>a</sup> María Antonia Serrano Santos**

**D<sup>a</sup> María Gema Rodríguez Anaya**

**D<sup>a</sup> 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](mailto:defensor-universitario@adm.uned.es)**

**[www.uned.es](http://www.uned.es)**

## INTRODUCCIÓN

Se presenta al Claustro de la UNED, y a través suyo al conjunto de nuestra comunidad académica, la Memoria de actividades de la Oficina del Defensor Universitario correspondiente al curso académico 2016-2017. Se da así gustoso cumplimiento a lo establecido en 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, a lo dispuesto en los Estatutos de la UNED y en el Reglamento del Claustro de esta Universidad.

Para los componentes de la Oficina del Defensor Universitario, esta constituye una ocasión privilegiada pues, más allá de la mera rendición de cuentas al Claustro a la que estamos obligados, nos permite una comunicación directa de las conclusiones que se pueden extraer de nuestra actividad. A lo largo del curso, fieles a nuestro principio de que el mejor Defensor es el que no se ve, procuramos pasar desapercibidos, intervenir discretamente y sólo cuando es imprescindible. Sin embargo, en la presentación de nuestra Memoria a la comunidad universitaria se nos ofrece la ocasión hacernos oír y de transmitir, de forma necesariamente resumida, la naturaleza de los asuntos en los que intervenimos, algo que nos gustaría que fuera en provecho de la Universidad.

Deseamos subrayar que, descontada nuestra obligación de informe regulada normativamente lo que nos mueve es el deseo de servicio a la UNED, de forma que las carencias que puedan detectarse a través de la actividad de esta Oficina contribuyan a apoyar el esfuerzo de mejora de nuestra Universidad.

Constituimos un órgano de garantía, de defensa de los derechos y de las libertades, pero nos proponemos que de la actividad de defensa que tenemos asignada se deriven consecuencias positivas, más allá de la compensación de vulneraciones.

Los datos que proporcionamos pueden poner de manifiestos dos tipos de problemas: unos son estructurales y atañen al conjunto de la Universidad, otros responden a actuaciones concretas de alguna unidad o equipo docente que da lugar a conflictos puntuales. El primer tipo de problemas, por ejemplo los derivados de los procedimientos de la matrícula, son objetos de decisiones de los órganos de gobierno; se establecen unas normas y éstas pueden generar quejas. Nuestra misión es comunicar la existencia y la intensidad de esas reclamaciones y, en su caso, sugerir alguna modificación. En cuanto al segundo tipo de problemas, el relativo a las disfunciones puntuales, debemos pedir cautela en su análisis pues las estadísticas pueden llevar a conclusiones equivocadas. En efecto, se detectan focos muy localizados de conflictos o inconvenientes que, aun siendo voluminosos, en absoluto son generalizables ni atribuibles al conjunto de la Universidad. Un ejemplo es la puntualidad en la comunicación de las calificaciones, algo respetado escrupulosamente por la práctica totalidad de las asignaturas. No obstante, el retraso más allá de la fecha establecida de un solo equipo docente ha disparado las quejas en este sentido. La Oficina del Defensor Universitario puede advertir de la existencia de estos focos de problemas puntuales cuando suceden pero, dado que no es un órgano ejecutivo ni sus recomendaciones tienen carácter vinculante, su efectividad depende de la sensibilidad de los responsables directos y, en última instancia, del gobierno de la Universidad para poner solución a tales inconvenientes.

Rogamos, con encarecimiento, que estas páginas sean leídas con visión positiva y provechosa. La Oficina del Defensor Universitario, por la naturaleza que le es propia, interviene únicamente en aspectos que inquietan, o incluso perjudican, a los miembros de nuestra comunidad universitaria. Su Memoria,

pues, es reflejo de estos aspectos, pero una lectura exclusivamente crítica sería estéril. Por todo ello, nuestro informe en absoluto puede considerarse un termómetro del estado de salud de la UNED. La visión que ahora se presenta es el negativo de una fotografía; las incontables acciones de mejora, el compromiso con la calidad de los miembros de nuestra comunidad universitaria, que van desde la acción directiva del equipo de gobierno, al desvelo del profesorado de la Sede Central y de los tutores, al trabajo comprometido del PAS y al estudio abnegado de nuestros alumnos, completan la fotografía, le aportan color y representan su verdadera imagen con toda su riqueza.

La Memoria que ahora tiene en sus manos, no revelará datos inesperados, ni novedosos. Recoge los elementos propios de una institución de educación a distancia que, en buena lógica, pueden suscitar más inconvenientes: el proceso de matriculación y la atención docente, en particular lo relativo al sistema de evaluación. Errores va a haber siempre, de eso podemos estar seguros; lo importante, no dejaremos de repetir, es nuestra actitud ante ellos, de forma que tengamos la sensibilidad para detectarlos, la humildad para reconocerlos y la decisión y la energía para corregirlos.

Quiero significar que la Oficina ha desarrollado su trabajo de forma comprometida con el papel que nuestros Estatutos nos otorga. Sabemos que hay quien no está contento con nosotros. En unas ocasiones hemos importunado, en otras no hemos prestado oídos a quien se lo merece o no hemos sabido dar con la solución a un problema. Esto, lógicamente, nos preocupa, pero somos conscientes de que es inherente a nuestra función. Debo reconocer que, con más frecuencia de la que me gustaría, he sido llamado “Defensor del estudiante” por el profesorado y “Defensor del profesor” por los estudiantes. Comprendo lo que mueve a dirigirme esas expresiones; ojalá el próximo curso oiga a los mismos llamarme Defensor Universitario. Es por lo que seguiré luchando.

No puedo dar paso a la memoria sin expresar el agradecimiento más sentido de la Oficina del Defensor Universitario a cuantos han colaborado con nosotros. En la inmensa mayoría de las instancias y de equipos docentes nuestras solicitudes han sido atendidas con diligencia y prontitud. Sin esta respuesta nuestro trabajo habría sido baldío.

Gracias de corazón a los Defensores Adjuntos que me han acompañado en este curso académico: María Isabel Taborga Sedano, por el de estudiantes, y José Luis Arrabal Canet, por el estamento del PAS.

Y, una vez más, quiero dejar claro que he podido ejercer mi función de Defensor Universitario gracias al trabajo comprometido y eficaz de las profesionales que prestan su servicio en la Oficina del Defensor Universitario: María Antonia Serrano, Gema Rodríguez y Ana Belén Llorente. Gracias, sois auténticas Defensoras Universitarias de la UNED.

José Rafael Guillamón Fernández

Defensor Universitario de la UNED

## 1. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR TIPO DE ASUNTO

La primera aproximación a la actividad desarrollada por la Oficina del Defensor Universitario durante el pasado curso, nos la ofrece la consideración de los tipos de asuntos en los que intervino y el volumen de los mismos. Para hacer posible su examen, tales asuntos se clasifican en una de las siguientes categorías: consultas, quejas, registro de hechos, solicitudes de mediación, sugerencias de mejora y actuaciones oficio. Si nos fijamos en estos datos en su conjunto, podremos observar el volumen de actividad global de la Oficina y si descendemos a los tipos de asuntos, averiguaremos la clase de demanda de la que es objeto por parte de la comunidad universitaria.

Observando la actividad de la Oficina ordenada por tipos de asuntos (Tabla 1), podremos observar cómo se distribuye su intervención en el curso pasado (2016-17) y cómo ha evolucionado en los últimos años. Como primera consideración, se observa un descenso de la actividad global con respecto al curso previo. Ahora bien, si contemplamos los datos de los ejercicios anteriores (Tabla 2), concluiremos que, más que una disminución de actividad, se trata de una vuelta al volumen de trabajo de otros cursos precedentes, tras un año de mayor actividad por motivos que más adelante detallaremos. Una segunda observación es que el descenso es más acusado en las quejas, afecta menos a las consultas y es poco apreciable en el resto de asuntos.

Si nos detenemos en el volumen de cada uno de los tipos de asuntos atendidos en el pasado curso académico, repararemos en que de cada 10 de ellos, 7 constituyen quejas y alrededor de 2 son consultas o peticiones de orientación. Este dato configura a la Oficina del Defensor Universitario, más que nada, como una instancia de reclamación.

## 1.1. QUEJAS

Con respecto a las quejas, conviene precisar que la cifra facilitada hace alusión al total de las registradas en la Oficina, por lo que no todas suponen una vulneración de derechos. Una vez recibidas las quejas, se analizan y se determina, en primer lugar, si son objeto de la actuación del Defensor Universitario en función de las competencias que le otorga la normativa y, en segundo término, si la queja tiene un fundamento real que requiera algún tipo de intervención o si no lo tiene.

No obstante, nos interesa matizar el tratamiento que se otorga a las quejas, aprovechando la oportunidad que nos brinda este informe. La Oficina del Defensor Universitario de la UNED, no rechaza ninguna de las quejas que recibe y procura dar siempre una explicación o, en su caso, una alternativa de solución en todos los casos, por improcedente que pueda ser la reclamación. Toda queja recibida es clasificada como “procedente”, “cualificada” o “no procedente”. Las procedentes son las que reúnen plenamente los requisitos establecidos en el Reglamento que regula esta Oficina; las quejas cualificadas son las que no habiendo agotado vías de reclamación plantean cuestiones con visos de fundamento o indicios de disfunción institucional y, por último, las no procedentes son las que carecen de objeto o de sentido.

Las solicitudes recibidas plenamente cualificadas (Cuadro 1) fueron en el curso pasado tan solo el 10%. En esta Oficina, y desde sus orígenes, se ha optado por no reducir la actuación a este tipo de asuntos, sino intervenir también en las reclamaciones cualificadas (67%), asesorando al estudiante sobre el camino para la solución y entrando en contacto con la instancia universitaria afectada, pidiéndole información o sugiriendo su actuación. En estos casos, la forma de proceder de la Oficina suele ser más informal, a través de correos electrónicos, conversaciones telefónicas y entrevistas. Las solicitudes de

intervención no procedentes (22%), no hacen alusión a disfunción real alguna, o son contrarias a la norma, llegando en algunos casos extremos a ser descabelladas. A todas se les responde explicando el porqué de su rechazo y proponiendo un enfoque correcto. Las únicas quejas que no son atendidas son las anónimas e incluso a éstas se les advierte que obtendrán contestación si su autor procede a identificarse.

	Número de Casos	%
Procedentes (Agotan vías de reclamación)	86	10,00
Cualificados	580	67,44
No procedentes	194	22,56
<b>Total</b>	<b>860</b>	<b>100</b>

Cuadro 1: Cualificación de los casos recibidos

El planteamiento anterior, de respuesta a todas las quejas, aumenta, sin duda, la actividad de la Oficina del Defensor Universitario, que se ve embarcada en un considerable trabajo de documentación, gestión y elaboración de respuestas pero, a cambio, genera efectos que consideramos muy positivos para el estudiante, para nuestra Universidad y para la propia Oficina. Para el estudiante, porque conocer la opinión del Defensor Universitario sobre su situación le permite ponderar mejor su queja y conocer qué alcance y qué visos de prosperar tiene. Así, puede determinar si le interesa o no hacer uso de las vías de reclamación y, llegado el caso, conocer qué instancia de la UNED es la más adecuada para dirigirse y cuál el procedimiento para hacerlo. Para la Universidad, creemos, es provechosa nuestra actuación porque reduce la conflictividad, en general y disminuye el trabajo de muchas unidades y equipos docentes que, en otro caso, se verían obligados a atender reclamaciones poco fundadas. Finalmente, para la propia Oficina le es útil porque le permite conocer

de primera mano las fuentes de los problemas o disfunciones de la Universidad, en opinión de sus miembros.

## 1.2. CONSULTAS

Nos detendremos, a continuación, en el análisis de las consultas atendidas en el pasado curso académico. Habitualmente, el trabajo de la Oficina en este ámbito consiste en orientar al alumno en su relación con la UNED. Más concretamente, los estudiantes suelen dirigirse al Defensor para recabar información sobre el funcionamiento de la Universidad, para saber cómo manejarse correctamente en las vías de reclamación, para determinar cómo les afecta particularmente alguna normativa, averiguar cómo puede defender lo que entienden que son sus derechos, prever las consecuencias de alguna decisión académica o administrativa, pedir consejo o, en definitiva, orientación sobre algún aspecto de la vida universitaria. Todo ello hace de la Oficina del Defensor Universitario, en cierta medida, un medio de asesoramiento en las relaciones de un estudiante, o en su caso trabajador, con la UNED. La función de asesoramiento al que nos referimos conlleva también cierta connotación de prevención, pues permite al usuario adelantarse a las consecuencias de sus decisiones, previendo posibles errores y despejando obstáculos para lograr sus metas académicas. Es en este tipo de consultas donde más frecuentemente se suele utilizar la conversación telefónica y donde se alcanza una mayor rapidez de respuesta por parte de la Oficina, si bien reclama de ésta un conocimiento pleno y permanentemente actualizado de los múltiples ámbitos y normativa de nuestra Universidad.

Volviendo a la Tabla 1, podemos apreciar un descenso de las solicitudes de asesoramiento, confirmando una constante ya detectada en los cursos anteriores. No se trata de un descenso brusco, pero sí paulatino, pues se vienen atendiendo del orden de entre 30 y 50 consultas menos por año. Vemos la causa de este descenso en la indudable y permanente mejora del Centro de Atención

al Estudiante (CAE), del Centro de Orientación, Información y Empleo (COIE) y de la información eficazmente dispuesta en la web de la UNED. A todos los implicados en estas fuentes de información y orientación, transmitimos el reconocimiento y la felicitación de la Oficina del Defensor Universitario.

### 1.3. REGISTROS DE HECHO

Los registros de hecho, (envío al Defensor de la 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), han disminuido levemente con respecto al curso anterior. El volumen de estos registros se mantiene relativamente estable en los últimos cursos, con pequeñas variaciones a la baja que no son significativas. 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 aporta una tranquilidad adicional para los miembros de nuestra comunidad universitaria que recurren a él.

### 1.4. MEDIACIÓN

Las solicitudes de mediación que ha atendido el Defensor Universitario en el curso objeto de esta memoria han sido 19. Se han recibido más, pero una cosa es que se solicite la intervención mediadora y otra es que ésta pueda darse en pureza de conceptos. De una forma general, se busca la mediación del Defensor, normalmente cuando han fallado otras vías, bien para hacer valer lo que se considera un derecho, bien para restituir lo que se percibe como vulneración o mal trato, o bien para acercar posturas con alguna persona o unidad de la Universidad.

En otro orden, en cuatro ocasiones el Defensor Universitario ha recibido peticiones de intervención de personas que se sienten víctimas de acoso laboral.

Dado que el Protocolo de Actuación en Materia de Acoso de la UNED sitúa la actuación del Defensor en la 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. En todos estos casos, hemos prestado nuestro asesoramiento sobre el hecho en sí del acoso, su naturaleza jurídica y, cuando ha sido posible, se ha intentado mediar informalmente o, en su caso, fortalecer a quienes pasan por una circunstancia adversa, sea acoso o no. Como va en la naturaleza humana, los conflictos interpersonales graves en el ámbito laboral se viven con gran sufrimiento moral, hasta el punto de que para las personas que los padecen les es difícil distinguirlos del acoso. Ahora bien, éste último constituye un ilícito penal que requiere un tratamiento bien distinto a los problemas de malas relaciones personales o laborales. Por ello, creemos que ante este último tipo de conflictos nuestro Protocolo de Acoso no aporta soluciones eficaces. Independientemente de lo anterior, tras 11 años de la aprobación del Protocolo de Actuación en Materia de Acoso de la UNED, en los que se ha abierto y cerrado en una única ocasión, creemos que se hace necesaria una revisión, o mejor una nueva formulación del mismo, que se asiente en un concepto menos genérico de acoso, que defina conductas más específicas constitutivas del mismo y que contemple un nuevo y más eficaz procedimiento de afrontamiento de este indeseable fenómeno, tan dañino para el buen clima de convivencia de la Universidad y para el bienestar psicosocial de los miembros de su comunidad universitaria.

#### 1.5. SUGERENCIAS DE MEJORA

En ocasiones, bien vinculadas a una queja o de forma independiente, se reciben en la Oficina del Defensor Universitario sugerencias de mejora relativas a los servicios de la Universidad. Lo cierto es que nunca han sido numerosas, quizá porque el estudiante que recurre a nosotros está más interesado en solucionar un problema que afecta a sus intereses que en poner de manifiesto un asunto susceptible de mejora. Sin ser muy abundantes, constituyen una rica

fuentes de información que pueden dar lugar a detectar deficiencias y a la optimización de algún aspecto del funcionamiento docente o administrativo. Cuando estas sugerencias llegan, si se consideran razonables y justificadas, se trasladan a las instancias implicadas de la UNED.

#### 1.6. ACTUACIONES DE OFICIO

La normativa que regula la posibilidad de actuaciones de oficio por parte del Defensor Universitario. Se trata de intervenciones de éste no solicitadas de parte, sino que responden a la iniciativa propia. Deliberadamente hemos procurado actuar lo menos posible sin haber recibido una petición expresa, y ello con el fin de evitar injerencias en el normal desarrollo del trabajo de la Universidad y de sus órganos de gobierno. No obstante, cuando lo hemos hecho, ha sido movidos por una intención constructiva, actuando con la máxima mesura de la que hemos sido capaces y con extrema prudencia para no interferir en la autonomía de los órganos de la Universidad. En el pasado curso académico llevamos a cabo tres actuaciones de oficio: una relacionada con una devolución de importes, otra con la celebración de las Pruebas Presenciales en Caracas y una última por la que propusimos un mecanismo de compensación para los másteres oficiales.

Distribución de casos por tipo de asunto				
Curso 2016-2017			Curso 2015-2016	
Tipo de Asunto	Número de Casos	%	Número de Casos	%
Consultas	174	20,19	203	19,31
Quejas	614	71,23	772	73,45
Registros de Hechos	50	5,80	52	4,95
Solicitudes de Mediación	19	2,20	16	1,52
Sugerencias de Mejora	2	0,23	6	0,57
Actuaciones de Oficio	3	0,35	2	0,19
<b>Total</b>	<b>862</b>	<b>100</b>	<b>1051</b>	<b>100</b>

Tabla 1. Distribución de casos por asunto

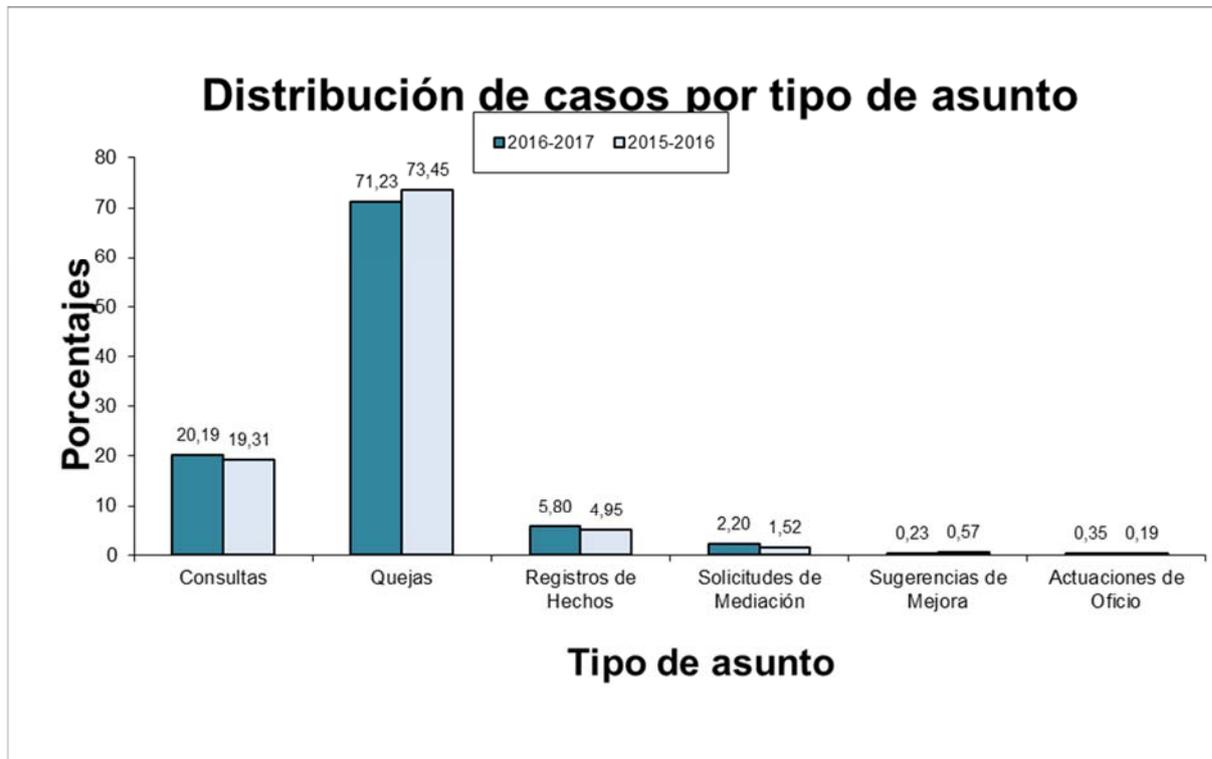


Gráfico 1. Distribución de casos por tipo de asunto

Evolución número de casos						
Curso 2016-2017			Curso 2015-2016		Curso 2014-2015	
Tipo de Asunto	Número de Casos	%	Número de Casos	%	Número de Casos	%
Consultas	174	20,19	203	19,31	251	28,01
Quejas	614	71,23	772	73,45	563	62,83
Registros de Hechos	50	5,80	52	4,95	63	7,03
Solicitudes de Mediación	19	2,20	16	1,52	13	1,45
Sugerencias de Mejora	2	0,23	6	0,57	5	0,56
Actuaciones de Oficio	3	0,35	2	0,19	1	0,11
<b>Total</b>	<b>862</b>	<b>100</b>	<b>1051</b>	<b>100</b>	<b>896</b>	<b>100</b>

Tabla 2. Evolución número de casos

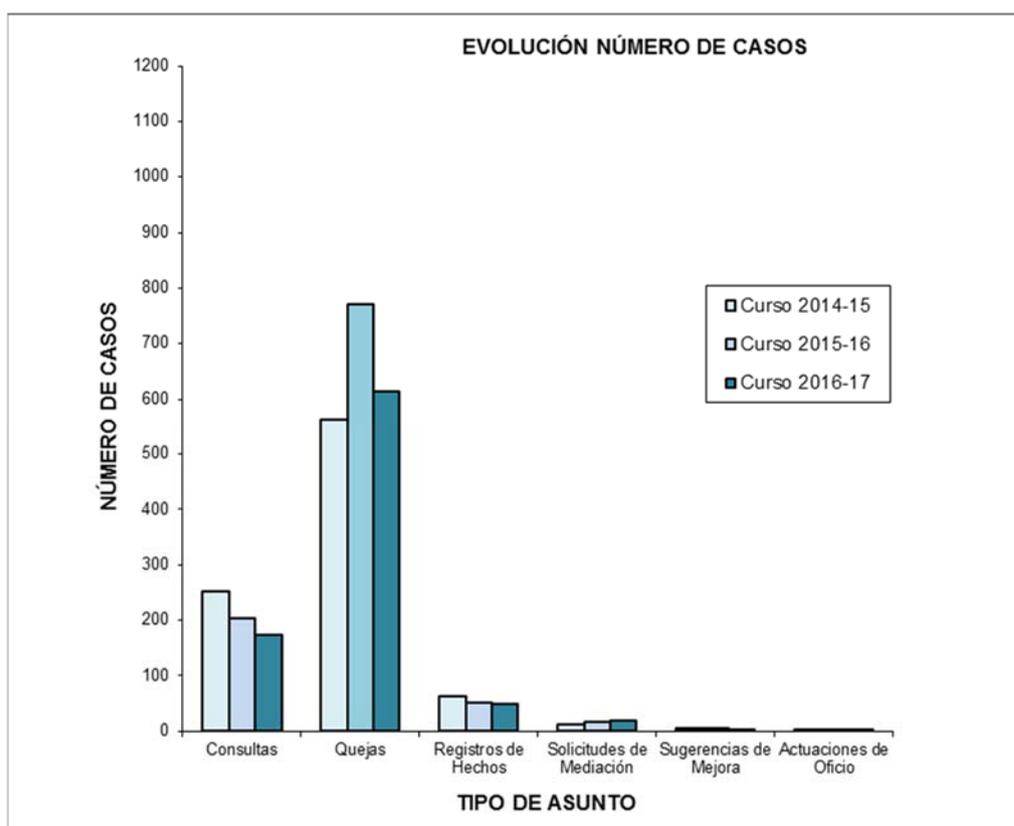


Gráfico 2. Evolución número de casos

## 2. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR SECTOR

Como es natural, dado su peso proporcional en la comunidad universitaria, los estudiantes constituyen el sector que mayoritariamente acude a la Oficina del Defensor Universitario. Debido a que luego será objeto de buena parte de esta Memoria, no entraremos en las razones que les mueven a ello, pero consideramos que es buena ocasión para advertir de algunos usos que se están asentando.

Desde el puesto de observación de esta Oficina, venimos detectando la práctica creciente de remitir quejas y solicitudes bajo la modalidad de “copia oculta” simultáneamente diversas instancias de la Universidad. Hemos observado casos que ponen de manifiesto que cuanto mayor es la inquietud del estudiante mayor es el número de destinatarios y más elevada su jerarquía en la estructura de la UNED: Buzón de Quejas y Sugerencias, Coordinadores de Grado o Máster, Decanatos, Oficina del Defensor Universitario, Vicerrectorados y aún Rector, sin reparar en que ello no aumenta las probabilidades de solución sino que, bien al contrario, eleva el trabajo de todas esas instancias dificultando el ejercicio ágil de sus funciones. Por ello, desde aquí rogamos a los estudiantes que antes de enviar una reclamación o emitir una consulta, estudien quien debe ser su destinatario directo, evitando implicar a instancias superiores: si una cuestión puede ser resuelta por un equipo docente, implicar a un Decano o a un Vicerrector, por ejemplo, solo produce ineficiencia institucional. En todo caso, cuando sea justificado implicar a más de un destinatario conviene advertir en el escrito quienes son las personas o cuáles las unidades a las que éste se dirige. De la misma forma, cuando un estudiante emite una consulta a la dirección electrónica individual de distintos miembros de un mismo equipo docente, es una muestra de consideración advertirles de quienes son los destinatarios a los que se ha remitido, con el fin de evitar distintas respuestas a una misma pregunta.

Otra tendencia que comprobamos que va en incremento es la redacción y difusión de una queja en una red social para que ésta sea firmada por múltiples compañeros y que éstos la envíen, simultáneamente, a un equipo docente o a cualquier otra instancia afectada de la Universidad. En nuestra opinión, si una reclamación tiene fundamento, éste no aumenta porque sean muchos los que la sostienen, por lo que la UNED debe estudiarla y tomar medidas, en su caso, sea uno o mil quienes las presenten. Rogamos, pues que se eviten estas medidas que sólo llenan los buzones de correo y que ejercen una presión innecesaria en sus destinatarios.

El total de asuntos que los estudiantes han dirigido al Defensor Universitario durante el pasado curso académico es de 816, correspondiendo la mayoría de ellos, como era de esperar, a estudiantes de Grado (Cuadro 2).

Enseñanzas	%
Grado	80,79
Posgrado	12,99
Acceso	3,11
Formación Permanente	3,11
<b>Total</b>	<b>100</b>

Cuadro 2: Estudiantes atendidos según modalidades de enseñanzas

A continuación, nos detendremos en el personal docente e investigador (PDI), cuyo recurso al Defensor Universitario ha aumentado (de 13 a 21) en el pasado curso académico. La mayor parte de las veces, el PDI acude por conflictos laborales entre compañeros que están motivados o dan lugar al deterioro de las relaciones personales. En algunos de estos casos, la persona que lo sufre se considera víctima de acoso. La situación se recrudece cuando la desavenencia es con un superior del que se teme que pueda interferir en el propio proceso de promoción. Desde aquí hemos escuchado con los oídos bien

abiertos a quienes han acudido en estos trances, hemos procurado que no se sientan solos ante su problema, les hemos prestado nuestro asesoramiento y cuando ha sido procedente les hemos aconsejado acudir a otros servicios de apoyo de la Universidad como puede ser el Servicio de Psicología Aplicada (SPA) o la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales (UPRL). Otra razón por la que el PDI ha acudido al Defensor Universitario ha sido la formalización de un registro de hechos, con el propósito de que quede constancia de alguna circunstancia en la relación con la UNED como trabajador.

Las solicitudes de actuación del PAS han sido reducidas en el pasado ejercicio (5). Éstas se han referido a la solicitud, con firma colectiva, de implantación del reconocimiento ginecológico en la revisión médica anual, a cuestiones relacionadas con el teletrabajo y a problemas de convivencia percibidos como acoso y tratados por nosotros como se ha indicado anteriormente para el PDI.

Las solicitudes del profesorado tutor han sido muy reducidas (2).

En la categoría “otros” se recogen las consultas dirigidas a la Oficina por instituciones externas a la UNED y por ciudadanos, en general. Las primeras, normalmente se refieren a la normativa interna y los segundos a las posibilidades de cursar estudios en nuestra Universidad. Este tipo de usuarios van disminuyendo curso tras curso, posiblemente por haber encontrado la información requerida en la web de la UNED o por haber encontrado en ésta el lugar más adecuado para dirigir su consulta.

Distribución de casos por sector				
Curso 2016-2017			Curso 2015-2016	
Sector	Número de Casos	%	Número de Casos	%
Estudiantes	816	94,66	1006	95,72
PDI	22	2,55	13	1,24
PAS	5	0,58	6	0,57
Tutores	3	0,35	8	0,76
Otros	6	0,70	18	1,71
<b>TOTAL</b>	<b>862</b>	<b>100,00</b>	<b>1051</b>	<b>100</b>

Tabla 3. Distribución de casos por sector

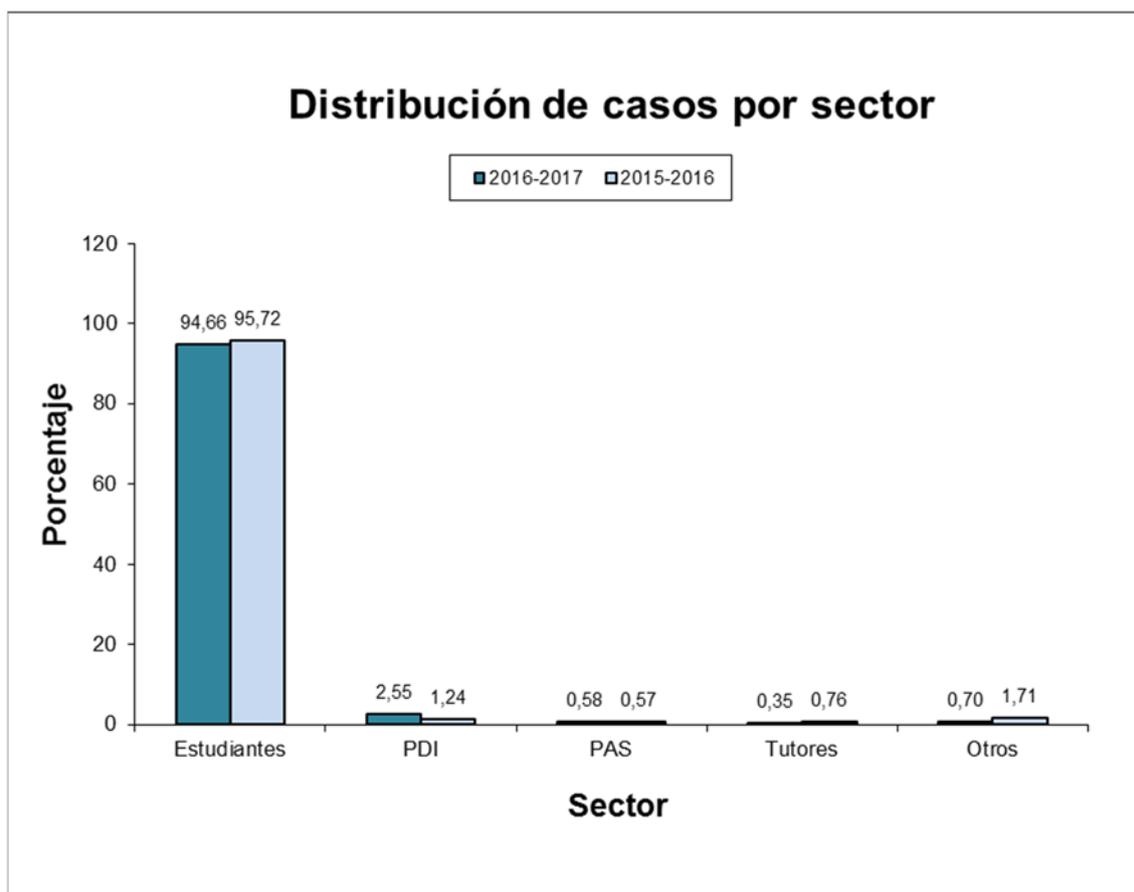


Gráfico 3. Distribución de casos por sector

### 3. TRAMITACIÓN DE CONSULTAS Y QUEJAS

Un curso más, podemos afirmar que las cifras ponen de manifiesto el compromiso de los miembros de la Oficina del Defensor Universitario con la celeridad en la respuesta a las solicitudes que recibe. La práctica totalidad de las consultas fueron contestadas en los primeros quince días, si bien la mayoría de ellas se respondieron en los dos o tres días después de haber sido registradas. La tramitación de las quejas, suele exigir más tiempo, pues requieren contrastar los hechos denunciados, su análisis y la toma de postura de la Oficina. Aun así, el 93% de las reclamaciones fue tramitado en las dos primeras semanas.

Como hemos manifestado en otras ocasiones, la rapidez de la respuesta nace de nuestra experiencia de que, independientemente de la naturaleza del asunto, ya sea consulta o queja, quienes se dirigen al Defensor lo hacen en busca de orientaciones o soluciones que personalmente consideran relevantes y, por lo general, inaplazables. Somos conscientes de las implicaciones personales de los problemas de quienes acuden a nuestro servicio, y de la inquietud que les produce sentirse perjudicados en su relación con la UNED, por ello, procuramos acortar al máximo el tiempo de nuestra respuesta. No obstante, en algunos casos, la complejidad del asunto requiere un trabajo de documentación, análisis y contactos que da lugar a una respuesta más lenta.

No queremos dejar de reflejar en este apartado el reconocimiento y gratitud de aquellas personas y unidades a los que se ha dirigido la Oficina del Defensor Universitario y nos han respondido con celeridad y sentido institucional. Sin su respuesta diligente y rápida, no habría sido posible una resolución pronta del Defensor Universitario. De nuevo: gracias. Y a quienes no nos han contestado, o lo han hecho solo tras mucha insistencia, les rogamos que comprendan que en su mano está hacer de esta Oficina un florero con una sola misión simplemente decorativa o un órgano de garantía que impulse la equidad en nuestra institución.

Tramitación de consultas y quejas		
Curso 2016-2017		
Período de tramitación	Consultas %	Quejas %
En los primeros 15 días	97,70	93,00
Entre 15 días y 1 mes	1,15	3,75
Entre 1 y 3 meses	0,57	2,28
Más de 3 meses	0,57	0,98

Tabla 4. Tiempo tramitación de consultas y quejas

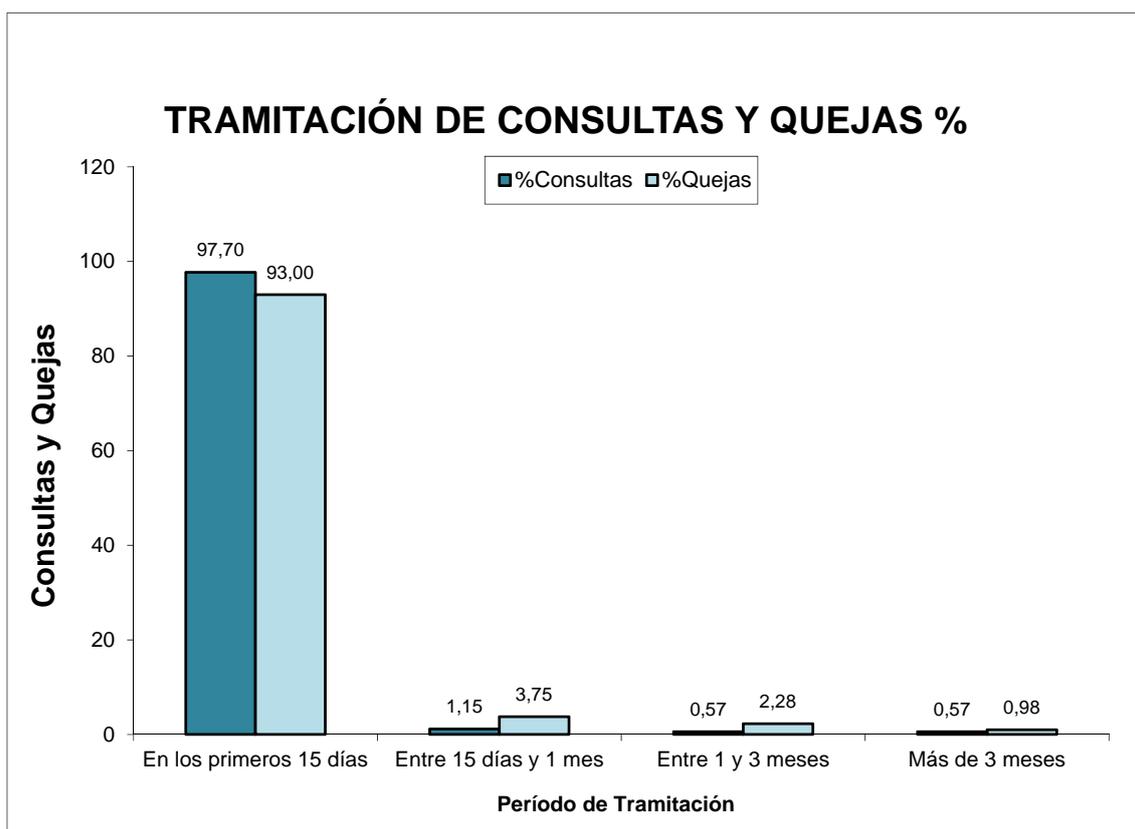


Gráfico 4. Tiempo tramitación de consultas y quejas

#### **4. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE SOLICITUDES**

Como cabría esperar, las solicitudes de intervención que se cursan ante la Oficina del Defensor Universitario no se reparten homogéneamente entre los meses del año, sino que apuntan a la existencia de dos momentos más elevados de actividad (Tabla 5). Estos periodos son los meses de septiembre y octubre, por un lado, y el mes de marzo, por otro. Ambos periodos temporales coinciden con plazos de matriculación y con la finalización procesos de evaluación. Este dato es del todo coincidente con las materias por las que con mayor frecuencia se acude al Defensor Universitario.

Por el lado opuesto, los meses de menor actividad también delimitan dos polos: los meses de diciembre-enero y, más tarde, los de abril-mayo. Estos momentos coinciden con la preparación más intensa de las Pruebas Presenciales por parte de los estudiantes.

Distribución mensual de documentos Curso 2016-2017		
Mes	Número de Casos	%
Octubre 2016	171	19,84
Noviembre 2016	53	6,15
Diciembre 2016	31	3,60
Enero 2017	30	3,48
Febrero 2017	88	10,21
Marzo 2017	121	14,04
Abril 2017	36	4,18
Mayo 2017	40	4,64
Junio 2017	80	9,28
Julio 2017	84	9,74
Agosto 2017	28	3,25
Septiembre 2017	100	11,60
<b>Total</b>	<b>862</b>	<b>100</b>

Tabla 5. Distribución mensual de documentos

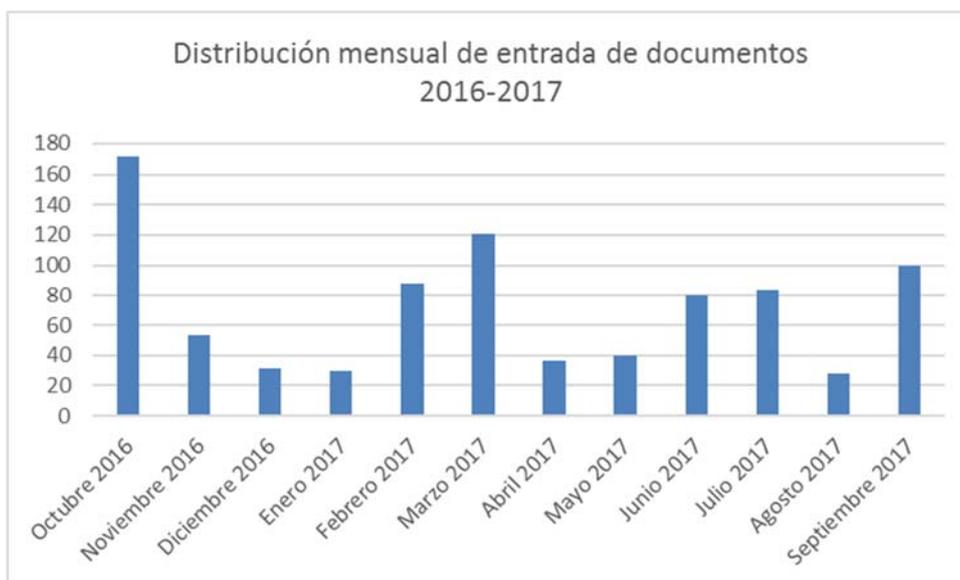


Gráfico 5. Distribución mensual de documentos

## **5. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR MATERIA**

En el presente apartado se propone exponer las cuestiones por las que se ha requerido la actuación del Defensor Universitario. De manera preferente, se pretende dar a conocer cuáles han sido las materias que han suscitado más solicitudes y verificar si se ha producido incremento o descenso de demanda en alguna materia con respecto a otros cursos, para determinar así su evolución y para, en definitiva, poner de relieve qué materias preocupan a los miembros de nuestra comunidad universitaria, hasta el punto de acudir a un órgano de garantía de derechos y libertades.

Estamos convencidos de la utilidad que estos datos pueden aportar al esfuerzo de mejora de la UNED, pues ponen sobre la pista de posibles disfunciones y de aspectos sobre los que se reclama mejora, algo que debería motivar, en buena lógica, algún tipo de interés en los órganos de gobierno y en los responsables de la dirección de la Universidad. Susciten o no tal interés, es nuestra obligación exponer año tras año estos datos pues, como no nos cansamos de repetir, constituyen una valiosa fuente de información que 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, debería reclamar alguna consideración sobre las materias por las que se acude al Defensor Universitario, como complemento de los obtenidos por otras instancias, especialmente las relacionadas con la calidad y con la gestión de las reclamaciones. Como no nos cansamos de afirmar, 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.

Debemos aclarar que los datos se corresponden con la demanda global que recibe la Oficina, por lo que es necesario interpretarlos con cautela ya que el recurso al Defensor Universitario, como es natural, no siempre supone la existencia de una vulneración de derechos o de un problema real, pues a veces no es más que el resultado de un planteamiento equivocado del recurrente, de un desconocimiento del funcionamiento de la UNED o fruto de un simple carencia de información, aspectos todos que se procuran solventar mediante el asesoramiento de esta Oficina.

En el curso en el que se centra la presente memoria, las materias o motivos por los que más se acudió al Defensor Universitario fueron el procedimiento de la matrícula, la revisión de los exámenes y lo relacionado con las calificaciones, la atención docente y el Trabajo Fin de Grado (Cuadro 3).

Materia	Materias con mayor número de incidencias 2016-17		Materias con mayor número de incidencias 2015-16	
	% Casos	Lugar	% Casos	Lugar
Procedimiento de Matrícula	16,71	1º	27,21	1º
Docencia Revisión	15,55	2º	8,85	2º
Pruebas Presenciales Desarrollo	4,41	6º	7,90	3º
Convalidaciones	3,60	7º	6,66	4º
Docencia Organización Atención	7,89	3º	6,18	5º
Docencia Notas	7,89	3º	4,38	6º
Trabajo Fin de Grado	5,68	5º	4,28	7º
Espacio Europeo/Planes de Estudio	5,80	4º	3,24	8º

Cuadro 3. Materias con mayor incidencia

Una materia que habiendo constituido en los cursos previos un significativo motivo de quejas y consultas y que ha disminuido sensiblemente son las Pruebas Presenciales. Otro asunto que ha bajado sensiblemente en incidencia es todo lo relacionado con el proceso de convalidaciones.

A continuación, realizaremos una aproximación a las materias de mayor incidencia en las consultas y quejas recibidas, ordenándolas en los siguientes apartados: proceso de matrícula, docencia (sistema de evaluación y atención docentes), Trabajo Fin de Grado, planes de estudio y convalidaciones.

### 5.1. PROCEDIMIENTO DE LA MATRÍCULA

Durante el curso pasado, el procedimiento de matrícula, entendido como el proceso por el cual una persona se vincula a la UNED inscribiéndose en unos determinados estudios y abonando los precios públicos correspondientes, supuso el principal motivo por el que un estudiante se dirigió al Defensor Universitario. El pasado fue el tercer curso consecutivo en el que esto sucede.

Dicho lo anterior hay que indicar que, aun ostentando el mayor número de solicitudes, éstas se han visto enormemente reducidas, pasando de 286 en el curso 2015-16 a 144 en el 2016-17. Desde la experiencia obtenida en el puesto de observación que puede considerarse la Oficina del Defensor Universitario, los motivos de este descenso son fundamentalmente dos. En primer lugar, las normas de matriculación se flexibilizaron en el curso objeto de esta memoria, posibilitando una modificación de matrícula en el primer periodo, siempre que suponga un incremento de créditos y no implique una variación negativa del importe con respecto a la primera liquidación y, por otra, se rebajaron los requisitos para hacer posible la matrícula en el segundo periodo de la misma, exigiendo una primera matrícula de 32 ECTS (estudiantes antiguos de Grado y

de Máster) y de 36 ECTS (para nuevos estudiantes de Grado) en lugar de 40 ECTS, permitiendo la matrícula de las últimas asignaturas de la titulación y delimitando expresamente en qué condiciones y en qué titulaciones era posible la matrícula del TFG. En segundo lugar, consideramos que se ha producido un efecto de aceptación y acostumbramiento del estudiantado al actual sistema de matriculación, consciente de la irreparabilidad del último “clic” en el momento final de la matriculación y de las posibilidades reales de beneficiarse de una nueva matrícula en el segundo periodo.

El procedimiento de la matriculación, sin duda, se trata de un trámite prolijo en el que intervienen una multitud de variables: normativas, organizativas, administrativas, financieras, informativas y tecnológicas, entre otras. Pues bien, en los últimos años se observa un innegable progreso tecnológico, una lógica desaparición de las quejas relacionadas con la revisión de la matrícula y la devolución de los importes y, por el contrario, un aumento motivado por los estudiantes que han encontrado problemas en el último momento de formalizar su matrícula o que precisan modificarla. La UNED, en uso de su autonomía, es competente para decidir cuáles han de ser las condiciones de su matrícula e incluir dentro de ellas la imposibilidad de modificarla para reducir créditos, pero debería contemplar al mismo tiempo, la posibilidad de estudiar casos individuales extraordinarios en los que podría estar sobradamente justificada tal modificación. No proponemos alterar el sistema, pero consideramos que convendría hacerlo algo más tolerante y justo, dotando de autonomía a los Negociados de Atención al Estudiante y a los Decanatos para que se sientan con la libertad de excepcionar la norma cuando se encuentren razones justificadas. No tiene sentido que la UNED no dé la opción de modificar la matrícula a aquel estudiante que, a falta de cuatro asignaturas para concluir su titulación, comprueba que la aplicación le ha matriculado de 7 asignaturas adicionales, con un importante montante económico añadido al necesario. No es fácil explicarle a un estudiante, que un error de más de mil euros es irreparable y lo que en otra

universidad se solucionaría en una ventanilla con un talante comprensivo, en la nuestra solo es objeto de una carta en la que se comunica que no es posible la modificación, por lo que sólo le cabe renunciar al estudio para no afrontar el pago de ese importe. Sea error de la aplicación o sea error del estudiante, una organización que se precia de estar cerca de sus estudiantes debería dar una solución a un caso así.

Aun siendo conscientes de los magníficos avances tecnológicos del proceso de la matrícula, no podemos olvidar que se han producido caídas del sistema que han afectado a quienes en esos momentos formalizaban su matrícula. Como Defensor Universitario, considero que no se debería pedir comprensión al estudiante por tales caídas y luego ser inflexible en el estudio de las solicitudes de matrícula que arguyen algún tipo de incidencia informática o circunstancias sobrevenida grave. Si no somos flexibles cuando hay motivos para ello, no seremos competitivos, porque la negativa, por sistema, a estudiar las excepciones crea desconfianza y desafección, lo que es un terreno abonado para el traslado de expediente a otra institución y aún para el abandono.

## 5.2. DOCENCIA

Dentro de los muchos y variados elementos que configuran la docencia en el modelo educativo de la UNED, hay unos pocos que concitan con más frecuencia que un estudiante acuda al Defensor Universitario: por un lado se encuentra todo lo relacionado con los procesos de evaluación, en especial la revisión de los exámenes y los procedimientos de calificación y, por otro, la organización de la docencia y la atención docente. A estos dos aspectos dedicaremos las próximas líneas.

### 5.2.1 Sistema de evaluación

Uno de los principales aspectos que más preocupa al estudiante en su relación con la UNED, por su gran alcance personal, lo constituye la valoración de su aprendizaje tras un examen. Los sistemas de evaluación de las asignaturas, establecidos en las Guías del Estudio, no son puestos en cuestión, por lo general. Los motivos de quejas se centran, más bien, en la revisión de los exámenes, principalmente, y en el propio proceso de notificación de calificaciones, en un segundo plano. Analizaremos, a continuación, estos aspectos.

Las cuestiones que atañen al proceso de revisión de examen constituyen el segundo factor, tras el procedimiento de matrícula, en número de incidencias registradas en esta Oficina. Además, es la materia que, tanto en quejas como en consultas y en registro de hechos, que más se ha incrementado en el pasado curso. Las consultas recibidas sobre la cuestión iban destinadas a recabar información u orientación sobre el proceso en sí, aunque se ha constatado que las Facultades ofrecen una información completa sobre el asunto, así como los formularios necesarios. Por su lado, las quejas ponían de manifiesto una ausencia o retraso en la respuesta y, en su caso, una respuesta poco argumentada del equipo docente. Conviene aclarar que, con bastante frecuencia, las quejas no habían agotado las vías previas de reclamación (equipo docente y comisión de reclamaciones) o detectamos que las quejas no eran justificadas y que se recurría al Defensor Universitario como una forma de oponerse a una resolución no favorable de una revisión de exámenes.

Si bien entra dentro de lo normal que la discrepancia ante un suspenso sea motivo de reclamación, creemos que se hace necesario clarificar y pautar al máximo el procedimiento. El trámite se esclarece si se consigue que tanto el estudiante como el docente conozcan qué pueden esperar de una revisión de

examen, algo que debería quedar delimitado normativamente. El estudiante aspira a mejorar su nota, a no tener que volver a estudiar algo que cree que ya conoce y, en su caso, a no tener que abonar una nueva matrícula incrementada en precio. Pero también, y no lo olvidemos porque es el principal valor formativo de la evaluación, puede estar interesado en conocer sus errores para no volver a repetirlos, o sin más, para perfeccionar su aprendizaje. El docente, por su parte, ve en el proceso una forma de comprobar su evaluación, reafirmando o modificando su nota, y en cualquier caso garantizando al estudiante que ha sido evaluado con objetividad y conforme a los criterios de evaluación. De las distintas expectativas surgen las tensiones que se reducirían si ambas partes compartieran la visión de lo que cabe esperar de la revisión de un examen.

El proceso de revisión puede y debe ganar en solidez y garantía si su procedimiento queda pautado y registrado a través de una aplicación de gestión. En este sentido, nos felicitamos por el diseño en el Centro de Tecnologías de la UNED (CTU), con la participación de los Vicerrectorados de Estudiantes y de Ordenación Académica y Calidad, de la Vicesecretaría General de Pruebas Presenciales, del Curso de Acceso Directo para mayores de 25 años (CAD) y del Defensor Universitario, de una herramienta de tramitación de las solicitudes de revisión de exámenes para los estudios de Grado, adaptando y perfeccionando la creada para el CAD. Se trata de una aplicación que introduce una enorme seguridad en el registro de la solicitud, en la gestión y en la respuesta de las peticiones, homogeniza el proceso, evita posibles errores, ordena de una forma sencilla y nada burocrática el trabajo de revisión de exámenes del profesorado y cuya puesta en marcha esperamos que tenga lugar lo antes posible.

Creemos que es de vital importancia el hecho de que vayamos perfeccionando el proceso de revisión de los exámenes. Conviene no olvidar que en una universidad convencional este proceso, al ser presencial, es muy detallado y en él el estudiante tiene la oportunidad de preguntar por sus errores

y, aunque el resultado le sea adverso, siempre obtendrá una rica información sobre su aprendizaje. Nosotros deberíamos poder competir con este trato personalizado, facilitando al estudiante la máxima información sobre el desarrollo de su examen. No obstante, esto será difícil llevarlo a la práctica sin el apoyo de los estudiantes que deben hacer uso del proceso con mesura y solo cuando les sea imprescindible. La práctica de solicitar revisión de examen siempre que se suspende produce una sobrecarga de trabajo en el profesorado que puede dificultar que su respuesta a las solicitudes justificadas sea más detallada y eficaz.

Los asuntos relacionados con las calificaciones, emisión de listados, publicación en el sistema SIRA, modificación de notas, etcétera, se ha visto aumentado en 3,5 puntos: de hecho supone el segundo factor que más ha crecido en el curso pasado. Ahora bien, es obligado apresurarnos a aclarar algo: no se trata de una tendencia generalizada en nuestra Universidad, ni muchísimo menos. Al contrario, son muy raras las asignaturas que publican los listados o entregan las actas fuera de plazo, pero cuando esto lamentablemente sucede en una asignatura, las quejas son tan abundantes como virulentas. Insistimos en que los casos son muy aislados pero su daño a los estudiantes y, por lo tanto, a la UNED es muy elevado. Por ello, agradecemos desde aquí la tarea de los Vicedecanatos, Subdirecciones y de las Secretarías de las Facultades y Escuelas de supervisión de las fechas de entrega y de la adopción de medidas extraordinarias cuando éstas se hacen necesarias.

Otra cuestión que debemos reflejar aquí, pues ha suscitado problemas, es la modificación de calificaciones a numerosos estudiantes una vez publicados los listados en el SIRA. Se han dado casos en los que, tras una reclamación en el proceso de revisión de exámenes, se ha eliminado una pregunta en una prueba objetiva y se sustituido por una de reserva. Este cambio igual que da lugar a que algunos estudiantes aprueben es susceptible de acarrear también el suspenso de otros. Rogamos desde aquí que, cuando tal cosa sucede, el equipo

docente asuma la comunicación personal al estudiante afectado, no confiando la cuestión a una comunicación en los foros, pues es comprensible que el alumno que se sabe aprobado no vuelva a entrar a un foro, ni fiando la comunicación a una improbable nueva comunicación del SIRA o de la *app* para teléfonos móviles.

Otro elemento que ha producido quejas y alguna consulta se corresponde con los criterios de evaluación. En la mayoría de los casos, se debe a distintas formas de entender el sistema o los criterios de evaluación y, en otros menos, a que el estudiante no ha leído el apartado sobre evaluación en la Guía de Estudio II. Esto último queda descartado para futuros cursos, dada la implantación de una única de Guía de Estudio. Por nuestra parte, observamos que lo habitual es que los criterios están bien especificados y redactados en la Guía de Estudio, pero el estudiante intenta, en ocasiones, darle una interpretación más favorable a sus intereses.

Debemos ahora referirnos a las adaptaciones de los exámenes. La labor de la UNED en la lucha por la igualdad de oportunidades, haciendo accesible el estudio a las personas con discapacidad, constituye una seña de identidad de nuestra Universidad que le otorga un enorme valor añadido en la sociedad. El esfuerzo que supone hacer realidad el compromiso de la UNED con las personas con diversidad, aunque impulsado y coordinado por UNIDIS, es responsabilidad de todos (PAS y PDI) y nadie debería sentirse ajeno a este principio. Por ello, no podemos justificar la respuesta negativa de algún equipo docente a la solicitud de adaptación del examen de su asignatura. A ellos, les pedimos que confíen en el criterio técnico de UNIDIS, que asuman el encargo como una tarea profesional más y que contribuyan a hacer posible el acceso al estudio, por adversa que sea la diversidad funcional del alumno, y grande el trabajo añadido para el equipo docente.

No podemos cerrar lo referido a la evaluación sin hacer alusión a las Pruebas Presenciales. El progreso de nuestra Universidad en el diseño, organización y desarrollo de la Pruebas Presenciales, es un hecho evidente y reconocido dentro y fuera de nuestra Universidad. Esto se evidencia en la reducción de situaciones problemáticas, pero lógicamente no justifica que no nos preocupen los fallos que siguen produciéndose. En tal sentido, esta Oficina viene detectado, curso tras curso, que los errores no corresponden al sistema organizativo y de gestión que de continuo se perfecciona. Las solicitudes recibidas apuntan a cuestiones relacionadas con la virtualización y con el desarrollo de los exámenes en el aula. En el primer aspecto, se siguen dando aunque de forma aislada, fallos en la virtualización que dan lugar a desconciertos durante el examen. En el segundo plano, se reciben quejas de estudiantes que se sienten tratados con desconsideración por algún miembro del tribunal. Para solucionar el primer punto, rogamos encarecidamente a los equipos docentes que sigan al pie de la letra las instrucciones para la elaboración de exámenes elaboradas por la Vicesecretaría General de Pruebas Presenciales y que revisen la lista de tareas que desde allí se proponen antes de dar por cerrado el proceso de virtualización de una asignatura. También pedimos que cuando, pese a todo, se verifiquen errores, se adopten medidas compensatorias que favorezcan siempre al estudiante, de forma que nunca éste pueda sentir que un error en la confección de un examen ha propiciado que obtenga una peor calificación. Si pedimos comprensión para los propios errores, no deberíamos permitir que éstos perjudiquen a quienes se ven afectados por ellos. La segunda fuente de conflictos se centra en el momento de la realización del examen. Con una organización totalmente sólida, con un apoyo tecnológico bien dispuesto, con unos Centros Asociados que se vuelcan en el desarrollo de las Pruebas, y con un profesorado que se conduce con eficacia y profesionalidad ejemplar, desafortunadamente se dan casos muy aislados donde la conducta disruptiva de un miembro del tribunal echa por tierra el buen funcionamiento del sistema. Por muy excepcionales que sean estos problemas, no podemos dejar de pedir

que se extreme el buen trato a los estudiantes, que se garanticen las condiciones de seguridad sin molestarles, que no se sospeche por sistema de la rectitud de sus intenciones, que no se examinen los documentos de identidad con presunción de falsedad y que mucho menos, como ha sucedido, se haga comentario alguno sobre el aspecto físico de la fotografías de documentos de identidad. Sabemos que conductas así no son propias de la práctica totalidad del profesorado, pero por eso pedimos que entre la inmensa gran mayoría de profesores consigamos erradicar conductas lesivas para nuestros estudiantes y que entre todos, garanticemos para éstos un clima en el aula de examen sereno y propicio.

#### 5.2.2 Atención docente

La atención que los equipos docentes y los profesores individuales otorgan a sus estudiantes, en el desarrollo de sus competencias de enseñanza, con el fin de facilitar su aprendizaje, suele ser observada y valorada en función de las expectativas que el estudiante alberga cuando formaliza su matrícula en la UNED. La Universidad dispone de una herramienta de gran utilidad a través de los cuestionarios de evaluación de la actividad docente gestionados por la Oficina de Calidad. Con independencia de los valiosos resultados de esos cuestionarios, 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 principales causas de recurso al Defensor Universitario. Los motivos específicos que han suscitado un mayor número de reclamaciones son el trato dispensado por un profesor, la carencia de información en una asignatura, la falta de respuesta en algún foro y la no respuesta a mensajes electrónicos. Las quejas ponen, pues, de relieve descontento con la actividad docente de algún profesor y con la forma en la que se dirige a los estudiantes, en su conjunto o individualmente. Nos apresuramos a dejar bien claro que las reclamaciones que aluden a la atención docente no

afectan, ni muchísimos menos, a un elevado número de asignaturas, sino que se concentran en unas pocas y en determinados profesores.

Como hemos pedido en otras ocasiones, entre todos debemos impedir que se dé por normal el trato descortés 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 esmerar nuestra comunicación, con la seguridad de que ello contribuirá a un mejor ambiente laboral y de estudio. Creemos que, si bien el trato educado es exigible a todos y si bien los estudiantes deben ser conscientes de cómo han de conducirse en nuestra comunidad universitaria, tanto el PDI como el PAS deben ser los primeros en dar ejemplo y hacer de la UNED un espacio respetuoso y cívico.

Un aspecto cuyas quejas se han incrementado con respecto al curso pasado (17 reclamaciones más) es el vinculado al nivel de los contenidos de enseñanza. Dentro de este ámbito, advertimos dos polos. Por un lado, se encuentra el estudiante que aprecia una dificultad excesiva en una asignatura y tras reiterados fracasos se desespera y expresa su malestar. Por otro lado, figura el estudiante que nos manifiesta que encuentra una relación desproporcionada entre los que se le exige en la evaluación y lo que se le ofrece como apoyo de su aprendizaje, a través del diseño curricular de la asignatura (temario, materiales didácticos, atención docente, etc...).

En otro orden, dado que nuestro modelo educativo descansa gran parte de la atención docente en la virtualización de las enseñanzas, debemos dejar aquí constancia de la muy escasa cifra de quejas (4) recibidas en este aspecto que, sin lugar a duda, mejora curso tras curso y hace de nuestra Universidad una institución líder en la educación a distancia.

### 5.3 ESPACIO EUROPEO DE EDUCACIÓN SUPERIOR

En la presente categoría englobamos las solicitudes de las que ha sido objeto la Oficina del Defensor Universitario en la extinción de los Planes de Estudio Antiguos y su sustitución por las titulaciones del Espacio Europeo de Educación Superior. En el ejercicio de esta memoria las solicitudes en este sentido se incrementaron ya que se trataba del último curso en el que nuestra Universidad podía expedir un título de Licenciado o de Ingeniero y no eran escasos los estudiantes que, a falta de muy pocas asignaturas, veían en peligro la finalización de sus estudios en curso y obligado el paso a los títulos de reposición. Esta situación fue vivida con una preocupación añadida por los estudiantes conocedores de que su Grado de reposición debía ser completado con un Máster para el ejercicio de determinadas competencias profesionales.

En las memorias anteriores hemos hecho referencia al proceso de reemplazo en la UNED, a su esmerada organización y a las medidas adoptadas para que este proceso fuera lo más favorable posible a nuestros estudiantes.

Durante el pasado curso 2016-17, se llevaron a cabo las últimas actuaciones para que la UNED pudiera extinguir sus planes antiguos con la tranquilidad que da la garantía de haber velado, al máximo de sus posibilidades, por el interés de sus estudiantes. Para ello, el Consejo de Gobierno acordó la creación de una Comisión Asesora de Extinción de los Planes de Estudio presidida por la Vicerrectora de Ordenación Académica, por delegación del Rector, e integrada por la Vicerrectora de Estudiantes, el Vicerrector Adjunto de Titulaciones de Grado, el Jefe de Servicio de Ordenación Académica, tres Decanos o Directores de Escuela y el Defensor Universitario. Esta Comisión estudió centenares de solicitudes individualmente y, siempre que se dieron los requisitos académicos, facilitó la oportunidad de completar las asignaturas pendientes, habitualmente mediante la presentación a los exámenes de febrero o de junio, según la asignatura. A los estudiantes cuya solicitud no pudo ser

contemplada, debemos trasladarles que siempre se cumplieron los requisitos aprobados por los órganos de gobierno de la Universidad y que no era posible admitir excepciones sin poner en peligro la responsabilidad y el principio de igualdad de oportunidades que debe regir todas las actuaciones de UNED, incluida la extinción de los estudios. Estamos seguros de que en los nuevos planes encontrarán una valiosa oportunidad de alcanzar sus metas académicas. A los integrantes de la Comisión y a las unidades administrativas que sustentaron la necesaria tramitación, les transmitimos el reconocimiento de la Oficina del Defensor Universitario y les felicitamos por su trabajo comprometido y eficiente en beneficio de los estudiantes y de la UNED.

#### 5.4 TRABAJO FIN DE GRADO

Como era de esperar la incorporación de un trabajo de cierre de titulación (TFG) a la totalidad de los nuevos planes de estudio, da lugar a una relevante y creciente actividad formativa de la Universidad que, en consecuencia, se ve reflejada en los asuntos tratados en la Oficina del Defensor Universitario, tanto en la UNED como en el resto de universidades españolas.

Las solicitudes recibidas en esta Oficina apuntan a dos polos bien diferenciados. Por un lado y de forma mayoritaria, a la propia situación académica del TFG en los planes de estudio y a sus requisitos de matriculación y, por otro, de una manera cuantitativamente inferior, a problemas del proceso de tutorización. Comentamos, a continuación, ambos aspectos.

Como primera consideración, es necesario reseñar que una buena parte de las quejas de los TFG se relacionan con la condición de cierre de titulación de estas asignaturas y no tiene un sustrato docente o funcional por parte de la UNED. En efecto, por regla general, las quejas ponen de relieve la inquietud que genera en muchos estudiantes la posición del TFG en la estructura de su plan de estudio como final de la titulación. Son numerosos los casos de estudiantes que han ido avanzando en sus estudios, ven próxima la meta de la titulación y

aspiran a matricular cuanto antes su TFG, máxime si se encuentran cerca del límite de ECTS requeridos para ello. En definitiva, la mayoría de las solicitudes de intervención del Defensor Universitario recibidas en este ámbito, proviene de estudiantes que aspiran a tener autorización a cursar el TFG sin cumplir totalmente los requisitos previstos por la normativa.

Desde aquí, a los estudiantes que solicitan la matrícula del TFG antes de lo previsto les explicamos la normativa de la UNED, emanada del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, y muy especialmente nos detenemos en aclarar las razones y la lógica de los requisitos establecidos. Por un lado, les trasladamos el carácter de compendio de la asignatura que, por lo tanto, se asienta en las competencias y en los conocimientos adquiridos en la titulación. Por otro, procuramos hacerles ver que, lejos de ser una medida restrictiva de derechos, constituye una norma protectora para el estudiante, pues contribuye a garantizar su éxito y evita nuevos desembolsos de matrícula. En definitiva, 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.

En otro orden y en inferior cantidad, se encuentran las quejas relacionadas con la organización y la atención docente del TFG. Las primeras aluden a discrepancias con la asignación de línea o tema de trabajo. Las segundas están motivadas por el retraso en la respuesta de un tutor y por conflictos producidos en la relación docente que pueden conducir a la solicitud de cambio de tutor. Insistimos en que las quejas sobre atención docente son menores, pero debemos poner de relieve que cuando suceden sus implicaciones son superiores al resto de las asignaturas por la naturaleza misma del TFG y las implicaciones que tiene para el estudiante.

En este apartado queremos aludir al indeseable fenómeno del plagio. Sin duda, la UNED está avanzando en el tratamiento de esta conducta reprobable,

solicitando declaraciones juradas de autoría, procurando que los profesores cuenten con herramientas efectivas antiplagio y contemplando medidas sancionadoras. No obstante, queremos insistir en la necesidad de actuaciones preventivas, tales como la difusión de las características de un TFG que muchas Facultades y Escuelas ya disponen en sus espacios virtuales y, por otro lado, la asunción por parte de los tutores de su labor formativa en el desarrollo de competencias éticas de los estudiantes.

Con respecto a los Trabajos Fin de Máster (TFM), debemos reflejar que las solicitudes recibidas son proporcionalmente inferiores a los TFGs y sus incidencias se mantienen en los últimos cursos en un nivel que se puede considerar bajo.

Queremos aprovechar la ocasión para agradecer al Consejo de Gobierno la aprobación de un Tribunal de Compensación para los títulos de postgrado oficiales que dan lugar a una profesión regulada, a propuesta del Vicerrectorado de Ordenación Académica y Calidad y como resultado de una recomendación del Defensor Universitario.

## 5.5 CONVALIDACIONES

Las convalidaciones, el reconocimiento de créditos y el de experiencia laboral se sustentan en procesos, tanto académicos como administrativos, cuya gestión tiene relevantes implicaciones en la vida académica de los estudiantes. En nuestra Universidad, el reconocimiento de créditos se reviste de una importancia relevante pues son muchas las personas que acuden a ella con estudios universitarios anteriores, buscando bien continuarlos en la UNED, bien iniciar una segunda titulación.

En el curso al que se refiere esta Memoria, debemos felicitarnos pues tanto las consultas como las quejas sobre convalidaciones han descendido a la

mitad. No obstante, se trata de un factor que sigue constituyendo un motivo importante por el que se acude al Defensor Universitario.

Como se ha puesto de manifiesto en anteriores memorias, desde hace tres cursos académicos, los problemas ya no se deben tanto a dificultades en la tramitación y a la demora de las resoluciones, pues las aplicaciones desarrolladas al efecto han agilizado los trámites. Las quejas responden, más bien, a una disconformidad con los criterios de las comisiones de convalidaciones. Desde la Oficina del Defensor Universitario, poco se puede hacer más allá de recomendar generosidad y ponderación en el reconocimiento, pues somos conscientes de que las resoluciones son el fruto de un juicio técnico al que nada debe oponer esta Oficina.

Tabla 6. Cursos 2016-2017 Distribución de casos por materia (862)		
MATERIA	CASOS	%
<b>Admisión al Máster</b>	<b>16</b>	<b>1,86</b>
Queja	8	
Registro de Hechos	1	
Solicitud Mediación	1	
<b>Becas y Ayudas al Estudio</b>	<b>18</b>	<b>2,09</b>
Consulta	4	
Queja	12	
Registro de Hechos	2	
<b>Convalidaciones</b>	<b>31</b>	<b>3,60</b>
Consulta	8	
Queja	20	
Registro de Hechos	3	
<b>Criterios de Evaluación</b>	<b>20</b>	<b>2,32</b>
Consulta	5	
Queja	13	
Registro de Hechos	2	
<b>Docencia Nivel-contenido</b>	<b>24</b>	<b>2,78</b>
Queja	24	
<b>Docencia Notas</b>	<b>68</b>	<b>7,89</b>
Consulta	8	
Queja	60	
<b>Docencia Organización-Atención</b>	<b>68</b>	<b>7,89</b>
Actuación de Oficio	1	
Consulta	3	
Queja	58	
Registro de Hechos	6	
<b>Docencia Prácticas</b>	<b>29</b>	<b>3,36</b>
Consulta	2	
Queja	25	
Registro de Hechos	2	
<b>Docencia Revisión</b>	<b>134</b>	<b>15,55</b>
Consulta	22	
Queja	101	
Registro de Hechos	10	
Solicitud Mediación	1	

<b>Tabla 6. Cursos 2016-2017</b>		
<b>Distribución de casos por materia (862) (continuación)</b>		
<b>MATERIA</b>	<b>CASOS</b>	<b>%</b>
<b>Docencia Virtualización</b>	<b>5</b>	<b>0,58</b>
Consulta	1	
Queja	4	
<b>Espacio Europeo/Planes de Estudio</b>	<b>50</b>	<b>5,80</b>
Consulta	12	
Queja	26	
Registro de Hechos	1	
Solicitud Mediación	11	
<b>Evaluación Continua</b>	<b>1</b>	<b>0,12</b>
Queja	1	
<b>Foros</b>	<b>4</b>	<b>0,46</b>
Consulta	1	
Queja	2	
Registro de Hechos	1	
<b>Funcionamiento</b>	<b>17</b>	<b>1,97</b>
Queja	15	
Registro de Hechos	2	
<b>Funcionamiento Web</b>	<b>2</b>	<b>0,23</b>
Queja	2	
<b>Gestión Administrativa</b>	<b>31</b>	<b>3,60</b>
Consulta	9	
Queja	19	
Registro de Hechos	3	
<b>Material Didáctico</b>	<b>17</b>	<b>1,97</b>
Consulta	4	
Queja	12	
Sugerencia de Mejora	1	
<b>Medios/Instalaciones</b>	<b>7</b>	<b>0,81</b>
Consulta	2	
Queja	4	
Registro de Hechos	1	
<b>Normativa</b>	<b>15</b>	<b>1,74</b>
Consulta	3	
Queja	10	
Registro de Hechos	1	
Sugerencia de Mejora	1	
<b>Oposiciones/Concursos</b>	<b>2</b>	<b>0,23</b>
Consulta	1	
Queja	1	

<b>Tabla 6. Cursos 2016-2017</b>		
<b>Distribución de casos por materia (862) (continuación)</b>		
<b>MATERIA</b>	<b>CASOS</b>	<b>%</b>
<b>Pérdida de Examen</b>	<b>2</b>	<b>0,23</b>
Queja	2	
<b>Procedimiento de Admisión</b>	<b>2</b>	<b>0,23</b>
Consulta	2	
<b>Procedimiento de Matrícula</b>	<b>144</b>	<b>16,71</b>
Consulta	36	
Queja	97	
Registro de Hechos	7	
Solicitud Mediación	4	
<b>Procedimiento Sancionador</b>	<b>16</b>	<b>1,86</b>
Consulta	9	
Queja	5	
Registro de Hechos	2	
<b>Profesorado Sede Central</b>	<b>4</b>	<b>0,46</b>
Queja	3	
Registro de Hechos	1	
<b>Profesores Tutores</b>	<b>5</b>	<b>0,58</b>
Queja	5	
<b>Pruebas Presenciales</b>	<b>38</b>	<b>4,41</b>
Actuación de Oficio	1	
Consulta	11	
Queja	25	
Registro de Hechos	1	
<b>Salud Laboral</b>	<b>5</b>	<b>0,58</b>
Queja	3	
Registro de Hechos	1	
Solicitud Mediación	1	
<b>Selectividad</b>	<b>2</b>	<b>0,23</b>
Consulta	1	
Queja	1	
<b>Trabajo Fin de Grado</b>	<b>49</b>	<b>5,68</b>
Consulta	8	
Queja	38	
Registro de Hechos	3	
<b>Trabajo Fin de Máster</b>	<b>12</b>	<b>1,39</b>
Consulta	5	
Queja	7	

<b>Tabla 6. Cursos 2016-2017</b>		
<b>Distribución de casos por materia (862) (continuación)</b>		
<b>MATERIA</b>	<b>CASOS</b>	<b>%</b>
<b>Tribunal de Compensación</b>	<b>12</b>	<b>1,39</b>
Actuación de Oficio	1	
Consulta	8	
Queja	2	
Solicitud Mediación	1	
<b>UNEDassis</b>	<b>3</b>	<b>0,35</b>
Queja	3	
<b>Otros</b>	<b>9</b>	<b>1,04</b>
Consulta	3	
Queja	6	
<b>Total general</b>	<b>862</b>	

Tabla 6. Distribución de casos por materia

## 6. DISTRIBUCIÓN POR ÁREA

A lo largo del presente apartado, nos proponemos describir la distribución del conjunto de los asuntos que llegan a la Oficina del Defensor Universitario (consultas, quejas, registros de hecho, solicitudes de mediación y sugerencias de mejora) entre las distintas áreas funcionales de la Universidad. Entendemos por área las unidades y órganos que integran la Universidad, ya sean estos centros (Facultades, Escuelas y CAD), órganos unipersonales (Rectorado, Vicerrectorado, Secretaría General y Gerencia) con sus respectivas unidades administrativas centralizadas, los Centros Asociados, el Consejo Social y, en su caso, la Fundación UNED.

Nos centraremos especialmente en las consultas y en las quejas. Cuando las consultas a la Oficina se localizan en el ámbito de las Facultades y Escuelas, aun apreciándose una considerable diversidad de temas, destacan por su número las que versan sobre el procedimiento de la matriculación, la solución de problemas cuando ya se ha formalizado y la imposibilidad de devolución de importes. Igualmente, son significativas las dudas que aluden al proceso de revisión de notas. Cuando se refieren al espacio de las unidades centralizadas del Rectorado, las consultas más frecuentes suponen peticiones de asesoramiento ante procesos sancionadores.

En los que se refiere a las quejas, en el entorno de las Facultades y Escuelas podemos apreciar que éstas varían según los centros. Para algunos, las demandas se centran en la revisión de los exámenes, para otros en la atención docente, para otros más en la extinción de los planes de estudio y en menos ocasiones en la gestión administrativa. En el entorno del Rectorado las quejas se han dirigido mayoritariamente a la Gerencia, aludiendo a alguna disconformidad o dificultad en el procedimiento de matrícula, a la negativa

recibida por la imposibilidad de modificar a la baja una matrícula o a la desestimación de una solicitud de devolución de importes.

Con respecto a los Centros Asociados, es de resaltar que las quejas no han sido muy elevadas (18) y se dirigen, fundamentalmente, a su funcionamiento general y, en menor medida, a temas vinculados con las tutorías y las instalaciones.

Tabla 7. Curso 2016- 2017 Distribución de Consultas (174) por área		
Área	Materia	%
<b>Consejo Social</b>	<b>1</b>	<b>0,57</b>
Oposiciones/Concursos	1	
<b>Curso de Acceso Directo</b>	<b>9</b>	<b>5,17</b>
Docencia Notas	1	
Docencia Revisión	4	
Normativa	1	
Procedimiento de Matrícula	3	
<b>ETS de Ingeniería Informática</b>	<b>3</b>	<b>1,72</b>
Admisión Máster	1	
Gestión Administrativa	1	
Pruebas Presenciales	1	
<b>ETS de Ingenieros Industriales</b>	<b>6</b>	<b>3,45</b>
Criterios de Evaluación	2	
Docencia Notas	1	
Docencia Revisión	1	
Espacio Europeo/Planes de Estudio	1	
Procedimiento de Matrícula	1	
<b>Facultad de Ciencias</b>	<b>6</b>	<b>3,45</b>
Admisión Máster	1	
Docencia Notas	2	
Procedimiento de Matrícula	2	
Trabajo Fin de Máster	1	
<b>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</b>	<b>13</b>	<b>7,47</b>
Convalidaciones	3	
Criterios de Evaluación	1	
Docencia Notas	1	
Docencia Revisión	3	
Espacio Europeo/Planes de Estudio	1	
Gestión Administrativa	1	

Tabla 7. Curso 2016- 2017		
Distribución de Consultas (174) por área (continuación)		
Área	Materia	%
Procedimiento de Matrícula	1	
Trabajo Fin de Máster	1	
Tribunal de Compensación	1	
<b>Facultad de Ciencias Políticas y Sociología</b>	<b>2</b>	<b>1,15</b>
Procedimiento de Matrícula	1	
Tribunal de Compensación	1	
<b>Facultad de Derecho</b>	<b>28</b>	<b>16,09</b>
Becas y Ayudas al Estudio	1	
Convalidaciones	2	
Criterios de Evaluación	1	
Docencia Notas	1	
Docencia Revisión	3	
Espacio Europeo/Planes de Estudio	1	
Extinción Planes Antiguos	4	
Gestión Administrativa	2	
Normativa	1	
Procedimiento de Matrícula	5	
Pruebas Presenciales Desarrollo	1	
Trabajo Fin de Grado	3	
Trabajo Fin de Máster	1	
Tribunal de Compensación	1	
Otros	1	
<b>Facultad de Educación</b>	<b>16</b>	<b>9,20</b>
Admisión Máster	3	
Docencia Organización-Atención	1	
Docencia Prácticas	1	
Docencia Revisión	3	
Espacio Europeo/Planes de Estudio	1	
Procedimiento de Matrícula	3	
Trabajo Fin de Grado	1	
Trabajo Fin de Máster	1	
Tribunal de Compensación	2	
<b>Facultad de Filología</b>	<b>4</b>	<b>2,30</b>
Docencia Organización-Atención	1	
Docencia Revisión	2	
Trabajo Fin de Máster	1	

Tabla 7. Curso 2016- 2017		
Distribución de Consultas (174) por área (continuación)		
Área	Materia	%
<b>Facultad de Geografía e Historia</b>	<b>5</b>	<b>2,87</b>
Docencia Notas	1	
Espacio Europeo/Planes de Estudio	1	
Foros	1	
Procedimiento de Matrícula	2	
<b>Facultad de Psicología</b>	<b>33</b>	<b>18,97</b>
Becas y Ayudas al Estudio	2	
Convalidaciones	2	
Criterios de Evaluación	1	
Docencia Notas	1	
Docencia Organización-Atención	1	
Docencia Prácticas	1	
Docencia Revisión	5	
Extinción Planes Antiguos	1	
Gestión Administrativa	2	
Material Didáctico	1	
Procedimiento de Matrícula	9	
Procedimiento Sancionador	1	
Pruebas Presenciales	1	
Trabajo Fin de Grado	3	
Tribunal de Compensación	2	
<b>Gerencia</b>	<b>6</b>	<b>3,45</b>
Medios/Instalaciones	1	
Procedimiento de Matrícula	4	
Otros	1	
<b>Secretaría General</b>	<b>9</b>	<b>5,17</b>
Admisión Máster	1	
Gestión Administrativa	2	
Normativa	1	
Pruebas Presenciales	3	
Pruebas Presenciales Desarrollo	2	
<b>Servicio de Inspección</b>	<b>9</b>	<b>5,17</b>
Procedimiento Sancionador	8	
Pruebas Presenciales	1	
<b>Vicerrectorado de Centros Asociados</b>	<b>3</b>	<b>1,72</b>
Docencia Virtualización	1	
Medios/Instalaciones	1	
Pruebas Presenciales Desarrollo	1	

Tabla 7. Curso 2016- 2017		
Distribución de Consultas (174) por área (continuación)		
Área	Materia	%
<b>Vicerrectorado de Estudiantes</b>	<b>6</b>	<b>3,45</b>
Convalidaciones	1	
Material Didáctico	1	
Procedimiento de Admisión	1	
Procedimiento de Matrícula	1	
Pruebas Presenciales Desarrollo	1	
Selectividad	1	
<b>Vicerrectorado de Formación Permanente</b>	<b>5</b>	<b>2,87</b>
Gestión Administrativa	1	
Material Didáctico	1	
Procedimiento de Matrícula	3	
<b>Vicerrectorado de Investigación e Internacionalización</b>	<b>2</b>	<b>1,15</b>
Becas y Ayudas al Estudio	1	
Material Didáctico	1	
<b>Vicerrectorado de Ordenación Académica y Calidad</b>	<b>6</b>	<b>3,45</b>
Espacio Europeo/Planes de Estudio	1	
Extinción Planes Antiguos	1	
Procedimiento de Matrícula	1	
Trabajo Fin de Grado	1	
Tribunal de Compensación	1	
Otros	1	
<b>Externa</b>	<b>2</b>	<b>1,15</b>
Docencia Revisión	1	
Procedimiento de Admisión	1	
<b>Total general</b>	<b>174</b>	

Tabla 7. Distribución de Consultas por área

Tabla 8. Curso 2016- 2017 Distribución de Quejas (614) por área		
Área	Materia	%
<b>Curso de Acceso Directo</b>	<b>10</b>	<b>1,63</b>
Docencia Notas	2	
Docencia Prácticas	1	
Docencia Revisión	3	
Funcionamiento	1	
Procedimiento de Matrícula	2	
Pruebas Presenciales Desarrollo	1	
<b>Escuela de Doctorado</b>	<b>3</b>	<b>0,49</b>
Becas y Ayudas al Estudio	1	
Docencia Organización-Atención	2	
<b>ETS de Ingeniería Informática</b>	<b>8</b>	<b>1,30</b>
Criterios de Evaluación	1	
Docencia Nivel-contenido	1	
Docencia Organización-Atención	1	
Docencia Revisión	2	
Procedimiento de Matrícula	2	
Pruebas Presenciales	1	
<b>ETS de Ingenieros Industriales</b>	<b>13</b>	<b>2,12</b>
Admisión Máster	1	
Convalidaciones	3	
Criterios de Evaluación	2	
Docencia Nivel-contenido	1	
Docencia Notas	1	
Docencia Prácticas	2	
Espacio Europeo/Planes de Estudio	2	
Extinción Planes Antiguos	1	
<b>Externa</b>	<b>1</b>	<b>0,16</b>
Convalidaciones	1	
<b>Facultad de Ciencias</b>	<b>15</b>	<b>2,44</b>
Convalidaciones	1	
Docencia Notas	3	
Docencia Organización-Atención	2	
Extinción Planes Antiguos	1	
Gestión Administrativa	1	
Material Didáctico	1	
Procedimiento de Matrícula	3	
Profesorado Sede Central	1	
Trabajo Fin de Grado	1	
Otros	1	

Tabla 8. Curso 2016- 2017 Distribución de Quejas (614) por área		
Área	Materia	%
<b>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</b>	<b>45</b>	<b>7,33</b>
Convalidaciones	6	
Criterios de Evaluación	1	
Docencia Nivel-contenido	1	
Docencia Notas	5	
Docencia Organización-Atención	3	
Docencia Prácticas	1	
Docencia Revisión	3	
Espacio Europeo/Planes de Estudio	11	
Evaluación Continua	1	
Funcionamiento	1	
Gestión Administrativa	5	
Material Didáctico	1	
Normativa	1	
Procedimiento de Matrícula	4	
Otros	1	
<b>Facultad de Ciencias Políticas y Sociología</b>	<b>10</b>	<b>1,63</b>
Convalidaciones	1	
Docencia Notas	1	
Docencia Organización-Atención	2	
Docencia Revisión	2	
Docencia Virtualización	1	
Gestión Administrativa	1	
Salud Laboral	1	
Trabajo Fin de Grado	1	
<b>Facultad de Derecho</b>	<b>125</b>	<b>20,36</b>
Admisión Máster	1	
Becas y Ayudas al Estudio	1	
Convalidaciones	2	
Criterios de Evaluación	3	
Docencia Nivel-contenido	13	
Docencia Notas	9	
Docencia Organización-Atención	27	
Docencia Prácticas	11	
Docencia Revisión	20	
Espacio Europeo/Planes de Estudio	5	
Extinción Planes Antiguos	1	
Foros	1	
Gestión Administrativa	2	
Procedimiento de Matrícula	7	
Pruebas Presenciales Desarrollo	2	
Salud Laboral	1	

Tabla 8. Curso 2016- 2017		
Distribución de Quejas (614) por área (continuación)		
Área	Materia	%
Trabajo Fin de Grado	17	
Trabajo Fin de Máster	1	
Tribunal de Compensación	1	
<b>Facultad de Educación</b>	<b>77</b>	<b>12,54</b>
Admisión Máster	2	
Convalidaciones	3	
Criterios de Evaluación	2	
Docencia Notas	32	
Docencia Organización-Atención	4	
Docencia Prácticas	3	
Docencia Revisión	14	
Gestión Administrativa	2	
Material Didáctico	1	
Procedimiento de Matrícula	6	
Profesorado Sede Central	1	
Pruebas Presenciales	1	
Trabajo Fin de Grado	1	
Trabajo Fin de Máster	4	
Tribunal de Compensación	1	
<b>Facultad de Filología</b>	<b>13</b>	<b>2,12</b>
Admisión Máster	1	
Criterios de Evaluación	1	
Docencia Notas	1	
Docencia Organización-Atención	4	
Docencia Revisión	3	
Espacio Europeo/Planes de Estudio	1	
Procedimiento de Matrícula	1	
Trabajo Fin de Máster	1	
<b>Facultad de Filosofía</b>	<b>7</b>	<b>1,14</b>
Admisión Máster	1	
Criterios de Evaluación	1	
Docencia Organización-Atención	1	
Docencia Revisión	1	
Procedimiento de Matrícula	2	
Trabajo Fin de Máster	1	
<b>Facultad de Geografía e Historia</b>	<b>26</b>	<b>4,23</b>
Convalidaciones	1	
Docencia Notas	3	
Docencia Organización-Atención	2	
Docencia Prácticas	1	
Docencia Revisión	10	
Docencia Virtualización	1	
Gestión Administrativa	2	
Material Didáctico	1	

Tabla 8. Curso 2016- 2017		
Distribución de Quejas (614) por área (continuación)		
Área	Materia	%
Normativa	1	
Trabajo Fin de Grado	3	
Otros	1	
<b>Facultad de Psicología</b>	<b>101</b>	<b>16,45</b>
Convalidaciones	2	
Criterios de Evaluación	2	
Docencia Nivel-contenido	7	
Docencia Notas	3	
Docencia Organización-Atención	6	
Docencia Prácticas	6	
Docencia Revisión	40	
Docencia Virtualización	1	
Espacio Europeo/Planes de Estudio	1	
Extinción Planes Antiguos	1	
Foros	1	
Gestión Administrativa	2	
Material Didáctico	8	
Normativa	2	
Procedimiento de Matrícula	3	
Profesorado Sede Central	1	
Salud Laboral	1	
Trabajo Fin de Grado	14	
<b>Fundación UNED</b>	<b>2</b>	<b>0,33</b>
Docencia Organización-Atención	1	
Procedimiento de Matrícula	1	
<b>Gerencia</b>	<b>53</b>	<b>8,63</b>
Normativa	1	
Procedimiento de Matrícula	52	
<b>Rectorado</b>	<b>2</b>	<b>0,33</b>
Gestión Administrativa	1	
Normativa	1	
<b>Secretaría General</b>	<b>25</b>	<b>4,07</b>
Oposiciones/Concursos	1	
Pérdida de Examen	2	
Procedimiento de Matrícula	1	
Pruebas Presenciales	11	
Pruebas Presenciales Desarrollo	8	
UNEDassis	1	
Otros	1	
<b>Servicio de Inspección</b>	<b>5</b>	<b>0,81</b>
Procedimiento Sancionador	5	

Tabla 8. Curso 2016- 2017		
Distribución de Quejas (614) por área (continuación)		
Área	Materia	%
<b>Vicerrectorado de Centros Asociados</b>	<b>18</b>	<b>2,93</b>
Funcionamiento	10	
Gestión Administrativa	1	
Medios/Instalaciones	2	
Procedimiento de Matrícula	1	
Profesores Tutores	3	
Pruebas Presenciales	1	
<b>Vicerrectorado de Estudiantes</b>	<b>15</b>	<b>2,44</b>
Becas y Ayudas al Estudio	5	
Docencia Revisión	1	
Medios/Instalaciones	1	
Normativa	2	
Procedimiento de Matrícula	2	
Selectividad	1	
UNEDassis	2	
Otros	1	
<b>Vicerrectorado de Formación Permanente</b>	<b>20</b>	<b>3,26</b>
Becas y Ayudas al Estudio	3	
Docencia Nivel-contenido	1	
Docencia Organización-Atención	3	
Docencia Revisión	2	
Funcionamiento Web	1	
Gestión Administrativa	1	
Normativa	1	
Profesores Tutores	1	
Procedimiento de Matrícula	6	
Otros	1	
<b>Vicerrectorado de Investigación e Internacionalización</b>	<b>3</b>	<b>0,49</b>
Becas y Ayudas al Estudio	2	
Medios/Instalaciones	1	
<b>Vicerrectorado de Medios y Tecnología</b>	<b>3</b>	<b>0,49</b>
Docencia Virtualización	1	
Funcionamiento	1	
Funcionamiento web	1	
<b>Vicerrectorado de Ordenación Académica y Calidad</b>	<b>11</b>	<b>1,79</b>
Admisión Máster	2	
Espacio Europeo/Planes de Estudio	1	
Extinción Planes Antiguos	1	
Funcionamiento	1	
Gestión Administrativa	1	
Procedimiento de Matrícula	4	
Trabajo Fin de Grado	1	

Tabla 8. Curso 2016- 2017		
Distribución de Quejas (614) por área (continuación)		
Área	Materia	%
<b>Vicerrectorado de Profesorado y Planificación</b>	<b>3</b>	<b>0,49</b>
Funcionamiento	1	
Normativa	1	
Profesores Tutores	1	
<b>Total general</b>	<b>614</b>	

Tabla 8. Distribución de Quejas por área

Tabla 9. Curso 2016- 2017		
Distribución de Registro de Hechos (50) por área		
Área	Materia	%
<b>Escuela de Doctorado</b>	<b>1</b>	<b>2,00</b>
Procedimiento de Matrícula	1	
<b>ETS de Ingeniería Informática</b>	<b>4</b>	<b>8,00</b>
Docencia Organización-Atención	1	
Docencia Prácticas	1	
Procedimiento de Matrícula	1	
Trabajo Fin de Grado	1	
<b>Facultad de Ciencias</b>	<b>2</b>	<b>4,00</b>
Foros	1	
Salud Laboral	1	
<b>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</b>	<b>1</b>	<b>2,00</b>
Convalidaciones	1	
<b>Facultad de Ciencias Políticas y Sociología</b>	<b>2</b>	<b>4,00</b>
Procedimiento de Matrícula	1	
Procedimiento Sancionador	1	
<b>Facultad de Derecho</b>	<b>11</b>	<b>22,00</b>
Convalidaciones	1	
Docencia Organización-Atención	2	
Docencia Revisión	4	
Gestión Administrativa	1	
Medios/Instalaciones	1	
Procedimiento de Matrícula	2	
<b>Facultad de Educación</b>	<b>7</b>	<b>14,00</b>
Admisión Máster	1	
Criterios de Evaluación	1	
Docencia Organización-Atención	2	
Docencia Prácticas	1	
Docencia Revisión	1	
Trabajo Fin de Grado	1	
<b>Facultad de Filología</b>	<b>4</b>	<b>8,00</b>
Convalidaciones	1	
Criterios de Evaluación	1	
Docencia Revisión	1	
Espacio Europeo/Planes de Estudio	1	
<b>Facultad de Psicología</b>	<b>6</b>	<b>12,00</b>
Docencia Revisión	3	
Gestión Administrativa	1	
Procedimiento de Matrícula	1	
Trabajo Fin de Grado	1	
<b>Fundación UNED</b>	<b>1</b>	<b>2,00</b>
Funcionamiento	1	

Tabla 9. Curso 2016- 2017		
Distribución de Registro de Hechos (50) por área (continuación)		
Área	Materia	%
<b>Gerencia</b>	<b>2</b>	<b>4,00</b>
Normativa	1	
Procedimiento de Matrícula	1	
<b>Rectorado</b>	<b>1</b>	<b>2,00</b>
Docencia Revisión	1	
<b>Servicio de Inspección</b>	<b>1</b>	<b>2,00</b>
Procedimiento Sancionador	1	
<b>Vicerrectorado de Estudiantes</b>	<b>1</b>	<b>2,00</b>
Becas y Ayudas al Estudio	1	
<b>Vicerrectorado de Formación Permanente</b>	<b>2</b>	<b>4,00</b>
Becas y Ayudas al Estudio	1	
Docencia Organización-Atención	1	
<b>Vicerrectorado de Investigación e Internacionalización</b>	<b>3</b>	<b>6,00</b>
Funcionamiento	1	
Gestión Administrativa	1	
Pruebas Presenciales	1	
<b>Vicerrectorado de Profesorado</b>	<b>1</b>	<b>2,00</b>
Profesorado Sede Central	1	
<b>Total general</b>	<b>50</b>	

Tabla 9. Registro de Hechos por área

Tabla 10. Curso 2016- 2017		
Distribución de Solicitudes de Mediación (19) por área		
Área	Materia	%
<b>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</b>	<b>1</b>	<b>5,26</b>
Espacio Europeo/Planes de Estudio	1	
<b>Facultad de Ciencias Políticas y Sociología</b>	<b>1</b>	<b>5,26</b>
Tribunal de Compensación	1	
<b>Facultad de Derecho</b>	<b>10</b>	<b>52,63</b>
Espacio Europeo/Planes de Estudio	9	
Procedimiento de Matrícula	1	
<b>Facultad de Educación</b>	<b>1</b>	<b>5,26</b>
Admisión Máster	1	
<b>Facultad de Geografía e Historia</b>	<b>1</b>	<b>5,26</b>
Procedimiento de Matrícula	1	
<b>Facultad de Psicología</b>	<b>2</b>	<b>10,53</b>
Docencia Revisión	1	
Procedimiento de Matrícula	1	
<b>Gerencia</b>	<b>2</b>	<b>10,53</b>
Procedimiento de Matrícula	1	
Salud Laboral	1	
<b>Vicerrectorado de Ordenación Académica y Calidad</b>	<b>1</b>	<b>5,26</b>
Espacio Europeo/Planes de Estudio	1	
<b>Total general</b>	<b>19</b>	

Tabla 10. Solicitudes de mediación por área

## **7. DISTRIBUCIÓN EN FUNCIÓN DEL NÚMERO DE ESTUDIANTES POR CENTRO**

Otra fuente de información que puede aportar cierto interés la facilita el análisis de la actividad de la Oficina del Defensor Universitario en los distintos centros docentes, entendiendo como tales a las Facultades, Escuelas y CAD. Concretamente, se trata de determinar el número de casos gestionados por la Oficina del Defensor en cada uno de ellos, poniéndolos en relación con la atribución teórica que le correspondería en función de su número de estudiantes. Los datos facilitados excluyen las actuaciones dirigidas a otras unidades u órganos de la Universidad independientes de las Facultades y Escuelas.

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

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

Nos ponemos desde aquí a la disposición de los equipos decanales y de dirección para un examen individualizado de las solicitudes recibidas en su

ámbito de competencia y para concretar la evolución en los últimos ejercicios académicos.

Comparativa del Total de casos por centro y la atribución ideal en función del número de alumnos matriculados				
Curso 2016-2017				
Área	Número de Casos	% Total Casos	Alumnos Matriculados (*)	% Atribución Ideal
Curso de Acceso Directo	19	3,03	8.834	5,70
ETS de Ingeniería Informática	15	2,39	4.711	3,04
ETS de Ingenieros Industriales	19	3,03	4.399	2,84
Facultad de Ciencias	23	3,66	8.015	5,17
Facultad de CC. Económicas y Empresariales	60	9,55	18.881	12,18
Facultad de CC. Políticas y Sociología	15	2,39	5.531	3,57
Facultad de Derecho	174	27,71	31.064	20,04
Facultad de Educación	101	16,08	11.599	7,48
Facultad de Filología	21	3,34	9.054	5,84
Facultad de Filosofía	7	1,11	5.979	3,86
Facultad de Geografía e Historia	32	5,10	15.624	10,08
Facultad de Psicología	142	22,61	31.329	20,21
<b>Total</b>	<b>628</b>	<b>100,00</b>	<b>155.020</b>	<b>100,00</b>

(\*) Fuente: Portal Estadístico UNED a 3-11-17

Tabla 11. Comparativa de casos por centro y atribución ideal 2016-2017

Tabla 12. Comparativa Total de Casos y Atribución ideal 2015-2016 y 2016-2017								
Área	Número de Casos 2016-17	% Total Casos 2016-17	Alumnos Matriculados 2016-17 (*)	% Atribución Ideal 2016-17	Número de Casos 2015-16	%Total Casos 2015-16	Alumnos Matriculados 2015-16	% Atribución Ideal 2015-16
Curso de Acceso Directo	19	3,03	8.834	5,70	8	1,42	10.733	6,46
ETS de Ingeniería Informática	15	2,39	4.711	3,04	20	3,56	5.055	3,04
ETS de Ingenieros Industriales	19	3,03	4.399	2,84	53	9,43	4.854	2,92
Facultad de Ciencias	23	3,66	8.015	5,17	19	3,38	8.325	5,01
Facultad de CC. Económicas y Empresariales	60	9,55	18.881	12,18	49	8,72	21.045	12,67
Facultad de CC. Políticas y Sociología	15	2,39	5.531	3,57	14	2,49	5.903	3,55
Facultad de Derecho	174	27,71	31.064	20,04	166	29,54	32.898	19,80
Facultad de Educación	101	16,08	11.599	7,48	75	13,35	13.193	7,94
Facultad de Filología	21	3,34	9.054	5,84	28	4,98	9.552	5,75
Facultad de Filosofía	7	1,11	5.979	3,86	10	1,78	5.838	3,51
Facultad de Geografía e Historia	32	5,10	15.624	10,08	28	4,98	16.202	9,75
Facultad de Psicología	142	22,61	31.329	20,21	92	16,37	32.551	19,59
<b>Total</b>	<b>628</b>	<b>100,00</b>	<b>155.020</b>	<b>100,00</b>	<b>562</b>	<b>100,00</b>	<b>166.149</b>	<b>100,00</b>

(\*) Fuente: Portal Estadístico UNED 3-11-17

Tabla 12. Comparativa de casos por centro y atribución ideal 2015-2016 y 2016 -2017

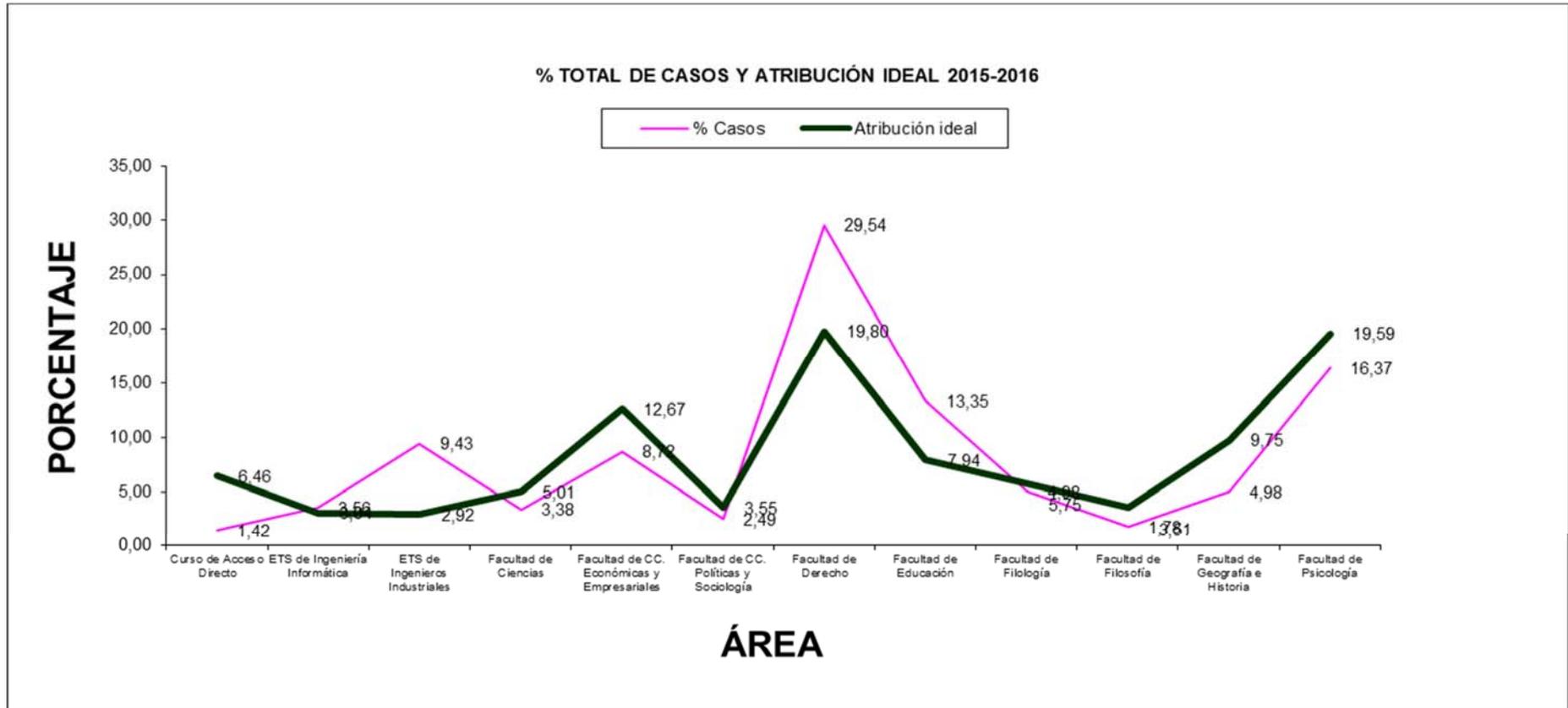


Gráfico 6. % Total de casos y atribución ideal 2015-2016

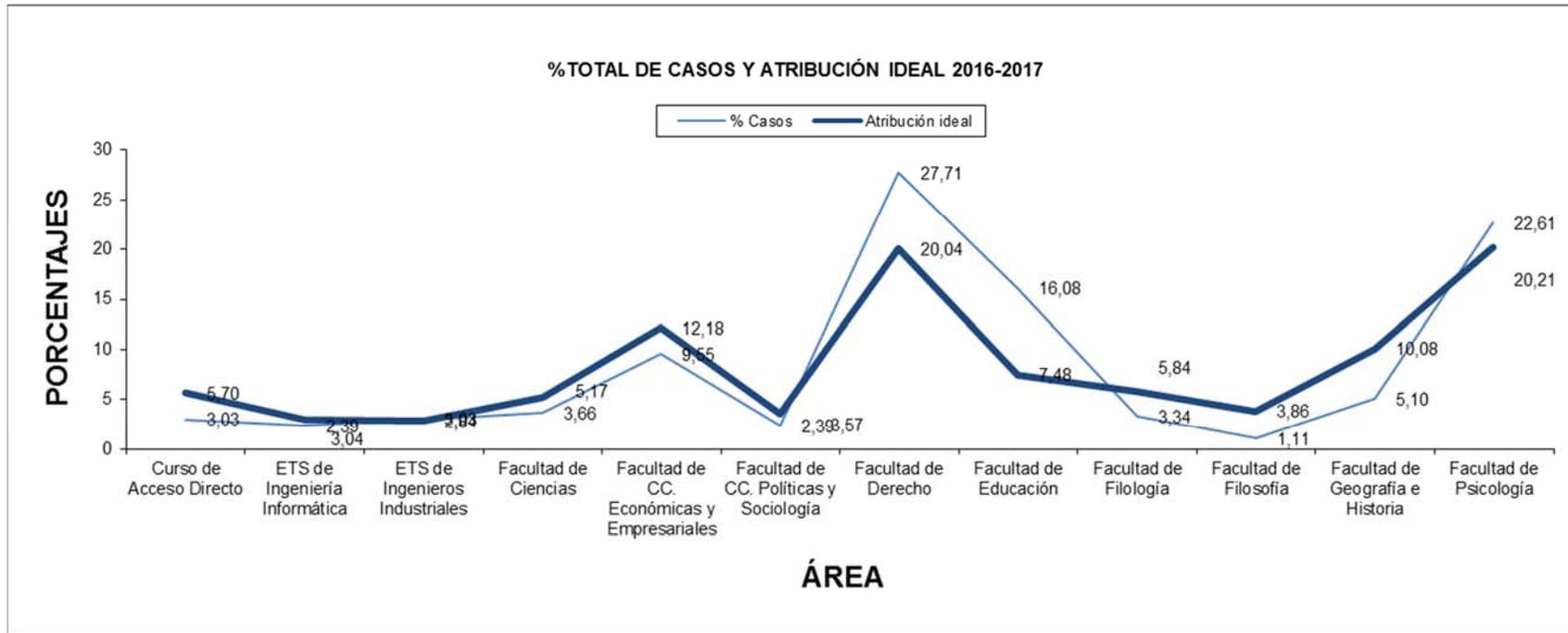


Gráfico 7. % Total de casos y atribución ideal 2015-2016

## 8. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR TITULACIÓN

A continuación, ofrecemos los datos referidos a las titulaciones agrupados por grados y másteres oficiales, excluyendo ya los estudios extinguidos.

Conviene advertir que no todas las consultas y quejas que recibe una Facultad o Escuela se corresponden con una titulación, ya que pueden afectar a otras distintas áreas de gestión que no son contempladas en las estadísticas de este apartado. Por este motivo, las cifras resultantes del sumatorio de las actuaciones relacionadas con el conjunto de las titulaciones de una facultad en concreto, no coincide con las atribuidas a esa facultad en los dos apartados anteriores.

En otro orden, es necesario poner de manifiesto que, habitualmente, las quejas que recibe una titulación no se reparten homogéneamente entre el conjunto de sus materias, sino que se concentran en determinadas asignaturas que experimentan un mayor índice de conflictividad.

También hay que destacar la existencia de titulaciones con ninguna o casi ninguna consulta o queja.

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

DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR TITULACIÓN 2016-2017				
Titulación	Grados		Queja	% Quejas
	Consulta	% Consultas		
Grado en Administración y Dirección de Empresas	8	8,00	27	5,99
Grado en Antropología	2	2,00	3	0,67
Grado en Ciencias Jurídicas y de la Administración	2	2,00	6	1,33
Grado en Ciencia Política y de la Administración	4	4,00	7	1,55
Grado en Ciencias Ambientales	2	2,00	7	1,55
Grado en Derecho	15	15,00	87	19,29
Grado en Economía	1	1,00	6	1,33
Grado en Educación Social	4	4,00	28	6,21
Grado en Estudios Ingleses: Lengua, Literatura y Cultura	1	1,00	9	2,00
Grado en Filosofía	0	0,00	4	0,89
Grado en Física	2	2,00	8	1,77
Grado en Geografía e Historia	2	2,00	16	3,55
Grado en Historia del Arte	3	3,00	12	2,66
Grado en Ingeniería Electrónica Industrial y Automática	0	0,00	5	1,11
Grado en Ingeniería Eléctrica	1	1,00	4	0,89
Grado en Ingeniería en Tecnologías de la Información	0	0,00	1	0,22
Grado en Ingeniería en Tecnologías Industriales	1	1,00	1	0,22
Grado en Ingeniería Informática	1	1,00	7	1,55
Grado en Ingeniería Mecánica	1	1,00	3	0,67
Grado en Lengua y Literatura Españolas	1	1,00	3	0,67
Grado en Matemáticas	0	0,00	4	0,89
Grado en Pedagogía	6	6,00	37	8,20
Grado en Psicología	35	35,00	108	23,95
Grado en Química	1	1,00	3	0,67
Grado en Sociología	0	0,00	6	1,33
Grado en Trabajo Social	4	4,00	26	5,76
Grado en Turismo	3	3,00	23	5,10
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,00</b>	<b>451</b>	<b>100,00</b>

Tabla 13. Distribución de casos por titulación

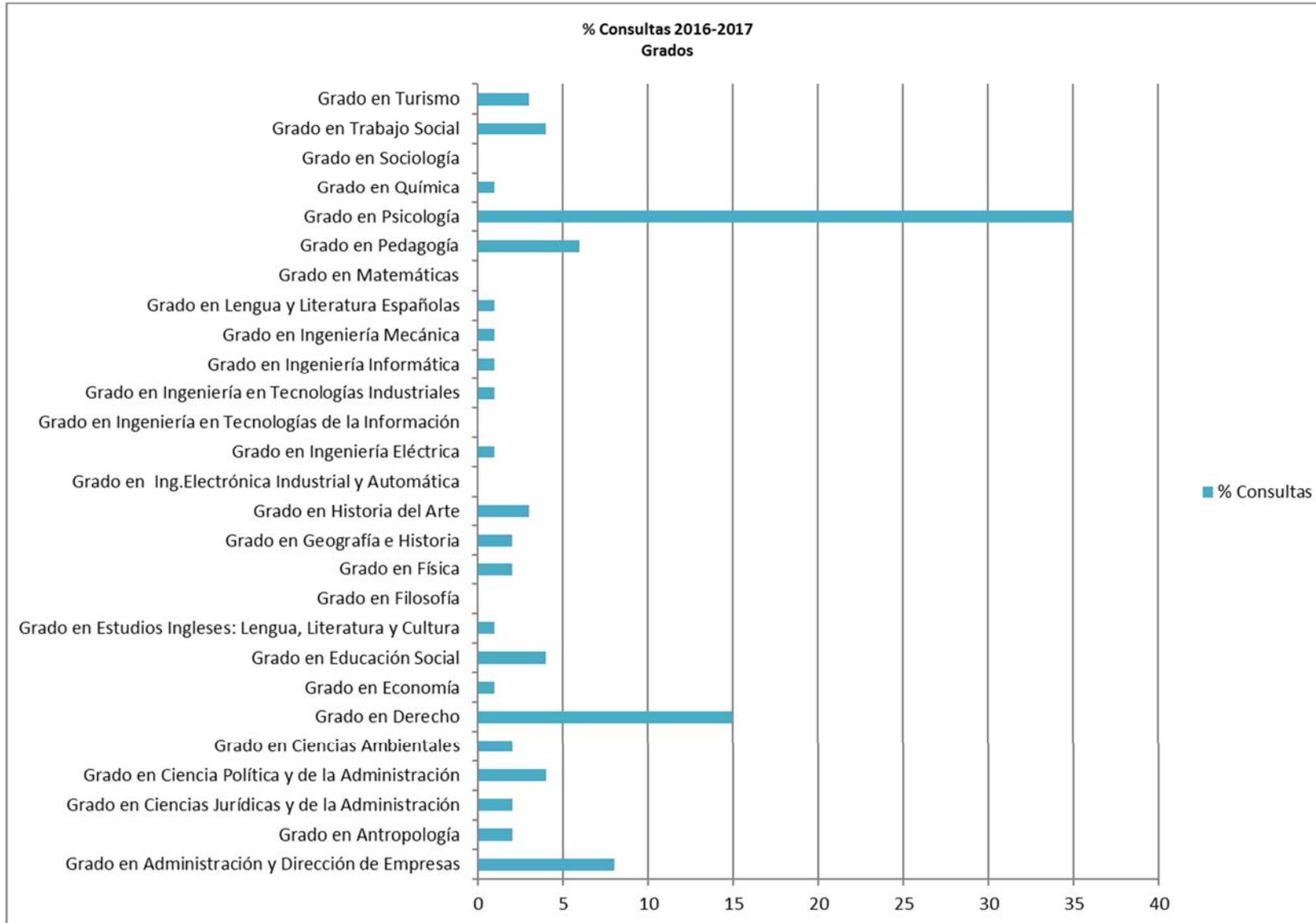


Gráfico 8. Distribución de consultas por titulación

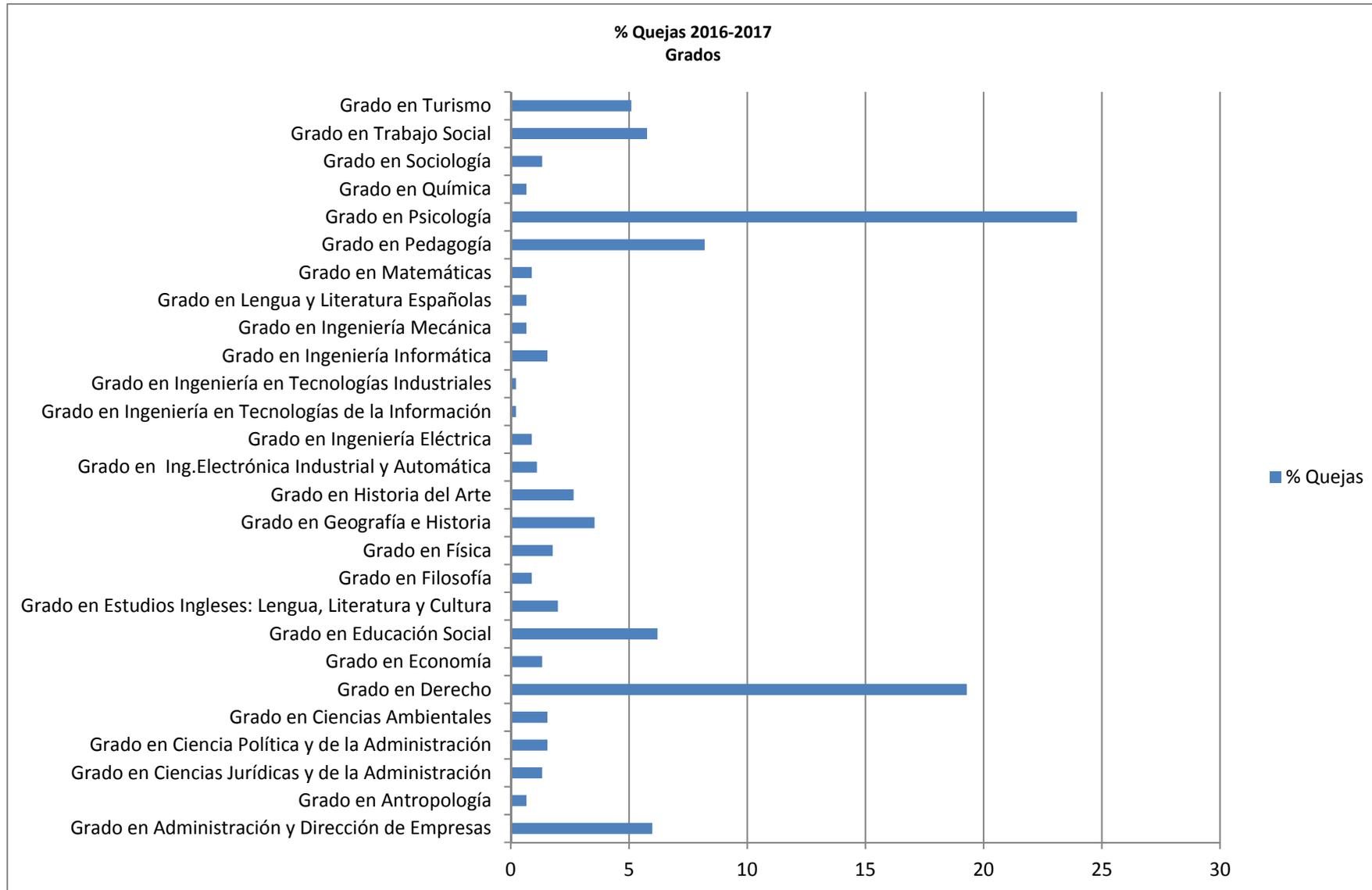


Gráfico 9. Distribución de quejas por titulación

Distribución de casos (92) por Máster Oficial	
Tabla 14. Curso 2016- 2017	
Área	Materia
<b>Máster Univ. Metodología de las CC. Comportamiento. UNED, UCM y UAM</b>	<b>1</b>
Normativa	1
<b>Máster Universitario en Formación e Investigación Literaria</b>	<b>2</b>
Trabajo Fin de Máster	2
<b>Máster Universitario en Filosofía Teórica y Práctica</b>	<b>2</b>
Docencia Organización-Atención	1
Gestión Administrativa	1
<b>Máster Universitario en Acceso a la Abogacía</b>	<b>1</b>
Docencia Prácticas	1
<b>Máster Universitario en Ciencia del Lenguaje y Lingüística Hispánica</b>	<b>1</b>
Admisión Máster	1
<b>Máster Universitario en Ciencias Agroambientales y Agroalimentarias</b>	<b>1</b>
Admisión Máster	1
<b>Máster Universitario en Comunicación Audiovisual de Servicio Público</b>	<b>2</b>
Docencia Notas	1
Docencia Organización-Atención	1
<b>Máster Universitario en Derecho a la Abogacía</b>	<b>13</b>
Admisión Máster	1
Becas y Ayudas al Estudio	1
Docencia Organización-Atención	1
Docencia Prácticas	1
Docencia Revisión	1
Espacio Europeo/Planes de Estudio	4
Procedimiento de Matrícula	4
<b>Máster Universitario en Derecho Fundamentales</b>	<b>4</b>
Docencia Organización-Atención	1
Gestión Administrativa	1
Normativa	1
Procedimiento de Matrícula	1
<b>Máster Universitario en Derecho Humanos</b>	<b>1</b>
Docencia Notas	1
<b>Máster Universitario en Dirección Pública, Hª Pública, Políticas Públicas</b>	<b>1</b>
Trabajo Fin de Máster	1

Distribución de casos (92) por Máster Oficial (continuación)	
Tabla 14. Curso 2016- 2017	
Área	Materia
<b>Máster Universitario en el Mundo Clásico y su Proyección en la Cultura Occidental</b>	<b>2</b>
Docencia Revisión	1
Trabajo Fin de Máster	1
<b>Máster Universitario en Estudios Franceses y Francófonos</b>	<b>1</b>
Docencia Revisión	1
<b>Máster Universitario en Física de Sistemas Complejos</b>	<b>1</b>
Trabajo Fin de Máster	1
<b>Máster Universitario en Formación del Profesorado de Ed. Secundaria Obligatoria...</b>	<b>23</b>
Admisión Máster	3
Criterios de Evaluación	1
Docencia Notas	2
Docencia Organización-Atención	5
Docencia Prácticas	1
Docencia Revisión	1
Gestión Administrativa	1
Normativa	1
Procedimiento de Matrícula	2
Pruebas Presenciales	1
Trabajo Fin de Máster	3
Tribunal de Compensación	2
<b>Máster Universitario en Ingeniería de Sistemas y de Control</b>	<b>1</b>
Procedimiento de Matrícula	1
<b>Máster Universitario en Ingeniería Industrial</b>	<b>2</b>
Criterios de Evaluación	1
Docencia Revisión	1
<b>Máster Universitario en Innovación e Investigación en Educación</b>	<b>2</b>
Docencia Revisión	1
Procedimiento de Matrícula	1
<b>Máster Universitario en Investigación Antropología y sus Aplicaciones</b>	<b>2</b>
Admisión Máster	1
Procedimiento de Matrícula	1
<b>Máster Universitario en Investigación en Economía</b>	<b>2</b>
Normativa	1
Procedimiento de Matrícula	1
<b>Máster Universitario en Lenguajes y Sistemas Informáticos</b>	<b>1</b>
Docencia Organización-Atención	1

Distribución de casos (92) por Máster Oficial (continuación)	
Tabla 14. Curso 2016- 2017	
Área	Materia
<b>Máster Universitario en Métodos y Técnicas Avanzadas Investigación Histórica</b>	<b>4</b>
Docencia Notas	2
Docencia Organización-Atención	1
Procedimiento de Matrícula	1
<b>Máster Universitario en Orientación Profesional</b>	<b>2</b>
Procedimiento de Matrícula	1
Trabajo Fin de Máster	1
<b>Máster Universitario en Paz, Seguridad y Defensa (Instituto Gutiérrez Mellado)</b>	<b>1</b>
Trabajo Fin de Máster	1
<b>Máster Universitario en Problemas Sociales</b>	<b>1</b>
Docencia Organización-Atención	1
<b>Máster Universitario en Protocolo</b>	<b>1</b>
Docencia Notas	1
<b>Máster Universitario en Psicología General Sanitaria</b>	<b>2</b>
Admisión Máster	1
Criterios de Evaluación	1
<b>Máster Universitario en Seguridad</b>	<b>2</b>
Docencia Organización-Atención	1
Docencia Revisión	1
<b>Máster Universitario en Sostenibilidad y RSC (UNED-UJI)</b>	<b>3</b>
Docencia Prácticas	1
Gestión Administrativa	1
Trabajo Fin de Máster	1
<b>Máster Universitario en Tecnologías de la Información y la comunicación en la Enseñan</b>	<b>1</b>
Docencia Organización-Atención	1
<b>Máster Universitario en Trabajo Social, Estado Bienestar y Métodos de Intervención</b>	<b>1</b>
Docencia Revisión	1

Distribución de casos (92) por Máster Oficial (continuación)	
Tabla 14. Curso 2016-2017	
Área	Materia
<b>Máster Universitario Formación de Profesores de Español como Segunda Lengua</b>	<b>2</b>
Admisión Máster	1
Procedimiento de Matrícula	1
<b>Máster Universitario Investigación Antropológica</b>	<b>2</b>
Criterios de Evaluación	1
Trabajo Fin de Máster	1
<b>Máster en Arbitraje y Mediación: Alternativas a la Resolución Judicial de Conflictos</b>	<b>2</b>
Docencia Organización-Atención	1
Procedimiento de Matrícula	1
<b>Máster Universitario en Ingeniería Industrial</b>	<b>1</b>
Admisión Máster	1
<b>Máster Universitario en Ingeniería Informática</b>	<b>1</b>
Admisión Máster	1
<b>Total general</b>	<b>92</b>

Tabla 14. Distribución casos Másteres Oficiales

<b>Distribución de casos por titulación (Otros estudios) 2016-2017</b>		
<b>Titulación</b>	<b>Solicitudes</b>	<b>% Solicitudes</b>
<b>CUID</b>	9	<b>18</b>
<b>Cursos y Pruebas de Acceso Mayores de 25 y 45 Años</b>	21	<b>42,86</b>
<b>Curso de Acceso Mayores de 45 Años</b>	0	<b>0</b>
<b>Cursos de Especialización (Máster, Especialista, Experto)</b>	17	<b>34,69</b>
<b>Doctorado</b>	1	<b>2,04</b>
<b>Selectividad</b>	1	<b>2,04</b>
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100,00</b>

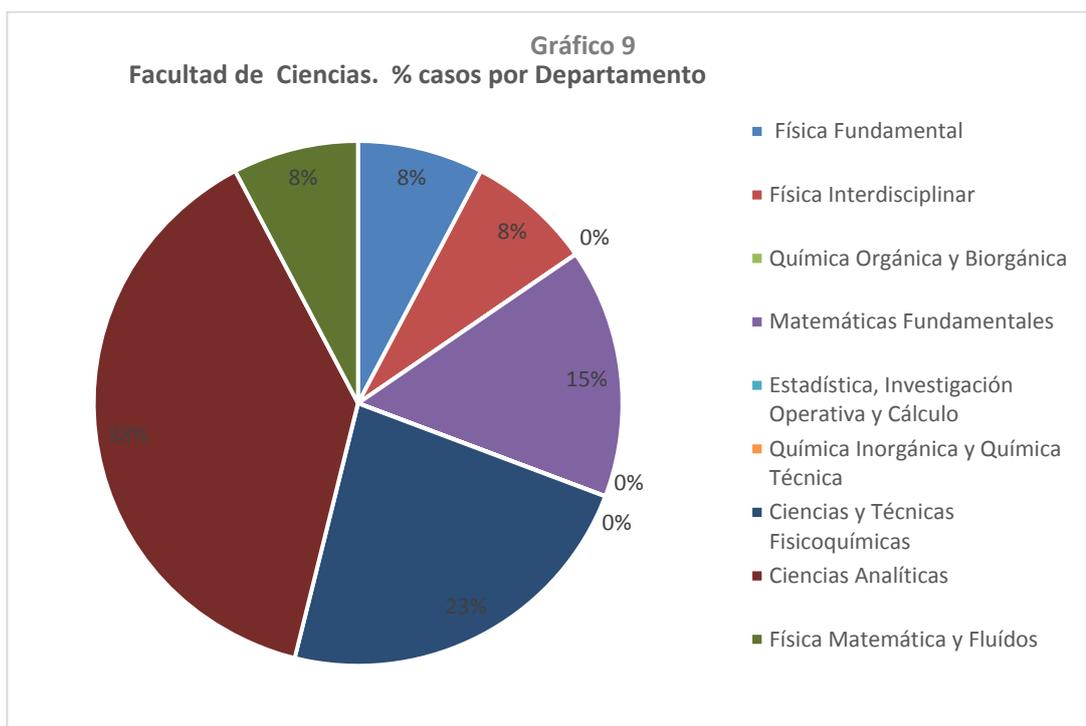
Tabla 15. Distribución de casos. Otras titulaciones

## 9 DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR DEPARTAMENTOS

Se presenta, a continuación, la distribución de consultas, quejas y otros asuntos recibidos en la Oficina del Defensor Universitario referidos a los Departamentos de la Universidad, ordenados por Facultades y Escuelas.

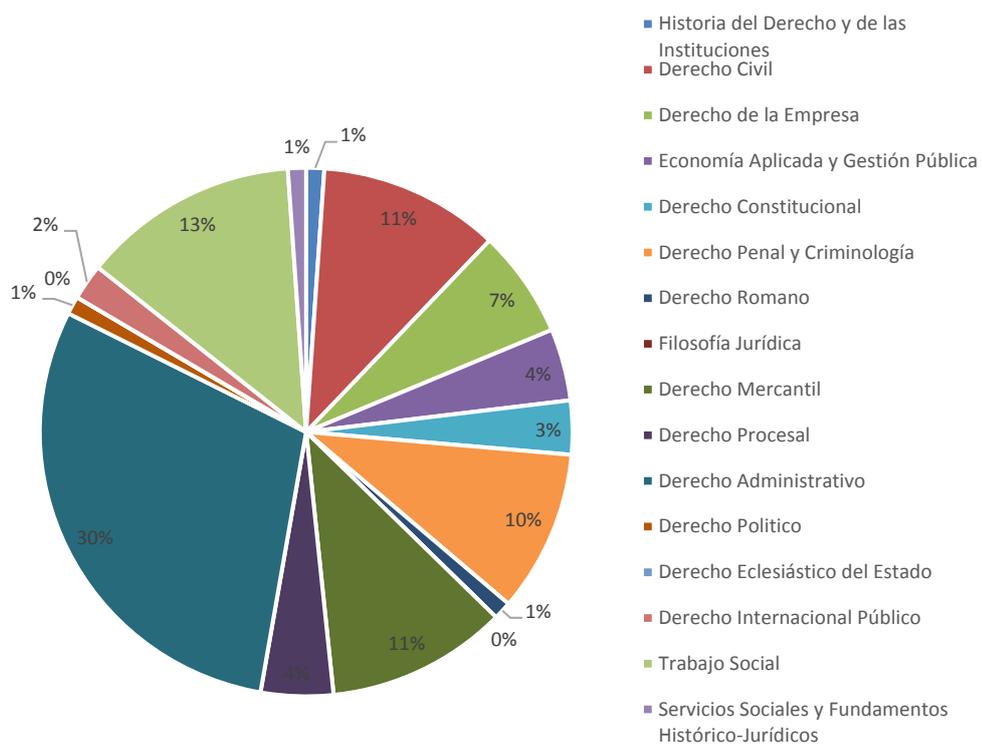
Los datos ofrecidos pueden ser relevantes, en la medida en la que permiten conocer el número de asuntos que afectan a un Departamento, y por lo tanto deben interesar a sus miembros, a sus equipos de dirección y a los propios de su centro, especialmente si se completan con los facilitados en memorias anteriores de esta Oficina. No obstante, conviene tomar estos datos con algunas cautelas. Por un lado, la suma de los asuntos de una Facultad o Escuela 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. Por otro lado, es necesario advertir que ante bajas frecuencias, los gráficos pueden distorsionar la información. Por ejemplo, es de resaltar el caso de un Departamento que con tan solo 3 solicitudes ante la Oficina del Defensor Universitario, ostenta el 75% de los casos de su centro, debido a que el centro al que pertenece ha sido objeto de tan solo 4 quejas y está integrado por 5 Departamentos. Rogamos, pues, que ante bajas frecuencia se desprecie la utilidad del gráfico.

Facultad de Ciencias		
Tabla 16. Casos por Departamento Curso 2016-2017		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Física Fundamental	1	8
Física Interdisciplinar	1	8
Química Orgánica y Biorgánica	0	0
Matemáticas Fundamentales	2	15
Estadística, Investigación Operativa y Cálculo	0	0
Química Inorgánica y Química Técnica	0	0
Ciencias y Técnicas Físicoquímicas	3	23
Ciencias Analíticas	5	38
Física Matemática y Fluidos	1	8
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

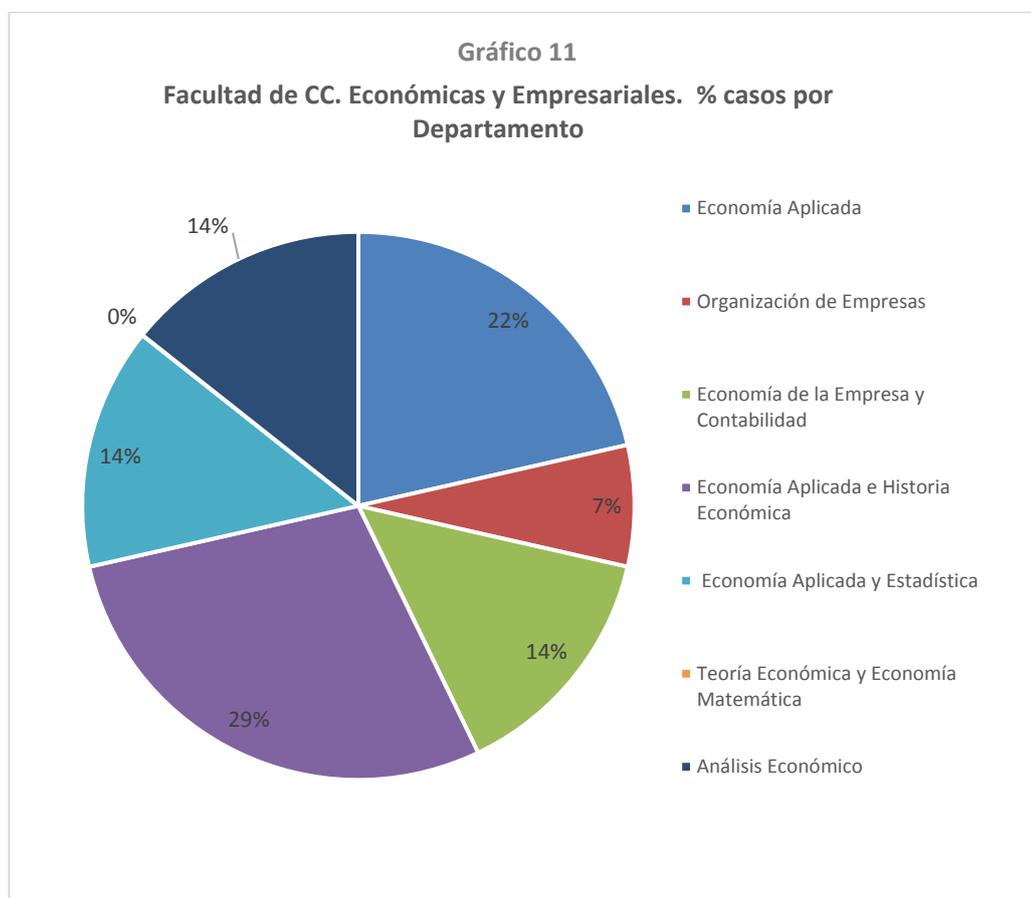


Facultad de Derecho		
Tabla 17. Casos por Departamento Curso 2016-2017		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Historia del Derecho y de las Instituciones	1	1
Derecho Civil	10	11
Derecho de la Empresa	6	7
Economía Aplicada y Gestión Pública	4	4
Derecho Constitucional	3	3
Derecho Penal y Criminología	9	10
Derecho Romano	1	1
Filosofía Jurídica	0	0
Derecho Mercantil	10	11
Derecho Procesal	4	4
Derecho Administrativo	27	30
Derecho Político	1	1
Derecho Eclesiástico del Estado	0	0
Derecho Internacional Público	2	2
Trabajo Social	12	13
Servicios Sociales y Fundamentos Histórico-Jurídicos	1	1
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100</b>

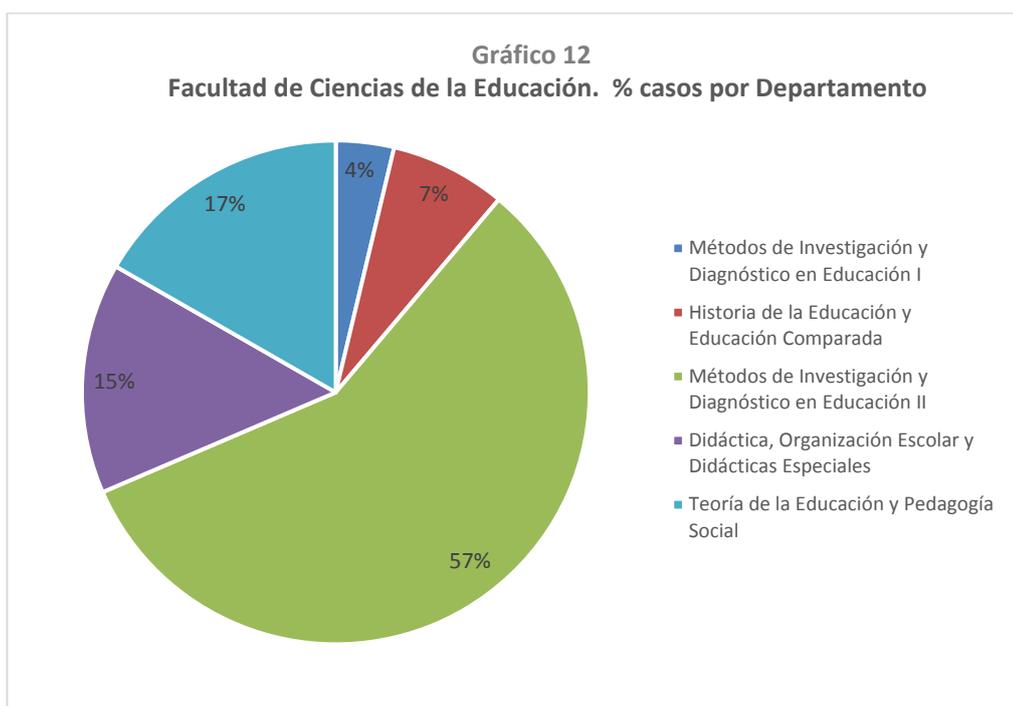
**Gráfico 10**  
**Facultad de Derecho. % casos por Departamento**



Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales		
Tabla 18. Casos por Departamento Curso 2016-2017		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Economía Aplicada	3	21
Organización de Empresas	1	7
Economía de la Empresa y Contabilidad	2	14
Economía Aplicada e Historia Económica	4	29
Economía Aplicada y Estadística	2	14
Teoría Económica y Economía Matemática	0	0
Análisis Económico	2	14
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100</b>



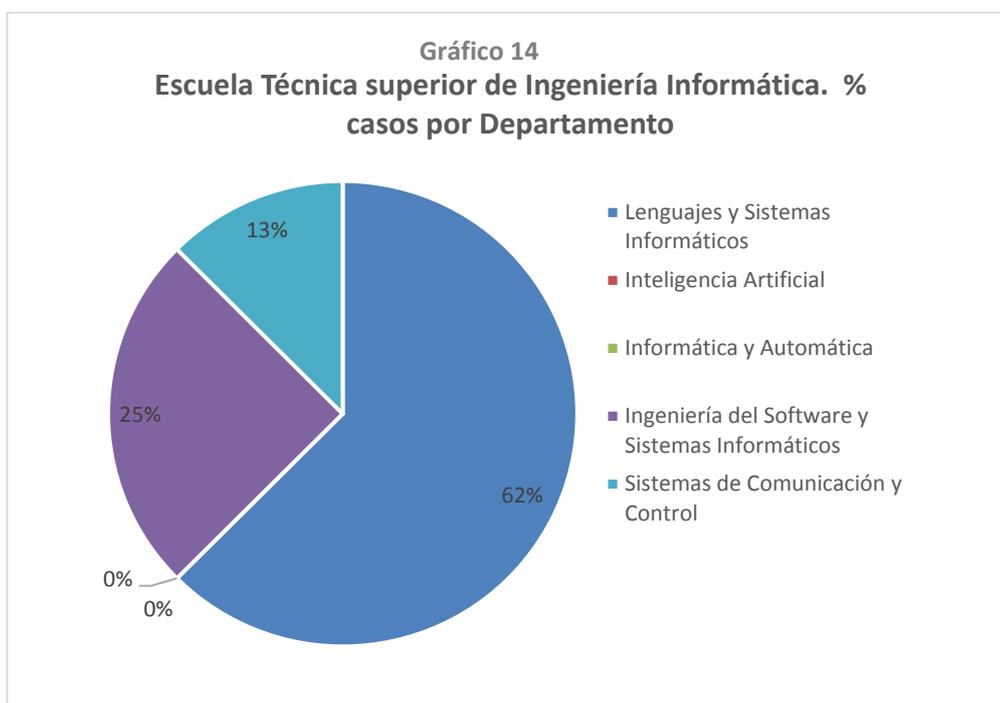
Facultad de Educación		
Tabla 19. Casos por Departamento Curso 2016-2017		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación I	2	4
Historia de la Educación y Educación Comparada	4	7
Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación II	31	57
Didáctica, Organización Escolar y Didácticas Especiales	8	15
Teoría de la Educación y Pedagogía Social	9	17
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100</b>



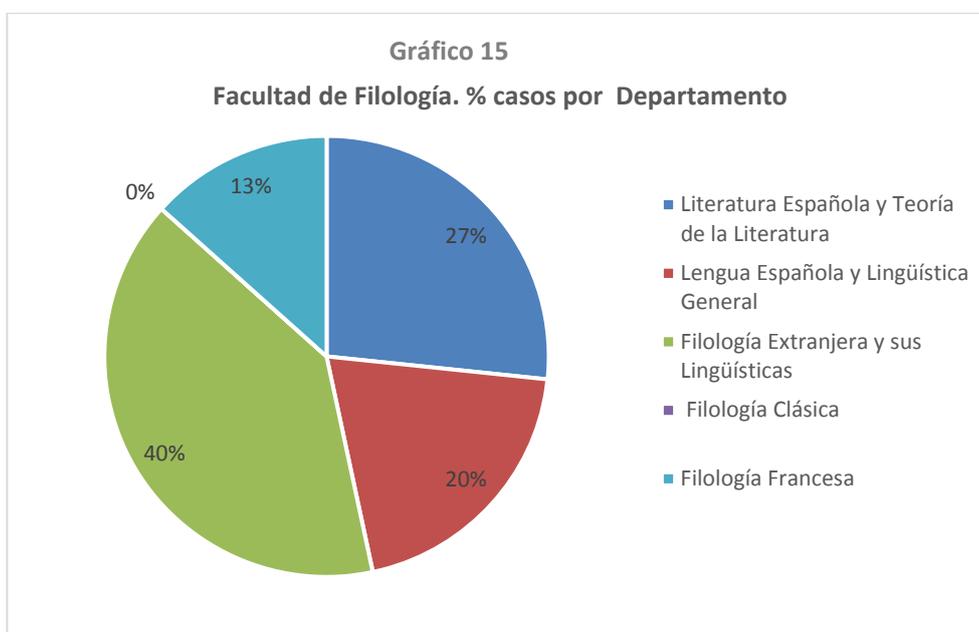
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES		
Tabla 20. Casos por Departamento Curso 2016-2017		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Ingeniería Energética	1	25
Ingeniería de la Construcción y Fabricación	3	75
Mecánica	0	0
Matemática Aplicada I	0	0
Ingeniería Eléctrica, Electrónica y de Control	0	0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>



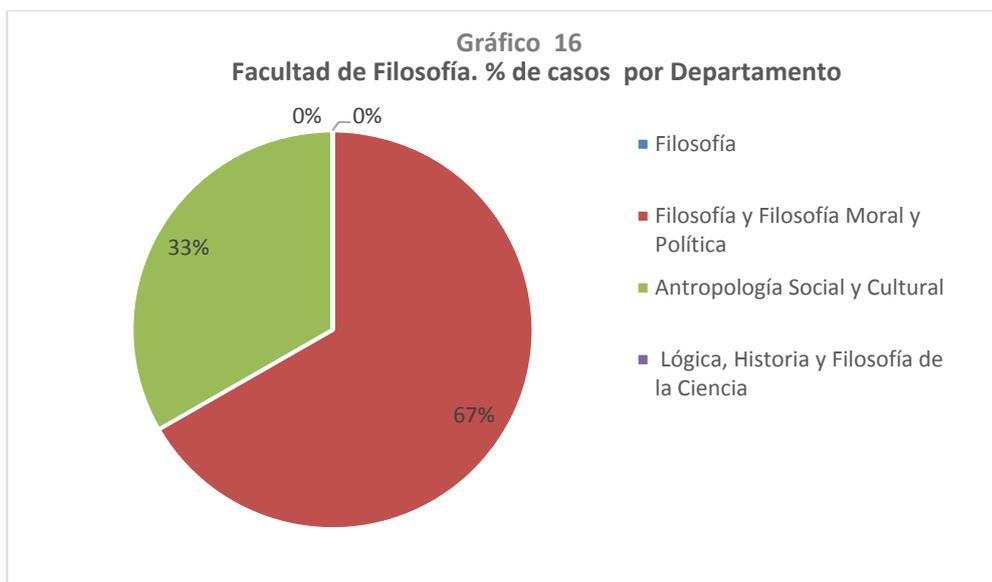
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA INFORMÁTICA		
Tabla 21. Casos por Departamento Curso 2016-2017		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Lenguajes y Sistemas Informáticos	5	63
Inteligencia Artificial	0	0
Informática y Automática	0	0
Ingeniería del Software y Sistemas Informáticos	2	25
Sistemas de Comunicación y Control	1	13
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100</b>



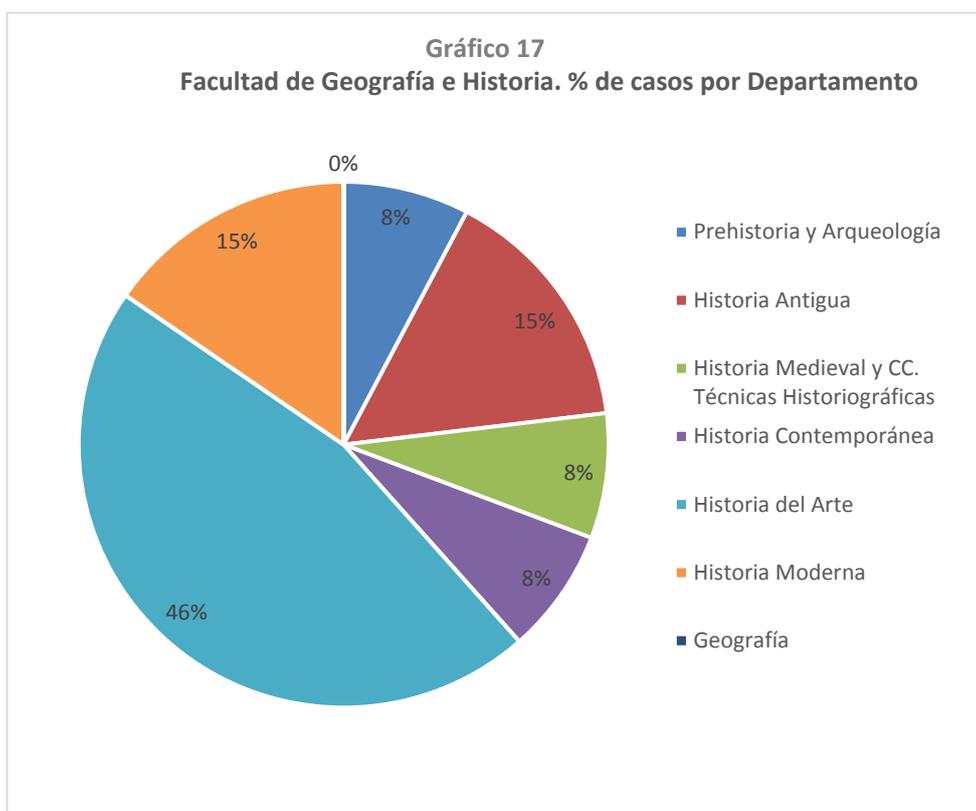
FACULTAD DE FILOLOGÍA		
Tabla 22. Casos por Departamento Curso 2016-2017		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Literatura Española y Teoría de la Literatura	4	27
Lengua Española y Lingüística General	3	20
Filología Extranjera y sus Lingüísticas	6	40
Filología Clásica	0	0
Filología Francesa	2	13
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>



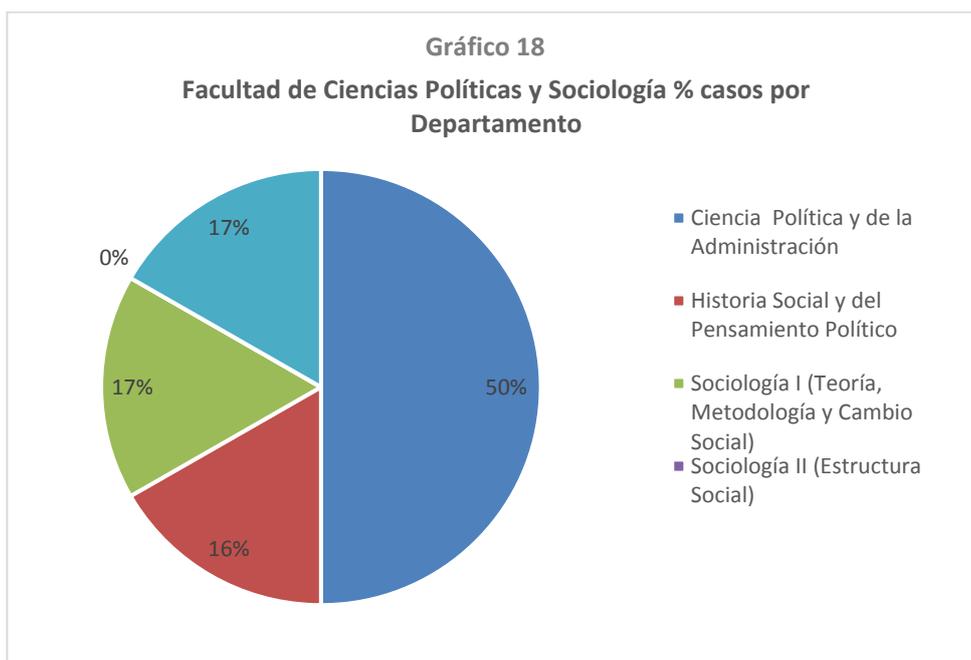
FACULTAD DE FILOSOFÍA		
Tabla 23. Casos por Departamento Curso 2016-2017		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Filosofía	0	0
Filosofía y Filosofía Moral y Política	2	67
Antropología Social y Cultural	1	33
Lógica, Historia y Filosofía de la Ciencia	0	0
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100</b>



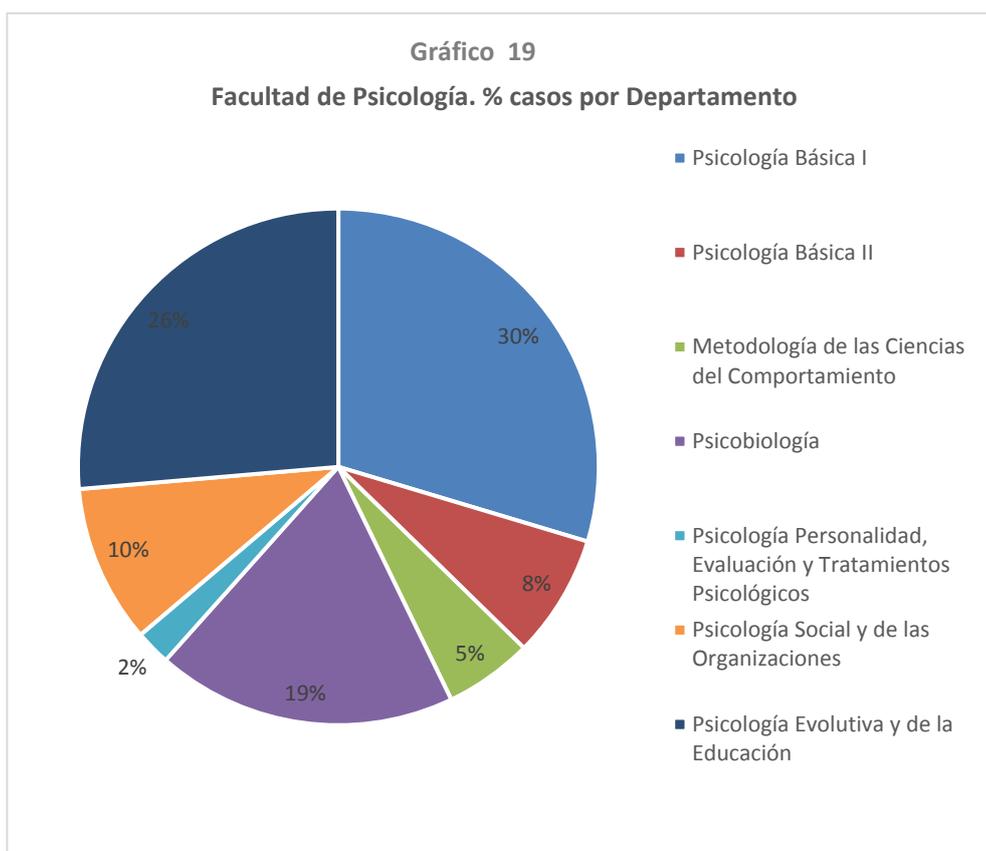
FACULTAD DE GEOGRAFÍA E HISTORIA		
Tabla 24. Casos por Departamento Curso 2016-2017		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Prehistoria y Arqueología	1	8
Historia Antigua	2	15
Historia Medieval y CC. Técnicas Historiográficas	1	8
Historia Contemporánea	1	8
Historia del Arte	6	46
Historia Moderna	2	15
Geografía	0	0
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>



FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA		
Tabla 25. Casos por Departamento Curso 2016-2017		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Ciencia Política y de la Administración	3	50
Historia Social y del Pensamiento Político	1	17
Sociología I (Teoría, Metodología y Cambio Social)	1	17
Sociología II (Estructura Social)	0	0
Sociología III (Tendencias sociales)	1	17
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>



FACULTAD DE PSICOLOGÍA		
Tabla 26. Casos por Departamento Curso 2016-2017		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Psicología Básica I	27	30
Psicología Básica II	7	8
Metodología de las Ciencias del Comportamiento	5	5
Psicobiología	17	19
Psicología Personalidad, Evaluación y Tratamientos Psicológicos	2	2
Psicología Social y de las Organizaciones	9	10
Psicología Evolutiva y de la Educación	24	26
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100</b>



## 10 RELACIONES INSTITUCIONALES

El Defensor Universitario y el Defensor Adjunto por el PAS acudieron al XIX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios que se celebró en la Universidad Córdoba los días 19 a 21 de octubre de 2016. En el Encuentro, además, se celebró la Asamblea Ordinaria de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU).

Los temas que se trataron fueron:

- La contribución de los Defensores Universitarios a la mejora de la transparencia y el buen gobierno universitario.
- El acoso en el ámbito universitario.
- La conciliación de vida laboral y familiar en la Universidad.

El Defensor Universitario de la UNED y el Defensor Adjunto, participaron en la ponencia sobre el acoso en el ámbito universitario, aportando un análisis sobre los procedimientos de gestión en situaciones de acoso laboral.

El Defensor Universitario, habiendo sido invitado a una reunión de los Defensores Universitarios de la Red de Universidades G9, organizó esta en la Biblioteca Central de la UNED el día 3 de febrero de 2017.

Los temas tratados fueron:

- Reflexiones sobre el Sistema Universitario Español en su integración en el EEES: análisis sobre el nivel de cumplimiento de los objetivos planteados e implicaciones sobre la restricción de derechos y libertades del alumnado.
- Profesorado y envejecimiento de plantillas
- Tesis Doctorales: procesos de evaluación

En otro orden, debemos informar de que la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, consciente de la necesidad de modificar con urgencia el Reglamento de Disciplina Académica, aprobado por Decreto de 8 de septiembre de 1954, actualizándolo a la realidad social, política y universitaria actual, redactó un manifiesto que fue presentado al Secretario General de Universidades, a la CRUE, y a los distintos grupos parlamentarios, surgidos de las Elecciones Generales de junio de 2016.



La Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, reunida en su XVIII Asamblea en la Universidad Europea en Madrid, los días 4, 5 y 6 de noviembre de 2015, quiere manifestar su preocupación por la falta de seguridad jurídica con la que nos encontramos en nuestras Universidades para identificar el marco normativo regulador de la convivencia y el catálogo de las conductas constitutivas de infracción, el procedimiento para afrontar los conflictos personales e institucionales que se producen, así como los medios existentes para ponerles fin.

Esta situación es la consecuencia inmediata de dos hechos. Por una parte, de que cinco años después, la Disposición Adicional Segunda del Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario, no haya sido objeto de desarrollo; por lo cual, nuestra institución carece de ley reguladora de la potestad disciplinaria en la que se tipifiquen las infracciones, las sanciones y las medidas complementarias del régimen sancionador para estudiantes de acuerdo con el principio de proporcionalidad, y queda lastrada por la falta de adaptación del procedimiento administrativo sancionador a las especificidades del ámbito universitario. Ambos factores determinan que a día de hoy sea muy difícil garantizar los derechos de defensa del/a estudiante y la eficacia en el desarrollo del procedimiento, sobre todo cuando se constata que ante la falta de desarrollo normativo de ese Estatuto, se debe seguir recurriendo al Decreto de 8 de septiembre de 1954, por el que se aprueba el Reglamento de disciplina académica de los Centros Oficiales de Enseñanza Superior y de Enseñanzas Técnicas, con la enorme distorsión que supone la constante actualización y la necesaria "constitucionalización" de sus –en muchos casos– autoritarias previsiones.

Pero por otra parte, la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, tras la modificación que recientemente ha sufrido por el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, sigue remitiéndose a una ley de desarrollo del mismo que venga a unificar en su interior el catálogo de infracciones graves y leves, lo que determina que, a día de hoy, exista un único listado de infracciones disciplinarias muy graves para el personal de la Universidad (sea laboral o funcionario) y que, sin embargo, tengamos que recurrir a los convenios colectivos (para el personal laboral –PDI o PAS-) o al ya viejo Real Decreto 33/1986, de 10 de enero, por el que se aprueba el Reglamento del Régimen Disciplinario de los Funcionarios de la Administración del Estado para liquidar la responsabilidad disciplinaria de los/as funcionarios/as públicos/as (PDI o PAS).



Ante esta situación, la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios

QUIERE MOSTRAR su preocupación por la falta de una normativa acorde con nuestra sociedad y con nuestra Universidad que venga a regular la convivencia, en el seno de nuestras Universidades, de los colectivos de Personal de Administración y Servicios, Personal Docente e Investigador y Estudiantes,

E INSTA a los GRUPOS PARLAMENTARIOS a que se comprometan en la próxima legislatura a elaborar el Reglamento de desarrollo del Estatuto del Estudiante Universitario –cumpliendo de esta forma con retraso el compromiso adquirido en 2010–, así como a aprobar la ley que venga a regular el catálogo de infracciones graves y leves y sus correspondientes sanciones cuando de empleados/as públicos se trate.

Con ello, contribuiríamos a generar seguridad jurídica en la Universidad y a facilitar la convivencia.

En Madrid, a 6 de noviembre de 2015

Secretaria

Elena Battaner Moro

Presidente

José Manuel Palazón Espinosa

## **11 MEDIOS Y RECURSOS DE LA OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO**

La Oficina del Defensor Universitario dispone de dos despachos en la sexta planta del edificio en la Escuela Técnica de Superior de Ingeniería Informática con los equipos y medios necesarios para la realización de su labor.

En el ejercicio 2015 se le asignó un presupuesto de 19.980 euros; que pasó a ser de 18.380 euros en los ejercicios 2016 y 2017, acorde con la política de la Universidad de restricción y contención del gasto. La ejecución presupuestaria media que se realiza del mismo es de un 19%.