

OFICINA DEL DEFENSOR
UNIVERSITARIO.
MEMORIA CURSO
ACADÉMICO 2018-2019

Universidad Nacional de Educación a
Distancia

Índice

INTRODUCCIÓN	3
1. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR TIPO DE ASUNTO	7
1.1. CONSULTAS	11
1.2. QUEJAS	12
1.3. REGISTROS DE HECHOS	16
1.4. MEDIACIÓN	16
1.5. SUGERENCIAS DE MEJORA	19
1.6. ACTUACIONES DE OFICIO Y RECOMENDACIONES	19
2. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR SECTOR	21
3. TRAMITACIÓN DE CONSULTAS Y QUEJAS	26
4. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE SOLICITUDES	28
5. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR MATERIA	30
5.1. SISTEMA DE EVALUACIÓN	33
5.1.1. Revisión de exámenes	33
5.1.2. Procedimientos relacionados con las notas	35
5.1.3. Pruebas Presenciales	36
5.1.4. Evaluación continua	39
5.2. TRABAJOS FIN DE TITULACIÓN	40
5.3. PRÁCTICAS	43
5.4. ORGANIZACIÓN Y ATENCIÓN DOCENTE	45
5.5. MATERIAL DIDÁCTICO	47
5.6. PROCEDIMIENTO DE MATRÍCULA	49
5.7. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	52
5.8. CONVALIDACIONES	53
5.9. ADMISIÓN A MÁSTER	55
6. DISTRIBUCIÓN POR ÁREA	60
7. DISTRIBUCIÓN EN FUNCIÓN DEL NÚMERO DE ESTUDIANTES POR CENTRO	73
8. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR TITULACIÓN	80
9. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR DEPARTAMENTOS	87
10. MEDIOS Y RECURSOS DE LA OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO	101

OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Defensor Universitario

D. José Rafael Guillamón Fernández

Defensor Universitario Adjunto por el sector de PAS

D. José Luis Arrabal Canet

Defensora Universitaria Adjunta por el sector de Estudiantes

D^a María Isabel Taborga Sedano

Unidad Administrativa de la Oficina del Defensor Universitario

D^a María Antonia Serrano Santos

D^a María Gema Rodríguez Anaya

D^a Ana Belén Llorente Muñoz

C/ Juan del Rosal, 16

28015 – Madrid

Teléfono: 91 398 87 51 – 91 398 84 91

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

www.uned.es

INTRODUCCIÓN

La normativa que regula la figura del Defensor Universitario en la UNED dispone que informe anualmente a la comunidad universitaria sobre su gestión en el curso académico precedente. Esta preceptiva rendición de cuentas en nuestra Universidad tradicionalmente se lleva a cabo en la sesión de diciembre del Claustro Universitario. Por ello, en cumplimiento tanto de la costumbre como de 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, y según lo dispuesto por los Estatutos de la UNED, por el Reglamento del Claustro y por su propio Reglamento de Organización y Funcionamiento, el Defensor Universitario se dirige a la comunidad universitaria de la UNED, a través de su Claustro, y tiene el placer de hacerle llegar la Memoria de actividades del curso académico 2018-2019.

El presente informe debe comenzar necesariamente con el reconocimiento y gratitud de los miembros de la Oficina del Defensor Universitario a cuantos han colaborado con nosotros durante el pasado ejercicio académico; sin su respuesta ágil y comprometida con el buen funcionamiento de la UNED nuestra tarea habría sido del todo baldía. De la misma forma, debemos agradecer su confianza en esta Oficina a todos los miembros de la comunidad universitaria que nos han encomendado sus problemas; nos hubiera gustado facilitar la mejor solución para todos ellos, aunque somos bien conscientes de que no siempre lo hemos logrado.

Quien conoce la UNED es consciente de que esta Universidad, desde que echó a andar, se ha distinguido por su lucha por la mejora, por la innovación y por la extensión de un servicio adaptado como un guante a las necesidades de la sociedad, y todo ello fruto de su férreo compromiso con el papel social que tiene asignado. Este permanente esfuerzo de mejora y de superación solo es posible con el esfuerzo de todos y partiendo del conocimiento de los puntos débiles y de los aspectos susceptibles de mejora. Por ello, todos cuantos unimos nuestro esfuerzo para una UNED mejor estamos obligados a prestar especial

atención a los elementos de nuestra estructura que permiten localizar aspectos de mejora, con especial atención al sistema de garantía interna de la calidad y a los órganos de gobierno y de representación. Desde su creación, la Oficina del Defensor Universitario ha intentado contribuir al esfuerzo institucional por el incremento de la calidad, facilitando información sobre aspectos que han evidenciado problemas en nuestra comunidad universitaria y que en esa medida deben ser objeto de mejora. Por ello, más allá del preceptivo cumplimiento, la principal utilidad de este informe radica en contribuir al esfuerzo común por la mejora de la calidad.

Por lo anterior, porque esta Memoria no tiene sentido si no contribuye a la mejora, se solicita una lectura positiva y constructiva de estas páginas. En efecto, más allá de la preceptiva rendición de cuentas, hemos procurado ofrecer una panorámica de la Universidad que permita identificar los problemas como inicio del camino de la mejora. Las actuaciones de la Oficina del Defensor Universitario se dirigen siempre a compensar situaciones que reflejan una disfunción de nuestro sistema universitario. Por ello, los datos presentados en este informe no son significativos del conjunto de la UNED, ya que solo aluden a circunstancias que han resultado problemáticas en unos aspectos muy determinados. Si nos quedáramos en estos datos sin más consideración, nuestro informe sería estéril y no tendría más sentido que el de una sardina que muerde su propia cola. Por ese motivo, invitamos a trascender la visión limitada de las cifras para lograr el principal valor que éstas nos pueden proporcionar; describir dónde surgen las dificultades y los problemas para que, identificándolos y dimensionándolos correctamente, hallemos el camino para su superación. Con este propósito, además de los datos, ofrecemos toda la información y experiencia recabada y la ponemos a disposición de la Universidad y, muy especialmente, de los órganos responsables de las actuaciones de mejora.

Quien estas líneas escribe se despide de la comunidad universitaria de la UNED y de su Claustro tras nueve años de Defensor Universitario. Les pido encarecidamente que presten de continuo su apoyo a la persona que me

sustituya; su cometido solo tiene sentido con el reconocimiento y el respaldo permanente de la comunidad universitaria. Su lugar está detrás del resto del sistema universitario como un elemento auxiliar y discreto. Su papel es auxiliar porque debe advertir de las piedras en el camino, ayudando a rectificar el itinerario o a mejorar las condiciones del mismo, y es discreto porque su papel sólo es de garantía para la comunidad universitaria y para sus órganos de gobierno, que es desde donde se debe marcar la dirección del camino y el ritmo de la caminata. En este sentido, el Defensor Universitario, o la Defensora Universitaria, puede ser útil o reducirse a un mero objeto decorativo. Que sea una cosa o la otra depende de lo que esta Universidad desee. Si opta por lo segundo, basta con incluir el informe del Defensor en el Claustro de diciembre y olvidarse del resto. Si desea que constituya un elemento institucional de mejora, está en su mano contribuir a que sea así, atendiendo a sus peticiones, prestando atención por incómodo que pueda ser, cuando se manifiesta, no respondiéndole con el silencio y, finalmente, reaccionando ante los puntos débiles que pone de manifiesto.

Siento la necesidad de manifestar aquí que para mí ha sido un verdadero privilegio estar al servicio de mi Universidad como Defensor Universitario. Sobre los muchos sentimientos que me embargan, prevalece el de gratitud.

Agradezco enormemente su colaboración a los Defensores Adjuntos que me han acompañado en este último periodo de 5 años: José Luis Arrabal Canet, por el estamento del PAS, y María Isabel Taborga Sedano, por el de estudiantes.

Tengo una enorme deuda de gratitud con el personal de la Oficina del Defensor Universitario María Antonia Serrano, Gema Rodríguez y Ana Belén Llorente. Su compromiso con la UNED, su capacidad de trabajo, su responsabilidad, su paciencia y su claridad de criterio han constituido los verdaderos pilares de mi desempeño como Defensor Universitario.

Necesito dejar constancia de mi agradecimiento a las muchas personas a las que me he dirigido para solucionar problemas; gracias por escucharme,

gracias por su apoyo y por su comprensión. La práctica totalidad de cuestiones que he podido solucionar se debe a la ayuda que me han prestado y al sentido institucional de esas personas. Gracias de corazón.

Agradezco igualmente la confianza de cuantos se han acercado a mí buscando en el Defensor Universitario un camino para solucionar una situación difícil. Con muchos de ellas me he alegrado cuando hemos conseguido compensar alguna situación problemática. Eso me llevo en mis alforjas; la felicidad de haber contribuido en algún caso a deshacer un nudo y a procurar así una Universidad más justa y equitativa. En otros casos, he tenido que lamentar el no haber encontrado el camino de la solución. A esas personas les pido disculpas por no haber sabido defender sus derechos.

Deseo acabar pidiendo perdón a las personas que habiendo recurrido a mí como su Defensor Universitario no se han sentido defendidas, bien porque no me he identificado con su problema o sencillamente porque no he sabido escucharles o no he alcanzado a descubrir la verdadera naturaleza de la situación.

Gracias a la UNED por estos 9 años en los que he intentado devolver lo mucho que me ha dado a lo largo de toda mi vida profesional. He podido comprobar que, por mucho que lo intente, nunca alcanzaré a corresponderle del todo; la balanza siempre se inclinará del lado de la Universidad.

Quedo siempre al servicio del Claustro Universitario, al servicio de la UNED.

José Rafael Guillamón Fernández

Defensor Universitario de la UNED

1. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR TIPO DE ASUNTO

Una primera imagen de la actividad de la Oficina del Defensor Universitario nos la ofrece el análisis de los tipos de asuntos en los que ésta interviene y el volumen de los mismos. Los tipos de asuntos o, si se prefiere el tipo de intervenciones desarrolladas, pueden ser clasificados en consultas de asesoramiento, recepción, análisis, gestión y respuesta a quejas; actuaciones de mediación; recogida y derivación de sugerencias de mejora; desarrollo de actuaciones de oficio y emisión de recomendaciones.

Si nos detenemos a examinar el número de casos de los distintos tipos de asuntos (Tablas 1 y 2), obtendremos una idea de la clase de demanda de la que es objeto el Defensor Universitario. Dando un paso más, si nos fijamos en los porcentajes de las distintas categorías de intervención, descubriremos cómo se distribuyen éstas en el conjunto de la actividad de la Oficina y cuáles son las más demandadas. Otra perspectiva la obtendremos fijando la atención en el total de asuntos gestionados por la Oficina en el curso académico pues nos permite conocer el volumen de actividad en ese curso. Por otro lado, invitamos a comparar los datos del curso objeto de esta Memoria con los de cursos pasados, ya que así obtendremos una visión comparada, tanto del volumen de actividad en cada tipo de asunto como del conjunto del trabajo desempeñado, aproximándonos así a su evolución a corto y medio plazo.

En el periodo que cubre esta Memoria, curso académico 2018-19, han sido 604 las solicitudes recibidas por el Defensor Universitario, lo que supone una reducción de actividad del 10.5 % con respecto al curso anterior. Tal disminución es menos acusada que en cursos anteriores, por lo que no es aventurado intuir que se está llegando a una fase de estabilidad que, desde nuestro punto de vista, puede estar motivada por dos factores. Por un lado, debemos destacar la ausencia de algún problema grave que dispare el número

de solicitudes dirigidas al Defensor Universitario, como en el pasado fueron los cambios en los planes de estudio o las modificaciones en las normas de matrícula. En particular, los planes en extinción, originaron un gran número de recursos al Defensor Universitarios durante varios cursos académicos continuados, lo que vino a incrementar su actividad global en esos cursos, algo que en la actualidad no sucede. La ausencia de factores desencadenantes de reclamaciones, hace que el descenso experimentado en los dos últimos cursos no sea significativo. Por otro lado, aunque consideramos que hay camino por delante, llegan señales de un progreso en la institucionalización de la figura del Defensor Universitario. En efecto, los miembros de nuestra comunidad universitaria, van conociendo la figura y sabiendo en mayor medida qué pueden esperar de ésta, lo que lleva a que sus peticiones sean más ajustadas a las competencias que le son propias.

El volumen de actuaciones clasificadas por tipo de asunto que recogen las Tablas 1 y 2, se refiere exclusivamente a aquellas que se derivan de solicitudes formalmente formuladas, es decir, por escrito y adecuadamente identificadas. No se han computado, por lo tanto, las consultas y quejas realizadas por teléfono o presencialmente en la Oficina. A menudo, miembros de la comunidad universitaria se dirigen por teléfono al Defensor Universitario para solicitar información sobre determinados aspectos del funcionamiento de la Universidad, para averiguar su parecer sobre un asunto en particular, conocer sus derechos o, entre otras posibles cuestiones, para obtener algún tipo de asesoramiento. Si la respuesta por parte de la Oficina del Defensor Universitario se ofrece en el momento, sin que haya una formalización por escrito de su petición por parte del solicitante, la actuación no es contabilizada. También sucede que hay persona que exponen una queja por teléfono y ante la respuesta que recibe en ese mismo momento, deciden no formalizar ninguna reclamación.

Distribución de casos por tipo de asunto				
Curso 2018-2019			Curso 2017-2018	
Tipo de Asunto	Número de Casos	%	Número de Casos	%
Consultas	108	17,88	140	20,74
Quejas	448	74,17	491	72,74
Registros de Hechos	36	5,96	35	5,19
Solicitudes de Mediación	7	1,16	5	0,74
Sugerencias de Mejora	2	0,33	3	0,44
Actuaciones de Oficio	3	0,50	1	0,15
Total	604		675	100

Tabla 1. Distribución de casos por tipo de asunto

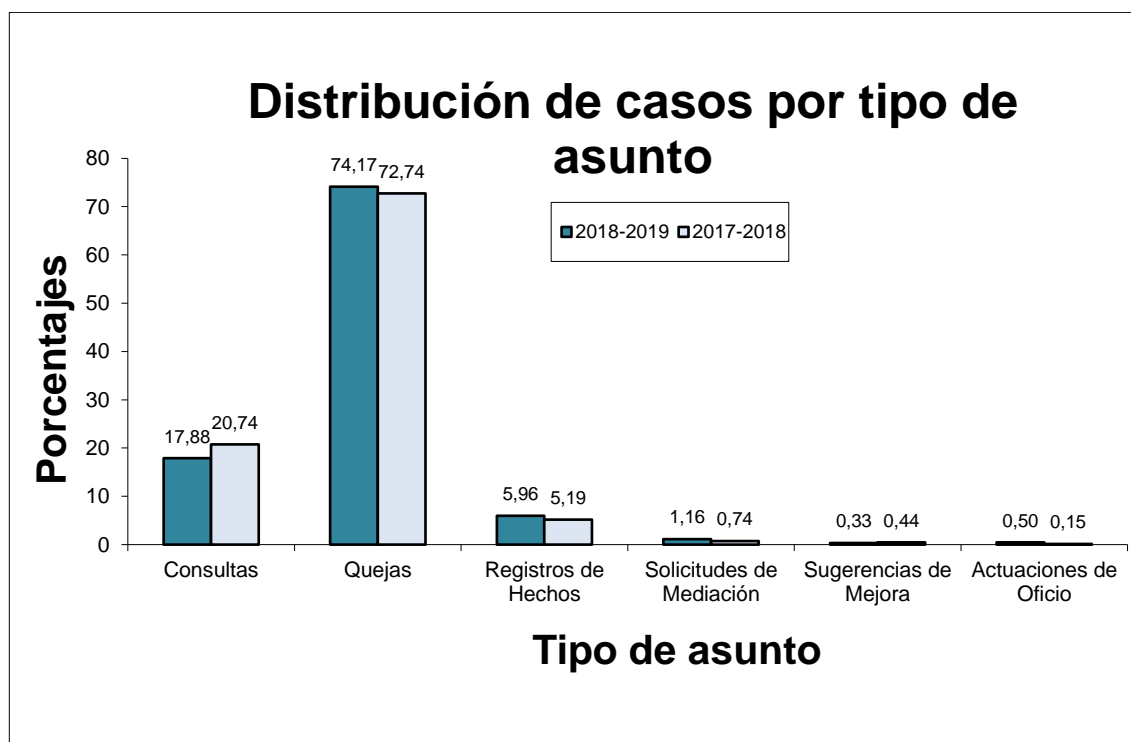


Gráfico 1. Distribución de casos

Evolución número de casos						
Curso 2018-2019			Curso 2017-2018		Curso 2016-2017	
Tipo de Asunto	Número de Casos	%	Número de Casos	%	Número de Casos	%
Consultas	108	17,88	140	20,74	174	20,19
Quejas	448	74,17	491	72,74	614	71,23
Registros de Hechos	36	5,96	35	5,19	50	5,80
Solicitudes de Mediación	7	1,16	5	0,74	19	2,20
Sugerencias de Mejora	2	0,33	3	0,44	2	0,23
Actuaciones de Oficio	3	0,50	1	0,15	3	0,35
Total	604	100	675	100	862	100

Tabla 2. Evolución del número de casos

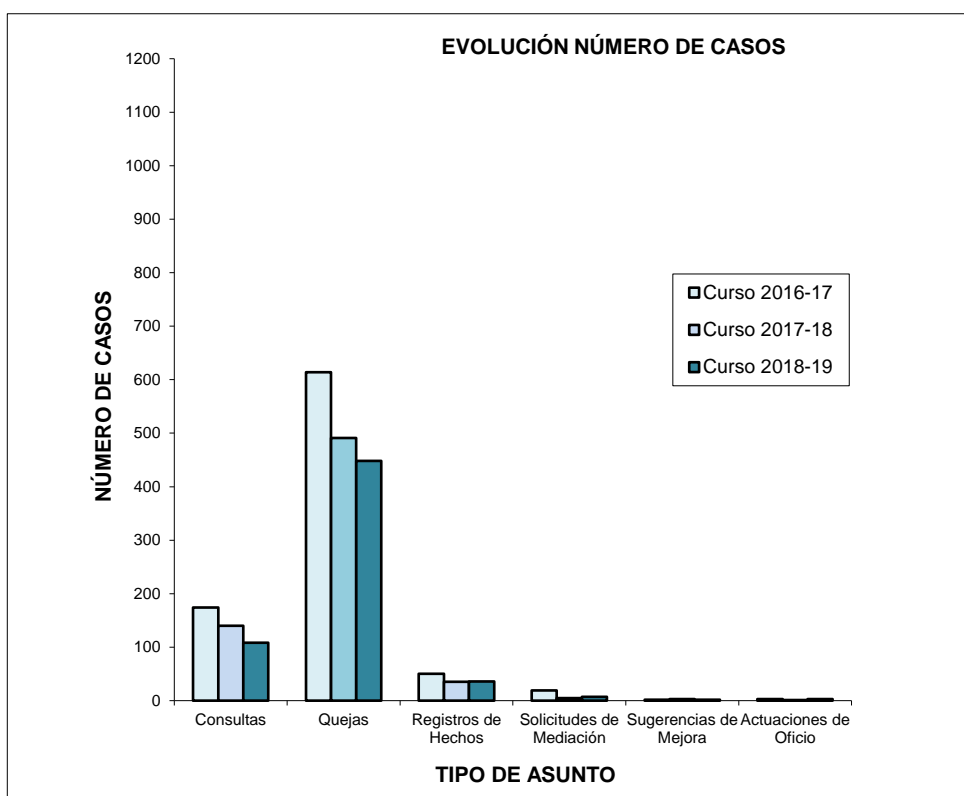


Gráfico 2. Evolución del número de casos

1.1. CONSULTAS

La Oficina del Defensor Universitario, como se ha constatado desde su puesta en marcha, es un lugar al que la comunidad universitaria acude en busca de información y de asesoramiento. Cuando un estudiante o trabajador se siente perdido en algún aspecto de su relación con la UNED o no sabe cómo enfocar la resolución de un conflicto, encuentra en este órgano una fuente de orientación que le permite encaminar sus pasos en la dirección más adecuada para la resolución de sus dificultades. De ordinario, este asesoramiento parte de una solicitud por escrito del interesado y requiere un análisis de su situación por parte del personal de la Oficina. En este sentido, se viene experimentando un leve pero sostenido descenso de las consultas recibidas en los últimos cursos, pasando de un total anual de 140 a 108 en dos cursos (Tabla 2). Este descenso, que coincide con el experimentado en la misma proporción en los cursos anteriores, pueda deberse a distintas causas, todas ellas relacionadas a nuestro juicio con la mejora progresiva del sistema de información de la UNED. No podemos dejar de ver tras esto una mayor eficacia de las unidades de atención al estudiante, una mejora en la Web de la Universidad que facilita, de forma efectiva, la autoinformación de los estudiantes y del público, en general, unas guías de titulación y de estudio cuidadosamente elaboradas y, todo ello, producto del trabajo de las distintas unidades docentes y administrativas orientado hacia el mejor manejo del estudiante que, en consecuencia, sabe más fácilmente donde acudir para recabar la información que precisa.

Los principales campos por los que los estudiantes se dirigen al Defensor Universitario en busca de información o de asesoramiento apuntan en primer lugar a cuestiones relacionadas con la normativa y los procedimientos de la matriculación. En segundo lugar, en orden de incidencia, las consultas se refieren al proceso de revisión de exámenes, a la forma de usarlo adecuadamente, a las expectativas que se pueden derivar del inicio del proceso y al recorrido por las diferentes instancias de reclamación. Otras cuestiones

objeto de consulta están relacionadas con los criterios de evaluación de las asignaturas, el desarrollo de las pruebas presenciales, la normativa universitaria, la admisión a los másteres, los trabajos de fin de titulación y la gestión de trámites administrativas.

1.2. QUEJAS

Como viene siendo habitual, la gestión de las quejas es el principal campo de actuación de la Oficina del Defensor Universitario. De hecho, de cada 10 solicitudes recibidas, más de 7 corresponden con algún tipo de reclamación. La evolución con respecto al último curso no ha experimentado un cambio significativo, pues se ha pasado de 491 quejas en el curso 2017-18 a 448 en 2018-19. Estas cifras confirman la consideración de la Oficina del Defensor Universitario como una instancia eminentemente de reclamación, donde se acude con el fin de que sea reconocida una circunstancia que da lugar a una vulneración de derechos con el fin de que ésta sea reconocida y corregida. Conviene aclarar que la cifra facilitada se refiere a la de reclamaciones admitidas a trámite pero, ni mucho menos, suponen una vulneración de derechos. Ante una reclamación, la primera medida es contrastar ésta con la realidad, lo que suele suponer que la Oficina se tenga que dirigir a equipos docentes, a cargos académicos o a unidades administrativas solicitándoles su versión de los hechos, habitualmente a través de informes escritos. Somos conscientes de la interferencia que nuestras peticiones pueden provocar en quienes las reciben, pues se ven obligados a abandonar sus tareas para proporcionar información de lo sucedido. A los destinatarios de nuestras peticiones tenemos que significarles que nuestro papel no es de denuncia sino de garantía del buen funcionamiento de la Universidad, que no presupone ninguna toma de posición por nuestra parte y que la información que nos puedan aportar nos resulta imprescindible para formarnos un juicio fundamentado sobre el objeto de la queja. Por todo ello, porque nos permiten el desempeño de las competencias que la normativa tiene

concedidas al Defensor Universitario, le agradecemos su comprensión y su respuesta.

El hecho de que el 75% de la actividad de un órgano de garantías, como es el Defensor Universitario, se concentre en la atención de quejas no debe extrañarnos. Lo importante es que sepamos descubrir lo que hay detrás de ellas, que podamos separar el polvo de la paja y que seamos conscientes de que los motivos de reclamación, lejos de ser un estorbo pueden constituirse en pequeñas pepitas de oro si sabemos reaccionar inteligentemente, ideando la manera de corregir los problemas que ponen de manifiesto e implicando en la solución a las personas adecuadas. Así, las quejas bien asumidas y gestionadas deben convertirse en un factor que impulse la mejora de la calidad del servicio de la UNED.

No todas las quejas son procedentes, ni mucho menos. En efecto, si se analiza la naturaleza de las reclamaciones, su justificación y su oportunidad podemos clasificarlas en procedentes, cualificadas y no procedentes. Las quejas procedentes son las que se ajustan a lo establecido en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Oficina del Defensor Universitario, por cuanto han agotado las vías previas de reclamación y no están incurso en ningún procedimiento administrativo. Las quejas cualificadas son las que no habiendo agotado vías de reclamación plantean cuestiones con visos de fundamento o indicios de disfunción institucional. Las reclamaciones no procedentes son las que carecen de fundamento o sentido, las anónimas, las que están pendientes de una resolución de un órgano académico, de un proceso administrativo o judicial y las que se presentan transcurrido más de un año desde la fecha en que quedaron agotados todos los recursos presentados en vía administrativa.

Del total de quejas registradas en el curso 2018-19, solo el 9.1% pueden considerarse procedentes por tratarse de casos donde interesados hayan agotado las vías previas de reclamación (Cuadro 1). Las quejas cualificadas han

sido las más abundantes, llegando al 63.7%. Por su lado, las reclamaciones no admitidas por improcedentes han alcanzado el 27.2% del total de recibidas.

Tipo de Quejas	%
Procedentes (Agotan vía de reclamación)	9,1
Cualificadas	63,7
No procedentes	27,2
Total	100

Cuadro 1. Calificación de las quejas

A las solicitudes no procedentes se les responde explicando el porqué de su rechazo y, si cabe, proponiendo un enfoque correcto. Las únicas quejas que no son atendidas son las anónimas, aunque a éstas se les indica que obtendrán contestación si su autor procede a identificarse.

La presente Memoria alude, en esencia, a las intervenciones de la Oficina del Defensor Universitario ante las quejas tanto procedentes como ante las que hemos dado en denominar cualificadas.

El hecho de que las actuaciones del Defensor Universitario no se hayan reducido a las quejas procedentes, es decir a las que han agotado las vías previas, sino que se extienda a otras cuestiones que son objeto de trámite por alguna unidad de la Universidad, creemos que debe ser objeto de una justificación por nuestra parte.

El Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Oficina del Defensor Universitario prescribe una inhibición temporal cuando el reclamante se ha dirigido a una instancia de la Universidad y ésta todavía no ha resuelto o respondido. Ahora bien, el cumplimiento del papel otorgado por la normativa al Defensor Universitario, como órgano de garantía que debe velar por el buen funcionamiento de la Universidad, asegurando los derechos y libertades de los

miembros de la comunidad universitaria, reclama que éste con frecuencia deba intervenir sin que se hayan agotado las vías previas y ello por razones de gravedad, urgencia o, sin más, de mayor conveniencia, para evitar posibles vulneraciones de derechos, para desbloquear dilaciones en trámites que dan lugar a perjuicios en los afectados, para avisar de una mala práctica o de una tramitación irregular y, entre otras razones, para poner en conocimiento de la instancia competente algún motivo o circunstancia que desconozca y que pueda contribuir a su mejor resolución.

Este funcionamiento de la Oficina del Defensor Universitario persigue agilizar el funcionamiento de la Universidad a la vez que evita posibles actuaciones irregulares o, incluso, la prevención de daños que con el tiempo puedan ser de difícil restitución. Tal manera de afrontar los problemas se basa necesariamente en la debida prudencia que lleva al absoluto respeto a la función de los órganos y unidades competentes, sin pretender en ningún caso sustituirlos, ni pronunciarse de manera paralela o de forma contradictoria, ni mucho menos asumiendo una función ejecutiva que no es propia del Defensor Universitario.

En definitiva, la actuación del Defensor Universitario antes de que se hayan agotado las vías previas de reclamación de una queja, busca la mejora de la calidad de la Universidad y la reducción de la conflictividad, evitando trabajo a los equipos docentes y a las unidades administrativas y, al tiempo, adelantando la solución al interesado. Ello es posible dada su capacidad de actuación informal, de la que carecen las diversas instancias académicas y administrativas, y recurriendo a competencias propias del Defensor Universitario como son la mediación y la emisión de recomendaciones.

1.3. REGISTROS DE HECHOS

Los registros de hechos (envío al Defensor de copia de un escrito dirigido a una instancia de la Universidad con el propósito de que quede constancia en la Oficina, pero sin solicitar la intervención de ésta), se mantienen en la misma cifra (36) que en el curso anterior.

El registro de hechos no reclama actuación alguna por parte del Defensor Universitario, al margen del mero asiento en el registro de la Oficina y la conservación del documento correspondiente. Pese a que se trata de una actuación que, por su sencillez, puede calificarse de menor, estamos convencidos de que constituye un servicio de utilidad por cuanto proporciona a los miembros de nuestra comunidad universitaria una cautela adicional en asuntos delicados de su relación con la UNED.

1.4. MEDIACIÓN

La solicitud de algún tipo de intermediación es otro de los asuntos por los que se ha recurrido al Defensor Universitario. Ahora bien, una cosa es que se solicite su intervención mediadora y otra es que ésta pueda darse en puridad de conceptos, por lo que más que a las solicitudes recibidas, debemos aquí recoger las actuaciones realizadas el curso pasado que fueron 7. La mediación es una función que subyace informalmente en buena parte de las intervenciones de esta Oficina pero, quizá por ello, ofrece dificultades para ser catalogada. Si consideramos el concepto reglado de mediación o, sin más, nos atenemos a lo regulado en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Oficina del Defensor Universitario sobre mediación y conciliación, debemos reconocer que no se ha completado formalmente ninguna actuación de mediación que haya contemplado la aceptación expresa de las partes implicadas y demás requisitos formales. Sin embargo, como instrumento de resolución de problemas, se han realizado tareas de intermediación en abundantes actuaciones del Defensor

Universitario, haciendo llegar la situación personal o el parecer fundado de una parte, habitualmente un estudiante, a otra que normalmente suele ser un equipo docente, un cargo académico o una unidad administrativa.

Se debe tener presente que el mero hecho de dirigir una petición de mediación al Defensor Universitario no supone que éste pueda intervenir, pues las posibilidades de actuación las delimita el asunto en sí. En definitiva, cuando se recibe una petición de mediación, se estudia y se determina si puede ser objeto o no de mediación. Paralelamente, cuando se analiza una queja que no solicita la mediación se tiene, no obstante, presente si una de las posibles vías de resolución puede ser algún tipo de mediación o intermediación del Defensor Universitario.

Si analizamos las solicitudes de mediación recibidas, observamos que buena parte de ellas busca la mediación del Defensor Universitario, habitualmente cuando han fallado otras vías, para solicitar una excepción de determinada norma por considerar que ésta o bien no contempla una situación personal, o bien es lesiva para los intereses personales. También se solicita mediación para hacer valer lo que se considera un derecho no reconocido, para restituir lo que se percibe como vulneración o mal trato y para acercar posturas con alguna persona o unidad de la Universidad. Otro caso frecuente es el del estudiante que se dirige a la Oficina pidiendo mediación por disconformidad ante la calificación que ha recibido de un equipo docente o al no recibir el visto bueno de su tutor del trabajo fin de titulación. Ante un desacuerdo de esta naturaleza, hay que considerar que difícilmente ha lugar la mediación por lo que se hace necesario recalificar la solicitud, indicando al estudiante los cauces de revisión de exámenes y, en su caso, procediendo a un tipo de actuación que no puede ser entendida propiamente como mediación.

Un campo en el que está formalmente prevista la mediación del Defensor Universitario es el Protocolo de Actuación en Materia de Acoso de la UNED, concretamente en su fase final. La experiencia de este Defensor Universitario es

que este Protocolo, pasados 13 años de su aprobación, no aporta soluciones eficaces. Aunque han sido varias las ocasiones en las que se ha solicitado su apertura, en todo este tiempo se ha abierto y cerrado en una única ocasión. Como hemos advertido en anteriores memorias, el hecho de que no se use el Protocolo y la necesidad de acudir a instancias de mediación ajenas a la Universidad cuando se han recibido denuncias de acoso, pone de relieve la inexistencia de medidas eficaces de afrontamiento de conflictos personales en la UNED y refuerza nuestra creencia de que *“se hace necesaria una nueva formulación del Protocolo, 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. Creemos que esa nueva redacción del Protocolo por la que apostamos, debería permitir que no todo sea blanco o negro (acoso sí o acoso no), reconociendo que aunque un asunto concreto no se considere acoso, sí constituye un conflicto interpersonal que el Protocolo debería poder abordar colegiadamente, ya sea poniendo en marcha una mediación, implantando medidas, en relación con la organización, el contenido y la realización del trabajo, o derivando el caso al Servicio de Inspección, si se dedujera la comisión de otro tipo de falta, distinta al acoso laboral”* (Memoria de la Oficina del Defensor Universitario Curso 2017-18).

Por todo lo anterior, recomendamos una vez más que se concluyan cuanto antes los trabajos iniciados de redacción de un nuevo Protocolo de Actuación en Materia de Acoso.

Debemos concluir este apartado felicitando a la UNED por la creación y puesta en marcha del Centro de Prevención, Resolución de Conflictos e Inspección de la UNED (CPRI) que recoge las funciones del Servicio de Inspección, incluyendo un Centro de Mediación. En la Oficina del Defensor

Universitario estamos convencidos del valioso papel que el CPRI aportará a la UNED, por cuanto permite que a las tradicionales medidas sancionadoras se unan las preventivas y otras medidas alternativas de resolución de conflictos, como es la mediación. Estamos convencidos de que las funciones del CPRI y las del Defensor Universitario son complementarias y están llamadas a enriquecerse mutuamente a través de un trabajo en colaboración.

1.5. SUGERENCIAS DE MEJORA

Otro tipo de asunto gestionado en la Oficina del Defensor Universitario consiste la recepción de sugerencias de mejora referidas a los servicios de la Universidad, que llegan bien vinculadas a una queja, bien de forma independiente. Nunca han sido numerosas, quizá porque el estudiante que recurre a esta Oficina está más interesado en solucionar un problema que afecta a sus intereses que poner de manifiesto un asunto susceptible de mejora. Pese a su reducido número, constituyen una fuente de información que puede dar lugar a la localización de deficiencias o a la mejora de algún aspecto del funcionamiento docente o administrativo. Cuando estas sugerencias se han juzgado razonables y justificadas se han trasladado al órgano con competencias en el asunto.

1.6. ACTUACIONES DE OFICIO Y RECOMENDACIONES

La normativa 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 propia iniciativa. Esta actitud proactiva creemos que puede ser positiva siempre que se lleve a cabo con mucha mesura y extrema prudencia para no interferir en la autonomía de los órganos de la Universidad. En el pasado curso académico se han desarrollado tres actuaciones de oficio.

En esencia, las recomendaciones son pronunciamientos del Defensor Universitario dirigidos a compensar alguna deficiencia detectada en cualquier ámbito del funcionamiento de la Universidad. Este tipo de actuaciones del Defensor Universitario no son ejecutivas ni vinculantes. Pueden ser verbales o escritas. Desde esta Oficina, se ha procurado, antes de proceder a la redacción de la recomendación, explicar su sentido a los destinatarios. Las recomendaciones emitidas el curso pasado fueron 8 y están relacionadas con diversos campos. Entre otras, se pueden mencionar la que solicitaba la regulación de los materiales digitales de estudio, editados o no por la UNED, que se facilitan a través de una nube y/o a través de una licencia con fecha de caducidad; la toma de medidas ante asignaturas con resultados anómalos por el alto número de suspensos; la devolución puntual de importes debidos y la evitación de retrasos en las calificaciones de la convocatoria extraordinaria de diciembre.

2. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR SECTOR

El número de solicitudes al Defensor Universitario de cada sector de la comunidad universitaria guarda lógica proporción con el tamaño de su población. Así, los estudiantes son los usuarios más numerosos de esta Oficina y, por lo general, se dirigen a ella fundamentalmente para cursar quejas y, en segundo lugar, para solicitar algún tipo de información o de asesoramiento.

En el curso objeto de esta Memoria el total de estudiantes que acudieron al Defensor Universitario fue de 580 (Cuadro 2), cifra no muy lejana a la del curso anterior, 2017-2018. La mayoría de ellos (70,52%) eran estudiantes de Grado, seguidos de los de Postgrado (16,03%) y con menos solicitudes se encuentran los de Formación Permanente (4,83%). El número de estudiantes de Doctorado y de Acceso a la Universidad atendidos fue reducido. En la categoría denominada “otros” se engloban personas que acudieron a cursos de verano y de extensión universitaria en general.

Enseñanzas	Número de Asuntos	%
Grado	409	70,52
Posgrado	93	16,03
Doctorado	8	1,38
Acceso	13	2,24
Formación Permanente	28	4,83
Otros	13	2,24
Sin consignar	16	2,76
Total	580	100

Cuadro 2. Estudiantes por tipo de estudio

Para que una queja pueda surtir su mejor efecto conviene que ésta se atenga a una serie de buenas prácticas que, de forma breve, consideramos

apropiado exponer aquí. En primer lugar, la queja debe ir dirigida a quien tiene la capacidad para su estudio y, llegado el caso, para la toma de medidas. Por ello, es importante que el interesado tome su tiempo en averiguar quién es el receptor directo de la queja en primera instancia. De no conocerlo, conviene que se informe en algunas de las muchas fuentes de información de la Universidad (web, información telefónica, Centros Asociados...). Debe evitarse acudir a últimos responsables del asunto, si la queja puede ser atendida y resuelta en instancias anteriores. Así, es más eficaz acudir a un equipo docente que dirigirse al Rectorado para solucionar el problema de una asignatura. Es bueno tener claro que, por grande que éste sea, el problema se va a solucionar más ágilmente si se pone en manos de su primer responsable o de su superior inmediato. Por otro lado, dirigir la queja a varios destinatarios simultáneamente (por ejemplo, equipo docente, Coordinadores de Grado, Decanatos, Buzón de Quejas y Sugerencias, Vicerrectorados, Defensor Universitario y aún Rector) no garantiza su éxito, sino que produce ruido y eleva el trabajo de todas esas instancias, dificultando el ejercicio ágil de sus funciones. En otro orden, en aras de la transparencia y para facilitar el mejor análisis de la queja, se debe procurar ofrecer toda la información significativa de lo acaecido sin ocultar aspectos importantes, aunque éstos no sean favorables para el interesado. En este sentido, conviene considerar que ocultar una información relevante al Defensor Universitario para granjearse su apoyo, sólo lleva a que este se forme un juicio confundido que, al aclararse el asunto, promoverá cierto descrédito de su papel.

En otro orden, consideramos necesario advertir de los efectos negativos de las quejas que se redactan en una red social para que sean presentadas individualmente por cuantos firmantes lo consideren, incluso sin ser afectados por la cuestión. Rogamos, que se eviten estas actuaciones que sólo llenan los buzones de correo y que ejercen una presión innecesaria en sus destinatarios. El estudiante debe saber que si una reclamación tiene fundamento, éste no aumenta porque sean muchos los que la sostienen; la UNED debe estudiar la

queja en todo caso y, si corresponde, tomar medidas compensatorias, sea uno o sean muchos quienes la presenten. Por otro lado, la queja gana en verisimilitud si es personalizada y producto del análisis particular que refleje cómo le afecta a una persona en concreto el problema objeto de reclamación.

Continuando con el resto de sectores de la comunidad universitaria, hemos de reflejar que las solicitudes del Personal Docente e Investigador (PDI) se han reducido a 5 en el curso al que se refiere esta Memoria, cuando en el anterior habían sido 14. Los motivos por los que el PDI ha acudido al Defensor Universitario se deben a peticiones de orientación sobre la forma de proceder ante la constatación de errores en la elaboración de exámenes tras las Pruebas Presenciales, de asesoramiento ante sanciones disciplinaria y sobre la actuación debida ante desavenencias con estudiantes y ante el comportamiento inadecuado en los foros por parte de alguno de ellos.

Las solicitudes del Personal de Administración y Servicios (PAS) al Defensor Universitario se han mantenido en la misma cifra: 6. Los temas versaban sobre problemas interpersonales con compañeros, incidencias en la solicitud de ayudas sociales y discrepancias con los baremos de concursos, entre otros.

El Profesorado Tutor se ha dirigido a esta Oficina en pocas ocasiones. Los motivos se han relacionado con los concursos para la provisión de sus plazas en los Centros Asociados, incluyendo las sustituciones de vacantes temporales.

Nos parece oportuno reflejar aquí la inquietud del Profesorado Tutor para quien desde hace mucho se viene reclamando una nueva y mejor regulación de su figura en la Universidad. En este sentido, creemos que es necesario inyectar el máximo impulso al trabajo que se está realizando en el Vicerrectorado de Personal Docente e Investigador para elaborar una propuesta de texto para un Real Decreto que modifique el Real Decreto 2005/1986, de 25 de septiembre, sobre régimen de la función tutorial en los Centros Asociados de la UNED, y que

venga a establecer una nueva regulación del profesorado tutor, como figura única y propia de la UNED, que tendrá que ser negociada con el Ministerio y consensuada con los órganos de participación y gobierno de la Universidad.

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

Del análisis de los asuntos tratados por los sectores de la comunidad universitaria se deduce que los estudiantes recurren a la Oficina del Defensor Universitario en mayor medida para presentar una queja en su búsqueda de la solución de un problema. Sin embargo, la actividad de esta Oficina con el resto de estamentos se ha dirigido prioritariamente al asesoramiento por cuestiones laborales.

Distribución de casos por sector				
Curso 2018-2019			Curso 2017-2018	
Sector	Número de Casos	%	Número de Casos	%
Estudiantes	580	96,03	641	94,96
PDI	5	0,83	14	2,07
PAS	6	0,99	6	0,89
Tutores	3	0,50	3	0,44
Otros	10	1,66	11	1,63
TOTAL	604	100,00	675	100,00

Tabla 3. Distribución de casos por sector

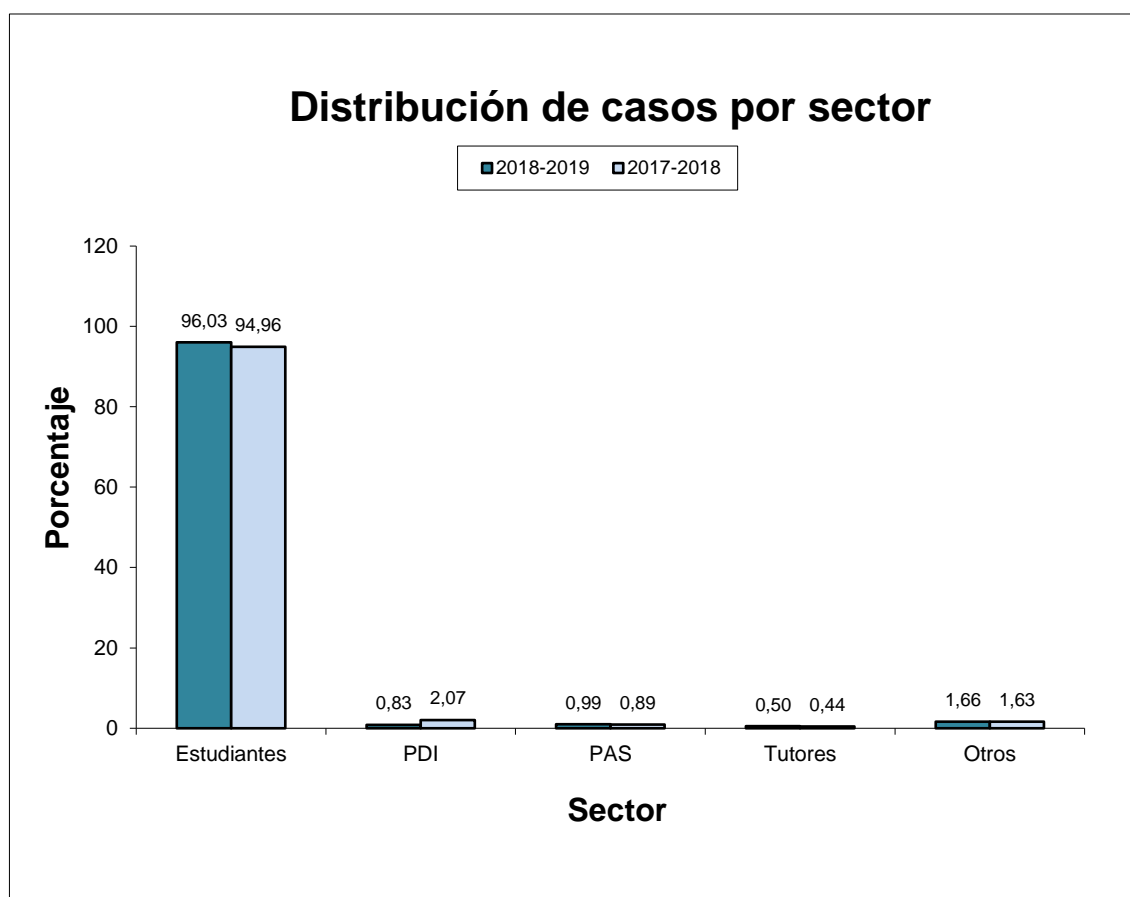


Gráfico 3. Distribución de casos por sector

3. TRAMITACIÓN DE CONSULTAS Y QUEJAS

A diario, los integrantes de la Oficina del Defensor Universitario nos hemos esforzado por atender de la forma más ágil y pronta posible a todas las peticiones recibidas. Somos conscientes de que quien se dirige a la Oficina del Defensor Universitario se encuentra en una situación difícil, o la percibe como tal, por lo que se procura responder con el máximo de celeridad, aunque ésta siempre está condicionada por complejidad inherente al asunto. Esta rapidez en la atención ha sido, desde sus inicios, una de las principales metas de esta Oficina y su nivel de logro se ha puesto de manifiesto en la totalidad de los informes presentados al Claustro. La tendencia se confirma en el pasado curso académico, donde la gran mayoría de los asuntos, tanto consultas como quejas, son resueltos en los primeros quince días (Tabla 4). No obstante, en ocasiones, lo enrevesado del problema ha precisado un tiempo superior.

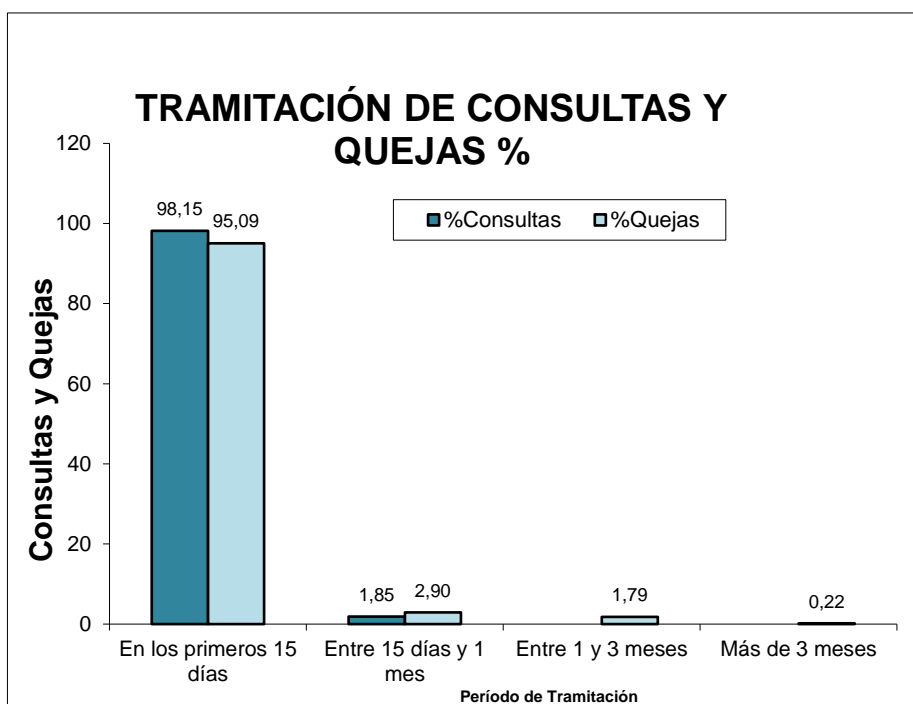
Las respuestas a las consultas suelen ser más rápidas que el resto de actuaciones, pues requieren una información que normalmente posee la Oficina y que en todo caso sólo tiene que para adaptarla a la situación o necesidades individuales; de esta forma, muchas de ellas se pueden contestar en los primeros días desde su recepción. La tramitación de las quejas suele reclamar más tiempo pues es preciso contrastar los hechos denunciados, su análisis y la toma de postura de la Oficina. También nos hemos visto inmersos en actuaciones concretas que se han prolongado mucho en el tiempo, obligando a múltiples actuaciones del Defensor Universitario ante las más variadas instancias.

No queremos perder ninguna oportunidad para manifestar el agradecimiento de la Oficina del Defensor Universitario a aquellas personas y unidades a las que nos hemos dirigido y que han respondido con inmediatez y

diligencia. Sepan que su respuesta eficaz nos permite desempeñar eficazmente nuestro servicio de garantía ante la comunidad universitaria.

Tramitación de Consultas y Quejas 2018-2019		
Período de tramitación	Consultas %	Quejas %
En los primeros 15 días	98,15	95,09
Entre 15 días y 1 mes	1,85	2,90
Entre 1 y 3 meses		1,79
Más de 3 meses		0,22

Tabla 4. Tramitación de Consultas y quejas



Gráfica 4. Tramitación de Consultas y Quejas

4. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE SOLICITUDES

Las solicitudes que recibe la Oficina del Defensor Universitario no se distribuyen homogéneamente en los meses que comprende el curso académico, sino que muestran picos en determinadas épocas en las que aumenta el volumen. Estos picos de actividad están vinculados a los periodos inmediatamente posteriores a las Pruebas Presenciales y en los que coinciden con la matriculación (Tabla 5).

Así, la actividad de la Oficina es particularmente intensa en los meses de junio y julio, por un lado, y de septiembre y octubre por otro. El trabajo también se intensifica, pero en menor medida en los meses de febrero y marzo. Por el contrario, se detectan periodos valle, si se nos permite la analogía, que coinciden con los meses de diciembre y abril. Como es lógico, la actividad en el mes de agosto es muy reducida, prestándose servicio solo en la última quincena.

Distribución mensual de documentos Curso 2018-2019		
Mes	Número de Casos	%
Octubre 2018	88	14,57
Noviembre 2018	39	6,46
Diciembre 2018	25	4,14
Enero 2019	42	6,95
Febrero 2019	56	9,27
Marzo 2019	60	9,93
Abril 2019	23	3,81
Mayo 2019	33	5,46
Junio 2019	93	15,40
Julio 2019	58	9,60
Agosto 2019	15	2,48
Septiembre 2019	72	11,92
Total	604	100

Tabla 5. Distribución mensual de documentos

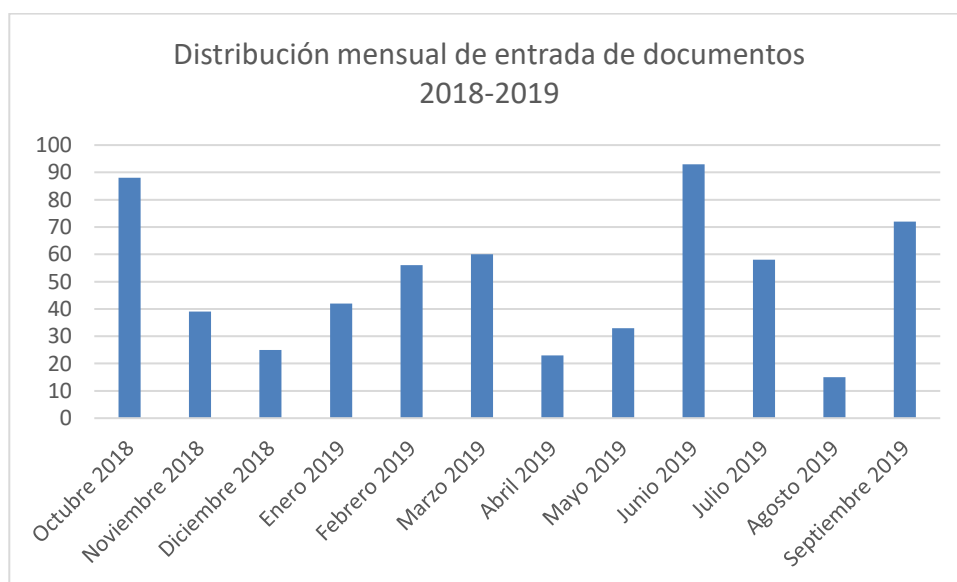


Gráfico 5. Distribución mensual de documentos

5. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR MATERIA

A continuación, nos centraremos en la descripción de las principales materias o motivos por los que en el curso pasado los miembros de la comunidad universitaria acudieron al Defensor Universitario. El estudio de estas materias nos permitirá acercarnos a los aspectos de la actividad general de la Universidad que han generado algún problema y determinar en qué medida lo hicieron.

Es necesario aclarar que los datos presentados en este apartado comprenden la demanda global que recibe la Oficina, por lo que hay 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 una falta de información que se solventa con el asesoramiento adecuado. También conviene advertir que, por el elevado peso que corresponde a su población, la totalidad de las materias que a continuación se detallan hacen referencia a quejas y consultas de los estudiantes. En un apartado anterior se ha aludido a los demás sectores.

Para poder ofrecer los datos de este informe, cada solicitud recibida por el Defensor Universitario es asociada a una materia, en virtud de su motivo o naturaleza. Para ello, se dispone de una clasificación de materias, fruto de la experiencia de la Oficina desde su creación, que pretende abarcar el máximo posible de los elementos que constituyen la totalidad del servicio de la Universidad. Esta clasificación por materias nos permite observar los grupos de razones que suscitan inquietud hasta el punto de recurrir al Defensor Universitario, ponderar su incidencia y conocer su evolución en los últimos cursos académicos.

Los resultados que se proporcionan en este apartado constituyen, a nuestro juicio, una valiosa fuente de información pues permiten a la Universidad contar con indicadores de preocupación, dificultades o problemas. El compromiso con la mejora de la calidad en el que está embarcada la UNED, invita a una lectura detenida de los datos sobre las materias por las que se acude al Defensor Universitario, completándolos con los que ofrece el sistema de calidad y los obtenidos por otras instancias académicas y de gestión. Como hemos repetido de continuo, estamos convencidos de que el reconocimiento de los problemas es el inicio del camino para la mejora.

En el Cuadro 3 se recogen las principales materias por las que se recurrió al Defensor Universitario en los tres últimos cursos académicos, clasificándolas según su orden de incidencia. Puede observarse que los dos primeros puestos, como ha sucedido desde hace el inicio de esta Oficina, aluden siempre a problemas relacionados con la revisión de exámenes y con los procedimientos de matrícula. El resto de aspectos, aunque suelen ser los mismos curso tras curso, suelen variar de posición según su grado de incidencia en cada curso. Vistos en su conjunto, por un lado, hemos de decir que son los propios de una institución de educación superior y que, por otro, coinciden en lo básico con los datos que ofrecen otras universidades.

En el pasado curso académico las materias por las que con mayor frecuencia se acudió al Defensor Universitario, en coherencia con lo dicho, fueron la revisión de los exámenes, los procesos de matrícula, los trabajos fin de titulación, las prácticas y la atención docente. A continuación, detallamos lo que se puede concluir de las solicitudes recibidas en estos campos, empezando por los aspectos académicos y pasando luego a los administrativos. La exposición seguirá los siguientes apartados: 1) sistema de evaluación; 2) trabajos de fin de titulación; 3) prácticas; 4) organización y atención docente; 5) material didáctico; 6) procedimiento de matrícula; 7) gestiones administrativas; 8) convalidaciones y 9) admisión a Máster.

Materias con mayor número de incidencias						
Materias	2018-2019		2017-2018		2016-2017	
	% Casos	Lugar	Lugar	% Casos	Lugar	% Casos
Revisión de exámenes	20,03	1º	1º	19,41	2º	15,55
Procedimiento matrícula	12,42	2º	2º	14,37	1º	16,71
Trabajo Fin de Grado	6,29	3º	5º	4,59	5º	5,68
Prácticas	6,29	3º	7º	4,00	10º	3,36
Organización-atención docente	5,79	4º	3º	8,74	3º	7,89
Notas: procedimientos	5,13	5º	4º	6,81	3º	7,89
Pruebas Presenciales (Desarrollo)	4,97	6º	10º	3,26	6º	4,41
Convalidaciones	4,47	7º	9º	3,56	7º	3,60
Gestión Administrativa	4,30	8º	8º	3,7	9º	3,50
Admisión Máster	3,48	9º	13º	2,52	12º	3,22

Cuadro 3. Materias con mayor incidencia

5.5. SISTEMA DE EVALUACIÓN

Bajo esta categoría, englobamos distintos elementos del sistema de evaluación de la UNED, concretamente aludiremos a aspectos relacionados con la revisión de los exámenes, los procedimientos de las calificaciones, el desarrollo de las Pruebas Presenciales y la evaluación continua.

5.1.1. Revisión de exámenes

El primer factor de quejas recibidas en la Oficina del Defensor Universitario, y segundo de consultas, alude a los distintos aspectos del procedimiento que la Universidad tiene establecido para que un estudiante reclame tras una nota de un examen con la que no está conforme.

Si bien el Defensor Universitario no debe entenderse, en ningún caso, como un elemento del procedimiento de revisión de examen, con cierta frecuencia los estudiantes acuden a él como una forma de recabar apoyo en su intento de revertir una calificación adversa. Es comprensible que la máxima divergencia entre un estudiante y su universidad se centre en los resultados de los exámenes, como lo es la tensión que genera una calificación negativa. Pero esto no debería justificar el recurso a todo medio para alcanzar un aprobado. La UNED dispone de un sistema de revisión de las calificaciones de los exámenes que protege tanto a los estudiantes como a los docentes. Así, el sistema de revisión es plenamente garantista y contempla distintas instancias que pueden analizar con autoridad el dictamen evaluador de un docente y corregirlo si fuera necesario. El Defensor Universitario puede asesorar al estudiante sobre la manera de utilizar el sistema o ayudarlo a comprenderlo, pero en ningún caso puede oponerse al dictamen técnico de un docente o de una Comisión de Reclamaciones. En primer lugar, porque no puede actuar supliendo las

competencias de otras instancias que intervienen en el proceso, en segundo porque lógicamente carece de la autoridad científica para hacerlo y en tercer lugar porque difícilmente una calificación en un examen puede dar lugar a una vulneración de derechos si se ha recurrido adecuadamente al procedimiento establecido de revisión de exámenes en sus distintas instancias.

En el sistema de evaluación de la UNED, la revisión de exámenes asume dos funciones básicas. Por un lado, sirve de garantía para descartar cualquier error de valoración o de cómputo del que ningún docente debe sentirse a salvo. Por otro, ayuda a que el estudiante conozca sus errores y ello le ayude a un mejor aprendizaje. Para que el sistema funcione eficazmente se hace necesaria la contribución de las dos partes. Del estudiante para que reclame sólo cuando advierta claros indicios de error y del docente para que informe al estudiante de los puntos débiles de su examen y, si fuera el caso, sepa enmendar su primer juicio evaluador.

Un elemento, a nuestro juicio de capital importancia, que ha venido a reforzar el sistema de revisión de exámenes es la aplicación informática para la gestión de las revisiones de las calificaciones de exámenes. Hemos de resaltar que no se ha recibido en esta Oficina una sola queja en relación con esta aplicación en las Facultades en las que se ha implantado. La aplicación supone un evidente fortalecimiento del sistema de garantías en la medida en que controla el conjunto del procedimiento, unifica el conducto la recepción de solicitudes, administra las respuestas de una misma asignatura, organiza el trabajo docente, evita pérdidas, mantiene informado al estudiante, gestiona los plazos y un largo y fructífero etcétera. Sin duda, la aplicación deberá ser objeto de innovaciones y de mejoras, pero sea bienvenida. Desde la Oficina del Defensor Universitario felicitamos a quienes han participado en su diseño y desarrollo, a los responsables de su puesta en práctica y a cuantos profesores la han utilizado ayudando con la experiencia obtenida a su mejora.

5.5.1. Procedimientos relacionados con las notas

Todo aquello que esté relacionado con las calificaciones despierta una comprensible inquietud en el estudiante y puede llegar a convertirse fácilmente en objeto de reclamación. Que sea lógico y habitual, no quita que se deban poner todos los medios para detectar y evitar cualquier problema afectado por los procedimientos de calificación. Para ello, es bueno que conozcamos los motivos por los que en este ámbito los estudiantes se han dirigido al Defensor Universitario. Éstos van asociados a tres ámbitos: el diseño de los exámenes, el sistema de gestión de calificaciones y la comunicación de las notas.

Se han recibido quejas que apuntan al diseño de los exámenes como factor condicionante de una calificación. En este caso, las quejas aluden a varios aspectos. Por un lado, algunas refieren que el estudiante ha tenido que enfrentarse a un examen de imposible respuesta, bien por su nivel de dificultad, bien por contener preguntas no contenidas en el temario o, en asignaturas anuales, correspondientes a otra prueba presencial. Por otro lado, hay quejas que señalan errores y erratas en el examen que obstaculizan la respuesta e impiden una mejor calificación de la obtenida.

En relación al sistema de gestión de calificaciones, las reclamaciones recibidas se refieren a alguna asignatura en la que se configuró de forma incorrecta la fórmula para el computo de la nota final o ésta fórmula no correspondía con la establecida en la guía de estudio.

Si bien la práctica totalidad de las asignaturas comunican las calificaciones en plazo, se ha producido alguna excepción que genera una gran inquietud entre los estudiantes afectados. Por ello, es importante que las Secretarías de las Facultades y Escuelas comprueben el mismo día que finaliza el plazo que todas las asignaturas han entregado sus actas para reclamarlas en el caso de que exista alguna excepción.

Se han dado algunos casos, muy pocos, de estudiantes que, habiéndose escaneado correctamente su examen no han recibido su calificación por no haber sido introducida ésta en la aplicación correspondiente. Estas incidencias han llegado a la Oficina cuando el estudiante se ha dirigido al equipo docente para preguntar por su nota y no ha obtenido respuesta, agravándose así su situación.

En alguna ocasión han llegado quejas por las calificaciones que al ser analizadas en la Oficina se observa que el estudiante sencillamente no conocía correctamente el sistema de evaluación de la asignatura, reclamando así sin fundamento. Por ello, debemos insistir, una vez más, en la importancia de leer detenidamente la guía de estudio antes de iniciar el estudio de una asignatura.

5.5.2. Pruebas Presenciales

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

Como punto de partida en este campo, debemos aclarar que, como en pasados ejercicios, las quejas no ponen de manifiesto disfunciones ni problema

alguno en la organización, sistema tecnológico y al desarrollo en sí de los exámenes y en las herramientas técnicas, sino en otros factores que ponen de relieve errores personales en cuestiones puntuales como veremos a continuación.

Como viene sucediendo en cursos anteriores, las quejas ponen de manifiesto la existencia de algún defecto en el examen que complica al estudiante su realización. Se trata de exámenes con erratas, con instrucciones poco precisas que no facilitan al estudiante conocer exactamente qué se le pide y pruebas objetivas con una numeración de preguntas que dificulta la localización del lugar adecuado en las hojas de respuestas. No son abundantes las ocasiones en las que esto sucede, pero cuando ocurre genera un considerable obstáculo en el estudiante que quiere rendir al máximo, altera el orden en el aula de examen y exige una apremiante intervención del tribunal y de las Secretarías de las Facultades y Escuelas. Como ya hicimos en el curso anterior debemos alertar sobre los errores en los exámenes tipo test, pues nos constan algunos pocos casos en los que se han elaborado contraviniendo los requisitos esenciales que deben reunir estas pruebas para hacer posible su respuesta.

La solución a estos problemas está a nuestro alcance. En primer lugar debemos extremar el cuidado en el momento del diseño del examen en todos sus modelos. En segundo lugar, es imprescindible que realicemos el proceso de virtualización de exámenes de manera meticulosa, siguiendo al pie de la letra las instrucciones para este proceso de la Vicesecretaría General de Pruebas Presenciales y revisando la lista de tareas que desde allí nos señalan antes de dar por cerrado el proceso de virtualización de una asignatura. En todo caso, no se debe olvidar la necesidad de imprimir y leer detenidamente el examen antes de concluir su virtualización.

Otro aspecto que ha dado lugar a alguna queja se debe al trato de algún miembro del tribunal que el estudiante ha considerado altanero o poco considerado. También se han recibido quejas por conversaciones molestas de

miembros del tribunal junto a un estudiante que pretende concentrarse y por vigilancia extrema y ostensible a un alumno que se ha sentido perseguido. Nos consta que son pocos los casos, pero sentimos la obligación de pedir a los profesores que se conduzcan con discreción y cortesía y que comprendan que el ejercicio de sus funciones de control no está reñido con un trato amable que estimule un ambiente favorable para el trabajo en el aula de exámenes.

Aunque el procedimiento de recogida y retorno de exámenes ha alcanzado una gran cota de calidad, se ha producido muy escasamente alguna pérdida de examen, normalmente parcial, que se ha solucionado gracias a la sensibilidad de equipos docentes que han facilitado la repetición de esa parte del examen. Aunque este problema se ha dado muy rara vez, conviene recordar aquí a los miembros de los tribunales la necesidad de extremar el cuidado en el escaneo de los exámenes, no dejándose llevar por la rutina de la tarea. También es preciso redoblar las cautelas, pues se ha producido alguna incidencia, en la custodia de exámenes cuando estos no se escanean, como es el caso de los exámenes de la convocatoria extraordinaria de fin de carrera de diciembre.

Hay un tipo de queja por la que poco o nada se ha podido hacer; se trata de estudiantes que piden hacer los exámenes en otras fechas, bien por incompatibilidad del horario en ambas semanas de exámenes, bien por circunstancias sobrevenidas tales como embarazos terminales, viajes de trabajo o enfermedades, bien por algún grave problema surgido al ir a hacer el examen en la segunda semana que impide la presencia del estudiante en el Centro Asociado. Aunque la solución a algunos de estos inconvenientes ha estado al alcance de algún equipo docente que ha decidido actuar excepcionalmente con solidaridad ante la transcendencia de alguna circunstancia personal, pedimos desde aquí que se comprenda que la UNED no puede disponer a priori de soluciones que permitan que las fechas de los exámenes se ajusten a las necesidades de la totalidad de sus estudiantes con sus inmensamente variadas circunstancias. La UNED prevé, según la convocatoria, bien dos semanas de

exámenes o bien una semana de exámenes y un día de reserva, pero el estudiante debe ser consciente de que a la Universidad le es absolutamente imposible facilitarle un calendario de exámenes que se ajuste a sus necesidades como un traje a medida.

5.5.3. Evaluación continua

Las quejas relacionadas con la evaluación continua no han sido muy numerosas pero aluden a aspectos que deberían ser considerados para la mejora del sistema docente.

Por un lado, las quejas se referían a desacuerdos con la calificación obtenida en las tareas de evaluación continua y, por otro lado, las consultas preguntaban sobre la manera de formalizar una solicitud de revisión. A estos estudiantes se les remitió al equipo docente como revisor último de las tareas de formación continua. No obstante, consideramos que sería deseable la redacción de una sencilla normativa que pautase el procedimiento que el estudiante debe seguir ante una disconformidad en su calificación de una prueba de evaluación continua (PEC). Estamos convencidos de que la regulación del proceso sería muy bien recibida tanto por los estudiantes como por los profesores tutores y por los equipos docentes. Esta normalización es especialmente necesaria en las asignaturas que requieren el aprobado en la PEC para obtener una calificación final positiva.

Otros motivos de queja han sido la falta de nota de la PEC en aLF y, por otro lado, algunos problemas con las fechas y el horario de pruebas realizadas *on line* en determinados momentos.

En otro orden, como hemos hecho en otras ocasiones, queremos volver a solicitar que se estudien soluciones para quienes, aprovechando sus vacaciones de verano, se dejan alguna asignatura para la convocatoria de septiembre, pues no pueden contar, en la inmensa mayoría de los casos, con la evaluación de las PEC en esa convocatoria. Todos somos conscientes de que,

desde su creación, la UNED ha contado entre sus estudiantes con un porcentaje muy elevado de personas que deben conciliar su estudio con el trabajo. Sin duda, ésta ha constituido y constituye una condición muy común entre nuestros estudiantes que eligen precisamente la UNED por sus facilidades para la conciliación. La Universidad debería facilitar que el estudiante acudiera a cualquier convocatoria de exámenes con las mismas condiciones, es decir contando con la posibilidad de realizar la evaluación continua o, cuando menos, dado la enorme dificultad de evaluar estas actividades en septiembre, asegurar al estudiante que no se le va a penalizar bajándole la nota en septiembre en el caso de que la evaluación continua sea obligatoria en una asignatura, pues si no se le da la opción de entregar una tarea, ésta no debería ser exigida. Otra cosa obliga al estudiante a cursar la asignatura en la convocatoria ordinaria, perdiendo así la ventaja de flexibilidad que se supone que debe encontrar en la UNED

5.6. TRABAJOS FIN DE TITULACIÓN

Los trabajos fin de titulación, en particular el Trabajo Fin de Grado (TFG), constituye una de las materias que más ha incrementado sus quejas en el pasado curso académico. La condición de cierre de la titulación supone, con frecuencia, una tensión añadida al estudiante que distingue a esta asignatura entre el resto de su plan de estudios, haciéndola más sensible a sus expectativas y deseos y más proclive a la frustración. Con independencia de estos aspectos subjetivos, nosotros nos proponemos reflejar aquí los dos ámbitos fundamentales que han sido motivo de queja en el ejercicio objeto de esta Memoria: la normativa reguladora del TFG y las incidencias en el proceso de tutorización. El primer aspecto es propio exclusivamente de los TFGs y el segundo es común con los TFMs (trabajos Fin de Máster).

a) Normativa del TFG

En el curso 2018-19 se modificaron las condiciones de matriculación del TFG para introducir una mayor flexibilidad. Los cambios normativos, según la experiencia obtenida en la Oficina del Defensor Universitario, siempre suponen un incremento de quejas, bien porque la nueva regulación no contempla la totalidad de situaciones, algunas muy excepcionales, bien porque existen estudiantes que ya habían planificado el desarrollo de sus estudios conforme a la anterior normativa. Ante las quejas recibidas por el cambio de normativa, conviene que expliquemos lo acaecido y la posición del Defensor Universitario.

Es necesario partir del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, que establece que el Trabajo de Fin de Grado deberá realizarse en la fase final del plan de estudios y estar orientado a la evaluación de las competencias asociadas al título. La UNED, en una interpretación generosa de esta norma, ha venido permitiendo la matrícula en el TFG cuando el estudiante contaba con 180 ECTS superados en septiembre y matriculaba el resto de asignaturas que le pudieran faltar para concluir su titulación.

En efecto, hasta el curso 2017-18, las normas que regulaban el procedimiento de matrícula exigían los mencionados 180 ECTS en el primer periodo de matrícula y en el segundo, o de febrero, lo elevaban a 222 ECTS, es decir, requerían que al estudiante le faltase para concluir su titulación tan sólo 1 asignatura anual o 2 cuatrimestrales.

La UNED, por un acuerdo del Consejo de Gobierno de 24 de abril de 2018 decidió flexibilizar los requisitos de matriculación del TFG estableciendo, como cautela, un periodo de preinscripción entre julio y octubre para los estudiantes que contaran entre 150 y 179 ECTS superados y disminuyendo a 198 ECTS el

límite exigido en el segundo periodo de matrícula, lo que supone una rebaja muy considerable de créditos exigidos.

Este cambio motivó quejas de estudiantes que no habían realizado la preinscripción o que, sin llegar a ellos, bordeaban los límites de créditos establecidos para el segundo periodo de matrícula.

En la Oficina del Defensor Universitario no consideramos que el cambio de normativa descrito vulnera de alguna forma los derechos de los estudiantes. Al contrario, entendemos que es más flexible y garantista que la anterior. Flexible porque disminuye los requisitos, permitiendo un límite más holgado para el inicio del TFG, y garantista porque acepta la matrícula sólo cuando tiene la certeza de que el estudiante está en condiciones de afrontar el TFG con claras posibilidades de éxito. En este orden, creemos que si al inicio del curso la exigencia de créditos pendientes era de 60 ECTS –al requerir haber superado 180-, es razonable que transcurrido el primer cuatrimestre se le pida al estudiante, por su propio bien, que en ese lapso de tiempo haya aprobado cuando menos 18 ECTS. Si el estudiante no ha superado al menos esos créditos, en el segundo cuatrimestre se verá obligado a conjugar el estudio de un buen número de asignaturas con la realización del TFG, lo que puede abocarle al fracaso en alguna asignatura y al posterior abono de segundas matrículas.

Tras explicar lo anterior a los estudiantes que habían formalizado una queja por el cambio en la normativa, se les pidió que comprendieran que si no se establecieran los límites citados para la matrícula del TFG, la Universidad no estaría procediendo de manera responsable, ya que estaría permitiendo que los estudiantes desembolsaran unas cantidades de matrícula y agotaran unas convocatorias en las que las posibilidades de finalizar su titulación en el curso académico estarían muy mermadas.

b) Tutorización del TFG y del TFM

Se han recibido quejas relacionadas con el proceso de tutorización de los trabajos de fin de titulación que se centran fundamentalmente en problemas de organización, en desavenencias personales y en desatención, como a continuación se describe.

Las quejas relativas a la organización de las asignaturas TFG o TFM aluden a una discrepancia con la línea de trabajo asignada y, en algunos casos, al retraso en la asignación de tutor.

Como consecuencia de que la tutoría se sustenta en un nivel de comunicación personal más intenso del habitual en el resto de asignaturas, éste es un campo de cultivo para las desavenencias y faltas de entendimiento entre el profesor y el estudiante si no se tiene un poco de cuidado por ambas partes. Cuando los desencuentros suben de grado y bloquean el estudio se suele acudir al coordinador de la asignatura y, en última instancia, al Defensor Universitario. Pese a que somos conscientes de que estas situaciones deben ser reconducidas por sus protagonistas, en una ocasión y de manera excepcional hemos llegado a recomendar el cambio de tutor.

En otro orden, se registraron quejas por falta de atención del tutor que normalmente ponían de manifiesto la ausencia de respuesta continuada a los correos electrónicos del estudiante y a la no consignación del visto bueno en la plataforma. Este tipo de problemas no es absoluto generalizado y cuando se produce puntualmente suele tener a los mismos docentes como protagonistas. Sobre atención docente nos detendremos en un próximo apartado.

5.7. PRÁCTICAS

Las prácticas curriculares de las titulaciones (Practicum) y lo referido a los talleres y prácticas de laboratorio de determinadas asignaturas es otra de las

materias que ha incrementado sensiblemente sus quejas en la Oficina del Defensor Universitario, pasando de 20 a 33 en un curso académico. Los motivos de reclamación han sido muy variados pero podríamos clasificarlos en dos ámbitos: los relacionados con la organización de las prácticas y los derivados de las dificultades personales de los estudiantes para su adaptación a los requisitos de las mismas. Los resumimos a continuación.

Uno de los campos que más ha preocupado a los estudiantes de Practicum ha sido el retraso en la asignación del lugar del centro de trabajo y, en determinados casos, la disconformidad del estudiante con el lugar de prácticas, bien por la lejanía o por otros motivos.

En cuanto al diseño de la práctica en sí, las quejas ponían de manifiesto una disconformidad con la duración de la misma y por no contemplar la posibilidad de ser realizadas de forma virtual. También ha habido casos de estudiantes que han protestado por no haberles sido reconocida su experiencia laboral para convalidar el Practicum.

En lo que afecta al desarrollo del Practicum las quejas describían alguna mala experiencia en el centro de trabajo y a desencuentros, producto de una mala relación personal, con el tutor allí asignado. En el caso de las prácticas de laboratorio las quejas relacionadas con su desarrollo se referían a la necesidad de tener que desplazarse a Madrid o a otro Centro Asociado distinto al que está matriculado el estudiante y, en algún caso aislado, a la dificultad del contenido de las actividades a realizar.

Con cierta frecuencia, como adelantamos, las quejas surgen de impedimentos personales para el ajuste a las prácticas curriculares. En los menos de los casos se trata de estudiantes que desean cursar el Practicum sin reunir requisitos para ello, sobre todo cuando le queda muy poco para poder hacerlo. Sin embargo, la mayoría de las quejas se deben a dificultades graves de conciliación del estudio con el trabajo o con la vida familiar, debido a la

obligación de tener que abandonar el puesto de trabajo durante un periodo de tiempo, a las horas de dedicación necesarias y a los desplazamientos requeridos.

5.8. ORGANIZACIÓN Y ATENCIÓN DOCENTE

Como consecuencia de su papel central en el servicio de la Universidad, cuanto rodea a la organización de las asignaturas y a la atención docente, suele constituir una materia de incidencia alta sobre el total de las solicitudes recibidas en la Oficina del Defensor Universitario.

Las quejas que aluden al sistema de organización de las asignaturas se dirigen al nivel de dificultad, a la calidad de los materiales, a la falta de estos y a retrasos en la subida de actividades a la plataforma.

En lo relativo a la atención docente, entendida como la relación entre profesor y alumno que se encuentra en la base del proceso de enseñanza y aprendizaje, las quejas ponen de manifiesto carencias en la atención y problemas de trato. Las faltas de atención docente apuntan a descuidos en la actividad docente de determinados foros, la demora o la ausencia de respuesta a correos electrónicos y la no atención telefónica. Debemos dejar bien claro que las quejas sobre atención docente se refieren a un número reducido de asignaturas y de profesores, pero estas quejas, por pocas que sean, hacen mucho daño al conjunto de la UNED.

También se han detectado situaciones de desencuentro entre docentes y estudiantes. Cuando la relación entre uno y otro se asienta sobre la base del respeto mutuo y la amabilidad, sin duda ambos salen beneficiados; el problema es cuando se pierden, por poco que sea, las normas del trato que evidencian consideración hacia el otro. Que se produzcan divergencias es lo esperable, lo importante es cómo se reacciona ante ellas. Por ello, nos preocupa que se dé

por normal el trato desabrido en la comunicación; que el estudiante pueda reclamar de forma bronca y grosera y que el profesor trate con displicencia y hoscamente a su alumno. Unos y otros debemos esforzarnos en mejorar nuestra comunicación, con la seguridad de que ello contribuirá a un mejor ambiente laboral y de estudio. Creemos que, si bien el trato educado es exigible para todos y que los estudiantes deben ser conscientes de cómo han de conducirse en nuestra comunidad universitaria, tanto el PDI, el Profesorado Tutor, como el PAS deben ser los primeros en dar ejemplo y hacer de la UNED un espacio respetuoso y cívico.

En otro orden, como en cursos anteriores, debemos advertir sobre la existencia de asignaturas con resultados anómalos caracterizadas por un número muy elevado de suspensos. Es preocupante tanto la existencia de estas asignaturas como el hecho de que no se haga nada ante ellas, pese a que desde la Oficina del Defensor Universitario se ha solicitado reiteradamente. Las asignaturas en las que predominan masivamente los suspensos, generan importantes efectos negativos para el estudiante, como pueden ser la pérdida de becas, los desembolsos elevados de segundas y posteriores matrículas, la sensación de estar sujeto a un sistema de evaluación que no reconoce el progreso. Además constituyen un terreno abonado para el abandono de los estudios y aún para la huida a otras universidades. La UNED invierte un considerable esfuerzo en disponer de estadísticas de las asignaturas, pero éstas de poco sirven sino contribuyen a que se adopten medidas correctoras cuando se detectan resultados anómalos. Creemos que nuestro sistema de calidad debe contemplar el análisis pormenorizado de los resultados de las asignaturas en las que aprueba un número muy reducido de estudiantes. Así sugerimos, una vez más, que, tras verificar la correcta relación entre los ECTS asignados y la dedicación real exigida, se solicite un informe razonado al profesorado de estas asignaturas, y de detectarse responsabilidad individual, se proceda al estudio de medidas compensatorias para los estudiantes e incluso la reasignación de la asignatura a otro profesor en el siguiente curso académico.

5.9. MATERIAL DIDÁCTICO

Si bien las quejas relacionadas con los materiales didácticos en sus distintos formatos no alcanzaron el curso pasado un volumen abultado, no dejan de ser un motivo de preocupación pues ponen de manifiesto un serio obstáculo para el estudio en la UNED, razón por la que debe ser objeto de un detenido análisis por los órganos de gobierno.

Los motivos de las quejas recibidas en este ámbito en la Oficina del Defensor Universitario ponen de manifiesto el retraso en la publicación del material básico de alguna asignatura, alegan baja calidad del contenido, falta de actualización y errores o erratas en algún texto.

Un aspecto que nos parece especialmente oportuno reflejar aquí es el de los materiales didácticos *on line* a los que se accede a través de la compra de una licencia que tiene una limitación temporal. Las quejas registradas sobre este tipo de material aludían a la imposibilidad de poder consultar estos libros en las bibliotecas de la UNED. La idoneidad de este formato no debe ser puesta en duda, pero creemos que se hace necesaria una regulación del mismo, pues constituye un conducto que irá en aumento en los próximos cursos. Esta regulación debería venir a soslayar las consecuencias negativas que hemos apreciado en algún texto y que se resumen a continuación:

1. El estudiante sólo puede estudiar la asignatura si adquiere el material, convirtiéndose así en cliente cautivo que debe hacer indefectiblemente un desembolso añadido a la matrícula si desea aprobar la asignatura. El problema se agrava si la licencia que adquiere el estudiante es la única vía para acceder a la evaluación continua.
2. Las licencias suelen tener una caducidad de uno o, a lo sumo, dos cursos. Esta práctica contraviene la norma que regula los materiales obligatorios en nuestra Universidad: *Los textos básicos tendrán una vigencia de al menos cuatro años para el estudiante. Cuando procedieran*

actualizaciones parciales, se habilitará para los estudiantes afectados el recurso a la Addenda y/o la red. (Normativa Interna de la UNED de Espacio Europeo de Educación Superior. Materiales Didácticos Obligatorios que se utilizarán en los Grados”)

3. Las Bibliotecas de la Universidad no disponen de la capacidad para ofrecer el material didáctico *on line*, pues no pueden destinar sus equipos informáticos, normalmente escasos, para que un estudiante lo ocupe el tiempo necesario para estudiar una asignatura.

Considerando que el material al que nos referimos alberga una gran potencialidad en la educación a distancia, se hace necesaria la adopción de pautas para hacerlo coincidir plenamente con el modelo educativo de la UNED. En este sentido se emitió una recomendación al Vicerrectorado de Estudiantes y Emprendimiento y al Vicerrectorado de Digitalización e Innovación para que se promueva la regulación de los materiales de estudio digitales, editados o no por la UNED, que se facilitan a través de una nube y se adquieren a través de una licencia con fecha de caducidad. Igualmente, se les solicitó que se restablezca la medida, vigente durante muchos años en nuestra Universidad, que disponía que las Bibliotecas de la UNED y de sus Centros Asociados debían disponer del material obligatorio de estudio de todas las asignaturas para su libre consulta. Nos parece algo esencial, especialmente cuando se trata de publicaciones de la UNED. Pero además, se trata de una medida coherente en una Universidad comprometida con la igualdad de oportunidades.

5.10. PROCEDIMIENTO DE MATRÍCULA

Pasamos, en los siguientes apartados, a exponer algunos aspectos del servicio administrativo de la Universidad, comenzando por los procesos de matrícula.

Las cuestiones relacionadas con la matriculación constituyen la segunda materia por la que se acude al Defensor Universitario. La matrícula, entendida como el proceso por el cual una persona se vincula a la UNED para cursar unos determinados estudios y abonando por ello los precios públicos correspondientes, constituye un proceso complejo en el que intervienen multitud de elementos, herramientas e instancias administrativas. Pues bien, la inmensa mayoría de las quejas que llegan a la Oficina del Defensor Universitario están relacionadas con un único factor, como a continuación explicamos.

En los últimos años se observa un claro progreso en la totalidad de los factores intervinientes en la matrícula. Así, el sistema de información sobre la misma y las instrucciones para realizarla, por compleja que pueda ser, se van mejorando curso a curso. La aplicación informática que soporta el enorme peso de la matrícula funciona correctamente y es del todo fiable. Los procedimientos de pago, incluida la gestión del SEPE, son eficaces y seguros. Y, en fin, el procesamiento administrativo de la matrícula que supone la revisión de muchos miles de expedientes se realiza de una manera ágil. En consecuencia, estos elementos del proceso de matrícula no generan a penas quejas al Defensor Universitario. ¿Dónde se encuentra pues el elemento que genera la conflictividad en este campo? El problema es exclusivamente normativo y se corresponde con la imposibilidad de modificar la matrícula, una vez confirmada ésta si no supone un incremento de créditos matriculados.

Desde el curso 2014-15, el momento de la confirmación del borrador de la matrícula es irreversible para el estudiante; solo puede desvincularse de su decisión no pagando y esperando que se le anule la matrícula. Esto conlleva que

un alumno que lo precise no pueda gestionar una anulación o una modificación parcial si le surge alguna circunstancia sobrevenida grave de la que nadie está a salvo. Tal medida contrasta con la posibilidad que se ofrece a los estudiantes de modificar su matrícula si ello implica un incremento con respecto a la anterior liquidación económica.

La perspectiva obtenida en la Oficina del Defensor Universitario sobre las consecuencias que la imposibilidad de anulación y de la modificación de la matrícula, nos ha llevado al convencimiento de que es necesario introducir cierto grado de flexibilidad, si no queremos que la rigidez del sistema nos aleje de los estudiantes, genere una imagen nada favorecedora, nos distinga negativamente de otras universidad más tolerantes con las necesidades de los estudiantes y disuada a los alumnos de la matrícula o, en el mejor de los casos, retrase la confirmación del borrador.

En el pasado curso académico, el Defensor Universitario participó en reuniones convocadas por el Rectorado para el estudio de la posibilidad de introducir alguna posibilidad de alteración de la matrícula tras la confirmación del borrador. Consideramos oportuno reflejar, a continuación, las sugerencias expuestas por el Defensor Universitario en tales reuniones.

- a) Sobre anulación de matrícula. Creemos que la UNED debe contemplar tal anulación con derecho a devolución de importe por causas sobrevenidas graves, debidamente acreditadas y estudiadas de forma colegiada por una comisión mixta del Vicerrectorado con competencia en el área de estudiantes y la Gerencia de la Universidad. En otro orden, consideramos que se debería estudiar la posibilidad de conceder un breve espacio de tiempo para el desistimiento, tras la confirmación de la matrícula, siempre antes del inicio del curso académico.
- b) Sobre modificación de la matrícula. Tras la confirmación del borrador y la liquidación económica, hay estudiantes que encuentran algún error, alguna inconveniencia o sencillamente que asumen de forma realista el

volumen de trabajo al que se enfrentan. Estos estudiantes, que sin duda no van a rendir en las asignaturas de las que se han matriculado de más, deberían encontrar la posibilidad de modificación de la matrícula hasta que acabe el plazo de la misma. Si se admite el cambio de asignaturas cuando supone un incremento de la liquidación económica, se debería dar la posibilidad de hacerlo para disminuir la misma, con derecho a devolución, siempre y cuando se admita una sola vez y hasta la conclusión del periodo de matrícula. Esta medida de flexibilidad, existente en otras universidades, redundaría en mejores resultados académicos de los estudiantes y evitaría que se vieran abocados al pago de segundas matrículas de asignaturas cuyo estudio habrán abandonado sin comenzar.

Lo aquí propuesto no supone ningún gasto a la universidad, aunque sí un ingreso menor a corto plazo, pero a la larga hará que aumente la confianza en la UNED y se incrementen las decisiones de matrícula. En el caso de personas con circunstancias sobrevenidas graves, nos parece que la anulación con derecho a devolución, o la anulación guardando lo abonado para el siguiente curso, es un respuesta de obligada humanidad que si no se tiene deja a la UNED, tristemente, en una situación en la que el predominio de la burocracia insensibiliza a la institución en los momentos más difíciles de las personas a las que sirve y de las que se sustenta.

5.1.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Los procesos administrativos que sustentan la actividad de la Universidad han dado lugar a algunas quejas y, en menor grado, a algunas consultas.

Quienes recurren al Defensor Universitario tras experimentar inconvenientes en la tramitación administrativa de algún asunto lo hacen mayoritariamente por problemas o retrasos en la obtención de certificados y diplomas, faltas de respuesta a alguna solicitud y por retrasos en la devolución de importes una vez reconocido el derecho al mismo.

Debemos advertir de que, por lo normal, la gestión administrativa no genera una vulneración de derechos propiamente dicha, si no que experimenta pequeños defectos que inciden en la agilidad y eficiencia del servicio que se presta al estudiante. En otras ocasiones, no se trata de retrasos reales o éstos no son significativos, sino que las quejas provienen de la prisa o necesidad urgente que el estudiante tiene de obtener, por ejemplo, el documento oficial que acredite sus estudios, sin reparar que el proceso precisa de un plazo de ejecución que es imposible aminorar.

En otro orden, nos parece apropiado aprovechar el espacio de esta Memoria para significar que la calidad de la comunicación en la gestión administrativa constituye un campo en el que deberíamos mejorar. Partimos del principio de que el formalismo propio de los trámites administrativos no está reñido, en absoluto, con la cortesía ni con la claridad. Si bien estamos convencidos de que en nuestra Universidad la mayoría de las comunicaciones administrativas, tanto telefónicas como por escrito, mantienen un tono favorecedor de la comunicación, hemos encontrado, acompañando a algunas quejas, copias de mensajes a estudiantes por parte de unidades administrativas redactados de una forma que podemos calificar de adusta o desdeñosa y que, en ocasiones, no logran explicar suficientemente bien el mensaje que deben expresar. Deberíamos esforzarnos, en todo momento, por mantener una actitud

profesional de ayuda y colaboración radical con el estudiante, pues esta es la razón última de nuestro trabajo. Deberíamos procurar que la transmisión de la información administrativa fuera detallada, clara y completa y, como parte del mensaje, deberíamos hacerlo con cortesía, ya sea en una conversación telefónica o en un mensaje electrónico. Buena parte de la eficacia en la comunicación la genera el trato amable que se muestra explicando con detalle lo que sea necesario, aunque sea monótono y reiterativo, y utilizando fórmulas de cortesía tan básicas como el saludo y la despedida en todo mensaje y conversación telefónica. No debemos perder nunca de vista, tanto en la gestión administrativa como en la atención docente, que la labor de la UNED con sus estudiantes sólo tiene sentido si es eminentemente educativa, por ello debe ser ejemplar en todos los aspectos.

5.2. CONVALIDACIONES

El proceso tanto académico como administrativo de las convalidaciones, el reconocimiento de créditos y el de experiencia laboral, es una de las materias por las que regularmente los estudiantes acuden al Defensor Universitario.

En primer lugar, las quejas se producen por discrepancia con la resolución que, con frecuencia, suele parecer escasa. El estudiante pendiente de una convalidación suele partir de ciertas expectativas, normalmente optimistas, sobre una resolución que puede tener importantes repercusiones sobre su actividad académica, su tiempo e, incluso, su economía, motivo por el que cuando no ve reconocida una asignatura sobre las que albergaba esperanza, lleva su queja a la última instancia posible buscando la razón. Cuando se produce una discrepancia con las convalidaciones reconocidas, el estudiante debe saber que el Defensor Universitario difícilmente puede intervenir, ya que la resolución de convalidación es producto de la emisión de un dictamen técnico al que no puede oponerse, bajo concepto alguno, pues lógicamente carece de la autoridad académica para hacerlo.

En segundo lugar, se han recibido quejas que manifestaban demora en el procedimiento de resolución. Hace varios cursos estos retrasos en las convalidaciones constituía un problema bastante más amplio, ahora debemos reconocer que las quejas en este sentido han disminuido sensiblemente y cuando se producen lo hacen de forma muy puntual. En todo caso, hay que estar atentos para evitar la posibilidad de demoras en las convalidaciones, especialmente en septiembre pues son susceptibles de afectar a la matrícula y, en determinados casos, condicionar la realización del Trabajo Fin de Grado.

5.3. ADMISIÓN A MÁSTER

Las quejas relacionadas con el procedimiento de selección y admisión a los másteres oficiales han experimentado un evidente aumento en los últimos cursos académicos.

Las solicitudes al Defensor Universitario en este ámbito provienen exclusivamente de estudiantes cuya candidatura a realizar un máster oficial ha sido denegada.

Las consultas, menores en número que las quejas, suelen referirse a las opciones de recurso que le cabe a quien es rechazado para cursar un postgrado.

Por su lado, las quejas apuntan al proceso de selección y a la comunicación de resultados. Sobre el proceso de selección, la totalidad son quejas por la falta de oportunidad de estudiar un postgrado oficial en la UNED. En este ámbito unas proceden de estudiantes que han concluido su grado en nuestra Universidad y que reclaman la posibilidad de continuar su formación de postgrado en su misma universidad, sin necesidad de trasladarse a otra. La situación se agrava para aquellos que han concluido su titulación en septiembre y que se encuentran con los plazos de preinscripción cerrados. Otras quejas provienen de aspirantes formados en otros centros universitarios que habían puesto sus esperanzas de realizar un máster según el modelo educativo de la UNED, fundamentalmente por la flexibilidad y las posibilidades de conciliación laboral que pensaban que nuestra Universidad les iba a garantizar.

Otro motivo de queja habitual proviene de los plazos en los que se resuelve la admisión y la fecha de la comunicación de la misma. En este sentido, las reclamaciones se fundan en que la denegación de la solicitud llega al estudiante a finales de septiembre, o incluso en octubre, y en cualquier caso en un momento en el que no se le da opción a solicitar su admisión en otro postgrado.

Como denominador común, las quejas relacionadas con la admisión a másteres oficiales, ponen de manifiesto una enorme decepción con nuestra Universidad, pues se trata de estudiantes deseosos de prolongar su formación, cuando muchos de ellos sólo pueden hacerlo a distancia, y que ven frustrado su proyecto debido a un proceso de selección de aspirantes restringido a un número muy reducido de plazas.

La experiencia recabada en la Oficina del Defensor Universitario muestra que la UNED está desaprovechando su enorme potencial de formación, capaz de llegar a grandes capas de la sociedad y hacerlo de una forma flexible que permite conciliar el estudio con otras obligaciones. La necesidad de formación de postgrado en nuestra sociedad es patente; prueba de ello es la demanda de la que son objeto los másteres oficiales de la UNED. Sin embargo, el número de los admitidos en muchos postgrados ronda tan solo el 10% de las solicitudes. Las consecuencias son evidentes para la sociedad y para la UNED. Para la sociedad porque su universidad pública a distancia no es capaz de satisfacer las necesidades de formación superior de un gran número de ciudadanos. Para la UNED, porque en momentos de carestía económica, de reducida subvención del Estado, cuando se vigilan con detalle e inquietud las cifras de la matrícula en las titulaciones de grado, se desaprovecha la nada despreciable fuente de financiación que supondría un incremento de matrícula en los postgrados oficiales. Con esto estamos dejando un enorme hueco abierto, un hueco que al no estar siendo cubierto por la UNED está siendo atendido por otras universidades, fundamentalmente a distancia y de titularidad privada. Estamos convencidos de que esta situación puede cambiar en un futuro inmediato con el impulso de nuestros órganos de gobierno y la colaboración de todos.

Cursos 2018-2019		
Distribución de casos por materia (604)		
MATERIA	CASOS	%
Admisión Máster	21	3,48
Consulta	6	
Queja	13	
Registro de Hechos	2	
Becas y Ayudas al Estudio	18	2,98
Consulta	2	
Queja	14	
Registro de Hechos	1	
Solicitud Mediación	1	
Convalidaciones	27	4,47
Consulta	2	
Queja	24	
Registro de Hechos	1	
Criterios de Evaluación	10	1,66
Consulta	6	
Queja	4	
Docencia Nivel-contenido	7	1,16
Consulta	2	
Queja	5	
Evaluación Continua	9	1,49
Consulta	4	
Queja	5	
Foros	6	0,99
Actuación de Oficio	1	
Consulta	3	
Queja	2	
Funcionamiento	18	2,98
Consulta	1	
Queja	17	
Funcionamiento Web	4	0,66
Queja	4	
Gestión Administrativa	26	4,30
Consulta	4	
Queja	20	
Registro de Hechos	2	
Material Didáctico	13	2,15
Consulta	2	
Queja	10	
Registro de Hechos	1	
Medios/Instalaciones	1	0,17
Registro de Hechos	1	

Cursos 2018-2019		
Distribución de casos por materia (604) (continuación)		
MATERIA	CASOS	%
Normativa	13	2,15
Consulta	6	
Queja	7	
Notas: Procedimientos	31	5,13
Actuación de Oficio	1	
Queja	28	
Registro de Hechos	2	
Organización-atención docente	35	5,79
Actuación de Oficio	1	
Consulta	2	
Queja	28	
Registro de Hechos	4	
Oposiciones/Concursos	3	0,50
Queja	1	
Registro de Hechos	2	
Planes de Estudio	3	0,50
Queja	1	
Registro de Hechos	1	
Prácticas	38	6,29
Consulta	2	
Queja	33	
Registro de Hechos	1	
Solicitud Mediación	1	
Sugerencia de Mejora	1	
Procedimiento de Admisión	2	0,33
Queja	2	
Procedimiento de Matrícula	75	12,42
Consulta	26	
Queja	43	
Registro de Hechos	6	
Procedimiento Sancionador	5	0,83
Consulta	2	
Queja	3	
Profesorado Sede Central	1	0,17
Queja	1	
Profesores Tutores	6	0,99
Consulta	2	
Queja	3	
Sugerencia de Mejora	1	

Curso 2018-2019		
Distribución de casos por materia (604) (continuación)		
MATERIA	CASOS	%
Pruebas Presenciales	30	4,97
Consulta	5	
Queja	22	
Registro de Hechos	1	
Solicitud Mediación	2	
Revisión de exámenes	121	20,03
Consulta	14	
Queja	98	
Registro de Hechos	8	
Solicitud Mediación	1	
Salud Laboral	1	0,17
Registro de Hechos	1	
Trabajo Fin de Grado	38	6,29
Consulta	4	
Queja	33	
Registro de Hechos	1	
Trabajo Fin de Máster	14	2,32
Consulta	1	
Queja	13	
Tribunal de Compensación	5	0,83
Consulta	3	
Queja	2	
UNEDassis	2	0,33
Queja	1	
Solicitud Mediación	1	
Virtualización	5	0,83
Queja	5	
Otros	16	2,65
Consulta	8	
Queja	6	
Registro de Hechos	1	
Solicitud Mediación	1	
Total general	604	100

Tabla 6. Distribución de casos por materia

6. DISTRIBUCIÓN POR ÁREA

Otra perspectiva de interés para analizar los datos de la actividad de la Oficina del Defensor Universitario en el pasado curso académico nos la proporciona la distribución de las solicitudes de actuación en función de las distintas áreas que sostienen el funcionamiento de la Universidad. Se entiende por área las unidades y órganos que integran la Universidad, como son los centros (Facultades, Escuelas y CAD), órganos unipersonales (Rectorado, Vicerrectorado, Secretaría General y Gerencia) y sus respectivas unidades administrativas centralizadas, los Centros Asociados, el Consejo Social y la Fundación UNED.

Aunque se facilitan datos sobre todos los tipos de actuaciones de la Oficina del Defensor Universitario, creemos que es de especial interés concentrar la atención en las quejas recibidas en las distintas áreas. Ahora bien, los datos facilitados deben tomarse con cautela pues estamos refiriéndonos a las reclamaciones recibidas que no necesariamente se corresponden con una disfunción real.

Si nos fijamos en las Facultades y Escuelas, las quejas tienen en todas ellas una naturaleza muy similar y, en coherencia con los datos expuestos hasta el momento en esta Memoria, el primer orden de frecuencia se corresponde con disconformidades con el resultado del proceso de evaluación y, más concretamente, aluden a la revisión de exámenes y a la calificación de una asignatura. En un segundo lugar, las quejas manifiestan las discrepancias en diversos asuntos como pueden ser las convalidaciones, el Trabajo Fin de Grado, los procedimientos de las notas y, entre otros, la organización y atención docente.

Como puede observarse, hay Facultades y Escuelas en las que el conjunto de las quejas se reparten de forma muy homogénea entre los distintos aspectos de su funcionamiento y otros que, por el contrario, muestran algún foco que concita una mayor concentración de descontento. Cuando sucede esto último, convendría que cada centro afectado se detuviera a realizar un análisis más profundo de esos factores (tales como convalidaciones, revisiones de exámenes, pruebas presenciales o material didáctico) pues las reclamaciones, de contrastarse, ayudan a detectar puntos que reclaman una especial atención.

En el ámbito de los Vicerrectorados, la Gerencia de la Universidad y otros servicios centralizados, las quejas hacen alusión, lógicamente al ámbito de competencia que les es propio. Las quejas se dirigen a dificultades con el procedimiento de matrícula (Gerencia), a problemas de funcionamiento de cursos y de atención docente (Vicerrectorado de Formación Permanente para el Desempeño Profesional y Desarrollo Social), Pruebas Presenciales (Secretaría General) y funcionamiento de los Centros Asociados (Vicerrectorado de Centros Asociados).

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

Distribución de Consultas (108) por área Curso 2018- 2019		
Área	Casos	%
ETS de Ingeniería Informática	2	1,85
Gestión Administrativa	1	
Procedimiento de Matrícula	1	
Facultad de Ciencias	5	4,63
Foros	1	
Prácticas	1	
Procedimiento de Matrícula	3	
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	8	7,41
Criterios de Evaluación	1	
Evaluación Continua	2	
Foros	1	
Organización-atención docente	1	
Procedimiento de Matrícula	1	
Revisión de exámenes	1	
Otros	1	
Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	2	1,85
Admisión Máster	1	
Prácticas	1	
Facultad de Derecho	15	13,89
Admisión Máster	1	
Criterios de Evaluación	1	
Docencia Nivel-contenido	1	
Planes de Estudio	1	
Procedimiento de Matrícula	3	
Revisión de exámenes	4	
Trabajo Fin de Grado	3	
Tribunal de Compensación	1	
Facultad de Educación	8	7,41
Admisión Máster	2	
Criterios de Evaluación	1	
Evaluación Continua	1	
Normativa	1	
Organización-atención docente	1	
Procedimiento de Matrícula	1	
Revisión de exámenes	1	

Distribución de Consultas (108) por área (continuación)		
Curso 2018- 2019		
Área	Casos	%
Facultad de Filología	7	6,48
Criterios de Evaluación	1	
Procedimiento de Matrícula	3	
Revisión de exámenes	1	
Otros	1	
Facultad de Filosofía	4	3,70
Evaluación Continua	1	
Procedimiento de Matrícula	1	
Revisión de exámenes	2	
Facultad de Geografía e Historia	8	7,41
Criterios de Evaluación	1	
Docencia Nivel-contenido	1	
Foros	1	
Material Didáctico	1	
Procedimiento de Matrícula	4	
Facultad de Psicología	16	14,81
Admisión Máster	2	
Criterios de Evaluación	1	
Gestión Administrativa	1	
Procedimiento de Matrícula	4	
Revisión de exámenes	5	
Trabajo Fin de Grado	1	
Tribunal de Compensación	2	
Gerencia	5	4,63
Procedimiento de Matrícula	5	
Rectorado	2	1,85
Normativa	2	
Secretaría General	6	5,56
Gestión Administrativa	1	
Pruebas Presenciales	5	
Servicio de Inspección	4	3,70
Funcionamiento	1	
Normativa	1	
Procedimiento Sancionador	2	
Vicerrectorado de Centros Asociados	2	1,85
Profesores Tutores	2	
Vicerrectorado de Digitalización e Innovación	1	0,93
Material Didáctico	1	

Distribución de Consultas (108) por área (continuación)		
Curso 2018- 2019		
Área	Casos	%
Vicerrectorado de Estudiantes	2	1,85
Becas y Ayudas al Estudio	1	
Convalidaciones	1	
Vicerrectorado de Estudiantes y Emprendimiento	3	2,78
Convalidaciones	1	
Otros	2	
Vicerrectorado de Formación Permanente para Desempeño Profesional	1	0,93
Gestión Administrativa	1	
Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	2	1,85
Becas y Ayudas al Estudio	1	
Otros	1	
Vicerrectorado de Grado y Posgrado	2	1,85
Normativa	2	
Vicerrectorado de Personal Docente e Investigador	1	0,93
Otros	1	
Vicerrectorado de Política Institucional y Relaciones Internacionales	1	0,93
Otros	1	
Externa	1	0,93
Otros	1	
Total general	108	100

Tabla 7. Distribución de consultas por área

Distribución de Quejas (448) por área Curso 2018- 2019		
Área	Casos	%
Curso de Acceso Directo	2	0,45
Gestión Administrativa	1	
Revisión de exámenes	1	
Escuela de Doctorado	5	1,12
Becas y Ayudas al Estudio	1	
Organización-atención docente	2	
Procedimiento de Matrícula	2	
ETS de Ingeniería Informática	7	1,56
Convalidaciones	1	
Gestión Administrativa	1	
Notas: Procedimientos	1	
Prácticas	1	
Procedimiento de Matrícula	2	
Otros	1	
ETS de Ingenieros Industriales	10	2,23
Admisión Máster	1	
Convalidaciones	2	
Notas: Procedimientos	4	
Prácticas	1	
Procedimiento de Matrícula	1	
Revisión de exámenes	1	
Externa	1	0,22
Foros	1	
Facultad de Ciencias	12	2,68
Becas y Ayudas al Estudio	1	
Convalidaciones	1	
Docencia Nivel-contenido	1	
Normativa	1	
Notas: Procedimientos	1	
Organización-atención docente	2	
Prácticas	3	
Procedimiento de Matrícula	1	
Revisión de exámenes	1	
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	19	4,24
Convalidaciones	4	
Criterios de Evaluación	2	
Material Didáctico	2	
Organización-atención docente	3	
Prácticas	2	
Procedimiento de Matrícula	4	
Pruebas Presenciales	1	
Trabajo Fin de Grado	1	
Becas y Ayudas al Estudio	1	

Distribución de Quejas (448) por área (continuación) Curso 2018-2019		
Área	Casos	%
Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	10	2,23
Evaluación Continua	1	
Material Didáctico	1	
Notas: Procedimientos	2	
Organización-atención docente	1	
Revisión de exámenes	1	
Trabajo Fin de Grado	2	
Trabajo Fin de Máster	1	
Facultad de Derecho	94	20,98
Admisión Máster	4	
Becas y Ayudas al Estudio	1	
Convalidaciones	9	
Docencia Nivel-contenido	1	
Evaluación Continua	1	
Funcionamiento Web	1	
Gestión Administrativa	6	
Material Didáctico	1	
Normativa	1	
Notas: Procedimientos	6	
Organización-atención docente	2	
Planes de Estudio	1	
Prácticas	9	
Procedimiento de Matrícula	6	
Procedimiento Sancionador	2	
Profesores Tutores	1	
Pruebas Presenciales	4	
Revisión de exámenes	15	
Trabajo Fin de Grado	11	
Trabajo Fin de Máster	7	
Tribunal de Compensación	1	
Virtualización	4	
Facultad de Educación	39	8,71
Admisión Máster	5	
Becas y Ayudas al Estudio	1	
Criterios de Evaluación	1	
Funcionamiento Web	2	
Material Didáctico	2	
Notas: Procedimientos	3	
Organización-atención docente	2	
Prácticas	3	
Procedimiento de Matrícula	3	
Revisión de exámenes	7	
Trabajo Fin de Grado	7	
Trabajo Fin de Máster	3	

Distribución de Quejas (448) por área (continuación)		
Curso 2018-2019		
Área	Casos	%
Facultad de Filología	19	4,24
Admisión Máster	2	
Convalidaciones	3	
Docencia Nivel-contenido	1	
Evaluación Continua	3	
Organización-atención docente	2	
Prácticas	1	
Procedimiento de Matrícula	3	
Revisión de exámenes	1	
Trabajo Fin de Grado	3	
Facultad de Filosofía	12	2,68
Gestión Administrativa	1	
Normativa	1	
Organización-atención docente	1	
Procedimiento de Matrícula	2	
Revisión de exámenes	5	
Trabajo Fin de Grado	2	
Facultad de Geografía e Historia	10	2,23
Criterios de Evaluación	1	
Notas: Procedimientos	2	
Prácticas	1	
Pruebas Presenciales	1	
Revisión de exámenes	4	
Trabajo Fin de Grado	1	
Facultad de Psicología	101	22,54
Admisión Máster	1	
Becas y Ayudas al Estudio	2	
Convalidaciones	1	
Docencia Nivel-contenido	1	
Gestión Administrativa	2	
Notas: Procedimientos	9	
Organización-atención docente	5	
Prácticas	10	
Procedimiento de Matrícula	5	
Revisión de exámenes	58	
Trabajo Fin de Grado	4	
Trabajo Fin de Máster	2	
Tribunal de Compensación	1	
Fundación UNED	3	0,67
Docencia Nivel-contenido	1	
Funcionamiento	1	
Procedimiento de Matrícula	1	

Distribución de Quejas (448) por área (continuación)		
Curso 2018-2019		
Área	Casos	%
Gerencia	9	2,01
Gestión Administrativa	1	
Procedimiento de Admisión	1	
Procedimiento de Matrícula	7	
Oficina del Defensor Universitario	2	0,45
Funcionamiento	2	
Rectorado	3	0,67
Funcionamiento	1	
Normativa	1	
Otros	1	
Secretaría General	14	3,13
Pruebas Presenciales	14	
Servicio de Inspección	1	0,22
Procedimiento Sancionador	1	
Vicerrectorado de Centros Asociados	16	3,57
Foros	1	
Funcionamiento	4	
Gestión Administrativa	1	
Material Didáctico	1	
Normativa	1	
Organización-atención docente	1	
Prácticas	1	
Procedimiento de Matrícula	1	
Profesores Tutores	2	
Virtualización	1	
Otros	2	
Vicerrectorado de Digitalización e Innovación	1	0,22
Material Didáctico	1	
Vicerrectorado de Estudiantes y Emprendimiento	13	2,90
Becas y Ayudas al Estudio	5	
Convalidaciones	1	
Funcionamiento	2	
Procedimiento de Matrícula	1	
Pruebas Presenciales	1	
Revisión de exámenes	1	
UNEDassis	1	
Otros	1	

Distribución de Quejas (448) por área (continuación) Curso 2018-2019		
Área	Casos	%
Vicerrectorado de Formación Permanente para Desempeño Profesional	27	6,03
Convalidaciones	1	
Funcionamiento	7	
Gestión Administrativa	3	
Material Didáctico	2	
Organización-atención docente	7	
Prácticas	1	
Procedimiento de Matrícula	2	
Pruebas Presenciales	1	
Revisión de exámenes	3	
Vicerrectorado de Grado y Posgrado	11	2,46
Becas y Ayudas al Estudio	1	
Gestión Administrativa	3	
Normativa	1	
Procedimiento de Admisión	1	
Procedimiento de Matrícula	2	
Trabajo Fin de Grado	1	
Otros	2	
Vicerrectorado de Investigación, Transferencia del Conocimiento y Divulgación	1	0,22
Becas y Ayudas al Estudio	1	
Profesorado Sede Central	1	
Vicerrectorado de Personal Docente e Investigador	2	0,45
Normativa	1	
Oposiciones/Concursos	1	
Vicerrectorado de Política Institucional y Relaciones Internacionales	1	0,22
Convalidaciones	1	
Vicerrectorado de Tecnología	2	0,45
Funcionamiento Web	1	
Gestión Administrativa	1	
Total general	448	100

Tabla 8. Distribución de Quejas por área

Distribución de Registro de Hechos (36) por área Curso 2018-2019		
Área	Casos	%
Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	1	2,78
Gestión Administrativa	1	
Facultad de Derecho	13	36,11
Convalidaciones	1	
Medios/Instalaciones	1	
Notas: Procedimientos	2	
Organización-atención docente	1	
Planes de Estudio	1	
Procedimiento de Matrícula	2	
Revisión de exámenes	5	
Facultad de Educación	4	11,11
Admisión Máster	1	
Organización-atención docente	1	
Revisión de exámenes	1	
Trabajo Fin de Grado	1	
Facultad de Filología	2	5,56
Organización-atención docente	1	
Procedimiento de Matrícula	1	
Facultad de Geografía e Historia	1	2,78
Otros	1	
Facultad de Psicología	5	13,89
Admisión Máster	1	
Gestión Administrativa	1	
Prácticas	1	
Revisión de exámenes	2	
Fundación UNED	1	2,78
Organización-atención docente	1	
Gerencia	2	5,56
Oposiciones/Concursos	1	
Salud Laboral	1	
Secretaría General	1	2,78
Pruebas Presenciales	1	
Vicerrectorado de Centros Asociados	1	2,78
Oposiciones/Concursos	1	
Vicerrectorado de Estudiantes y Emprendimiento	1	2,78
Becas y Ayudas al Estudio	1	

Distribución de Registro de Hechos (36) por área (Continuación) Curso 2018-2019		
Área	Casos	%
Vicerrectorado de Formación Permanente para Desempeño Profesional	2	5,56
Material Didáctico	1	
Procedimiento de Matrícula	1	
Vicerrectorado de Grado y Posgrado	1	2,78
Procedimiento de Matrícula	1	
Vicerrectorado de Investigación, Transferencia del conocimiento y divulgación	1	2,78
Procedimiento de Matrícula	1	
Total general	36	100

Tabla 9. Distribución de Registros de Hecho por Área

Distribución de Solicitudes de Mediación (7) por área Curso 2018- 2019		
Área	Casos	%
Facultad de Psicología	3	42,86
Becas y Ayudas al Estudio	1	
Prácticas	1	
Revisión de exámenes	1	
Secretaría General	2	28,57
Pruebas Presenciales	2	
Vicerrectorado de Centros Asociados	1	14,29
Otros	1	
Vicerrectorado de Estudiantes y Emprendimiento	1	14,29
UNEDassis	1	
Total general	7	100

Tabla 10. Distribución de Solicitudes de Mediación por Área

Distribución de Sugerencias de Mejora (2) por área Curso 2018- 2019		
Área	Casos	%
Vicerrectorado de Centros Asociados	1	33,33
Profesores Tutores	1	
Facultad de Ciencias	1	33,33
Prácticas	1	
Total general	2	100

Tabla 11 Distribución de Solicitudes de Mejora por Área

Distribución de Actuaciones de oficio (3) por área Curso 2018-2019		
Área	Casos	%
Facultad de Ciencias de la Educación	2	66,67
Docencia Notas	1	
Foros	1	
Facultad de Filología	1	33,33
Prácticas		
Total general	3	100

Tabla 12. Distribución de Actuaciones de Oficio por Área

7. DISTRIBUCIÓN EN FUNCIÓN DEL NÚMERO DE ESTUDIANTES POR CENTRO

Una dimensión más de los datos de la Oficina del Defensor Universitario que puede ser reveladora, la proporciona el análisis de las solicitudes recibidas según los centros, entendiendo como tales a las Facultades, Escuelas y CAD, dejando a un lado las relativas a los servicios centralizados.

Un primer acercamiento nos lo facilita la Tabla 13 en la que se recoge, por un lado, el número de solicitudes relacionadas con cada centro y, por otro, el número que le correspondería a cada uno de ellos en función de su número de estudiantes, en una atribución ideal de solicitudes. Así, los datos, en una primera aproximación, nos permiten concretar cómo se distribuyen las solicitudes entre Facultades y Escuelas, pero este dato en sí mismo es poco revelador si sabemos huir de las comparaciones que, por lo demás, son estériles. En una segunda aproximación, podemos comprobar si el número de solicitudes atribuidas a un centro se ajusta al porcentaje de estudiantes que tiene matriculados sobre el total de los estudiantes de la UNED.

El tipo de datos que se proporcionan encuentran su verdadero sentido si el estudio comparado se centra en una Facultad o Escuela consigo misma. Es decir, observando si existe una aproximación entre las solicitudes de las que es objeto y su atribución teórica y, por otro lado, determinando cómo ha evolucionado la demanda y su ajuste a la distribución ideal según su número de estudiantes a lo largo de los últimos cursos (Tabla 14).

Como advertimos siempre que tratamos estos asuntos, conviene tener presente que cada una de las incidencias reflejadas en un centro se le ha asignado porque la Oficina, por lo general, 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.

También se debe reseñar que los centros que han sido objeto de un mayor volumen de solicitudes al Defensor Universitario y que en mayor medida rebasan su atribución teórica de casos son aquellos tienen más estudiantes matriculados en sus títulos. En otro orden, es de resaltar, por llamativa, la progresiva disminución de reclamaciones de estudiantes del Curso de Acceso Directo, quedando en una cifra realmente exigua en el último curso académico.

Como siempre, la Oficina del Defensor Universitario se encuentra a la disposición de los equipos decanales y de dirección de las Facultades y Escuelas 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 2018-2019				
Área	Número de Casos	% Total Casos	Alumnos Matriculados (*)	% Atribución Ideal
Curso de Acceso Directo	2	0,59	9.311	6,22
ETS de Ingeniería Informática	7	2,06	4.415	2,95
ETS de Ingenieros Industriales	10	2,94	3.884	2,59
Facultad de Ciencias	12	3,53	8.615	5,76
Facultad de CC. Económicas y Empresariales	19	5,59	15.637	10,45
Facultad de CC. Políticas y Sociología	10	2,94	4.832	3,23
Facultad de Derecho	94	27,65	32.880	21,97
Facultad de Educación	39	11,47	10.526	7,03
Facultad de Filología	19	5,59	8.350	5,58
Facultad de Filosofía	12	3,53	6.149	4,11
Facultad de Geografía e Historia	10	2,94	14.617	9,77
Facultad de Psicología	101	29,71	28.433	19,00
Escuela de Doctorado	5	1,47	2.036	1,36
Total	340	100,00	149.685	100,00

(*) Fuente: Portal Estadístico UNED a 28-10-19

Tabla 13. Comparativa del Total de casos por centro y la atribución ideal en función del número de alumnos matriculados

Comparativa del total de casos por centro y atribución ideal

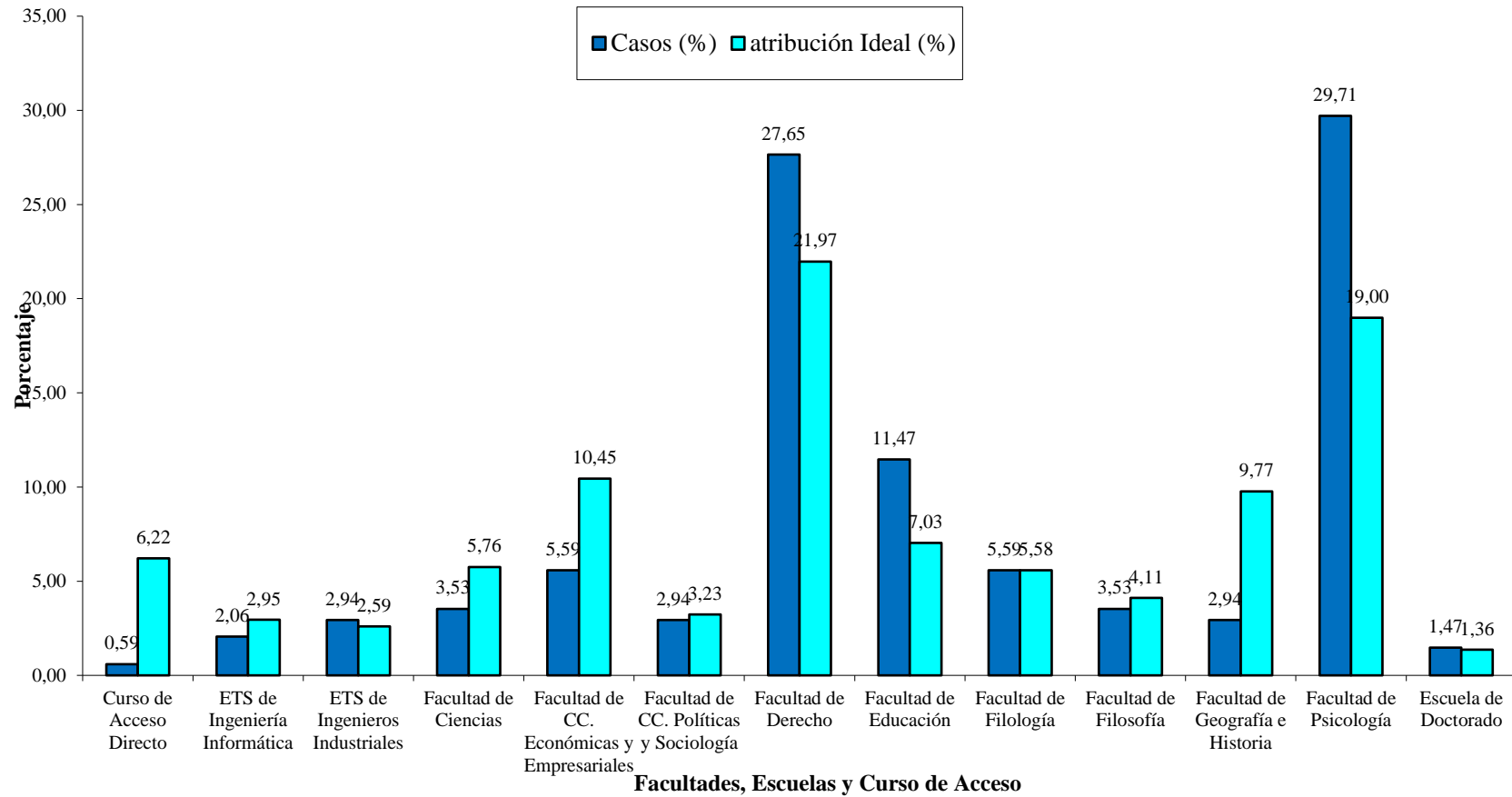


Gráfico 6. Comparativa total de casos por Centro y atribución ideal

Comparativa Total de Casos y Atribución ideal 2017-2018 y 2018-2019								
Área	Número de Casos 2018-19	% Total Casos 2018-19	Alumnos Matriculados 2018-19(*)	% Atribución Ideal 2018-19	Número de Casos 2017-18	%Total Casos 2017-18	Alumnos Matriculados 2017-18	% Atribución Ideal 2017-18
Curso de Acceso Directo	2	0,59	9.311	6,22	8	1,61	7.767	5,26
ETS de Ingeniería Informática	7	2,06	4.415	2,95	11	2,21	4.420	2,99
ETS de Ingenieros Industriales	10	2,94	3.884	2,59	20	4,02	3.869	2,62
Facultad de Ciencias	12	3,53	8.615	5,76	17	3,41	7.770	5,26
Facultad de CC. Económicas y Empresariales	19	5,59	15.637	10,45	20	4,02	16.464	11,14
Facultad de CC. Políticas y Sociología	10	2,94	4.832	3,23	14	2,81	5.060	3,42
Facultad de Derecho	94	27,65	32.880	21,97	140	28,11	32.768	22,18
Facultad de Educación	39	11,47	10.526	7,03	67	13,45	10.808	7,32
Facultad de Filología	19	5,59	8.350	5,58	39	7,83	8.313	5,63
Facultad de Filosofía	12	3,53	6.149	4,11	14	2,81	5.688	3,85
Facultad de Geografía e Historia	10	2,94	14.617	9,77	27	5,42	14.437	9,77
Facultad de Psicología	101	29,71	28.433	19,00	117	23,49	28.819	19,51
Escuela de Doctorado	5	1,47	2.036	1,36	4	0,80	1.562	1,06
Total	340	100,00	149.685	100,00	498	100,00	147.745	100,00

(*) Fuente: Portal Estadístico UNED a 28-10-19

Tabla 14. Comparativa Total de Casos y Atribución ideal 2017-2018 y 2018-2019

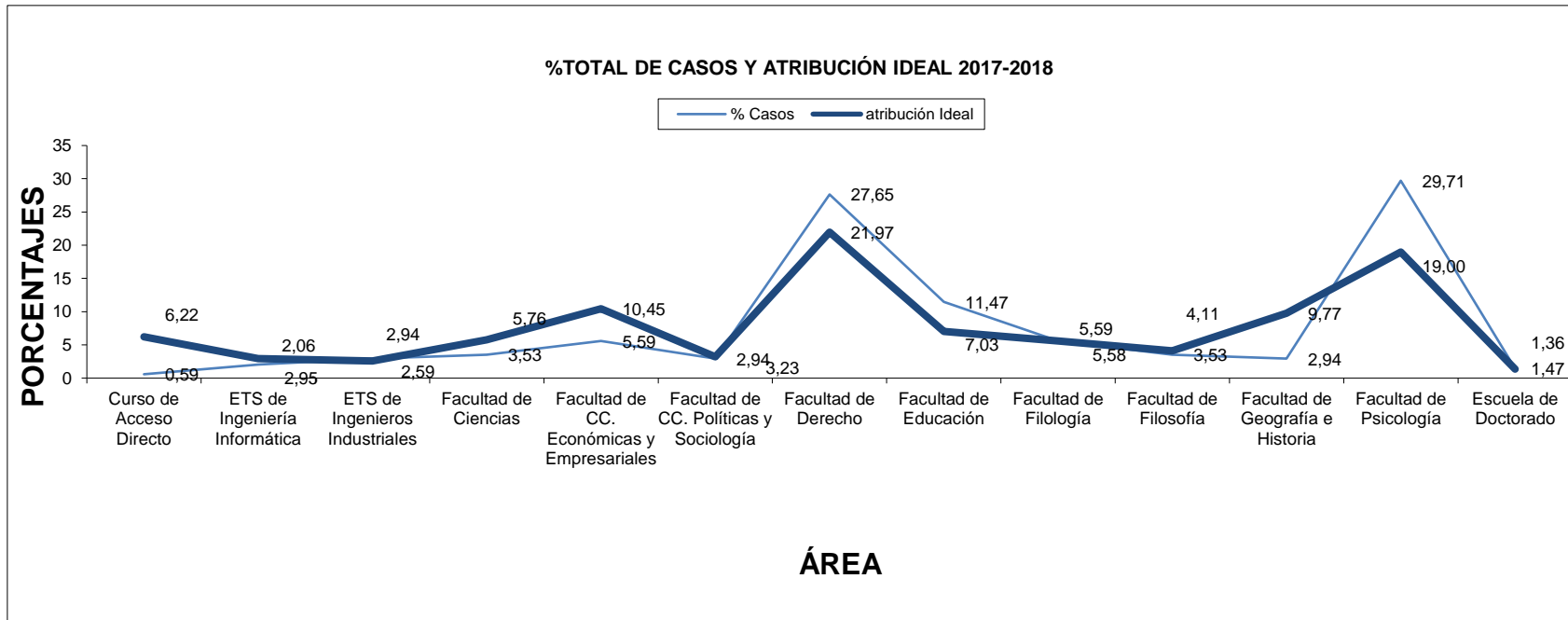


Gráfico 7. % Total de Casos y Atribución Ideal 2017-2018

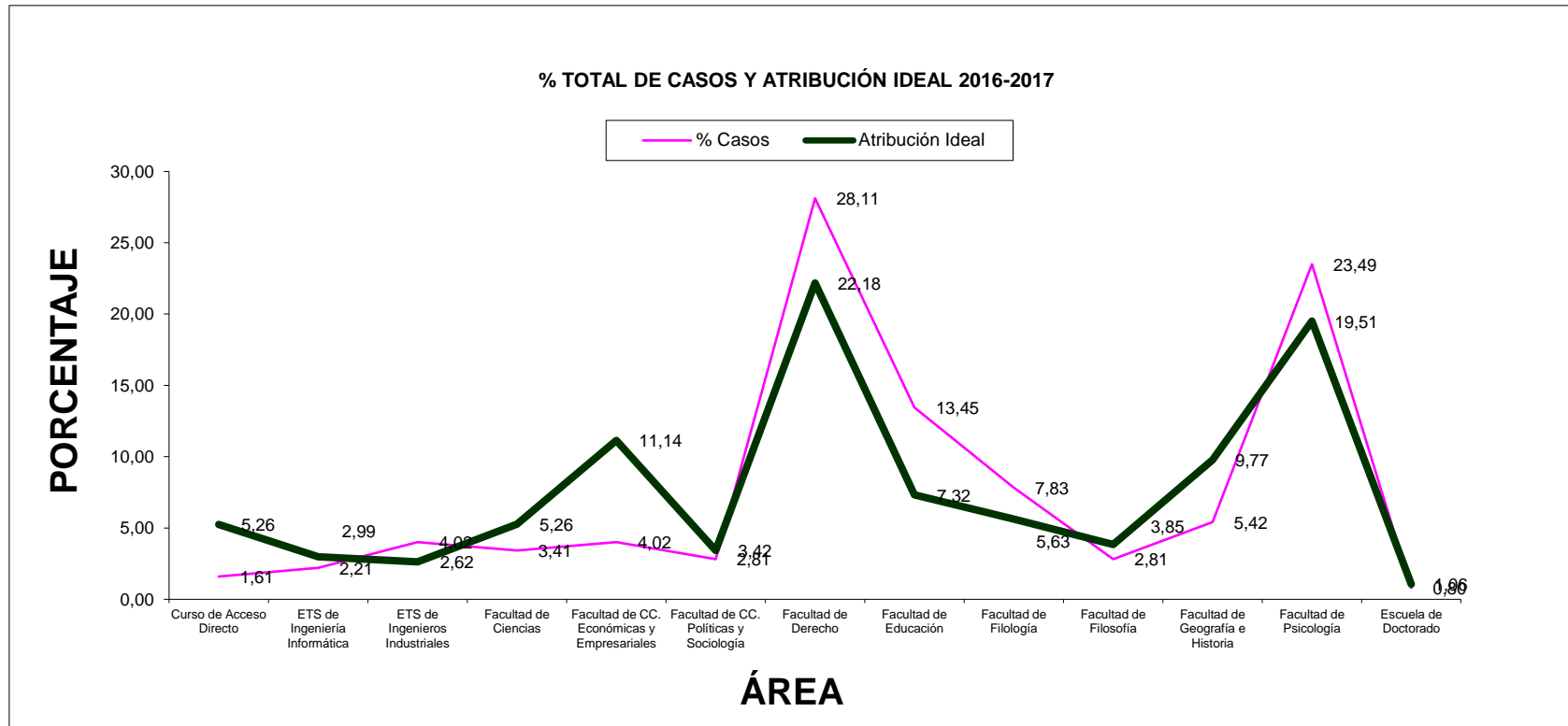


Gráfico 7 bis. % Total de Casos y atribución ideal 2016-2017

8. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR TITULACIÓN

El presente apartado ofrece la distribución de consultas y quejas recibidas en la Oficina del Defensor Universitario por titulaciones de Grado y de Máster Universitario Oficial. Se han excluido los títulos propios y la formación permanente y profesional, dado que su gran número y bajas frecuencias determinan una gran dispersión de datos que hacen irrelevante la información.

Consideramos que la información de las tablas que se proporciona 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 comprobar su evolución. No obstante, la Oficina del Defensor Universitario está a la disposición de unos y de otros, para analizar la cuestión con mayor detalle del que permite este informe.

Las consultas y quejas contempladas en este apartado se refieren a aspectos académicos de cada título, no contemplando otros asuntos como puedan ser los meramente administrativos o de gestión. Por este motivo, el sumatorio de los asuntos atribuidos a los títulos de una misma Facultad no coincide con las cifras globales facilitadas en el apartado anterior.

Tanto para el caso de las titulaciones de Grado como para las de Máster oficial, debemos explicar que las quejas no se reparten homogéneamente entre sus asignaturas de una misma titulación sino que, por lo normal, se concentran en alguna asignatura problemática en particular que experimenta un mayor índice de conflictividad que el resto del título.

DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR TITULACIÓN 2018-2019				
Grados				
Titulación	Consulta	% Consultas	Queja	% Quejas
Grado en Administración y Dirección de Empresas	2	2,60	8	2,60
Grado en Antropología	1	1,30	5	1,62
Grado en Ciencias Jurídicas y de la Administración	0	0,00	4	1,30
Grado en Ciencia Política y de la Administración	1	1,30	5	1,62
Grado en Ciencias Ambientales	0	0,00	6	1,95
Grado en Derecho	8	10,39	35	11,36
Grado en Criminología	2	2,60	16	5,19
Grado en Economía	4	5,19	8	2,60
Grado en Educación Social	2	2,60	18	5,84
Grado en Estudios Ingleses: Lengua, Literatura y Cultura	1	1,30	11	3,57
Grado en Filosofía	4	5,19	5	1,62
Grado en Física	3	3,90	1	0,32
Grado en Geografía e Historia	5	6,49	8	2,60
Grado en Historia del Arte	5	6,49	5	1,62
Grado en Ingeniería Electrónica Industrial y Automática	0	0,00	2	0,65
Grado en Ingeniería Eléctrica	0	0,00	3	0,97
Grado en Ingeniería en Tecnologías de la Información	0	0,00	1	0,32
Grado en Ingeniería en Tecnologías Industriales	0	0,00	2	0,65
Grado en Ingeniería Informática	0	0,00	5	1,62
Grado en Ingeniería Mecánica	0	0,00	1	0,32
Grado en Lengua y Literatura Españolas	4	5,19	8	2,60
Grado en Matemáticas	1	1,30	3	0,97
Grado en Pedagogía	3	3,90	11	3,57
Grado en Psicología	17	22,08	97	31,49
Grado en Química	3	3,90	4	1,30
Grado en Sociología	0	0,00	3	0,97
Grado en Trabajo Social	7	9,09	23	7,47
Grado en Turismo	4	5,19	10	3,25
Total	77	100	308	100

Tabla 15. Distribución de casos por titulación 2018-2019

Distribución de casos (95) por Máster Oficial Curso 2018- 2019	
Área	Materia
Máster Univ. Metodología de las CC. Comportamiento. UNED,UCM.UAM	2
Becas y Ayudas al Estudio	2
Máster Universitario en Filosofía Teórica y Práctica	2
Docencia Organización-Atención	1
Docencia Revisión	1
Máster Universitario en Acceso a la Abogacía	18
Admisión Máster	1
Becas y Ayudas al Estudio	1
Docencia Notas	2
Docencia Prácticas	1
Docencia Revisión	2
Docencia Virtualización	4
Prácticas	4
Procedimiento de Matrícula	1
Trabajo Fin de Máster	2
Máster Universitario en Ciencia del Lenguaje y Lingüística Hispánica	1
Admisión Máster	1
Máster Universitario en Ciencia y Tecnología Química	1
Docencia Nivel-contenido	1
Máster Universitario en Comunicación, Cultura, Sociedad y Política	1
Trabajo Fin de Máster	1
Máster Universitario en Derecho de Seguros	2
Gestión Administrativa	1
Procedimiento de Matrícula	1
Máster Universitario en Derecho Humanos	5
Gestión Administrativa	1
Procedimiento Sancionador	1
Trabajo Fin de Máster	3
Máster Universitario en Dirección Pública, Hª Pública, Políticas Públicas	1
Admisión Máster	1
Máster Universitario en el Mundo Clásico y su Proyección en la Cultura Occidental	1
Docencia Organización-Atención	1

Distribución de casos (95) por Máster Oficial (continuación) Curso 2018- 2019	
Área	Materia
Máster Universitario en España Contemporánea en Contexto Internacional	1
Docencia Revisión	1
Máster Universitario en Estrategias y Tecnologías para la Función docente	1
Admisión Máster	1
Máster Universitario en Estudios de Género	1
Admisión Máster	1
Máster Universitario en Estudios Franceses y Francófonos	1
Trabajo Fin de Máster	1
Máster Universitario en Física Médica	1
Normativa	1
Máster Universitario en Formación del Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria	18
Admisión Máster	7
Becas y Ayudas al Estudio	1
Docencia Notas	1
Docencia Organización-Atención	2
Docencia Revisión	1
Material Didáctico	1
Normativa	2
Trabajo Fin de Máster	3
Máster Universitario en Ingeniería Industrial	1
Docencia Revisión	1
Máster Universitario en Ingeniería Informática	1
Procedimiento de Matrícula	1
Máster Universitario en Innovación e Investigación en Educación	4
Docencia Revisión	1
Foros	1
Procedimiento de Matrícula	2
Máster Universitario en Intervención Educativa en Contextos Sociales	1
Procedimiento de Matrícula	1
Máster Universitario en Inv. Tecnologías Industriales	1
Convalidaciones	1
Máster Universitario en Investigación en Psicología	3
Admisión Máster	1
Normativa	1
Trabajo Fin de Máster	1
Máster Universitario en Memoria y Crítica de la Educación (UNED-ALCALÁ DE HENARES)	1
Prácticas	1
Máster Universitario en Orientación Profesional	1
Admisión Máster	1

Distribución de casos (95) por Máster Oficial (continuación) Curso 2018- 2019	
Área	Materia
Máster Universitario en Política y Democracia	1
Docencia Organización-Atención	1
Máster Universitario en Prevención de Riesgos Laborales: Seguridad en el Trabajo	1
Docencia Revisión	1
Máster Universitario en Problemas Sociales	2
Prácticas	1
Procedimiento de Matrícula	1
Máster Universitario en Protocolo	1
Docencia Revisión	1
Máster Universitario en Psicología General Sanitaria	5
Admisión Máster	1
Becas y Ayudas al Estudio	1
Docencia Prácticas	2
Prácticas	1
Máster Universitario en Seguridad	4
Admisión Máster	1
Docencia Revisión	1
Trabajo Fin de Máster	2
Máster Universitario en Tecnologías de la Información y la comunicación en la Enseñanza	1
Docencia Organización-Atención	1
Máster Universitario en Unión Europea	2
Docencia Nivel-contenido	1
Pruebas Presenciales	1
Máster Universitario Estudios de Género	1
Pruebas Presenciales	1
Máster Universitario Formación de Profesores de Español como Segunda Lengua	1
Admisión Máster	1
Máster Universitario Investigación Ingeniería Eléctrica, Electrónica y Control	1
Admisión Máster	1
Máster Universitario Investigación Antropológica	1
Procedimiento de Matrícula	1
Máster Universitario Prevención de Riesgos Laborales	3
Docencia Revisión	1
Funcionamiento Web	1
Trabajo Fin de Máster	1
Total general	95

Tabla.16 Distribución de casos en Másteres Oficiales

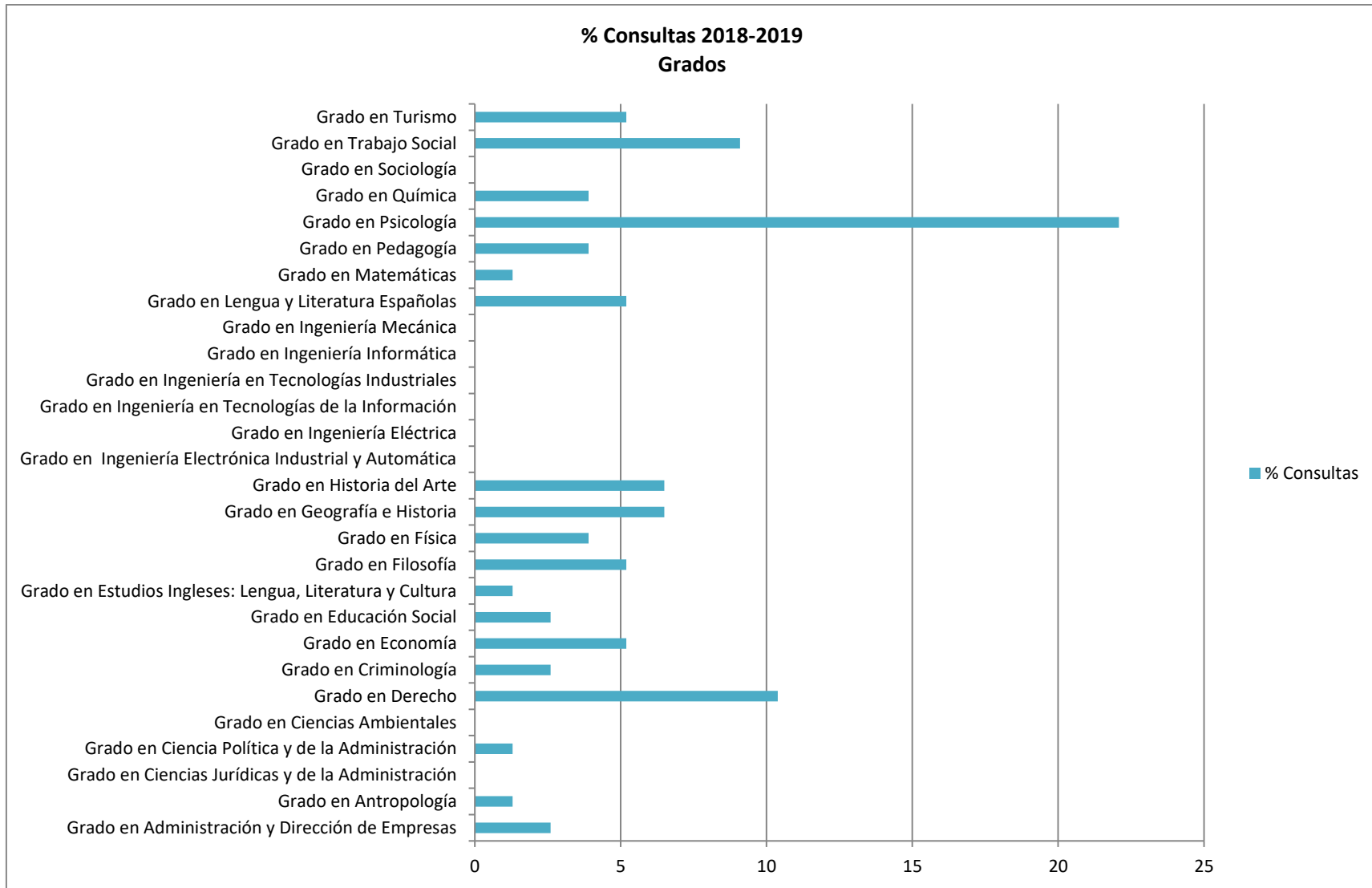


Gráfico 8. % Consultas 2018-2019 por titulaciones de Grado

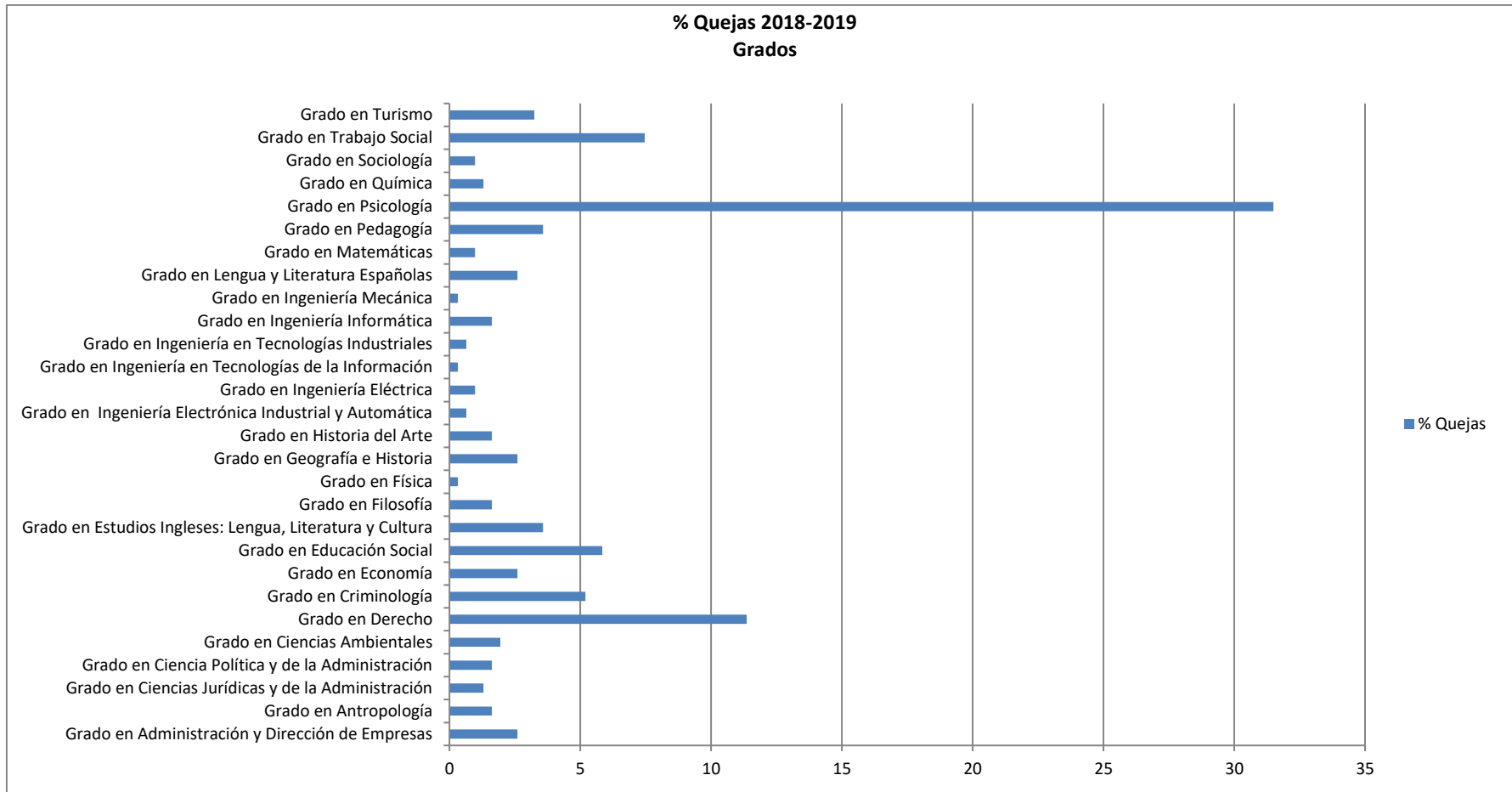


Gráfico 8 bis % Quejas 2018-2019 por titulaciones de Grado

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.

El número de solicitudes de las que es objeto un departamento universitario constituye un dato necesario pero, por sí solo, insuficiente. Conviene, sin duda, conocer el volumen de reclamaciones que recibe un determinado departamento, pero se hace imprescindible dar un paso más y concretar el sentido de esas reclamaciones, especialmente en los departamentos con un mayor número de quejas, llegando determinar las asignaturas donde se producen. Las posibilidades de esta Memoria y el número ingente de materias de las distintas titulaciones no permiten descender hasta los datos relacionados con las asignaturas de cada departamento. Esta Oficina queda a la disposición de los departamentos para detallar una información que aquí se ofrece de forma necesariamente más gruesa.

Para una correcta interpretación de los datos sobre los departamentos, conviene adoptar algunas cautelas. Por un lado, hay que tener presente que la suma de los asuntos de una Facultad o Escuela, antes presentados, no es en este caso, la de sus Departamentos, pues en las tablas del presente apartado no se recogen las cuestiones que atañen a los decanatos, secretarías, negociados y demás servicios administrativos de los centros. Por otro, lado, es necesario advertir que ante bajas frecuencias, los gráficos pueden distorsionar la información. Por ejemplo, es posible que en una Facultad con tres departamentos y seis quejas, un departamento con tan solo tres quejas ocupe la mitad del gráfico, atribuyéndole un peso que realmente no tiene. Por este motivo, rogamos que ante bajas frecuencia se desprecie la utilidad del gráfico.

La información ofrecida en las siguientes tablas y gráficos es interesante especialmente para las direcciones de los departamentos y para sus miembros, así como para los decanatos y direcciones de las Facultades y Escuelas, especialmente si se ponen en relación con los facilitados en memorias anteriores.

Facultad de Ciencias Casos por Departamento Curso 2018-2019		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Física Fundamental	0	0
Física Interdisciplinar	0	0
Química Orgánica y Biorgánica	0	0
Matemáticas Fundamentales	1	17
Estadística, Investigación Operativa y Cálculo	1	17
Química Inorgánica y Química Técnica	1	17
Ciencias y Técnicas Fisicoquímicas	0	0
Ciencias Analíticas	3	50
Física Matemática y Fluidos	0	0
Total	6	100

Tabla 16. Departamentos de la Facultad de Ciencias

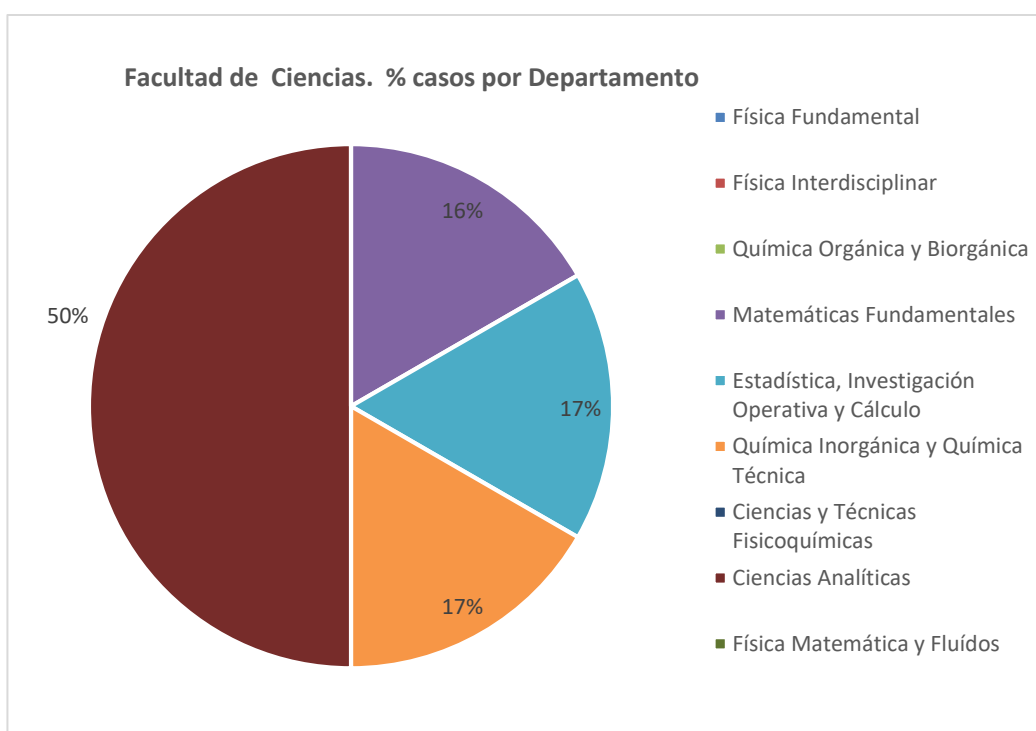


Gráfico 9. Departamentos de la Facultad de Ciencias

Facultad de Derecho		
Casos por Departamento Curso 2018-2019		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Historia del Derecho y de las Instituciones	1	2
Derecho Civil	6	14
Derecho de la Empresa	9	20
Economía Aplicada y Gestión Pública	1	2
Derecho Constitucional	2	5
Derecho Penal y Criminología	8	18
Derecho Romano	0	0
Filosofía Jurídica	1	2
Derecho Mercantil	5	11
Derecho Procesal	2	5
Derecho Administrativo	4	9
Derecho Político	2	5
Derecho Eclesiástico del Estado	0	0
Derecho Internacional Público	1	2
Trabajo Social	2	5
Servicios Sociales y Fundamentos Histórico-Jurídicos	0	0
Total	44	100

Tabla 16. Departamentos de la Facultad de Derecho

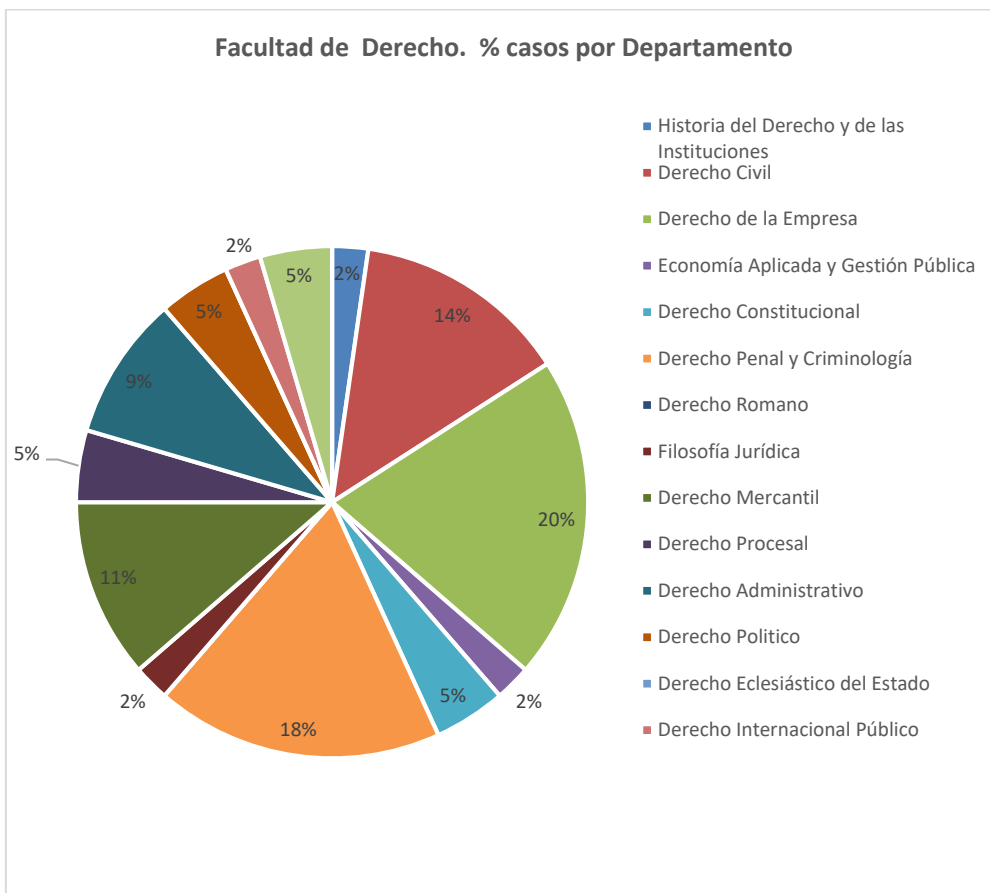


Gráfico 10. Departamentos de la Facultad de Derecho

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Casos por Departamento Curso 2018-2019		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Economía Aplicada	2	18
Organización de Empresas	1	9
Economía de la Empresa y Contabilidad	3	27
Economía Aplicada e Historia Económica	1	9
Economía Aplicada y Estadística	2	18
Teoría Económica y Economía Matemática	0	0
Análisis Económico	2	18
Total	11	100

Tabla 17. Departamentos de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

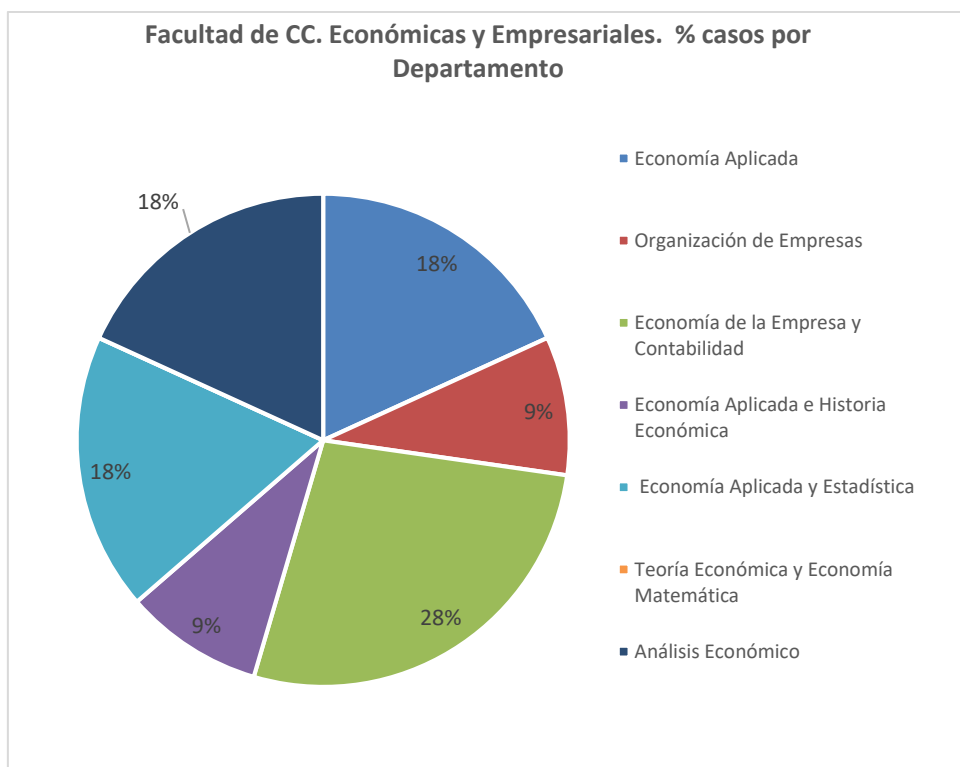


Gráfico 11. Departamentos de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Facultad de Educación		
Casos por Departamento Curso 2018-2019		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación I	3	15
Historia de la Educación y Educación Comparada	2	10
Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación II	4	20
Didáctica, Organización Escolar y Didácticas Especiales	7	35
Teoría de la Educación y Pedagogía Social	4	20
Total	20	100

Tabla 18. Departamentos de la Facultad de Ciencias de la Educación

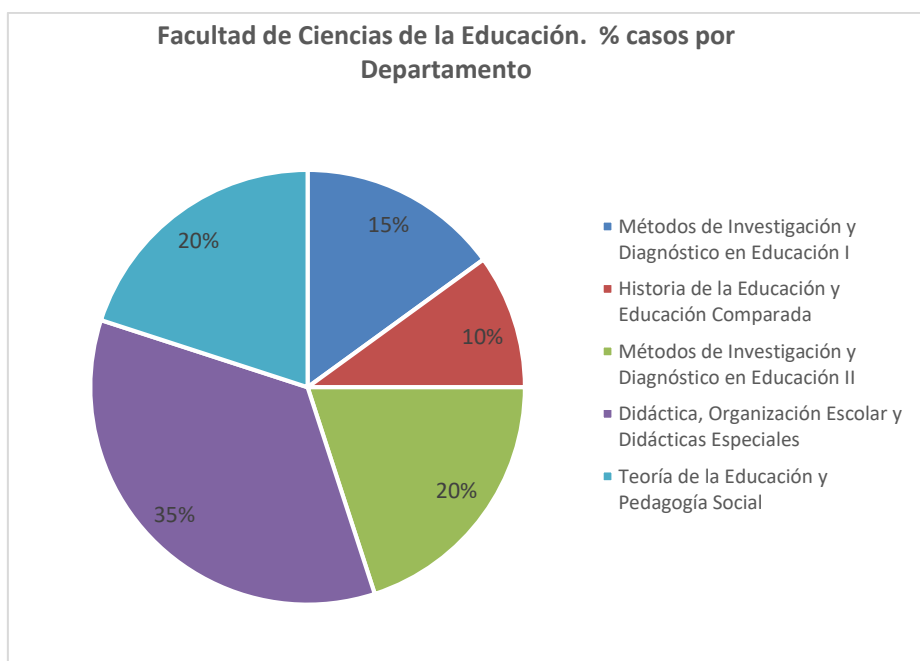


Gráfico 12. Departamentos de la Facultad de Ciencias de la Educación

ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES Casos por Departamento Curso 2018-2019		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Ingeniería Energética	1	14
Ingeniería de la Construcción y Fabricación	1	14
Mecánica	0	0
Matemática Aplicada I	0	0
Ingeniería Eléctrica, Electrónica y de Control	5	71
Total	7	100

Tabla 19. Departamentos de la Escuela de Ingenieros Industriales

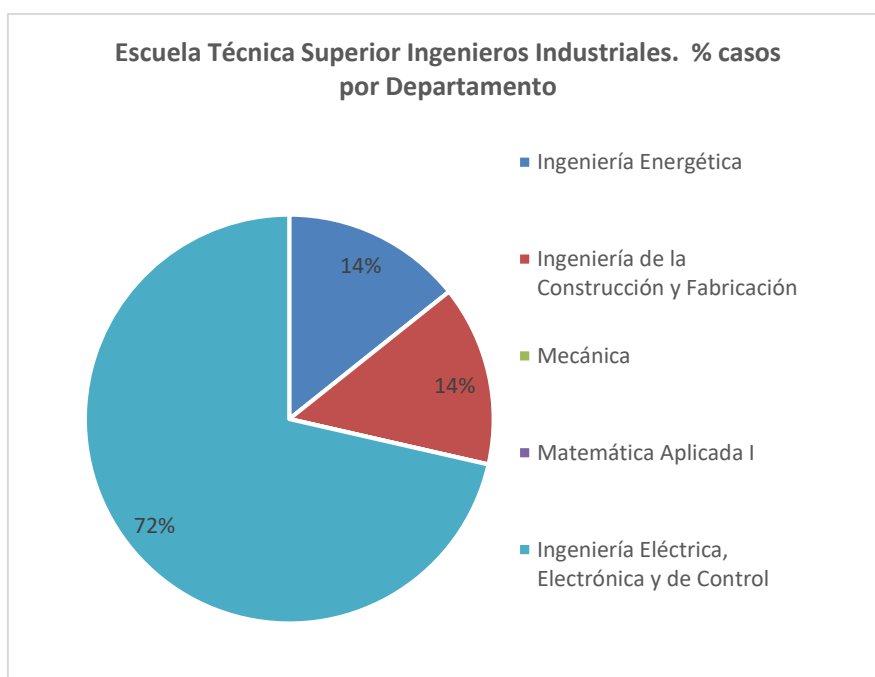


Gráfico 13. Departamentos de la Escuela de Ingenieros Industriales

ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA INFORMÁTICA Casos por Departamento Curso 2018-2019		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Lenguajes y Sistemas Informáticos	2	67
Inteligencia Artificial	0	0
Informática y Automática	0	0
Ingeniería del Software y Sistemas Informáticos	1	33
Sistemas de Comunicación y Control	0	0
Total	3	100

Tabla 19. Departamentos de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática

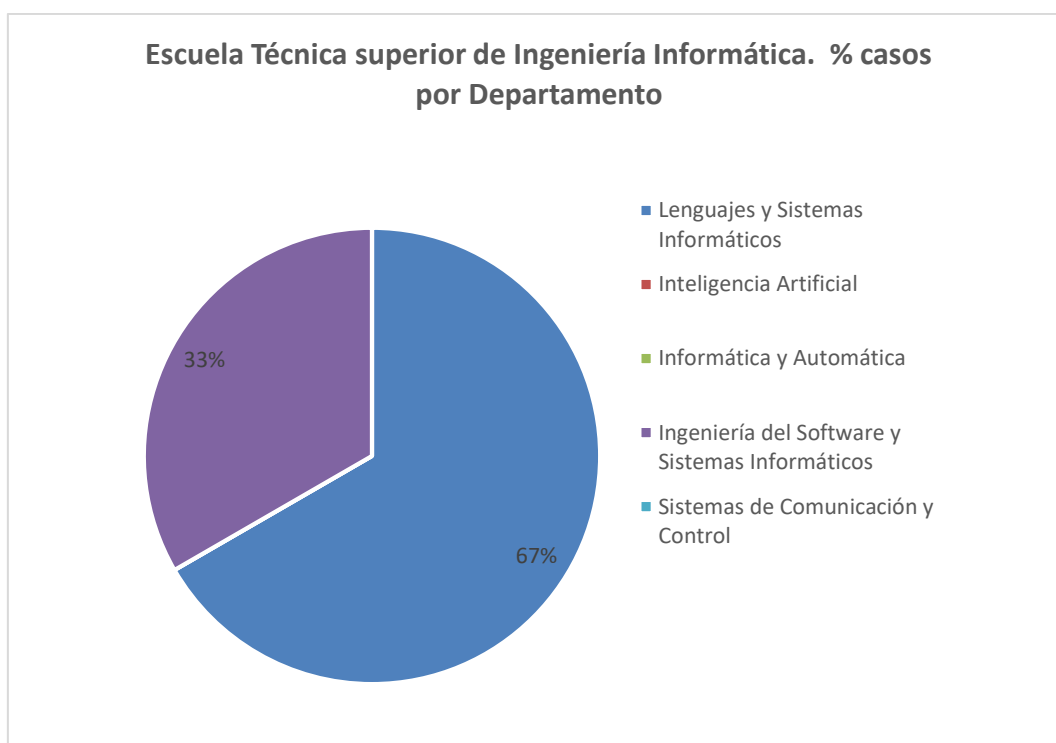


Gráfico 14. Departamentos de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática

FACULTAD DE FILOLOGÍA		
Casos por Departamento Curso 2018-2019		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Literatura Española y Teoría de la Literatura	2	20
Lengua Española y Lingüística General	3	30
Filología Extranjera y sus Lingüísticas	4	40
Filología Clásica	1	10
Filología Francesa	0	0
Total	10	100

Tabla 20. Departamentos de la Facultad de Filología

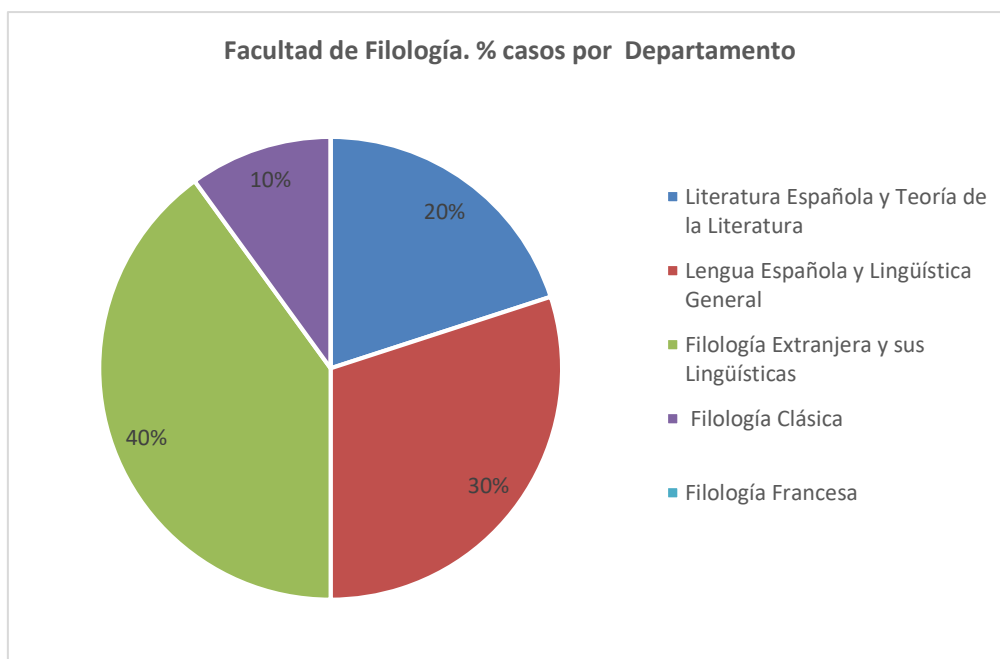


Gráfico 15. Departamentos de la Facultad de Filología

FACULTAD DE FILOSOFÍA		
Casos por Departamento Curso 2018-2019		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Filosofía	1	25
Filosofía y Filosofía Moral y Política	2	50
Antropología Social y Cultural	0	0
Lógica, Historia y Filosofía de la Ciencia	1	25
Total	4	100

Tabla 21. Departamentos de la Facultad de Filosofía

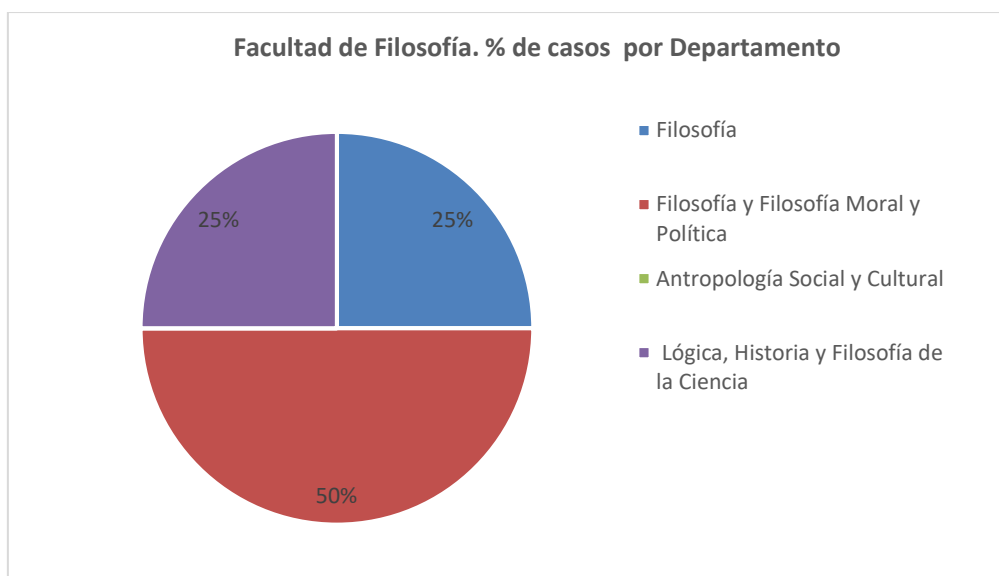


Gráfico 16. Departamentos de la Facultad de Filosofía

FACULTAD DE GEOGRAFÍA E HISTORIA Casos por Departamento Curso 2018-2019		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Prehistoria y Arqueología	1	7
Historia Antigua	0	0
Historia Medieval y CC. Técnicas Historiográficas	0	0
Historia Contemporánea	5	36
Historia del Arte	4	29
Historia Moderna	3	21
Geografía	1	7
Total	14	100

Tabla 22. Departamentos de la Facultad de Geografía e Historia

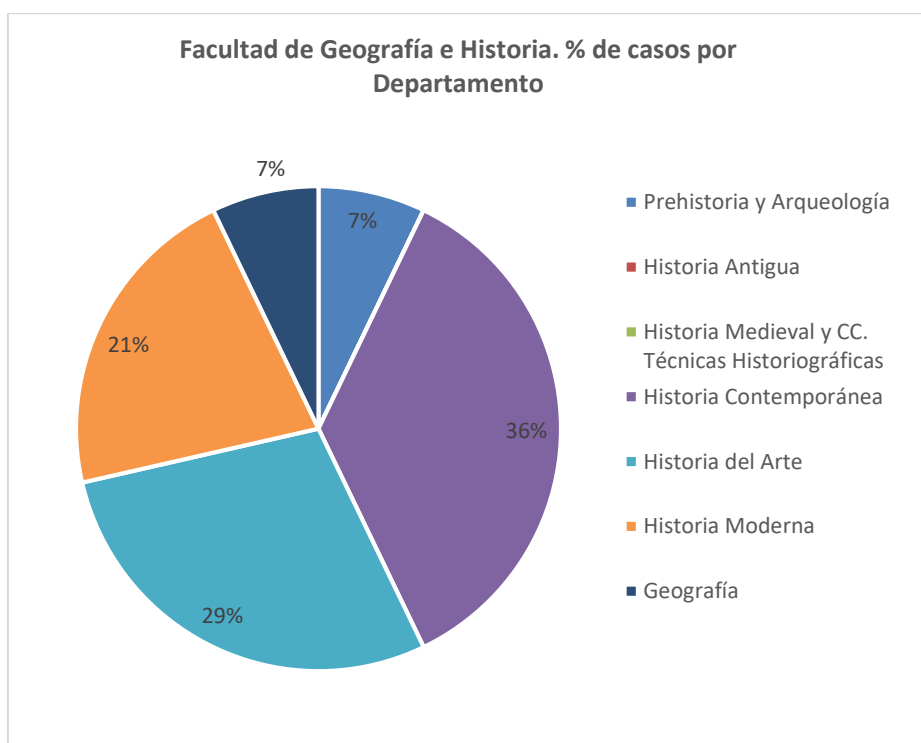


Gráfico 17. Departamentos de la Facultad de Geografía e Historia

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA		
Casos por Departamento Curso 2017-2018		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Ciencia Política y de la Administración	5	50
Historia Social y del Pensamiento Político	0	0
Sociología I (Teoría, Metodología y Cambio Social)	3	30
Sociología II (Estructura Social)	0	0
Sociología III (Tendencias sociales)	2	20
Total	10	100

Tabla 23. Departamentos de la Facultad de Políticas y Sociología

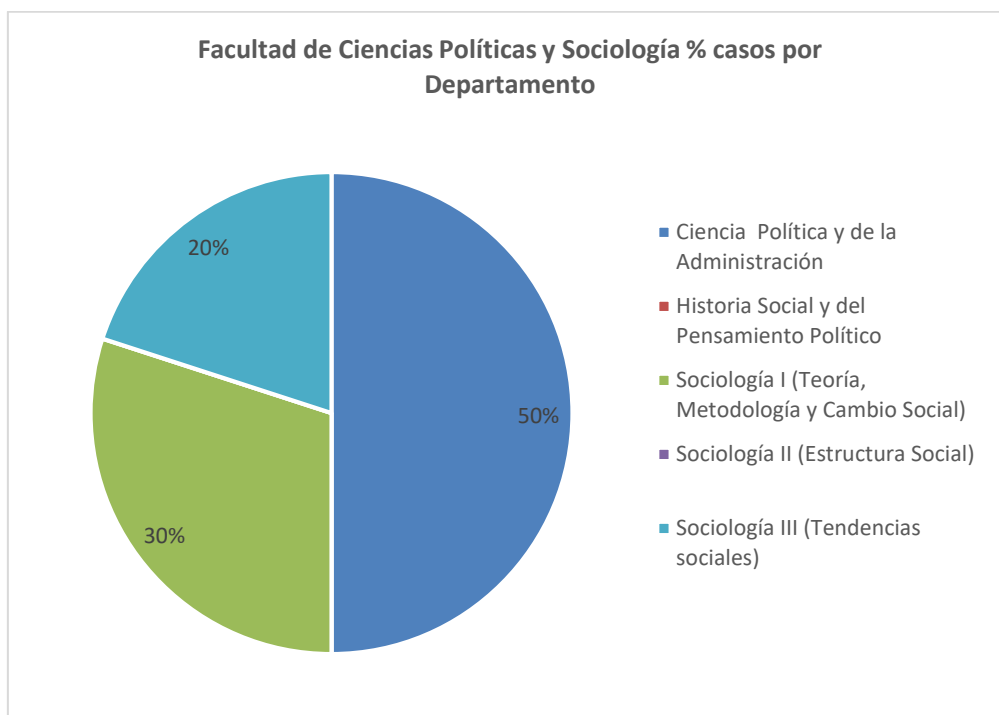


Gráfico 18. Departamentos de la Facultad de Políticas y Sociología

FACULTAD DE PSICOLOGÍA		
Casos por Departamento Curso 2017-2018		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Psicología Básica I	8	10
Psicología Básica II	2	3
Metodología de las Ciencias del Comportamiento	4	5
Psicobiología	49	62
Psicología Personalidad, Evaluación y Tratamientos Psicológicos	9	11
Psicología Social y de las Organizaciones	0	0
Psicología Evolutiva y de la Educación	7	9
Total	79	100

Tabla 24. Departamentos de la Facultad de Psicología

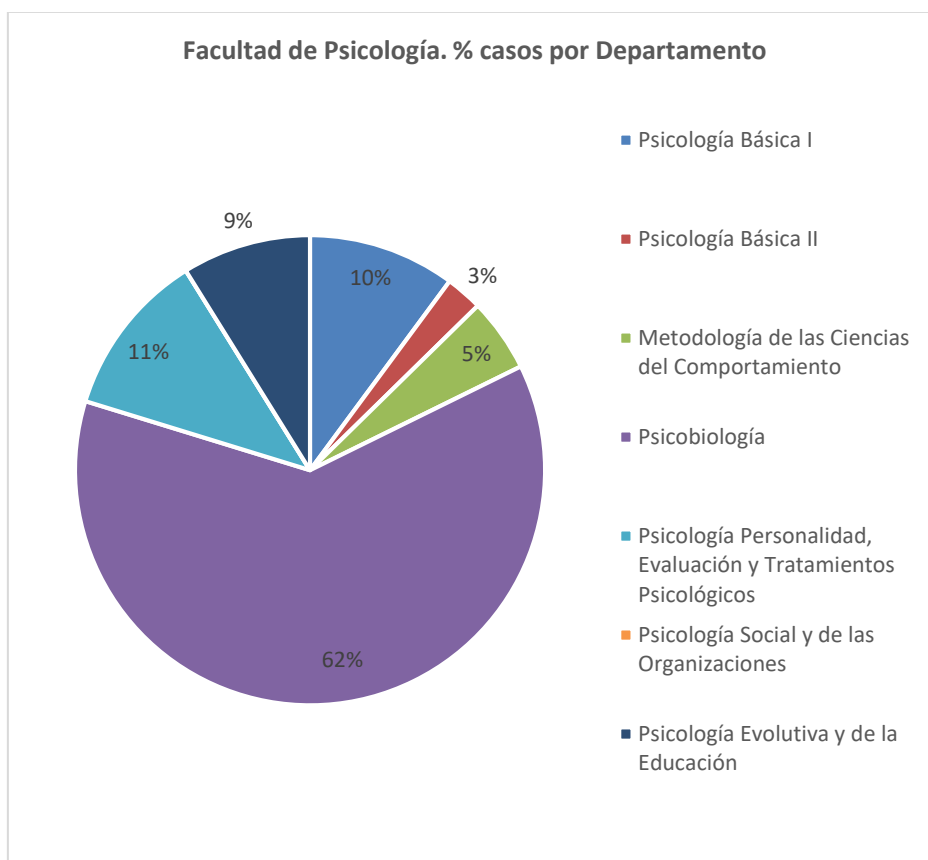


Gráfico 19. Departamentos de la Facultad de Psicología

10 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 2017 se le asignó un presupuesto de 18.380 euros; que se redujo a 16.582 € en el ejercicio 2018, cifra que se ha mantenido para los presupuestos del año 2019 y 2020, 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 29%.

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
1	Estudiante	10-jul.-19	Docencia Revisión	No	Curso de Acceso Directo	CERRADO
2	Estudiante	21-ago.-19	Gestión Administrativa	No	Curso de Acceso Directo	CERRADO
3	Estudiante	22-oct.-18	Procedimiento de Matrícula	No	Escuela de Doctorado	CERRADO
4	Estudiante	08-ene.-19	Procedimiento de Matrícula	No	Escuela de Doctorado	CERRADO
5	Estudiante	03-abr.-19	Becas y Ayudas al Estudio	No	Escuela de Doctorado	CERRADO
6	Estudiante	05-sep.-19	Docencia Organización-Atención	No	Escuela de Doctorado	CERRADO
7	Estudiante	12-sep.-19	Docencia Organización-Atención	No	Escuela de Doctorado	CERRADO
8	Estudiante	04-oct.-18	Docencia Notas	No	ETS de Ingeniería Informática	CERRADO
9	Estudiante	29-oct.-18	Procedimiento de Matrícula	No	ETS de Ingeniería Informática	CERRADO
10	Estudiante	17-ene.-19	Otros	Si	ETS de Ingeniería Informática	CERRADO
11	Estudiante	27-may.-19	Docencia Prácticas	No	ETS de Ingeniería Informática	CERRADO
12	Estudiante	06-jun.-19	Procedimiento de Matrícula	No	ETS de Ingeniería Informática	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
14	Estudiante	25-sep.-19	Gestión Administrativa	No	ETS de Ingeniería Informática	Finalizado No favorable
15	Estudiante	02-oct.-18	Convalidaciones	No	ETS de Ingenieros Industriales	CERRADO
16	Estudiante	03-oct.-18	Procedimiento de Matrícula	No	ETS de Ingenieros Industriales	CERRADO
17	Estudiante	13-dic.-18	Convalidaciones	No	ETS de Ingenieros Industriales	CERRADO
18	Estudiante	22-dic.-18	Docencia Notas	Si	ETS de Ingenieros Industriales	CERRADO
19	Estudiante	10-feb.-19	Prácticas	Si	ETS de Ingenieros Industriales	CERRADO
20	Estudiante	21-feb.-19	Docencia Revisión	Si	ETS de Ingenieros Industriales	CERRADO
21	Estudiante	05-mar.-19	Docencia Notas	Si	ETS de Ingenieros Industriales	Finalizado favorable
22	Estudiante	11-mar.-19	Docencia Notas	Si	ETS de Ingenieros Industriales	Finalizado favorable
23	Estudiante	11-mar.-19	Docencia Notas	Si	ETS de Ingenieros Industriales	CERRADO
24	Estudiante	05-ago.-19	Admisión Máster	No	ETS de Ingenieros Industriales	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
25	Externo	23-oct.-18	Foros	No	Externa	No Admitida
26	Estudiante	22-oct.-18	Docencia Organización-Atención	Si	Facultad de Ciencias	CERRADO
27	Estudiante	20-dic.-18	Convalidaciones	No	Facultad de Ciencias	CERRADO
28	Estudiante	21-feb.-19	Docencia Notas	No	Facultad de Ciencias	CERRADO
29	Estudiante	06-mar.-19	Becas y Ayudas al Estudio	No	Facultad de Ciencias	CERRADO
30	Estudiante	11-mar.-19	Docencia Prácticas	Si	Facultad de Ciencias	CERRADO
31	Estudiante	04-jun.-19	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Ciencias	CERRADO
32	Estudiante	10-jun.-19	Normativa	No	Facultad de Ciencias	CERRADO
33	Estudiante	26-jun.-19	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Ciencias	CERRADO
34	Estudiante	05-jul.-19	Docencia Prácticas	No	Facultad de Ciencias	CERRADO
35	Estudiante	09-jul.-19	Docencia Nivel-contenido	No	Facultad de Ciencias	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
36	Estudiante	11-jul.-19	Docencia Prácticas	No	Facultad de Ciencias	CERRADO
37	Estudiante	30-sep.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Ciencias	CERRADO
38	Estudiante	15-oct.-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO
39	Estudiante	19-oct.-18	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO
40	Estudiante	20-nov.-18	Convalidaciones	No	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO
41	Estudiante	08-ene.-19	Convalidaciones	No	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO
42	Estudiante	08-ene.-19	Pruebas Presenciales	Si	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	Finalizado favorable
43	Estudiante	23-ene.-19	Prácticas	No	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO
44	Estudiante	08-feb.-19	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO
45	Estudiante	13-feb.-19	Prácticas	No	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO
46	Estudiante	17-feb.-19	Criterios de Evaluación	No	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
47	Estudiante	19-feb.-19	Material Didáctico	Si	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO
48	Estudiante	20-feb.-19	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO
49	Estudiante	06-abr.-19	Material Didáctico	Si	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO
50	Estudiante	06-may.-19	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO
51	Estudiante	07-may.-19	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO
52	Estudiante	18-jun.-19	Criterios de Evaluación	No	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO
53	Estudiante	25-jun.-19	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO
54	Estudiante	26-jun.-19	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO
55	Estudiante	11-sep.-19	Convalidaciones	No	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO
56	Estudiante	18-sep.-19	Convalidaciones	No	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO
57	Estudiante	22-oct.-18	Trabajo Fin de Grado	Si	Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
58	Estudiante	10-dic.-18	Material Didáctico	No	Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	CERRADO
59	Estudiante	14-dic.-18	Evaluación Continua	No	Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	CERRADO
60	Estudiante	10-ene.-19	Becas y Ayudas al Estudio	No	Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	CERRADO
61	Estudiante	05-mar.-19	Docencia Notas	No	Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	CERRADO
62	Estudiante	11-mar.-19	Docencia Notas	No	Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	CERRADO
63	Estudiante	11-jun.-19	Trabajo Fin de Máster	Si	Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	CERRADO
64	Estudiante	28-jun.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	CERRADO
65	Estudiante	09-jul.-19	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	CERRADO
66	Estudiante	06-sep.-19	Docencia Organización-Atención	Si	Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	CERRADO
67	Estudiante	01-oct.-18	Docencia Notas	Si	Facultad de Derecho	Finalizado favorable
68	Estudiante	01-oct.-18	Convalidaciones	No	Facultad de Derecho	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
69	Estudiante	01-oct.-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
70	Estudiante	05-oct.-18	Admisión Máster	No	Facultad de Derecho	CERRADO
71	Estudiante	05-oct.-18	Prácticas	No	Facultad de Derecho	CERRADO
72	Tutor	05-oct.-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Derecho	CERRADO
73	Estudiante	09-oct.-18	Gestión Administrativa	No	Facultad de Derecho	CERRADO
74	Estudiante	10-oct.-18	Docencia Notas	No	Facultad de Derecho	CERRADO
75	Estudiante	11-oct.-18	Prácticas	No	Facultad de Derecho	CERRADO
76	Estudiante	11-oct.-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Derecho	CERRADO
77	Estudiante	16-oct.-18	Normativa	No	Facultad de Derecho	CERRADO
78	Estudiante	17-oct.-18	Admisión Máster	No	Facultad de Derecho	CERRADO
79	Estudiante	18-oct.-18	Gestión Administrativa	Si	Facultad de Derecho	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
80	Estudiante	23-oct.-18	Material Didáctico	No	Facultad de Derecho	CERRADO
81	Estudiante	23-oct.-18	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Derecho	CERRADO
82	Estudiante	24-oct.-18	Gestión Administrativa	No	Facultad de Derecho	CERRADO
83	Estudiante	24-oct.-18	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Derecho	CERRADO
84	Estudiante	30-oct.-18	Tribunal de Compensación	No	Facultad de Derecho	Finalizado favorable
85	PDI	31-oct.-18	Procedimiento Sancionador	Si	Facultad de Derecho	CERRADO
86	Estudiante	31-oct.-18	Convalidaciones	No	Facultad de Derecho	CERRADO
87	Estudiante	05-nov.-18	Docencia Prácticas	No	Facultad de Derecho	CERRADO
88	Estudiante	12-nov.-18	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Derecho	CERRADO
89	Estudiante	15-nov.-18	Convalidaciones	No	Facultad de Derecho	CERRADO
90	Estudiante	16-nov.-18	Convalidaciones	No	Facultad de Derecho	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
91	Estudiante	25-nov.-18	Convalidaciones	No	Facultad de Derecho	CERRADO
92	Estudiante	27-nov.-18	Trabajo Fin de Máster	No	Facultad de Derecho	CERRADO
93	Estudiante	29-nov.-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Derecho	CERRADO
94	Estudiante	05-dic.-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Derecho	CERRADO
95	Estudiante	12-dic.-18	Funcionamiento Web	No	Facultad de Derecho	Finalizado No favorable
96	Estudiante	12-dic.-18	Profesores Tutores	No	Facultad de Derecho	CERRADO
97	Estudiante	17-dic.-18	Trabajo Fin de Máster	No	Facultad de Derecho	CERRADO
98	Estudiante	19-dic.-18	Prácticas	No	Facultad de Derecho	CERRADO
99	Estudiante	08-ene.-19	Docencia Nivel-contenido	No	Facultad de Derecho	CERRADO
100	Estudiante	10-ene.-19	Prácticas	Si	Facultad de Derecho	CERRADO
101	Estudiante	16-ene.-19	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Derecho	Finalizado favorable

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
102	Estudiante	21-ene.-19	Gestión Administrativa	No	Facultad de Derecho	CERRADO
103	Estudiante	25-ene.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
104	Estudiante	08-feb.-19	Planes de Estudio	No	Facultad de Derecho	CERRADO
105	Estudiante	11-feb.-19	Pruebas Presenciales	No	Facultad de Derecho	CERRADO
106	Estudiante	11-feb.-19	Prácticas	Si	Facultad de Derecho	CERRADO
107	Estudiante	13-feb.-19	Docencia Virtualización	Si	Facultad de Derecho	Finalizado favorable
108	Estudiante	13-feb.-19	Docencia Virtualización	Si	Facultad de Derecho	Finalizado favorable
109	Estudiante	14-feb.-19	Docencia Virtualización	Si	Facultad de Derecho	Finalizado favorable
110	Estudiante	14-feb.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
111	Estudiante	18-feb.-19	Convalidaciones	No	Facultad de Derecho	CERRADO
112	Estudiante	19-feb.-19	Docencia Notas	No	Facultad de Derecho	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
113	Estudiante	20-feb.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
114	Estudiante	22-feb.-19	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Derecho	CERRADO
115	Estudiante	28-feb.-19	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Derecho	CERRADO
116	Estudiante	28-feb.-19	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Derecho	CERRADO
117	Estudiante	13-mar.-19	Trabajo Fin de Grado	Si	Facultad de Derecho	CERRADO
118	Estudiante	14-mar.-19	Trabajo Fin de Máster	No	Facultad de Derecho	CERRADO
119	Estudiante	14-mar.-19	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Derecho	CERRADO
120	Estudiante	17-mar.-19	Evaluación Continua	No	Facultad de Derecho	CERRADO
121	Estudiante	18-mar.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
122	Estudiante	21-mar.-19	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Derecho	CERRADO
123	Estudiante	24-mar.-19	Trabajo Fin de Máster	Si	Facultad de Derecho	Finalizado favorable

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
124	Estudiante	25-mar.-19	Convalidaciones	No	Facultad de Derecho	CERRADO
125	Estudiante	27-mar.-19	Convalidaciones	No	Facultad de Derecho	CERRADO
126	Estudiante	29-mar.-19	Docencia Virtualización	Si	Facultad de Derecho	CERRADO
127	Estudiante	07-abr.-19	Docencia Organización-Atención	Si	Facultad de Derecho	CERRADO
128	Estudiante	07-abr.-19	Prácticas	No	Facultad de Derecho	CERRADO
129	Estudiante	30-abr.-19	Becas y Ayudas al Estudio	No	Facultad de Derecho	CERRADO
130	Estudiante	06-may.-19	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Derecho	CERRADO
131	Estudiante	14-may.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
132	Estudiante	17-may.-19	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Derecho	CERRADO
133	Estudiante	21-may.-19	Gestión Administrativa	Si	Facultad de Derecho	Finalizado favorable
134	Estudiante	25-may.-19	Procedimiento Sancionador	No	Facultad de Derecho	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
135	Estudiante	03-jun.-19	Docencia Notas	Si	Facultad de Derecho	CERRADO
136	Estudiante	04-jun.-19	Pruebas Presenciales	No	Facultad de Derecho	CERRADO
137	Estudiante	11-jun.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
138	Estudiante	13-jun.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
139	Estudiante	25-jun.-19	Docencia Notas	No	Facultad de Derecho	Finalizado favorable
140	Estudiante	27-jun.-19	Trabajo Fin de Máster	No	Facultad de Derecho	CERRADO
141	Estudiante	27-jun.-19	Pérdida de Examen	No	Facultad de Derecho	CERRADO
142	Estudiante	01-jul.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
143	Estudiante	02-jul.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
144	Estudiante	03-jul.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
145	Estudiante	09-jul.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
146	Estudiante	12-jul.-19	Gestión Administrativa	No	Facultad de Derecho	CERRADO
147	Estudiante	29-ago.-19	Admisión Máster	No	Facultad de Derecho	CERRADO
148	Estudiante	05-sep.-19	Convalidaciones	No	Facultad de Derecho	CERRADO
149	Estudiante	10-sep.-19	Trabajo Fin de Máster	No	Facultad de Derecho	CERRADO
150	Estudiante	10-sep.-19	Pruebas Presenciales	No	Facultad de Derecho	CERRADO
151	Estudiante	11-sep.-19	Prácticas	No	Facultad de Derecho	CERRADO
152	Estudiante	11-sep.-19	Admisión Máster	No	Facultad de Derecho	CERRADO
153	Estudiante	16-sep.-19	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Derecho	CERRADO
154	Estudiante	17-sep.-19	Docencia Notas	No	Facultad de Derecho	Finalizado No favorable
155	Estudiante	18-sep.-19	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Derecho	CERRADO
156	Estudiante	23-sep.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
157	Estudiante	27-sep.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
158	Estudiante	30-sep.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
159	Estudiante	07-nov.-18	Prácticas	No	Facultad de Derecho	CERRADO
160	Estudiante	17-dic.-18	Trabajo Fin de Máster	No	Facultad de Derecho	CERRADO
161	Estudiante	02-oct.-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Educación	CERRADO
162	Estudiante	09-oct.-18	Funcionamiento Web	No	Facultad de Educación	CERRADO
163	Estudiante	10-oct.-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Educación	CERRADO
164	Estudiante	11-oct.-18	Docencia Notas	No	Facultad de Educación	CERRADO
165	Estudiante	17-oct.-18	Becas y Ayudas al Estudio	No	Facultad de Educación	CERRADO
166	Estudiante	17-oct.-18	Docencia Notas	Si	Facultad de Educación	Finalizado favorable
167	Estudiante	11-nov.-18	Material Didáctico	No	Facultad de Educación	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
168	Estudiante	16-nov.-18	Docencia Notas	Si	Facultad de Educación	Finalizado favorable
169	Estudiante	19-dic.-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Educación	CERRADO
170	Estudiante	08-ene.-19	Trabajo Fin de Máster	Si	Facultad de Educación	CERRADO
171	Estudiante	06-feb.-19	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Educación	CERRADO
172	Estudiante	25-feb.-19	Prácticas	No	Facultad de Educación	CERRADO
173	Estudiante	26-feb.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Educación	CERRADO
174	Estudiante	26-feb.-19	Trabajo Fin de Máster	No	Facultad de Educación	CERRADO
175	Estudiante	26-feb.-19	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Educación	CERRADO
176	Estudiante	04-mar.-19	Trabajo Fin de Grado	Si	Facultad de Educación	CERRADO
177	Estudiante	04-mar.-19	Trabajo Fin de Grado	Si	Facultad de Educación	CERRADO
178	Estudiante	05-mar.-19	Trabajo Fin de Grado	Si	Facultad de Educación	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
179	Estudiante	06-mar.-19	Trabajo Fin de Grado	Si	Facultad de Educación	CERRADO
180	Estudiante	07-mar.-19	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Educación	CERRADO
181	Estudiante	12-mar.-19	Material Didáctico	No	Facultad de Educación	CERRADO
182	Estudiante	28-mar.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Educación	CERRADO
183	Estudiante	01-abr.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Educación	CERRADO
184	Estudiante	19-jun.-19	Docencia Prácticas	Si	Facultad de Educación	Finalizado No favorable
185	Estudiante	20-jun.-19	Admisión Máster	No	Facultad de Educación	CERRADO
186	Estudiante	25-jun.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Educación	CERRADO
187	Estudiante	28-jun.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Educación	CERRADO
188	Estudiante	02-jul.-19	Criterios de Evaluación	Si	Facultad de Educación	CERRADO
189	Estudiante	11-jul.-19	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Educación	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
190	Estudiante	24-jul.-19	Funcionamiento Web	No	Facultad de Educación	CERRADO
191	Estudiante	25-jul.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Educación	CERRADO
192	Estudiante	31-jul.-19	Admisión Máster	No	Facultad de Educación	CERRADO
193	Estudiante	31-jul.-19	Admisión Máster	No	Facultad de Educación	CERRADO
194	Estudiante	06-ago.-19	Admisión Máster	No	Facultad de Educación	CERRADO
195	Estudiante	17-ago.-19	Admisión Máster	No	Facultad de Educación	CERRADO
196	Estudiante	30-ago.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Educación	CERRADO
197	Estudiante	11-sep.-19	Prácticas	No	Facultad de Educación	CERRADO
198	Estudiante	19-sep.-19	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Educación	CERRADO
199	Estudiante	20-sep.-19	Trabajo Fin de Máster	No	Facultad de Educación	CERRADO
200	Estudiante	18-oct.-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Filología	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
201	Estudiante	30-oct.-18	Evaluación Continua	Si	Facultad de Filología	CERRADO
202	Estudiante	10-dic.-18	Evaluación Continua	No	Facultad de Filología	CERRADO
203	Estudiante	21-dic.-18	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Filología	CERRADO
204	Estudiante	04-ene.-19	Evaluación Continua	No	Facultad de Filología	CERRADO
205	Estudiante	22-ene.-19	Convalidaciones	No	Facultad de Filología	CERRADO
206	Estudiante	19-feb.-19	Convalidaciones	No	Facultad de Filología	CERRADO
207	Estudiante	05-mar.-19	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Filología	CERRADO
208	Estudiante	07-mar.-19	Trabajo Fin de Grado	Si	Facultad de Filología	CERRADO
209	Estudiante	11-mar.-19	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Filología	CERRADO
210	Estudiante	13-mar.-19	Procedimiento de Matrícula	Si	Facultad de Filología	CERRADO
211	Estudiante	18-mar.-19	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Filología	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
212	Estudiante	04-may.-19	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Filología	CERRADO
213	Estudiante	12-jun.-19	Convalidaciones	No	Facultad de Filología	CERRADO
214	Estudiante	18-jun.-19	Docencia Nivel-contenido	No	Facultad de Filología	CERRADO
215	Estudiante	26-sep.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Filología	CERRADO
216	Estudiante	27-sep.-19	Admisión Máster	No	Facultad de Filología	CERRADO
217	Estudiante	30-sep.-19	Docencia Prácticas	No	Facultad de Filología	CERRADO
218	Estudiante	30-sep.-19	Admisión Máster	Si	Facultad de Filología	Finalizado No favorable
219	Estudiante	14-oct.-18	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Filosofía	CERRADO
220	Estudiante	18-oct.-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Filosofía	CERRADO
221	Estudiante	30-oct.-18	Normativa	No	Facultad de Filosofía	CERRADO
222	Estudiante	12-nov.-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Filosofía	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
223	Estudiante	23-nov.-18	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Filosofía	CERRADO
224	Estudiante	10-ene.-19	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Filosofía	CERRADO
225	Estudiante	17-mar.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Filosofía	CERRADO
226	Estudiante	20-mar.-19	Gestión Administrativa	No	Facultad de Filosofía	CERRADO
227	Estudiante	03-abr.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Filosofía	CERRADO
228	Estudiante	25-jun.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Filosofía	CERRADO
229	Estudiante	23-sep.-19	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Filosofía	CERRADO
230	Estudiante	26-sep.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Filosofía	CERRADO
231	Estudiante	22-oct.-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Geografía e Historia	CERRADO
232	Estudiante	06-mar.-19	Prácticas	No	Facultad de Geografía e Historia	CERRADO
233	Estudiante	06-mar.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Geografía e Historia	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
234	Estudiante	01-jun.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Geografía e Historia	CERRADO
235	Estudiante	28-jun.-19	Docencia Notas	No	Facultad de Geografía e Historia	CERRADO
236	Estudiante	04-jul.-19	Criterios de Evaluación	Si	Facultad de Geografía e Historia	Finalizado No favorable
237	Estudiante	15-jul.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Geografía e Historia	CERRADO
238	Estudiante	23-jul.-19	Docencia Notas	No	Facultad de Geografía e Historia	CERRADO
239	Estudiante	10-sep.-19	Pruebas Presenciales	No	Facultad de Geografía e Historia	CERRADO
240	Estudiante	11-sep.-19	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Geografía e Historia	CERRADO
241	Estudiante	03-oct.-18	Procedimiento de Matrícula	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
242	Estudiante	05-oct.-18	Prácticas	No	Facultad de Psicología	CERRADO
243	Estudiante	05-oct.-18	Docencia Notas	No	Facultad de Psicología	Finalizado favorable
244	Estudiante	08-oct.-18	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Psicología	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
245	Estudiante	09-oct.-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
246	Estudiante	09-oct.-18	Prácticas	No	Facultad de Psicología	CERRADO
247	Estudiante	10-oct.-18	Trabajo Fin de Máster	No	Facultad de Psicología	CERRADO
248	Estudiante	18-oct.-18	Gestión Administrativa	No	Facultad de Psicología	CERRADO
249	Estudiante	18-oct.-18	Becas y Ayudas al Estudio	No	Facultad de Psicología	CERRADO
250	Estudiante	22-oct.-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
251	Estudiante	29-oct.-18	Docencia Notas	No	Facultad de Psicología	CERRADO
252	Estudiante	18-nov.-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Psicología	CERRADO
253	Estudiante	21-nov.-18	Docencia Notas	No	Facultad de Psicología	CERRADO
254	Estudiante	27-nov.-18	Prácticas	No	Facultad de Psicología	CERRADO
255	Estudiante	11-dic.-18	Prácticas	No	Facultad de Psicología	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
256	Estudiante	21-dic.-18	Docencia Prácticas	No	Facultad de Psicología	CERRADO
257	Estudiante	23-ene.-19	Prácticas	No	Facultad de Psicología	CERRADO
258	Estudiante	05-feb.-19	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Psicología	CERRADO
259	Estudiante	27-feb.-19	Becas y Ayudas al Estudio	No	Facultad de Psicología	CERRADO
260	Estudiante	01-mar.-19	Docencia Notas	No	Facultad de Psicología	CERRADO
261	Estudiante	04-mar.-19	Docencia Nivel-contenido	No	Facultad de Psicología	CERRADO
262	Estudiante	05-mar.-19	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Psicología	CERRADO
263	Estudiante	08-mar.-19	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Psicología	CERRADO
264	Estudiante	15-mar.-19	Convalidaciones	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
265	Estudiante	20-mar.-19	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Psicología	CERRADO
266	Estudiante	30-abr.-19	Docencia Organización-Atención	Si	Facultad de Psicología	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
267	Estudiante	03-may.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
268	Estudiante	04-may.-19	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Psicología	CERRADO
269	Estudiante	20-may.-19	Docencia Prácticas	No	Facultad de Psicología	CERRADO
270	Estudiante	07-jun.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
271	Estudiante	08-jun.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
272	Estudiante	08-jun.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
273	Estudiante	09-jun.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
274	Estudiante	10-jun.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
275	Estudiante	11-jun.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
276	Estudiante	11-jun.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
277	Estudiante	11-jun.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
278	Estudiante	11-jun.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
279	Estudiante	11-jun.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
280	Estudiante	11-jun.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
281	Estudiante	12-jun.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
282	Estudiante	12-jun.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
283	Estudiante	12-jun.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
284	Estudiante	12-jun.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
285	Estudiante	12-jun.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
286	Estudiante	13-jun.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
287	Estudiante	14-jun.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
288	Estudiante	14-jun.-19	Docencia Prácticas	No	Facultad de Psicología	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
289	Estudiante	14-jun.-19	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Psicología	CERRADO
290	Estudiante	16-jun.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
291	Estudiante	18-jun.-19	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Psicología	CERRADO
292	Estudiante	18-jun.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
293	Estudiante	19-jun.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
294	Estudiante	19-jun.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
295	Estudiante	19-jun.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
296	Estudiante	19-jun.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
297	Estudiante	19-jun.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
298	Estudiante	19-jun.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
299	Estudiante	20-jun.-19	Docencia Notas	No	Facultad de Psicología	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
300	Estudiante	20-jun.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
301	Estudiante	20-jun.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
302	Estudiante	20-jun.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
303	Estudiante	20-jun.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
304	Estudiante	20-jun.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
305	Estudiante	20-jun.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
306	Estudiante	20-jun.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
307	Estudiante	20-jun.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
308	Estudiante	20-jun.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
309	Estudiante	20-jun.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
310	Estudiante	21-jun.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
311	Estudiante	21-jun.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
312	Estudiante	21-jun.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
313	Estudiante	21-jun.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
314	Estudiante	24-jun.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
315	Estudiante	24-jun.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
316	Estudiante	24-jun.-19	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Psicología	CERRADO
317	Estudiante	25-jun.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
318	Estudiante	26-jun.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
319	Estudiante	26-jun.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
320	Estudiante	27-jun.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
321	Estudiante	27-jun.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
322	Estudiante	28-jun.-19	Docencia Notas	No	Facultad de Psicología	CERRADO
323	Estudiante	03-jul.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
324	Estudiante	03-jul.-19	Prácticas	No	Facultad de Psicología	CERRADO
325	Estudiante	05-jul.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
326	Estudiante	08-jul.-19	Trabajo Fin de Máster	No	Facultad de Psicología	CERRADO
327	Estudiante	16-jul.-19	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
328	Estudiante	17-jul.-19	Docencia Prácticas	No	Facultad de Psicología	CERRADO
329	Estudiante	27-jul.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
330	Estudiante	06-sep.-19	Admisión Máster	No	Facultad de Psicología	CERRADO
331	Estudiante	10-sep.-19	Docencia Notas	No	Facultad de Psicología	CERRADO
332	Estudiante	13-sep.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
333	Estudiante	17-sep.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
334	Estudiante	17-sep.-19	Docencia Notas	No	Facultad de Psicología	CERRADO
335	Estudiante	19-sep.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
336	Estudiante	23-sep.-19	Tribunal de Compensación	No	Facultad de Psicología	CERRADO
337	Estudiante	24-sep.-19	Docencia Notas	No	Facultad de Psicología	CERRADO
338	Estudiante	27-sep.-19	Gestión Administrativa	No	Facultad de Psicología	CERRADO
339	Estudiante	27-sep.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
340	Estudiante	30-sep.-19	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Psicología	CERRADO
341	Estudiante	30-sep.-19	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Psicología	CERRADO
342	Estudiante	04-mar.-19	Docencia Nivel-contenido	No	Fundación UNED	CERRADO
343	Estudiante	05-mar.-19	Procedimiento de Matrícula	No	Fundación UNED	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
344	Estudiante	24-sep.-19	Funcionamiento	No	Fundación UNED	CERRADO
345	Estudiante	03-oct.-18	Procedimiento de Matrícula	No	Gerencia	Finalizado favorable
346	Estudiante	15-oct.-18	Procedimiento de Matrícula	No	Gerencia	CERRADO
347	Estudiante	15-oct.-18	Procedimiento de Matrícula	No	Gerencia	CERRADO
348	Estudiante	25-oct.-18	Procedimiento de Matrícula	No	Gerencia	CERRADO
349	Estudiante	31-oct.-18	Procedimiento de Admisión	No	Gerencia	CERRADO
350	PAS	05-dic.-18	Gestión Administrativa	No	Gerencia	CERRADO
351	Estudiante	05-feb.-19	Procedimiento de Matrícula	No	Gerencia	CERRADO
352	Estudiante	07-feb.-19	Procedimiento de Matrícula	No	Gerencia	CERRADO
353	Estudiante	19-feb.-19	Procedimiento de Matrícula	No	Gerencia	CERRADO
354	Estudiante	15-ene.-19	Funcionamiento	No	Oficina del Defensor Universitario	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
355	Estudiante	23-ene.-19	Funcionamiento	Si	Oficina del Defensor Universitario	CERRADO
356	Estudiante	08-ene.-19	Normativa	No	Rectorado	CERRADO
357	Estudiante	24-abr.-19	Otros	No	Rectorado	CERRADO
358	Estudiante	20-ago.-19	Funcionamiento	No	Rectorado	CERRADO
359	Estudiante	01-oct.-18	Pruebas Presenciales	No	Secretaría General	CERRADO
360	Estudiante	27-ene.-19	Pruebas Presenciales	No	Secretaría General	CERRADO
361	Estudiante	11-feb.-19	Pruebas Presenciales	No	Secretaría General	CERRADO
362	Estudiante	18-mar.-19	Pruebas Presenciales	No	Secretaría General	CERRADO
363	Estudiante	27-may.-19	Pruebas Presenciales	No	Secretaría General	CERRADO
364	Estudiante	27-may.-19	Pruebas Presenciales	No	Secretaría General	CERRADO
365	Estudiante	29-may.-19	Pruebas Presenciales	No	Secretaría General	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
366	Estudiante	03-jun.-19	Pruebas Presenciales	No	Secretaría General	CERRADO
367	Estudiante	07-jun.-19	Pruebas Presenciales	No	Secretaría General	CERRADO
368	Estudiante	09-jun.-19	Pruebas Presenciales	No	Secretaría General	CERRADO
369	Estudiante	10-jun.-19	Pruebas Presenciales	No	Secretaría General	CERRADO
370	Estudiante	15-jul.-19	Pruebas Presenciales	No	Secretaría General	CERRADO
371	Estudiante	30-jul.-19	Pruebas Presenciales	No	Secretaría General	CERRADO
372	Estudiante	09-sep.-19	Pruebas Presenciales	No	Secretaría General	CERRADO
373	Estudiante	02-sep.-19	Procedimiento Sancionador	No	Servicio de Inspección	CERRADO
374	Estudiante	21-ene.-19	Funcionamiento	No	Vicerrectorado de Centros Asociados	CERRADO
375	Estudiante	21-ene.-19	Foros	No	Vicerrectorado de Centros Asociados	CERRADO
376	Estudiante	18-feb.-19	Funcionamiento	No	Vicerrectorado de Centros Asociados	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
377	Estudiante	25-feb.-19	Docencia Virtualización	No	Vicerrectorado de Centros Asociados	CERRADO
378	Estudiante	07-mar.-19	Material Didáctico	No	Vicerrectorado de Centros Asociados	CERRADO
379	Estudiante	08-mar.-19	Profesores Tutores	No	Vicerrectorado de Centros Asociados	CERRADO
380	Estudiante	19-mar.-19	Profesores Tutores	No	Vicerrectorado de Centros Asociados	CERRADO
381	Estudiante	07-abr.-19	Procedimiento de Matrícula	No	Vicerrectorado de Centros Asociados	CERRADO
382	Tutor	23-abr.-19	Gestión Administrativa	No	Vicerrectorado de Centros Asociados	CERRADO
383	Estudiante	20-may.-19	Funcionamiento	Si	Vicerrectorado de Centros Asociados	CERRADO
384	Estudiante	11-jun.-19	Docencia Organización-Atención	No	Vicerrectorado de Centros Asociados	CERRADO
385	Estudiante	13-jun.-19	Otros	Si	Vicerrectorado de Centros Asociados	CERRADO
386	Estudiante	28-jun.-19	Funcionamiento	No	Vicerrectorado de Centros Asociados	CERRADO
387	Estudiante	14-nov.-18	Prácticas	No	Vicerrectorado de Centros Asociados y Relaciones Institucionales	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
388	Externo	03-dic.-18	Otros	No	Vicerrectorado de Centros Asociados y Relaciones Institucionales	CERRADO
389	Uned	05-dic.-18	Normativa	No	Vicerrectorado de Centros Asociados y Relaciones Institucionales	CERRADO
390	Estudiante	11-sep.-19	Material Didáctico	No	Vicerrectorado de Digitalización e Innovación	CERRADO
391	Estudiante	09-oct.-18	Funcionamiento	No	Vicerrectorado de Estudiantes	CERRADO
392	Estudiante	11-dic.-18	Becas y Ayudas al Estudio	No	Vicerrectorado de Estudiantes	CERRADO
393	Estudiante	17-jul.-19	Pruebas Presenciales	No	Vicerrectorado de Estudiantes	CERRADO
394	Estudiante	15-ene.-19	Becas y Ayudas al Estudio	No	Vicerrectorado de Estudiantes y Emprendimiento	CERRADO
395	Externo	22-abr.-19	Procedimiento de Matrícula	No	Vicerrectorado de Estudiantes y Emprendimiento	CERRADO
396	Estudiante	28-may.-19	Becas y Ayudas al Estudio	No	Vicerrectorado de Estudiantes y Emprendimiento	CERRADO
397	Estudiante	05-jun.-19	Funcionamiento	No	Vicerrectorado de Estudiantes y Emprendimiento	CERRADO
398	Estudiante	06-jun.-19	Otros	Si	Vicerrectorado de Estudiantes y Emprendimiento	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
399	Estudiante	08-jul.-19	UNEDassis	No	Vicerrectorado de Estudiantes y Emprendimiento	CERRADO
400	Estudiante	12-jul.-19	Becas y Ayudas al Estudio	No	Vicerrectorado de Estudiantes y Emprendimiento	CERRADO
401	Estudiante	17-jul.-19	Docencia Revisión	No	Vicerrectorado de Estudiantes y Emprendimiento	CERRADO
402	Estudiante	01-ago.-19	Convalidaciones	No	Vicerrectorado de Estudiantes y Emprendimiento	CERRADO
403	Estudiante	17-sep.-19	Becas y Ayudas al Estudio	No	Vicerrectorado de Estudiantes y Emprendimiento	CERRADO
404	Estudiante	13-nov.-18	Procedimiento de Matrícula	No	Vicerrectorado de Formación Permanente para Desempeño Profesional	CERRADO
405	Estudiante	16-ene.-19	Docencia Organización-Atención	Si	Vicerrectorado de Formación Permanente para Desempeño Profesional	CERRADO
406	Estudiante	22-ene.-19	Docencia Organización-Atención	Si	Vicerrectorado de Formación Permanente para Desempeño Profesional	CERRADO
407	Estudiante	05-mar.-19	Docencia Organización-Atención	No	Vicerrectorado de Formación Permanente para Desempeño Profesional	CERRADO
408	Estudiante	10-mar.-19	Procedimiento de Matrícula	No	Vicerrectorado de Formación Permanente para Desempeño Profesional	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
409	Estudiante	29-mar.-19	Gestión Administrativa	No	Vicerrectorado de Formación Permanente para Desempeño Profesional	CERRADO
410	Estudiante	29-mar.-19	Material Didáctico	No	Vicerrectorado de Formación Permanente para Desempeño Profesional	CERRADO
411	Estudiante	10-may.-19	Material Didáctico	No	Vicerrectorado de Formación Permanente para Desempeño Profesional	CERRADO
412	Estudiante	21-may.-19	Docencia Organización-Atención	No	Vicerrectorado de Formación Permanente para Desempeño Profesional	CERRADO
413	Estudiante	24-may.-19	Gestión Administrativa	No	Vicerrectorado de Formación Permanente para Desempeño Profesional	CERRADO
414	Estudiante	03-jul.-19	Docencia Revisión	No	Vicerrectorado de Formación Permanente para Desempeño Profesional	CERRADO
415	Estudiante	06-jul.-19	Docencia Organización-Atención	No	Vicerrectorado de Formación Permanente para Desempeño Profesional	CERRADO
416	Estudiante	14-jul.-19	Docencia Revisión	No	Vicerrectorado de Formación Permanente para Desempeño Profesional	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
417	Estudiante	16-jul.-19	Docencia Organización-Atención	Si	Vicerrectorado de Formación Permanente para Desempeño Profesional	CERRADO
418	Estudiante	09-sep.-19	Pruebas Presenciales	No	Vicerrectorado de Formación Permanente para Desempeño Profesional	CERRADO
419	Estudiante	04-oct.-18	Docencia Revisión	Si	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
420	Estudiante	22-oct.-18	Gestión Administrativa	Si	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
421	Estudiante	26-oct.-18	Prácticas	Si	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
422	Estudiante	12-nov.-18	Convalidaciones	Si	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
423	Estudiante	04-sep.-19	Funcionamiento	No	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
424	Estudiante	04-sep.-19	Funcionamiento	No	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
425	Estudiante	04-sep.-19	Funcionamiento	No	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
426	Estudiante	04-sep.-19	Funcionamiento	No	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
427	Estudiante	04-sep.-19	Funcionamiento	No	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
428	Estudiante	05-sep.-19	Funcionamiento	No	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
429	Estudiante	06-sep.-19	Funcionamiento	No	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
430	Estudiante	09-sep.-19	Docencia Organización-Atención	No	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
431	Estudiante	23-ene.-19	Gestión Administrativa	No	Vicerrectorado de Grado y Posgrado	CERRADO
432	Estudiante	27-feb.-19	Trabajo Fin de Grado	No	Vicerrectorado de Grado y Posgrado	CERRADO
433	Estudiante	12-abr.-19	Otros	No	Vicerrectorado de Grado y Posgrado	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
434	Estudiante	31-may.-19	Procedimiento de Admisión	No	Vicerrectorado de Grado y Posgrado	CERRADO
435	Estudiante	16-jul.-19	Gestión Administrativa	No	Vicerrectorado de Grado y Posgrado	CERRADO
436	Estudiante	26-sep.-19	Becas y Ayudas al Estudio	No	Vicerrectorado de Grado y Posgrado	CERRADO
437	Estudiante	18-dic.-18	Profesorado Sede Central	No	Vicerrectorado de Investigación e Internacionalización	CERRADO
438	Estudiante	06-nov.-18	Becas y Ayudas al Estudio	No	Vicerrectorado de Investigación, Transferencia del Conocimiento y Divulgación	CERRADO
439	Estudiante	19-oct.-18	Normativa	No	Vicerrectorado de Ordenación Académica y Calidad	CERRADO
440	Estudiante	22-oct.-18	Procedimiento de Matrícula	No	Vicerrectorado de Ordenación Académica y Calidad	CERRADO
441	Estudiante	23-nov.-18	Trabajo Fin de Grado	No	Vicerrectorado de Ordenación Académica y Calidad	CERRADO
442	Estudiante	07-dic.-18	Procedimiento de Matrícula	No	Vicerrectorado de Ordenación Académica y Calidad	CERRADO
443	Estudiante	23-ene.-19	Gestión Administrativa	No	Vicerrectorado de Ordenación Académica y Calidad	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
444	Estudiante	24-may.-19	Oposiciones/Concursos	Si	Vicerrectorado de Personal Docente e Investigador	CERRADO
445	Tutor	30-sep.-19	Normativa	Si	Vicerrectorado de Personal Docente e Investigador	CERRADO
446	Estudiante	21-ago.-19	Convalidaciones	No	Vicerrectorado de Política Institucional y Relaciones Internacionales	CERRADO
447	Estudiante	24-ago.-19	Funcionamiento Web	No	Vicerrectorado de Tecnología	CERRADO
448	Estudiante	30-sep.-19	Gestión Administrativa	No	Vicerrectorado de Tecnología	CERRADO

CONSULTAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
1	Estudiante	05-dic.-18	Otros	No	Vicerrectorado de Estudiantes y Emprendimiento	CERRADO
2	Estudiante	23-oct.-18	Gestión Administrativa	Si	Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática	CERRADO
3	Estudiante	29-nov.-18	Procedimiento de Matrícula	No	Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática	CERRADO
4	Estudiante	08-abr.-19	Otros	No	Externa	CERRADO
5	Estudiante	23-oct.-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Ciencias	CERRADO
6	Estudiante	12-nov.-18	Foros	No	Facultad de Ciencias	CERRADO
7	Estudiante	14-ene.-19	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Ciencias	CERRADO
8	Estudiante	23-abr.-19	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Ciencias	CERRADO
9	Estudiante	26-jul.-19	Prácticas	No	Facultad de Ciencias	CERRADO
10	PDI	09-oct.-18	Otros	No	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO
11	Estudiante	06-feb.-19	Evaluación Continua	No	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO

CONSULTAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
12	Estudiante	08-feb.-19	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO
13	Estudiante	26-feb.-19	Foros	No	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO
14	Estudiante	28-feb.-19	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO
15	Estudiante	01-mar.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO
16	Estudiante	05-jun.-19	Criterios de Evaluación	No	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO
17	Estudiante	06-jun.-19	Evaluación Continua	No	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO
18	Estudiante	03-oct.-18	Prácticas	No	Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	CERRADO
19	Estudiante	23-jul.-19	Admisión Máster	No	Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	CERRADO
20	Estudiante	04-oct.-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
21	Estudiante	05-oct.-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	Finalizado favorable
22	Estudiante	07-oct.-18	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Derecho	CERRADO
23	Estudiante	27-nov.-18	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Derecho	CERRADO

CONSULTAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
24	Estudiante	14-dic.-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Derecho	CERRADO
25	Estudiante	08-ene.-19	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Derecho	CERRADO
26	Estudiante	10-ene.-19	Tribunal de Compensación	No	Facultad de Derecho	CERRADO
27	Estudiante	19-ene.-19	Planes de Estudio	No	Facultad de Derecho	CERRADO
28	Estudiante	30-ene.-19	Docencia Nivel-contenido	No	Facultad de Derecho	CERRADO
29	Estudiante	08-feb.-19	Criterios de Evaluación	No	Facultad de Derecho	CERRADO
30	Estudiante	20-feb.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
31	Estudiante	10-abr.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
32	Estudiante	26-abr.-19	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Derecho	CERRADO
33	Estudiante	10-may.-19	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Derecho	CERRADO
34	Estudiante	24-jul.-19	Admisión Máster	No	Facultad de Derecho	CERRADO
35	Estudiante	04-ene.-19	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Educación	CERRADO

CONSULTAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
36	Estudiante	01-mar.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Educación	CERRADO
37	Estudiante	12-mar.-19	Criterios de Evaluación	Si	Facultad de Educación	CERRADO
38	PDI	06-abr.-19	Docencia Organización-Atención	Si	Facultad de Educación	CERRADO
39	Estudiante	07-may.-19	Evaluación Continua	No	Facultad de Educación	CERRADO
40	Estudiante	11-jul.-19	Admisión Máster	No	Facultad de Educación	CERRADO
41	Estudiante	27-jul.-19	Admisión Máster	No	Facultad de Educación	CERRADO
42	Estudiante	13-sep.-19	Normativa	No	Facultad de Educación	CERRADO
43	Estudiante	10-oct.-18	Otros	No	Facultad de Filología	CERRADO
44	Estudiante	26-oct.-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Filología	CERRADO
45	Estudiante	03-ene.-19	Criterios de Evaluación	No	Facultad de Filología	CERRADO
46	Estudiante	02-may.-19	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Filología	CERRADO
47	Estudiante	17-sep.-19	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Filología	CERRADO

CONSULTAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
48	Estudiante	24-sep.-19	Trabajo Fin de Máster	No	Facultad de Filología	CERRADO
49	Estudiante	30-sep.-19	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Filología	CERRADO
50	Estudiante	23-oct.-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Filosofía	CERRADO
51	Estudiante	20-abr.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Filosofía	CERRADO
52	Estudiante	31-may.-19	Evaluación Continua	No	Facultad de Filosofía	CERRADO
53	Estudiante	03-jul.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Filosofía	CERRADO
54	Estudiante	02-nov.-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Geografía e Historia	CERRADO
55	Estudiante	10-dic.-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Geografía e Historia	CERRADO
56	Estudiante	13-feb.-19	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Geografía e Historia	CERRADO
57	Estudiante	05-mar.-19	Foros	No	Facultad de Geografía e Historia	CERRADO
58	Estudiante	13-mar.-19	Material Didáctico	No	Facultad de Geografía e Historia	CERRADO
59	Estudiante	16-abr.-19	Docencia Nivel-contenido	No	Facultad de Geografía e Historia	CERRADO

CONSULTAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
60	Estudiante	20-may.-19	Criterios de Evaluación	No	Facultad de Geografía e Historia	CERRADO
61	Estudiante	30-sep.-19	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Geografía e Historia	CERRADO
62	Estudiante	09-oct.-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
63	Estudiante	07-nov.-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Psicología	CERRADO
64	Estudiante	08-ene.-19	Gestión Administrativa	No	Facultad de Psicología	CERRADO
65	Estudiante	14-ene.-19	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Psicología	CERRADO
66	Estudiante	11-feb.-19	Criterios de Evaluación	No	Facultad de Psicología	CERRADO
67	Estudiante	04-mar.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
68	Estudiante	19-mar.-19	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Psicología	CERRADO
69	Estudiante	06-may.-19	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Psicología	CERRADO
70	Estudiante	29-may.-19	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Psicología	CERRADO
71	Estudiante	27-jun.-19	Tribunal de Compensación	No	Facultad de Psicología	CERRADO

CONSULTAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
72	Estudiante	05-jul.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
73	Estudiante	15-jul.-19	Admisión Máster	No	Facultad de Psicología	CERRADO
74	Estudiante	29-jul.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
75	Estudiante	12-sep.-19	Tribunal de Compensación	No	Facultad de Psicología	CERRADO
76	Estudiante	16-sep.-19	Admisión Máster	No	Facultad de Psicología	CERRADO
77	Estudiante	18-sep.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
78	Estudiante	25-oct.-18	Procedimiento de Matrícula	No	Gerencia	CERRADO
79	Estudiante	31-oct.-18	Procedimiento de Matrícula	No	Gerencia	CERRADO
80	Estudiante	06-feb.-19	Procedimiento de Matrícula	No	Gerencia	CERRADO
81	Estudiante	15-feb.-19	Procedimiento de Matrícula	No	Gerencia	CERRADO
82	Estudiante	06-mar.-19	Procedimiento de Matrícula	No	Gerencia	CERRADO
83	Estudiante	25-nov.-18	Normativa	No	Rectorado	CERRADO

CONSULTAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
84	Estudiante	06-jun.-19	Normativa	No	Rectorado	CERRADO
85	Estudiante	05-oct.-18	Pruebas Presenciales	No	Secretaría General	CERRADO
86	Estudiante	16-nov.-18	Pruebas Presenciales	No	Secretaría General	CERRADO
87	Estudiante	29-ene.-19	Pruebas Presenciales	No	Secretaría General	CERRADO
88	Estudiante	17-may.-19	Pruebas Presenciales	No	Secretaría General	CERRADO
89	Estudiante	18-jul.-19	Pruebas Presenciales	No	Secretaría General	CERRADO
90	Estudiante	31-jul.-19	Gestión Administrativa	No	Secretaría General	CERRADO
91	Estudiante	29-ene.-19	Procedimiento Sancionador	No	Servicio de Inspección	CERRADO
92	Institucional	08-abr.-19	Funcionamiento	No	Servicio de Inspección	CERRADO
93	Estudiante	16-abr.-19	Normativa	No	Servicio de Inspección	CERRADO
94	Estudiante	04-ago.-19	Procedimiento Sancionador	No	Servicio de Inspección	CERRADO
95	Estudiante	28-feb.-19	Profesores Tutores	Si	Vicerrectorado de Centros Asociados	CERRADO

CONSULTAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
96	Estudiante	08-mar.-19	Profesores Tutores	No	Vicerrectorado de Centros Asociados	CERRADO
97	PAS	19-nov.-18	Material Didáctico	No	Vicerrectorado de Digitalización e Innovación	CERRADO
98	Estudiante	28-nov.-18	Becas y Ayudas al Estudio	No	Vicerrectorado de Estudiantes	CERRADO
99	Estudiante	01-jul.-19	Convalidaciones	No	Vicerrectorado de Estudiantes	CERRADO
100	Estudiante	15-oct.-18	Otros	No	Vicerrectorado de Estudiantes y Emprendimiento	CERRADO
101	Externo	01-feb.-19	Convalidaciones	No	Vicerrectorado de Estudiantes y Emprendimiento	CERRADO
102	Estudiante	20-may.-19	Gestión Administrativa	Si	Vicerrectorado de Formación Permanente para Desempeño Profesional	CERRADO
103	Estudiante	15-oct.-18	Becas y Ayudas al Estudio	No	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
104	Estudiante	23-oct.-18	Otros	No	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
105	Estudiante	18-ene.-19	Normativa	No	Vicerrectorado de Grado y Posgrado	CERRADO
106	Estudiante	11-jul.-19	Normativa	No	Vicerrectorado de Grado y Posgrado	CERRADO

CONSULTAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
107	PDI	19-nov.-18	Otros	Si	Vicerrectorado de Personal Docente e Investigador	CERRADO
108	PAS	27-nov.-18	Otros	No	Vicerrectorado de Política Institucional y Relaciones Internacionales	CERRADO

REGISTRO DE HECHOS						
Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
1	Estudiante	6-may.-19	Gestión Administrativa	No	Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	CERRADO
2	Estudiante	12-nov.-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Derecho	CERRADO
3	Estudiante	4-feb.-19	Planes de Estudio	No	Facultad de Derecho	CERRADO
4	Estudiante	18-feb.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
5	Estudiante	19-feb.-19	Docencia Notas	No	Facultad de Derecho	CERRADO
6	PDI	19-mar.-19	Medios/Instalaciones	Si	Facultad de Derecho	CERRADO
7	Estudiante	8-abr.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
8	Estudiante	18-jun.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
9	Estudiante	4-jul.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
10	Estudiante	8-jul.-19	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Derecho	CERRADO
11	Estudiante	16-jul.-19	Convalidaciones	No	Facultad de Derecho	CERRADO
12	Estudiante	18-ago.-19	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Derecho	CERRADO

REGISTRO DE HECHOS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
13	Estudiante	11-sep.-19	Docencia Notas	No	Facultad de Derecho	CERRADO
14	Estudiante	24-sep.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
15	Estudiante	14-nov.-18	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Educación	CERRADO
16	Estudiante	17-jul.-19	Admisión Máster	No	Facultad de Educación	CERRADO
17	Estudiante	24-jul.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Educación	CERRADO
18	Estudiante	27-ago.-19	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Educación	CERRADO
19	Estudiante	5-nov.-18	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Filología	CERRADO
20	Estudiante	6-nov.-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Filología	CERRADO
21	Externo	26-oct.-18	Otros	No	Facultad de Geografía e Historia	CERRADO
22	Estudiante	1-oct.-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
23	Estudiante	1-mar.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
24	Estudiante	22-may.-19	Admisión Máster	No	Facultad de Psicología	CERRADO

REGISTRO DE HECHOS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
25	Estudiante	2-jul.-19	Docencia Prácticas	No	Facultad de Psicología	CERRADO
26	Estudiante	23-sep.-19	Gestión Administrativa	No	Facultad de Psicología	CERRADO
27	Estudiante	22-oct.-18	Docencia Organización-Atención	No	Fundación UNED	CERRADO
28	PAS	29-oct.-18	Salud Laboral	Si	Gerencia	CERRADO
29	PAS	1-ago.-19	Oposiciones/Concursos	No	Gerencia	CERRADO
30	Uned	7-feb.-19	Pruebas Presenciales	No	Secretaría General	CERRADO
31	Tutor	18-feb.-19	Oposiciones/Concursos	No	Vicerrectorado de Centros Asociados	CERRADO
32	Estudiante	12-jul.-19	Becas y Ayudas al Estudio	No	Vicerrectorado de Estudiantes y Emprendimiento	CERRADO
33	Estudiante	6-nov.-18	Procedimiento de Matrícula	No	Vicerrectorado de Formación Permanente para Desempeño Profesional	CERRADO
34	Externo	9-ene.-19	Material Didáctico	No	Vicerrectorado de Formación Permanente para Desempeño Profesional	CERRADO
35	Estudiante	23-sep.-19	Procedimiento de Matrícula	No	Vicerrectorado de Grado y Posgrado	CERRADO
36	Estudiante	4-nov.-18	Procedimiento de Matrícula	No	Vicerrectorado de Investigación e Internacionalización	CERRADO

SOLICITUD DE MEDIACIÓN						
Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
1	Estudiante	30-ene.-19	Prácticas	No	Facultad de Psicología	CERRADO
2	Estudiante	25-feb.-19	Becas y Ayudas al Estudio	Si	Facultad de Psicología	Finalizado favorable
3	Estudiante	13-sep.-19	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
4	Estudiante	12-feb.-19	Pruebas Presenciales	Si	Secretaría General	Finalizado No favorable
5	Estudiante	12-feb.-19	Pruebas Presenciales	Si	Secretaría General	Finalizado No favorable
6	PAS	02-jul.-19	Otros	No	Vicerrectorado de Centros Asociados	CERRADO
7	Estudiante	05-ago.-19	UNEDassis	No	Vicerrectorado de Estudiantes y Emprendimiento	CERRADO

SUGERENCIA DE MEJORA

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
1	Estudiante	27-nov.-18	Prácticas	No	Facultad de Ciencias	CERRADO
2	Estudiante	24-oct.-18	Profesores Tutores	No	Vicerrectorado de Centros Asociados	CERRADO