



**OFICINA DEL
DEFENSOR UNIVERSITARIO**

**CURSO ACADÉMICO
2011-2012**

OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Defensor Universitario

D. José Rafael Guillamón Fernández

Defensora Universitaria Adjunta por el sector de PAS

D^a Herminia Calero Egido

Defensor Universitario Adjunto por el sector de Estudiantes

D. Jesús Lacasta Clemente

Unidad Administrativa de la Oficina del Defensor Universitario

D^a María Antonia Serrano Santos

D^a María Gema Rodríguez Anaya

D^a Ana Belén Llorente Muñoz

C/ Bravo Murillo, 38

28015 – Madrid

Tlf: 91 398 87 51 – 91 398 84 91

Fax: 91 398 93 85

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

www.uned.es

ÍNDICE:

- <u>INTRODUCCIÓN</u>	5
- <u>CUADROS Y GRÁFICOS 2011-2012. ANÁLISIS COMPARATIVO</u>	
<u>CURSOS 2010-2011</u>	8
• Cuadro 1: Distribución de casos por tipo de asunto.	13
• Cuadro 1 bis: Evolución del número de casos.	14
• Cuadro 2: Distribución de casos por sector.	16
• Cuadro 3: Tiempo de tramitación e consultas y quejas.	18
• Cuadro 4: Distribución de casos por materia.	24
• Cuadro 4 bis: Distribución de casos por materia. Curso académico 2010-2011 y 2009-2010.	28
• Cuadro 5.1: Distribución de consultas por área.	33
• Cuadro 5.2: Distribución de quejas por área.	40
• Cuadro 5.3: Distribución de registros de hechos por área.	47
• Cuadro 5.4: Distribución de solicitudes de mediación por área.	49
• Cuadro 5.5: Distribución de sugerencias de mejora por área.	50
• Cuadro 6: Total de casos por Centro y atribución ideal.	52
• Cuadro 6 bis: Comparativa de casos por Centro. Curso académico 2010-2011 y 2009-2010.	54
• Cuadro 7: Distribución de Casos por Titulación	57
• Cuadro 8: Distribución de Casos por Departamento	62
- RELACIONES EXTERNAS	75

INTRODUCCIÓN

Se presenta al Claustro Universitario de la UNED la Memoria de la Oficina del Defensor Universitario correspondiente al curso académico 2011-12, atendiendo a lo estipulado por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades y en cumplimiento con lo establecido por los Estatutos de la UNED.

Esta Memoria refleja la labor de la Oficina del Defensor Universitario, proporcionando los campos de la actividad académica y administrativa a los que se han dirigido las consultas, quejas, solicitudes, etcétera, de la comunidad universitaria, haciendo mención de su volumen y de las unidades organizativas implicadas. Así, el contenido de las páginas siguientes constituye un índice de los puntos que generan más disensión entre el funcionamiento de la Universidad y lo que las personas que la integran esperan de ella. En ningún caso puede ser una radiografía completa del funcionamiento de la UNED, pues solo recoge esa porción de la actividad de una entidad educativa que suscita una disconformidad y que no ha podido ser resuelta en instancias previas de resolución de problemas. Por ello, la actividad de nuestra Universidad no se refleja en ella, queda fuera lo más importante: la inmensidad de aspectos que funcionan bien, el servicio impecablemente prestado, la innegable tendencia a la mejora, la actividad innovadora y los proyectos ilusionantes que hacen de nuestra UNED una comunidad educativa más viva que nunca y plenamente comprometida con la misión que la sociedad le otorga.

Los datos que se presentan han de ser analizados con cautela. No debemos correr el riesgo de quedarnos con las cifras más voluminosas y desatender las pequeñas. Lógicamente, al abrir la memoria, el lector puede acudir a buscar de inmediato los hitos en los que se concentran las quejas. Es comprensible. Si así lo hacemos no hallaremos sorpresas. Encontraremos lo esperable en una institución de educación superior: la discrepancia con los procesos de evaluación. El estudiante aspira, de suyo, a un mayor reconocimiento de su esfuerzo y de su aprendizaje, mientras que el docente

entiende la calificación como un medio para que aquel mejore en su proceso de aprendizaje. Ahora bien, las grandes cifras no deben impedir que descendamos a aquellas que, aunque menos abultadas, pueden constituir una materia de reflexión para todos, en especial para quienes tienen la capacidad ejecutiva de cambiar las cosas.

La Memoria debe ser, en cualquier caso, útil. Para ello, es indispensable que la entendamos como lo que realmente es: un instrumento que contribuya a mejorar. Pretende, pues, unirse a los valiosos procedimientos de aseguramiento de la calidad de los que dispone la UNED en su esfuerzo de superación institucional. Y, como parte de este esfuerzo, aspira a ser un elemento de juicio que nos ayude en la reflexión personal sobre el trabajo de cuantos integramos nuestra comunidad universitaria.

El curso al que se refiere la Memoria se distingue de los anteriores por un evidente descenso de la actividad de la Oficina del Defensor Universitario. Tal realidad debe alegrarnos en la medida en la que supone una disminución de la conflictividad y es, sin duda, producto de la mejora del servicio y de la corrección de disfunciones. Si en la Memoria del curso previo a esta (curso 2010-11) se apreciaba un incremento de la actividad global de la Oficina que rondaba el 27%, en la presente hay que destacar una reducción del 25%. Buena parte de esta contracción se debe al comportamiento de los servicios tecnológicos. Si en la memoria anterior era obligado destacar el volumen de quejas originadas por incidencias en la aplicación de matrícula y el retraso en la puesta en marcha de algunos cursos virtuales, en esta es preciso señalar que estas quejas se han minimizado de manera más que significativa y las aguas vuelven a su cauce.

No puedo dar paso a la exposición de datos, sin detenerme antes a agradecer de corazón a cuantos han colaborado con la Oficina. Gracias a aquellos que han sido sensibles a nuestras sugerencias y que constituyen la práctica totalidad de las personas a las que nos hemos dirigido. Con aquellos

con los que hemos disentido les hacemos llegar nuestro deseo de avanzar en el mutuo entendimiento. Somos conscientes de que hemos podido defraudar las expectativas de algunas personas que se han dirigido al Defensor; a ellas les pedimos que comprendan que éste no puede actuar mientras haya instancias previas de reclamación y si, no halla, llegado el caso, hechos plenamente contrastables que pongan de manifiesto una vulneración de derechos.

Gracias, especialmente cordiales, a las profesionales de la Oficina del Defensor Universitario (María Antonia Serrano, Gema Rodríguez y Ana Belén Llorente). Su dedicación y buen hacer son los principales responsables del buen funcionamiento de esta Oficina. Sin ellas, este Defensor vería enormemente mermada su capacidad de actuación. Finalmente, debo manifestar mi agradecimiento a los Defensores Adjuntos: Herminia Calero, por el estamento del PAS, y Jesús Lacasta por el de estudiantes.

**SECCIÓN PRIMERA:
CUADROS Y GRÁFICOS 2011-2012. ANÁLISIS
COMPARATIVO CURSO 2010-2011**

DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR TIPO DE ASUNTO

Esta primera sección nos permite apreciar, por un lado, el volumen global de la actividad de la Oficina del Defensor Universitario y, por otro, el tipo de actuación que se le demanda.

Como primera consideración, es de destacar que, por primera vez en la historia de este órgano, hay que dar cuenta de un descenso de la actividad total, cifrado en un 25%. El aumento constante y progresivo de las demandas de las que era objeto el Defensor Universitario, experimentado curso a curso desde la implantación de esta figura en nuestra Universidad, no solo se ha detenido sino que, además, se ha contraído volviendo a los valores de hace dos años. En un momento en el que la actividad de la UNED no hace más que extenderse, la disminución de la intervención de una unidad relacionada con el tratamiento de la vulneración de derechos supone un dato satisfactorio. Como en otro lugar se apunta, la mayor parte de esta significativa reducción, se debe a la corrección de problemas puntuales en las aplicaciones de matrícula y de los cursos virtuales, surgidos en el inicio del curso 2010-11 y plenamente solventados con posterioridad. Desaparecidos estos problemas, el volumen de quejas y consultas se modera y nos encontramos con un panorama que sitúa la actividad de esta Oficina levemente por debajo de la que desplegó en el curso 2009-10.

Lo anterior nos lleva a dos reflexiones, entre otras posibles. Por un lado, debe ser interpretada esta circunstancia como un síntoma de la capacidad de la UNED para resolver problemas y, en definitiva, para mejorar la calidad de su servicio. Por otro, no podemos dejar de considerar que constituye un indicio de un mejor conocimiento de las funciones reales de la Oficina del Defensor entre los miembros de nuestra comunidad universitaria.

La modalidad de la intervención de la Oficina es diversa, como puede apreciarse en el Cuadro 1. Si analizamos la evolución de cada uno de los tipos

de actuación, comprobaremos que el descenso al que antes nos referíamos se verifica en todas y cada una de las posibles formas de actuación. También apreciaremos que la distribución de la intervención según el tipo de asunto es muy similar a la del curso anterior. La mayoría (56.5%) de los usuarios que se dirigen al Defensor Universitario lo hace para hacerle llegar una queja y solicitarle su intervención en la resolución del problema asociado a ésta. En este sentido, no parece necesario aclarar que el número facilitado de quejas hace alusión al total de las registradas en la Oficina, por lo que no todas suponen una vulneración de derechos. Una vez recibidas las quejas, se analizan y se determina, en primer lugar, si son objeto de la actuación del Defensor Universitario en función de las competencias que le otorga la normativa y, en segundo término, si la queja tiene un fundamento real que requiera algún tipo de intervención o si, al contrario, debe ser desestimada por improcedente. Es interesante apuntar que el descenso de quejas en el ejercicio objeto de esta memoria en relación con el anterior es de un 25.8%. Otra cuestión que no puede dejar de ser tenida en consideración es la puesta en marcha de un Buzón de Sugerencias y Reclamaciones en la Web de la Universidad que, sin duda, canaliza las solicitudes del estudiante al lugar donde deben ser tratadas. No obstante lo anterior, observamos que en algunos casos las solicitudes son cursadas por los interesados al Buzón y al Defensor simultáneamente, en un afán de encontrar una pronta solución a sus problemas. Esperemos que esto vaya situándose correctamente y los usuarios aprendan a discriminar el sentido de cada canal de reclamación.

En relación a las consultas, hay que decir que se atendieron 573 frente a 724 el curso anterior y 732 el previo a ese, lo que supone un descenso que ronda el 20%. Esta tendencia a la baja de las consultas pueda deberse a distintas causas, todas ellas relacionadas con el sistema de información de la UNED. No podemos dejar de ver tras esto, una mayor eficacia de las unidades de atención al estudiante, una mejora en la Web de la Universidad que facilita, cada vez de forma más eficaz, la autoinformación de los estudiantes y del

público, en general y, de forma paralela un conocimiento más perfeccionado de las funciones de la Oficina del Defensor.

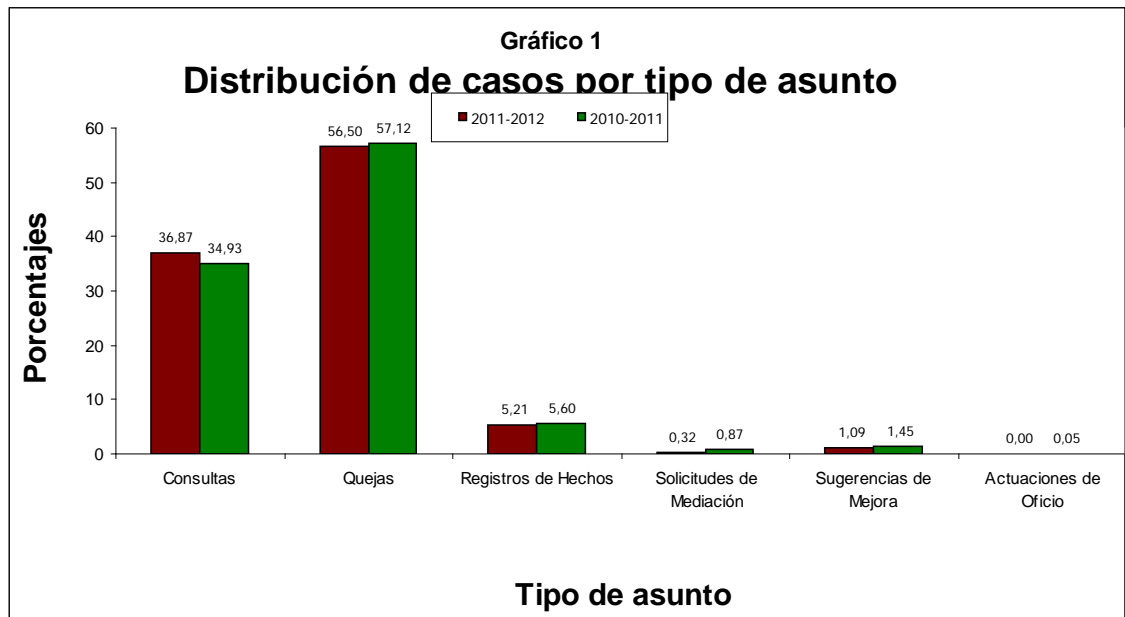
En relación a los registros de hecho (envío al Defensor de copia de un escrito dirigido a un órgano competente con el propósito de que quede constancia en la Oficina, pero sin solicitar la intervención de ésta), hay que decir que, si bien el curso anterior se habían duplicado (de 66 a 116), éste han pasado a 81, lo que supone un descenso del 30.1%. Disminuciones similares, y aún, superiores han experimentado las solicitudes de mediación y las sugerencias de mejora. Con respecto a las primeras, hay que señalar que se ha sido muy estricto en su catalogación, entendiendo como mediación únicamente los casos en el que ambas partes han aceptado un proceso de esta naturaleza.

Es significativo el hecho de que no se haya realizado ninguna actuación de oficio. Esto es algo que preocupa sobremanera a la Oficina del Defensor. Lo cierto es que la urgencia del día a día, la necesidad de estudiar y, llegado el caso, buscar solución a numerosos y muy variados problemas ha dejado sin tiempo a los miembros de esta Oficina para emprender acciones, no solicitadas por parte interesada, que contribuyan a paliar deficiencias o impulsen la mejora de la UNED. Esperemos que en el futuro esto cambie y desde aquí se fomente este tipo de actuaciones.

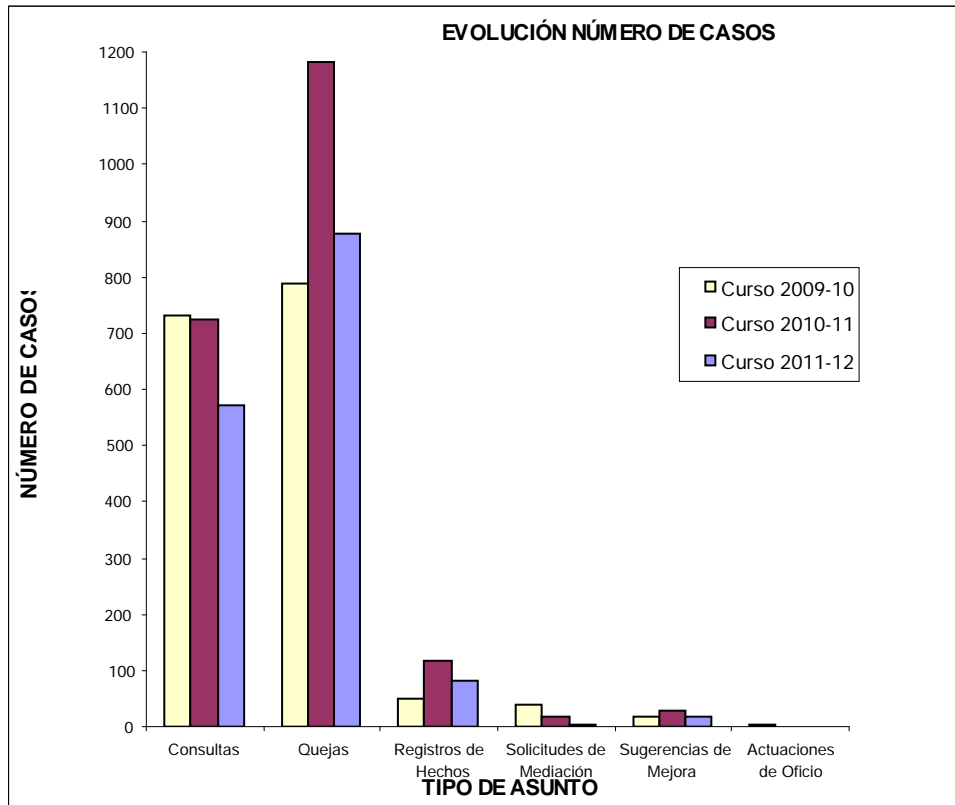
No podemos cerrar esta sección sin hacer alusión al hecho de que la mera existencia y la actividad de esta Oficina responde al deseo de la UNED de contar con un servicio que garantice los derechos de cuantos la integran. Este deseo no es otra cosa que una prueba de su compromiso con el papel que le otorga la sociedad; pero para asumirlo cabalmente precisa de medios. Esta comunidad universitaria está creciendo en actividad y en miembros de manera realmente admirable. Sin embargo, sus recursos humanos y materiales no se han incrementado, ni mucho menos, de la misma manera. Si no se amplía el traje al tiempo que su dueño crece, se corre el peligro de que las costuras exploten. Dada la situación financiera del país, no cabe esperar la

llegada de esos recursos, por lo que un curso más nos enfrentamos a nuestra tarea sin ayuda adicional a lo más valioso que tenemos: nuestros estudiantes, su dedicación al estudio, su confianza en nuestra Universidad y la profesionalidad y entrega de cuantos integramos la UNED.

Cuadro 1. Distribución de casos por tipo de asunto				
Curso 2011-2012			Curso 2010-2011	
Tipo de Asunto	Número de Casos	%	Número de Casos	%
Consultas	573	36,87	724	34,93
Quejas	878	56,50	1184	57,12
Registros de Hechos	81	5,21	116	5,60
Solicitudes de Mediación	5	0,32	18	0,87
Sugerencias de Mejora	17	1,09	30	1,45
Actuaciones de Oficio	0	0,00	1	0,05
Total	1554	100,00	2073	100,00



Cuadro 1 Bis. Evolución número de casos						
Curso 2011-2012			Curso 2010-2011		Curso 2009-2010	
Tipo de Asunto	Número de Casos	%	Número de Casos	%	Número de Casos	%
Consultas	573	36,87	724	34,93	732	44,94
Quejas	878	56,50	1184	57,12	787	48,31
Registros de Hechos	81	5,21	116	5,60	50	3,07
Solicitudes de Mediación	5	0,32	18	0,87	38	2,33
Sugerencias de Mejora	17	1,09	30	1,45	19	1,17
Actuaciones de Oficio	0	0,00	1	0,05	3	0,18
Total	1554		2073		1629	



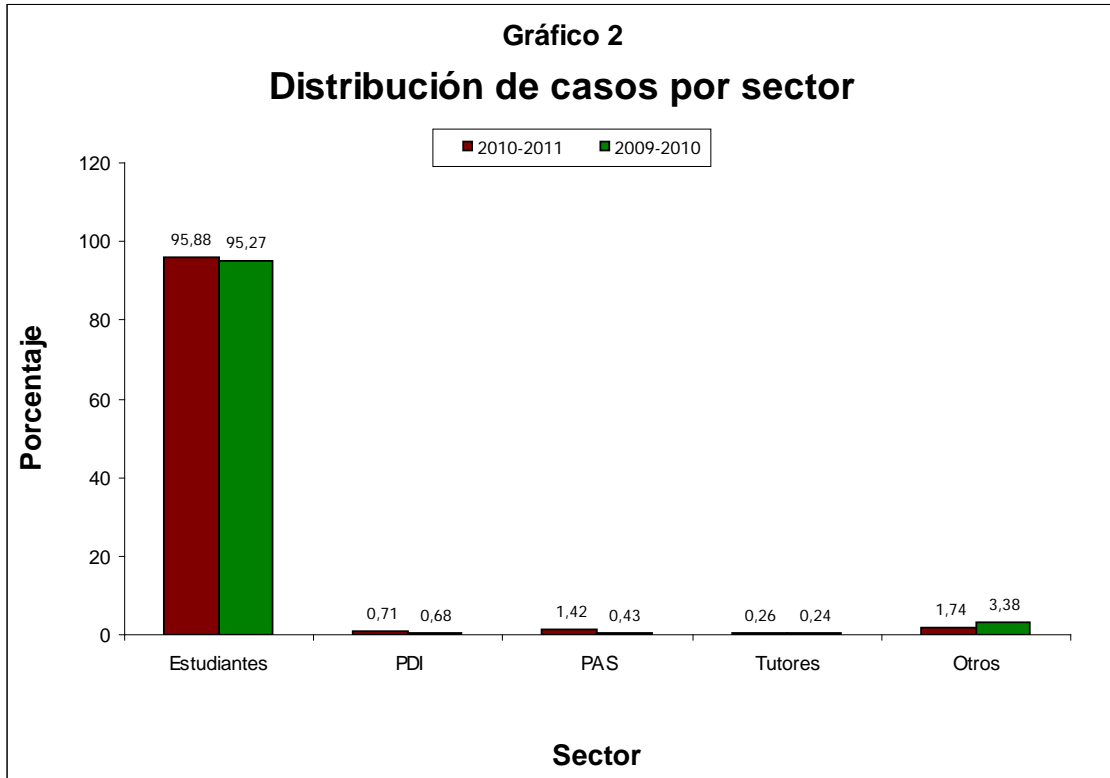
DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR SECTOR

Como era de esperar, se confirma la tendencia que sitúa a los estudiantes como el principal usuario de la Oficina del Defensor Universitario. Aunque esto sea del todo lógico, es necesario manifestar que muchos de los que se dirigen al Defensor, lo hacen en un momento impropio, es decir, sin agotar las vías previas de reclamación que contemplan los procedimientos de la Universidad. Es comprensible el hecho de que cuando un estudiante encuentra un problema, por ejemplo con sus calificaciones, desee solventarlo cuanto antes y recurra a cuantas vías de solución se le ofrecen, pero ante esto debemos pedirle que confíe en los mecanismos de garantías de primera instancia y recurra al Defensor cuando considere que éstos no satisfacen sus derechos.

Con respecto al PDI y al PAS, hay que resaltar que cuando éstos acuden al Defensor Universitario lo hacen para solicitar su intervención en asuntos de mayor entidad, cuyo tratamiento requiere de esta Oficina un estudio muy profundo y el despliegue de múltiples actuaciones. Todo ello, suele hacer que la resolución del caso se demore más en el tiempo.

En esta Memoria se aprecia un considerable aumento de peticiones de actuación por parte del PAS. Esto es debido a una circunstancia concreta acaecida en un concurso oposición en la que se tomaron decisiones que algunos pueden considerar controvertidas. No obstante, es de señalar que el desarrollo de los acontecimientos y la actuación de instancias previas hicieron innecesaria la intervención de la Oficina del Defensor Universitario.

Cuadro 2. Distribución de casos por sector				
Curso 2011-2012			Curso 2010-2011	
Sector	Número de Casos	%	Número de Casos	%
Estudiantes	1490	95,88	1975	95,27
PDI	11	0,71	14	0,68
PAS	22	1,42	9	0,43
Tutores	4	0,26	5	0,24
Otros	27	1,74	70	3,38
TOTAL	1554	100,00	2073	100,00

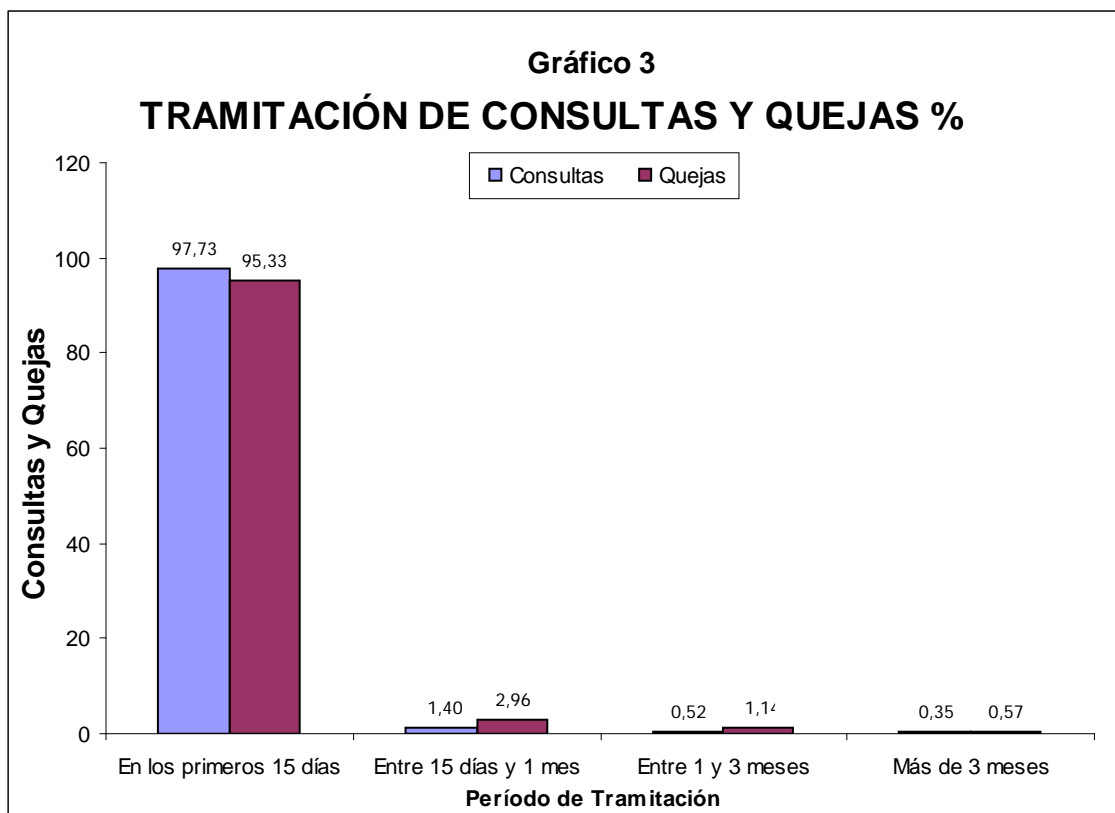


TRAMITACIÓN DE CONSULTAS Y QUEJAS

El tiempo de respuesta a las solicitudes que recibe de intervención procura ser en la Oficina del Defensor Universitario lo más breve posible, siendo conscientes de que quienes se dirigen al Defensor lo hacen en busca de orientaciones o soluciones que personalmente consideran relevantes y, por lo general, inaplazables. No obstante, en algunas ocasiones la complejidad y el alcance de los problemas requiere una demora más allá de lo que nos gustaría. La tendencia de los últimos años se confirma en el pasado curso académico: la gran mayoría de los asuntos son resueltos en los primeros días

Desde esta Oficina se es consciente de esta realidad y se procura responder con el máximo de celeridad, aunque ésta siempre está condicionada por complejidad inherente al asunto. La rapidez en la atención ha sido, desde sus inicios, una de las principales metas de esta institución y su nivel de logro se ha puesto de manifiesto en los informes presentados al Claustro. La tendencia se confirma en el pasado curso académico, donde la gran mayoría de los asuntos son resueltos en los primeros quince días (97.9%). No obstante, en ocasiones, lo enrevesado del problema ha precisado un tiempo superior. Creemos que este es un buen lugar para agradecer a las distintas personas y unidades a las que se ha dirigido la Oficina del Defensor, la inmediatez y diligencia con han respondido a nuestras peticiones. Igualmente es de reconocer el celo del que, en todo momento, hace gala el personal de esta Oficina.

CUADRO 3		
Tramitación de consultas y quejas		
Curso 2010-2011		
Período de tramitación	Consultas %	Quejas %
En los primeros 15 días	97,73	95,33
Entre 15 días y 1 mes	1,40	2,96
Entre 1 y 3 meses	0,52	1,14
Más de 3 meses	0,35	0,57



DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR MATERIA

Para facilitar su análisis, la Oficina del Defensor cataloga las solicitudes de las que es objeto en distintas categorías que desglosan el conjunto de la actividad de la Universidad. Con esto se pretende detectar en qué campos se reclama más la actuación de defensa y cuál es el sentido de la demanda, algo que, en buena lógica, puede constituir un indicador de la existencia de problemas y de la necesidad de actuaciones de mejora. Igualmente, conviene fijarse en las materias que sufren variación de un año para otro, ya que pueden estar reclamando actuaciones correctoras o, en su caso, evidenciando la mejora de un servicio concreto.

Las materias que en el pasado curso académico han sido objeto de un mayor número de actuaciones son, por orden de incidencia, las relacionadas con la revisión de exámenes y las calificaciones, la gestión administrativa de la matrícula y el procedimiento de convalidación y reconocimiento de créditos.

En comparación con el curso anterior, llama la atención el hecho de que la virtualización deja de ser un ámbito conflictivo, mientras que los problemas relacionados con las becas y ayudas al estudio se incrementan.

Proceso de Evaluación

Bajo este epígrafe, englobamos dos categorías: la revisión de exámenes y todo cuanto rodea al procedimiento de calificación. La primera de ellas constituye el campo por el que más se ha acudido al Defensor Universitario. No obstante ha experimentado un leve descenso de casos en relación al curso anterior. Se ha observado cierta tendencia de recurrir al Defensor antes de completar el conducto de revisión de exámenes. En la mayoría de los casos, ha bastado con explicar al estudiante el procedimiento establecido. Son raras las ocasiones en las que se ha tenido que recordar a un docente la necesidad de

atender una solicitud de revisión. Esto nos lleva a recomendar que se asegure, por todos los cauces posibles, que los estudiantes tienen acceso a la información sobre el procedimiento que deben seguir cuando consideran necesario que su examen sea revisado y sobre la manera en la que deben actuar cuando el dictamen de la Comisión de Revisión de Exámenes les es desfavorable.

En relación a las calificaciones, hay que decir que ésta es siempre una materia que se encuentra entre las que mayor volumen de consultas y quejas generan, algo a todas luces previsible, siendo las notas el punto donde se puede concitar la máxima divergencia entre el docente y el estudiante. Con respecto al hecho en sí de la comunicación de notas, no se tiene constancia de retraso por parte de la inmensa mayoría de los equipos docentes. Eso sí, cuando una nota no se comunica en su plazo, esto genera una gran inquietud en los estudiantes que, con prontitud, acuden a cuantas instancias están a su alcance, incluido el Defensor Universitario. Con respecto al curso anterior, es de destacar el descenso de problemas relacionados con la aplicación de calificaciones y con lo asociado a la rectificación de actas.

Proceso Administrativo de la Matrícula

Se entiende por tal todos los asuntos relacionados con el hecho de estar matriculado en la Universidad: la aplicación de la matrícula, los pagos, las devoluciones de importe, las modificaciones de matrícula, la validación, las certificaciones, etcétera. Esta materia ha generado menos quejas y consultas que el curso pasado (238 frente a 357), pero sigue en los primeros puestos de incidencia en la actividad de la Oficina

Dentro del ámbito de la matrícula, consideramos necesario llamar la atención sobre los retrasos que se están produciendo en la devolución de importes cuando éstos son pertinentes. El gran volumen de trabajo de las unidades de atención al estudiante de las Facultades y Escuelas, hace que el

afán diario se dirija a otras cuestiones de gestión que suelen ser improrrogables, como es la revisión de la matrícula, y que se vayan retrasando otras, como la devolución de importes. Desde esta Oficina se ha recomendado a la Gerencia la necesidad de agilizar los pagos. Ahora volvemos a incidir en esta necesidad pues los retrasos en las devoluciones, además de generar desconfianza en nuestros estudiantes, pueden hacer mella en su economía, algo que, en la medida de lo posible, se debe evitar en una coyuntura económica como la actual.

Convalidaciones y Reconocimiento de Créditos

Las reclamaciones relacionadas con el proceso de convalidación de asignaturas, reconocimiento de créditos y, en su caso, de experiencia profesional han aumentado en relación con el curso anterior, mientras que las consultas sobre este ámbito se han estabilizado. El problema se concreta en los retrasos, en ocasiones muy elevados, que sufre el reconocimiento, especialmente en determinados centros y titulaciones. La causa parece localizarse en la aplicación informática que sostiene el procedimiento, al que se suma el voluminoso trabajo de los miembros de las Comisiones de Convalidación. Como consecuencia, la demora en la resolución de expedientes genera una enorme preocupación en el estudiante que difícilmente puede comprender el retraso del que es objeto, situación que se agrava por la dificultad para programar sus estudios. Conscientes del buen funcionamiento de las unidades administrativas implicadas y de las Comisiones, creemos que, se hace necesario recomendar a las instancias con competencia que intensifiquen su esfuerzo para proporcionar herramientas informáticas eficaces que aseguren una más ágil comunicación a los estudiantes de la resolución de convalidación o de reconocimiento de créditos.

Pruebas Presenciales

Los exámenes no constituyen una materia de gran incidencia en la actividad global de la Oficina del Defensor, pero es preciso reconocer que

cuando llega una queja lo hace con considerable virulencia, por la carga emocional que suele llevar asociada. Es comprensible que un estudiante que ha invertido tiempo y esfuerzo en la preparación de un examen, no esté dispuesto a que alguna cuestión organizativa pueda influir en el resultado que espera. En este sentido, las quejas recibidas van relacionadas con errores en los enunciados del examen, fundamentalmente en los cuestionarios, y en el tiempo de duración de éste cuando por, cualquier circunstancia, se ve disminuido. En este sentido, urgimos desde aquí a los equipos docentes a adoptar todas las medidas posibles para verificar que el examen virtualizado lo hace sin error alguno y, en caso de que se produzca, se adopten medidas correctoras que no perjudiquen a los estudiantes.

La pérdida de exámenes ha descendido notablemente. Ahora bien, cuando ésta se produce, aunque sea parcial, da lugar a una comprensible alarma en el estudiante. La experiencia recogida por la Oficina del Defensor en su actuación tras las denuncias de un extravío de exámenes, pone de manifiesto que existe profesorado que o no conoce o no respeta el protocolo de búsqueda de exámenes. Ante esto, consideramos que es del todo necesario dar a este protocolo la categoría de norma de obligado cumplimiento y difundir su contenido entre los docentes.

Otra cuestión que merece especial atención es la relacionada con los exámenes de reserva. Desde esta Oficina se aprecia un comportamiento muy dispar entre los tribunales, de forma que unos son más benévolos y otros menos a la hora de autorizar el acceso a los exámenes de reserva. Ante esto, como ya se hizo en la Memoria del curso pasado, ponemos de manifiesto la necesidad de regular de forma más detallada las situaciones en las que un estudiante tiene derecho a realizar este tipo de exámenes, ya que de no ser así la concesión o no de estos exámenes descansa en el criterio subjetivo de los tribunales, lo que da lugar a una diferencia de trato entre el conjunto de estudiantes. Posteriormente, habrá que asegurar la mayor difusión posible de lo regulado para que los tribunales, por su lado, tengan clara la pauta que han

de seguir y los estudiantes, por el suyo, el proceso para solicitar los exámenes de reserva. Volvemos a pedir desde esta Oficina, entretanto se revisa la normativa, a los miembros de los tribunales de las Pruebas Presenciales que, en caso de duda, opten por favorecer al estudiante que aspira a realizar su examen de reserva, con la seguridad de que un trato indulgente, no perjudica directamente a nadie, fomenta una mayor confianza e integración en la Universidad y aumenta las posibilidades de éxito académico de los universitarios de la UNED.

CUADRO 4			
Distribución de casos (1554) por materia			
Curso 2011-2012			
Materia	Casos		%
Admisión Máster	Consulta	10	1,80
	Queja	14	
	Registro de Hechos	4	
	Total	28	
Becas y Ayudas al Estudio	Consulta	34	4,18
	Queja	30	
	Registro de Hechos	1	
	Total	65	
Docencia	Consulta	24	6,76
	Queja	78	
	Registro de Hechos	3	
	Total	105	
Docencia Material Didáctico	Consulta	4	1,29
	Queja	11	
	Registro de Hechos	4	
	Sugerencia de Mejora	1	
	Total	20	
Docencia Nivel-contenido	Consulta	5	0,77
	Queja	6	
	Sugerencia de Mejora	1	
	Total	12	
Docencia Notas	Consulta	42	9,40
	Queja	97	
	Registro de Hechos	4	
	Solicitud Mediación	1	
	Sugerencia de Mejora	2	
	Total	146	
Docencia Prácticas	Consulta	16	3,54
	Queja	35	
	Registro de Hechos	3	
	Sugerencia de Mejora	1	
	Total	55	

Cuadro 4. Distribución de casos (1554) por materia (continuación)			
Curso 2011-2012			
Docencia Revisión	Consulta	102	16,92
	Queja	144	
	Registro de Hechos	16	
	Solicitud Mediación	1	
	Total	263	
Docencia Virtualización	Consulta	18	3,80
	Queja	36	
	Registro de Hechos	3	
	Sugerencia de Mejora	2	
	Total	59	
Espacio Europeo/Planes de Estudios	Consulta	23	2,70
	Queja	17	
	Solicitud de Medicación	1	
	Sugerencia de Mejora	1	
	Total	42	
Extinción Planes Antiguos	Consulta	5	0,71
	Queja	6	
	Total	11	
Funcionamiento	Consulta	6	3,99
	Queja	52	
	Registro de Hechos	3	
	Sugerencia de Mejora	1	
	Total	62	
Funcionamiento web	Consulta	4	1,35
	Queja	15	
	Registro de Hechos	1	
	Sugerencia de Mejora	1	
	Total	21	
Gestión Administrativa	Consulta	14	2,25
	Queja	18	
	Registro de Hechos	3	
	Total	35	
Medios e Instalaciones	Consulta	4	0,90
	Queja	9	
	Registro de Hechos	1	
	Total	14	
Normativa	Consulta	22	2,25
	Queja	13	
	Total	35	

Cuadro 4. Distribución de casos (1554) por materia (continuación)			
Curso 2011-2012			
Oposiciones/Concursos	Consulta	3	1,80
	Queja	24	
	Registro de Hechos	1	
	Total	28	
Procedimiento Admisión	Consulta	6	0,71
	Queja	3	
	Registro de Hechos	2	
	Total	11	
Procedimiento Compensación	Consulta	4	0,39
	Queja	2	
	Total	6	
Procedimiento Convalidación	Consulta	48	7,85
	Queja	65	
	Registro de Hechos	8	
	Sugerencia de Mejora	1	
	Total	122	
Procedimiento Librería Virtual	Consulta	4	2,64
	Queja	33	
	Registro de Hechos	4	
	Total	41	
Procedimiento Material Didáctico	Queja	7	0,58
	Registro de Hechos	1	
	Sugerencia de Mejora	1	
	Total	9	
Procedimiento Matrícula	Consulta	127	15,32
	Queja	92	
	Registro de Hechos	16	
	Solicitud Mediación	1	
	Solicitud de Mejora	2	
	Total	238	
Pruebas Presenciales Desarrollo	Consulta	21	3,67
	Queja	33	
	Registro de Hechos	1	
	Sugerencia de Mejora	2	
	Total	57	
Pruebas Presenciales Pérdida	Consulta	1	0,64
	Queja	9	
	Total	10	
Profesorado Sede Central	Queja	1	0,05
	Total	1	

Cuadro 4. Distribución de casos (1554) por materia (continuación)			
Curso 2011- 2012			
Profesorado Tutores	Consulta	3	1,29
	Queja	16	
	Sugerencia de Mejora	1	
	Total	20	
Procedimiento Sancionador	Consulta	16	1,42
	Queja	5	
	Solicitud Mediación	1	
	Total	22	
Salud Laboral	Consulta	1	0,26
	Queja	3	
	Total	4	
Otros	Consulta	5	0,71
	Queja	4	
	Registro de Hechos	2	
	Total	11	
Total general		1554	

CUADRO 4 BIS				Distribución casos (2073) Cursos 2010-2011	Diferencia
Distribución de casos (1554) por materia					
Curso 2011-2012					
Materia	Casos		%	%	Diferencia
Admisión Máster	Consulta	10	1,80	2,12	-0,32
	Queja	14			
	Registro de Hechos	4			
	Total	28			
Becas y Ayudas al Estudio	Consulta	34	4,18	2,7	1,48
	Queja	30			
	Registro de Hechos	1			
	Total	65			
Docencia	Consulta	24	6,76	5,45	1,31
	Queja	78			
	Registro de Hechos	3			
	Total	105			
Docencia Material Didáctico	Consulta	4	1,29	1,35	-0,06
	Queja	11			
	Registro de Hechos	4			
	Sugerencia de Mejora	1			
	Total	20			
Docencia Nivel-contenido	Consulta	5	0,77	0,77	0,00
	Queja	6			
	Sugerencia de Mejora	1			
	Total	12			
Docencia Notas	Consulta	42	9,40	8,2	1,20
	Queja	97			
	Registro de Hechos	4			
	Solicitud Mediación	1			
	Sugerencia de Mejora	2			
	Total	146			
Docencia Prácticas	Consulta	16	3,54	3,28	0,26
	Queja	35			
	Registro de Hechos	3			
	Sugerencia de Mejora	1			
	Total	55			
Docencia Revisión	Consulta	102	16,92	14,04	2,88
	Queja	144			
	Registro de Hechos	16			
	Solicitud Mediación	1			
	Total	263			

Cuadro 4 Bis. Distribución de casos (1554) por materia (continuación)				Distribución de casos (2073)	
Curso 2011- 2012				Curso 2010-2011	
Materia	Casos	%	%	Diferencia	
Docencia Virtualización	Consulta	18	3,80	11,92	-8,12
	Queja	36			
	Registro de Hechos	3			
	Sugerencia de Mejora	2			
	Total	59			
Espacio Europeo/Planes de Estudios	Consulta	23	2,70	1,45	1,25
	Queja	17			
	Solicitud de Medicación	1			
	Sugerencia de Mejora	1			
	Total	42			
Extinción Planes Antiguos	Consulta	5	0,71	0,34	0,37
	Queja	6			
	Total	11			
Funcionamiento	Consulta	6	3,99	2,51	1,48
	Queja	52			
	Registro de Hechos	3			
	Sugerencia de Mejora	1			
	Total	62			
Funcionamiento web	Consulta	4	1,35	2,03	-0,68
	Queja	15			
	Registro de Hechos	1			
	Sugerencia de Mejora	1			
	Total	21			
Gestión Administrativa	Consulta	14	2,25	4,63	-2,38
	Queja	18			
	Registro de Hechos	3			
	Total	35			
Medios e Instalaciones	Consulta	4	0,90	3,09	-2,19
	Queja	9			
	Registro de Hechos	1			
	Total	14			
Normativa	Consulta	22	2,25	4	-1,75
	Queja	13			
	Total	35			
Oposiciones/Concursos	Consulta	3	1,80	0,29	1,51
	Queja	24			
	Registro de Hechos	1			
	Total	28			
Procedimiento Admisión	Consulta	6	0,71	0,68	0,03
	Queja	3			
	Registro de Hechos	2			
	Total	11			

Cuadro 4 Bis. Distribución de casos (1554) por materia (continuación)				Distribución de casos (2073)	
Curso 21011- 2012				Curso 2010-2011	
Materia	Casos	%	%	Diferencia	
Procedimiento Compensación	Consulta	4	0,39	0,24	0,15
	Queja	2			
	Total	6			
Procedimiento Convalidación	Consulta	48	7,85	4,73	3,12
	Queja	65			
	Registro de Hechos	8			
	Sugerencia de Mejora	1			
	Total	122			
Procedimiento Librería Virtual	Consulta	4	2,64	1,54	1,10
	Queja	33			
	Registro de Hechos	4			
	Total	41			
Procedimiento Material Didáctico	Queja	7	0,58	0,24	0,34
	Registro de Hechos	1			
	Sugerencia de Mejora	1			
	Total	9			
Procedimiento Matrícula	Consulta	127	15,32	17,22	-1,90
	Queja	92			
	Registro de Hechos	16			
	Solicitud Mediación	1			
	Solicitud de Mejora	2			
	Total	238			
Pruebas Presenciales Desarrollo	Consulta	21	3,67	4,29	-0,62
	Queja	33			
	Registro de Hechos	1			
	Sugerencia de Mejora	2			
	Total	57			
Pruebas Presenciales Pérdida	Consulta	1	0,64	0,53	0,11
	Queja	9			
	Total	10			
Profesorado Sede Central	Queja	1	0,05	0,05	0,00
	Total	1			
Profesorado Tutores	Consulta	3	1,29	0,77	0,52
	Queja	16			
	Sugerencia de Mejora	1			
	Total	20			
Procedimiento Sancionador	Consulta	16	1,42	0,82	0,60
	Queja	5			
	Solicitud Mediación	1			
	Total	22			
Salud Laboral	Consulta	1	0,26	0,1	0,16
	Queja	3			
	Total	4			

Cuadro 4 Bis. Distribución de casos (1554) por materia (continuación)				Distribución de casos (2073)	
Curso 2011- 2012				Curso 2010-2011	
Materia	Casos	%	%	Diferencia	
Otros	Consulta	5	0,71	0,63	0,08
	Queja	4			
	Registro de Hechos	2			
	Total	11			
Total general		1554			

DISTRIBUCIÓN POR ÁREA

En los apartados siguientes se informa de las distintas áreas a las que se ha dirigido la Oficina del Defensor para dar respuesta a las reclamaciones recibidas. Se entiende por área las unidades y órganos que integran la Universidad, ya sean estos centros (Facultades, Escuelas y CAD), órganos unipersonales (Rectorado, Vicerrectorados, Secretaría General y Gerencia) con sus respectivas unidades administrativas y, en su caso, Centros Asociados, o la Fundación.

Es intención de esta Oficina mantener reuniones con los responsables de la mayoría de las mencionadas áreas para realizar un análisis conjunto de la información facilitada.

En lo que se refiere a las quejas y consultas, se debe concluir que la mayoría de las relacionadas con los Facultades, Escuelas y CAD son relativas al proceso de evaluación, concretamente a la revisión de los exámenes y a las notas. En el caso de los Vicerrectorados, destacan las reclamaciones sobre las becas y ayudas al estudio. Mención aparte merece el Vicerrectorado de Tecnología que ha pasado de ostentar un 20.52% de las quejas, según los datos de la anterior Memoria, a un 3.08% en la presente. Por otro lado, conviene aclarar que el Vicerrectorado de Formación Permanente ha incrementado sus quejas, pero esto no es más que el producto de haber acogido parte de las competencias del extinguido Vicerrectorado de Medios Impresos y Audiovisuales, como es la Librería Virtual.

Con respecto a los Centros Asociados, es de resaltar que las quejas se dirigen, en primer lugar, a su funcionamiento general y, en menor medida, a temas vinculados con las instalaciones.

CUADRO 5.1 Distribución de Consultas (573) por área Curso 2011-2012			
Área	Materia		%
Centro de Innovación y Desarrollo Tecnológico	Docencia Virtualización	1	0,17
	Total	1	
Curso de Acceso Directo	Docencia Nivel-Contenido	1	8,55
	Docencia Notas	8	
	Docencia Revisión	17	
	Espacio Europeo/Planes de Estudio	1	
	Gestión Administrativa	1	
	Normativa	4	
	Procedimiento Admisión	1	
	Procedimiento Matrícula	12	
	Pruebas Presenciales Desarrollo	4	
Total	49		
ETS de Ingeniería Informática	Docencia	1	1,92
	Docencia Notas	2	
	Docencia Prácticas	2	
	Docencia Revisión	1	
	Docencia Virtualización	1	
	Espacio Europeo/Planes de Estudio	1	
	Procedimiento Matrícula	2	
	Pruebas Presenciales Desarrollo	1	
Total	11		
ETS de Ingenieros Industriales	Admisión Máster	2	2,62
	Docencia	1	
	Docencia Notas	1	
	Docencia Prácticas	4	
	Docencia Revisión	3	
	Gestión Administrativa	1	
	Procedimiento Convalidación	2	
	Procedimiento Matrícula	1	
Total	15		

Cuadro 5.1. Distribución de Consultas (573) por área (continuación)			
Curso 2011- 2012			
Área	Materia		%
Facultad de Ciencias	Docencia	1	4,54
	Docencia Revisión	5	
	Docencia Virtualización	2	
	Espacio Europeo/Planes de Estudio	2	
	Procedimiento Convalidación	4	
	Procedimiento Matrícula	12	
	Total	26	
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	Docencia	3	9,42
	Docencia Material Didáctico	1	
	Docencia Nivel-Contenido	1	
	Docencia Notas	2	
	Docencia Prácticas	1	
	Docencia Revisión	10	
	Docencia Virtualización	1	
	Espacio Europeo/Planes de Estudio	3	
	Gestión Administrativa	1	
	Normativa	1	
	Procedimiento Compensación	1	
	Procedimiento Convalidación	7	
	Procedimiento Matrícula	22	
	Total	54	
Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	Docencia	1	3,66
	Docencia Material Didáctico	1	
	Docencia Nivel-Contenido	1	
	Docencia Notas	5	
	Docencia Prácticas	1	
	Docencia Revisión	7	
	Extinción Planes Antiguos	1	
	Gestión Administrativa	1	
	Procedimiento Compensación	2	
	Procedimiento Matrícula	1	
	Total	21	

Cuadro 5.1 Distribución de Consultas (573) por área (continuación)			
Curso 2011-2012			
Área	Materia	%	
Facultad de Derecho	Becas y Ayudas al Estudio	1	8,20
	Docencia	3	
	Docencia Notas	6	
	Docencia Prácticas	1	
	Docencia Revisión	10	
	Espacio Europeo/Planes de estudio	2	
	Otros	1	
	Procedimiento Admisión	2	
	Procedimiento Convalidación	5	
	Procedimiento Matrícula	12	
	Pruebas Presenciales Desarrollo	2	
	Pruebas Presenciales Pérdida	1	
	Salud Laboral	1	
	Total	47	
Facultad de Educación	Admisión Máster	4	10,47
	Becas y Ayudas al Estudio	2	
	Docencia	4	
	Docencia Material. Didáctico	1	
	Docencia Notas	4	
	Docencia Prácticas	5	
	Docencia Revisión	11	
	Docencia Virtualización	3	
	Espacio Europeo/Planes de Estudio	2	
	Extinción Planes Antiguos	3	
	Oposiciones/Concursos	1	
	Procedimiento Compensación	3	
	Procedimiento de Convalidación	4	
	Procedimiento Matrícula	12	
	Pruebas Presenciales Desarrollo	1	
Total	60		

Cuadro 5.1. Distribución de Consultas (573) por área (continuación)			
Curso 2011- 2012			
Área	Materia		%
Facultad de Filología	Admisión Máster	1	3,32
	Docencia	1	
	Docencia Nivel-Contenido	1	
	Docencia Notas	2	
	Docencia Revisión	6	
	Docencia Virtualización	2	
	Espacio Europeo/Planes de Estudio	2	
	Procedimiento Admisión	1	
	Procedimiento Convalidación	1	
	Procedimiento Matrícula	2	
	Total	19	
Facultad de Filosofía	Admisión Máster	1	3,32
	Becas y Ayudas al Estudio	1	
	Docencia Nivel-Contenido	1	
	Docencia Notas	3	
	Docencia Revisión	9	
	Docencia Virtualización	1	
	Espacio Europeo/Planes de Estudio	2	
	Procedimiento Matrícula	1	
Total	19		
Facultad de Geografía e Historia	Docencia	2	3,66
	Docencia Notas	2	
	Docencia Revisión	4	
	Espacio Europeo/Planes de Estudio	1	
	Gestión Administrativa.	2	
	Procedimiento Convalidación	2	
	Procedimiento Matrícula	7	
	Procedimiento Sancionador	1	
Total	21		

Cuadro 5.1. Distribución de Consultas (573) por área (continuación)			
Curso 2011- 2012			
Área	Materia		%
Facultad de Psicología	Admisión Máster	2	9,42
	Becas y Ayudas al Estudio	1	
	Docencia	1	
	Docencia Notas	4	
	Docencia Prácticas	1	
	Docencia Revisión	15	
	Docencia Virtualización	1	
	Espacio Europeo/Planes de Estudio	3	
	Normativa	1	
	Procedimiento Convalidación	5	
	Procedimiento Matrícula	19	
Pruebas Presenciales Desarrollo	1		
	Total	54	
Fundación UNED	Becas y Ayudas al Estudio	2	0,52
	Docencia	1	
	Total	3	
Gerencia	Gestión Administrativa.	1	0,70
	Oposiciones/Concursos	3	
	Total	4	
Rectorado	Docencia Revisión	1	0,52
	Normativa	1	
	Pruebas Presenciales Desarrollo	1	
	Total	3	
Secretaría General	Docencia Revisión	1	2,62
	Gestión Administrativa.	4	
	Normativa	2	
	Pruebas Presenciales Desarrollo	6	
	Procedimiento Sancionador	2	
	Total	15	
Servicio de Inspección	Procedimiento Sancionador	12	2,09
	Total	12	
Vicerrectorado de Calidad e Innovación	Docencia Material. Didáctico	1	0,35
	Espacio Europeo/Planes de Estudio	1	
	Total	2	
Vicerrectorado de Centros Asociados	Docencia Prácticas	1	3,14
	Docencia Virtualización	3	
	Funcionamiento	4	
	Gestión Administrativa.	1	
	Medios/Instalaciones	3	
	Normativa	1	
	Otros	1	
	Pruebas Presenciales Desarrollo	1	
	Profesorado Tutores	3	
	Total	18	

Cuadro 5.1. Distribución de Consultas (573) por área (continuación)			
Curso 2011- 2012			
Área	Materia		%
Vicerrectorado de Estudiantes, Empleo y Cultura	Becas y Ayudas al Estudio	26	9,08
	Espacio Europeo/Planes de Estudio	1	
	Gestión Administrativa	1	
	Normativa	2	
	Otros	1	
	Procedimiento Admisión	1	
	Procedimiento Matrícula	17	
	Pruebas Presenciales Desarrollo	2	
	Procedimiento Sancionador	1	
Total	52		
Vicerrectorado de Formación Permanente	Docencia	2	3,32
	Docencia Notas	1	
	Funcionamiento	2	
	Gestión Administrativa	1	
	Normativa	4	
	Otros	1	
	Procedimiento Librería Virtual	4	
	Procedimiento Matrícula	4	
Total	19		
Vicerrectorado de Internacionalización y Cooperación	Procedimiento Matrícula	1	0,52
	Pruebas Presenciales Desarrollo	2	
	Total	3	
Vicerrectorado de Investigación	Docencia	1	0,17
	Total	1	
Vicerrectorado de Ordenación Académica	Becas y Ayudas al Estudio	1	4,89
	Docencia Notas	1	
	Docencia Revisión	1	
	Espacio Europeo/Planes de Estudio	2	
	Extinción Planes Antiguos	1	
	Gestión Administrativa	1	
	Normativa	3	
	Procedimiento Admisión	1	
	Procedimiento Convalidación	16	
	Procedimiento Selectividad	1	
Total	28		
Vicerrectorado de Planificación y Asuntos Económicos	Docencia Notas	1	0,35
	Medios/Instalaciones	1	
	Total	2	

Cuadro 5.1. Distribución de Consultas (573) por área (continuación)			
Curso 2011- 2012			
Área	Materia		%
Vicerrectorado de Profesorado	Normativa	2	0,70
	Oposiciones/Concursos	1	
	Otros	1	
	Total	4	
Vicerrectorado de Tecnología	Docencia Virtualización	3	1,57
	Funcionamiento web	4	
	Procedimiento Matrícula	2	
	Total	9	
Otros	Docencia Revisión	1	0,17
	Total	1	

CUADRO 5.2 Distribución de Quejas (878) por área Curso 2011-2012			
Área	Materia		%
Curso de Acceso Directo	Docencia Nivel-Contenido	1	4,21
	Docencia Notas	14	
	Docencia Revisión	7	
	Docencia Virtualización	2	
	Funcionamiento	1	
	Gestión Administrativa	2	
	Normativa	1	
	Procedimiento Admisión	1	
	Procedimiento Matrícula	5	
	Pruebas Presenciales Pérdida	3	
	Total	37	
Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática	Docencia	3	1,94
	Docencia Nivel-Contenido	1	
	Docencia Notas	1	
	Docencia Prácticas	6	
	Gestión Administrativa.	1	
	Procedimiento Convalidación	2	
	Procedimiento Matrícula	3	
Total	17		
Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales	Docencia	2	4,78
	Docencia Nivel-Contenido	2	
	Docencia Notas	4	
	Docencia Prácticas	6	
	Docencia Revisión	4	
	Docencia Virtualización	2	
	Extinción Planes Antiguos	1	
	Funcionamiento	1	
	Funcionamiento web	1	
	Gestión Administrativa.	1	
	Procedimiento Convalidación	16	
	Procedimiento Matrícula	2	
	Total	42	
Facultad de Ciencias	Docencia	11	4,10
	Docencia Notas	1	
	Docencia Prácticas	2	
	Docencia Revisión	7	
	Docencia Virtualización	2	
	Gestión Administrativa	1	
	Procedimiento Convalidación	5	
	Procedimiento Matrícula	6	
	Pruebas Presenciales Desarrollo	1	
	Total	36	

Cuadro 5.2. Distribución de Quejas (878) por área (continuación)			
Curso 2011- 2012			
Área	Materia		%
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	Docencia	17	8,43
	Docencia Material Didáctico	1	
	Docencia Notas	9	
	Docencia Prácticas	1	
	Docencia Revisión	24	
	Docencia Virtualización	4	
	Espacio Europeo/Planes de Estudio	2	
	Gestión Administrativa	2	
	Oposiciones/Concursos	1	
	Procedimiento Convalidación	5	
	Procedimiento. Matrícula	8	
	Total	74	
	Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	Docencia	
Docencia Material Didáctico		1	
Docencia Notas		5	
Docencia Revisión		9	
Docencia Virtualización		2	
Espacio Europeo/Planes de Estudio		4	
Procedimiento Convalidación		3	
Procedimiento Matrícula		2	
Total		28	

Cuadro 5.2. Distribución de Quejas (878) por área (continuación)			
Curso 2011- 2012			
Área	Materia		%
Facultad de Derecho	Becas y Ayudas al Estudio	3	10,71
	Docencia	8	
	Docencia Material Didáctico	2	
	Docencia Notas	16	
	Docencia Revisión	24	
	Docencia Virtualización	2	
	Espacio Europeo/PP.de Estudio	1	
	Extinción Planes Antiguos	1	
	Funcionamiento	1	
	Gestión Administrativa	1	
	Procedimiento Convalidación	11	
	Procedimiento Librería Virtual	1	
	Procedimiento Material Didáctico	1	
	Procedimiento Matrícula	19	
	Pruebas Presenciales Pérdida	1	
	Profesorado Sede Central	1	
	Profesorado Tutores	1	
	Total	94	
Facultad de Educación	Admisión Máster	6	11,62
	Becas y Ayudas al Estudio	1	
	Docencia	8	
	Docencia Material Didáctico	1	
	Docencia Nivel-Contenido	1	
	Docencia Notas	26	
	Docencia Prácticas	4	
	Docencia Revisión	21	
	Docencia Virtualización	4	
	Extinción Planes Antiguos	3	
	Funcionamiento web	1	
	Gestión Administrativa	3	
	Otros	1	
	Procedimiento Admisión	1	
	Procedimiento Compensación	2	
	Procedimiento Convalidación	3	
	Procedimiento Matrícula	12	
	Pruebas Presenciales Desarrollo	2	
	Profesorado Tutores	1	
Procedimiento Sancionador	1		
	Total	102	

Cuadro 5.2. Distribución de Quejas (878) por área (continuación)			
Curso 2011- 2012			
Área	Materia		%
Facultad de Filología	Admisión Máster	3	3,19
	Docencia	3	
	Docencia Material Didáctico	2	
	Docencia Notas	1	
	Docencia Prácticas	1	
	Docencia Revisión	8	
	Docencia Virtualización	2	
	Espacio Europeo/Planes de Estudio	2	
	Funcionamiento Web	1	
	Normativa	1	
	Procedimiento Convalidación	1	
	Procedimiento Matrícula	3	
	Total	28	
Facultad de Filosofía	Docencia Nivel-Contenido	1	1,71
	Docencia Notas	2	
	Docencia Prácticas	1	
	Docencia Revisión	2	
	Docencia Virtualización	1	
	Espacio Europeo/Planes de Estudio	1	
	Funcionamiento	1	
	Gestión Administrativa.	1	
	Normativa	1	
	Procedimiento Convalidación	2	
	Procedimiento Matrícula	2	
	Total	15	
Facultad de Geografía e Historia	Docencia	8	3,87
	Docencia Material Didáctico	1	
	Docencia Notas	3	
	Docencia Prácticas	1	
	Docencia Revisión	5	
	Docencia Virtualización	1	
	Gestión Administrativa	2	
	Procedimiento Convalidación	7	
	Procedimiento Matrícula	5	
	Pruebas Presenciales Desarrollo	1	
	Total	34	

Cuadro 5.2. Distribución de Quejas (878) por área (continuación)			
Curso 2011- 2012			
Área	Materia		%
Facultad de Psicología	Admisión Máster	2	10,48
	Becas y Ayudas al Estudio	1	
	Docencia	7	
	Docencia Material Didáctico	1	
	Docencia Notas	7	
	Docencia Prácticas	7	
	Docencia Revisión	30	
	Docencia Virtualización	7	
	Espacio Europeo/Planes de Estudio	7	
	Extinción Planes Antiguos	1	
	Funcionamiento	1	
	Gestión Administrativa	2	
	Procedimiento Convalidación	6	
	Procedimiento Material Didáctico	3	
	Procedimiento Matrícula	6	
	Pruebas Presenciales Desarrollo	2	
	Pruebas Presenciales Pérdida	1	
	Salud Laboral	1	
	Total	92	
Fundación UNED	Becas y Ayudas al Estudio	1	1,14
	Docencia	4	
	Docencia Prácticas	1	
	Docencia Revisión	1	
	Gestión Administrativa	1	
	Procedimiento Material Didáctico	1	
	Procedimiento Matrícula	1	
	Total	10	
Gerencia	Medios/Instalaciones	1	0,68
	Normativa	2	
	Oposiciones/Concursos	21	
	Salud Laboral	1	
	Total	25	
Rectorado	Docencia Notas	1	0,68
	Docencia Prácticas	1	
	Funcionamiento	2	
	Medios/Instalaciones	1	
	Otros	1	
	Total	6	
Secretaría General	Docencia Notas	1	3,87
	Normativa	3	
	Procedimiento Matrícula	1	
	Pruebas Presenciales Desarrollo	25	
	Pruebas Presenciales Pérdida	4	
	Total	34	

Cuadro 5.2. Distribución de Quejas (878) por área (continuación)			
Curso 2011- 2012			
Área	Materia		%
Servicio de Inspección	Procedimiento Sancionador	4	0,46
		4	
Vicerrectorado de Calidad e Innovación	Procedimiento Librería Virtual	1	0,34
	Profesores Tutores	2	
	Total	3	
Vicerrectorado de Centros Asociados	Docencia Prácticas	2	6,83
	Funcionamiento	35	
	Medios/Instalaciones	7	
	Normativa	1	
	Oposiciones/Concursos	2	
	Otros	1	
	Profesorado Tutores	12	
Total	60		
Vicerrectorado de Estudiantes, Empleo y Cultura	Admisión Máster	1	3,87
	Becas y Ayudas al Estudio	19	
	Funcionamiento	3	
	Funcionamiento web	1	
	Normativa	1	
	Otros	1	
	Procedimiento Matrícula	6	
	Pruebas Presenciales Desarrollo	1	
	Salud Laboral	1	
Total	34		
Vicerrectorado de Formación Permanente	Admisión Máster	1	6,61
	Becas y Ayudas al Estudio	2	
	Docencia	5	
	Docencia Material Didáctico	2	
	Docencia Notas	3	
	Docencia Prácticas	1	
	Docencia Revisión	2	
	Docencia Virtualización	2	
	Funcionamiento	2	
	Normativa	1	
	Procedimiento Librería Virtual	31	
	Procedimiento Material Didáctico	2	
	Procedimiento Matrícula	4	
	Total	58	
Vicerrectorado de Investigación	Becas y Ayudas al Estudio	1	0,34
	Normativa	1	
	Procedimiento Matrícula	1	
	Total	3	

Cuadro 5.2. Distribución de Quejas (878) por área (continuación)			
Curso 2011- 2012			
Área	Materia		%
Vicerrectorado de Internacionalización y Cooperación	Becas y Ayudas al Estudio	2	0,68
	Funcionamiento	3	
	Pruebas Presenciales Desarrollo	1	
	Total	6	
Vicerrectorado de Ordenación Académica	Docencia Notas	1	0,91
	Gestión Administrativa	1	
	Normativa	1	
	Procedimiento Admisión	1	
	Procedimiento Convalidación	2	
	Procedimiento Matrícula	2	
Total	8		
Vicerrectorado de Tecnología	Admisión Máster	1	3,08
	Docencia Notas	2	
	Docencia Prácticas	1	
	Docencia Virtualización	5	
	Funcionamiento	1	
	Funcionamiento web	11	
	Procedimiento Convalidación	2	
	Procedimiento Matrícula	4	
Total	27		

CUADRO 5.3			
Distribución de Registros de Hechos (71) por área			
Curso 2011-2012			
Área	Materia		%
Curso de Acceso Directo	Docencia Revisión	4	6,17
	Procedimiento. Matrícula	1	
	Total	5	
ETS de Ingeniería Informática	Docencia Prácticas	1	2,47
	Procedimiento Convalidación	1	
	Procedimiento Matrícula	1	
	Total	3	
ETS de Ingenieros Industriales	Procedimiento Convalidación	1	2,47
	Procedimiento Matrícula	1	
	Total	2	
Facultad de Ciencias	Docencia	1	4,94
	Procedimiento Convalidación	2	
	Procedimiento Matrícula	1	
	Total	4	
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	Docencia Virtualización	1	2,47
	Procedimiento Matrícula	1	
	Total	2	
Facultad de Ciencias Políticas	Docencia Notas	1	1,23
	Total	1	
Facultad de Derecho	Admisión Máster	1	12,35
	Docencia Revisión	4	
	Procedimiento Convalidación	1	
	Procedimiento Matrícula	4	
	Total	10	
Facultad de Educación	Admisión Máster	1	12,35
	Docencia	1	
	Docencia Notas	1	
	Docencia Revisión	1	
	Docencia Virtualización	1	
	Procedimiento Admisión	2	
	Procedimiento Convalidación	2	
	Procedimiento Matrícula	1	
	Total	10	
Facultad de Filología	Admisión Máster	1	11,11
	Docencia Material Didáctico	3	
	Docencia Notas	1	
	Docencia Prácticas	2	
	Docencia Revisión	2	
	Total	9	

Cuadro 5.3. Distribución de Registros de Hecho (71) por área (continuación)			
Curso 2011- 2012			
Área	Materia		%
Facultad de Filosofía	Admisión Máster	1	3,70
	Docencia Notas	1	
	Procedimiento Matrícula	1	
	Total	3	
Facultad de Geografía e Historia	Docencia	1	6,17
	Docencia Material Didáctico	1	
	Docencia Revisión	2	
	Gestión Administrativa	1	
	Total	5	
Facultad de Psicología	Docencia Revisión	3	6,17
	Procedimiento Convalidación	1	
	Procedimiento Matrícula	1	
	Total	5	
Gerencia	Gestión Administrativa	1	1,23
	Total	1	
Rectorado	Funcionamiento	1	1,23
	Total	1	
Secretaría General	Pruebas Presenciales Desarrollo	1	1,23
	Total	1	
Vicerrectorado de Calidad e Innovación	Gestión Administrativa.	1	1,23
	Total	1	
Vicerrectorado de Centros Asociados	Funcionamiento	2	6,17
	Medios/Instalaciones	1	
	Procedimiento Matrícula	1	
	Otros	1	
	Total	5	
Vicerrectorado de Estudiantes y Desarrollo Profesional	Becas y Ayudas al Estudio	1	2,47
	Otros	1	
	Total	2	
Vicerrectorado de Formación Permanente	Procedimiento Librería Virtual	4	7,41
	Procedimiento Material Didáctico	1	
	Procedimiento Matrícula	1	
	Total	6	
Vicerrectorado de Ordenación Académica	Procedimiento Matrícula	1	1,23
	Total	1	
Vicerrectorado de Profesorado	Oposiciones/Concursos	1	1,23
	Total	1	
Vicerrectorado de Tecnología	Docencia Virtualización	1	3,70
	Funcionamiento web	1	
	Procedimiento Matrícula	1	
	Total	3	

CUADRO 5.4		
Distribución de Solicitudes de Mediación (5) por área		
Curso 2011-2012		
Área	Materia	%
ETS Ingenieros Industriales	Procedimiento Matrícula	1
	Total	1
Facultad de Educación	Docencia Notas	1
	Docencia Revisión	1
	Total	2
Rectorado	Espacio Europeo/Planes de Estudio	1
	Total	1
Servicio de Inspección	Procedimiento Sancionador	1
	Total	1

CUADRO 5.5			
Distribución de Sugerencias de Mejora (17) por área			
Curso 2011-2012			
Área	Materia		%
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	Docencia Virtualización	1	5,88
	Total	1	
Facultad de Educación	Docencia Notas	1	17,65
	Procedimiento Matrícula	1	
	Profesorado Tutores	1	
	Total	3	
Facultad de Filosofía	Docencia Material Didáctico	1	5,88
	Total	1	
Facultad de Geografía e Historia	Procedimiento Matrícula	1	11,76
	Pruebas Presenciales Desarrollo	1	
	Total	2	
Facultad de Psicología	Docencia Virtualización	1	5,88
	Total	1	
Fundación	Docencia Nivel-Contenido	1	5,88
	Total	1	
Secretaría General	Docencia Notas	1	11,76
	Pruebas Presenciales Desarrollo	1	
	Total	2	
Vicerrectorado de Calidad e Innovación	Funcionamiento	1	5,88
	Total	1	
Vicerrectorado de Internacionalización y Cooperación	Procedimiento Material Didáctico	1	5,88
	Total	1	
Vicerrectorado de Ordenación Académica	Docencia Prácticas	1	17,65
	Espacio Europeo/Planes de Estudio	1	
	Procedimiento Convalidación	1	
	Total	3	
Vicerrectorado de Tecnología	Funcionamiento web	1	5,88
	Total	1	

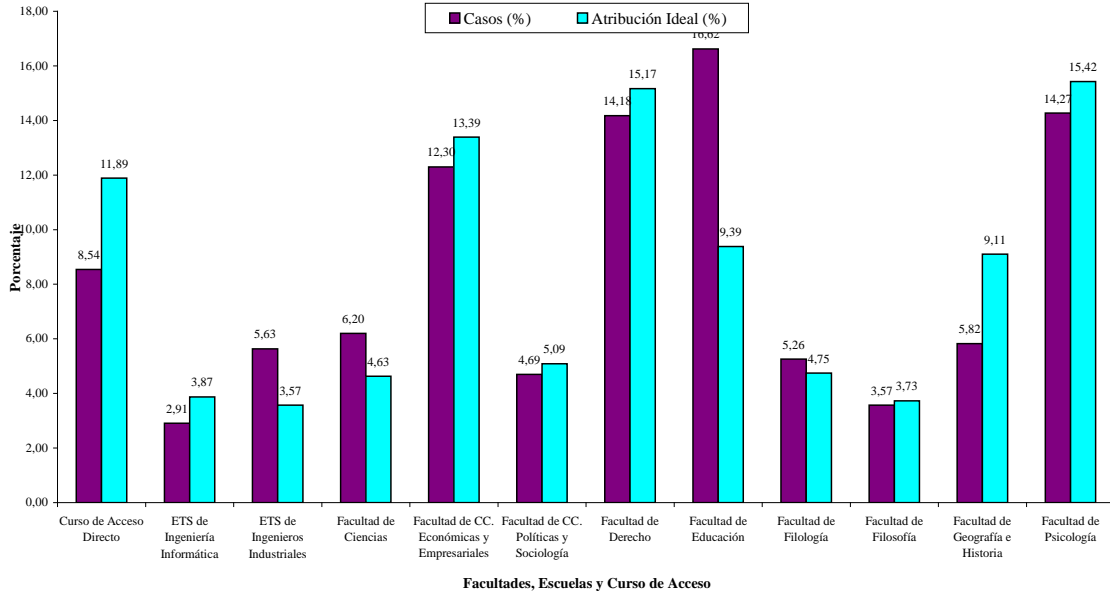
DISTRIBUCIÓN EN FUNCIÓN DEL NÚMERO DE ESTUDIANTES POR CENTRO

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

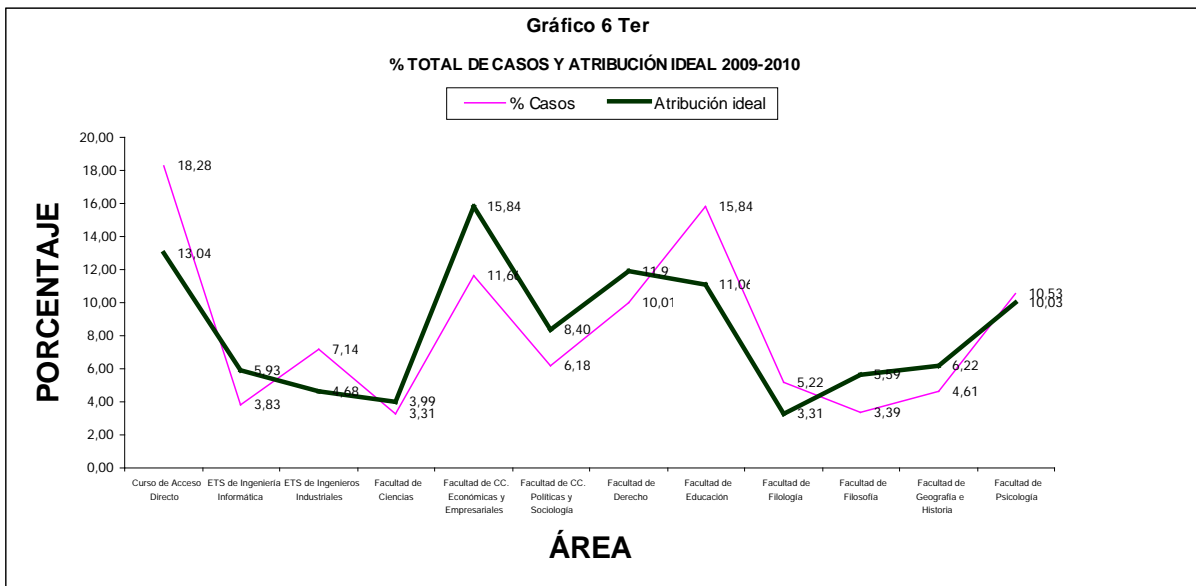
Conviene advertir que cada una de las incidencias reflejadas en un centro se le ha asignado porque la Oficina se ha dirigido a esa Facultad o Escuela para encontrar respuesta o solución al caso en cuestión. Ahora bien, no significa que la causa del problema sea imputable directamente a ese centro. Por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

Cuadro 6. Comparativa del Total de casos por centro y la atribución ideal en función del número de alumnos matriculados				
Curso 2011-2012				
Área	Número de Casos	% Total Casos	Alumnos Matriculados	% Atribución Ideal
Curso de Acceso Directo	91	8,54	25.941	11,89
ETS de Ingeniería Informática	31	2,91	8.451	3,87
ETS de Ingenieros Industriales	60	5,63	7.797	3,57
Facultad de Ciencias	66	6,20	10.112	4,63
Facultad de CC. Económicas y Empresariales	131	12,30	29.226	13,39
Facultad de CC. Políticas y Sociología	50	4,69	11.109	5,09
Facultad de Derecho	151	14,18	33.104	15,17
Facultad de Educación	177	16,62	20.485	9,39
Facultad de Filología	56	5,26	10.360	4,75
Facultad de Filosofía	38	3,57	8.141	3,73
Facultad de Geografía e Historia	62	5,82	19.874	9,11
Facultad de Psicología	152	14,27	33.662	15,42
Total	1065	100,00	218.262	100,00

Comparativa del total de casos por centro y atribución ideal



CUADRO 6 BIS								
Comparativa Total de Casos y Atribución ideal 2011-2012 y 2010-2011								
Área	Número de Casos 2011-12	% Total Casos 2011-12	Alumnos Matriculados 2011-12	% Atribución Ideal 2011-12	Número de Casos 2010-11	%Total Casos 2010-11	Alumnos Matriculados 2010-11	% Atribución Ideal 2010-11
Curso de Acceso Directo	91	8,54	25.941	11,89	116	9,50	24.453	12,64
ETS de Ingeniería Informática	31	2,91	8.451	3,87	64	5,24	9.013	4,66
ETS de Ingenieros Industriales	60	5,63	7.797	3,57	53	4,34	8.890	4,60
Facultad de Ciencias	66	6,20	10.112	4,63	62	5,08	7.091	3,67
Facultad de CC. Económicas y Empresariales	131	12,30	29.226	13,39	131	10,73	28.802	14,89
Facultad de CC. Políticas y Sociología	50	4,69	11.109	5,09	72	5,90	16.726	8,65
Facultad de Derecho	151	14,18	33.104	15,17	140	11,47	20.253	10,47
Facultad de Educación	177	16,62	20.485	9,39	246	20,15	20.490	10,59
Facultad de Filología	56	5,26	10.360	4,75	68	5,57	7.805	4,04
Facultad de Filosofía	38	3,57	8.141	3,73	51	4,18	9.515	4,92
Facultad de Geografía e Historia	62	5,82	19.874	9,11	48	3,93	16.490	8,53
Facultad de Psicología	152	14,27	33.662	15,42	170	13,92	23.875	12,34
Total	1065	100,00	218.262	100,00	1221	100	193.403	100,00



DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR TITULACIÓN

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

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

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

Una categoría que resulta un tanto gruesa es la de los Másteres Oficiales. Hasta el momento, parecía que la desagregación datos por máster atomizaba en exceso la información. Sin embargo, nos hemos percatado que ofrecer la información de estas titulaciones englobada no permite detectar aspectos de corrección o de mejora. Por ello, desde el inicio del curso presente la Oficina ha creado tantas categorías de clasificación de consultas y quejas como Másteres Oficiales ofrece la UNED, por lo que en la próxima Memoria estaremos en condiciones de ofrecer una información más pormenorizada. Con respecto a los datos actuales, podemos decir que los estudiantes de postgrado se dirigen a esta oficina por las mismas causas que los del resto de titulaciones, si bien existen una mayor incidencia en todo lo relacionado con el proceso de admisión, consecuencia lógica de la gran demanda existente y del consiguiente proceso de selección.

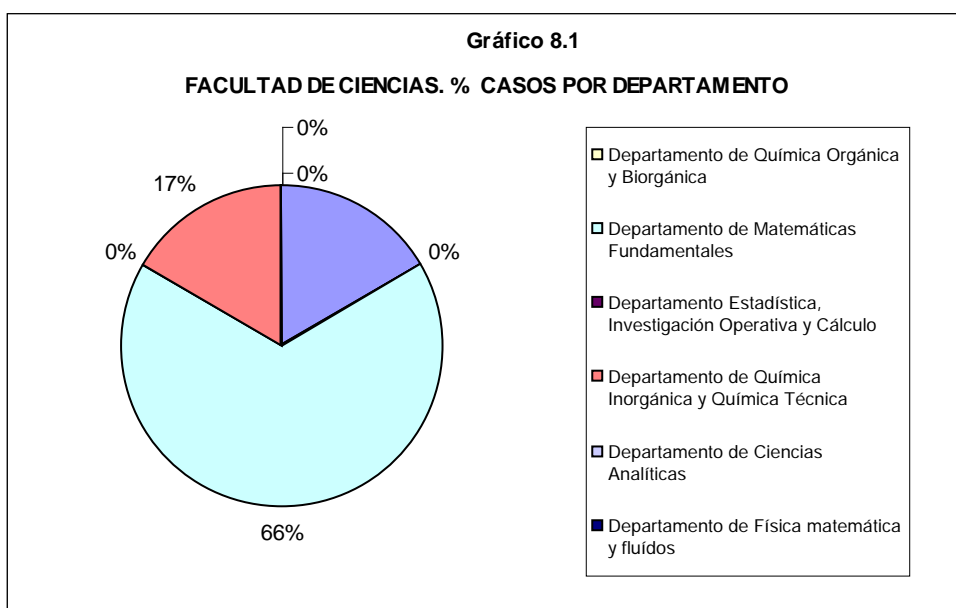
Cuadro 7. Distribución de casos por titulación				
Titulación	Consulta	% Consultas	Queja	%Quejas
CUID	3	0,70	9	1,30
Curso de Acceso Mayores de 25 Años	41	9,53	29	4,19
Curso de Acceso Mayores de 45 Años	2	0,47	3	0,43
Cursos de Especialización (Máster, Especialista, Experto)	9	2,09	20	2,89
Cursos de Extensión	1	0,23	0	0,00
Diplomatura en Ciencias Empresariales	5	1,16	7	1,01
Diplomatura en Educación Social	16	3,72	19	2,75
Diplomatura Ingeniería. Téc. Industrial Electrónica Industrial	2	0,47	3	0,43
Diplomatura Ingeniería. Téc. Industrial Mecánica	2	0,47	2	0,29
Diplomatura Ing.Técnica Informática Gestión (Plan 2000)	1	0,23	2	0,29
Diplomatura Ing.Técnica Informática Sistemas (Plan 2000)	6	1,40	4	0,58
Diplomatura en Trabajo Social	13	3,02	14	2,02
Diplomatura en Turismo	13	3,02	12	1,73
Doctorado	6	1,40	7	1,01
Enseñanza Abierta	1	0,23	2	0,29
Formación del Profesorado	2	0,47	0	0,00
Grado en Administración y Dirección de Empresas	13	3,02	13	1,88
Grado en Antropología	3	0,70	5	0,72
Grado en Ciencias Jurídicas y de la Administración	1	0,23	3	0,43
Grado en Ciencia Política y de la Administración	8	1,86	14	2,02
Grado en Ciencias Ambientales	8	1,86	7	1,01
Grado en Derecho	15	3,49	48	6,94
Grado en Economía	4	0,93	7	1,01
Grado en Educación Social	9	2,09	21	3,03

Cuadro 7. Distribución de casos por titulación (continuación)				
Titulación	Consulta	% Consultas	Queja	%Quejas
Grado en Estudios Ingleses: Lengua, Literatura y Cultura	10	2,33	17	2,46
Grado en Filosofía	4	0,93	5	0,72
Grado en Física	1	0,23	5	0,72
Grado en Geografía e Historia	8	1,86	10	1,45
Grado en Historia del Arte	9	2,09	18	2,60
Grado en Ing.Electrónica Industrial y Automática	3	0,70	11	1,59
Grado en Ingeniería Eléctrica	2	0,47	2	0,29
Grado en Ingeniería en Tecnologías de la Información	1	0,23	4	0,58
Grado en Ingeniería en Tecnologías Industriales	3	0,70	4	0,58
Grado en Ingeniería Informática	0	0,00	5	0,72
Grado en Ingeniería Mecánica	2	0,47	11	1,59
Grado en Lengua y Literatura Españolas	5	1,16	3	0,43
Grado en Matemáticas	1	0,23	1	0,14
Grado en Pedagogía	11	2,56	7	1,01
Grado en Psicología	43	10,00	79	11,42
Grado en Química	1	0,23	8	1,16
Grado en Sociología	2	0,47	5	0,72
Grado en Trabajo Social	14	3,26	18	2,60
Grado en Turismo	9	2,09	26	3,76
Licenciatura en Administración y Dirección de Empresas	5	1,16	7	1,01
Licenciatura en Antropología Social y Cultural	12	2,79	8	1,16
Licenciatura en Ciencias Ambientales	5	1,16	11	1,59
Licenciatura en Ciencias Físicas	3	0,70	1	0,14
Licenciatura en Ciencias Políticas y Sociología. Secc.Políticas	1	0,23	1	0,14

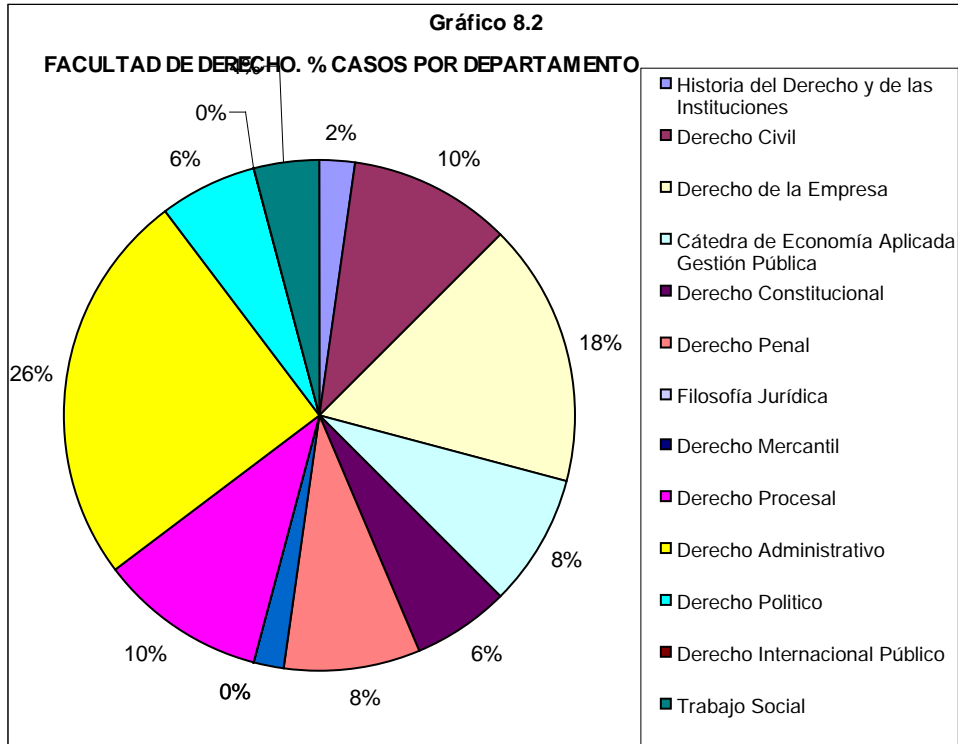
Cuadro 7. Distribución de casos por titulación (continuación)				
Titulación	Consulta	% Consultas	Queja	%Quejas
Licenciatura en Ciencias Políticas y Sociología. Secc.Sociología	1	0,23	1	0,14
Licenciatura Ciencias Químicas	3	0,70	1	0,14
Licenciatura en Derecho Plan 2000	16	3,72	26	3,76
Licenciatura en Economía	4	0,93	4	0,58
Licenciatura en Filología Hispánica	1	0,23	2	0,29
Licenciatura en Filología Inglesa	1	0,23	3	0,43
Licenciatura en Filosofía Plan 2003	3	0,70	2	0,29
Licenciatura en Historia	3	0,70	4	0,58
Licenciatura en Ingeniería Informática	2	0,47	4	0,58
Licenciado en Ingeniería Industrial (Plan 2001)	1	0,23	7	1,01
Licenciado en Matemáticas	1	0,23	2	0,29
Licenciado en Pedagogía	6	1,40	22	3,18
Licenciado en Psicología (Plan 2000)	9	2,09	14	2,02
Licenciado en Psicopedagogía	3	0,70	10	1,45
Másteres Oficiales	29	6,74	59	8,53
Programa Formación aérea de la salud	0	0,00	1	0,14
Prueba de Acceso Mayores de 40 Años	2	0,47	1	0,14
Prueba de Acceso Mayores de 25 Años	3	0,70	3	0,43
Prueba de Acceso Mayores de 45 Años	1	0,23	7	1,01
Selectividad	2	0,47	1	0,14
Total	430	100,00	692	100,00

DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR DEPARTAMENTOS

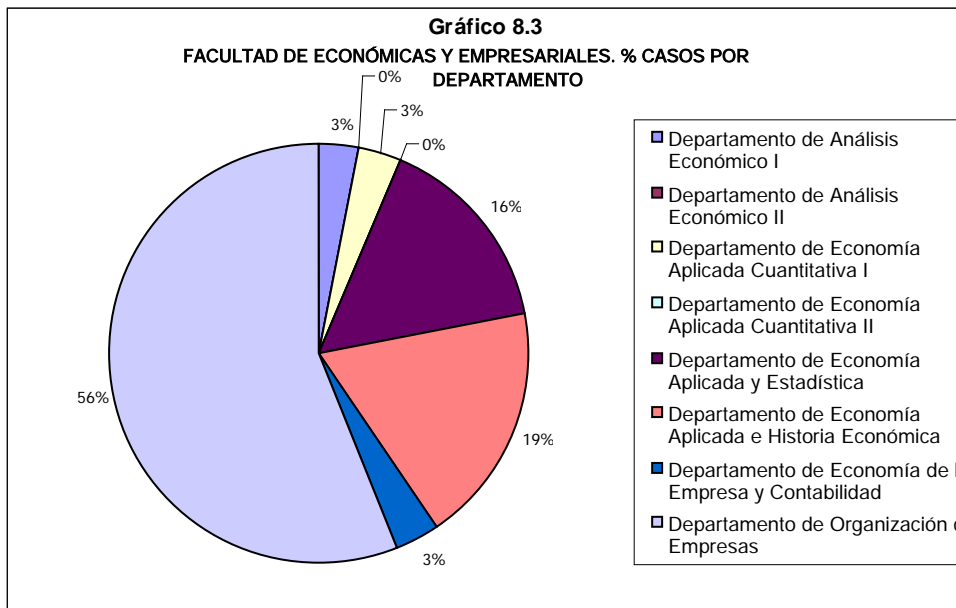
CUADRO 8.1 Facultad de Ciencias Casos por Departamento Curso 2011-2012		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Departamento de Física Fundamental	1	17
Departamento de Física de los Materiales	0	0
Departamento de Química Orgánica y Biorgánica	0	0
Departamento de Matemáticas Fundamentales	4	67
Departamento Estadística, Investigación Operativa y Cálculo	0	0
Departamento de Química Inorgánica y Química Técnica	1	17
Departamento de Ciencias y Técnicas Fisicoquímicas	0	0
Departamento de Ciencias Analíticas	0	0
Departamento de Física matemática y fluidos	0	0
Total	6	100



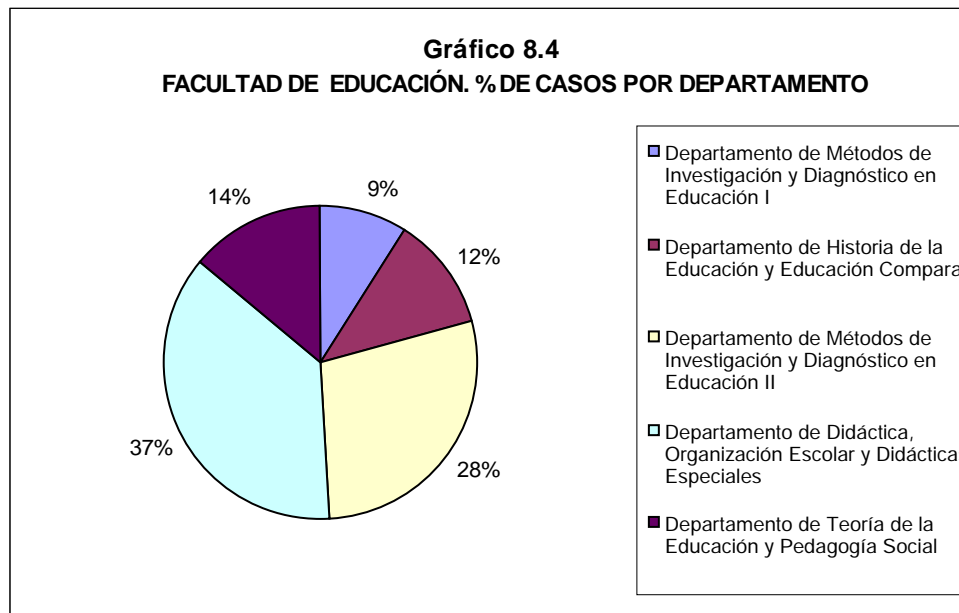
CUADRO 8.2 Facultad de Derecho Casos por Departamento Curso 2011-2012		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Historia del Derecho y de las Instituciones	1	2
Derecho Civil	5	10
Derecho de la Empresa	8	17
Cátedra de Economía Aplicada y Gestión Pública	4	8
Derecho Constitucional	3	6
Derecho Penal	4	8
Derecho Romano	1	2
Filosofía Jurídica	0	0
Derecho Mercantil	0	0
Derecho Procesal	5	10
Derecho Administrativo	12	25
Derecho Político	3	6
Derecho Eclesiástico del Estado	0	0
Derecho Internacional Público	0	0
Trabajo Social	2	4
Total	48	100



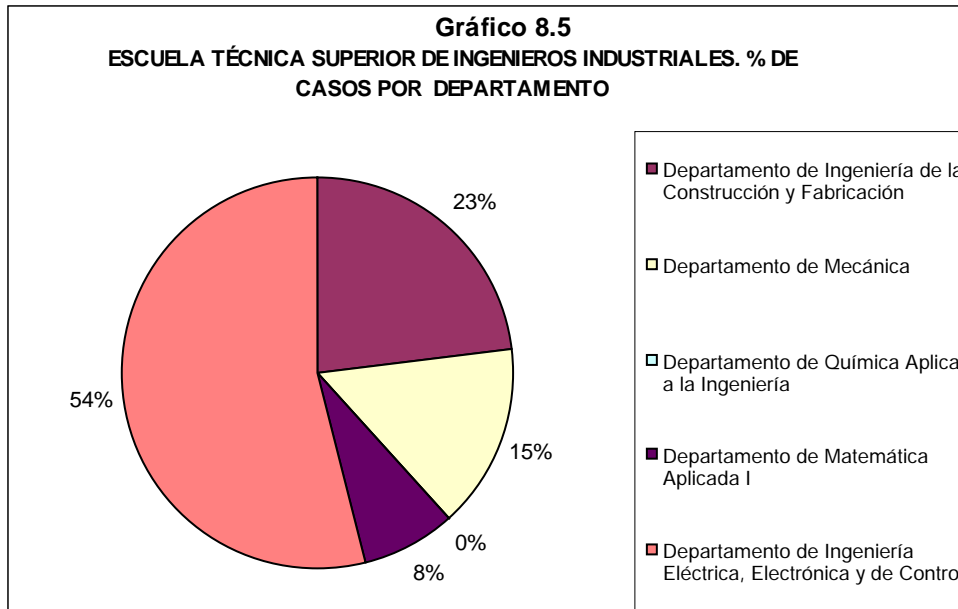
CUADRO 8.3 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Casos por Departamento Curso 2011-2012		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Departamento de Análisis Económico I	1	3
Departamento de Análisis Económico II	0	0
Departamento de Economía Aplicada Cuantitativa I	1	3
Departamento de Economía Aplicada Cuantitativa II	0	0
Departamento de Economía Aplicada y Estadística	5	16
Departamento de Economía Aplicada e Historia Económica	6	19
Departamento de Economía de la Empresa y Contabilidad	1	3
Departamento de Organización de Empresas	18	56
Total	32	100



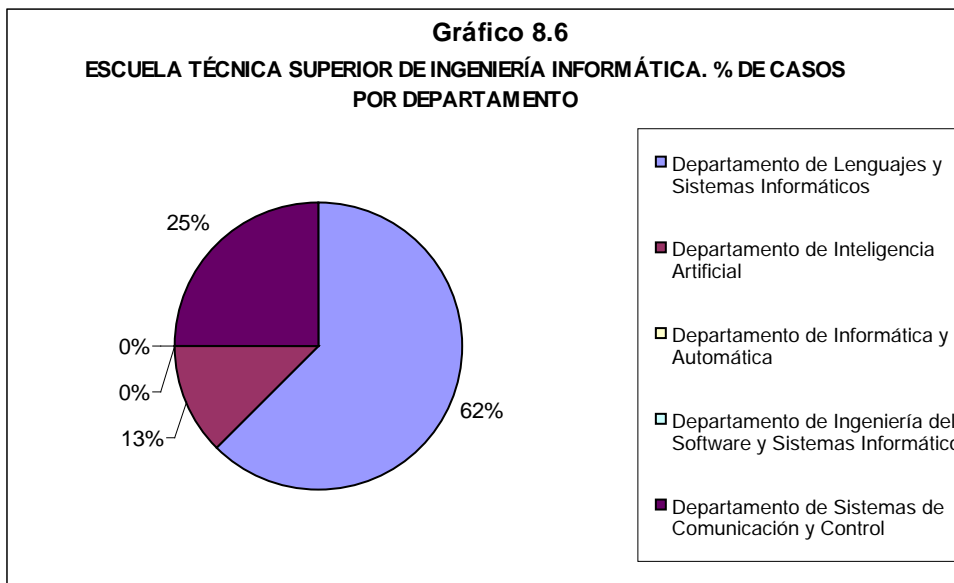
CUADRO 8.4 Facultad de Educación Casos por Departamento Curso 2011-2012		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación I	4	9
Departamento de Historia de la Educación y Educación Comparada	5	12
Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación II	12	28
Departamento de Didáctica, Organización Escolar y Didácticas Especiales	16	37
Departamento de Teoría de la Educación y Pedagogía Social	6	14
Total	43	100



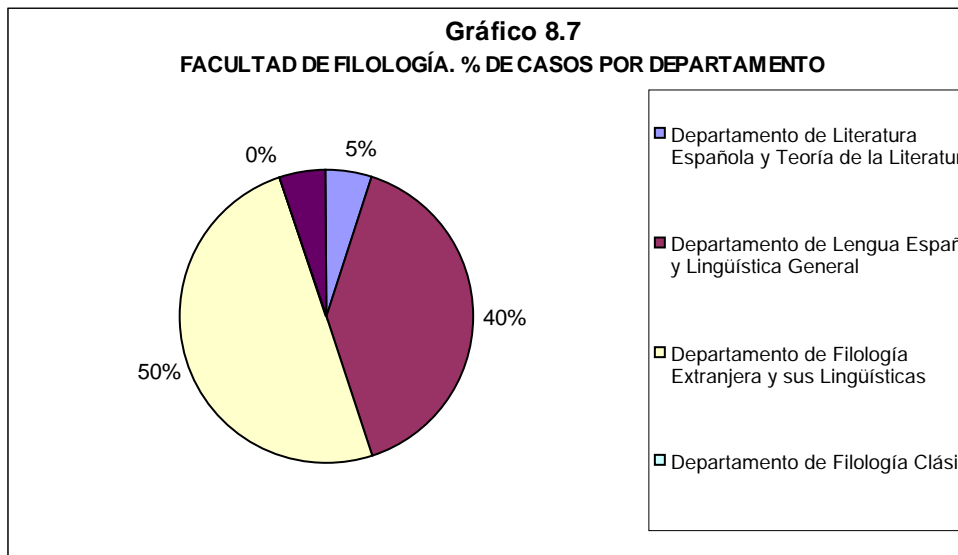
CUADRO 8.5 ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES Casos por Departamento Curso 2011-2012		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Departamento de Ingeniería Energética	0	0
Departamento de Ingeniería de la Construcción y Fabricación	3	23
Departamento de Mecánica	2	15
Departamento de Química Aplicada a la Ingeniería	0	0
Departamento de Matemática Aplicada I	1	8
Departamento de Ingeniería Eléctrica, Electrónica y de Control	7	54
Total	13	100



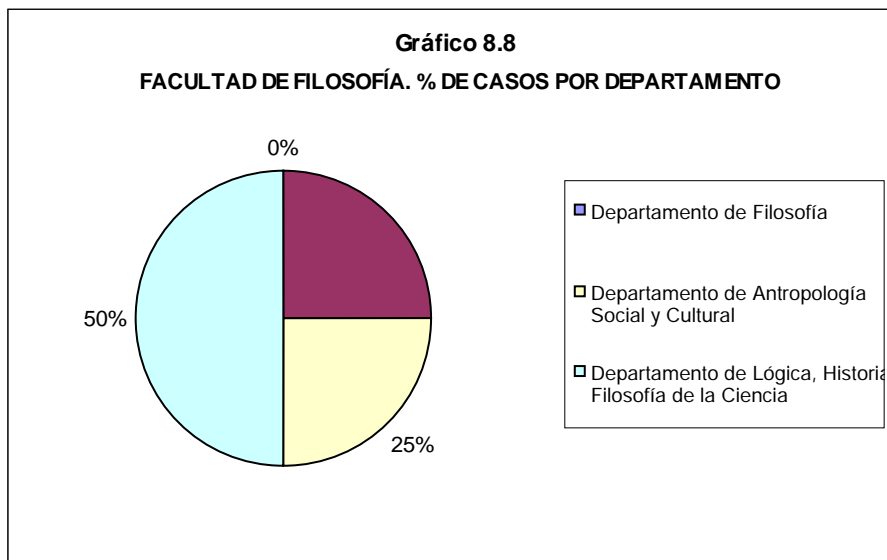
CUADRO 8.6 ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA INFORMÁTICA Casos por Departamento Curso 2011-2012		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Departamento de Lenguajes y Sistemas Informáticos	5	63
Departamento de Inteligencia Artificial	1	13
Departamento de Informática y Automática	0	0
Departamento de Ingeniería del Software y Sistemas Informáticos	0	0
Departamento de Sistemas de Comunicación y Control	2	25
Total	8	100



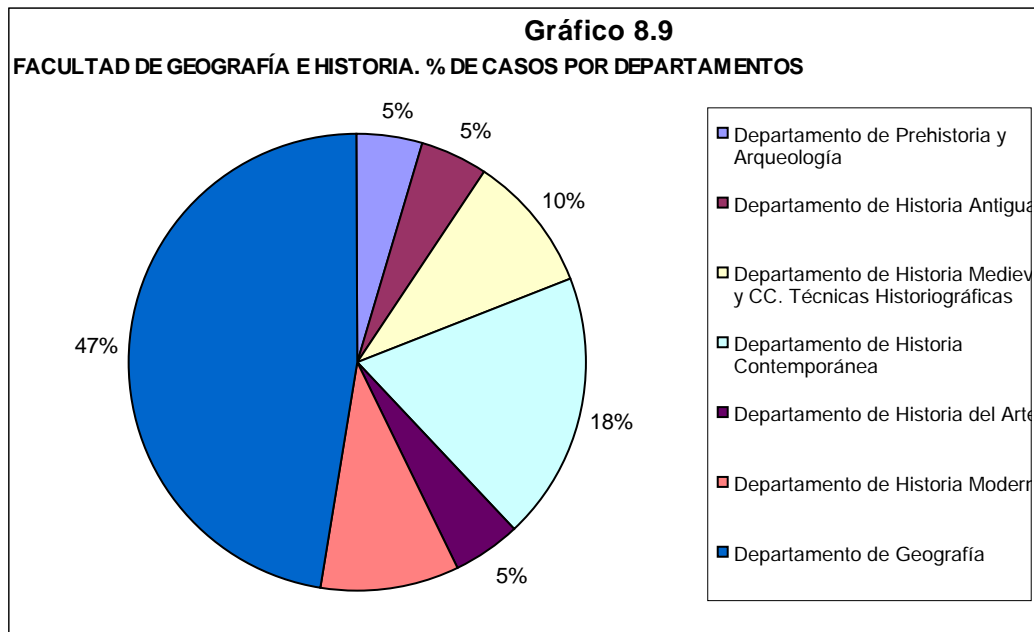
CUADRO 8.7 FACULTAD DE FILOLOGÍA Casos por Departamento Curso 2011-2012		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Departamento de Literatura Española y Teoría de la Literatura	1	5
Departamento de Lengua Española y Lingüística General	8	40
Departamento de Filología Extranjera y sus Lingüísticas	10	50
Departamento de Filología Clásica	0	0
Departamento de Filología Francesa	1	5
Total	20	100



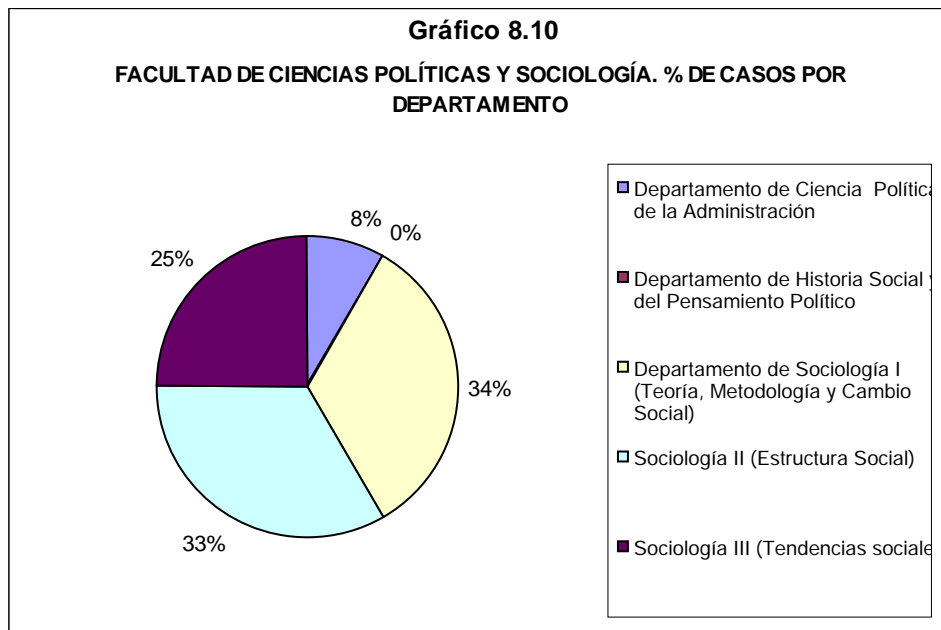
CUADRO 8.8 FACULTAD DE FILOSOFÍA Casos por Departamento Curso 2011-2012		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Departamento de Filosofía	0	0
Departamento de Filosofía y Filosofía Moral y Política	1	25
Departamento de Antropología Social y Cultural	1	25
Departamento de Lógica, Historia y Filosofía de la Ciencia	2	50
Total	4	100



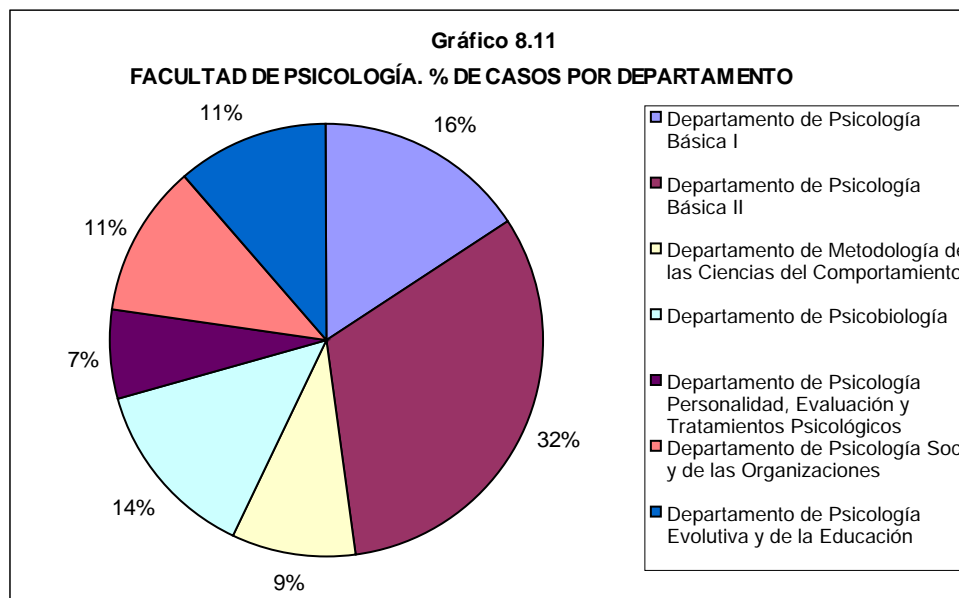
CUADRO 8.9 FACULTAD DE GEOGRAFÍA E HISTORIA Casos por Departamento Curso 2011-2012		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Departamento de Prehistoria y Arqueología	1	5
Departamento de Historia Antigua	1	5
Departamento de Historia Medieval y CC. Técnicas Historiográficas	2	10
Departamento de Historia Contemporánea	4	19
Departamento de Historia del Arte	1	5
Departamento de Historia Moderna	2	10
Departamento de Geografía	10	48
Total	21	100



CUADRO 8.10 FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA Casos por Departamento Curso 2011-2012		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Departamento de Ciencia Política y de la Administración	1	8
Departamento de Historia Social y del Pensamiento Político	0	0
Departamento de Sociología I (Teoría, Metodología y Cambio Social)	4	33
Sociología II (Estructura Social)	4	33
Sociología III (Tendencias sociales)	3	25
Total	12	100



CUADRO 8.11 FACULTAD DE PSICOLOGÍA Casos por Departamento Curso 2011-2012		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Departamento de Psicología Básica I	7	16
Departamento de Psicología Básica II	14	32
Departamento de Metodología de las Ciencias del Comportamiento	4	9
Departamento de Psicobiología	6	14
Departamento de Psicología Personalidad, Evaluación y Tratamientos Psicológicos	3	7
Departamento de Psicología Social y de las Organizaciones	5	11
Departamento de Psicología Evolutiva y de la Educación	5	11
Total	44	100



RELACIONES EXTERNAS

RELACIONES EXTERNAS

Desde la Oficina del Defensor Universitario se ha asistido al evento:

- XIV Encuentro Estatal de Defensores Universitarios Asamblea General de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU). Celebrado en Cartagena los días 28 y 29 de octubre de 2011.

En dicho Encuentro el Defensor Universitario de la UNED fue elegido miembro de la Comisión Ejecutiva de la CEDU, asistiendo a las reuniones periódicas de dicha Comisión.