

# INFORME DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA

Curso 2022-2023

#SOMOS2030  
uned.es

UNED



**OFICINA DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA**

Defensora Universitaria

**D<sup>a</sup> María Fernanda Moretón Sanz**

Defensor Universitario Adjunto por el sector de PAS

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

Defensor Universitario Adjunto por el sector de Estudiantes

**D. Carlos Salgado Gómez**

Unidad Administrativa de la Oficina de la Defensora Universitaria

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

**D<sup>a</sup> María Jesús Pérez García**

C/ Juan del Rosal, 16

28015 – Madrid

Teléfono: 91 398 87 51 – 91 398 84 91

Correo electrónico: **[defensor-universitario@adm.uned.es](mailto:defensor-universitario@adm.uned.es)**

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



## ÍNDICE

I. CUESTIONES PRELIMINARES: LA MEMORIA DE LA DEFENSORÍA COMO HERRAMIENTA PARA LA MEJORA DE LA CONVIVENCIA UNIVERSITARIA .....	8
1. LA MEMORIA DE LA DEFENSORÍA ANTE EL CLAUSTRO .....	8
<b>A) DEFENSOR UNIVERSITARIO: PRESENTE, PASADO Y FUTURO .....</b>	<b>8</b>
<b>B) FUTURO ESTATUTARIO .....</b>	<b>10</b>
<b>C) DE NUEVO SOBRE LAS PERSONAS .....</b>	<b>17</b>
2. CONVIVENCIA UNIVERSITARIA Y COMPLEJIDAD DE LOS ASUNTOS PRESENTADOS: UNIDIS, CENTROS PENITENCIARIOS, EVAU, ANULACION Y “FILTRACIÓN” EN GRUPOS DE COMUNICACIÓN DE CUESTIONARIOS Y RESPUESTAS DE OTROS EXÁMENES .....	18
3. CORRESPONSABILIDAD INSTITUCIONAL: LA COLABORACIÓN CON LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA.....	21
4. LA INVITACIÓN AL CONSEJO DE GOBIERNO Y LA AUTÉNTICA EFICACIA ADMINISTRATIVA .....	22
5. FORTALECIMIENTO DE LA DEFENSORÍA Y COLABORACIÓN Y LEALTAD INSTITUCIONAL .....	23
II. DATOS Y SU DISTRIBUCIÓN.....	26
1. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR TIPO DE ASUNTO.....	26
2. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR SECTOR.....	34
3. DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE CASOS .....	37
4. TRAMITACIÓN DE CONSULTAS Y QUEJAS .....	42
5. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR MATERIA .....	44

6. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR ÁREA.....	48
7. COMPARATIVA DEL TOTAL DE CASOS POR CENTRO Y LA ATRIBUCIÓN IDEAL EN FUNCIÓN DEL NÚMERO DE ALUMNADO .....	62
8. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR TITULACIÓN.....	67
9. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR MÁSTER OFICIAL .....	72
10. DISTRIBUCIÓN DE CASOS. OTROS ESTUDIOS .....	76
11. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR MODALIDAD DE ENSEÑANZA .....	77
12. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR ÁREA DE DIRECCIÓN .....	78
13. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR DEPARTAMENTO.....	79
III. PRESUPUESTO ASIGNADO .....	97
IV. CONCLUSIONES Y BALANCE DEL CURSO ACADÉMICO.....	97
1. ELEMENTOS Y EXTREMOS QUE DEBEN SER ANALIZADOS SIN DEMORA .....	97
2. SOBRE RECOMENDACIONES FORMULADAS EN EL CURSO PASADO. 103	
<b>A) SOBRE LA RECOMENDACIÓN SOBRE LA CENTRALITA:.....</b>	<b>103</b>
<b>B) SOBRE LA RECOMENDACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN CONTEMPLADO EN LA MEMORIA DEL GRADO QUE CADA ESTUDIANTE SIGA.....</b>	<b>103</b>
<b>C) SOBRE LA RECOMENDACIÓN DE LA CELEBRACIÓN DE LOS EXÁMENES EXTRAORDINARIOS DE DICIEMBRE EN LOS CA CON SISTEMA HÍBRIDO EN LA REALIZACIÓN DE LAS PRUEBAS PRESENCIALES .....</b>	<b>104</b>
3. EL SISTEMA DEL TELETRABAJO: SEGUIMIENTO Y EFICACIA.....	104
4. REVISIÓN GINECOLÓGICA Y PROCTOLÓGICA .....	105

5. GRADO DE CIENCIAS JURÍDICAS DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS: RECONOCIMIENTO PÚBLICO EN LAS ADMINISTRACIONES DE NUESTRA OFERTA DE ESTUDIOS OFICIALES E IMPLICACIÓN DE ALUMNI .....	106
6. ACCESIBILIDAD EN LA MATRÍCULA: LECTURA Y VISUALIZACIÓN DE CASILLAS DE PAGO: CUMPLIDA .....	108
7. LA IMPORTANCIA DE UNIDIS .....	108
8. SOBRE EL PLAGIO Y LAS ENTIDADES QUE OFRECEN LA REALIZACIÓN DE ESTOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN: LA IRRUPCIÓN DE LA IA EN EL MUNDO ACADÉMICO .....	108
9. SOBRE LOS ÓRGANOS DE REPRESENTACIÓN COLECTIVA DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS: SU PARTICIPACIÓN COMO MIEMBROS DE HECHO Y DE DERECHO, EN LOS ÓRGANOS EN LOS QUE SE DILUCIDEN SUS CONDICIONES BÁSICAS .....	110
10. UNIVERSIDAD Y DIVERSIDAD LINGÜÍSTICA.....	111
11. LA PROPORCIONALIDAD EN LAS ACCIONES EN PRO DE LA IGUALDAD. PARIDAD Y PARTICIPACIÓN "EQUILIBRADA" .....	111
12 LA MATRÍCULA Y LA IMPOSIBILIDAD DE RECTIFICACIÓN: NECESIDAD DE CUMPLIR EL DERECHO A DESISTIMIENTO O CUANDO MENOS A ESA RECTIFICACIÓN.....	115
13. EL PROCESO DE REVISIÓN DE LOS EXÁMENES TIPO TEST: UNIFICACIÓN IMPUGNACIÓN DE PREGUNTAS.....	115
14. RESPETO A LOS DERECHOS RECOGIDOS EN NORMAS DE RANGO SUPERIOR: EL MAL USO DE LAS INSTRUCCIONES PARA DEROGAR DERECHOS SINGULARES .....	116
15. RECOMENDACIÓN SOBRE EL ANTIEDADISMO Y LA OBLIGACIÓN DE NUESTRA UNIVERSIDAD EN LA PROMOCIÓN DE LAS CONDICIONES PARA	

QUE LA LIBERTAD E IGUALDAD DEL INDIVIDUO EL DERECHO A LA PLENA PARTICIPACIÓN PREVISTA CONSTITUCIONALMENTE .....	118
16. RECOMENDACIÓN SOBRE ARTÍCULO 14. DERECHO Y OBLIGACIÓN DE RELACIONARSE ELECTRÓNICAMENTE CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. LEY 39/2015, DE 1 DE OCTUBRE, DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS .....	120
17. RECOMENDACIÓN: LAS GUÍAS DE LAS ASIGNATURAS Y LAS MODIFICACIONES SOBREVENIDAS INTERPRETACIÓN RESTRICTIVA DE LAS CAUSAS DE FUERZA MAYOR .....	121
18. RECOMENDACIÓN UNIDAD MEDIA (CENTRO DE MEDIOS AUDIOVISUALES DE LA UNED): FORTALECIMIENTO DEL PERSONAL UNED PARA MATERIALIZAR LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO ESENCIAL PARA EL ALUMNADO: RADIO Y TV (VIDEOCLASES, SERIES DE ESTUDIOS...)....	122
19. LA NECESARIA INTERCONEXIÓN ENTRE LAS DISTINTAS UNIDADES Y ÁMBITOS DE LA UNED, SOBRE LOS DATOS CON LA DEBIDA GARANTÍA A PROTECCIÓN .....	123

# I. CUESTIONES PRELIMINARES: LA MEMORIA DE LA DEFENSORÍA COMO HERRAMIENTA PARA LA MEJORA DE LA CONVIVENCIA UNIVERSITARIA

## 1. LA MEMORIA DE LA DEFENSORÍA ANTE EL CLAUSTRO

### A) DEFENSOR UNIVERSITARIO: PRESENTE, PASADO Y FUTURO

Como cada curso, presentamos la Memoria de actividades desplegada por esta Oficina de la Defensora Universitaria, relativas al año académico 2022-2023. Como reiteraremos más adelante, lo hacemos ante el Claustro, como obligación prevista en el artículo 25 de su Reglamento de Organización y Funcionamiento de 2007 y en el artículo 194 de los Estatutos vigentes en nuestra Universidad<sup>1</sup>.

En esta ocasión, como este elemento previo indica, queremos de forma unánime en el equipo de Defensoría, que trascienda al mecánico cumplimiento normativo, sino que se constituya en **un elemento cuyo contenido sea capaz de contribuir a la mejora del servicio público que presta esta Universidad**. Solo de este modo, esta institución podrá garantizar el respeto de los derechos y libertades de la totalidad de los miembros de esta comunidad universitaria. Y en este punto incidiremos nuevamente ya que **no solo atendemos a nuestro estudiantado –extremo en el que algunos parecen entender que en nuestra Universidad ocurre como en otros países, en los que la figura del Defensor Universitario se circunscribe a la atención del alumnado–; en nuestra Universidad, la Defensoría es Universitaria –valga la redundancia– y acoge a la totalidad de nuestra Comunidad**, aspecto del que se dará buena cuenta tanto en la reiteración de las

---

<sup>1</sup> Vid., RD. 1.239/2011, de 8 de septiembre.



Recomendaciones ya planteadas en las Memorias precedentes, como en las que se presentarán, adicionalmente, en la del curso 22-23.

En España, la Ley Orgánica Universitaria 6/2001 estableció la obligatoriedad de esta figura en todas las Universidades. **En otros países no existe esa obligación legal, pero se crea por propia convicción en la necesidad y utilidad de su existencia.** Según dicha Ley Orgánica, derogada, son los Estatutos de las Universidades las que establecen el procedimiento para su elección o designación, duración de su mandato y dedicación, así como su régimen de funcionamiento.

El pasado 22 de marzo, fue **publicada la Ley Orgánica 2/ 2023, de 22 de marzo del Sistema Universitario (LOSU)** que sustituye a la citada Ley 6/2001 y que **reconoce a la Defensoría universitaria como una de las unidades básicas con las que debe contar la universidad, cuya elección corresponde al Claustro de la Universidad**, siendo los Estatutos de la Universidad los que establezcan el régimen de funcionamiento, el procedimiento de elección y la estructura que, como novedad frente a la normativa anterior, podrá ser unipersonal o colegiado. Como es sabido, estos nuevos Estatutos deberán aprobarse en un plazo de dos años desde la aprobación de esta nueva Ley Orgánica del Sistema Universitario.

Por lo demás se sigue configurando como **una unidad que actúa con independencia, que no es ejecutivo y que por tanto debe contar con autoridad moral, criterio, perspectiva y argumentación para ayudar en la resolución de los problemas de una manera más ágil y empática de la que permite un procedimiento administrativo.** Por lo que, desde un punto de vista práctico, esta unidad contribuye a restar un buen número de recursos, quejas y procedimientos a la gestión de la universidad.

El artículo 3 r) de la citada LOSU incide sobre la necesidad de que las universidades se doten de mecanismos de mediación para la solución de conflictos.

Por tanto, **el denominador común del pasado, presente y futuro de las defensorías universitarias es procurar una solución alternativa de los conflictos, que haga una universidad más humana, justa y**

**eficiente, sin olvidar el contrapeso que los defensores universitarios suponen frente al ejecutivo de la universidad a través de sus recomendaciones e informes.**

En suma, como al día de hoy define el Reglamento de Régimen interior del Claustro<sup>2</sup>, el Defensor Universitario es el miembro de la comunidad universitaria encargado de **velar por el respeto de los derechos y libertades** del personal docente e investigador, profesores tutores, alumnos y personal de administración y servicios **ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios**. Sus actuaciones, siempre dirigidas hacia la **mejora de la calidad universitaria** en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas **por los principios de independencia y autonomía**.

## B) FUTURO ESTATUTARIO

Hemos tenido ocasión de indicar a la Diputación Permanente del Claustro de los siguientes aspectos:

### *Informes sobre la Propuesta de Modificación de Estatutos*

Para el futuro de la Defensoría y su funcionamiento, habría que diferenciar entre la unidad administrativa, del funcionamiento de los Adjuntos y de quien ocupe la Defensoría unipersonal, funcionamiento que podrá ser colegiado entre ellos o no, según acuerden. Adicionalmente, y en todo caso, no es un órgano unipersonal ejecutivo.

- **NUEVOS ADJUNTOS:** Como en su momento, tuvimos ocasión de defenderlo sin éxito, la creación del adjunto por el sector del Profesorado tutor, solo añadiré una nota en este párrafo. Por otra

---

<sup>2</sup> Al claustro universitario, que es el **máximo órgano de representación** de la comunidad universitaria, le corresponde **conocer y debatir la gestión de la universidad y las líneas generales de actuación** en los distintos ámbitos de la vida universitaria.

parte, dadas las particularidades de la UNED, siendo los Centros asociados parte de su estructura territorial, cabe la posibilidad de que también se integre un representante del Personal Gestor de los CA. Mi duda es la siguiente: cómo se va a organizar jurídicamente el régimen del profesorado tutor, porque según sea el caso, será profesorado sin más ni menos y componentes de este sector. De modo tal que si quien sea elegido por el Claustro es por el actual sector del PAS, habrá un adjunto por PDI *in genere*. Y esta reflexión la extiendo con el personal de los CA. Tengo mis dudas, pese a que, en su día, lo defendí públicamente en un Claustro estatuyente. Donde también expresé mis reparos sobre cómo y con qué partida iba a poder cobrar el Defensor adjunto por el sector de estudiantes.

- **FUNCIONAMIENTO:** En cuanto al funcionamiento, creo que es necesario que sea como equipo, es decir, tanto la Unidad administrativa (que ha de volver a dotarse como mínimo con tres personas a tiempo completo), como los Adjuntos y el o la Defensora, si bien no de forma colegiada ni como unidad global en sentido de forma de organización de la Administración, ya que de una parte, el nivel de dedicación de cada adjunto es completamente diferente, exigiría la organización y celebración de sesiones colegiadas (orden del día, actas...) ralentizando el funcionamiento que hasta el día de hoy y por la observación de quienes me han precedido en el cargo, así como de la experiencia de estos años. En suma, de la inmediatez entre el asunto que aborda el equipo (unidad administrativa) de Defensoría a la comunicación entre el Defensor órgano unipersonal y, en su caso, adjuntos, permite con todos los respetos, evitar lo que sucede con las Comisiones que en lugar de dibujar caballos dibujan camellos. Es diferente, la Oficina, que es una Unidad administrativa, que el o la Defensora y los Adjuntos. Porque distintas también serán sus vinculaciones a la UNED y su dedicación como el personal de la Oficina a tiempo completo a la Defensoría, que los Adjuntos y Defensoría, que lo compatibilizan con sus puestos de trabajo. Constituir la Defensoría como unidad administrativa (elemento organizativo básico de estructuras orgánicas en el sector público),

impone la responsabilidad del tramitador a sus componentes, lo que creo es un efecto indeseado e indeseable: y me explico, el nivel de dedicación de los adjuntos es muy dispar y muy especializado en su sector, lo que facilita el conocimiento de su alcance y gravedad, si bien, no tienen adscripción a una unidad administrativa en sentido estricto.

- LA OFICINA DE DEFENSORÍA ES LA UNIDAD ADMINISTRATIVA: De modo que la Unidad tiene que ser la Oficina. El o la Defensora un órgano unipersonal, electivo, que en su caso y a la vista de la propuesta de nombramientos, y de la propuesta de su Reglamento, tenga un funcionamiento colegiado (entre los Adjuntos y Defensor) o como hasta ahora en Equipo de Trabajo, donde hay unidad de funcionamiento e igualdad entre todos sus miembros, sin una formalización y ahormamiento que creo convertiría este órgano en una unidad disfuncional, con las consecuencias adicionales aparejadas a estas unidad, responsabilidad, tramitación, convocatorias, acuerdos, votaciones, voto de calidad... Creo que hay una confusión entre el funcionamiento colegiado de los adjuntos y la unidad administrativa que es la Oficina, con la correspondiente Jefatura de Servicio.
  
- CONFIDENCIALIDAD: Por cierto, en cuanto al principio de confidencialidad, que ya nos afectaba desde la originaria LOPD, no sé si en sentido estricto, es un principio sino una obligación indeclinable.
  
- MAYORÍA ABSOLUTA DE LOS MIEMBROS DEL CLAUSTRO: Por otra parte, el nombramiento ha de ser por mayoría absoluta, una cosa es que en los últimos tiempos no haya sido fácil, y otra cosa bien distinta es que se trate de un órgano que puede ser elegido por los asistentes al Claustro. El o la Defensora tiene que ser una persona de consenso. Y por tanto que tenga una mayoría reforzada de voto en el caso del Claustro. Y no de sus miembros presentes,

que por cierto suele ser dependiendo del momento muuuuy bajo, sino de sus miembros electos, estén o no estén. De ahí que sea una mayoría reforzada. La facilidad del nombramiento, no debe hacer perder de vista lo que supone una Defensoría en una Universidad Pública.

- AUSENCIA DE MANDATO IMPERATIVO: Así se recuperaría la mención a la ausencia del mandato imperativo, como órgano de elección claustral que es. Perder esa mención, es un error. Por lo que he tenido ocasión de constatar, dependiendo de las Universidades, y en particular en las privadas, es un nombramiento sin más, por parte de la Dirección. De modo que de ahí la generalidad de la LOSU (si bien no he tenido tiempo de repasar la tramitación administrativa). Pero siendo un órgano electivo, no puede sortearse la mención expresa a que no está sometido a mandato imperativo, salvo que entendamos la mención hecha *in genere* a la propia Constitución.

En SUMA y como INFORME FINAL, propusimos recopilatoriamente lo siguiente:

- El que la LOSU reconozca que es una unidad que debe existir en las universidades, no convierte al Defensor Universitario en una unidad, cuando luego la propia ley habla de elección de un miembro de la comunidad universitaria. Debe seguir definiéndose como un miembro de la comunidad universitaria electo, que luego tendrá unos adjuntos y apoyado por una unidad administrativa. Lo que establece el artículo 43 de la LOSU al hablar de **“unidad básica” es que es un tipo de figura organizativa que debe existir en todas las universidades**. Téngase en cuenta que, en todo caso, dicha **norma deberá adaptarse a las especialidades administrativas de cada CCAA; de ahí que incida en la generalidad sobre la oficina, unidad diferente, por sus funciones y por su composición, así como sus puestos y**



**Jefaturas** de diferente gestión. En su defecto, el Defensor que fuese del PAS o del PDI, tendría que estar en “comisión de servicios” en la unidad. **Por tanto, una cuestión es que haya de existir (cosa que no siempre pasa, y que de hecho algún Defensor ha dimitido por esta ausencia de Oficina) y otra bien distinta es que la Defensoría sea una organización administrativa, dependiente de Gerencia. Y la característica de este órgano electivo es su independencia.** En suma, es la regulación que en paralelo sucede con el Rector, y la unidad. Todo ello, previsto en el Título IX de la LOSU (vid., art. 44 y mención a otras).

- La LOSU le encarga a la figura del Defensor la defensa de los derechos y libertades del profesorado, estudiantado y personal técnico de administración y servicios. Dentro de ese profesorado está el profesorado tutor cuyo elemento esencial en estos momentos es la regulación de su figura, **siendo posible en función de cuál vaya a ser su régimen jurídico que se integre entre el PDI, sin más.** No es conveniente diferenciarlos por agravio comparativo con el resto de los docentes y porque por esa misma lógica cabría buscar representación de otros colectivos (catedráticos, titulares, contratados, etc.). **Lo que es necesario es reforzar la plantilla administrativa,** crear más cargos no aporta mayor representación o transparencia.
- Es imprescindible que siga constando de manera **expresa que no está sometido a mandato imperativo alguno**
- Lo preceptuado en la **LOSU, no implica restringirle funciones,** sino al contrario, la LOSU pretende que las enumeradas sean las mínimas, precisamente para evitar lo que sucede en otras Universidades o pudiera suceder. De modo que, como Ley de mínimos, no cabe sino ampliar y cuando menos, igualar con las que ya ostenta, que por cierto son de especial transcendencia en esta Comunidad Universitaria tan plural de la UNED:

- g) Efectuar la propuesta y resoluciones adecuadas a la solución de los casos sometidos a su conocimiento.
- h) Solicitar del Rector la iniciación de los correspondientes procedimientos administrativos y judiciales.

- Se trata de una figura de consenso, por tanto, **no puede ser elegido por los presentes en el claustro, que podría ser una minoría**. Su elección **requiere una mayoría cualificada que garantice ese consenso en su elección, aunque sea difícil conseguirla**.
- Se trata de una **figura u órgano electivo unipersonal, por lo que también le sería de aplicación Disposición transitoria primera**. Aprobación de los Estatutos, constitución de órganos y de cargos unipersonales. 2. **Los cargos unipersonales electos** que, a la entrada en vigor de esta ley orgánica, estuvieran en su primer mandato de cuatro años, **podrán finalizar el mismo y concurrir a la reelección por un periodo de seis años improrrogable** y no renovable. En el caso de aquéllos que estuvieran en su segundo mandato de cuatro años podrán finalizar el mismo y, conforme a la limitación de mandatos que ya les era de aplicación, no podrán optar a una nueva reelección

En definitiva, si la modificación se efectúa para adecuarse a la LOSU, vamos a adecuarnos a ella sin recortar funciones o introducir elementos distorsionadores. En especial, cuando se trata de **una Ley de “mínimos” por lo que únicamente cabe la ampliación de funciones a las básicas propuestas por la norma**. Por lo que la propuesta de esta Defensora para adecuarse a LOSU sería:

### **Propuesta de artículo 193:**

El Defensor Universitario es el miembro de la comunidad universitaria encargado de velar por el respeto de los derechos y las libertades del profesorado, estudiantado y personal técnico, de gestión y de administración y servicios, ante las actuaciones de los

diferentes órganos y servicios universitarios, pudiendo asumir tareas de mediación, conciliación y buenos oficios. Sus actuaciones vendrán regidas por los principios de independencia, autonomía y confidencialidad. No estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia.

### **Propuesta Artículo 194. Elección y funciones**

1. El Defensor Universitario será elegido por el Claustro universitario por la mayoría absoluta de sus miembros cada cuatro años y no podrá desempeñar el cargo más de dos períodos consecutivos. Podrá ser dispensado de otras obligaciones.
2. Además de por la expiración de su mandato o por petición propia, su cese se producirá por actuar con notoria negligencia en el cumplimiento de las obligaciones y deberes del cargo.
3. Corresponde al Defensor Universitario:
  - a) Proponer al Claustro universitario, para su aprobación, el proyecto de reglamento de funcionamiento.
  - b) Solicitar de las distintas instancias y órganos universitarios cuanta información considere oportuna para el cumplimiento de sus funciones.
  - c) Solicitar la comparecencia de los responsables de cualquier servicio u órgano universitario, excepto el Rector, que podrá informar personalmente o por escrito.
  - d) Recibir, oír y atender las quejas que presenten los miembros de la comunidad universitaria.
  - e) Elaborar cuantos informes le sean solicitados o considere oportuno emitir a instancia de parte interesada o por propia iniciativa.
  - f) Proponer el nombramiento de dos defensores adjuntos.
  - g) Efectuar la propuesta y resoluciones adecuadas a la solución de los casos sometidos a su conocimiento.
  - h) Solicitar del Rector la iniciación de los correspondientes procedimientos administrativos y judiciales.

- i) Presentar anualmente al Claustro universitario una memoria de sus actividades en la que podrá exponer recomendaciones y sugerencias para la mejora de los servicios universitarios.

### C) DE NUEVO SOBRE LAS PERSONAS

De conformidad a las prescripciones recogidas tanto en la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario<sup>3</sup>, así como por los Estatutos de la UNED<sup>4</sup> y el propio Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor Universitario<sup>5</sup>, en el día de hoy<sup>6</sup> y con el prenotando indicado, de nuevo tenemos el honor de presentar al Claustro Universitario, como máximo órgano de representación de la comunidad universitaria, la Memoria de actividades correspondiente al curso académico 2022-2023.

Con su elaboración y defensa, no sólo damos cumplida cuenta con la obligación legal y de transparencia de la actuación de esta figura, sino que, de forma adicional, pretendemos que esta Memoria sea una herramienta para que nuestra Universidad conozca sus puntos fuertes y débiles. Como herramienta, nos permitirá que junto a las que sean de aplicación podemos mejorar el servicio prestado a nuestro alumnado, favorecer el desarrollo y condiciones de trabajo de los colectivos y sectores que componen esta Comunidad universitaria, así como favorecer la Convivencia Universitaria y cuantas Normas de Convivencia UNED sean de aplicación. Si así fuere, con más fuerza que nunca, la

---

<sup>3</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2023-7500>

<sup>4</sup> Real Decreto 1239/2011, de 8 de septiembre, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad Nacional de Educación a Distancia.

<sup>5</sup> Publicado en el BICI de 10 de septiembre de 2007.

<sup>6</sup> Claustro de 4 de diciembre de 2023.

Defensoría Universitaria, estaría al servicio del objeto y finalidad para que fue creada.

Como elemento esencial y para que no resulte una “mera” exposición de DATOS y NÚMEROS, queremos reiterar que **estamos describiendo circunstancias que afectan a PERSONAS, a miembros de esta Comunidad académica, sea cual fuere el sector al que estén adscritos**. De modo que si bien hemos de atender al contenido habitual y a las prescripciones legales aplicables para la elaboración de un Informe, donde explicitamos tanto los datos numéricos como los criterios básicos de actuación, criterios que como es sabido son los que afectan a las resoluciones de los conflictos de ponderación, recapitulación de datos y necesidad de análisis y contradicción de los hechos denunciados, así como de las circunstancias alegadas, de conformidad a los principios administrativos de aplicación. Con todo, conviene tener en cuenta, que, como órgano no ejecutivo, la Defensoría intervendrá a instancia de parte una vez agotadas las vías previas.

## **2. CONVIVENCIA UNIVERSITARIA Y COMPLEJIDAD DE LOS ASUNTOS PRESENTADOS: UNIDIS, CENTROS PENITENCIARIOS, EVAU, ANULACION Y “FILTRACIÓN” EN GRUPOS DE COMUNICACIÓN DE CUESTIONARIOS Y RESPUESTAS DE OTROS EXÁMENES**

Dos cuestiones previas a la vista de las novedades y especialidades de **carácter social y de carácter estructural: en esta Institución hemos detectado la Crispación ya subrayada en cursos precedentes.**

**Al tiempo, si bien no consecuencia de lo anterior, destaca el notable incremento en la COMPLEJIDAD DE ASUNTOS QUE EXIGEN LA INTERVENCIÓN DE VARIAS UNIDADES de esta Universidad: bien lo saben UNIDIS, Unidad de Igualdad, Centros penitenciarios... con las que**



hemos tenido la fortuna de contar con apoyo institucional, de forma tal que algunos asuntos, especialmente complejos como decimos, los hemos podido evaluar de forma conjunta, con los datos y elementos de los técnicos especialistas, las personas que en definitiva, atienden estas Unidades de alta especialización. Con todo, **hemos de destacar que se han producido algunas disfunciones en las autorizaciones de los Informes técnicos y su aplicabilidad. Parece que se detecta una ausencia de técnicos en UNIDIS (no externalizados, sino de plantilla).**

**En cuanto a la atención al alumnado de CENTROS PENITENCIARIOS, el propio Profesorado que se ha desplazado a examinar, ha detectado y recibido las quejas, ante la falta de funcionamiento de Ágora** en sus Centros, con la consiguiente disfunción en el seguimiento de sus cursos, realización de PEC, etc. Esperamos que esté en vías de solución, por parte de los Vicerrectorado de Estudiantes e Inclusión y Vicerrectorado de Tecnología.

Todo ello implica temporalmente, **el alargamiento en la ventilación y resolución, en su caso, QUEJAS Y RECLAMACIONES.**

En este curso, hemos detectado algunas circunstancias especialmente complejas, como ha sido el supuesto de los exámenes de la EVAUB y el elevado grado de crispación, que implicaba para las familias, la incertidumbre de la situación. Fueron muchos cientos de correos, varios grupos de familias interconectadas entre sí, y como algunos sabrán, la publicación (ciertamente incompleta o sesgada) de noticias en los medios de información, donde desde Defensoría fueron informados de nuestro papel garante de Derecho, sin poderes ni facultades ejecutivas. Con todo, todos los correos (seuo) fueron atendidos, poniendo a disposición un teléfono personal.

Como es sabido, **UNEDasiss** evalúa los expedientes académicos de los estudiantes internacionales y les realiza las pruebas necesarias para acceder a estudios de grado en las universidades españolas. Pues bien, en esta última Convocatoria, cabe destacar el extraordinario trabajo desempeñado por la Unidad, en la que afrontaron desde un primer momento, el caso de los exámenes de **EVAUB celebrados en el Centro Seattle, donde concurrían diferentes situaciones que afectaron a mayores y menores de edad, al anularse las pruebas de la EVAU de**

81 estudiantes españoles por problemas “técnicos”. La fórmula de resolución fue a través de la nueva celebración en distintos lugares y procurando que las fechas de las calificaciones, fueran publicadas con el tiempo necesario para la matrícula del alumnado, mayor y menor de edad. Las familias afectadas, tanto por representación de los adolescentes de menos de 18 años, como los mayores de 18 años por sí, emprendieron cuantas acciones estaban en sus manos para plantear otras soluciones diferentes. Por parte de **Defensoría desplegamos un esfuerzo importante en la puesta en conocimiento, análisis de la situación y atención directa a los progenitores y afectados mayores de edad.** Solo pudimos ayudarles, sin proporcionarles explicaciones de las causas o motivos, ya que carecíamos de ellas.

Al margen de los anteriores excesos, no registrados pero que sí debemos dar cuenta de ellos al máximo órgano de representación, **hemos de subrayar especialmente, que no solo se trata del abultado número de quejas, ni de reclamaciones, sino como hemos anticipado, de la dificultad intrínseca existente en una fracción importante de ellas.** En algunos de estos supuestos, nos vemos en la tesitura de atender a personas para quienes cualquier gestión universitaria se traduce en un conflicto, en varias quejas y reclamaciones, llamadas, correos, escritos, circunstancias todas ellas que bien sabemos que no solo presenta nuestra Oficina.

En algunos casos, y no referidos a las circunstancias de múltiples de los supuestos y no circunscritos a los anteriores, hemos de destacar, como hicimos en años precedentes, que puede que se producen pérdida de las formas, por más que quiera ser paliada por parte de la propia atención telefónica de la Oficina, por correo electrónico, etc... De nuevo, ha sido en este curso poderosamente llamativa. Hemos tenido **escritos especialmente virulentos y en muchos casos, es posible que inadecuados y sin la observancia de la mínima Convivencia Universitaria.** En este punto, la Oficina de defensoría, necesitaría de un personal de apoyo, acostumbrado a atender a personas que se encuentran en situaciones “límite”, toda vez, que su percepción subjetiva o el hecho objetivo, así sea, y se encuentren “desbordados” académica y personalmente.

En algunos casos, hemos tenido que constatar por vías indirectas, que el alumnado, como el profesor, había decidido denunciar a los componentes del Equipo de Defensoría, lo que implica una carga y un desgaste brutal, desproporcionado y que, a nuestro juicio, no está amparado, ni por el Reglamento que es de aplicación, ni por la libertad de pensamiento ni la Libertad de expresión.

### **3. CORRESPONSABILIDAD INSTITUCIONAL: LA COLABORACIÓN CON LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA**

Siendo nuestra Defensoría una institución de enseñanza superior y desde aquí invito, DE NUEVO, al conjunto de los sectores de esta comunidad universitaria a efectuar, de nuevo, un **ejercicio responsable y respetuoso de sus circunstancias y planteamiento, haciendo gala de una actitud proactiva a la resolución de las cuestiones. Conviene por ello, recordar que ese ejercicio fundado de sus quejas y reclamaciones, ha de evitar el uso masivo y simultáneo de los recursos públicos de esta universidad.** No solo por responsabilidad, sino para no **generar ineficiencias que van en perjuicio de los intereses colectivos.**

**Dicha afirmación lleva implícita, la recíproca contestación a los Informes** que en el ejercicio de las funciones que son propias de esta Institución, deban sean emitidos para poder aclarar las circunstancias de los hechos controvertidos. En idénticos términos de los que instamos a la Comunidad a acercarse a la Institución, hemos de solicitar la colaboración de los sectores universitarios para que las cuestiones que hayamos de dilucidar, puedan serlo de forma eficiente y eficaz, atendiendo a los plazos y formas prescritas en las normas señaladas *ut supra* y las que resulten de aplicación a la Administración Universitaria.

La Defensoría, su equipo de consuno, ha procurado cumplir las funciones de su competencia. Sin duda, las evidencias estadísticas dan buena cuenta de ello; cuando menos y como hemos dicho en distintos foros, de la extraordinaria labor realizada por **Gema Rodríguez y M<sup>a</sup> Jesús Pérez García. Pese a las circunstancias, (situaciones familiares, promoción profesional, persistencia de la carga de la oficina, carga docente y académica)** procuramos salir airoso y cumplir el servicio público reservado a esta institución no ejecutiva.

De ahí que **cuando proceda rendir cuentas**, debemos destacar que generosamente, han dedicado su tiempo y profesionalidad, a solventar con **un esfuerzo y dedicación incansable, desde sus domicilios y trabajando más allá del horario laboral “presencial”, a atender a la Comunidad universitaria** en esta labor encomendada a la Institución.

**Gracias por su aliento y empatía, gracias por su ejemplo, gracias por constatar que existe la Universidad y el Personal que necesitamos.** Gracias sea por el teletrabajo, sea por la presencialidad, sea por él no se sabe ni dónde ni cuándo, siempre han estado ahí con el mejor de los criterios. Expuesto en los dos Informes precedentes y con los cambios habidos, con razón de más, lo reitero ahora.

#### **4. LA INVITACIÓN AL CONSEJO DE GOBIERNO Y LA AUTÉNTICA EFICACIA ADMINISTRATIVA**

Reiteramos, como ya lo hicimos, que de idéntico modo he de destacar que esta Defensora Universitaria, al tiempo, ha adoptado un diferente modo de desenvolverse en su papel institucional, salvo causas de fuerza mayor, **he asistido a los Consejos de Gobierno, de forma activa.** Cuando he ejercido de la voz, que no del voto del que carezco. **En algunos supuestos, el equipo de Gobierno ha sabido entender mi perentoria necesidad de hacer públicas muchas de las quejas, reclamaciones y peticiones recibidas en la oficina y, en todo caso,**

**así se da buena cuenta y con inmediatez de las anteriores circunstancias.** A mi modesto juicio, resulta ser una de las vías para dar cuenta ante los consejeros del contenido de las anteriores, poder recibir informes verbales inmediatos, información valiosa para la resolución de asuntos y, por supuestos, para mejorar y fortalecer nuestra institución.

Me consta que nuestra forma de actuar es diferente a otros titulares de este órgano, y no por ello, ni mejor ni peor que la de quienes me han precedido en la Defensoría; con todo, obviaría que con ello he prolongado la duración de las convocatorias. De hecho, así lo evidencian las actas y grabaciones de la celebración de los Consejos.

## **5. FORTALECIMIENTO DE LA DEFENSORÍA Y COLABORACIÓN Y LEALTAD INSTITUCIONAL**

Y, finalmente, como los cursos anteriores, **he de subrayar algo esencial como hice el pasado curso. Esta Defensora es una persona especialmente falible, cometo errores, ciertos conflictos me impelen a conseguir una solución inmediata. Sirva como excusa, pero no como promesa.** Sin duda, seré yo, personalmente quien se equivoque, como del mismo modo siempre, salvo que ni lo detecte, daré buena cuenta e instaré de quienes han padecido mi confusión, mi reconocimiento por su paciencia ante mis errores.

Si ante los tribunales que juzgan a “mis” doctorandos asumo como **propios los errores y reconozco como ajenos los aciertos, de nuevo me reitero por lo que gracias a esta oficina y al equipo, podremos avanzar en el fortalecimiento necesario e innegociable de esta Institución.**



En **pocos asuntos he demorado la resolución de la queja y quede constancia de que no ha sido por olvido, ni por falta de recordatorios** afectuosos siempre, pero reiterados permítase ahora por Gema y M<sup>a</sup> Jesús, y por supuesto por la ya Adjunta por el Sector del Pas, M<sup>a</sup> Antonia, y el del Sector de Estudiantes, Carlos, incluidos todos en la elaboración de esta Memoria.

**Otros, en el momento de redactar estas líneas, si bien tendremos ocasión de constatarlo en la recomendación o correo, están a espera de Informes o de datos para su resolución.** De modo que quede constancia que, si son casi ochocientos los asuntos (en algún asunto, de nuevo, hemos intercambiado con las personas afectadas, más de trescientos correos, asesoramiento, explicaciones de la estructura universitaria, espera a la intervención de otras Unidades) **pocos, si bien como digo afectan a personas y “SUS” problemas, se han demorado más de lo preciso. Vaya por delante mis disculpas y mi compromiso de adopción de la medida que proceda,** siempre no ejecutiva, pero con la atención debida.

A quienes **han emitido los Informes solicitados sin demora,** gracias por su compromiso institucional, a quienes he llamado, escrito, reiterado o puedo estar a la espera de lo anterior, sepan que, para HACER UNIVERSIDAD, tenemos que estar atentos, pese a nuestras muchas obligaciones, a atender a esta institución.

Para ello y, por último, **reitero la necesaria comprensión, atención y apoyo de quienes haya de requerir Informes o datos adicionales para la resolución de los distintos asuntos presentados ante la Oficina.** Como elementos imprescindibles, de nuevo gracias por entender que no es una revisión, ni recurso, ni queja por su actuación, sino las exigencias que me impone el Reglamento del funcionamiento. **Su implicación, como he dicho en el párrafo anterior, fortalece esta Institución.** Hoy

en día, “ocupo” la Defensoría, mañana la Institución pervivirá con otra persona. **Defendamos la Defensoría.**

Quede por escrito, que esta Defensora ha recibido como Informes, correos inauditos, inapropiados, y de toda naturaleza. Sí. Y en muchos casos, nada. Absolutamente nada. También contestaciones inmediatas que no se han cumplido. En fin. Variedad, como la de Decanos impecables.

## II. DATOS Y SU DISTRIBUCIÓN

### 1. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR TIPO DE ASUNTO

Distribución de casos por tipo de asunto				
Curso 2022-2023			Curso 2021-2022	
Tipo de Asunto	Número de Casos	%	Número de Casos	%
Consultas	193	24,34	117	13,53
Quejas	531	66,96	641	74,10
Registros de Hechos	64	8,07	104	12,02
Solicitudes de Mediación	1	0,13	0	0,00
Sugerencias de Mejora	1	0,13	2	0,23
Actuaciones de Oficio	3	0,38	1	0,12
<b>Total</b>	<b>793</b>	<b>100</b>	<b>865</b>	<b>100</b>

Ciertamente hay un hecho que incide de forma directa en estas evidencias: **el número de estudiantes**, fundamentalmente, nos vamos a referir a este sector, **ha disminuido sensiblemente** con lo que en buena lógica las incidencias asociadas a este grupo de la Comunidad Universitaria también. Curso 2020-2021, 189.831; Curso 2021-2022, 171.951; **Curso 2022-2023, 161.231<sup>7</sup>** (aproximadamente un seis por ciento menos de estudiantes: **10.720 menos y una reducción del 15% aprox. del número de quejas globales, y un ocho por ciento de asuntos menos, de modo que las cifras en términos conjuntos permanecen sin variación y en función siempre del número de alumnado**, si bien no todas proceden de este sector, sino también de otros como tendremos de evidenciar). **En suma, la estabilidad en términos absolutos, permanece simétrica a la del curso anterior, asociada porcentualmente al descenso del número de estudiantes.**

<sup>7</sup> Vid., Portal Estadístico UNED. Evolución estudiantes matriculados por estudios.

A esto se añade, que, con la **migración de contenidos a Ágora, la Defensoría “desapareció”, hasta que recibimos una queja y conseguimos que esta omisión fuese enmendada.**

**El número de Consultas ha vuelto a incrementarse**, frente al curso inmediatamente precedente, si bien las quejas han descendido, como sucede con los registros de hechos. Con todo y como en otras muchas cuestiones, llegan a esta Oficina, bien como Registro de Hechos, porque el interesado desea o confía en que ponerlo en conocimiento de la Oficina le ayudará en una mejor resolución.

Debemos destacar que buena parte del descenso de las quejas, **proviene de la “normalización” de las pruebas presenciales y la realización de las pruebas ordinarias en sus Centros Asociados.** Hemos de reiterar que el perfil de cada asunto, se registra como uno si bien en algunos supuestos por el ingente número de correos de las partes ventiladas directamente en Defensoría, no se han registrado de este modo. En estos supuestos, la Oficina de Defensoría se desplazó personalmente al Negociado, Unidad u órgano competente, por lo que las cifras, presentan un **“sesgo” numérico** y de complejidad de llamadas telefónicas, correos y demás circunstancias sobre todos los aspectos que acabamos de mencionar. Por tanto, sí es un buen reflejo siquiera como cuestiones humanas que abordamos, complejas de sistematizar unívocamente.

Con todo y en **pruebas presenciales, hemos tenido supuestos especialmente graves**, que en un caso ha implicado para desazón del alumnado, incluida la ausencia de notificación al Decanato del que “depende” ese Grado, la anulación y repetición del examen de una asignatura. **Con todo, se detectaron que dos exámenes, de dos asignaturas más fueron colgados mediante fotografías en grupos de Instagram.** Al día de hoy se desconoce si fueron adoptadas medidas en

el CEPRI o por el equipo docente, o si hay o no un sesgo por semanas en el número de aprobados. Un número importante de estudiantes denunció esta situación, por injusta y que evidenciaba una escasa cultura del esfuerzo y solidaridad. A la vista de los pantallazos, otros de los miembros del grupo, ni siquiera detectaron que se trataba del examen sino de una prueba. Otros sí detectaron, con perplejidad que se trataba de la prueba presencial que se estaba celebrando en esos momentos, incluso al salir y encender sus móviles, que era la que acababan de contestar.

**Dada la dificultad, material por la proximidad de centros hospitalarios, de la implantación de inhibidores de frecuencia, u otros sistemas que bloqueen móviles, teléfonos inteligentes, relojes de la misma naturaleza, debemos hacer una llamada a la lealtad institucional por parte del alumnado, para que se abstenga de emplear cualquier medios de dicha naturaleza en las pruebas presenciales –como así ya figura en el Reglamento de pruebas presenciales–, como del personal agradecimiento a nuestro perfil de alumnado que denunció tanto en los centros asociados como en Defensoría lo que estaba sucediendo.** Con todo pese a dar cuenta a CEPRI o al profesorado implicado en esta asignatura, no se adoptó ninguna decisión. De momento no hemos podido hacer un estudio desagregado de la primera semana, de la segunda, de esta asignatura para constatar si hay desviaciones de la media en el porcentaje de aprobados.

**Lo esencial es hacer una llamada a nuestras responsabilidades, como estudiantes, como docentes, como miembros, en síntesis, de esta Comunidad Universitaria.** Todo ello, al margen de la conveniencia del potencial **refuerzo de los miembros de los equipos que se desplazan a los Centros asociados a celebrar las pruebas presenciales.**

El momento de la realización de las pruebas presencial es de los que deberíamos calificar, no solo por su finalidad, como esencial, sino en los

que la Comunidad Universitaria tiene un encuentro determinante; por ello, y **atendiendo a los Servicios y órganos de representación, parece que la exención de exámenes haya sido concebida como un incentivo, ergo podría parecer que desplazarse a examinar es una especie de situación contraria. Y nada más alejado de la realidad si lo planteamos como encuentro y como conocimiento de los Centros asociados, su personal, el del alumnado y el del profesorado tutor que interviene como apoyo de la Comisión examinadora. Recuérdese como un nutrido grupo de docentes me ha indicado, no son unas vacaciones.**

Recuperado las cifras, una vez más, **son las quejas las que ocupan un mayor tiempo en esa Oficina**, reconociendo que su calificación como queja en muchos casos entraña dificultad, habiendo utilizado esta nomenclatura por el propio solicitante.

Algo que no reflejan estas **cifras es el aumento en el grado dificultad y tiempo para resolverlas**, debido a esos dos factores que ya reseñábamos en la introducción: **se dirigen a una pluralidad de receptores** y el tono en muchos casos es beligerante (en algunos hemos de indicar que incluso... grosero, ofensas de carácter personal... etc.).

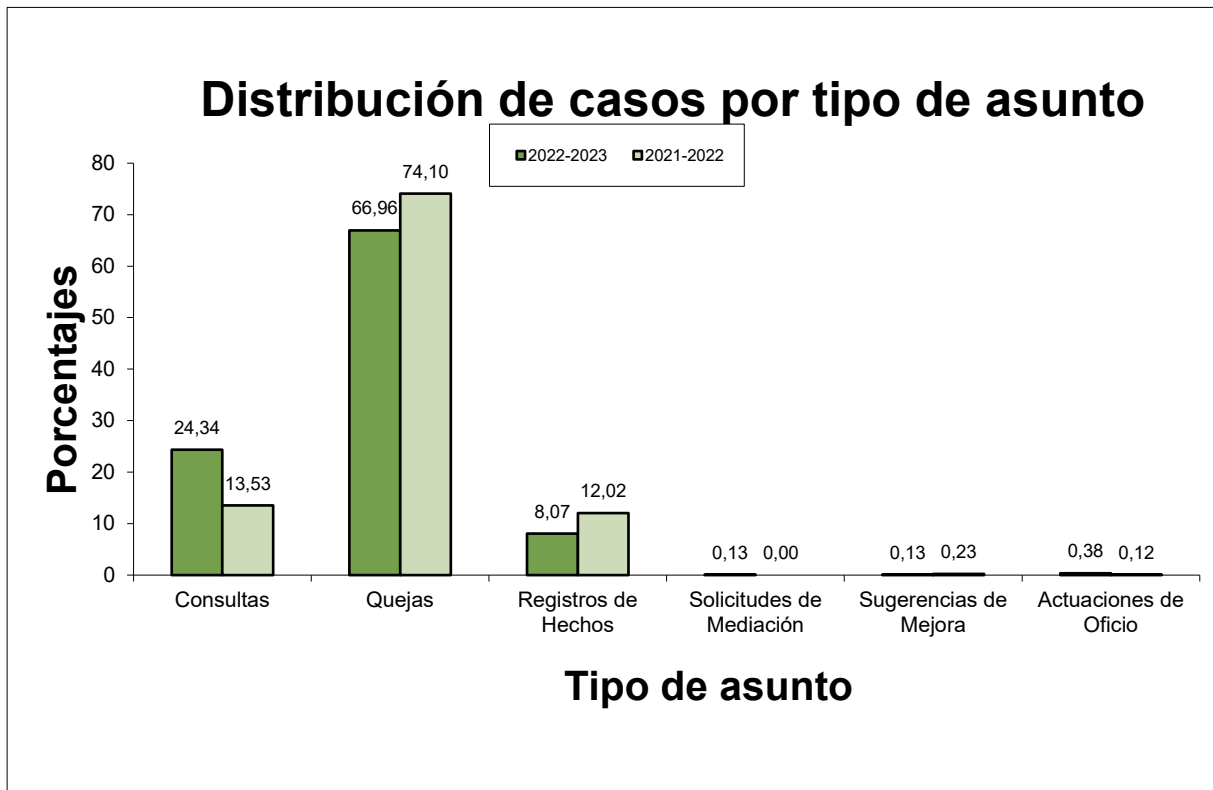
Sea como fuere, procuramos ofrecer soluciones materiales, si bien en todo caso intentamos atender, orientar, responder y,

- si resulta posible, dirigirles hacia una salida coherente con la cuestión de fondo planteada.
- Sin embargo, otras son manifiestamente infundadas.
- **Otras, a su vez, emitidos informes por ambas partes, resultan de imposible resolución.**
- **Otras, caso de que sean contestados las peticiones emitidas por la Oficina, permiten resolver los supuestos, ya que una de las partes, había omitido datos esenciales para su resolución.**



- En otros supuestos, sobre **cuestiones de las pruebas presenciales de septiembre, al haber proporcionado los equipos docentes instrucciones con carácter previo al periodo no lectivo**, no hemos podido hacer indicaciones al respecto.
- Finalmente, en otros asuntos, no recibimos en absoluto informe, datos o elementos que permitan elaborar una solución adecuada, ante la **ausencia de respuesta**.

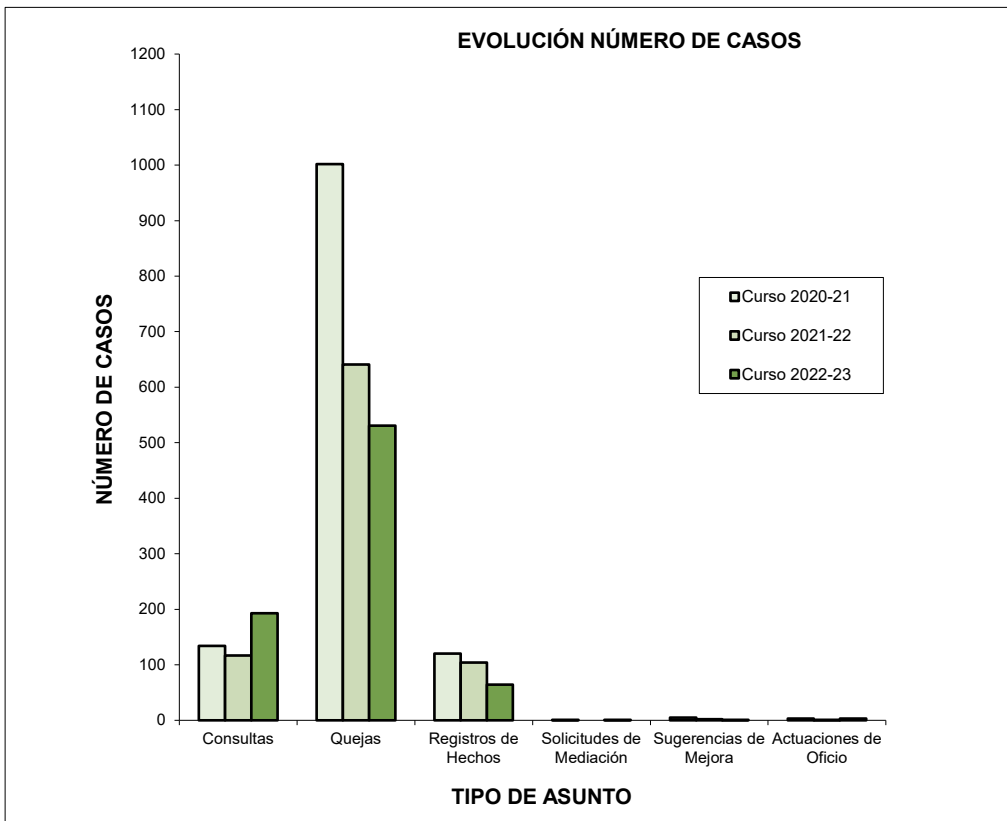
Por otra parte y como ya he indicado, **la asistencia puntual como invitada, con voz pero sin voto al Consejo de gobierno**, ha permitido agilizar la tramitación de algunas causas, de hecho así hemos maximizado los tiempos y ha sido especialmente eficiente a modo de ejercicio de las competencias atribuidas en materia de “Solicitar de las distintas instancias y órganos universitarios cuanta información considere oportuna para el cumplimiento de sus funciones, así como Solicitar la comparecencia de los responsables de cualquier servicio u órgano universitario”. La eficiencia de la intervención, ha sido pese al tiempo o alargamiento de algunos Consejos, extremadamente satisfactoria en la resolución de conflictos. Con todo, en el último curso, la efectividad de este planteamiento ha perdido parte de dicha efectividad, pese a la enorme utilidad para el conocimiento de otros asuntos, así como de datos adicionales que coadyuvan a la solución de otros.



El número de consultas se ha incrementado notablemente, quizás por la complejidad del sistema universitario, con todo, en Equipo, Oficina y Adjuntos, Defensora, hemos procurado proporcionar la totalidad de los datos disponibles que favorezcan una comprensión más favorable de nuestra Universidad y su funcionamiento.

Ya hemos ocasión de hacer mención del número de quejas, que siendo como es, especialmente importante, más acrece si subrayamos tanto la normalización de la realización de los exámenes, como que cada asunto es una queja única, si bien pueda ser incrementada exponencialmente en virtud de las personas afectadas por idéntica situación.

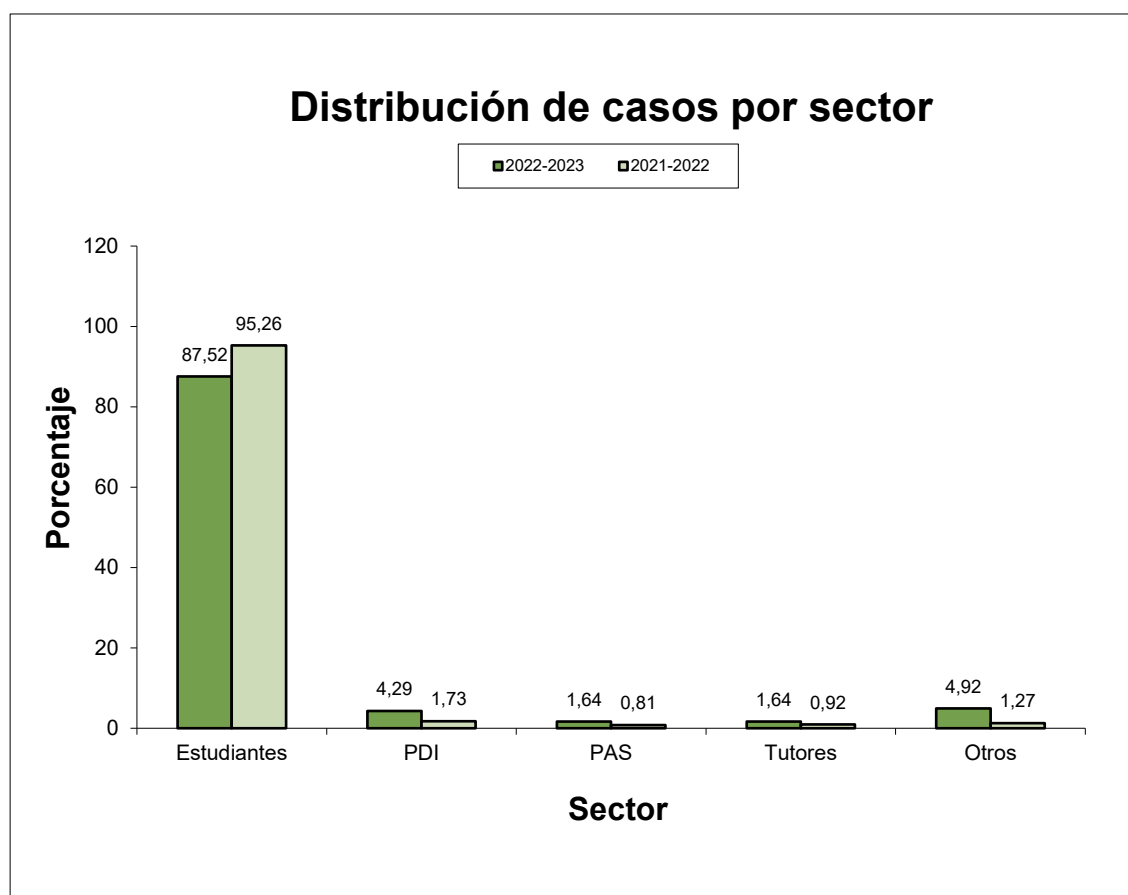
Evolución número de casos						
Curso 2022-2023			Curso 2021-2022		Curso 2020-2021	
Tipo de Asunto	Número de Casos	%	Número de Casos	%	Número de Casos	%
Consultas	193	24,34	117	13,53	134	10,59
Quejas	531	66,96	641	74,10	1002	79,21
Registros de Hechos	64	8,07	104	12,02	120	9,49
Solicitudes de Mediación	1	0,13	0	0,00	1	0,08
Sugerencias de Mejora	1	0,13	2	0,23	5	0,40
Actuaciones de Oficio	3	0,38	1	0,12	3	0,24
<b>Total</b>	<b>793</b>	<b>100</b>	<b>865</b>	<b>100</b>	<b>1265</b>	<b>100</b>



Una de las sugerencias de mejora, ha sido la de conseguir para el alumnado que se presenta a exámenes presenciales de otras materias, **tranquilidad en la celebración de sus pruebas (en el caso informado y reiterado en dos cursos) sin que la realización de las pruebas de ingeniería de mayores de 40, pueda generar ruidos y molestias o desconcentración entre quienes se examinan de otras disciplinas.**

## 2. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR SECTOR

Distribución de casos por sector				
Curso 2022-2023			Curso 2021-2022	
Sector	Número de Casos	%	Número de Casos	%
Estudiantes	694	87,52	824	95,26
PDI	34	4,29	15	1,73
PAS	13	1,64	7	0,81
Tutores	13	1,64	8	0,92
Otros	39	4,92	11	1,27
<b>TOTAL</b>	<b>793</b>	<b>100,00</b>	<b>865</b>	<b>100,00</b>



Como se ha reiterado en todos los cursos académicos, el sector que más reclama la intervención de esta **Oficina es el de estudiantes 161.231**, algo que cabe esperar ya que es nuestro receptor último de servicios. Desde aquí me gustaría insistir en que esa circunstancia **no me convierte en la Defensora del Estudiante, algo que me reprochan en muchas ocasiones desde el Sector del PDI**. Desde esta Oficina atendemos por igual a cualquiera que nos exponga su situación. De hecho, nos hemos visto en la difícil situación de ser objeto de duros e infundados reproches de determinado miembro del PDI, sin que precisamente alguna de estas personas sepa que, entre nuestras funciones, hemos atendido y defendido su actuación incluso a requerimiento de un Ministerio. Todo ello sea dicho en los términos de respeto y confidencialidad que cada asunto y cada persona exige y sin que aquí como es evidente se vaya a desvelar dato concreto.

De modo que **dicha distribución por sectores**, resulta evidente que está protagonizada por el cuantitativamente más significativo numéricamente, como es el de nuestros estudiantes, como destinatario del servicio público que prestamos.

Resulta llamativo que por **parte del sector del PDI (unos 1.500)**, si hace dos años en comparación con el precedente había descendido a la mitad, fluctuó con pequeño descenso, **para duplicarse en el curso** del que realizamos el informe. A nuestro juicio, siempre es positivo, ya que entendemos que la Comunidad Universitaria, conoce de esta última “instancia” y recurre a ella.

En cuanto al sector de **PAS (casi 2.500 personas)** que previamente, como decíamos, se había duplicado, este curso ha seguido *in*



**crecendo**, por lo que queremos evaluar como positiva nuestra presencia en toda la comunidad académica.

Así, si en profesorado tutor se ha incrementado hasta alcanzar el doble de asuntos (unos 5.000/6.000 en total de los que 3.000 tendrían venia; 500 serían PDI sede central, sin poder indicar el número de los que podrían ser PDI de otras universidades públicas o privadas). En este año, el incremento ha sido del setenta por ciento. De nuevo, creemos que se basa en el conocimiento de la institución y de la posibilidad de abrir nuevos caminos para las soluciones a cuestiones de diferente índole y trascendencia.

En el de otros sectores, su tasa se ha triplicado con creces.

En suma, con la disminución de matrícula, ha disminuido el número de asuntos procedentes del alumnado, y en el resto de sectores se ha duplicado. En todo caso, un importante número de quejas, consultas, etc., han sido formulados por representantes de los colectivos afectados.

### 3. DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE CASOS

Como suele ser habitual, la distribución temporal de casos está directamente correlacionada con el sector que mayoritariamente las presenta. Siendo el alumnado el colectivo más numeroso, sus quejas se concentrarán en los momentos más significativos de su desempeño académico. En primer lugar, hemos de destacar la acumulación de quejas al inicio del curso académico y, en particular, en la fase inmediatamente anterior a la realización de las pruebas presenciales del primer cuatrimestre.

Por lo demás y como acto académico de evaluación de máxima relevancia, coincide con los precedentes “ordinarios”, los momentos de la realización de las pruebas de evaluación y los de revisiones. También se correlacionan con otros momentos de idéntica naturaleza en la convocatoria de septiembre.

Con todo, hemos de traducir, ciertos datos numéricos, que en sentido estricto representan problemas con sus matrículas, ausencia de resolución de reclamaciones en el momento de la inmediata realización de matrícula, así como la percepción de la deficiente prestación del servicio académico al inicio de cada cuatrimestre.

De nuevo y por escasamente edificante que como docente me resulte señalar, es significativo y, en este extremo, la Universidad ha de adoptar medidas, en el contenido de quejas reiteradas sobre la ausencia de atención docente de un número específico de profesores o profesoras. Muy habitualmente se concentran en las mismas asignaturas, personas, materiales, y sistemas obsoletos, caducos o, sencillamente, inexistentes.

Pese a la reducción del número de consultas docentes vía telefónica, lo cierto es que también hemos detectado incidencias en la respuesta a las llamadas del alumnado.

De ahí que sea conveniente llamar la atención, como más adelante haremos, sobre los horarios de atención al alumnado y los números telefónicos asignados a cada equipo docente.

En suma, es especialmente complejo reprochar ciertas actitudes académicas (reiteradas, no puntuales por enfermedad, baja...) sino la absoluta dejación de funciones de algunos casos singulares, disfunciones estas que se escapan también del Vicerrectorado o Decanato o Dirección departamental. Coexiste el absentismo físico y virtual –pese a que en todo momento, las circunstancias actuales permiten que la actividad docente pueda ser prestada en lugares bien distantes de la denominada Sede Central– con casos de posibles incompatibilidades académica o dedicación a otras funciones o actividades ajenas a las docencias regladas.

Este reproche si aquí se hace constar es, en primer lugar, por las evidencias fácticas puestas de manifiesto en las quejas, y en segundo, porque las consecuencias directas es que con ello se conculcan los derechos de unos sectores o, a mayor abundamiento, del propio sector del PDI, que en su gran mayoría cumple con meritoria vocación y dedicación sus obligaciones. Con todo, no cabe correlacionar el hecho bien conocido sobre algunas cuestiones, en las que esos docentes dedicados y, por ello, pueden haber sido protagonistas.

En dicho punto, también hemos de recordar que es obligación reglamentaria de la Defensoría elevar la cuestión a Rectorado. En otros supuestos, hemos dado traslado al CEPRI, con resultados contradictorios, al concurrir el derecho a la defensa, o como hemos indicado, la libertad de expresión, todo ello ventilado por los principios del derecho administrativo sancionador. De modo que, de nuevo,

redundamos en las normas de Convivencia Universitaria y en recto ejercicio de los derechos y deberes que incumben a los distintos sectores de la micro sociedad universitaria. Ciertamente, y al margen de otras consideraciones, esta Defensora ha de dejar constancia, a falta de otras competencias, sobre las cuestiones ya mencionadas.

Existen quejas sobre la absoluta ausencia de atención a las dudas y consultas en las plataformas educativas, cuestión que, por otra parte, como nos han indicado desencadena la desconfianza general a la virtualización de las materias. Otras, provienen de la eliminación de contenidos. Otras de los cambios de composición de los equipos, o de los materiales académicos que cambian o directamente se eliminan para la convocatoria de septiembre.

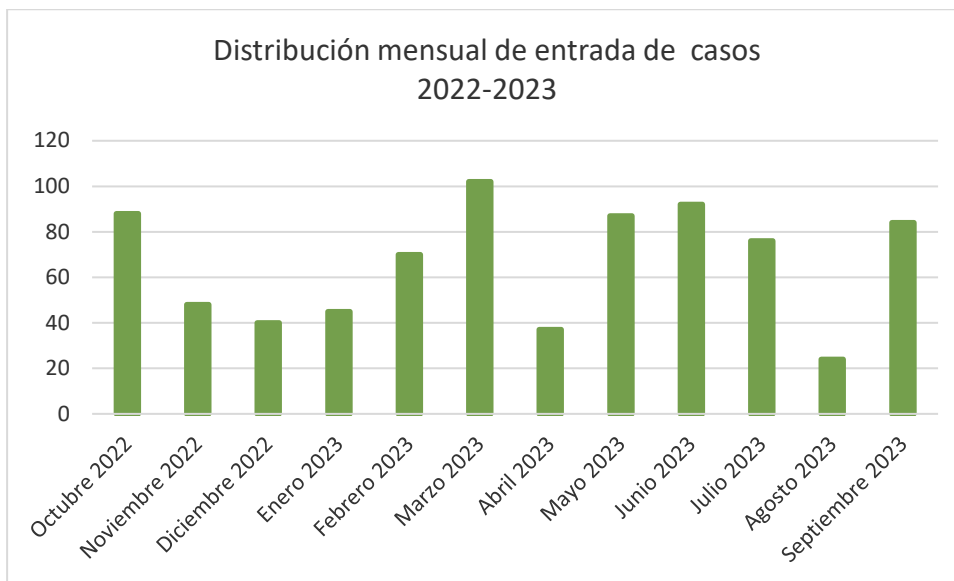
También hemos recibido quejas sobre la **falta de claridad en el sistema de evaluación, en la opacidad y complejidad de las pruebas de evaluación a distancia**. En lo que afecta a las consecuencias de que a un estudiante se le aplique la memoria de otro Grado del que esté cursando ya ha sido resuelta y tratada en una Recomendación hace dos cursos académicos. En uno de los casos, fue el propio docente responsables de la asignatura, quien ajustó sus sistemas a los de la Memoria del Grado que estuviesen cursando. De ahí que el hecho de que una asignatura coincida en dos o más grados, ha permitido que el docente haya seguido la aplicable y sus condiciones validadas por la ANECA.

De nuevo, **se interponen quejas, bien por la dificultad de algunos casos de las pruebas de evaluación, o ante la imposibilidad de contestar con los materiales o libros, o de los propios materiales o libros básicos**, por estar obsoletos, descatalogados. También concurren reclamaciones sobre la total ausencia de seguimiento de sus TFG o TFM para que, finalmente, y después de una queja colectiva, el docente se limite a proporcionar una contestación genérica una temática idéntica y una escasa y ajena bibliografía, para finalmente obtener una buena



calificación sin que se haya materializado ningún seguimiento docente. También hay reclamaciones sobre el trato desconsiderado general o particular del docente hacia su alumnado.

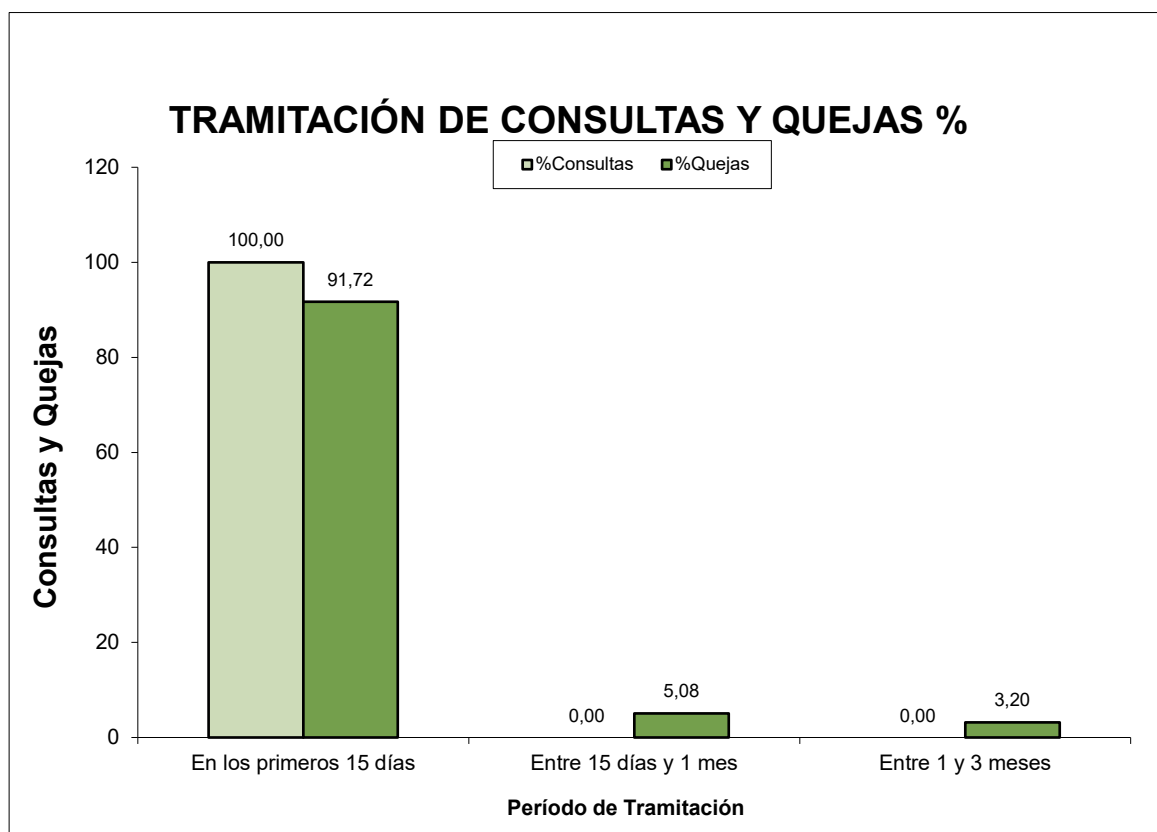
Distribución mensual de casos Curso 2022-2023		
Mes	Número de Casos	%
Octubre 2022	88	11,10
Noviembre 2022	48	6,05
Diciembre 2022	40	5,04
Enero 2023	45	5,67
Febrero 2023	70	8,83
Marzo 2023	102	12,86
Abril 2023	37	4,67
Mayo 2023	87	10,97
Junio 2023	92	11,60
Julio 2023	76	9,58
Agosto 2023	24	3,03
Septiembre 2023	84	10,59
<b>Total</b>	<b>793</b>	<b>100</b>





## 4. TRAMITACIÓN DE CONSULTAS Y QUEJAS

Tramitación de consultas y quejas		
Curso 2022-2023		
Período de tramitación	Consultas %	Quejas %
En los primeros 15 días	100,00	91,72
Entre 15 días y 1 mes	0,00	5,08
Entre 1 y 3 meses	0,00	3,20



Como es habitual respondemos, mayoritariamente en los 15 inmediatamente siguientes días posteriores a su reclamación. Desde aquí quiero subrayar y agradecer expresamente la implicación y profesionalidad del personal de la Oficina: su implicación lo hace posible.

Me reitero en lo dicho sobre la rapidez y profesionalidad de la Oficina de la Defensoría hace que el cumplimiento de los plazos previstos sea, cuando menos, especialmente digno de encomio. Y no es porque esta Defensora quiera felicitarse, sino porque el mérito reside en las dos personas, antes tres, que trabajan incansablemente hasta para recordar a quien suscribe, los casos presentados.

De modo que, dado el cuantioso número de quejas y su rapidez, más que explicitar que dos personas sean más que suficientes, subraya la circunstancia en que las dos personas de la Oficina trabajan más allá de lo exigible. Es más, con el teletrabajo y, a mi juicio, sometido a una necesaria evaluación general, lo cierto es que han maximizado hasta extremos insospechados su tiempo y desempeño. He de reseñar que, si esta Defensora necesita hacer alguna consulta o comentar algo más allá de las diez de la noche, también he tenido contestación a través del WhatsApp privado.

Otros asuntos han sido, de nuevo, de los de “largo recorrido” ya que hemos tardado hasta un año en obtener satisfacción de la justa reclamación solicitada. Ello nos hace reiterarnos en creciente complejidad de algunos asuntos, en los que no aplicamos un silencio “negativo”, sino que persistimos hasta encontrar la solución más favorable.

## 5. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR MATERIA

Distribución de casos por materia (793)		
MATERIA	CASOS	%
<b>Admisión Máster</b>	<b>24</b>	<b>3,03</b>
Consulta	10	
Queja	12	
Registro de Hechos	2	
<b>Atención a la Discapacidad</b>	<b>3</b>	<b>0,38</b>
Consulta	1	
Queja	2	
<b>Becas y Ayudas al Estudio</b>	<b>12</b>	<b>1,51</b>
Consulta	3	
Queja	5	
Registro de Hechos	3	
Solicitud Mediación	1	
<b>Convalidaciones/Reconocimiento de Créditos</b>	<b>40</b>	<b>5,04</b>
Consulta	10	
Queja	28	
Registro de Hechos	2	
<b>Convivencia Universitaria</b>	<b>22</b>	<b>2,77</b>
Consulta	6	
Queja	12	
Registro de Hechos	4	
<b>Criterios de Evaluación</b>	<b>25</b>	<b>3,15</b>
Consulta	5	
Queja	20	
<b>Docencia Nivel-contenido</b>	<b>45</b>	<b>5,67</b>
Consulta	1	
Queja	42	
Registro de Hechos	2	
<b>Docencia Virtualización</b>	<b>5</b>	<b>0,63</b>
Queja	5	
<b>Evaluación Continua</b>	<b>23</b>	<b>2,90</b>
Consulta	5	
Queja	16	
Registro de Hechos	2	
<b>Examen Extraordinario diciembre</b>	<b>5</b>	<b>0,63</b>
Queja	5	
<b>Funcionamiento</b>	<b>12</b>	<b>1,51</b>
Consulta	1	
Queja	10	

Distribución de casos por materia (793)		
MATERIA	CASOS	%
Registro de Hechos	1	
<b>Funcionamiento Web</b>	<b>9</b>	<b>1,13</b>
Consulta	2	
Queja	4	
Registro de Hechos	3	
<b>Gestión Administrativa</b>	<b>36</b>	<b>4,54</b>
Consulta	11	
Queja	20	
Registro de Hechos	5	
<b>Material Didáctico</b>	<b>6</b>	<b>0,76</b>
Queja	6	
<b>Medios/Instalaciones</b>	<b>5</b>	<b>0,63</b>
Queja	5	
<b>Normativa</b>	<b>17</b>	<b>2,14</b>
Actuación de Oficio	1	
Consulta	13	
Queja	3	
<b>Notas</b>	<b>37</b>	<b>4,67</b>
Consulta	8	
Queja	27	
Registro de Hechos	2	
<b>Oposiciones/Concursos</b>	<b>14</b>	<b>1,77</b>
Actuación de Oficio	1	
Consulta	2	
Queja	9	
Registro de Hechos	2	
<b>Organización-Atención docente</b>	<b>22</b>	<b>2,77</b>
Actuación de Oficio	1	
Consulta	1	
Queja	18	
Registro de Hechos	2	
<b>Otros</b>	<b>12</b>	<b>1,51</b>
Consulta	6	
Queja	5	
Registro de Hechos	1	
<b>Pérdida de Examen</b>	<b>4</b>	<b>0,50</b>
Queja	4	
<b>Planes de Estudio</b>	<b>12</b>	<b>1,51</b>
Consulta	4	
Queja	7	
Registro de Hechos	1	
<b>Prácticas</b>	<b>17</b>	<b>2,14</b>
Consulta	4	
Queja	13	
<b>Procedimiento de Admisión</b>	<b>5</b>	<b>0,63</b>

Distribución de casos por materia (793)		
MATERIA	CASOS	%
Consulta	3	
Queja	2	
<b>Procedimiento de Matrícula</b>	<b>93</b>	<b>11,73</b>
Consulta	34	
Queja	52	
Registro de Hechos	6	
Sugerencia de Mejora	1	
<b>Procedimiento Sancionador</b>	<b>8</b>	<b>1,01</b>
Consulta	3	
Queja	4	
Registro de Hechos	1	
<b>Profesorado Sede Central</b>	<b>2</b>	<b>0,25</b>
Consulta	1	
Queja	1	
<b>Profesorado Tutor</b>	<b>7</b>	<b>0,88</b>
Queja	7	
<b>Pruebas Presenciales</b>	<b>80</b>	<b>10,09</b>
Consulta	17	
Queja	54	
Registro de Hechos	9	
<b>Revisión exámenes</b>	<b>109</b>	<b>13,75</b>
Consulta	28	
Queja	70	
Registro de Hechos	11	
<b>Salud Laboral</b>	<b>1</b>	<b>0,13</b>
Queja	1	
<b>Trabajo Fin de Grado</b>	<b>59</b>	<b>7,44</b>
Consulta	6	
Queja	51	
Registro de Hechos	2	
<b>Trabajo Fin de Máster</b>	<b>14</b>	<b>1,77</b>
Consulta	3	
Queja	9	
Registro de Hechos	2	
<b>Tribunal de Compensación</b>	<b>5</b>	<b>0,63</b>
Consulta	4	
Registro de Hechos	1	
<b>Tutorías virtualización</b>	<b>3</b>	<b>0,38</b>
Consulta	1	
Queja	2	
<b>Total general</b>	<b>793</b>	

Tres puntos denotan la necesidad de fortalecimiento en su ejecución: en primer lugar y como tendremos ocasión de constatar en las Recomendaciones... **la Matrícula y la flexibilización de los errores**, en cuanto a los exámenes y el sistema de reclamaciones, **el sistema centralizado de interposición garantiza muchos de los aspectos que en su momento quedaban al albur** de circunstancias que gracias a esta formulación vía aplicación impide. Con todo, también en Recomendaciones habremos de evaluar **el criterio sobre las plantillas, solucionario, o en definitiva sobre los resultados y, en su caso, anulaciones de algunas preguntas en exámenes tipo test.**

Por cuanto afecta a los TFG y, por extensión a los TFM, ha de tratarse como una asignatura **que es, por lo que, a juicio de esta Defensora, cada Facultad recabará el sistema de reparto y cómputo en la carga docente, de los que cada asignatura en proporción a la que ya tiene se le ampliará.** La defensa a través del procedimiento vía Teames, para aquellos estudiantes y docentes que no la realizaban de este modo, ha supuesto un importante cambio de **mentalidad, con resultados muy satisfactorios para los sectores implicados, en el entendido que requiere una ampliación en la carga horaria de las partes implicadas. Los Decanatos han tenido la habilidad de sortear dificultades y resistencias.** Y todo ello, hecho con un margen de tiempo, más que escaso, escasísimo, en que los Decanatos tuvieron que tomar la iniciativa para proporcionar directrices básicas entre alumnado y profesorado.



## 6. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR ÁREA

Distribución de Consultas (193) por área Curso 2022- 2023		
Área	Casos	%
<b>Centro de Prevención, Resolución de Conflictos de Inspección (CPRI)</b>	<b>7</b>	<b>3,63</b>
Convivencia Universitaria	3	
Procedimiento Sancionador	2	
Profesorado Sede Central	1	
Pruebas Presenciales	1	
<b>Curso de Acceso Directo</b>	<b>4</b>	<b>2,07</b>
Notas	1	
Pruebas Presenciales	1	
Revisión exámenes	2	
<b>Escuela Internacional de Doctorado</b>	<b>3</b>	<b>1,55</b>
Normativa	1	
Procedimiento de Admisión	1	
Procedimiento de Matrícula	1	
<b>ETS de Ingeniería Informática</b>	<b>2</b>	<b>1,04</b>
Procedimiento de Matrícula	1	
Pruebas Presenciales	1	
<b>ETS de Ingenieros Industriales</b>	<b>5</b>	<b>2,59</b>
Convalidaciones	1	
Criterios de Evaluación	1	
Procedimiento de Matrícula	2	
Revisión exámenes	1	
<b>Externa</b>	<b>4</b>	<b>2,07</b>
Convivencia Universitaria	1	
Gestión Administrativa	1	
Normativa	1	
Otros	1	
<b>Facultad de Ciencias</b>	<b>8</b>	<b>4,15</b>
Convalidaciones	1	
Criterios de Evaluación	1	
Organización-Atención docente	1	
Planes de Estudio	1	
Prácticas	1	
Procedimiento de Matrícula	3	
<b>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</b>	<b>10</b>	<b>5,18</b>
Admisión Máster	1	
Gestión Administrativa	2	
Normativa	2	
Procedimiento de Matrícula	3	
Revisión exámenes	2	
<b>Facultad de Ciencias Políticas y Sociología</b>	<b>2</b>	<b>1,04</b>

Distribución de Consultas (193) por área Curso 2022- 2023			
Área	Casos	%	
Convalidaciones	1		
Procedimiento de Matrícula	1		
<b>Facultad de Derecho</b>	<b>28</b>	<b>14,51</b>	
Becas y Ayudas al Estudio	1		
Convalidaciones	4		
Criterios de Evaluación	1		
Evaluación Continua	1		
Normativa	2		
Planes de Estudio	3		
Procedimiento de Matrícula	5		
Pruebas Presenciales	1		
Revisión exámenes	6		
Trabajo Fin de Grado	3		
Trabajo Fin de Máster	1		
<b>Facultad de Educación</b>	<b>26</b>	<b>13,47</b>	
Admisión Máster	5		
Criterios de Evaluación	1		
Docencia Nivel-contenido	1		
Evaluación Continua	4		
Notas	2		
Procedimiento de Matrícula	3		
Revisión exámenes	8		
Trabajo Fin de Máster	1		
Tribunal de Compensación	1		
<b>Facultad de Filología</b>	<b>5</b>	<b>2,59</b>	
Admisión Máster	1		
Convalidaciones	1		
Revisión exámenes	2		
Tribunal de Compensación	1		
<b>Facultad de Filosofía</b>	<b>2</b>	<b>1,04</b>	
Procedimiento de Matrícula	1		
Tribunal de Compensación	1		
<b>Facultad de Geografía e Historia</b>	<b>6</b>	<b>3,11</b>	
Convalidaciones	1		
Notas	1		
Procedimiento de Matrícula	2		
Revisión exámenes	1		
Trabajo Fin de Máster	1		
<b>Facultad de Psicología</b>	<b>23</b>	<b>11,92</b>	
Admisión Máster	1		
Becas y Ayudas al Estudio	1		
Convalidaciones	1		
Criterios de Evaluación	1		
Notas	3		
Prácticas	2		

Distribución de Consultas (193) por área Curso 2022- 2023			
Área	Casos	%	
Procedimiento de Matrícula	7		
Revisión exámenes	4		
Trabajo Fin de Grado	3		
<b>Gerencia</b>	<b>1</b>	<b>0,52</b>	
Oposiciones/Concursos	1		
<b>Instituto Universitario Gutierrez Mellado</b>	<b>1</b>	<b>0,52</b>	
Gestión Administrativa	1		
<b>Oficina del Defensor Universitario</b>	<b>2</b>	<b>1,04</b>	
Normativa	1		
Otros	1		
<b>Otros</b>	<b>1</b>	<b>0,52</b>	
Gestión Administrativa	1		
<b>Rectorado</b>	<b>2</b>	<b>1,04</b>	
Normativa	1		
Otros	1		
<b>Secretaría General</b>	<b>11</b>	<b>5,70</b>	
Procedimiento Sancionador	1		
Pruebas Presenciales	11		
<b>UNEDasiss</b>	<b>5</b>	<b>2,59</b>	
Gestión Administrativa	3		
Revisión exámenes	2		
<b>Vicerrectorado de Centros Asociados</b>	<b>5</b>	<b>2,59</b>	
Funcionamiento	1		
Oposiciones/Concursos	1		
Otros	2		
Tutorías virtualización	1		
<b>Vicerrectorado de Calidad y Acreditación</b>	<b>1</b>	<b>0,52</b>	
Prácticas	1		
<b>Vicerrectorado de Estudiantes e Inclusión</b>	<b>7</b>	<b>3,63</b>	
Atención a la Discapacidad	1		
Becas y Ayudas al Estudio	1		
Convivencia Universitaria	1		
Gestión Administrativa	1		
Otros	1		
Procedimiento de Admisión	1		
Pruebas Presenciales	1		
<b>Vicerrectorado de Formación Permanente y extensión Universitaria</b>	<b>3</b>	<b>1,55</b>	
Normativa	1		
Pruebas Presenciales	1		
Tribunal de Compensación	1		
<b>Vicerrectorado de Grado y Posgrado</b>	<b>3</b>	<b>1,55</b>	
Admisión Máster	1		
Normativa	1		

Distribución de Consultas (193) por área Curso 2022- 2023		
Área	Casos	%
Procedimiento de Matrícula	1	
<b>Vicerrectorado de Internacionalización y Multilingüismo</b>	<b>1</b>	<b>0,52</b>
Procedimiento de Matrícula	1	
<b>Vicerrectorado de Ordenación Académica</b>	<b>10</b>	<b>5,18</b>
Admisión Máster	2	
Gestión Administrativa	1	
Normativa	1	
Notas	1	
Procedimiento de Admisión	1	
Procedimiento de Matrícula	4	
<b>Vicerrectorado de Personal Docente e Investigador</b>	<b>4</b>	<b>2,07</b>
Gestión Administrativa	1	
Normativa	3	
<b>Vicerrectorado de Tecnología</b>	<b>3</b>	<b>1,55</b>
Convivencia Universitaria	1	
Funcionamiento Web	2	
<b>Total general</b>	<b>193</b>	

Los datos de los cuadros inmediatamente anteriores evidencian que tanto el número de estudiantes como la diversidad y novedad de grados de nueva implantación, provocan una desviación de las quejas. Y eso pese a que un buen número de ellas provenían de las mismas unidades o áreas. En definitiva, quien bien funcione, podrá incurrir en errores. El que ya tenía una historia con ella carga, para desdoro o para elogio académico. Sea como fuere, novedades normativas precipitadas, han incidido en la implantación de nuevos Grados, como el Máster profesionalizante (en ciernes en el pasado curso) Unificado de la Abogacía y Procura, han suscitado dudas, dificultades propias de las de un nuevo Plan de implantación. Sin embargo, la Universidad hace el esfuerzo de estar a la altura, si bien en ocasiones no lo conseguimos, sino que la sobrecarga sea excusa que sirva al alumnado. Necesitamos medios y son los medios, los que nos ayudarán a prestar un buen servicio académico.

Distribución de Quejas (531) por área Curso 2022- 2023			
Área	Casos	%	
<b>Consejo Social</b>	<b>1</b>	<b>0,19</b>	
Becas y Ayudas al Estudio	1		
<b>Centro de Prevención, Resolución de Conflictos de Inspección (CPRI)</b>	<b>8</b>	<b>1,51</b>	
Convivencia Universitaria	5		
Procedimiento Sancionador	3		
<b>CUID</b>	<b>1</b>	<b>0,19</b>	
Pruebas Presenciales	1		
<b>Curso de Acceso Directo</b>	<b>4</b>	<b>0,75</b>	
Gestión Administrativa	1		
Medios/Instalaciones	1		
Pérdida de Examen	1		
Revisión exámenes	1		
<b>Escuela Internacional de Doctorado</b>	<b>5</b>	<b>0,94</b>	
Normativa	1		
Organización-Atención docente	3		
Procedimiento de Admisión	1		
<b>ETS de Ingeniería Informática</b>	<b>6</b>	<b>1,13</b>	
Criterios de Evaluación	2		
Notas	1		
Organización-Atención docente	1		
Procedimiento de Matrícula	1		
Revisión exámenes	1		

Distribución de Quejas (531) por área Curso 2022- 2023		
Área	Casos	%
<b>ETS de Ingenieros Industriales</b>	<b>11</b>	<b>2,07</b>
Convalidaciones	1	
Criterios de Evaluación	1	
Docencia Nivel-contenido	3	
Evaluación Continua	1	
Procedimiento de Matrícula	2	
Revisión exámenes	2	
Trabajo Fin de Máster	1	
<b>Facultad de Ciencias</b>	<b>14</b>	<b>2,64</b>
Convalidaciones	1	
Docencia Nivel-contenido	2	
Docencia Virtualización	1	
Evaluación Continua	2	
Material Didáctico	1	
Medios/Instalaciones	1	
Organización-Atención docente	1	
Procedimiento de Matrícula	4	
Trabajo Fin de Grado	1	
<b>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</b>	<b>10</b>	<b>1,88</b>
Docencia Nivel-contenido	1	
Docencia Virtualización	1	
Evaluación Continua	1	
Gestión Administrativa	1	
Organización-Atención docente	1	
Planes de Estudio	1	
Procedimiento de Matrícula	2	
Revisión exámenes	1	
Trabajo Fin de Grado	1	
<b>Facultad de Ciencias Políticas y Sociología</b>	<b>9</b>	<b>1,69</b>
Convalidaciones	1	
Criterios de Evaluación	1	
Notas	1	
Procedimiento de Matrícula	4	
Revisión exámenes	1	
Trabajo Fin de Grado	1	
<b>Facultad de Derecho</b>	<b>126</b>	<b>23,73</b>
Admisión Máster	1	
Atención a la Discapacidad	1	
Convalidaciones	9	
Convivencia Universitaria	2	
Criterios de Evaluación	3	

**Distribución de Quejas (531) por área**  
**Curso 2022- 2023**

Área	Casos	%
Docencia Nivel-contenido	16	
Evaluación Continua	2	
Examen Extraordinario diciembre	4	
Funcionamiento	1	
Gestión Administrativa	4	
Material Didáctico	1	
Notas	11	
Oposiciones/Concursos	1	
Organización-Atención docente	1	
Pérdida de Examen	2	
Planes de Estudio	5	
Prácticas	3	
Procedimiento de Matrícula	10	
Pruebas Presenciales	6	
Revisión exámenes	24	
Trabajo Fin de Grado	14	
Trabajo Fin de Máster	4	
Tutorías virtualización	1	

<b>Facultad de Educación</b>	<b>77</b>	<b>14,50</b>
Admisión Máster	6	
Convalidaciones	8	
Convivencia Universitaria	1	
Criterios de Evaluación	4	
Docencia Nivel-contenido	13	
Evaluación Continua	5	
Examen Extraordinario diciembre	1	
Funcionamiento	1	
Gestión Administrativa	1	
Material Didáctico	1	
Notas	1	
Organización-Atención docente	1	
Prácticas	3	
Procedimiento de Admisión	1	
Procedimiento de Matrícula	3	
Pruebas Presenciales	3	
Revisión exámenes	20	
Trabajo Fin de Grado	3	
Trabajo Fin de Máster	1	
<b>Facultad de Filología</b>	<b>13</b>	<b>2,45</b>
Convalidaciones	2	
Convivencia Universitaria	1	

Distribución de Quejas (531) por área Curso 2022- 2023			
Área	Casos	%	
Criterios de Evaluación	2		
Evaluación Continua	2		
Notas	1		
Organización-Atención docente	2		
Prácticas	1		
Profesorado Sede Central	1		
Revisión exámenes	1		
<b>Facultad de Filosofía</b>	<b>10</b>	<b>1,88</b>	
Convalidaciones	1		
Docencia Nivel-contenido	1		
Evaluación Continua	1		
Notas	4		
Organización-Atención docente	2		
Procedimiento de Matrícula	1		
<b>Facultad de Geografía e Historia</b>	<b>15</b>	<b>2,82</b>	
Criterios de Evaluación	1		
Notas	2		
Organización-Atención docente	1		
Planes de Estudio	1		
Procedimiento de Matrícula	4		
Revisión exámenes	5		
Trabajo Fin de Máster	1		
<b>Facultad de Psicología</b>	<b>63</b>	<b>11,86</b>	
Admisión Máster	2		
Convalidaciones	4		
Criterios de Evaluación	6		
Docencia Nivel-contenido	4		
Evaluación Continua	1		
Funcionamiento	1		
Gestión Administrativa	1		
Notas	3		
Organización-Atención docente	3		
Prácticas	6		
Procedimiento de Matrícula	10		
Profesores Tutores	1		
Revisión exámenes	9		
Trabajo Fin de Grado	11		
Trabajo Fin de Máster	1		
<b>Fundación UNED</b>	<b>2</b>	<b>0,38</b>	
Gestión Administrativa	2		
<b>Gerencia</b>	<b>6</b>	<b>1,13</b>	
Convivencia Universitaria	1		
Normativa	1		
Oposiciones/Concursos	3		
Salud Laboral	1		



Distribución de Quejas (531) por área Curso 2022- 2023		
Área	Casos	%
<b>Instituto Universitario Gutierrez Mellado</b>	<b>2</b>	<b>0,38</b>
Procedimiento de Matrícula	1	
Trabajo Fin de Máster	1	
<b>Oficina del Defensor Universitario</b>	<b>1</b>	<b>0,19</b>
Pruebas Presenciales	1	
<b>Otros</b>	<b>2</b>	<b>0,38</b>
Docencia Virtualización	1	
Material Didáctico	1	
<b>Rectorado</b>	<b>1</b>	<b>0,19</b>
Funcionamiento	1	
<b>Secretaría General</b>	<b>32</b>	<b>6,03</b>
Gestión Administrativa	1	
Medios/Instalaciones	1	
Normativa	1	
Otros	1	
Pérdida de Examen	1	
Pruebas Presenciales	27	
<b>UNEDasiss</b>	<b>17</b>	<b>3,20</b>
Notas	2	
Pruebas Presenciales	14	
Revisión exámenes	1	
<b>Vicerrectorado de Calidad y Acreditación</b>	<b>1</b>	<b>0,19</b>
Docencia Nivel-contenido	1	
<b>Vicerrectorado de Centros Asociados</b>	<b>19</b>	<b>3,58</b>
Docencia Virtualización	2	
Funcionamiento	6	
Gestión Administrativa	1	
Medios/Instalaciones	1	
Oposiciones/Concursos	1	
Organización-Atención docente	2	
Otros	3	
Profesores Tutores	1	
Pruebas Presenciales	2	
<b>Vicerrectorado de Innovación Educativa</b>	<b>1</b>	<b>0,19</b>
Material Didáctico	1	
<b>Vicerrectorado de Estudiantes e Inclusión</b>	<b>16</b>	<b>3,01</b>
Atención a la Discapacidad	1	
Becas y Ayudas al Estudio	3	
Convivencia Universitaria	2	

Distribución de Quejas (531) por área Curso 2022- 2023			
Área	Casos	%	
Funcionamiento Web	2		
Gestión Administrativa	4		
Medios/Instalaciones	1		
Procedimiento de Matrícula	1		
Revisión exámenes	2		
<b>Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria</b>	<b>5</b>	<b>0,94</b>	
Admisión Máster	1		
Gestión Administrativa	1		
Procedimiento de Matrícula	1		
Evaluación Continua	1		
Revisión exámenes	1		
<b>Vicerrectorado de Internacionalización y Multilingüismo</b>	<b>3</b>	<b>0,56</b>	
Docencia Nivel-contenido	1		
Procedimiento de Matrícula	1		
Revisión exámenes	1		
<b>Vicerrectorado de Investigación, Transferencia del Conocimiento y Divulgación</b>	<b>1</b>	<b>0,19</b>	
Gestión Administrativa	1		
<b>Vicerrectorado de Ordenación Académica</b>	<b>34</b>	<b>6,40</b>	
Admisión Máster	2		
Becas y Ayudas al Estudio	1		
Convalidaciones	1		
Gestión Administrativa	2		
Notas	1		
Procedimiento de Matrícula	7		
Trabajo Fin de Grado	20		
<b>Vicerrectorado de Personal Docente e Investigador</b>	<b>13</b>	<b>2,45</b>	
Funcionamiento Web	1		
Oposiciones/Concursos	4		
Otros	1		
Procedimiento Sancionador	1		
Profesores Tutores	5		
<b>Vicerrectorado de Tecnología</b>	<b>2</b>	<b>0,38</b>	
Funcionamiento Web	1		
Tutorías virtualización	1		
<b>Total general</b>	<b>531</b>		

Distribución de Registro de Hechos (64) por área Curso 2022-2023		
Área	Casos	%
<b>Centro de Prevención, Resolución de Conflictos de Inspección (CPRI)</b>	<b>2</b>	<b>3,13</b>
Convivencia Universitaria	1	
Procedimiento Sancionador	1	
<b>Escuela Internacional de Doctorado</b>	<b>1</b>	<b>1,56</b>
Funcionamiento Web	1	
<b>Facultad de Ciencias</b>	<b>2</b>	<b>3,13</b>
Convivencia Universitaria	1	
Evaluación Continua	1	
<b>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</b>	<b>2</b>	<b>3,13</b>
Convalidaciones	1	
Tribunal de Compensación	1	
<b>Facultad de Ciencias Políticas y Sociología</b>	<b>1</b>	<b>1,56</b>
Organización-Atención docente	1	
<b>Facultad de Derecho</b>	<b>15</b>	<b>23,44</b>
Convivencia Universitaria	1	
Gestión Administrativa	1	
Notas	2	
Oposiciones/Concursos	1	
Planes de Estudio	1	
Procedimiento de Matrícula	3	
Pruebas Presenciales	2	
Revisión exámenes	3	
Trabajo Fin de Grado	1	
<b>Facultad de Educación</b>	<b>7</b>	<b>10,94</b>
Docencia Nivel-contenido	1	
Evaluación Continua	1	
Pruebas Presenciales	1	
Revisión exámenes	3	
Trabajo Fin de Máster	1	
<b>Facultad de Filología</b>	<b>2</b>	<b>3,13</b>
Admisión Máster	1	
Convivencia Universitaria	1	
<b>Facultad de Filosofía</b>	<b>1</b>	<b>1,56</b>
Revisión exámenes	1	
<b>Facultad de Geografía e Historia</b>	<b>3</b>	<b>4,69</b>
Procedimiento de Matrícula	1	
Revisión exámenes	1	
Trabajo Fin de Máster	1	

Distribución de Registro de Hechos (64) por área Curso 2022-2023		
Área	Casos	%
<b>Facultad de Psicología</b>	<b>7</b>	<b>10,94</b>
Admisión Máster	1	
Convalidaciones	1	
Docencia Nivel-contenido	1	
Procedimiento de Matrícula	1	
Revisión exámenes	2	
Trabajo Fin de Grado	1	
<b>Otros</b>	<b>1</b>	<b>1,56</b>
Gestión Administrativa	1	
<b>Secretaría General</b>	<b>5</b>	<b>7,81</b>
Pruebas Presenciales	5	
<b>Vicerrectorado de Centros Asociados</b>	<b>1</b>	<b>1,56</b>
Organización-Atención docente	1	
<b>Vicerrectorado de Estudiantes e Inclusión</b>	<b>9</b>	<b>14,06</b>
Becas y Ayudas al Estudio	3	
Funcionamiento	1	
Gestión Administrativa	3	
Otros	1	
Pruebas Presenciales	1	
<b>Vicerrectorado de Formación Permanente y extensión universitaria</b>	<b>2</b>	<b>3,13</b>
Procedimiento de Matrícula	1	
Revisión exámenes	1	
<b>Vicerrectorado de Personal Docente e Investigador</b>	<b>1</b>	<b>1,56</b>
Oposiciones/Concursos	1	
<b>Vicerrectorado de Tecnología</b>	<b>2</b>	<b>3,13</b>
Funcionamiento Web	2	
<b>Total general</b>	<b>64</b>	

Distribución de Actuaciones de Oficio (3) por área Curso 2022- 2023		
Área	Casos	%
<b>Facultad de Derecho</b>	<b>2</b>	<b>67</b>
Oposiciones/Concursos	1	
Organización-Atención docente	1	
<b>Vicerrectorado de Ordenación Académica</b>	<b>1</b>	<b>33</b>
Normativa	1	
<b>Total general</b>	<b>3</b>	

**Distribución de Sugerencias de Mejora (1) por área  
Curso 2022- 2023**

Área	Casos	%
<b>Escuela Internacional de Doctorado</b>	<b>1</b>	<b>100</b>
Procedimiento de Matrícula	1	
<b>Total general</b>	<b>1</b>	

**Distribución de solicitud de Mediación (1) por área  
Curso 2022- 2023**

Área	Casos	%
<b>Vicerrectorado de Ordenación Académica</b>	<b>1</b>	<b>100</b>
Becas y ayudas al Estudio	1	
<b>Total general</b>	<b>1</b>	

## 7. COMPARATIVA DEL TOTAL DE CASOS POR CENTRO Y LA ATRIBUCIÓN IDEAL EN FUNCIÓN DEL NÚMERO DE ALUMNADO

Mediante estas tablas se pretende valorar si el número de quejas que reciben los diferentes Facultades entra en el rango que cabría esperar del número de estudiantes en el curso académico. Así en este curso, cabe destacar el número de quejas relativas a los estudios de la Facultad de Derecho, ha descendido del 13 a los 10 puntos porcentuales que “técnicamente” corresponderían en función del número de estudiantes. Porcentualmente la Facultad de Educación también presenta una desviación de más de un 10 por ciento de puntos de los técnicamente atribuibles. Sucede en este caso, con el importante número de alumnado procedente de dos nuevos Grados, así como del Máster profesionalizante.

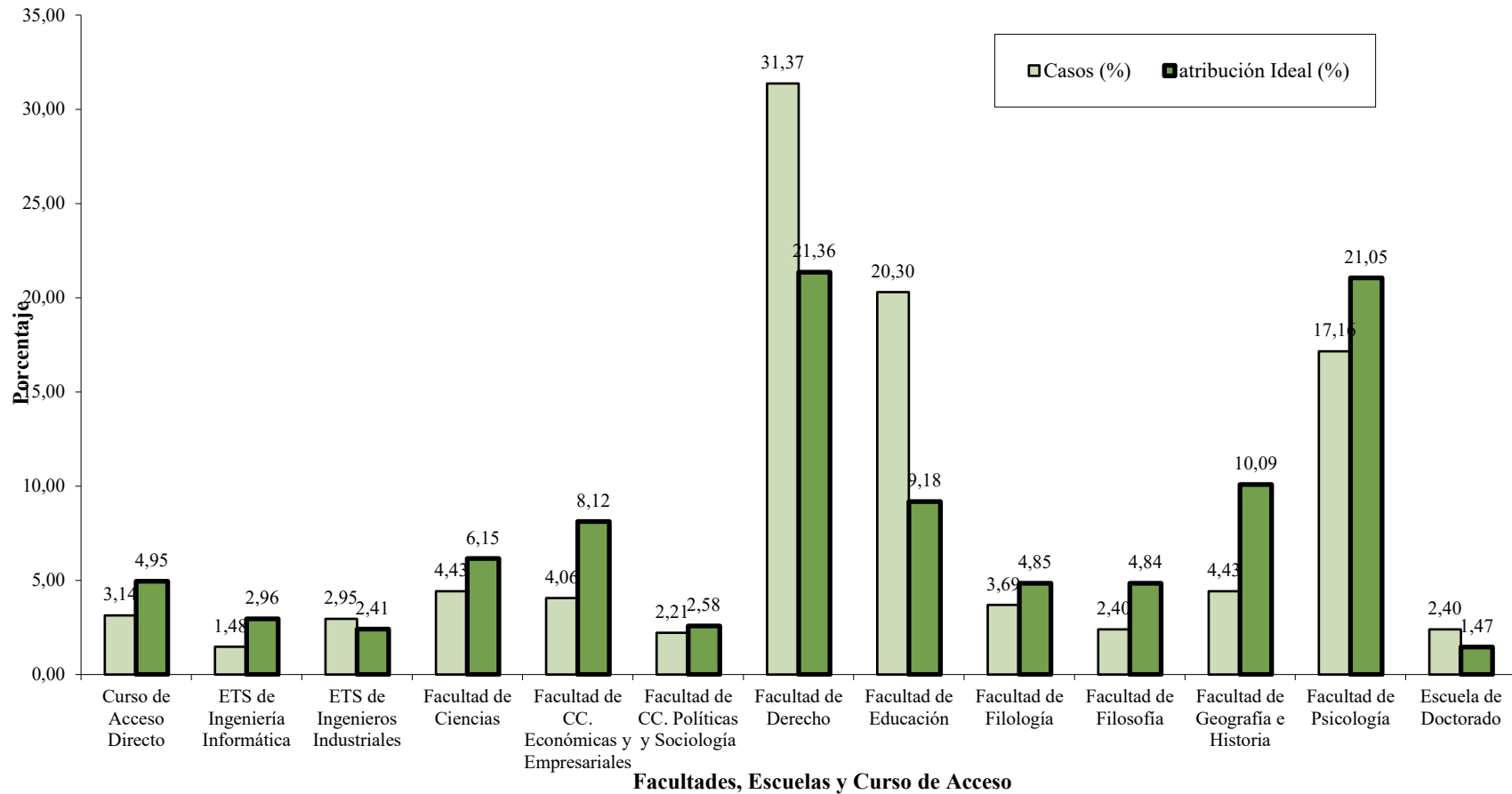
Por el contrario, otros estudios y Facultades como Filología, Filosofía, Geografía e Historia o Psicología, presentan una corriente que disminuye lo esperado “idealmente” sobre lo recibido. Es decir, reciben menos quejas que las atribuibles por razón de matrícula. Curso de Acceso Directo; ETS de Ingeniería Informática; Facultad de Ciencias y Facultad de CC. Económicas y Empresariales, idénticas tendencias positivas.

Comparativa del Total de casos por centro y la atribución ideal en función del número de alumnos matriculados				
Curso 2022-2023				
Área	Número de Casos	% Total Casos	Alumnos Matriculados (*)	% Atribución Ideal
Curso de Acceso Directo	17	3,14	6.947	4,95
ETS de Ingeniería Informática	8	1,48	4.157	2,96
ETS de Ingenieros Industriales	16	2,95	3.379	2,41
Facultad de Ciencias	24	4,43	8.643	6,15
Facultad de CC. Económicas y Empresariales	22	4,06	11.410	8,12
Facultad de CC. Políticas y Sociología	12	2,21	3.621	2,58
Facultad de Derecho	170	31,37	30.002	21,36
Facultad de Educación	110	20,30	12.898	9,18
Facultad de Filología	20	3,69	6.807	4,85
Facultad de Filosofía	13	2,40	6.794	4,84
Facultad de Geografía e Historia	24	4,43	14.170	10,09
Facultad de Psicología	93	17,16	29.564	21,05
Escuela de Doctorado	13	2,40	2.059	1,47
<b>Total</b>	<b>542</b>	<b>100,00</b>	<b>140.451</b>	<b>100,00</b>

(\*) Fuente: Portal Estadístico UNED a 18-10-23



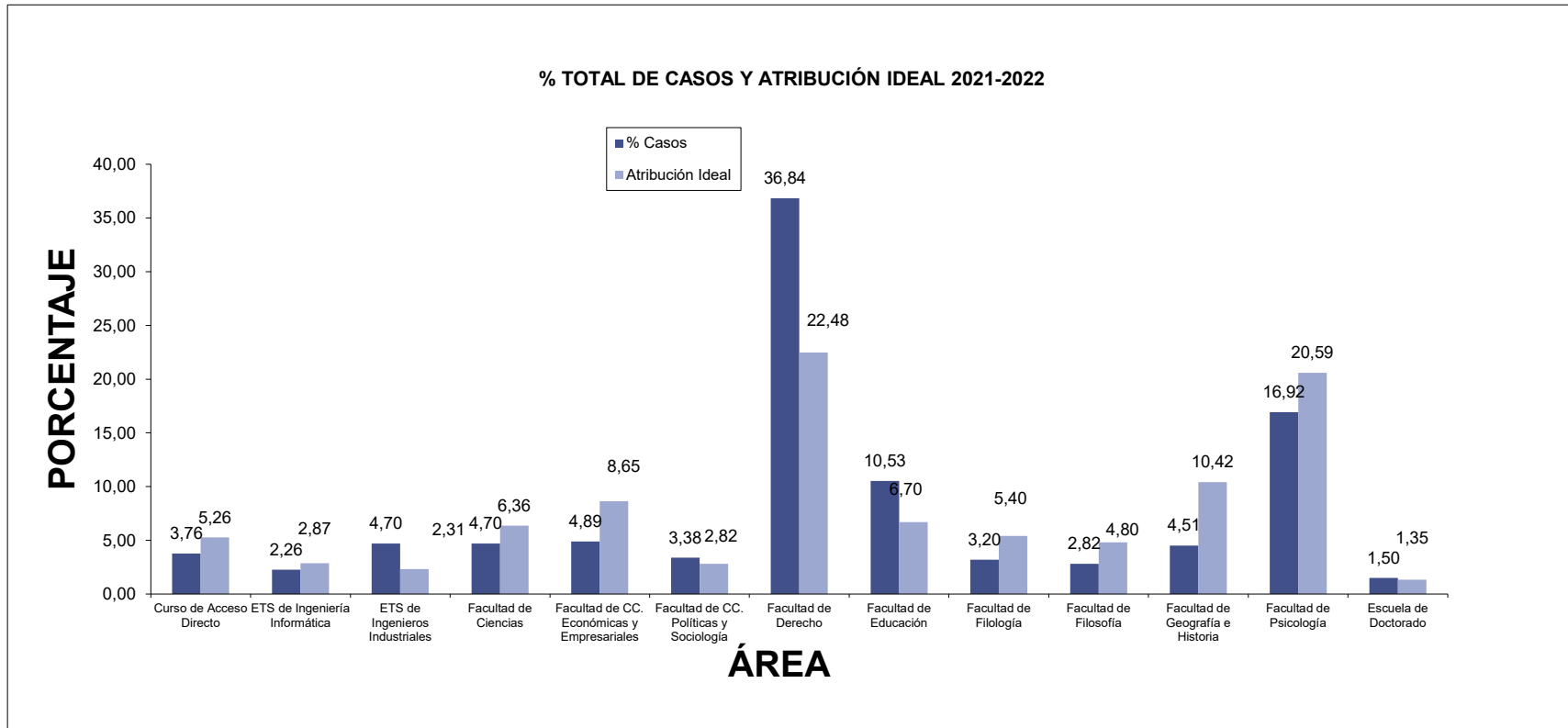
## Comparativa del total de casos por centro y atribución ideal



### Comparativa Total de Casos y Atribución ideal 2022-2023 y 2021-2022

Área	Número de Casos 2022-23	% Total Casos 2022-23	Alumnos Matriculados 2022-23(*)	% Atribución Ideal 2022-23	Número de Casos 2021-22	%Total Casos 2021-22	Alumnos Matriculados 2021-22(*)	% Atribución Ideal 2021-22
Curso de Acceso Directo	17	3,14	6.947	4,95	20	3,76	7.907	5,26
ETS de Ingeniería Informática	8	1,48	4.157	2,96	12	2,26	4.304	2,87
ETS de Ingenieros Industriales	16	2,95	3.379	2,41	25	4,70	3.469	2,31
Facultad de Ciencias	24	4,43	8.643	6,15	25	4,70	9.552	6,36
Facultad de CC. Económicas y Empresariales	22	4,06	11.410	8,12	26	4,89	12.988	8,65
Facultad de CC. Políticas y Sociología	12	2,21	3.621	2,58	18	3,38	4.231	2,82
Facultad de Derecho	170	31,37	30.002	21,36	196	36,84	33.770	22,48
Facultad de Educación	110	20,30	12.898	9,18	56	10,53	10.067	6,70
Facultad de Filología	20	3,69	6.807	4,85	17	3,20	8.111	5,40
Facultad de Filosofía	13	2,40	6.794	4,84	15	2,82	7.218	4,80
Facultad de Geografía e Historia	24	4,43	14.170	10,09	24	4,51	15.651	10,42
Facultad de Psicología	93	17,16	29.564	21,05	90	16,92	30.931	20,59
Escuela de Doctorado	13	2,40	2.059	1,47	8	1,50	2.024	1,35
<b>Total</b>	<b>542</b>	<b>100,00</b>	<b>140.451</b>	<b>100,00</b>	<b>532</b>	<b>100,00</b>	<b>150.223</b>	<b>100,00</b>

(\*) Fuente: Portal Estadístico UNED 18-10-22

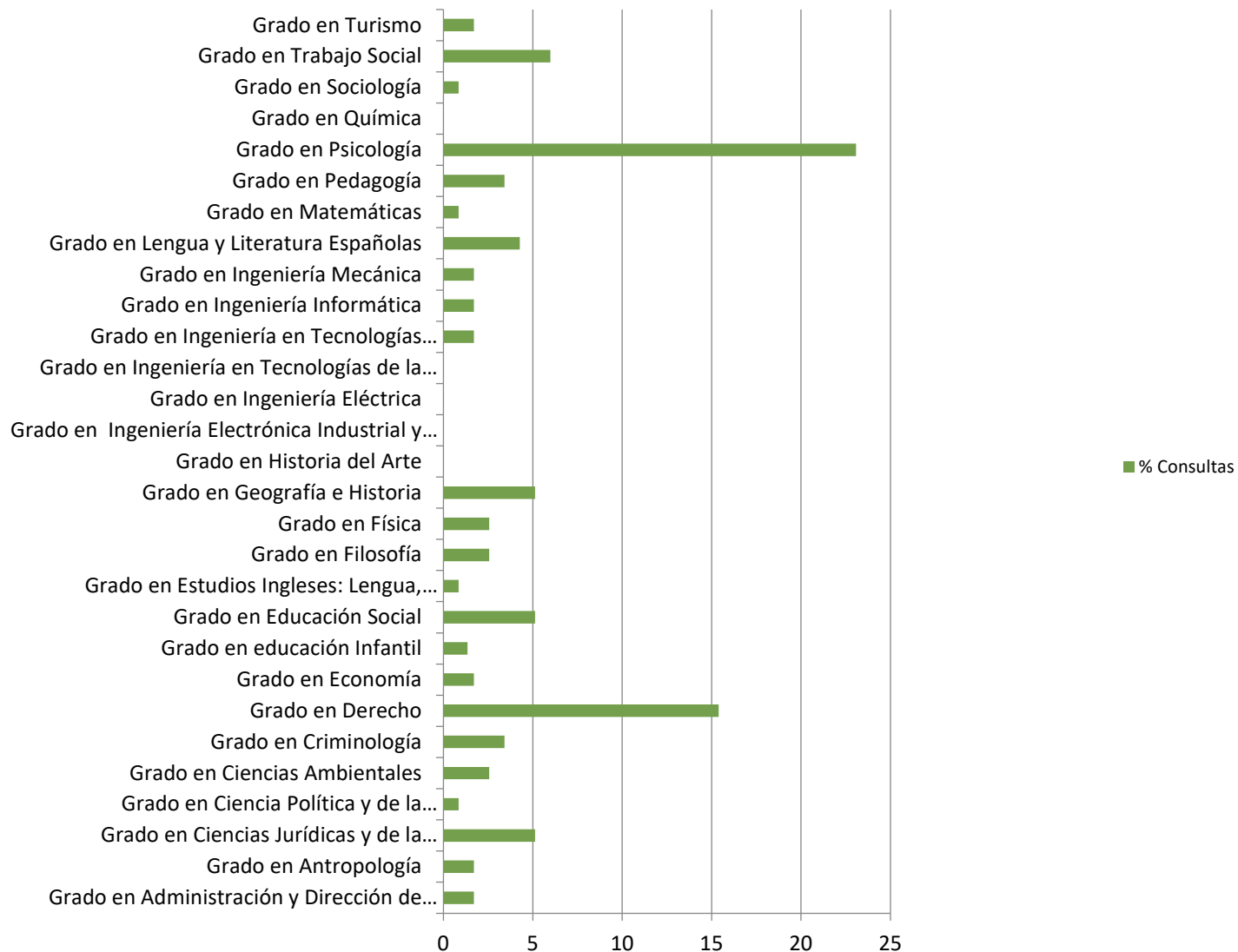


## 8. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR TITULACIÓN

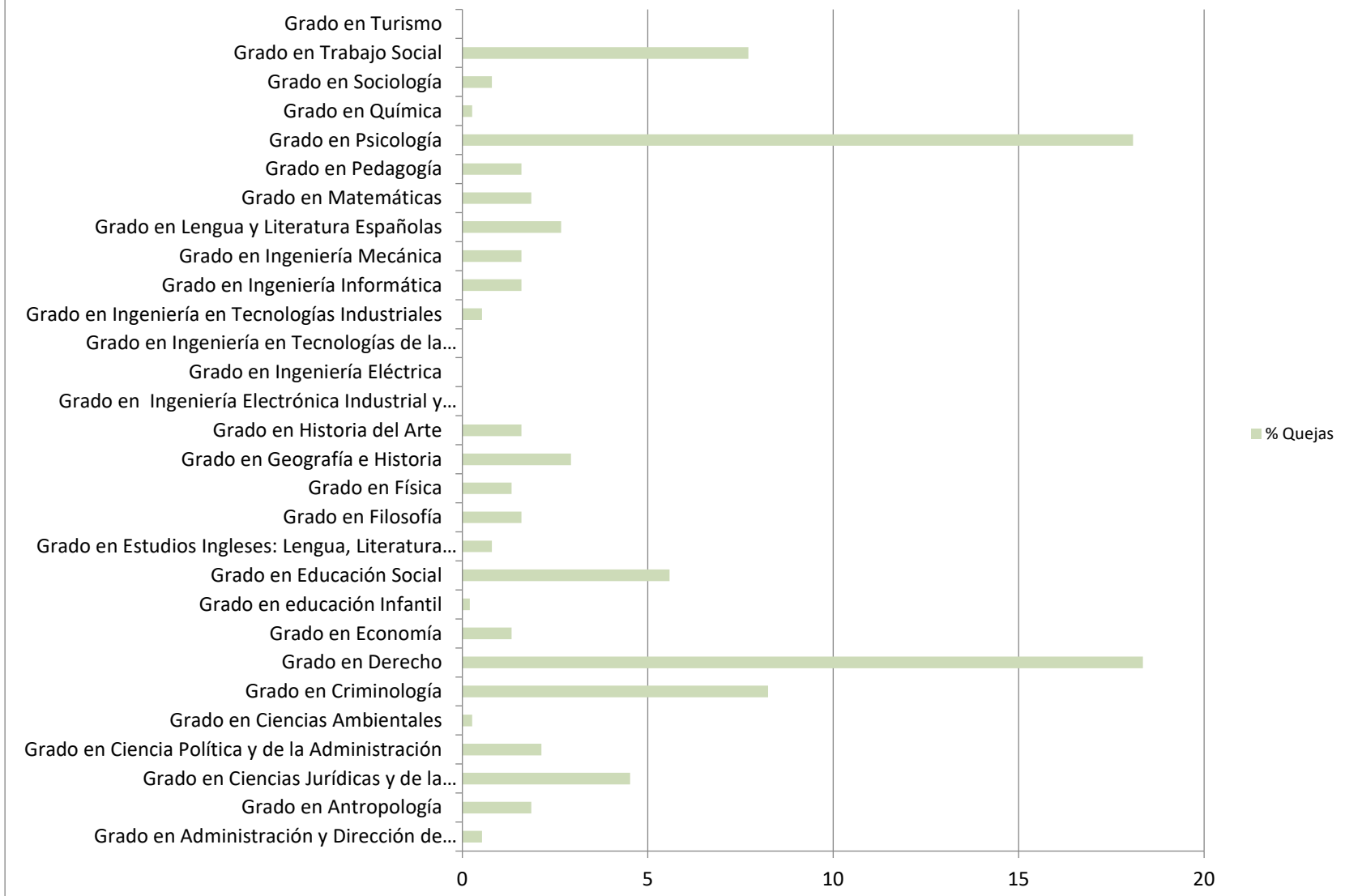
DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR TITULACIÓN 2022-2023				
Titulación	Grados			
	Consulta	% Consultas	Queja	% Quejas
Grado en Administración y Dirección de Empresas	2	1,71	2	0,53
Grado en Antropología	2	1,71	7	1,86
Grado en Ciencias Jurídicas y de la Administración	6	5,13	17	4,52
Grado en Ciencia Política y de la Administración	1	0,85	8	2,13
Grado en Ciencias Ambientales	3	2,56	1	0,27
Grado en Criminología	4	3,42	31	8,24
Grado en Derecho	18	15,38	69	18,35
Grado en Economía	2	1,71	5	1,33
Grado en Educación Infantil	7	1,35	46	0,20
Grado en Educación Social	6	5,13	21	5,59
Grado en Estudios Ingleses: Lengua, Literatura y Cultura	1	0,85	3	0,80
Grado en Filosofía	3	2,56	6	1,60
Grado en Física	3	2,56	5	1,33
Grado en Geografía e Historia	6	5,13	11	2,93
Grado en Historia del Arte	0	0,00	6	1,60
Grado en Ingeniería Electrónica Industrial y Automática	0	0,00	0	0,00
Grado en Ingeniería Eléctrica	0	0,00	0	0,00
Grado en Ingeniería en Tecnologías de la Información	0	0,00	0	0,00
Grado en Ingeniería en Tecnologías Industriales	2	1,71	2	0,53
Grado en Ingeniería Informática	2	1,71	6	1,60
Grado en Ingeniería Mecánica	2	1,71	6	1,60
Grado en Lengua y Literatura Españolas	5	4,27	10	2,66
Grado en Matemáticas	1	0,85	7	1,86
Grado en Pedagogía	4	3,42	6	1,60
Grado en Psicología	27	23,08	68	18,09
Grado en Química	0	0,00	1	0,27
Grado en Sociología	1	0,85	3	0,80
Grado en Trabajo Social	7	5,98	29	7,71
Grado en Turismo	2	1,71	0	0,00
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>95</b>	<b>376</b>	<b>88</b>



% Consultas 2022-2023  
Grados



% Quejas 2022-2023  
Grados







## 9. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR MÁSTER OFICIAL

Distribución de casos (92) por Máster Oficial Curso 2022- 2023	
Área	Materia
<b>M Universitario de Acceso a las Profesiones de abogacía y Procura</b>	<b>2</b>
Planes de Estudio	2
<b>M Universitario Elaboración de Diccionarios y Control Calidad</b>	<b>1</b>
Notas	1
<b>M Universitario en Acceso a la Abogacía</b>	<b>14</b>
Planes de Estudio	5
Prácticas	2
Procedimiento de Matrícula	1
Pruebas Presenciales	2
Trabajo Fin de Grado	1
Trabajo Fin de Máster	3
<b>M Universitario en Acceso a la Procura</b>	<b>5</b>
Docencia Nivel-contenido	1
Funcionamiento	1
Revisión exámenes	3
<b>M Universitario en Admón. Sanitaria</b>	<b>1</b>
Admisión Máster	1
<b>M Universitario en Ciberseguridad</b>	<b>1</b>
Revisión exámenes	1
<b>M Universitario en Ciencia del Lenguaje y Lingüística Hispánica</b>	<b>1</b>
Criterios de Evaluación	1
<b>M Universitario en Comunicación y Educación en la Red: de Soc.Inf a Soc. Conocimiento</b>	<b>1</b>
Organización-Atención docente	1
<b>M Universitario en Comunicación, Cultura, Sociedad y Política</b>	<b>1</b>
Organización-Atención docente	1
<b>M Universitario en Derecho Fundamentales</b>	<b>1</b>
Trabajo Fin de Máster	1
<b>M Universitario en ejercicio de la Función Jurisdiccional</b>	<b>1</b>
Revisión exámenes	1

Distribución de casos (92) por Máster Oficial Curso 2022- 2023	
Área	Materia
<b>M Universitario en España Contemporánea en Contexto Internacional</b>	<b>1</b>
Trabajo Fin de Máster	1
<b>M Universitario en Estudios Avanzados e Investigación de la Literatura Hispánica</b>	<b>1</b>
Admisión Máster	1
<b>M Universitario en Física Avanzada</b>	<b>1</b>
Organización-Atención docente	1
<b>M Universitario en Física Médica</b>	<b>1</b>
Procedimiento de Matrícula	1
<b>M Universitario en Formación de Profesores de Español como Segunda Lengua</b>	<b>1</b>
Prácticas	1
<b>M Universitario en Formación del Profesorado de Ed. Secundaria Obligatoria</b>	<b>21</b>
Admisión Máster	12
Becas y Ayudas al Estudio	1
Criterios de Evaluación	1
Docencia Nivel-contenido	1
Prácticas	1
Revisión exámenes	2
Trabajo Fin de Máster	3
<b>M Universitario en Gestión de Contratos y Programas en el Sector Público</b>	<b>2</b>
Gestión Administrativa	1
Procedimiento de Matrícula	1
<b>M Universitario en Historia Militar de España</b>	<b>1</b>
Trabajo Fin de Máster	1
<b>M Universitario en Ingeniería avanzada de Fabricación</b>	<b>1</b>
Trabajo Fin de Máster	1
<b>M Universitario en Ingeniería Ciencia y Datos</b>	<b>1</b>
Notas	1
<b>M Universitario en Ingeniería del Diseño</b>	<b>1</b>
Procedimiento de Matrícula	1
<b>M Universitario en Ingeniería Industrial</b>	<b>3</b>
Admisión Máster	1
Docencia Nivel-contenido	2
<b>M Universitario en Ingeniería Informática</b>	<b>1</b>
Pruebas Presenciales	1
<b>M Universitario en Innovación e Investigación en Educación</b>	<b>1</b>
Procedimiento de Admisión	1

Distribución de casos (92) por Máster Oficial Curso 2022- 2023	
Área	Materia
<b>M Universitario en Investigación Antropología y sus Aplicaciones</b>	<b>1</b>
Organización-Atención docente	1
<b>M Universitario en Investigación en Economía</b>	<b>5</b>
Admisión Máster	1
Convalidaciones	1
Evaluación Continua	1
Normativa	1
Revisión exámenes	1
<b>M Universitario en Investigación en Historia del Arte</b>	<b>2</b>
Organización-Atención docente	1
Trabajo Fin de Máster	1
<b>M Universitario en Investigación en Psicología</b>	<b>1</b>
Trabajo Fin de Máster	1
<b>M Universitario en Metodología de las Ciencias del comportamiento y de la Salud</b>	<b>1</b>
Normativa	1
<b>M Universitario en Métodos y Tec. Avanzadas Invest. Histórica</b>	<b>1</b>
Trabajo Fin de Máster	1
<b>M Universitario en Prevención de Riesgos Laborales: Seguridad en el Trabajo</b>	<b>2</b>
Notas	2
<b>M Universitario en Psicología General Sanitaria</b>	<b>6</b>
Admisión Máster	5
Pruebas Presenciales	1
<b>M Universitario en Seguridad</b>	<b>2</b>
Notas	1
Procedimiento de Matrícula	1
<b>M Universitario en Sostenibilidad y RSC (UNED-UJI)</b>	<b>1</b>
Docencia Nivel-contenido	1
<b>M Universitario en Trabajo Social, Estado Bienestar y Met. Intervención</b>	<b>3</b>
Procedimiento de Matrícula	1
Pruebas Presenciales	1
Trabajo Fin de Máster	1
<b>M Universitario Formación de Profesores de Español como Segunda Lengua</b>	<b>1</b>
Admisión Máster	1
<b>Total general</b>	<b>92</b>

La pluralidad de la oferta de estudios de segundo grado es, como resulta evidente, amplia y como en los anteriores supuestos, las cuestiones de diversa índole se agrupan en los Máster mayoritarios, Educación y Abogacía (si bien con disminución de un veinte por ciento frente al año académico precedente); con todo en los Máster las quejas son minoritarias. Puede incidir la autonomía del estudiante, la capacidad de formar grupos informales consolidados ya en los estudios previos, u otros elementos de los que solo podemos hacer una estimación puramente intuitiva. Otros Máster han sido puestos en extinción, después de incontables quejas y reclamaciones, en términos porcentuales sobre número de estudiantes matriculados. En el caso de otro buen número de estudios de posgrado, no hemos recibido ninguna queja. Vayamos por este camino, por más allá que supere la excelencia. Somos falibles, todos y todas.

## 10. DISTRIBUCIÓN DE CASOS. OTROS ESTUDIOS

DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR TITULACIÓN 2022-2023		
Otros estudios		
Titulación	Solicitudes	% Solicitudes
<b>CUID</b>	5	6
<b>Cursos y Pruebas de Acceso Mayores de 25, 40 y 45 Años</b>	39	48,15
<b>Cursos de Especialización (Máster, Especialista, Experto)</b>	13	16
<b>Curso Desarrollo Profesional, Extensión y Curso Verano</b>	6	7
<b>Doctorado</b>	12	14,81
<b>Microgrados</b>	6	7,41
<b>Uned-Senior</b>	2	2,47
<b>Total</b>	81	100

## 11. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR MODALIDAD DE ENSEÑANZA

DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR TITULACIÓN 2022-2023		
Otros estudios		
Titulación	Solicitudes	% Solicitudes
<b>CUID</b>	5	<b>6</b>
<b>Cursos y Pruebas de Acceso Mayores de 25, 40 y 45 Años</b>	39	<b>48,15</b>
<b>Cursos de Especialización (Máster, Especialista, Experto)</b>	13	<b>16</b>
<b>Curso Desarrollo Profesional, Extensión y Curso Verano</b>	6	<b>7</b>
<b>Doctorado</b>	12	<b>14,81</b>
<b>Microgrados</b>	6	<b>7,41</b>
<b>Uned-Senior</b>	2	<b>2,47</b>
<b>Total</b>	81	<b>100</b>

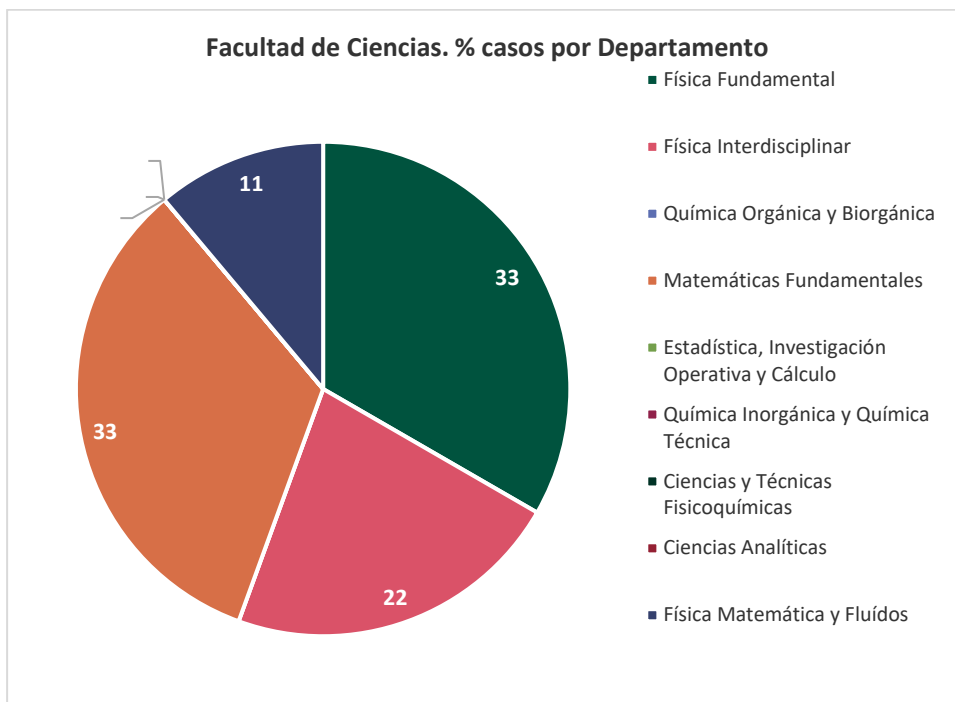
## 12. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR ÁREA DE DIRECCIÓN

DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR ÁREA DE DIRECCIÓN 2022-2023		
Área	Asunto	%
Rectorado	3	1
Vicerrectorado de Calidad y Acreditación	2	1
Vicerrectorado de Investigación, Transferencia del Conocimiento y Divulgación Científica	1	0
Vicerrectorado de Internacionalización y Multilingüismo	4	2
Vicerrectorado de Ordenación Académica	46	22
Vicerrectorado de Innovación Educativa	2	1
Vicerrectorado de Personal Docente e Investigador	17	8
Vicerrectorado de Centros Asociados	25	12
Vicerrectorado de Tecnología	7	3
Vicerrectorado de Estudiantes e Inclusión	32	16
Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	10	5
Secretaría General	49	24
Gerencia	7	3
<b>Total</b>	<b>205</b>	<b>100</b>

### 13. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR DEPARTAMENTO

El análisis de las siguientes tablas puede ayudar a concretar el origen de las desviaciones, en el número de quejas presentadas sobre determinadas Facultades que se han apuntado anteriormente:

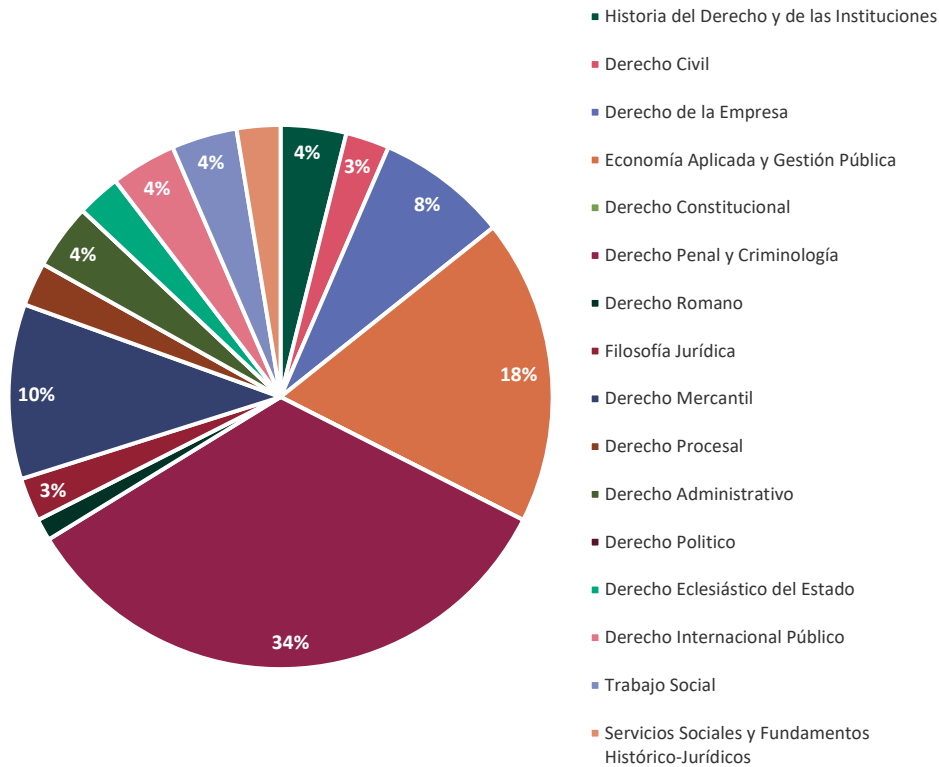
Facultad de Ciencias Casos por Departamento Curso 2022-2023		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Física Fundamental	3	33
Física Interdisciplinar	2	22
Química Orgánica y Biorgánica	0	0
Matemáticas Fundamentales	3	33
Estadística, Investigación Operativa y Cálculo	0	0
Química Inorgánica y Química Técnica	0	0
Ciencias y Técnicas Fisicoquímicas	0	0
Ciencias Analíticas	0	0
Física Matemática y Fluidos	1	11
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100</b>





Facultad de Derecho		
Casos por Departamento Curso 2022-2023		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Historia del Derecho y de las Instituciones	3	4
Derecho Civil	2	3
Derecho de la Empresa	6	8
Economía Aplicada y Gestión Pública	14	18
Derecho Constitucional	0	0
<b>Derecho Penal y Criminología</b>	<b>26</b>	<b>34</b>
Derecho Romano	1	1
Filosofía Jurídica	2	3
Derecho Mercantil	8	10
Derecho Procesal	2	3
Derecho Administrativo	3	4
Derecho Político	0	0
Derecho Eclesiástico del Estado	2	3
Derecho Internacional Público	3	4
Trabajo Social	3	4
Servicios Sociales y Fundamentos Histórico-Jurídicos	2	3
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100</b>

Facultad de Derecho. % casos por Departamento

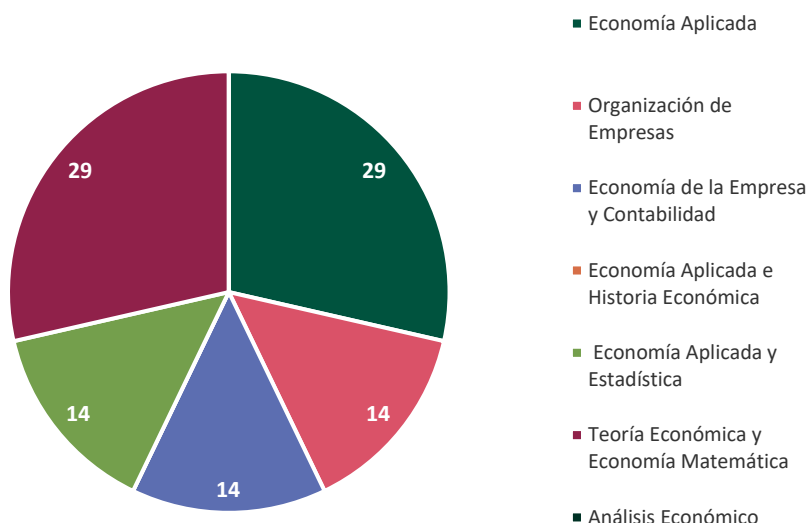


**Apréciase que no todos los Departamentos tienen el mismo número de miembros, si bien esta cuestión podrá ser correlacionada. Lo de hacerlo resultaría que la potencial distorsión pudiera ser rectificada, entre peso de docencia, docentes, tipo de exámenes, etc.**

**Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
Casos por Departamento Curso 2022-2023**

Departamento	Número de Casos	% Casos
Economía Aplicada	2	29
Organización de Empresas	1	14
Economía de la Empresa y Contabilidad	1	14
Economía Aplicada e Historia Económica	0	0
Economía Aplicada y Estadística	1	14
Teoría Económica y Economía Matemática	2	29
Análisis Económico	0	0
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

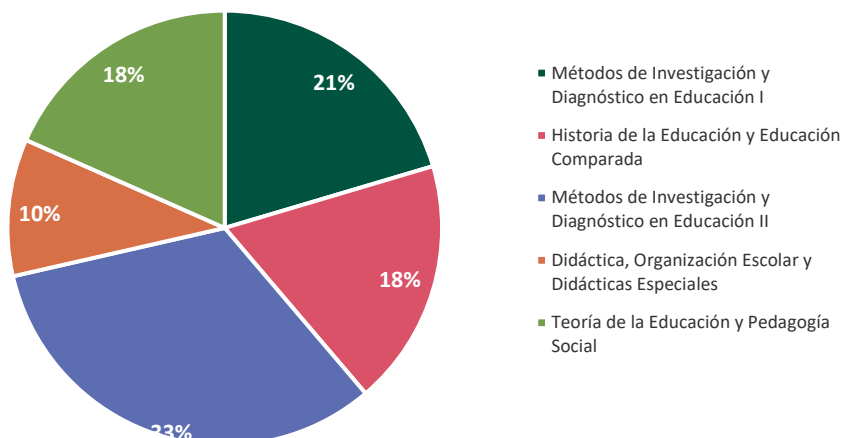
Facultad de Ciencias de la Económicas y Empresariales. % casos por Departamento



Facultad de Educación  
Casos por Departamento Curso 2022-2023

Departamento	Número de Casos	% Casos
Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación I	10	20
Historia de la Educación y Educación Comparada	9	18
<b>Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación II</b>	<b>16</b>	<b>33</b>
Didáctica, Organización Escolar y Didácticas Especiales	5	10
Teoría de la Educación y Pedagogía Social	9	18
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

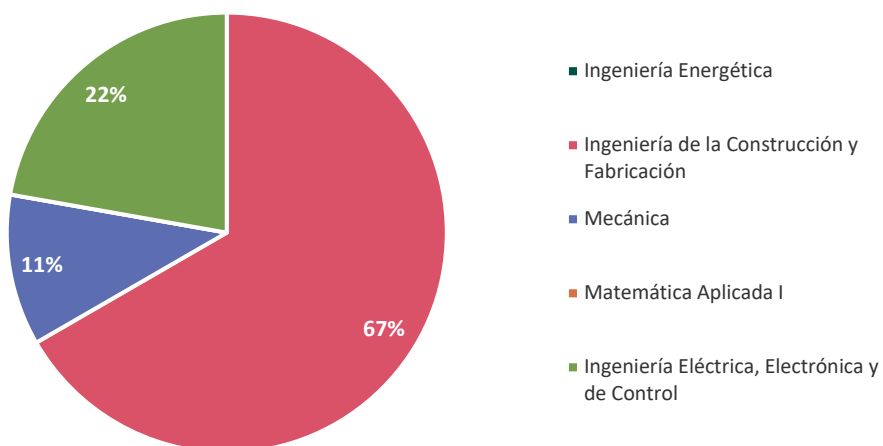
Facultad de Ciencias de la Educación. % casos por Departamento



ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES  
Casos por Departamento Curso 2022-2023

Departamento	Número de Casos	% Casos
<b>Ingeniería Energética</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Ingeniería de la Construcción y Fabricación	6	67
Mecánica	1	11
Matemática Aplicada I	0	0
<b>Ingeniería Eléctrica, Electrónica y de Control</b>	<b>2</b>	<b>22</b>
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

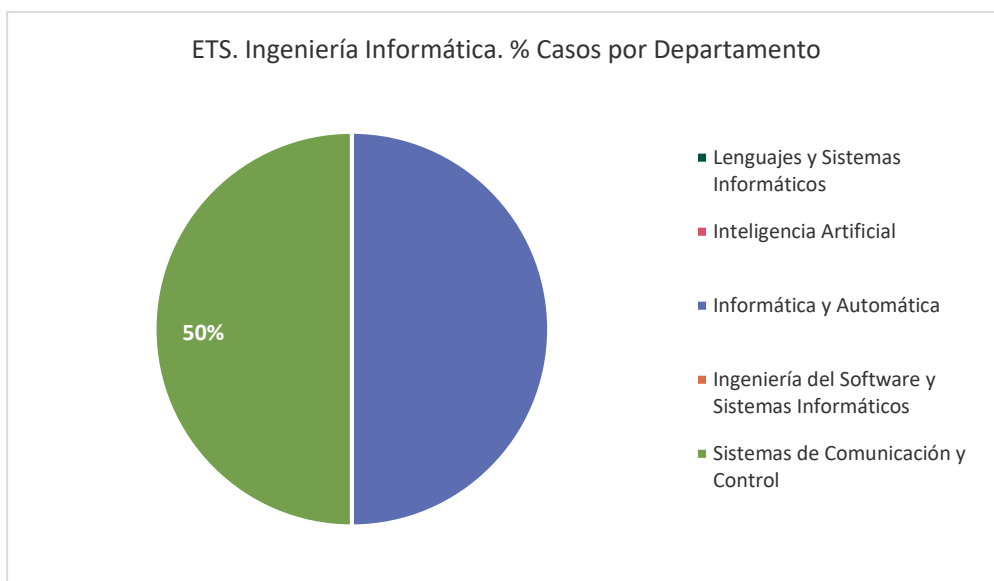
ETS Ingenieros Industriales. % de Casos por Departamento



ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA INFORMÁTICA  
Casos por Departamento Curso 2022-2023

Departamento	Número de Casos	% Casos
Lenguajes y Sistemas Informáticos	0	0

Inteligencia Artificial	0	0
Informática y Automática	1	50
Ingeniería del Software y Sistemas Informáticos	0	0
Sistemas de Comunicación y Control	1	50
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

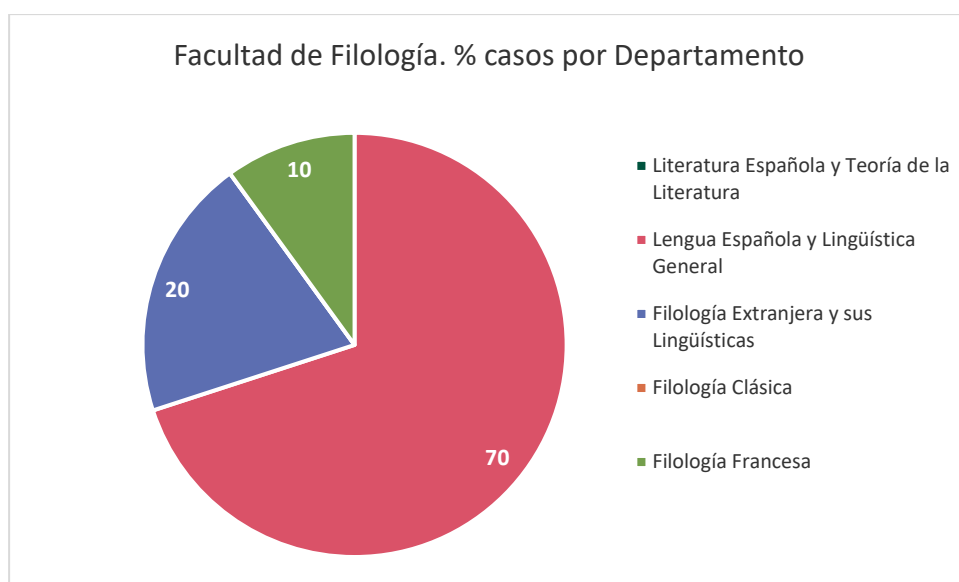


FACULTAD DE FILOLOGÍA

Casos por Departamento Curso 2022-2023

Departamento	Número de Casos	% Casos
--------------	-----------------	---------

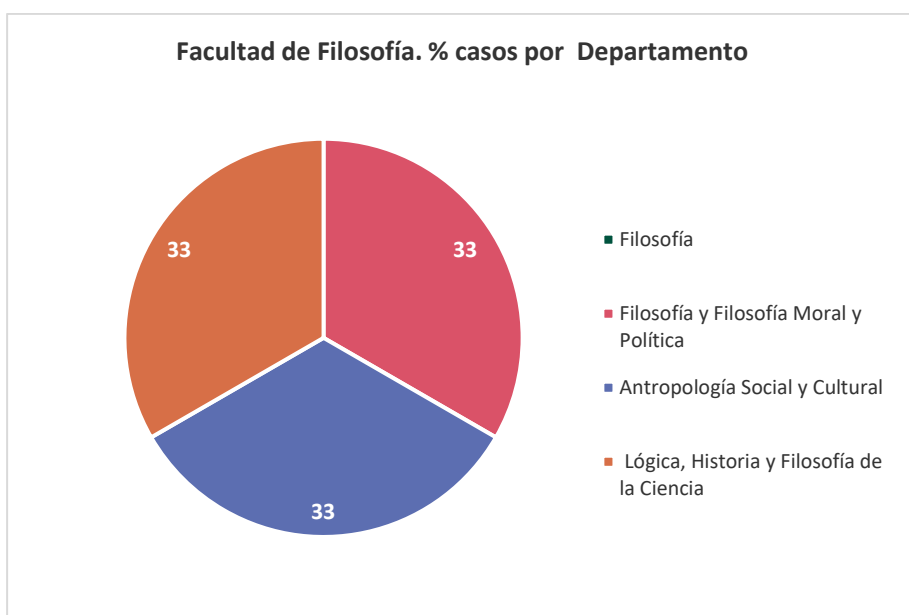
Literatura Española y Teoría de la Literatura	0	0
<b>Lengua Española y Lingüística General</b>	<b>7</b>	<b>70</b>
Filología Extranjera y sus Lingüísticas	2	20
Filología Clásica	0	0
Filología Francesa	1	10
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>



FACULTAD DE FILOSOFÍA		
Casos por Departamento Curso 2022-2023		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Filosofía	0	0



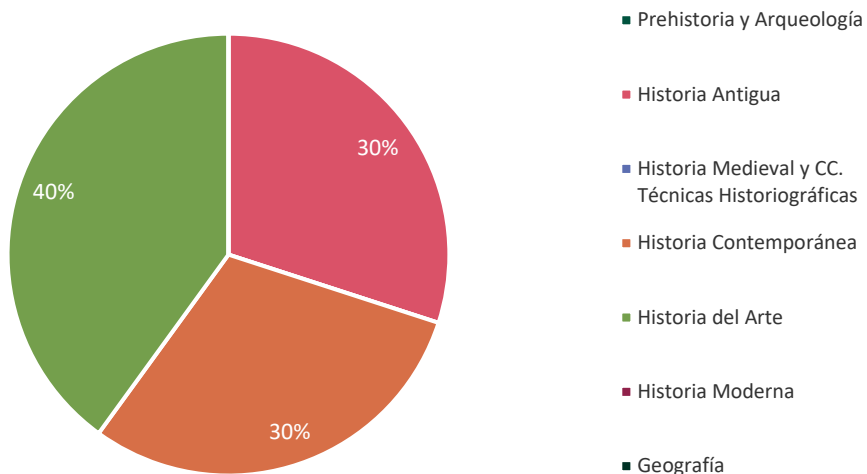
Filosofía y Filosofía Moral y Política	2	33
Antropología Social y Cultural	2	33
Lógica, Historia y Filosofía de la Ciencia	2	33
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>



Casos por Departamento Curso 2022-2023

Departamento	Número de Casos	% Casos
Prehistoria y Arqueología	0	0
Historia Antigua	3	30
Historia Medieval y CC. Técnicas Historiográficas	0	0
Historia Contemporánea	3	30
Historia del Arte	4	40
Historia Moderna	0	0
Geografía	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Facultad de Geografía e Historia. % Casos por Departamento

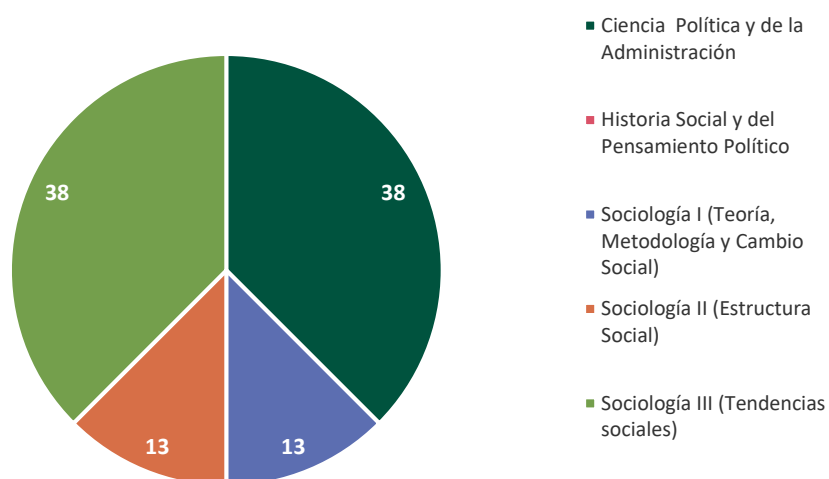


FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA

Casos por Departamento Curso 2022-2023

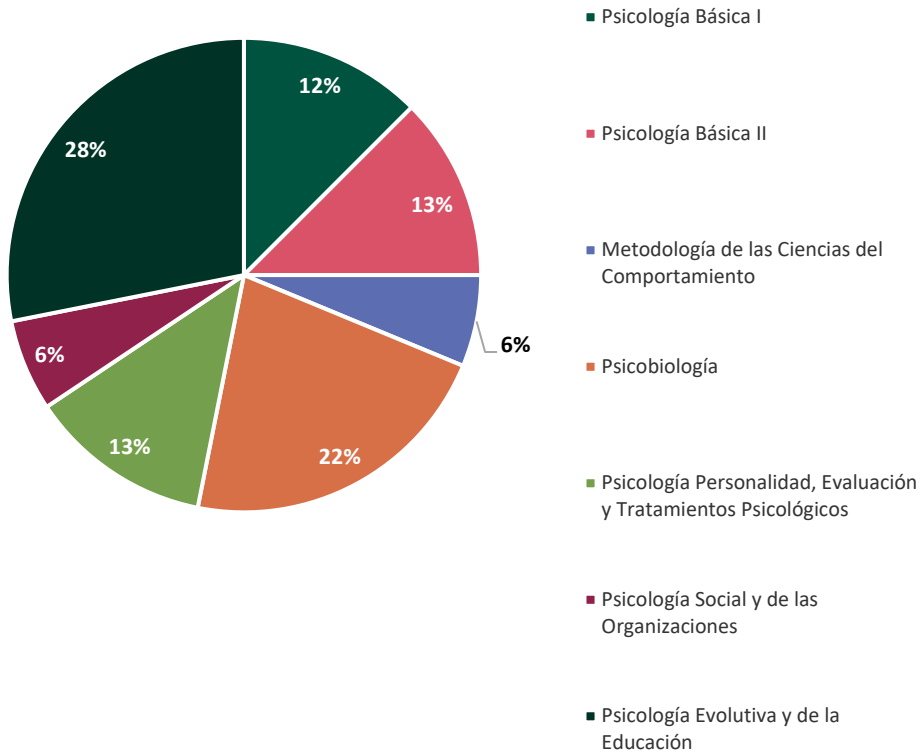
Departamento	Número de Casos	% Casos
Ciencia Política y de la Administración	3	38
<b>Historia Social y del Pensamiento Político</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Sociología I (Teoría, Metodología y Cambio Social)	1	13
Sociología II (Estructura Social)	1	13
Sociología III (Tendencias sociales)	3	38
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

Facultad de Ciencias Políticas y Sociología. % Casos por Departamento



FACULTAD DE PSICOLOGÍA		
Casos por Departamento Curso 2022-2023		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Psicología Básica I	4	13
Psicología Básica II	4	13
Metodología de las Ciencias del Comportamiento	2	6
Psicobiología	7	22
Psicología Personalidad, Evaluación y Tratamientos Psicológicos	4	13
Psicología Social y de las Organizaciones	2	6
<b>Psicología Evolutiva y de la Educación</b>	<b>9</b>	<b>28</b>
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

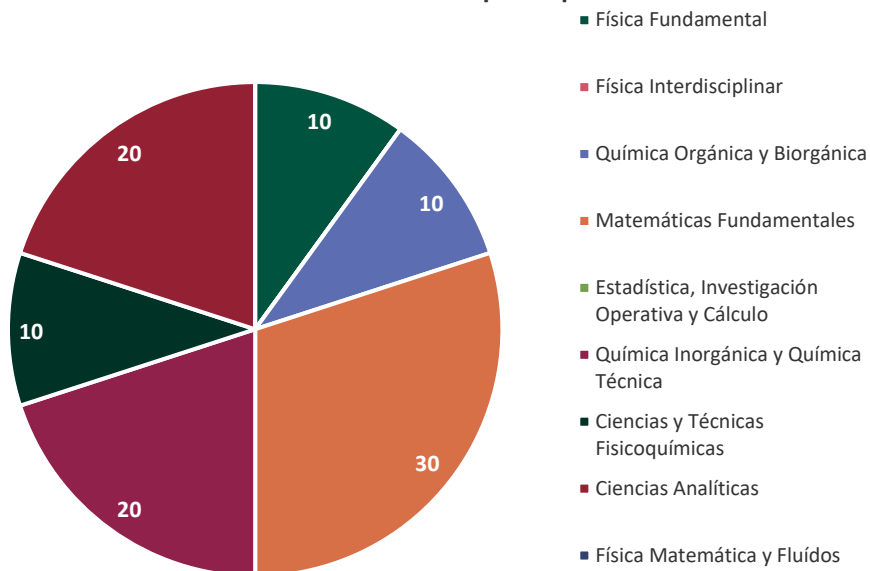
Facultad de Psicología. % casos por Departamento



Facultad de Ciencias  
Casos por Departamento Curso 2021-2022

Departamento	Número Casos	de % Casos
Física Fundamental	1	10
Física Interdisciplinar	0	0
Química Orgánica y Biorgánica	1	10
Matemáticas Fundamentales	3	30
Estadística, Investigación Operativa y Cálculo	0	0
Química Inorgánica y Química Técnica	2	20
Ciencias y Técnicas Físicoquímicas	1	10
Ciencias Analíticas	2	20
Física Matemática y Fluidos	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Facultad de Ciencias. % casos por Departamento





Como en el curso precedente, los datos si bien pueden ser útiles por cuanto afectan a cada Departamento y al profesorado que se integra en él, lo cierto es que el extremo determinante es la asignatura específica objeto de conflicto. Hemos de reconocer que en algunas disciplinas si bien nos consta cuál ha sido la materia más conflictiva, lo cierto es que dadas las ofertas de docencia de cada Facultad y dentro de cada Facultad los Grados, Máster, las tablas resultan significativas en términos muy generales.

Se entremezclan asignaturas “conflictivas”, en Departamentos o Facultades con pocas materias y estudiantes, con Facultades de gran matrícula y escasas quejas, de modo tal que los datos son expresivos, como decimos en términos muy generales. A ello se añade que, en sentido estricto, sería determinante para todo esto, concretar el docente que recibe dichas quejas... si bien habida cuenta de la protección de datos y la confidencialidad de las actuaciones, resulta además de imposible, segregar estos elementos que serían los extremos realmente descriptivos. A lo dicho, se añade las particularidades singulares sobre bajas médicas, problemas especiales, falta de profesorado, exceso de carga académica o exceso, también, de oferta académica. En este extremo tenemos que tener en cuenta, que las plantillas tienen que ser renovadas y reforzadas, puntos en los que se está tratando de mejorar, con los procedimientos de sustituciones más ágiles y demás, todo ello habrá de ser logrado con los correspondientes derechos del personal sustituto.

Debemos hacer una reflexión sobre la oferta académica y la realidad de lo que podemos prestar con la auténtica calidad que se merece nuestra Universidad, tanto en cuanto a nuestro alumnado como destinatarios, como a nosotros como componentes, en especial, en las irregulares distribuciones cargas académicas, competencia de cada uno de los Departamentos. También habremos de estar a los nuevos ámbitos de



conocimiento cuanto a la fusión de órganos departamentales, o las ya habidas, que ciertamente en el momento de hacer una valoración de las quejas, lo evidente es que al fusionar distintos ámbitos, podrán ser escasamente descriptivas.

Sea como fuere, la UNED está a la expectativa reglamentaria de la redistribución de los “ámbitos” de conocimiento.

En síntesis, el espectro de variables no contempladas, por infinito, nos obligan a subrayar que los anteriores cuadros sean explícitos en particular, para las Direcciones departamentales señaladas, equipos decanales y como ejercicio de autocrítica individual de cada miembro de esta Universidad. En particular, la Facultad de Psicología, está revirtiendo el número de quejas esperadas, de las realizadas, lo que nos congratula a todos los miembros de esta UNED, otros Departamentos con poca o mucha docencia, no tienen quejas. Debemos reflexionar sobre ello.

### III. PRESUPUESTO ASIGNADO

Como en los ejercicios anteriores, en el 2023 se le asignó un presupuesto de 16.542 euros. La ejecución presupuestaria que se ha realizado es de un 15%.

### IV. CONCLUSIONES Y BALANCE DEL CURSO ACADÉMICO

En el ejercicio de las competencias atribuidas a esta Defensoría, procede destacar, reiterar en su caso y recapitular la eficacia de algunas recomendaciones y sugerencias, o las que se harán o reiterarán en esta Memoria para la mejora de los servicios universitarios.

Si bien en determinadas ocasiones hemos emitido Recomendaciones específicas para intentar solventar quejas concretas (con más o menos éxito en función de a quién iban dirigidas) debemos fijar un balance global y establecer **RECOMENDACIONES GENERALES** según la percepción que obtenemos por la gestión de estas quejas y consultas

#### 1. ELEMENTOS Y EXTREMOS QUE DEBEN SER ANALIZADOS SIN DEMORA

Por tanto y de conformidad a lo expuesto *ut supra* y dado que las actuaciones de la Defensoría estarán dirigidas a la mejora de la Universidad<sup>8</sup>, estarán inspiradas por los principios de independencia y

---

<sup>8</sup> Artículo 24. Recomendaciones. Cuando el desarrollo de sus actuaciones así lo aconseje, el Defensor Universitario podrá formular recomendaciones a los

autonomía, y no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria, parece conveniente, hacer constar y subrayar lo que a continuación exponemos:

- Es necesario la **toma en consideración de las mencionadas desviaciones en el número de quejas que apuntan claramente hacia determinados Departamentos**, de manera que los responsables analicen las causas (falta de profesorado, exceso de carga académica exceso de oferta académica, falta de atención y diligencia de los responsables...). En el extremo contrario, algunos Departamentos, no presentan disfunciones o, cuando menos, no se han trasladado a la Defensoría. Cabe, por tanto, equilibrar algunos de los elementos que permiten a unos carecer de conflictos públicos, frente a los que sí han sido evidenciados y comunicados a distintas instancias.
- Debería ser innecesario, recordar a toda la comunidad universitaria que, como miembros de una institución de educación superior, ha de hacer gala en el más amplio de los sentidos, de la Convivencia universitaria. Nuestras relaciones académicas y profesionales, deben estar presididas por el **respeto, el uso responsable de los recursos y un planteamiento constructivo de los derechos que a todos y a todas nos asisten**. Con todo, a la vista de muchas de las comunicaciones, correos, seguimiento de asuntos, entrevistas y demás circunstancias –pese a que pueda resultar metodológicamente sesgada esta indicación– una queja o reclamación, es la exposición de hechos y circunstancias que afectan a alguno de los partícipes de esta comunidad y en ningún caso, la queja en sí puede convertirse en una agresión. Debemos apuntar que han sido varias las situaciones en las que personas de distintos sectores, han asistido a faltas de respeto públicas hacia

---

correspondientes responsables dirigidas a eliminar las deficiencias detectadas. Las autoridades académicas y los responsables de los servicios estarán obligados a responder por escrito en un plazo no superior a un mes.

otra persona fuese del PAS del Centro o de otro Sector, como entre los propios PDI de la Sede central. En este último punto, a la luz del seguimiento de estos dos últimos años, hemos de subrayar que hemos recibido un buen número de correos y llamadas, por parte de quienes alegan haber recibido de forma reiterada, expresiones proferidas contra su persona que, aparentemente extralimitan la libertad de expresión constitucional de quien las profiere, incurriendo en conductas cuyo contenido pone en entredicho la capacidad y honra de quien las ha recibido, sea de forma escrita o verbal. En síntesis, sea como fuere, nos remitimos a los derechos y deberes de cada sector y las normas de la sana réplica y mejor convivencia universitaria, que excluye radicalmente conductas escasamente profesionales y, menos aún, universitarias. Una llamada telefónica que incluya insultos es una muestra más que evidente. Un correo electrónico con expresiones, no ya inoportunas y desafortunadas, sino ofensivas, es otra de las formas de violencia que debemos erradicar de nuestra UNED.

- Convendría que Facultades y Escuelas (a través de los estudios, partícipes, Unidades...) se impliquen aún más si cabe, en un **replanteamiento de las cargas y efectividad del trabajo docente y académico en general** (la dorada medianía y en lugar de la virtud, podríamos caer en la autocomplacencia). Todo ello y como es natural, con la participación de los órganos de representación colectiva. Resulta inasumible que **persistan los casos de absoluta falta de atención en ciertas disciplinas y, si pudiéramos destacar alguna asignatura, habría de ser la de los Trabajos Fin de Grado y Trabajos de Fin de Máster**. Dicho sea, sin perjuicio de las felicitaciones y congratulaciones por el servicio global, sin que resulte una valoración, como digo autocomplaciente. La Universidad es una sede crítica y no solo del pensamiento, sino también de nuestras funciones, las de todos los sectores. Sin excepción. De ahí que debamos señalar en términos positivos el camino marcado por quienes cumplen su trabajo, lo que nos obliga a señalar el desdoro

producido por quienes hacen todo lo contrario perjudicando al alumnado y a la propia institución.

- **Es necesario reforzar el servicio CPRI de manera que se puedan atajar conductas y actitudes que ningún miembro de esta comunidad universitaria ha de soportar en su trabajo diario.** Parece que la libertad de expresión no se concilia ni con la displicencia, insultos, ofensas, gritos y amenazas vertidas contra quien atiende llamadas, responde correos u otras comunicaciones. De ahí, que hemos de entender que dichos excesos, han de ser incluidos en un **Protocolo en contra de la violencia verbal vertida por un escaso número de personas, si bien las suficientes, como para ocupar un esfuerzo y tiempo precioso, que se desvía de la finalidad de este u otros servicios.** A mayor abundamiento, hemos detectado que ese **estilo de comunicaciones, causan y lesionan el honor personal y profesional de las personas que han de soportarlas, sin que en ningún caso podamos entender que “van aparejados al servicio”.** De modo que, el Protocolo de comunicación, tal y como se hizo con las net etiquetas, ha de erradicar el despliegue de grosería, displicencia e, incluso, la zafiedad, que, en ciertas circunstancias, algunas personas emplean y otras soportan. Es evidente que estas ofensas, **contraviene las normas más elementales de Convivencia universitaria.** En casos extremos, como decimos, el CEPRI debería ser claro y contundente en su intervención contra quienes de forma reincidente hacen uso de estas fórmulas más que censurables, ya que se como fuere, caso de ser estudiantes, obtendrán un título UNED, con perjuicio para la práctica totalidad de los estudiantes que se dedican con ahínco y espíritu académico a culminar su formación universitaria. Por cuanto afecta a la convivencia y trato de los demás y entre los demás sectores de la Universidad, de nuevo hemos de invitar a que se huya de expresiones ofensivas, inculinatorias, inculpatorias, o en todo caso, que extralimiten las funciones a cada uno atribuidas, dando, dicho sea de paso, publicidad de aquellas expresiones tan escasamente edificantes o “desafortunadas”.

- Es más que destacable el esfuerzo hecho por todos los integrantes de la UNED en pro de la **recuperación de nuestro modelo de semipresencialidad**. Los Centros asociados desplegaron un inmenso esfuerzo para aplicar la pluralidad de protocolos sanitarios, materializando un resultado extraordinario, logrando sin incidencias reseñables, la normalización y la realización de los exámenes presenciales. Con todo, **hemos de insistir en el contenido de la Recomendación emitida HACE YA DOS CURSOS sobre la convocatoria de diciembre y la potencial búsqueda de fórmula que pueda resultar más eficiente**. Afortunadamente, los TFG tendrán su defensa on line, sin que el alumnado haya de realizar un examen, sino una defensa oral, sin desplazamiento a Madrid.
- En el caso de la defensa de los TFG, habida cuenta del actual diseño de su evaluación mediante acto público<sup>9</sup>, finalmente fue aprobado y publicado dos semanas después un Reglamento para la defensa... con una compleja inversión de la carga docente en el reparto del número del TFG.  
El TFG es carga docente y como carga docente habrá de ser “imputada” a quienes la ostentan y habrá de rectificarse en la aplicación de secretaría la distribución en función de lo que corresponda por razón de la carga docente. El TFG es una asignatura más, y como tal ha de tratarse.  
Hay que felicitar a los equipos decanales, a la Vicerrectorado de Tecnología, Sra. D.<sup>a</sup> María Del Rocío Muñoz Mansilla, a Vicerrectorado de Estudiantes e Inclusión Sra. D.<sup>a</sup> Ana María Lisboa Bañuelos, cómo no al Profesorado y Alumnado, al haber resultado una experiencia altamente satisfactoria en términos globales. Por cuanto a las Facultades que así lo realizaban lógicamente nada cabe añadir.

---

<sup>9</sup> Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad

Los resultados en las sedes de las Facultades, sobre el cálculo han sido disfuncionales, por lo que es más que posible que haya de ser replanteado, si bien sopesadamente y con criterios más amplios que den como resultado un reparto sin enfrentamientos.

- **En cuanto a los exámenes de diciembre, persistimos y podríamos idear sistemas ingeniosos, para su realización en lugares próximos al de su residencia (o menos lejanos) empleando medios con los que ya contamos como la posibilidad de fórmulas híbridas y la asistencia del alumnado a su Centro Asociado, con apoyo académico que garantice su efectiva realización, dando cumplida satisfacción de las exigencias del mencionado Decreto.** De este modo, maximizando, cómo no, los medios de comunicación a distancia, las Aulas Avip sitas en los Centros asociados o el uso de otras posibilidades ya existentes, facilitaríamos la culminación de los estudios a nuestro alumnado compatibilizándolo con su vida personal y laboral y evitando desplazamientos a otros lugares distintos de sus Centros asociados, con el consiguiente impacto positivo sobre el medio ambiente (extremo este recordado por un buen número de estudiantes). Con todo, es más que conocido el esfuerzo y tiempo de los equipos decanales para culminar este proceso.
- **El acoso:** Hemos recibido múltiples consultas, solicitudes y peticiones, muchas de ellas que no han sido cursadas por las personas afectadas, al sentirse acosados por otros miembros o grupos de personas, sin que podamos concretar las causas, pero sí los efectos en el estado subjetivo de quienes las padecen. También debemos hacer un ejercicio de autocrítica, incluso del propio protocolo, ya que la persona que se siente acosada, no desea hacer pública su situación.

## 2. SOBRE RECOMENDACIONES FORMULADAS EN EL CURSO PASADO

### A) SOBRE LA RECOMENDACIÓN SOBRE LA CENTRALITA:

Como ya indicamos el pasado curso, reiteramos nuestro agradecimiento a las apreciaciones hechas por HORACIO ALONSO GÓMEZ. Hemos mantenido de nuevo varias conversaciones, además de comprobar la situación gracias al INFORME SOBRE LA SITUACIÓN DE PERSONAL EN CENTRALITA –DICIEMBRE 2020– GRUPO II EN ATRIBUCIÓN DE FUNCIONES, del que ya tenían conocimiento en la Gerencia y Recursos humanos. Dicho Informe evidencia la necesidad de una mejora en la distribución de los puestos de trabajo, así como el preceptivo refuerzo del equipo de trabajo. Reitero que una cuestión es que, pese a los escasos recursos de personal, pongan su máximo empeño en atender con una profesionalidad absoluta el servicio y otra, bien distinta y que pretendíamos diferenciar, ese rediseño de los Servicios en los que falta personal. Por tanto, vaya siempre por delante el apoyo y reconocimiento del personal su dedicación, así como en numerosos supuestos y pese a la dificultad de contactar con el destinatario de la llamada, busquen soluciones alternativas.

### B) SOBRE LA RECOMENDACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN CONTEMPLADO EN LA MEMORIA DEL GRADO QUE CADA ESTUDIANTE SIGA

De nuevo indicamos que, con un respeto institucional admirable, fue aplicada, cuando menos por parte de un equipo docente cuyos estudiantes habían presentado quejas ante Defensoría. Fue uno de los casos, ya evidenciamos que los canales de comunicación institucional han de mejorar. La información ha de fluir entre los destinatarios y



partícipes de cada apreciación o recomendación. Agradecemos enormemente este cumplimiento institucional.

### C) SOBRE LA RECOMENDACIÓN DE LA CELEBRACIÓN DE LOS EXÁMENES EXTRAORDINARIOS DE DICIEMBRE EN LOS CA CON SISTEMA HÍBRIDO EN LA REALIZACIÓN DE LAS PRUEBAS PRESENCIALES

Como ya hemos señalado, sería conveniente el estudio y replanteamiento de la realización de esta Convocatoria que nuestra Universidad ofrece al alumnado. Las dificultades no han de impedir que se mantenga, sino sencillamente que se materialice de la forma más eficiente y, por supuesto, presencial.

Finalmente, siendo uno de los asuntos con más peticiones y habiéndose hecho una reflexión profunda, sobre la necesidad de los en esta última convocatoria aplicada, siendo más beneficioso que se hubiera hecho una interpretación más flexible anticipar la defensa del TFG, lo cierto es que ante la ausencia de Reglamento lo cierto es que los llamamientos a esta posibilidad no se vieron materializados. Con todo, la indudable entrada en vigor de la normativa (aunque ya muchas facultades practicaran la defensa pública) y necesaria realización oral de estos, ha conseguido evitar desplazamientos para hacer, en exclusiva, las antiguas y ya conocidas pruebas escritas, salvo en los supuestos en los que hayan de ser atendidas circunstancias excepcionales de salud.

## 3. EL SISTEMA DEL TELETRABAJO: SEGUIMIENTO Y EFICACIA

En este mismo sentido y de forma coherente con la adhesión de esta Universidad a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, es posible consolidar el teletrabajo para buena parte de los miembros de esta comunidad universitaria.

Sin duda, ello implica un esfuerzo y renovación para que, todos los servicios de la Sede Central sean convenientemente prestados, en la Biblioteca Central, en Facultades, Departamentos y, en el caso del Personal Docente, compatibilizándose con la incuestionable necesidad de presencialidad del personal adscrito a esta Universidad Nacional.

Esto, sin perjuicio de la organización de los Centros Asociados, Aulas y demás Centros, que estarán a lo acordado en sus Patronatos.

Ya lo indicamos, sin éxito, por lo que cabe remitirnos a lo que dejamos por escrito, sobre nuestra propuesta sobre la constitución de una mesa de trabajo, para que la búsqueda de mecanismos de compensación o ajuste sobre su reivindicación por los Servicios Prestados por parte del Profesora tutor en la época de alerta sanitaria.

#### **4. REVISIÓN GINECOLÓGICA Y PROCTOLÓGICA**

Debo recomendar, habida cuenta de la tasa de prevalencia en constante incremento, así como el derecho fundamental a la protección de la salud, la recuperación –si es que aún no se ha llevado a cabo– de la partida presupuestaria para el reconocimiento ginecológico anual en pro de las trabajadoras. Y ello, no solo por el sistema de Seguridad social que, de una parte, solo las efectúa cada 3 años, o de la evidencia empírica que subraya cómo una detección precoz del cáncer de cuello de útero consigue una reducción de la mortalidad en un 50%. Lo cierto es que, salvo error, en la CAM a partir de los 50 años se generaliza, excepción hecha de quienes tengan antecedentes familiares en alguna de las patologías en las que se realiza un seguimiento previo a esta edad.

En igual sentido hubimos de atender a las apreciaciones hechas por parte de las patologías específicas en el caso del cáncer de próstata. De ahí que habiendo escuchado atentamente esta petición, en las preguntas de la pasada Memoria, haya de ser recogida también aquí y que no circunscrita al análisis de sangre e índices tumorales.

Esta Universidad valora su precioso capital humano y está comprometida con los derechos que puedan ponerse a disposición de las empleadas y empleados públicos; de ahí que deba recomendar la reactivación y ampliación de este Protocolo sanitario prestado con anterioridad por nuestra Universidad.

En definitiva, siquiera fuese detectado prematuramente alguna de estas enfermedades, el coste económico lograría su amortización inmediata. Amortización que, si en su momento fue conseguida, con razón de más ha de recuperarse.

## **5. GRADO DE CIENCIAS JURÍDICAS DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS: RECONOCIMIENTO PÚBLICO EN LAS ADMINISTRACIONES DE NUESTRA OFERTA DE ESTUDIOS OFICIALES E IMPLICACIÓN DE ALUMNI**

De conformidad a lo que hoy sigue siendo el artículo 13 de nuestros Estatutos, sobre los Títulos: “Las enseñanzas de la Universidad pueden ser conducentes a la obtención de títulos oficiales y con validez en todo el territorio nacional, o bien conducentes a la obtención de títulos propios”. (art. 6.6. LOSU 6. La docencia y la formación universitarias se estructuran, por una parte, en la docencia oficial con validez y eficacia en todo el Estado, configurada por los títulos de Grado, Máster Universitario y Doctorado).

Siendo un título oficial, ha de alcanzar la debida validez en todo el territorio nacional y a todos los efectos correspondientes.

Por parte de Defensoría, mantenemos desde hace tiempo un estrecho contacto sobre la evolución en las convocatorias de oposiciones en las que en sus bases se empieza a incluir, tímidamente, esta titulación; asimismo hemos tenido ocasión de recapitular el contenido de los

Estatutos de su asociación de egresados y su adscripción a un Colegio profesional. De todo ello, la Decana de la Facultad de Derecho, nos consta que está especialmente involucrada en su seguimiento.

Los egresados ya han elaborado su propuesta de Colegio Nacional, así como los Estatutos de su asociación, consiguiendo adicionalmente que otras entidades públicas, hayan convocado plazas públicas con el perfil del Graduado en CCJJAAPP.

De modo que reiteramos la necesidad de acciones generales, adoptadas desde Rectorado y, por ende, desde el Vicerrectorado competente, donde se evidencie el compromiso con los estudios que ofertamos y se confiera especial visibilidad a este Grado, comprometiéndose con la legalidad y los egresados de la UNED<sup>10</sup>.

Uno de los últimos reconocimientos fue su mención expresa en la Orden DEF/462/2022, de 20 de mayo, por la que se determinan las titulaciones requeridas para ingresar en los centros docentes militares de formación para acceso a las diferentes escalas de oficiales y suboficiales de las Fuerzas Armadas; ORDEN de 14 de febrero de 2023 por la que se convoca prueba selectiva para la constitución de lista de espera en el Cuerpo de Titulados Superiores, Especialidad Jurídica, de personal funcionario de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

---

<sup>10</sup> Recuérdese el caso de “La exclusión ilegal e injustificada de los *graduados en Gestión y Administración Pública* de los procesos selectivos de promoción, provisión y acceso a los cuerpos, escalas, subescalas o puestos de trabajo de las Administraciones Públicas que han de ser ocupados por personal del grupo de clasificación profesional “Grupo A: Subgrupo A1 y Subgrupo A2” y que tengan atribuidas funciones de gestión de carácter generalista e interdisciplinaria, de gestión de carácter específica o de mando, que exijan competencias y conocimientos en el ámbito de la dirección y gestión de asuntos públicos, de la gestión económica, financiero-tributaria o jurídica-administrativa o de la gestión de personas. Tales competencias se desprenden de las memorias verificadas del grado de GAP”

## **6. ACCESIBILIDAD EN LA MATRÍCULA: LECTURA Y VISUALIZACIÓN DE CASILLAS DE PAGO: CUMPLIDA**

Nos ha sido indicado, no como queja ni reclamación, sino como consulta el sistema de matrícula on line, en particular sobre la pantalla de doctorado. Pese a la ayuda del PAS, la visualización de la casilla de pago ha resultado compleja. También la de la accesibilidad de plataformas educativas que ahora se irán sustituyendo por la de Ágora, pese a la ayuda de UNIDIS.

## **7. LA IMPORTANCIA DE UNIDIS**

De nuevo subrayamos la importancia de UNIDIS y la atención de los informes emitidos por el personal especializado de esta Unidad. En otras Universidades, la emisión de Informe por parte del técnico de UNIDIS es de obligado cumplimiento por parte del docente, excluido como queda, que la adaptación implique una conculcación a la libertad de Cátedra.

## **8. SOBRE EL PLAGIO Y LAS ENTIDADES QUE OFRECEN LA REALIZACIÓN DE ESTOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN: LA IRRUPCIÓN DE LA IA EN EL MUNDO ACADÉMICO**

El plagio hecho a través de la compra de trabajos de investigación ajenos, o la apropiación sin autorización de obras publicadas, es una conducta que, de nuevo, perjudica al alumnado que hace un esfuerzo extraordinario para superar las asignaturas de TFG, TFM o Tesis. Esfuerzo que también

implica a los docentes y desprestigia a nuestra Universidad. A nuestro juicio, sería conveniente el seguimiento de las web que han comprado dominios similares o próximos al de la mención UNED, incluyen las guías de nuestra Universidad, las recomendaciones, modelos de trabajo y ofrecen todo tipo de servicios relacionados con esta actividad más que punible.

Recuérdese que la Ley 3/2022, de 24 de febrero, de Convivencia universitaria, en su artículo 11. 1. g) sobre las Faltas muy graves, tipifica “Plagiar total o parcialmente una obra, o cometer fraude académico en la elaboración del Trabajo de Fin de Grado, el Trabajo de Fin de Máster o la Tesis Doctoral. Se entenderá como fraude académico cualquier comportamiento premeditado tendente a falsear los resultados de un examen o trabajo, propio o ajeno, realizado como requisito para superar una asignatura o acreditar el rendimiento académico”.

En definitiva, ha de velarse por la honorabilidad de nuestros estudiantes, así como la garantía de calidad de las titulaciones académicas. En todo caso, la detección de un posible plagio y la aplicación de las consecuencias que pudieren proceder, debería contar con un cauce específico dedicado en exclusiva a estos extremos.

En estos momentos afrontamos, dada la intitolación de esta Recomendación, lo que podría ser el simétrico lado oscuro de la Inteligencia artificial. Método que, pudiendo ser empleado como sistema preliminar de búsquedas de materiales o, incluso, como fórmula de repaso de la redacción de cualquiera de los trabajos de investigación realizados por alumnado, profesorado... hemos de velar por el buen uso y las buenas prácticas. En su defecto, sencillamente evitaríamos la cultura del esfuerzo y sustituiríamos el trabajo universitario, por el más ligero incluso que el de “comprar” un TFG, TFM, Tesis, artículos de investigación.

Este esfuerzo ha de ser común, y quizás aunar los resultados de los distintos proyectos de innovación y las prospectivas realizadas por los Vicerrectorados con experiencia en el manejo de distintas herramientas,

como pueda ser Chatgpt, Chatsonic, Socratic..., así como la inestimable colaboración de los expertos de la Biblioteca UNED.

De hecho, nada debe impedir la financiación de alguno de estos programas y constatar así la fiabilidad de sus funciones y utilidades, al margen de las posibles malas prácticas a las que puedan dar cabida.

## **9. SOBRE LOS ÓRGANOS DE REPRESENTACIÓN COLECTIVA DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS: SU PARTICIPACIÓN COMO MIEMBROS DE HECHO Y DE DERECHO, EN LOS ÓRGANOS EN LOS QUE SE DILUCIDEN SUS CONDICIONES BÁSICAS**

Otra de las Recomendaciones que hemos de reiterar, es la de que los órganos de representación contasen con la intervención específica en esta Universidad. Nuestro espíritu democrático ha de velar por que, en el caso de los empleados públicos que prestan sus servicios en calidad de personal docente como laborales, –condición esta última fruto de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre– sea evidenciada siquiera como invitados con voz, pero sin voto, tal y como sucede con esta Defensoría. En todo caso, los sectores y su representación colectiva habrán de velar por un sistema con canales de comunicación fluida y eficiente.

En este punto, de nuevo, hemos de redundar en que los órganos de representación, no solo resultan elementos esenciales en la negociación colectiva de las condiciones de trabajo, tanto del Profesorado laboral cuanto del que ostente la condición de Funcionario, son y deben ser parte de los órganos y comisiones en las que se ventilen los intereses de carácter colectivo.

Por tanto, empleados públicos todos, habrán de estar, tanto por sus funciones diferenciadas, en la Comisión de Ordenación, unos y otros, cuanto en el máximo órgano ejecutivo de nuestra Universidad.

Recientemente se han dado unos tímidos pasos, si bien debería consolidarse esta cultura de participación social.

## **10. UNIVERSIDAD Y DIVERSIDAD LINGÜÍSTICA**

En este punto, hemos de recordar el respeto al alumnado que un ámbito y contexto tan restringido como es el de la realización de las pruebas presenciales, en el caso de lenguas como pueda ser la catalana, valenciana, gallega... si un estudiante pide una hoja y lo hace en catalán, el profesorado o cualquier miembro de la comisión correspondiente, parece que entenderá qué necesita dicho estudiante, sin descortesías inútiles. Si aquí se hace constar, no es solo porque resulte conveniente recordar nuestras obligaciones, sino porque también hemos recibido quejas en este sentido.

## **11. LA PROPORCIONALIDAD EN LAS ACCIONES EN PRO DE LA IGUALDAD. PARIDAD Y PARTICIPACIÓN "EQUILIBRADA"**

En su momento, tras un ruego inicial de una profesora, en Consejo de Gobierno, donde se recordó la aplicabilidad de las Leyes de Igualdad efectiva entre mujeres y hombres, así como la posibilidad de descargar de otras tareas a esas profesoras.

Adicionalmente, recibimos varias quejas de profesoras sobre la sobrecarga que supone la aplicación de las denominadas acciones positivas. Pues bien, después del estudio de dicha queja, hicimos un análisis del que dimos cuenta resumida en otro Consejo de Gobierno, donde informé de la Recomendación sobre la paridad y proporcionalidad. De modo tal que a la vista de la LOSU y que las acciones positivas, no pueden significar más carga académica para las mujeres, así informé en Consejo de gobierno.



Por tanto, a la luz de la LOSU, podríamos encontrar que, pese a la lógica remisión de la normativa precedente, frente a paridad, *el equilibrio es lo que fundamentalmente ilumina* muchos de sus artículos.

13. 2. “La composición de las comisiones de evaluación y selección de todas estas convocatorias y proyectos se ajustará al principio de composición equilibrada entre hombres y mujeres, y se incluirán mecanismos para evitar los sesgos de género. A su vez, se incentivará la promoción de proyectos científicos con perspectiva de género, la paridad de género en los equipos de investigación y los mecanismos que faciliten la promoción de un mayor número de mujeres investigadoras principales”.

El cálculo de la proporcionalidad parece que no es posible realizarlo de forma general ya que lo razonable es que se acepten tribunales proporcionales, y la proporcionalidad es un cálculo muy simple a partir del tipo de plaza, número de miembros del tribunal y miembros del Dpto. o área.

Tal y como se indica en la normativa de la UNED con respecto a los tribunales:

"Su composición deberá ajustarse a los principios de imparcialidad y profesionalidad de sus miembros, procurando una composición equilibrada de mujeres y hombres, salvo que no sea posible por razones fundadas y objetivas debidamente motivadas".

De modo que habrá de apreciarse, la desproporción entre hombres y mujeres como una razón fundada y objetiva. Este criterio ya se aplica en otras universidades. Si esto se acepta no serían necesarios otros mecanismos de compensación.

La legalidad ya prevé excepciones a la composición equilibrada. Para muchas de las mujeres que se ven afectadas por esta situación, parece que no es aceptable una carga extra de participación en tribunales si no es voluntaria, aunque haya compensaciones a cambio. Además, esta carga extra supone, de hecho, una discriminación adicional de las mujeres que la Universidad debería evitar.

Por ejemplo:

“El CGPJ avisa en su propuesta de informe que ve *“imposible” aplicar la paridad* en el TC o el Consejo Fiscal 25/05/2023 La propuesta de informe al Anteproyecto de la Ley Orgánica de Representación Paritaria de Mujeres y Hombres en Órganos de Decisión, que estudiará el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ) en su Pleno del jueves, alerta de que resulta “imposible” aplicar la norma proyectada en órganos como el Tribunal Constitucional (TC) o el Consejo Fiscal, por el modo en que se elige a sus miembros<sup>11</sup>.

---

<sup>11</sup> El borrador de la vocal Pilar Sepúlveda, según Europa Press, indica que la reforma legal busca “garantizar una **representación equilibrada** en los órganos constitucionales y de relevancia constitucional, aunque ello se constate, como veremos, como una tarea imposible bien por el número de miembros que deberán ser elegidos para la composición del concreto órgano, bien por el modo de selección regulado en la norma que pretende ser reformada”. En concreto, avisa de que “no parece un mecanismo realizable” en lo tocante al TC, compuesto por 12 magistrados nombrados por el Rey: cuatro a propuesta del Congreso de los Diputados, otros cuatro a propuesta del Senado, dos a propuesta del Gobierno y otros dos a propuesta del CGPJ, renovándose además por tercios.

La vocal señala que, “dado el número de miembros que podrán proponer cada uno de los órganos designados, parecería más adecuado acudir a otro porcentaje distinto al propuesto como concepto de principio de presencia equilibrada relativo a un mínimo de un 40% de cada uno de los sexos, que, en la práctica no podrá ser realizado”. Por eso, sugiere que se fije en el 50% de cada uno de los sexos.

Se refiere igualmente al Consejo Fiscal, explicando que, al estar formado por vocales natos –el fiscal general del Estado, el teniente fiscal del Tribunal Supremo y el fiscal inspector–, cuya membresía viene dada por razón del cargo, y vocales electivos, los que vota la carrera fiscal, la paridad solo puede pretenderse respecto a estos últimos. No obstante, manifiesta que “no se comprende cómo pretende el prelegislador conseguir en la composición de los vocales electivos la presencia de un 40%, como mínimo, de uno de los dos sexos”, dado que se eligen “mediante voto personal, igual, directo y secreto”. “Esto supone que independientemente del modo de composición de la candidatura no se puede garantizar presencia equilibrada alguna, pues cada votante podrá elegir, si lo considera, a miembros de diversas candidaturas, y en el número que considere oportuno, hasta un máximo de seis”, detalla. Con todo, concluye que “la naturaleza del voto emitido por los electores y el sistema electoral que regula la elección de los vocales electivos hacen imposible que pueda exigirse que la composición del Consejo Fiscal se ajuste imperativamente al principio de presencia equilibrada contemplado en la reforma”.

Pues bien, apréciase que a los órganos a los que se refiere el informe del CGPJ son órganos estables, como con acierto indicaron parte de las afectadas, que se constituyen para un determinado número de años y tienen miembros natos y electos. Entendemos además que la participación en ellos lleva aparejada, al menos, un reconocimiento curricular.

El supuesto que debe enderezarse, además de no llevar asociado ningún tipo de reconocimiento curricular, ni es un órgano estable, ni reconocido. Por todo ello, nuestra Universidad debe amparar esta Recomendación

---

Analiza asimismo el Consejo de Estado, donde observa el mismo problema con los vocales natos, a los que "lógicamente este principio de presencia equilibrada en nada afecta", ya que su permanencia en el órgano consultivo "se extiende al tiempo que dure su mandato al frente de las instituciones por las que toman posesión como consejeros".

#### CRÍTICA SITUACIÓN DEL CGPJ

(...) Al hilo, expone que "la posible vigencia del actual texto redactado conforme a la Ley Orgánica 4/2018 tendrá como resultado la configuración de un CGPJ conforme al concepto de **presencia paritaria, lo que supone una total igualdad entre hombres y mujeres**", mientras que "la entrada en vigor de la actual reforma conllevará la constitución de un CGPJ **atendiendo al principio de presencia equilibrada, no ya paritaria**". "En uno y otro caso, se plantean dudas interpretativas y de aplicación que el prelegislador no debe desconocer, especialmente por la incidencia que la determinación de un porcentaje de hombres y mujeres en la propuesta de designación tendrá en la actuación legislativa", afirma.

(...)

#### UN TÉRMINO CONFUSO

Por otro lado, critica que el anteproyecto use el término "representación paritaria" porque, a su juicio, "nos conduce a una confusión por cuanto en rigor el término paridad alude inequívocamente a una igualdad total" y "la representación que se propone en la norma proyectada, salvo en la modificación que afecta a la Ley Orgánica del Régimen Electoral General, no es paritaria". Excepto en ese caso, donde se habla de "**composición paritaria**", "en el articulado del resto de las normas que se ven afectadas por el anteproyecto, el prelegislador únicamente hace referencia al término de '**representación equilibrada**', entendiéndolo como tal, que en la composición de los órganos se incluya, como mínimo, un 40% de cada uno de los dos sexos", desarrolla.

con el trabajo de la Unidad de igualdad, y cumplir el principio del equilibrio del que ya se ha hecho mención, recogido por la LOSU.

Antes de la propia aprobación de la LOSU otras Universidades ya habían conseguido que la paridad no sea una carga, sino que contenga elementos que la formulen en justa compensación con las obligaciones de todos los factores implicados.

## **12 LA MATRÍCULA Y LA IMPOSIBILIDAD DE RECTIFICACIÓN: NECESIDAD DE CUMPLIR EL DERECHO A DESISTIMIENTO O CUANDO MENOS A ESA RECTIFICACIÓN**

A la vista de los diferentes sistemas de matrícula, de lo que no cabe duda es que el nuestro, frente a otras Universidades públicas, es especialmente riguroso en lo que a los errores se refiere. No hay posibilidad de enmendarlos, a partir del momento de confirmación del borrador por parte del alumnado. Extremo que, en todo caso, en otras Universidades no solo es posible, sino que es elemental que así deba ser, con el debido respeto a las normas correspondientes al ingreso de los precios públicos.

Por tanto, el derecho de desistimiento no parece que sea computable antes de confirmar el borrador, sino al contrario, con el condigno derecho a la devolución de los importes correspondientes.

Y todo ello al margen del derecho a la anulación de la matrícula, fuera de esos términos.

## **13. EL PROCESO DE REVISIÓN DE LOS EXÁMENES TIPO TEST: UNIFICACIÓN IMPUGNACIÓN DE PREGUNTAS**

**PROBLEMA:** Con las respuestas tipo test, tenemos un problema: en función de la publicación de las “plantillas” se puede producir una nutrida cadena de “impugnaciones” (que equivaldría a un recurso previo) ya que además no excepciona la solicitud de revisión del examen. Además, no existe un procedimiento unificado para la publicación o no de los solucionarios. Tenemos la variedad de las plantillas publicadas en el BICI; en otras ocasiones en los Foros del curso de la asignatura; o otros medios. A veces, con justificación de las respuestas correctas o, a veces, sin ninguna indicación al respecto. Con lo que el aprendizaje parece que podría mejorarse, caso de que fueran incluidas las motivaciones que fundamentan cuáles son las respuestas más acertadas.

**CONSECUENCIA:** en sentido estricto, la impugnación a la respuesta ofrecida o publicada antes de los listados es un recurso previo, al de revisión del examen. Cada Equipo Docente, en función de su tradición o de sus sistemas particulares, puede ser que rectifique las plantillas, apliquen nuevos cálculos a las respuestas; anulen, con o sin ponderar la anulación de las respuestas erróneamente planteadas por los ED. En algunos supuestos, en los formularios de exámenes, se incorporan preguntas de reserva en el propio enunciado.

**NECESIDAD:** En todo caso, es un sistema cuya rectificación ponderada según los sistemas y cálculos de cada pregunta del número total del que se componga el examen, ha de ser regulada y prevista con carácter previo y siempre, ha de estipularse un sistema único de publicación o no de solucionarios y de revisión o impugnación de preguntas, y su confusa intelección como doble revisión del examen.

## **14. RESPETO A LOS DERECHOS RECOGIDOS EN NORMAS DE RANGO SUPERIOR: EL MAL USO DE LAS INSTRUCCIONES PARA DEROGAR DERECHOS SINGULARES**

Un derecho subjetivo, de ejercicio individual, no resulta posible jurídicamente eliminarlo sin modificar la norma que lo sustentaba, pese a que se utilicen para ello una instrucción en la que “Los órganos administrativos podrán dirigir las actividades de sus órganos jerárquicamente dependientes mediante instrucciones y órdenes de servicio”.

De modo, que a falta del Informe correspondiente e instado al Centro asociado de Madrid, no es admisible ni, en principio, se ajusta a Derecho, que se haya decidido unilateralmente, sin modificación del Reglamento por el que se regula, el año o años de cortesía académica del profesorado-tutor. Profesorado tutor al que, caso de constituirse en un problema, bastaría la emisión de un informe desfavorable, tal y como predicen los Reglamentos pactados, negociados y aplicables, en tanto no sean derogados por otros.

Por otra parte, y como es sabido, el precedente en Derecho administrativo, tiene un valor singular, ya que habrá de justificarse las causas para apartarse de él.

Sea como fuere, la Recomendación emitida, al margen por supuesto de la condición más favorable fruto de la esperada regulación general de la Figura, es que quien o quienes así lo deseen, puedan seguir ejerciendo dicho derecho individual. Sin que su ejercicio pueda ser una política anual, sin otro fundamento legal, obstaculizando no solo el Derecho del interesado, sino validando que una instrucción sea norma de superior rango que el Reglamento de Funcionamiento del Centro, cosa contraria al Derecho administrativo más elemental.

Y esto por cuanto afecta a las enseñanzas de Grado; en la que la edad de jubilación (sin cotización por cierto a la SS<sup>a</sup>) es de 70 años, salvo prórroga o prórrogas solicitadas por el interesado, según dispone el artículo 46 del Reglamento de organización y funcionamiento del CAM.

Con todo, hemos apreciado en esta y otras cuestiones, que se está produciendo lo que judicialmente se denomina peregrinaje de jurisdicciones, en virtud de la cual, todas las respuestas son inhibitorias y

no parecen atender, ni ajustarse a los principios que rigen en la Administración pública.

## **15. RECOMENDACIÓN SOBRE EL ANTIEDADISMO Y LA OBLIGACIÓN DE NUESTRA UNIVERSIDAD EN LA PROMOCIÓN DE LAS CONDICIONES PARA QUE LA LIBERTAD E IGUALDAD DEL INDIVIDUO EL DERECHO A LA PLENA PARTICIPACIÓN PREVISTA CONSTITUCIONALMENTE**

Conviene comenzar por nuestra propia Constitución, 9.2. Corresponde a los *poderes públicos promover* las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, *cultural* y social.

La posibilidad de impartir clases en la Universidad Senior: es un hecho conocido que a finales del pasado mes de junio/julio, se decidió por lo que entendimos denominar “coherencia” que, al eliminar el derecho individual a instar las prórrogas previstas en el Reglamento del CA de Madrid para las enseñanzas no regladas, tampoco el profesorado que fue contratado incluso con más de 70 pudiera continuar. Esta es una cuestión que como ya hemos indicado en el precepto transcrito, al margen de igualdad y no discriminación, evidencia, que la Administración pública educativa prescinde, en lugar de remover los obstáculos de la plena participación de la ciudadanía, de las condiciones favorables para que se materialice la plena y el derecho a la participación en la vía cultural. Máxime cuando se trata de enseñanzas no regladas.

De este modo, no solo perdemos valores capaces de retener estudiantes con lista de “espera”, sino que con ello la Universidad Senior, cuando menos si así se hiciere, desdibuja buena parte de su finalidad. No es una



cuestión intergeneracional, ni que no se entremezclen los sectores de diferentes edades; no, el objetivo es esa plena participación... cuyo ejemplo comienza no solo con la calidad y experiencia del profesorado, sino de forma adicional, con la mencionada intención con la que nació el proyecto Universidad Senior.

Quien imparta un taller, no excluye a otros sectores en el logro de un trabajo digno, no solo porque es una “retribución” más que relativa, sino que lo que hacemos es exactamente lo contrario, excluir en particular, la plena participación de las personas adecuadas para formar esa Unidad. Resulta, cuando menos, un auténtico contrasentido.

Insistimos, son enseñanzas no regladas. Reiteramos que las “contrataciones” fueron realizadas con más de 70, que algunas de las profesoras tienen lista de espera, que alguno de los adultos formados en estos talleres, se han hecho merecedores de un premio a Chelo Cameselle, del Concurso de relatos escritos por personas mayores, convocados por la Fundación La Caixa y RNE 1.

Con todo, perdemos valores capaces de llenar las aulas de alumnado, como hemos visto en este caso, exitosamente reconocidos con premio de gran transcendencia, por ejemplo, el de la alumna que ha sido durante cuatro años de dicho taller. Y hemos perdido el taller, al alumnado y a la Profesora tutora. Y las aulas vacías.

Y para esto no solo doy por reproducidas las consideraciones jurídicas anteriores sobre el Profesorado tutor de enseñanzas regladas, sino de la propia Constitución, en tanto en cuanto nuestra institución, sede de la no discriminación, no debe permitir que parezca la sede de la eliminación por “coherencia” de valores con los que el alumnado senior trabaja, estudia y aprende.

Y las respuestas, igual de generalistas, y de nuevo el peregrinaje jurídico.



## **16. RECOMENDACIÓN SOBRE ARTÍCULO 14. DERECHO Y OBLIGACIÓN DE RELACIONARSE ELECTRÓNICAMENTE CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. LEY 39/2015, DE 1 DE OCTUBRE, DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

Artículo 14. Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas.

1. Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas. El medio elegido por la persona para comunicarse con las Administraciones Públicas podrá ser modificado por aquella en cualquier momento.

Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, en particular el 14 que podría ser de aplicación, dicho régimen de subsanación al haber instado varios correos, y remitir la correspondiente subsanación para hacerlo en tiempo y forma<sup>12</sup>.

---

<sup>12</sup> Artículo 14. Régimen de subsanación. 1. Si existe la obligación del interesado de relacionarse a través de medios electrónicos y aquel no los hubiese utilizado, el órgano administrativo competente en el ámbito de actuación requerirá la correspondiente subsanación, advirtiendo al interesado, o en su caso su representante, que, de no ser atendido el requerimiento en el plazo de diez días, se le tendrá por desistido de su solicitud o se le podrá declarar decaído en su derecho al trámite correspondiente, previa resolución que deberá ser dictada en los términos previstos en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

Este régimen de subsanación será asimismo aplicable a las personas físicas no obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones

## **17. RECOMENDACIÓN: LAS GUÍAS DE LAS ASIGNATURAS Y LAS MODIFICACIONES SOBREVENIDAS INTERPRETACIÓN RESTRICTIVA DE LAS CAUSAS DE FUERZA MAYOR**

La interpretación de las normas: las normas restrictivas de derechos han de ser interpretadas restrictivamente y no al contrario.

Es decir, no es posible una modificación sustancial sobre el método de evaluación de la materia, ya publicada en su momento, basada en la interpretación correctiva y restrictiva, en tanto los resultados incluidos en las normas sobre las guías del curso, han sido que hasta este extremo se acepte sin otra explicación que era un caso donde sí era posible hacer una interpretación “menos restringida” [sic] del Reglamento y autorizar el cambio restrictivo.

Tomamos buena nota en esta Defensoría a los efectos correspondientes, en el entendido de que es más que posible de la Recomendación sobre la singular interpretación “menos restringida”, con resultados restrictivos.

Resulta llamativo que una norma que acuerda el principio y su condigna excepción, la excepción se interprete de forma elástica para incluirla en una posibilidad que quebranta el sistema general.

**ACTUALIZACIONES SOBREVENIDAS DE LOS MATERIALES:** caso de que así sea, los equipos docentes, de conformidad a las indicaciones previstas por la propia Universidad, deberán emitir una Addenda con los materiales que hayan sido innovados y tan esenciales resulten para

---

Públicas que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 3.2, hayan ejercitado su derecho a relacionarse electrónicamente con la Administración Pública de que se trate.

Cuando se trate de una solicitud de iniciación del interesado, la fecha de la subsanación se considerará a estos efectos como fecha de presentación de la solicitud de acuerdo con el artículo 68.4 de dicha ley.

examinarse en septiembre, con un “temario” y apoyo diferente al de sus compañeros de estudio.

Ya hemos tenido ocasión de indicar que, esta ha sido una de las reiteradas quejas, en cuanto afecta a las interpuestas y sin posibilidad de proporcionar solución, al tratarse de la convocatoria de septiembre. Con todo, nos hemos de recordar, en cuanto docentes, que es preceptivo la emisión, en esos supuestos (caso de que el que ha sido objeto de presentación en la Defensoría fuese aplicable), siempre habrá de elaborarse por los equipos docentes las Addendas explicativas correspondientes, que sustituyan a las bibliografías básicas que hayan sido de aplicación para el resto del alumnado examinado en convocatoria de febrero o mayo, previas a la modificación, en este caso, legislativa.

## **18. RECOMENDACIÓN UNIDAD MEDIA (CENTRO DE MEDIOS AUDIOVISUALES DE LA UNED): FORTALECIMIENTO DEL PERSONAL UNED PARA MATERIALIZAR LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO ESENCIAL PARA EL ALUMNADO: RADIO Y TV (VIDEOCLASES, SERIES DE ESTUDIOS...)**

La UNED Media (Centro de medios audiovisuales de la UNED), se ve obligada a ofrecer una escasa disponibilidad, tanto de la sala polimedia como del plató. De modo que si, por una parte, al profesorado le animan e incitan a grabar materiales audiovisuales de calidad para el alumnado (en general para todo, Grados, Másteres oficiales, de formación permanente, MOOC, etc.), lo cierto es que es, cuando menos, resulta compleja la agenda y horarios potenciales para poder realizar esta función, función que, a todas luces es esencial para nuestro alumnado.

Las solicitudes, hay que tramitarlas con meses de antelación. Por ejemplo, en el momento de redactar estas líneas (noviembre), si pretenden grabar una videoclase en la sala polimedia, salvo error, los primeros días disponibles quedan pospuestos a febrero (y con suerte...).

El personal de UNED media, por lo que sabemos, está especialmente desmotivados al no poder prestar un mejor servicio, pero les falta personal.

Tanto el personal de este medio audiovisual como el de la radio, se encuentra en idéntica situación, teniendo como tiene la UNED, unos medios materiales excelentes, creo que debería plantearse, no la externalización, sino la contratación de técnicos y especialistas que pudieran cubrir estos servicios, tan demandados como necesarios para hacer Universidad de Calidad.

## 19. LA NECESARIA INTERCONEXIÓN ENTRE LAS DISTINTAS UNIDADES Y ÁMBITOS DE LA UNED, SOBRE LOS DATOS CON LA DEBIDA GARANTÍA A PROTECCIÓN

El proceso de mejora de la UNED debe subrayar la imprescindible interconexión de los datos de su propio personal ya que, reiteradamente y en su defecto, son reclamados datos que conoce la propia institución, por lo que Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, sobre los que se encuentren en poder de la Administración actuante o hayan sido elaborados por cualquier otra Administración.

En definitiva, al modo comparativo de justicia, exijámonos cuanto reivindicamos de otras instancias.

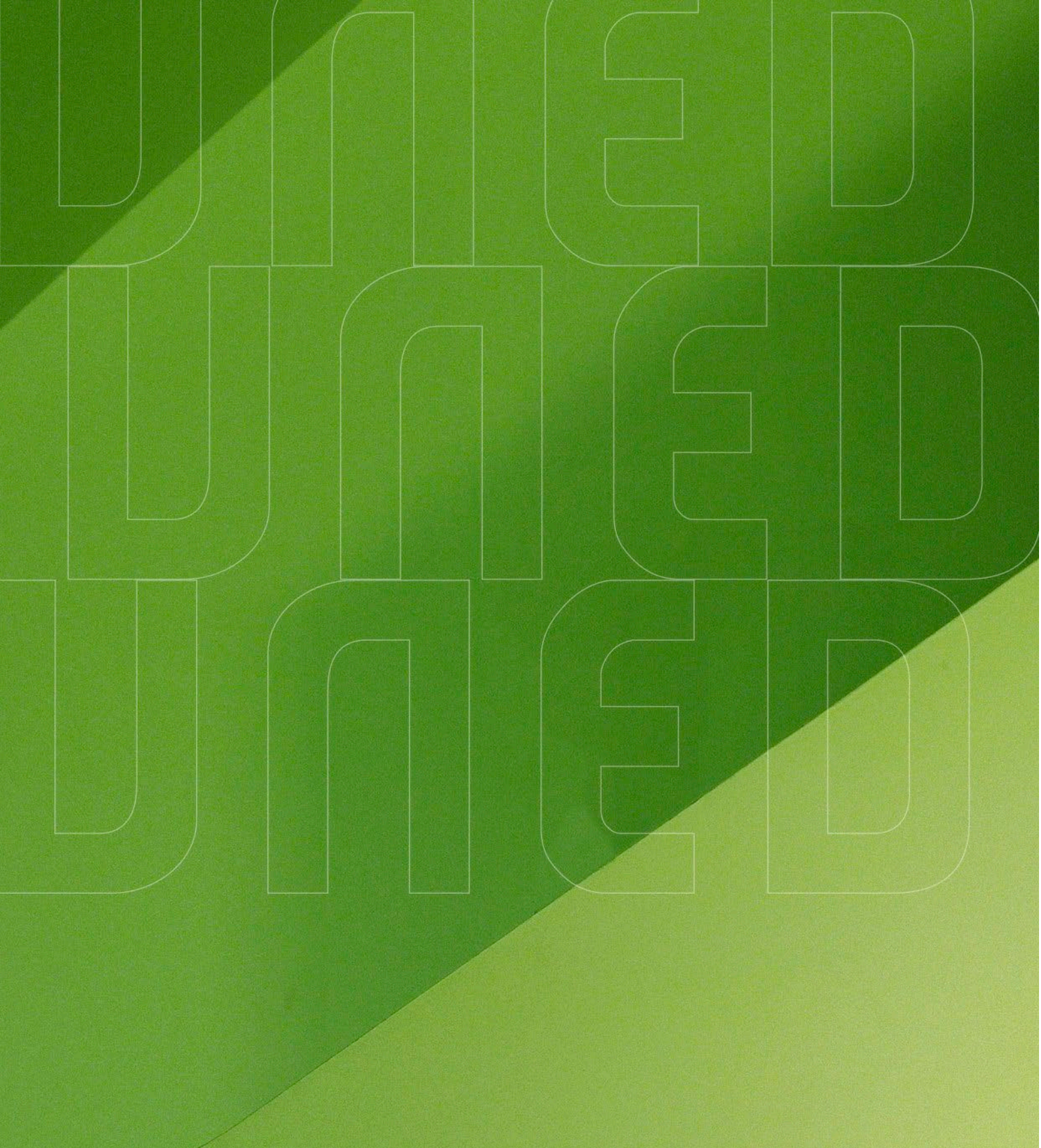
En definitiva y como mandan nuestras actuaciones, *encargado de velar por el respeto de los derechos y libertades* del PDI, profesorado tutor, alumnado y PAS **ante las actuaciones** de los diferentes órganos y servicios universitarios. Sus actuaciones, siempre dirigidas hacia la **mejora de la calidad universitaria** en todos sus ámbitos, **no estarán sometidas a mandato imperativo** de ninguna instancia universitaria y vendrán **regidas por los principios de independencia y autonomía**. Y

estas funciones de velar por el respeto de nuestros derechos y libertades antes las actuaciones de la propia Universidad, siempre dirigidas a la mejora de la calidad universitaria, han sido los extremos que han procurado iluminar nuestras actuaciones.

Dicho sea, con el máximo de los respetos y en el ejercicio de las funciones que incumben a esta Defensoría

En Madrid, a 3 de diciembre de 2023





**#SOMOS2030**  
**uned.es**

