

INFORME DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA

Curso 2020-2021

#SOMOS2030
uned.es

UNED

OFICINA DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA

Defensora Universitaria
D^a María Fernanda Moretón Sanz

Defensor Universitario Adjunto por el sector de PAS
D. Fernando Mardones Morales

Defensor Universitario Adjunto por el sector de Estudiantes
D. Carlos Salgado Gómez

Unidad Administrativa de la Oficina de la Defensora Universitaria
D^a María Antonia Serrano Santos
D^a María Gema Rodríguez Anaya

C/ Juan del Rosal, 16
28015 – Madrid
Teléfono: 91 398 87 51 – 91 398 84 91

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

Índice

I. INTRODUCCIÓN	4
1. DOS CUESTIONES PREVIAS.....	4
2. PRESCRIPCIONES LEGALES Y EXIGENCIA DE LA MEMORIA ANUAL DEL CURSO 202-2021 ...	5
3. ESPECIFICIDADES DE ESTE INFORME.....	6
3.1. LA SITUACIÓN SANITARIA INÉDITA.....	6
3.2 LA PERTINAZ PERSISTENCIA DEL CORONAVIRUS.....	8
II. EVIDENCIAS ESTADÍSTICAS.....	15
1. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR TIPO DE ASUNTO	15
1.1. EL CUADRO ESTADÍSTICO	15
1.2. LA TRADUCCIÓN CUALITATIVA DE LOS DATOS NUMÉRICO: SU INCREMENTO	16
1.3. TRAMITACIÓN: QUEJAS EN SENTIDO ESTRICTO, FUNDADAS Y CARENTES DE OBJETO	18
2. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR SECTOR.....	23
3. DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE CASOS.....	25
4. TRAMITACIÓN DE CONSULTAS Y QUEJAS.....	29
5. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR MATERIA.....	31
6. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR ÁREA.....	35
7. COMPARATIVA DEL TOTAL DE CASOS POR CENTRO Y LA ATRIBUCIÓN IDEAL EN FUNCIÓN DEL NÚMERO DE ALUMNOS	50
8. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR TITULACIÓN	56
9. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR MÁSTER OFICIAL.....	60
10. DISTRIBUCIÓN DE CASOS. OTROS ESTUDIOS	65
11. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR MODALIDAD DE ENSEÑANZA	65
12. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR DEPARTAMENTO	66
12. PRESUPUESTO ASIGNADO	80
III. CONCLUSIONES: POSTULADOS Y RECOMENDACIONES	81

I. INTRODUCCIÓN

1. DOS CUESTIONES PREVIAS

Como elemento previo a la Memoria que en virtud de las atribuciones y de las competencias que me competen, he de hacer constar de forma indubitada **dos cuestiones preliminares**: una es personal y la otra, como tendremos ocasión de evidenciar es objetiva, de presente y de futuro.

La primera de las cuestiones previas, de obligada constancia y no solo por razones de cortesía académica, sino por la evidencia de quien ha ocupado y dirigido esta institución durante más de diez años –los dos últimos en funciones–, y siempre con delicada atención y lealtad institucional, es la imponderable **apelación a “Pepe” Guillamón, al Profesor José Rafael Guillamón Fernández, Profesor Titular Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación II de nuestra Facultad de Educación**. De hecho y por el periodo del curso que abarca esta Memoria, indubitadamente se reitera su presencia, porque como Defensor estuvo y como Defensor permaneció, incluso más allá del límite y con la intención de culminar los siempre peliagudos asuntos que nos incumben, hasta el 16 de enero del año 2021.

La segunda de las cuestiones previas se refiere a uno de los elementos que va más allá, porque en definitiva impregna la actuación de cualesquiera de las instituciones de nuestra UNED, es la pertinaz determinación de un objetivo como eje programático, como plan estratégico e, incluso, más allá del contrato programa. Reside en la **esencia de nuestro quehacer diario. HACER UNIVERSIDAD**. Una

Universidad como Servicio Público Universitario que permite materializar lo que nuestro ámbito territorial abarca y lo que nuestros Centros asociados materializan cada día, con los responsables de su funcionamiento, la atención al PAS hacia el alumnado y al profesorado tutor.

Vayan, por tanto, estas dos cuestiones, la subjetiva a quien le debemos este servicio que HA HECHO UNIVERSIDAD, atendiendo a una Comunidad Universitaria que abarca mucho más allá de lo compendiado en el párrafo precedente.

2. PRESCRIPCIONES LEGALES Y EXIGENCIA DE LA MEMORIA ANUAL DEL CURSO 202-2021

De modo que, ventiladas y siempre presentes estas dos cuestiones, procede concentrarnos en la Memoria anual de la Institución de la Defensoría Universitaria.

Por tanto, este es el momento de **presentar al Claustro de la UNED, como máximo órgano deliberante y mediada su representación y representativa, a nuestra inmensa y plural Comunidad universitaria, esta Memoria de la actual Defensora Universitaria, del curso académico 2020-2021**. Como es sabido, esta Memoria es de obligada presentación, de conformidad a la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (en su versión consolidada <https://www.boe.es/buscar/pdf/2001/BOE-A-2001-24515-consolidado.pdf> Disposición adicional cuarta¹) y según lo dispuesto por los Estatutos de la

¹ *Disposición adicional decimocuarta. Del Defensor Universitario.* Para velar por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes

UNED², por el Reglamento del Claustro y por su propio Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor Universitario, publicado en el BICI de 10 de septiembre de 2007

3. ESPECIFICIDADES DE ESTE INFORME

3.1. LA SITUACIÓN SANITARIA INÉDITA

En este punto, es también preceptivo, remitirse a las apreciaciones hechas por el Profesor Guillamón, toda vez que **informe ha de dar cuenta de la situación sanitaria que vivimos, y que, por las evidencias en las pautas de las vacunaciones y grupos de riesgo, parecen reiterarse. Años ajenos incluso, años que parece no haber existido**, pese a las circunstancias que nos han rodeado y persisten sumiendo en la incertidumbre muchas de las decisiones del equipo

órganos y servicios universitarios, las Universidades establecerán en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario. 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. Corresponderá a los Estatutos establecer el procedimiento para su elección o designación, duración de su mandato y dedicación, así como su régimen de funcionamiento

² Real Decreto 1239/2011, de 8 de septiembre, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad Nacional de Educación a Distancia, y la modificación aprobada por Consejo de Ministros el pasado 8 de noviembre de 2011, desde que el 6 de octubre de 2015 el Consejo de Gobierno de la UNED aprobase la iniciativa para una reforma parcial de los Estatutos.

rectoral, que pese a sus resoluciones y decisión, sin duda, **esta incertidumbre que a todos y a todas nos afecta**, con razón de más a las decisiones que incumben a quien en ellos residen las competencias su adopción, cambios, adaptaciones, flexibilización y, en definitiva, y de nuevo incertidumbre por más que queramos vivir en la normalidad de las sucesivas cepas de las cepas del coronavirus que nos atenaza.

Nuestra Comunidad Universitaria, en todos y cada uno de sus sectores, y en buena parte de sus derechos y obligaciones, ha sido “atacado de forma violenta”, como evidente “muestra” social de quienes formamos esta Comunidad. **Nuestro alumnado, con obligaciones familiares, ha compatibilizado sus trabajos, caso de conservarlos, con la docencia a sus descendientes, han compatibilizado también, con medios propios y escasos en muchas ocasiones, el teletrabajo, o en otros casos, han estado en contacto directo con la pandemia**, sea en cualquiera de los sectores que se han visto y provisto de valor, en distribución de bienes, supermercados, sanidad, seguridad... qué decir. A mayor abundamiento, Dunas, cambios de tiempo, nevadas...

Sin embargo, **esta Universidad, ha seguido HACIENDO UNIVERSIDAD, en un esfuerzo adaptativo encomiable por todos y cada uno de los sectores que la componen**, pese a que también muchos de nosotros y nosotras estemos en **grupos de riesgo. Pese a todo, video clases, reuniones, Teams, Zoom, clases y tutorías híbridas, personal de administración y servicio, afrontando medios de transporte públicos para llegar el día marcado como presencial, a su puesto de trabajo físico...**

En fin. Cualquier descripción implicaría que algún sector y algunas de sus funciones pudieran quedar en el olvido. Sin embargo, no ha sido así porque el **Servicio Público Universitario ha sido atendido, y hemos de recordar que, en repetidas ocasiones de forma voluntarista**, cuantas necesidades educativas han sido necesarias y con cambios laborales tan novedosos como perentorios.

Hemos hecho posible, con nuestros defectos, errores (cuando menos los de la que aquí suscribe) que este Servicio público nacional haya continuado. **Muchos de los recursos destinados y previstos para otros fines han sido, inevitablemente aplicados a los cambios reclamados por la evidencia sanitaria.** Con todo, la pertinaz capacidad de supervivir de este Coronavirus, nos deja estupefactos. Lo que parecía que con un confinamiento sería suficiente, **ha sido superado por una realidad que ha servido para consolidar, mejorar y arrumbar la resistencia al cambio** tan bien conocida por nuestros y nuestras expertas en la materia.

3.2 LA PERTINAZ PERSISTENCIA DEL CORONAVIRUS

Sin duda, y pese a las preceptivas adaptaciones que habían sido puestas en funcionamiento en curso anterior, ha resultado inevitable su continuidad. Si como **indicaba el Profesor Guillamón, dichos cambios dieron “lugar a desajustes,** bien por la necesidad de ensayo y mejora propia de cualquier medida educativa innovadora, bien por la imposibilidad de que el ajuste sea pleno para todos los miembros de la enorme comunidad universitaria de la UNED, bien, en fin, a la resistencia que acompaña siempre a medidas novedosas y apremiantes. Estos desajustes, que con frecuencia no han sido más que efectos inevitables de un proceso de adaptación, se han proyectado necesariamente en un órgano de garantía, como es la Oficina del Defensor Universitario”.

En definitiva, **si bien subrayo que la Memoria, en coherencia con el papel de esta Oficina, de nuevo contiene y contempla las novedosas cuestiones dificultosas y controvertidas** para los miembros de la Comunidad universitaria de la UNED, por razón de número y destinatarios de nuestro Servicio público, **nuestros estudiantes han sido protagonistas en nuestra institución, pero como también es constatable y con los correspondientes factores de corrección, todos los sectores necesitan del amparo de una Institución que ha de prestar un servicio, eficiente en todos los sentidos.**

Con todo, la resiliencia de todos los componentes de los distintos sectores de la Universidad, la longanimidad y fortaleza, ha devenido como uno de los elementos que más evidencian, la asombrosa capacidad de la UNED para servir a la sociedad en las circunstancias más difíciles.

Si así fue subrayado el pasado curso, **HEMOS SEGUIDO HACIENDO UNIVERSIDAD**, con la reiteración del esfuerzo previo, y evidentemente, con las consecuencias de la adaptación y, sin duda, **también con la normalidad de los conflictos o dificultades de los que esta Defensoría ha de dar cuenta a la Comunidad a la que sirve.**

Novedades y normalidad, dos polos en este caso y en esta institución que han prestado una inestimable muestra de nuestras debilidades instituciones y nuestras fortalezas. Por tanto, sirva para destacar cuanto de ellas pueda emplearse en la mejora del Servicio prestado.

A juicio de quien suscribe estas líneas, **nuestra capacidad de adaptación y la reiteración en nuestros puntos débiles, nos permite con mi pertinaz intención HACER UNIVERSIDAD, prestar un Servicio público de calidad.** Y ello no sería posible sin destacar el esfuerzo de quienes han empleado su generosidad con la sociedad a la que servimos. **Muchos han sido los llamados y a ellos y ellas, deberíamos cuando menos, reconocer cuánto de sus mejores esfuerzos han invertido para hacer realidad la continuidad de la UNED.**

Todos y cada uno de los sectores de la Comunidad lo hacen cada día posible. Ciertamente es que cuando decimos todos y todas, no solo somos capaces de emplear un lenguaje plural, sino además rayano a la generalización. **Quienes lo han hecho, bien sabemos que lo han**

hecho muy bien, sin felicitaciones, ni reconocimientos, exclusivamente por vocación y lealtad institucional.

De su lealtad institucional, la Institución ha de ser tan generosa como quienes han dedicado el mejor de empeños, en dar lo mejor de ellos mismos. Sea por tanto el momento de un mínimo reconocimiento y agradecimiento, por su vocación y compromiso, desde el servicio informático, que ha estado presente para ayudar y colaborar telefónicamente con toda la Comunidad universitaria, dadas las plurales novedades que se nos presentaban. Quienes así han diseñado la prestación de su servicio, gracias y quienes han estado prestando materialmente su atención y apoyo... qué decir. De la necesidad, virtud. Buena parte del Equipo de Gobierno ha estado tras las decisiones que **han hecho posible este cambio de paradigma en nuestros medios para materializar nuestras vocaciones de servicio.**

Decía el Profesor Guillamón el pasado curso “Nuestro Rector, desde el primer momento, tuvo la valentía para adoptar las medidas necesarias de protección de la salud y, de inmediato, la capacidad para establecer las necesarias sinergias que impulsaran la adaptación del funcionamiento de la UNED a las graves circunstancias sobrevenidas. Es de resaltar la rápida actuación de los diferentes Vicerrectorados en colaboración con los decanatos, direcciones de escuelas y con los diferentes servicios centralizados. De una manera muy especial, hay que resaltar la enorme dificultad que supuso la necesidad de contar con un sistema que sustituyera las Pruebas Presenciales y ello en un tiempo extremadamente reducido. Este desafío fue afrontado de una forma admirable a través de un intenso trabajo desarrollado desde la Secretaría General, el Vicerrectorado de Tecnología y el Vicerrectorado de Digitalización e Innovación, entre otros. La expresión de la capacidad de afrontamiento, adaptación e innovación de la UNED se vio demostrada por la creación de la plataforma Aula Virtual de Exámenes (AvEx), desarrollada por el Centro Tecnológico de Barbastro, en colaboración con los otros dos centros tecnológicos de la UNED, el de Tudela y el de Ponferrada. AvEx permitió a la UNED contar, en un tiempo que dice mucho del compromiso y buen hacer de sus diseñadores, con una herramienta para los

exámenes en línea que evitó que el estudiante tuviera que salir de su domicilio”.

Tampoco sería coherente obviar sus palabras inmediatamente posteriores “Las medidas diseñadas para la evaluación, sin duda, aportaron soluciones para la mayoría de los estudiantes, pero eran susceptibles de no llegar a otros muchos con circunstancias personales adversas, como podían ser los enfermos de COVID-19, los sanitarios y otros profesionales imprescindibles, los estudiantes con discapacidad y aquellos que no disponían de los recursos necesarios para un examen en línea. La UNED hizo gala, una vez más, de su compromiso social creando el Proyecto UNED 100% para compensar las enormes dificultades de estos estudiantes, creando las condiciones más adecuadas para hacer posible el ejercicio de su derecho a la evaluación, asegurando la igualdad de oportunidades y haciendo frente a unas circunstancias tan variadas como adversas. Gracias por ello al Vicerrectorado de Estudiantes y Emprendimiento, a la Secretaría General y a cuantos contribuyeron a la puesta en práctica de UNED 100%, expresión de una Universidad cercana, comprensiva y dispuesta siempre a la lucha por la equidad”.

La Defensoría, su equipo de consuno, ha procurado cumplir desde la renovación de la Defensora las funciones que por la normativa que le es de aplicación.

Sin duda, las evidencias estadísticas dan buena cuenta de ello; cuando menos de la extraordinaria labor realizada por **María Antonia Serrano y Gema Rodríguez. He de confesar que, por ciertas circunstancias sobrevenidas a los pocos días de la elección, han sido capaces de comprender, muchas de mis “ausencias”,** por razones médicas, por causas de sobrecarga docente, por atención a mis obligaciones académicas... Han tomado con absoluta delicadeza y generosidad, la iniciativa en momentos de especial singularidad para todos y todas.

De ahí que **cuando debemos rendir cuentas**, no se nos puede olvidar 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.

De idéntico modo he de destacar que esta nueva 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, he sido escuchada con atención y paciencia por los miembros de la Comunidad Universitaria y sus representantes. El equipo de Gobierno ha sabido entender mi perentoria necesidad de hacer públicas muchas de las quejas, reclamaciones y peticiones recibidas en la oficina. A mi modesto juicio, una de las vías era la de 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 esta forma de actuar es diferente, 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, dan buena cuenta las actas y grabaciones de la celebración de los Consejos.

Y, finalmente, **he de subrayar algo esencial. Esta Defensora es una persona especialmente falible, cometo errores, ciertos conflictos me impelen a conseguir una solución inmediata.** Y de ahí que, sin remontarme a otros supuestos, recientemente, confundiera una convocatoria ordinaria con una extraordinaria, o un precio público con lo que no tuviese dicha categoría... **Siempre he dicho que el que más habla, más se equivoca. 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 por “Gema”, sencillamente, un apreciado profesor tutor, una alumna y sus convalidaciones, de un docente sobre la nota de un estudiante, así como de un miembro de personal de administración y servicios, en este caso, más bien competencia de otras instancias, aún esperan mi respuesta. Otros asuntos, en el momento de redactar estas líneas, si como los anteriores los tengo con la recomendación o correo cuasi redactados, otros están a espera de Informes o de datos para su resolución.** De modo que quede constancia que, si son miles los asuntos, otros, **pocos, pero que afectan a personas y que son “SUS” problemas, los he demorado más de lo preciso. Vaya por delante mis disculpas y mi compromiso de adopción de la medida que proceda, siempre no ejecutiva, pero siempre con la atención que precisen.**

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.

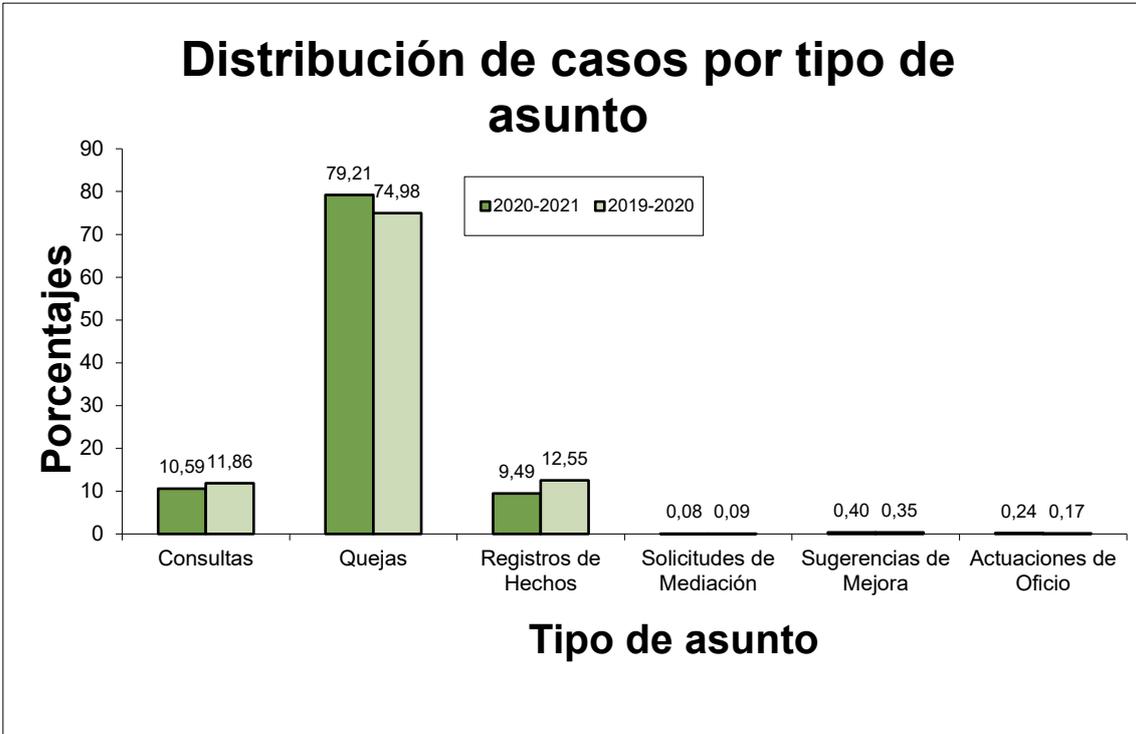
Para ello y, por último, **reitero la necesaria comprensión, atención y apoyo de quienes haya de requerir Informes o datos adicionales para la resolución de los distintos asuntos presentados ante la Oficina.** Como elementos imprescindibles, de nuevo gracias por entender que no es una revisión, ni recurso, 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.**

II. EVIDENCIAS ESTADÍSTICAS

1. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR TIPO DE ASUNTO

1.1. EL CUADRO ESTADÍSTICO

Distribución de casos por tipo de asunto				
Curso 2020-2021			Curso 2019-2020	
Tipo de Asunto	Número de Casos	%	Número de Casos	%
Consultas	134	10,59	136	11,86
Quejas	1002	79,21	860	74,98
Registros de Hechos	120	9,49	144	12,55
Solicitudes de Mediación	1	0,08	1	0,09
Sugerencias de Mejora	5	0,40	4	0,35
Actuaciones de Oficio	3	0,24	2	0,17
Total	1265	100	1147	100



1.2. LA TRADUCCIÓN CUALITATIVA DE LOS DATOS NUMÉRICO: SU INCREMENTO

A la vista de la tabla precedente, lo cierto es que las quejas se han incrementado de 860 a 1002 que, en definitiva, es un incremento más que notable. Incremento que podemos correlacionar, tanto con las dificultades de las novedades del sistema de evaluación, como las de las referidas a la dificultad temporal y de fondo en la realización de las pruebas, la falta de contestación... quejas en un importante número que es más que posible requieran de nuevos planteamientos y de análisis para fortalecer en especial este Servicio público Universitario. **Si afrontamos con naturalidad que la prestación de un servicio tiene unos destinatarios evidentes, nuestros estudiantes, ellos son quienes nos darán la medida de la falta de atención, o de respuesta o de puntos “calientes” que reclaman nuestros mejores esfuerzos para paliarlos.**

En todo caso, este incremento o las quejas en si, no pueden explicitar un panorama desértico ni inhóspito académicamente; de hecho, **si hay algunas infundadas, otras lo son procedimentalmente, en otras carecemos de competencias... y en algunas hemos dictado Recomendaciones como más adelante daremos cuenta.**

En apretada **síntesis, las reclamaciones suponen el grupo del desempeño de la Defensoría, particular asciende casi al 80 de su actividad. Es más, entre el curso “pre covid” y el actual se ha duplicado, de 448 en el curso 2018-19, 860 en el 2019-2020 hasta el actual en el que se computan a 1.002**, en el momento de la confección de las estadísticas. Una de las evidencias, qué duda cabe, trae causa de las consecuencias de la situación sanitaria, sea por el tipo de examen, por el tiempo que se les ha permitido, por la ausencia de contestación de pruebas presenciales pese a la constancia en el CAU, deficiencias y obsolescencias de los sistemas informáticos de nuestros estudiantes, que, al no haber realizado las pruebas técnicas notificadas desde Secretaría General, han implicado la pérdida de oportunidad del buen uso de la aplicación.

Lo cierto es que **la denominación técnica de queja, no necesariamente coincide con que la deficiencia, irregularidad o vulneración de derechos de la que quien la suscribe, pueda acreditarse**, o sea, en suma, una queja en sentido estricto.

1.3. TRAMITACIÓN: QUEJAS EN SENTIDO ESTRICTO, FUNDADAS Y CARENTES DE OBJETO

La tramitación habitual de las quejas, dependiendo si su envío **se materializa a través del correo institucional, del personal de quien suscribe, o vía telefónica**, es como no podía ser de otra manera, si es objeto o no de la competencia del Defensor Universitario. No puedo pasar este extremo sin reiterar que esta escasa competencia, por no haber agotado el procedimiento o por la carencia de competencias ejecutivas, causa y así lo transmiten, cierta desilusión por quien la haya formalizado. El nivel y expectativa de quien deposita en nuestra Institución es de gran alcance, más allá del que nos determina nuestro Reglamento.

Recuérdese que, en todo caso, las quejas han de ser evaluadas:

- a) procedentes,
- b) cualificadas o,
- c) no procedentes.

Reglamentariamente, las procedentes son aquellas que contempla, en sentido estricto, el funcionamiento de Oficina del Defensor Universitario. Las cualificadas no han agotado aún los recursos procedentes, si bien parecen tener fundamento suficiente o indicios de disfunción institucional. Finalmente, hemos también de indicar que otras, carecen de objeto o sentido. De ahí su calificación como no procedentes.

1.4. COLABORACIÓN Y LEALTAD INSTITUCIONAL: EL FORTALECIMIENTO DE NUESTRAS INSTITUCIONES

Por otra parte, un extremo controvertido de las quejas presentadas es que, en reiteradas ocasiones, hemos de **instar la colaboración de otras instituciones universitarias**. En este punto, hemos de resaltar la colaboración casi instantánea de muchos de los órganos de esta Universidad, sean Centros asociados, etc., etc., prestando ayuda, colaboración datos, facilitando, en definitiva, la resolución en el sentido que pueda proceder. **Esta colaboración y lealtad institucional llega al extremo** de que no solo el órgano a quien hemos instado información, actúe en consecuencia sino que, adicionalmente, resuelvan con su intervención el problema y de forma inmediata también, nos den cuenta del resultado de sus gestiones. **En este punto, quienes han instado la queja, sea en el sentido que sea la resolución de la cuestión planteada, siempre o en la mayoría de los casos, también se ponen en contacto con la Defensoría para indicarnos su satisfacción por las gestiones y su resultado... o, todo lo contrario.**

También queremos destacar **esta impagable labor institucional de quienes colaboran lealmente con la Universidad, gracias a su colaboración y comprensión, su tiempo e interés, y su capacidad de integración que también estas labores adicionales forman parte de sus obligaciones, contribuyen de forma impagable al FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA DEFENSORÍA.**

Por su parte, el Registro de hechos, con una llevanza mayoritaria por la propia Oficina, ha descendido como el de Consultas.

1.5. LA LEY DE CONVIVENCIA UNIVERSITARIA, LOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: CPRI COMO INSTITUCIÓN PRECUSORA EN LA UNED

Uno de los aspectos que afronta la nueva **Ley de universidades y el nuevo sistema de Convivencia Universitaria**, aprobada el Congreso el

pasado 17 de noviembre de 2021, es el sistema alternativo de resolución de conflictos.

En su Exposición de Motivos, en sede de tramitación parlamentaria, ya preveía **la creación en el seno de las universidades de una Comisión de Convivencia, que podrá estar presidida por el Defensor o Defensora Universitaria** y con representación paritaria de los distintos sectores. Su función será canalizar las iniciativas y propuestas de los sectores que integran la comunidad universitaria para mejorar la convivencia en la universidad, promover la utilización del mecanismo de mediación para intentar dar respuesta a los conflictos que pudieran plantearse entre sus miembros pertenecientes al mismo o diferente sector, por la vulneración de las Normas de Convivencia, y en aquellos casos en que resulte procedente, tramitar el procedimiento de mediación como alternativa al régimen disciplinario.

En este **extremo de la resolución de conflictos, lo cierto es que nuestra Universidad, se adelantó en el tiempo con Centro de Prevención, Resolución de Conflictos e Inspección (CPRI)**, que como bien advierte: “con el objetivo último de fomentar la cultura del cumplimiento en nuestra Universidad y de conformidad con lo establecido por los arts. 3.2, 144 d), 175 e) y 192 b) EUNED, era necesario que las tareas disciplinarias y de mediación, que ya ejercía el Servicio de Inspección, se vieran ampliadas y complementadas tanto con medidas alternativas a las sanciones como con acciones de carácter preventivo.

Solo si todos quienes integramos la UNED asumimos nuestra responsabilidad tanto en la resolución de los posibles conflictos que se produzcan, como en la evitación de estos, se propiciará un correcto funcionamiento de la Universidad, pues únicamente la asunción de responsabilidades por todas las partes garantiza, realmente, la interiorización de los valores básicos de la institución y la creación de las condiciones materiales necesarias para su puesta en práctica.

Para ello es necesaria una visión global de las distintas acciones que impulsan el correcto funcionamiento de la universidad, la concreción de esa visión es tarea del CPRI.

El objetivo es pues claro: el CPRI es el instrumento básico no solo en la investigación y sanción de las posibles infracciones cometidas por quienes formamos parte de la UNED, sino en la evitación de las mismas, conjugando las políticas reactivas con las preventivas”.

De modo que esta cultura del cumplimiento y habida cuenta del establecido por la mencionada nueva Ley, se nos atoja **innecesario la duplicidad de funciones cuando ya está consolidado este medio alternativo de resolución de conflictos en el CPRI**³.

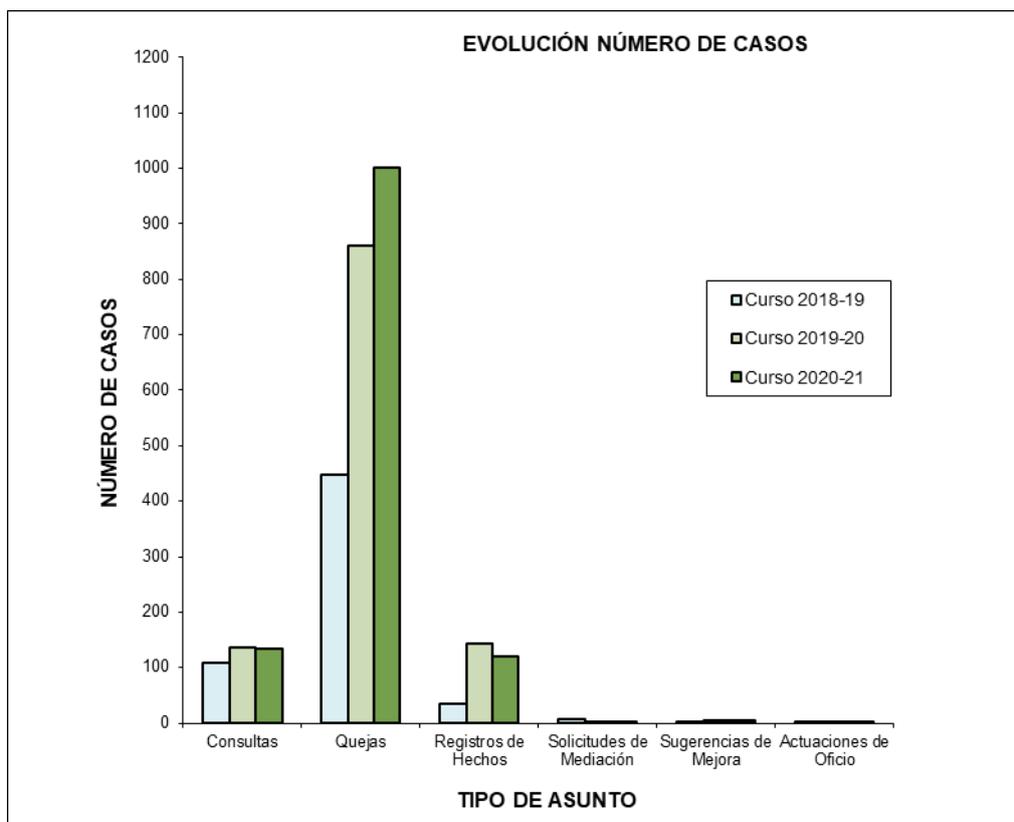
Sin perjuicio, como es evidente de la preceptiva adaptación institucional de este servicio o las conversaciones que procedan con la Defensoría para configurar de conformidad a la Ley y a la mejor resolución de los conflictos que se ventilen por esta vía.

A mayor abundamiento, el número de peticiones presentadas a la Defensoría, resulta “insignificante” por comparación, al resto de casos.

Afortunadamente recibimos sugerencias de mejora, cuestión a la que estamos bien atentos, toda vez que la perspectiva que pueden proporcionar y promocionar el servicio académico prestado.

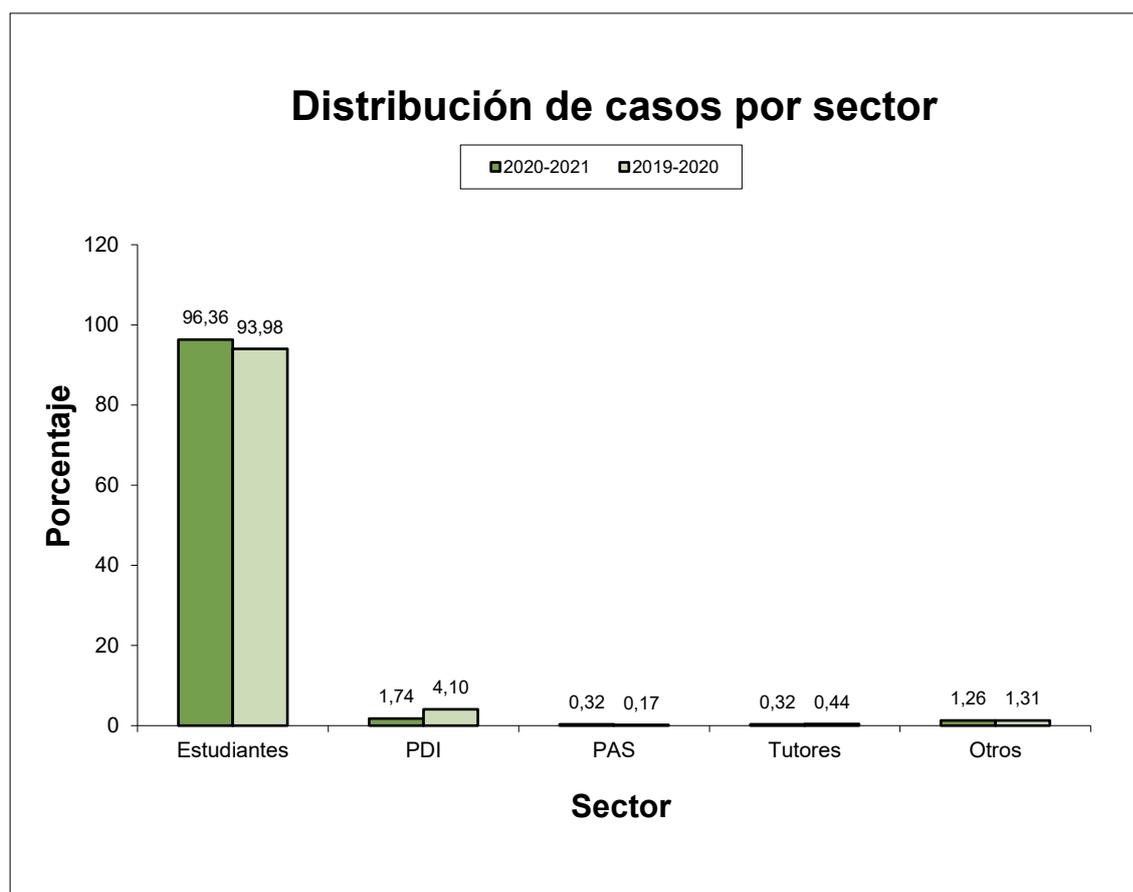
³ <https://www.uned.es/universidad/inicio/en/institucional/cpri.html>

Evolución número de casos						
Curso 2020-2021			Curso 2019-2020		Curso 2018-2019	
Tipo de Asunto	Número de Casos	%	Número de Casos	%	Número de Casos	%
Consultas	134	10,59	136	11,86	108	17,88
Quejas	1002	79,21	860	74,98	448	74,17
Registros de Hechos	120	9,49	144	12,55	36	5,96
Solicitudes de Mediación	1	0,08	1	0,09	7	1,16
Sugerencias de Mejora	5	0,40	4	0,35	2	0,33
Actuaciones de Oficio	3	0,24	2	0,17	3	0,50
Total	1265	100	1147	100	604	100



2. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR SECTOR

Distribución de casos por sector				
Curso 2020-2021			Curso 2019-2020	
Sector	Número de Casos	%	Número de Casos	%
Estudiantes	1219	96,36	1078	93,98
PDI	22	1,74	47	4,10
PAS	4	0,32	2	0,17
Tutores	4	0,32	5	0,44
Otros	16	1,26	15	1,31
TOTAL	1265	100,00	1147	100,00

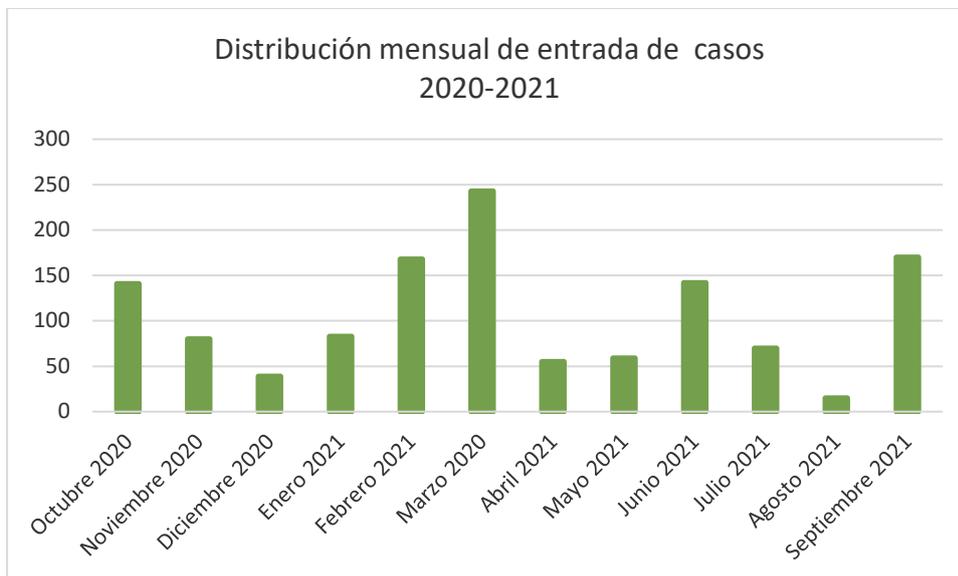


En cuanto a la distribución según los sectores de la Comunidad académica, resulta evidente que está protagonizada por el cuantitativamente más significativo, como es el de nuestros estudiantes.

Resulta llamativo que por parte del sector del PDI, ha descendido a la mitad, frente al PAS que se ha duplicado. El profesorado tutor se mantiene, en una tasa baja, al igual que de otros sectores.

3. DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE CASOS

Distribución mensual de casos Curso 2020-2021		
Mes	Número de Casos	%
Octubre 2020	141	11,15
Noviembre 2020	80	6,32
Diciembre 2020	39	3,08
Enero 2021	83	6,56
Febrero 2021	168	13,28
Marzo 2020	243	19,21
Abril 2021	55	4,35
Mayo 2021	59	4,66
Junio 2021	142	11,23
Julio 2021	70	5,53
Agosto 2021	15	1,19
Septiembre 2021	170	13,44
Total	1265	100



La distribución temporal de casos está directamente correlacionada con el sector que mayoritariamente las presenta, es decir, siendo el alumnado el más numeroso, lógicamente sus quejas se concentrarán en los momentos más significativos de su desempeño académico. Nos referimos como es obvio, a los momentos de la realización de las pruebas

de evaluación. En particular, el mes de marzo ha sido el que cuantitativamente presenta mayor concentración de quejas, que podemos asociar con las pruebas “avex” y las reclamaciones de exámenes.

También se correlacionan con otros momentos de idéntica naturaleza como son septiembre y 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.

Es especialmente significativo, y en este extremo, la Universidad ha de adoptar medidas, en lo que se refiere a la presentación de quejas reiteradas por 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.

Resulta especialmente complejo reprochar ciertas actitudes académicas (reiteradas, no puntuales por enfermedad, baja...) sino la absoluta dejación de funciones sin solución por parte del Vicerrectorado o Decanato o Dirección departamental. Coexisten circunstancias de absentismo, en momentos como los actuales que la actividad docente se puede presentar en otros lugares bien distantes de la denominada Sede Central, incompatibilidad 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 vocación y dedicación sus

obligaciones, sin que generen quejas de naturaleza alguna. En este punto, también hemos de recordar que es obligación de la Defensoría elevar la cuestión a Rectorado. 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. 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, así como de las consecuencias de que a un estudiante se le aplique con grave perjuicio, la memoria de otro Grado del que esté cursando. El hecho de que una asignatura coincida en dos o más grados, no permite que el docente desconozca que en cada Grado verificado por la ANECA las condiciones validadas son distintas.

Cierto es que 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 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.

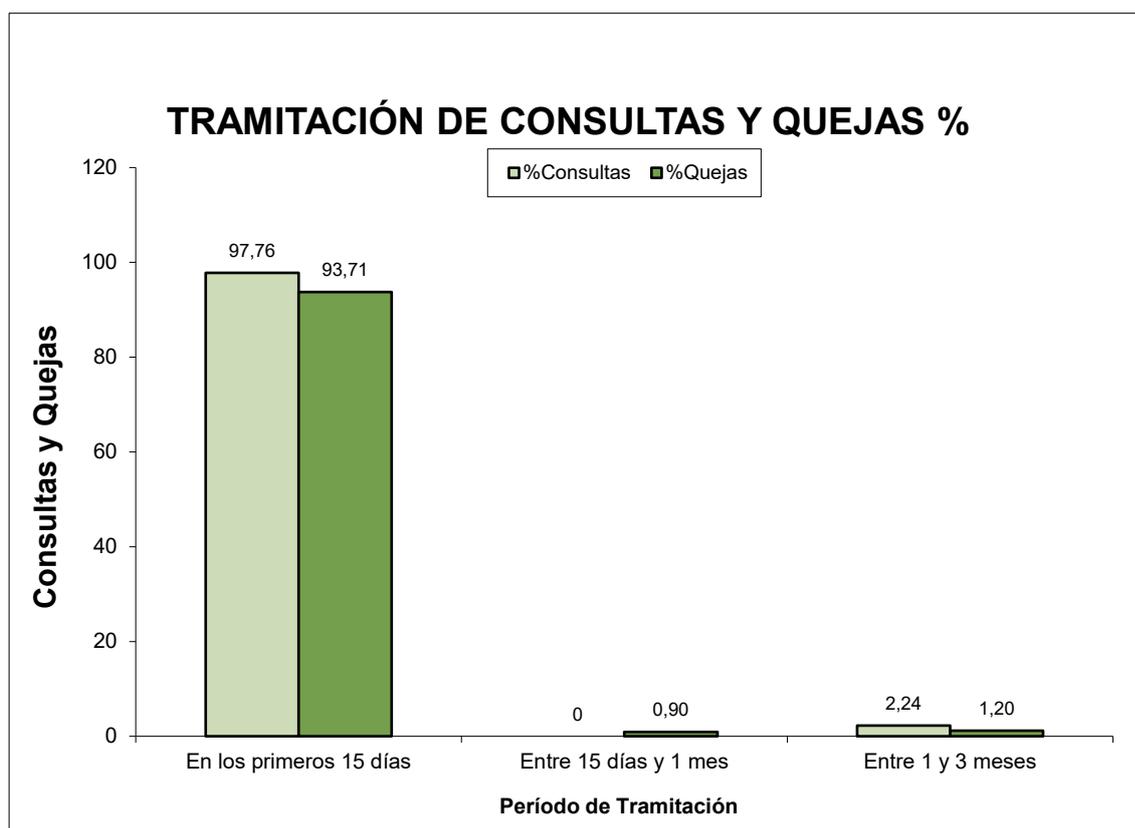
En este punto y con el Profesor Guillamón “El primer responsable de velar por el respeto y la convivencia en la Universidad es el profesorado, si este no da ejemplo o se permite la vulneración de los principios del trato humano está socavando su dedicación docente. Como no nos cansamos de repetir, el PDI, el profesorado tutor y el PAS debemos ser los primeros en velar por la corrección en el trato, responsabilizándonos cada uno en



nuestra parcela, del buen clima de convivencia que debe reinar en la UNED”.

4. TRAMITACIÓN DE CONSULTAS Y QUEJAS

Tramitación de consultas y quejas		
Curso 2020-2021		
Período de tramitación	Consultas %	Quejas %
En los primeros 15 días	97,76	93,71
Entre 15 días y 1 mes	0	0,90
Entre 1 y 3 meses	2,24	1,20



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 implicar que dos personas son más que suficientes, se traduce en que las dos personas que están en 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.

5. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR MATERIA

Cursos 2020-2021		
Distribución de casos por materia (1265)		
MATERIA	CASOS	%
Admisión Máster	15	1,19
Consulta	2	
Queja	11	
Registro de Hechos	2	
Becas y Ayudas al Estudio	30	2,37
Consulta	4	
Queja	21	
Registro de Hechos	5	
Convalidaciones	38	3,00
Consulta	5	
Queja	31	
Registro de Hechos	2	
Criterios de Evaluación	15	1,19
Queja	13	
Registro de Hechos	2	
Docencia Nivel-contenido	61	4,82
Queja	54	
Registro de Hechos	7	
Docencia Virtualización	11	0,87
Queja	10	
Registro de Hechos	1	
Evaluación Continua	19	1,50
Consulta	2	
Queja	17	
Evaluación junio 2020	6	0,47
Queja	5	
Solicitud Mediación	1	
Evaluación septiembre 2020	28	2,21
Queja	26	
Registro de Hechos	2	
Evaluación diciembre 2020	2	0,16
Queja	2	
Evaluación febrero 2021	121	9,57
Actuación de Oficio	1	
Consulta	5	
Queja	102	
Registro de Hechos	13	

Cursos 2020-2021		
Distribución de casos por materia (1265) (continuación)		
MATERIA	CASOS	%
Evaluación junio 2021	214	16,92
Consulta	4	
Queja	198	
Registro de Hechos	12	
Evaluación septiembre 2021	63	4,98
Consulta	2	
Queja	56	
Registro de Hechos	5	
Foros	11	0,87
Queja	10	
Registro de Hechos	1	
Funcionamiento	24	1,90
Queja	22	
Registro de Hechos	2	
Funcionamiento Web	5	0,40
Queja	3	
Registro de Hechos	2	
Gestión Administrativa	39	3,08
Consulta	9	
Queja	26	
Registro de Hechos	4	
Librería Virtual	1	0,08
Queja	1	
Material Didáctico	12	0,95
Queja	10	
Registro de Hechos	2	
Medios/Instalaciones	14	1,11
Actuación de Oficio	1	
Consulta	1	
Queja	11	
Registro de Hechos	1	
Queja	54	
Registro de Hechos	7	
Normativa	21	1,66
Consulta	12	
Queja	6	
Registro de Hechos	3	
Notas	48	3,79
Consulta	8	
Queja	29	
Registro de Hechos	11	

Cursos 2020-2021		
Distribución de casos por materia (1265) (continuación)		
MATERIA	CASOS	%
Organización-Atención docente	42	3,32
Consulta	4	
Queja	26	
Registro de Hechos	11	
Sugerencia de Mejora	1	
Oposiciones/Concursos	8	0,63
Consulta	1	
Queja	7	
Planes de Estudio	8	0,63
Consulta	2	
Queja	5	
Registro de Hechos	1	
Prácticas	22	1,74
Consulta	1	
Queja	16	
Registro de Hechos	5	
Procedimiento de Admisión	6	0,47
Consulta	4	
Queja	2	
Procedimiento de Matrícula	138	10,91
Consulta	27	
Queja	96	
Registro de Hechos	15	
Procedimiento Sancionador	12	0,95
Actuación de Oficio	1	
Consulta	7	
Queja	4	
Profesorado Sede Central	1	0,08
Queja	1	
Profesores Tutores	9	0,71
Consulta	1	
Queja	7	
Registro de Hechos	1	
Pruebas Presenciales	25	1,98
Consulta	4	
Queja	15	
Registro de Hechos	2	
Sugerencia de Mejora	4	
Revisión exámenes	124	9,80
Consulta	16	
Queja	104	
Registro de Hechos	4	
Salud Laboral	5	0,40
Queja	5	

Cursos 2020-2021		
Distribución de casos por materia (1265) (continuación)		
MATERIA	CASOS	%
Trabajo Fin de Grado	35	2,77
Consulta	1	
Queja	32	
Registro de Hechos	2	
Trabajo Fin de Máster	9	0,71
Queja	9	
Tribunal de Compensación	8	0,63
Consulta	6	
Queja	2	
Tutorías virtualización	3	0,24
Queja	2	
Registro de Hechos	1	
Otros	12	0,95
Consulta	6	
Queja	5	
Registro de Hechos	1	
Total general	1265	

6. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR ÁREA

Curso 2020-2021		
Distribución de Consultas (134) por área		
Área	Casos	%
Centro de Prevención, Resolución de Conflictos de Inspección (CPRI)	7	5,22
Procedimiento Sancionador	7	
Curso de Acceso Directo	4	2,99
Procedimiento de Matrícula	4	
Escuela de Doctorado	1	0,75
Normativa	1	
ETS de Ingeniería Informática	3	2,24
Evaluación febrero 2021	1	
Evaluación junio 2021	1	
Revisión exámenes	1	
ETS de Ingenieros Industriales	4	2,99
Procedimiento de Matrícula	2	
Revisión exámenes	2	
Facultad de Ciencias	8	5,97
Convalidaciones	1	
Evaluación Continua	1	
Gestión Administrativa	1	
Procedimiento de Matrícula	1	
Revisión exámenes	1	
Tribunal de Compensación	2	
Otros	1	
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	12	8,96
Convalidaciones	1	
Notas	2	
Evaluación septiembre 2021	1	
Gestión Administrativa	1	
Organización-Atención docente	1	
Procedimiento de Admisión	1	
Procedimiento de Matrícula	2	
Tribunal de Compensación	2	
Otros	1	
Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	1	0,75
Procedimiento de Matrícula	1	

Curso 2020-2021		
Distribución de Consultas (134) por área (continuación)		
Área	Casos	%
Facultad de Derecho	20	14,93
Becas y Ayudas al Estudio	2	
Convalidaciones	2	
Notas	1	
Evaluación junio 2021	1	
Gestión Administrativa	2	
Normativa	1	
Organización-Atención docente	3	
Procedimiento de Matrícula	1	
Pruebas Presenciales	1	
Revisión exámenes	5	
Tribunal de Compensación	1	
Facultad de Educación	13	9,70
Admisión Máster	2	
Becas y Ayudas al Estudio	1	
Notas	3	
Oposiciones/Concursos	1	
Procedimiento de Matrícula	3	
Trabajo Fin de Grado	1	
Tribunal de Compensación	1	
Otros	1	
Facultad de Filología	4	2,99
Notas	1	
Revisión exámenes	1	
Planes de Estudio	1	
Procedimiento de Matrícula	1	
Facultad de Filosofía	3	2,24
Normativa	1	
Revisión exámenes	1	
Procedimiento de Matrícula	1	
Facultad de Geografía e Historia	6	4,48
Evaluación junio 2021	1	
Revisión exámenes	2	
Normativa	1	
Procedimiento de Matrícula	2	
Facultad de Psicología	9	6,72
Convalidaciones	1	
Gestión Administrativa	1	
Prácticas	1	
Procedimiento de Admisión	1	
Procedimiento de Matrícula	3	
Revisión exámenes	2	
Gerencia	1	0,75
Normativa	1	

Curso 2020-2021		
Distribución de Consultas (134) por área (continuación)		
Área	Casos	%
Rectorado	2	1,49
Medios/Instalaciones	1	
Otros	1	
Secretaría General	11	8,21
Evaluación febrero 2021	4	
Evaluación junio 2021	1	
Evaluación septiembre 2021	1	
Gestión Administrativa	2	
Pruebas Presenciales	3	
Vicerrectorado de Centros Asociados	1	0,75
Normativa	1	
Vicerrectorado de Coordinación Académica y Calidad	1	0,75
Normativa	1	
Vicerrectorado de Estudiantes y Emprendimiento	5	3,73
Becas y Ayudas al Estudio	1	
Procedimiento de Admisión	1	
Procedimiento de Matrícula	2	
Revisión exámenes	1	
Vicerrectorado de Formación Permanente para el Desempeño Profesional	5	3,73
Gestión Administrativa	2	
Notas	1	
Procedimiento de Matrícula	2	
Vicerrectorado de Grado y Posgrado	5	3,73
Evaluación Continua	1	
Normativa	1	
Planes de Estudio	1	
Procedimiento de Matrícula	2	
Vicerrectorado de Personal Docente e Investigador	6	4,48
Normativa	4	
Profesores Tutores	1	
Otros	1	
Externa	1	0,75
Otros	1	
Otros	1	0,75
Procedimiento de Admisión	1	
Total general	134	

Curso 2020- 2021			
Distribución de Quejas (1002) por área			
Área	Casos	%	
Consejo Social	3	0,30	
Becas y Ayudas al Estudio	1		
Normativa	1		
Otros	1		
Centro de Prevención, Resolución de Conflictos e Inspección (CPRI)	4	0,40	
Material Didáctico	1		
Procedimiento Sancionador	3		
Curso de Acceso Directo	5	0,50	
Evaluación junio 2021	1		
Foros	1		
Notas	1		
Procedimiento de Matrícula	1		
Revisión exámenes	1		
Escuela de Doctorado	5	0,50	
Funcionamiento	1		
Procedimiento de Matrícula	4		
ETS de Ingeniería Informática	8	0,80	
Criterios de Evaluación	2		
Evaluación febrero 2021	2		
Organización-Atención docente	1		
Procedimiento de Matrícula	2		
Trabajo Fin de Máster	1		
ETS de Ingenieros Industriales	29	2,89	
Becas y Ayudas al Estudio	1		
Convalidaciones	2		
Docencia Nivel-contenido	2		
Organización-Atención docente	3		
Docencia Virtualización	5		
Evaluación febrero 2021	1		
Evaluación septiembre 2020	1		
Evaluación septiembre 2021	5		
Normativa	1		
Prácticas	1		
Procedimiento de Matrícula	3		
Pruebas Presenciales	1		
Revisión exámenes	2		
Otros	1		

Curso 2020- 2021		
Distribución de Quejas (1002) por área (continuación)		
Área	Casos	%
Facultad de Ciencias	24	2,40
Becas y Ayudas al Estudio	1	
Criterios de Evaluación	2	
Docencia Nivel-contenido	1	
Evaluación febrero 2021	6	
Evaluación septiembre 2021	1	
Gestión Administrativa	1	
Organización-Atención docente	2	
Prácticas	6	
Procedimiento de Matrícula	2	
Revisión exámenes	2	
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	52	5,19
Convalidaciones	11	
Criterios de Evaluación	1	
Docencia Nivel-contenido	6	
Evaluación Continua	2	
Evaluación diciembre 2020	1	
Evaluación febrero 2021	6	
Evaluación junio 2021	1	
Evaluación septiembre 2020	1	
Evaluación septiembre 2021	4	
Foros	1	
Material Didáctico	1	
Notas	2	
Organización-Atención docente	4	
Prácticas	1	
Procedimiento de Matrícula	3	
Revisión exámenes	4	
Trabajo Fin de Grado	2	
Trabajo Fin de Máster	1	
Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	31	3,09
Evaluación Continua	2	
Evaluación febrero 2021	5	
Evaluación septiembre 2020	1	
Evaluación septiembre 2021	11	
Funcionamiento	1	
Material Didáctico	1	
Notas	1	
Organización-Atención docente	1	
Prácticas	1	
Procedimiento de Matrícula	3	
Revisión exámenes	4	

Curso 2020- 2021		
Distribución de Quejas (1002) por área (continuación)		
Área	Casos	%
Facultad de Derecho	175	17,47
Admisión Máster	3	
Becas y Ayudas al Estudio	1	
Convalidaciones	7	
Criterios de Evaluación	2	
Docencia Nivel-contenido	6	
Docencia Virtualización	1	
Evaluación Continua	1	
Evaluación diciembre 2020	1	
Evaluación febrero 2021	17	
Evaluación junio 2020	1	
Evaluación junio 2021	13	
Evaluación septiembre 2020	6	
Evaluación septiembre 2021	7	
Foros	3	
Gestión Administrativa	7	
Material Didáctico	2	
Notas	12	
Oposiciones/Concursos	1	
Organización-Atención docente	5	
Planes de Estudio	1	
Prácticas	1	
Procedimiento de Admisión	1	
Procedimiento de Matrícula	16	
Pruebas Presenciales	2	
Revisión exámenes	38	
Trabajo Fin de Grado	17	
Trabajo Fin de Máster	2	
Tribunal de Compensación	1	

Curso 2020- 2021		
Distribución de Quejas (1002) por área (continuación)		
Área	Casos	%
Facultad de Educación	66	6,59
Admisión Máster	2	
Convalidaciones	2	
Docencia Nivel-contenido	2	
Evaluación Continua	4	
Evaluación febrero 2021	4	
Evaluación junio 2021	3	
Evaluación septiembre 2021	3	
Funcionamiento	2	
Gestión Administrativa	1	
Notas	4	
Organización-Atención docente	2	
Planes de Estudio	1	
Procedimiento de Matrícula	5	
Revisión exámenes	25	
Salud Laboral	1	
Trabajo Fin de Grado	2	
Trabajo Fin de Máster	3	
Facultad de Filología	30	2,99
Admisión Máster	2	
Convalidaciones	2	
Criterios de Evaluación	1	
Docencia Nivel-contenido	5	
Evaluación Continua	2	
Evaluación febrero 2021	2	
Evaluación junio 2021	2	
Evaluación septiembre 2021	1	
Material Didáctico	1	
Planes de Estudio	1	
Procedimiento de Admisión	1	
Procedimiento de Matrícula	1	
Revisión exámenes	4	
Trabajo Fin de Grado	5	
Facultad de Filosofía	17	1,70
Criterios de Evaluación	1	
Evaluación febrero 2021	2	
Evaluación junio 2021	1	
Evaluación septiembre 2020	1	
Foros	2	
Funcionamiento	1	
Organización-Atención docente	2	
Planes de Estudio	1	
Procedimiento de Matrícula	2	
Profesorado Sede Central	1	
Revisión exámenes	3	

Curso 2020- 2021		
Distribución de Quejas (1002) por área (continuación)		
Área	Casos	%
Facultad de Geografía e Historia	33	3,29
Admisión Máster	2	
Convalidaciones	4	
Docencia Nivel-contenido	1	
Evaluación Continua	3	
Evaluación febrero 2021	6	
Evaluación junio 2020	1	
Evaluación junio 2021	2	
Foros	1	
Gestión Administrativa	2	
Oposiciones/Concursos	1	
Organización-Atención docente	1	
Procedimiento de Matrícula	2	
Revisión exámenes	6	
Trabajo Fin de Máster	1	
Facultad de Psicología	163	16,27
Admisión Máster	1	
Becas y Ayudas al Estudio	1	
Convalidaciones	2	
Criterios de Evaluación	4	
Docencia Nivel-contenido	25	
Evaluación Continua	2	
Evaluación febrero 2021	23	
Evaluación junio 2020	1	
Evaluación junio 2021	34	
Evaluación septiembre 2020	3	
Evaluación septiembre 2021	11	
Foros	2	
Funcionamiento	3	
Funcionamiento Web	1	
Gestión Administrativa	5	
Normativa	1	
Notas	8	
Organización-Atención docente	2	
Prácticas	5	
Procedimiento de Matrícula	9	
Procedimiento Sancionador	1	
Revisión exámenes	12	
Trabajo Fin de Grado	6	
Tribunal de Compensación	1	
Fundación UNED	4	0,40
Docencia Nivel-contenido	2	
Funcionamiento	1	
Procedimiento de Matrícula	1	

Curso 2020- 2021		
Distribución de Quejas (1002) por área (continuación)		
Área	Casos	%
Gerencia	6	0,60
Medios/Instalaciones	1	
Oposiciones/Concursos	3	
Salud Laboral	1	
Otros	1	
Instituto Universitario Gutiérrez Mellado	1	0,10
Docencia Nivel-contenido	1	
Rectorado	2	0,20
Convalidaciones	1	
Normativa	1	
Secretaría General	75	7,49
Becas y Ayudas al Estudio	1	
Evaluación febrero 2021	23	
Evaluación junio 2020	2	
Evaluación junio 2021	20	
Evaluación septiembre 2020	12	
Evaluación septiembre 2021	10	
Pruebas Presenciales	7	
Vicerrectorado de Centros Asociados	26	2,59
Docencia Virtualización	2	
Evaluación Continua	1	
Funcionamiento	7	
Material Didáctico	1	
Medios/Instalaciones	4	
Prácticas	1	
Procedimiento de Matrícula	2	
Profesores Tutores	4	
Pruebas Presenciales	2	
Tutorías virtualización	2	
Vicerrectorado de Coordinación Académica y Calidad	3	0,30
Funcionamiento	2	
Procedimiento de Matrícula	1	
Vicerrectorado de Digitalización e Innovación	3	0,30
Librería Virtual	1	
Material Didáctico	2	

Curso 2020- 2021		
Distribución de Quejas (1002) por área (continuación)		
Área	Casos	%
Vicerrectorado de Estudiantes y Emprendimiento	162	16,17
Becas y Ayudas al Estudio	13	
Evaluación febrero 2021	4	
Evaluación junio 2021	119	
Evaluación septiembre 2020	1	
Evaluación septiembre 2021	2	
Funcionamiento	1	
Gestión Administrativa	5	
Medios/Instalaciones	4	
Normativa	2	
Notas	1	
Procedimiento de Matrícula	4	
Pruebas Presenciales	3	
Revisión exámenes	3	
Vicerrectorado de Formación Permanente para Desempeño Profesional	20	2,00
Docencia Nivel-contenido	3	
Evaluación junio 2021	2	
Funcionamiento	3	
Funcionamiento Web	1	
Gestión Administrativa	1	
Material Didáctico	1	
Organización-Atención docente	3	
Otros	1	
Planes de Estudio	1	
Procedimiento de Matrícula	4	
Vicerrectorado de Grado y Posgrado	35	3,49
Becas y Ayudas al Estudio	1	
Gestión Administrativa	3	
Procedimiento de Matrícula	30	
Trabajo Fin de Máster	1	
Vicerrectorado de Investigación, Transferencia del Conocimiento y Divulgación	3	0,30
Admisión Máster	1	
Evaluación febrero 2021	1	
Medios/Instalaciones	1	
Vicerrectorado de Personal Docente e Investigador	9	0,90
Oposiciones/Concursos	2	
Procedimiento de Matrícula	1	
Profesores Tutores	3	
Salud Laboral	3	

Vicerrectorado de Política Institucional y Relaciones Internacionales	1	0,10
Becas y Ayudas al Estudio	1	
Vicerrectorado de Tecnología	6	0,60
Docencia Virtualización	2	
Evaluación septiembre 2021	1	
Funcionamiento Web	1	
Gestión Administrativa	1	
Medios/Instalaciones	1	
Externa	1	0,10
Otros	1	
Total general	1002	

Curso 2020-2021		
Distribución de Registro de Hechos (120) por área		
Área	Casos	%
Curso de Acceso Directo	1	0,83
Otros	1	
Escuela de Doctorado	6	5,00
Gestión Administrativa	1	
Organización-Atención docente	2	
Procedimiento de Matrícula	3	
ETS de Ingeniería Informática	2	1,67
Normativa	1	
Procedimiento de Matrícula	1	
ETS de Ingenieros Industriales	5	4,17
Docencia Nivel-contenido	1	
Evaluación septiembre 2021	2	
Organización-Atención docente	2	
Facultad de Ciencias	2	1,67
Evaluación septiembre 2021	1	
Prácticas	1	
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	6	5,00
Convalidaciones	1	
Docencia Nivel-contenido	1	
Evaluación junio 2021	1	
Evaluación septiembre 2020	1	
Organización-Atención docente	1	
Procedimiento de Matrícula	1	
Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	4	3,33
Notas	3	
Revisión exámenes	1	
Facultad de Derecho	30	25,00
Admisión Máster	2	
Becas y Ayudas al Estudio	4	
Convalidaciones	1	
Docencia Nivel-contenido	2	
Evaluación febrero 2021	3	
Evaluación junio 2021	4	
Evaluación septiembre 2021	1	
Gestión Administrativa	2	
Material Didáctico	1	
Notas	4	
Organización-Atención docente	1	
Planes de Estudio	1	
Procedimiento de Matrícula	2	
Trabajo Fin de Grado	2	
Facultad de Educación	2	1,67
Normativa	1	
Notas	1	

Curso 2020-2021		
Distribución de Registro de Hechos (120) por área (continuación)		
Área	Casos	%
Facultad de Filología	1	0,83
Notas	1	
Facultad de Filosofía	6	5,00
Evaluación febrero 2021	1	
Evaluación septiembre 2020	1	
Notas	1	
Organización-Atención docente	1	
Procedimiento de Matrícula	1	
Revisión exámenes	1	
Facultad de Geografía e Historia	4	3,33
Criterios de Evaluación	1	
Evaluación febrero 2021	2	
Evaluación junio 2021	1	
Facultad de Psicología	24	20,00
Criterios de Evaluación	1	
Docencia Nivel-contenido	2	
Evaluación febrero 2021	2	
Evaluación junio 2021	4	
Foros	1	
Gestión Administrativa	1	
Normativa	1	
Notas	1	
Organización-Atención docente	4	
Prácticas	2	
Procedimiento de Matrícula	3	
Revisión exámenes	2	
Secretaría General	7	5,83
Evaluación febrero 2021	4	
Evaluación junio 2021	1	
Evaluación septiembre 2021	1	
Pruebas Presenciales	1	
Vicerrectorado de Centros Asociados	4	3,33
Funcionamiento	1	
Prácticas	1	
Profesores Tutores	1	
Tutorías virtualización	1	
Vicerrectorado de Coordinación Académica y Calidad	1	0,83
Prácticas	1	
Vicerrectorado de Estudiantes y Emprendimiento	4	3,33
Becas y Ayudas al Estudio	1	
Evaluación febrero 2021	1	
Evaluación junio 2021	1	
Funcionamiento	1	

Curso 2020-2021		
Distribución de Registro de Hechos (120) por área (continuación)		
Área	Casos	%
Vicerrectorado de Formación Permanente para Desempeño Profesional	5	4,17
Docencia Nivel-contenido	1	
Material Didáctico	1	
Procedimiento de Matrícula	2	
Pruebas Presenciales	1	
Vicerrectorado de Grado y Posgrado	2	1,67
Procedimiento de Matrícula	2	
Vicerrectorado de Política Institucional y Relaciones Internacionales	1	0,83
Medios/Instalaciones	1	
Vicerrectorado de Tecnología	3	2,50
Docencia Virtualización	1	
Funcionamiento Web	2	
Total general	120	

Curso 2020-2021		
Distribución de Solicitudes de Mediación (1) por área		
Área	Casos	%
Secretaría General	1	100
Evaluación junio 2020	1	
Total general	1	

Curso 2020- 2021		
Distribución de Sugerencias de Mejora (5) por área		
Área	Casos	%
Docencia Organización-Atención	1	20
Vicerrectorado de Estudiantes y Emprendimiento	1	
Pruebas Presenciales	4	80
Secretaría General	4	
Total general	5	

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

Esta comparativa, presenta un elemento que fortalece a algunas Centros, habida cuenta que correlaciona los casos con la atribución ideal en función del número de estudiantes. Resulta especialmente interesante y tiene una especial proyección de futuro.

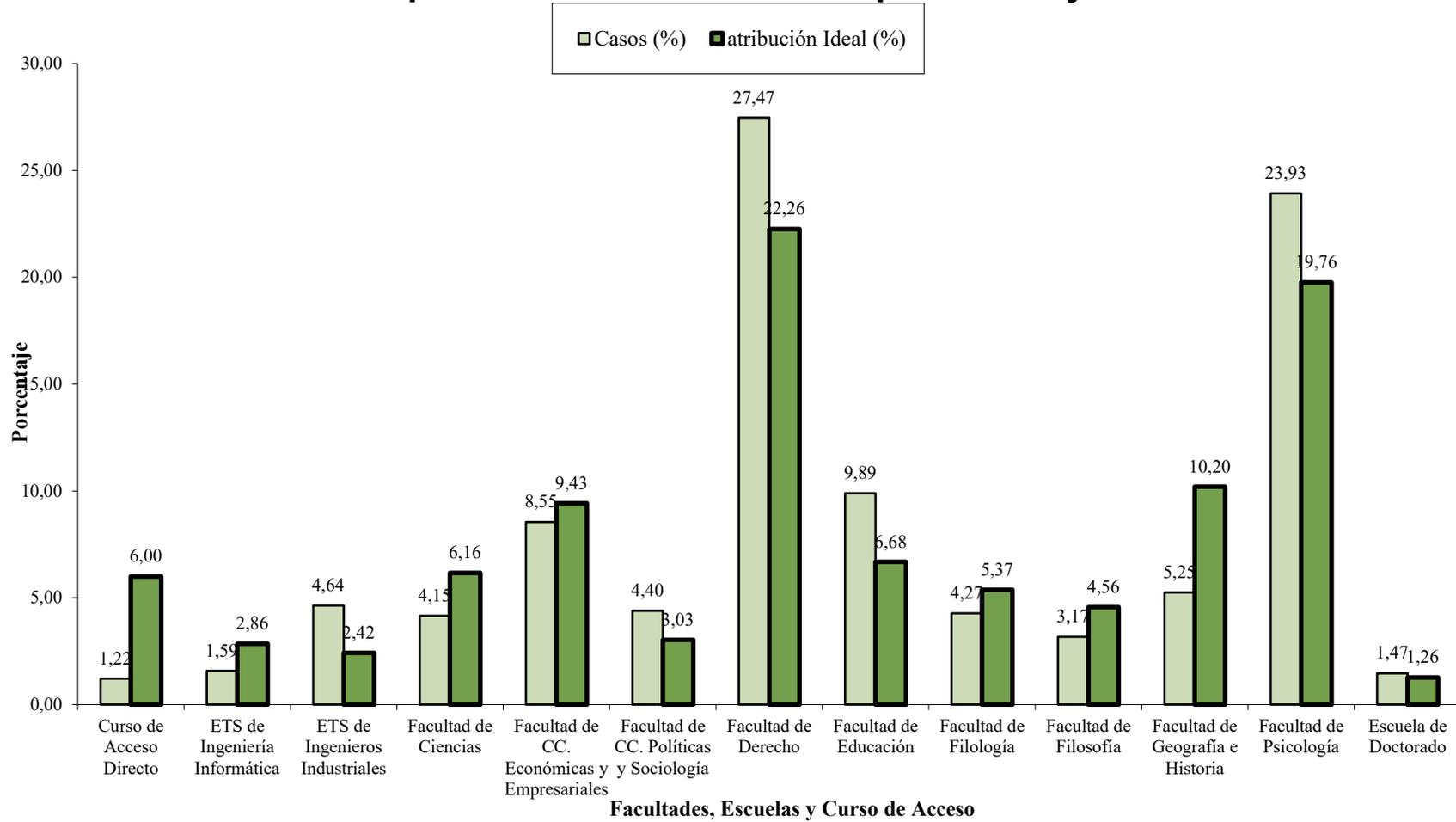
Apréciase el significado del Área el porcentaje de Casos, Alumnado y la Atribución Ideal, en particular, sobre los casos presentados, el curso de acceso destaca especialmente, como la Escuela de Informática, Filosofía y Filología tienen una realidad inferior a la de la distribución de quejas hipotéticas.

Por otra parte, las Facultades con mayor número de alumnado matriculado, Derecho con una desviación del cinco por ciento, y Psicología que también presenta una desviación desfavorable de más de un cuatro por ciento.

Comparativa del Total de casos por centro y la atribución ideal en función del número de alumnos matriculados				
Curso 2019-2020				
Área	Número de Casos	% Total Casos	Alumnos Matriculados (*)	% Atribución Ideal
Curso de Acceso Directo	10	1,22	9.780	6,00
ETS de Ingeniería Informática	13	1,59	4.654	2,86
ETS de Ingenieros Industriales	38	4,64	3.945	2,42
Facultad de Ciencias	34	4,15	10.040	6,16
Facultad de CC. Económicas y Empresariales	70	8,55	15.370	9,43
Facultad de CC. Políticas y Sociología	36	4,40	4.942	3,03
Facultad de Derecho	225	27,47	36.273	22,26
Facultad de Educación	81	9,89	10.886	6,68
Facultad de Filología	35	4,27	8.756	5,37
Facultad de Filosofía	26	3,17	7.431	4,56
Facultad de Geografía e Historia	43	5,25	16.625	10,20
Facultad de Psicología	196	23,93	32.195	19,76
Escuela de Doctorado	12	1,47	2.061	1,26
Total	819	100,00	162.958	100,00

(*) Fuente: Portal Estadístico UNED a 28-10-21

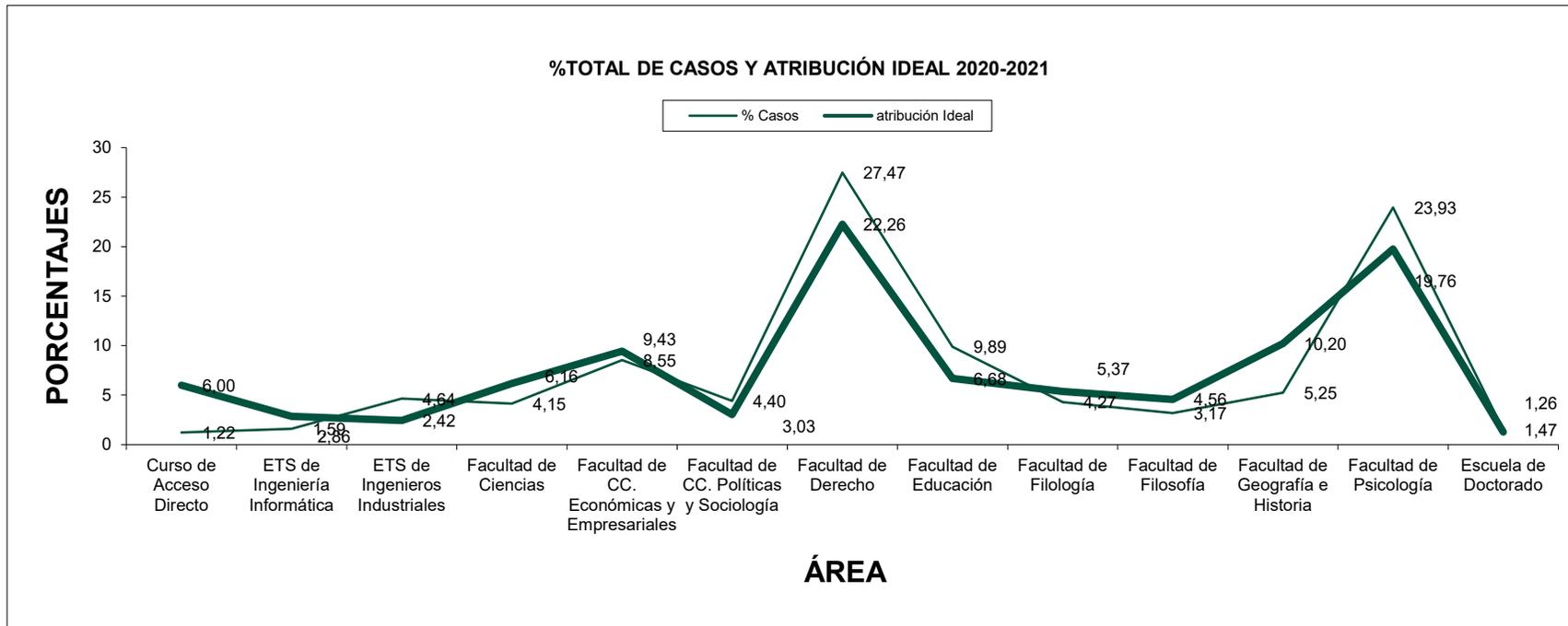
Comparativa del total de casos por centro y atribución ideal

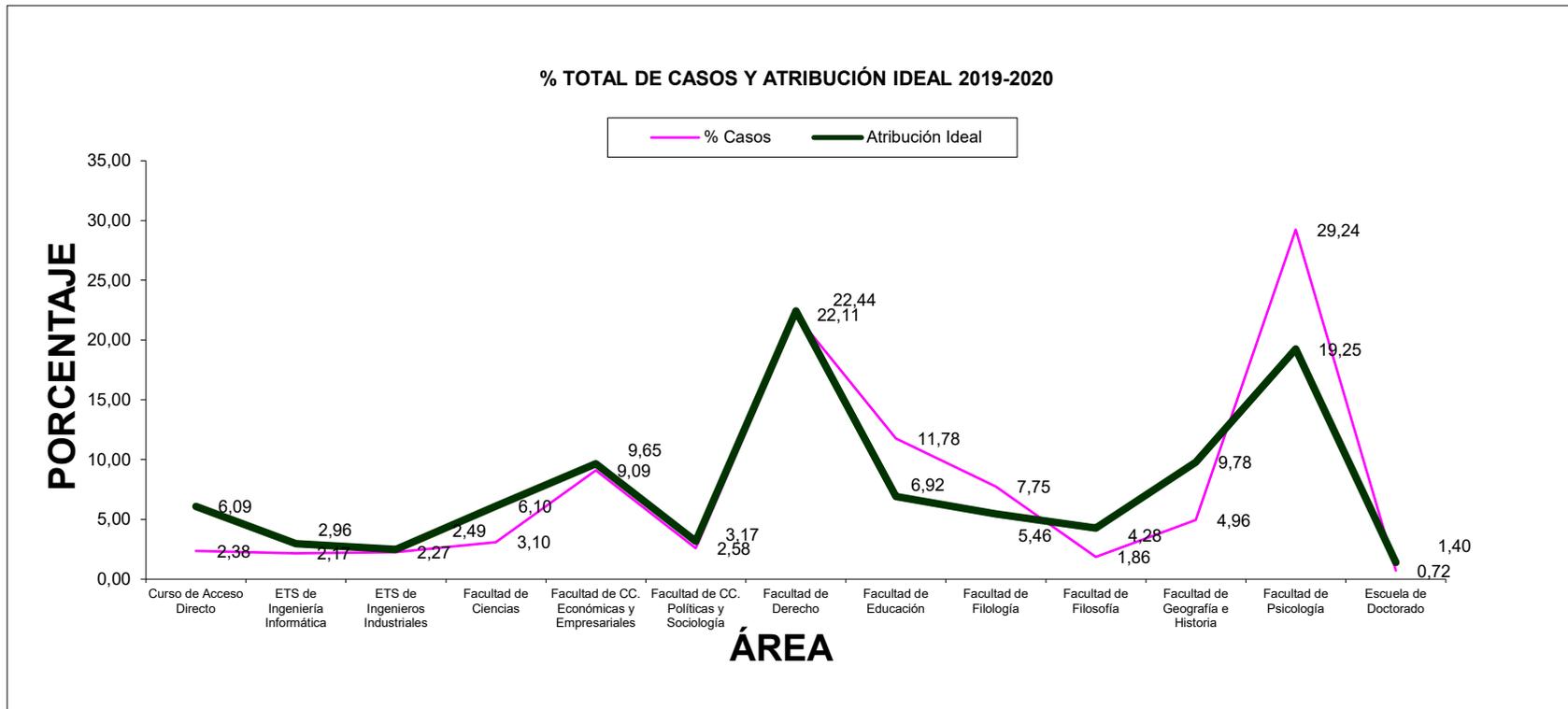


Comparativa Total de Casos y Atribución ideal 2019-2020 y 2020-2021

Área	Número de Casos 2020-21	% Total Casos 2020-21	Alumnos Matriculados 2020-21(*)	% Atribución Ideal 2020-21	Número de Casos 2019-20	% Total Casos 2019-20	Alumnos Matriculados 2019-20	% Atribución Ideal 2019-20
Curso de Acceso Directo	10	1,22	9.780	6,00	23	2,38	8.970	6,09
ETS de Ingeniería Informática	13	1,59	4.654	2,86	21	2,17	4.355	2,96
ETS de Ingenieros Industriales	38	4,64	3.945	2,42	22	2,27	3.661	2,49
Facultad de Ciencias	34	4,15	10.040	6,16	30	3,10	8.983	6,10
Facultad de CC. Económicas y Empresariales	70	8,55	15.370	9,43	88	9,09	14.205	9,65
Facultad de CC. Políticas y Sociología	36	4,40	4.942	3,03	25	2,58	4.669	3,17
Facultad de Derecho	225	27,47	36.273	22,26	214	22,11	33.026	22,44
Facultad de Educación	81	9,89	10.886	6,68	114	11,78	10.192	6,92
Facultad de Filología	35	4,27	8.756	5,37	75	7,75	8.036	5,46
Facultad de Filosofía	26	3,17	7.431	4,56	18	1,86	6.297	4,28
Facultad de Geografía e Historia	43	5,25	16.625	10,20	48	4,96	14.402	9,78
Facultad de Psicología	196	23,93	32.195	19,76	283	29,24	28.341	19,25
Escuela de Doctorado	12	1,47	2.061	1,26	7	0,72	2.059	1,40
Total	819	100,00	162.958	100,00	968	100,00	147.196	100,00

(*) Fuente: Portal Estadístico UNED 3-11-21





8. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR TITULACIÓN

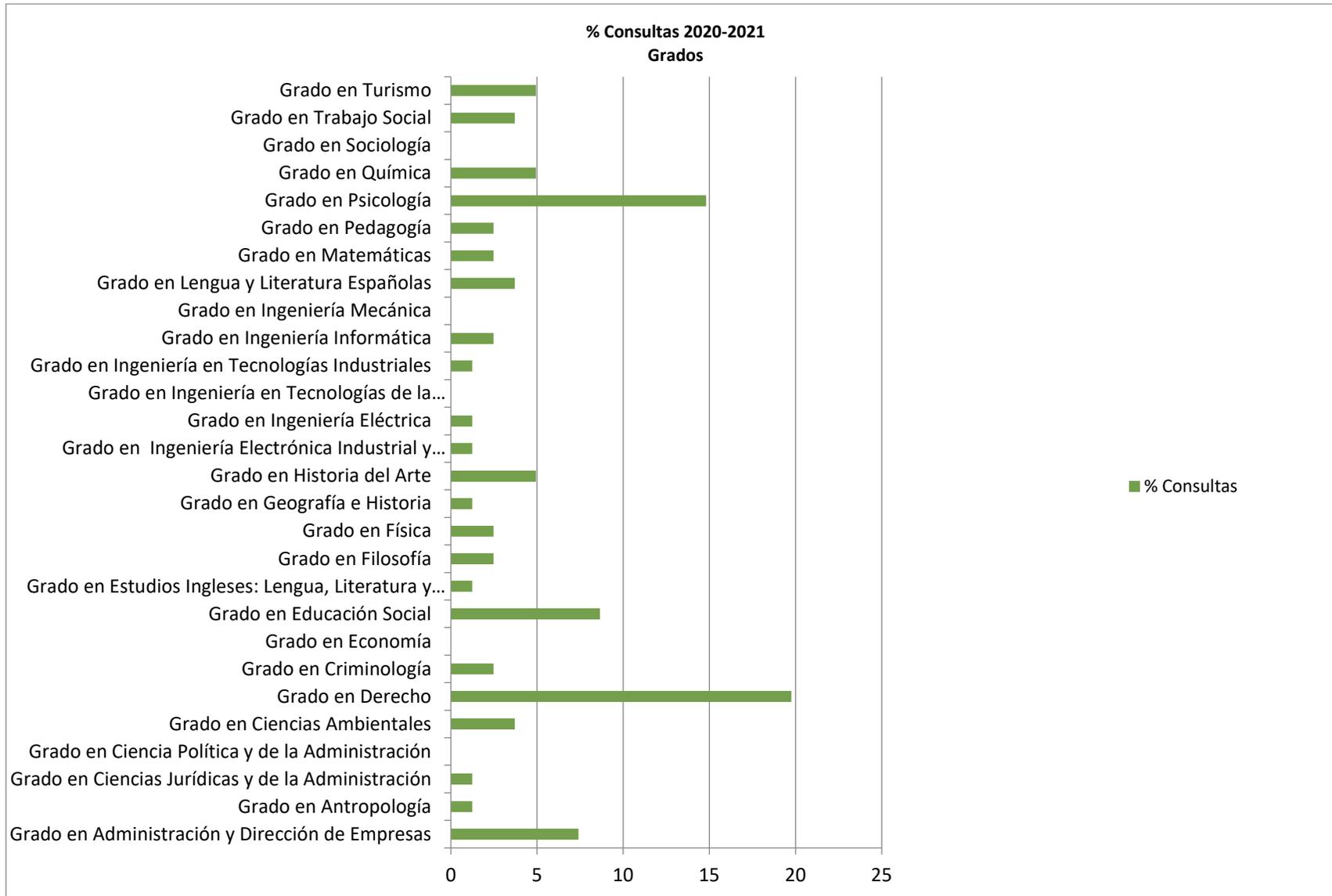
Si evaluamos el cómputo de la distribución de los casos, esta vez, en función de la titulación a la que están adscritos los estudiantes, lo cierto es que Psicología agrupa el porcentaje más elevado frente al mínimo que representa el Grado en Tecnologías de la información.

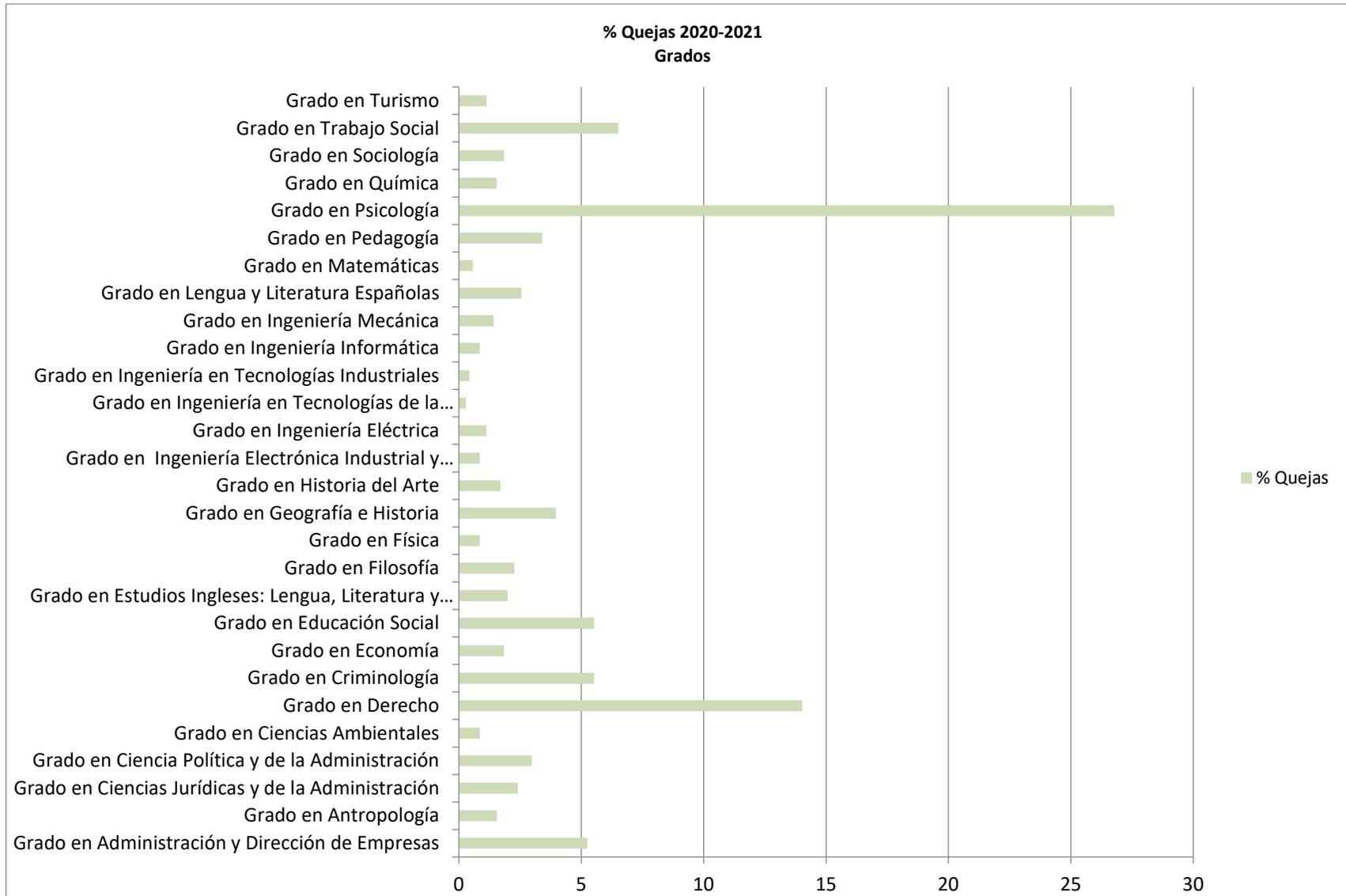
Sin duda, este cuadro nos da una idea en la matrícula efectiva, si bien resulta complejo correlacionarlo con el tiempo de implantación del Grado, los créditos por cada estudiante y otros extremos que incidirían en un resultado ponderado.

De ahí que, como en otros puntos, hayamos de insistir en la ponderación de los datos, con diferentes factores y variables que afectan, sin que estén representados por la inexistencia e, insistimos variabilidad de la queja. Solo nos consta que, en ciertas Facultades y Estudios, los asuntos se centran habitualmente en algunos grupos específicos.

DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR TITULACIÓN 2020-2021

Titulación	Grados			
	Consulta	% Consultas	Queja	% Quejas
Grado en Administración y Dirección de Empresas	6	7,41	37	5,24
Grado en Antropología	1	1,23	11	1,56
Grado en Ciencias Jurídicas y de la Administración	1	1,23	17	2,41
Grado en Ciencia Política y de la Administración	0	0,00	21	2,97
Grado en Ciencias Ambientales	3	3,70	6	0,85
Grado en Derecho	16	19,75	99	14,02
Grado en Criminología	2	2,47	39	5,52
Grado en Economía	0	0,00	13	1,84
Grado en Educación Social	7	8,64	39	5,52
Grado en Estudios Ingleses: Lengua, Literatura y Cultura	1	1,23	14	1,98
Grado en Filosofía	2	2,47	16	2,27
Grado en Física	2	2,47	6	0,85
Grado en Geografía e Historia	1	1,23	28	3,97
Grado en Historia del Arte	4	4,94	12	1,70
Grado en Ingeniería Electrónica Industrial y Automática	1	1,23	6	0,85
Grado en Ingeniería Eléctrica	1	1,23	8	1,13
Grado en Ingeniería en Tecnologías de la Información	0	0,00	2	0,28
Grado en Ingeniería en Tecnologías Industriales	1	1,23	3	0,42
Grado en Ingeniería Informática	2	2,47	6	0,85
Grado en Ingeniería Mecánica	0	0,00	10	1,42
Grado en Lengua y Literatura Españolas	3	3,70	18	2,55
Grado en Matemáticas	2	2,47	4	0,57
Grado en Pedagogía	2	2,47	24	3,40
Grado en Psicología	12	14,81	189	26,77
Grado en Química	4	4,94	11	1,56
Grado en Sociología	0	0,00	13	1,84
Grado en Trabajo Social	3	3,70	46	6,52
Grado en Turismo	4	4,94	8	1,13
Total	81	100	706	100





9. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR MÁSTER OFICIAL

Curso 2020-2021	
Distribución de casos (93) por Máster Oficial	
Área	Materia
Máster Universitario Metodología de las Ciencias del Comportamiento. UNED, UCM, UAM	1
Evaluación junio 2021	1
Máster Universitario en Formación e Investigación Literaria	1
Admisión Máster	1
Máster Universitario Ciencias Agroambientales y Agroalimentarias	1
Procedimiento de Matrícula	1
Máster Universitario en Comunicación y Educación en la Red	2
Procedimiento de Matrícula	1
Trabajo Fin de Máster	1
Máster Universitario en Filosofía Teórica y Práctica	3
Evaluación septiembre 2020	1
Funcionamiento	1
Organización-Atención docente	1
Máster Universitario en Acceso a la Abogacía	10
Admisión Máster	3
Becas y Ayudas al Estudio	1
Evaluación febrero 2021	1
Gestión Administrativa	1
Prácticas	1
Revisión exámenes	2
Tribunal de Compensación	1
Máster Universitario en Acceso a la Procura	2
Notas	1
Procedimiento de Matrícula	1
Máster Universitario en Administración Sanitaria	2
Gestión Administrativa	2
Máster Universitario en Ciencia y Tecnología Química	1
Prácticas	1
Máster Universitario en Comunicación, Cultura, Sociedad y Política	2
Evaluación continua	1
Revisión exámenes	1

Curso 2020-2021	
Distribución de casos (93) por Máster Oficial (continuación)	
Área	Materia
Máster Universitario en Derecho Fundamentales	3
Admisión Máster	1
Organización-Atención docente	2
Máster Universitario en Derecho Humanos	2
Procedimiento Sancionador	1
Trabajo Fin de Máster	1
Máster Universitario en Dirección Pública, Hacienda Pública, Políticas Públicas	1
Revisión exámenes	1
Máster Universitario en España Contemporánea en Contexto Internacional	2
Admisión Máster	2
Máster Universitario en Estudios de Género	4
Evaluación febrero 2021	1
Organización-Atención docente	3
Máster Universitario en Formación del Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria	14
Admisión Máster	4
Evaluación continua	1
Evaluación febrero 2021	1
Funcionamiento	2
Procedimiento de Matrícula	3
Procedimiento Sancionador	2
Revisión exámenes	1
Máster Universitario en Gestión de Contratos y Programas en el Sector Público	1
Admisión Máster	1
Máster Universitario en Hacienda Pública y Administración Financiera y Tributaria	4
Becas y Ayudas al Estudio	4
Máster Universitario en Historia Militar de España	1
Docencia Nivel-contenido	1
Máster Universitario en I.A. Avanzada: fundamentos, Métodos y Aplicaciones	1
Criterios de Evaluación	1
Máster Universitario en Ingeniería del Diseño	1
Docencia Nivel-contenido	1

Curso 2020-2021	
Distribución de casos (93) por Máster Oficial (continuación)	
Área	Materia
Máster Universitario en Ingeniería Industrial	3
Organización-Atención docente	2
Procedimiento de Matrícula	1
Máster Universitario en Innovación e Investigación en Educación	2
Revisión exámenes	1
Trabajo Fin de Máster	1
Máster Universitario en Intervención Educativa en Contextos Sociales	2
Evaluación febrero 2021	1
Procedimiento de Matrícula	1
Máster Universitario en Investigación Tecnologías Industriales	1
Docencia Nivel-contenido	1
Máster Universitario en Investigación en Ingeniería de Software y Sistemas Informáticos	1
Trabajo Fin de Máster	1
Máster Universitario en Memoria y Crítica de la Educación (UNED-ALCALÁ DE HENARES)	1
Otros	1
Máster Universitario en Métodos y Técnicas Avanzadas Investigación Histórica	2
Procedimiento de Matrícula	1
Trabajo Fin de Máster	1
Máster Universitario en Paz, Seguridad y Defensa (Instituto Gutiérrez Mellado)	1
Evaluación febrero 2021	1
Máster Universitario en Problemas Sociales	3
Becas y Ayudas al Estudio	1
Prácticas	1
Procedimiento de Matrícula	1
Máster Universitario en Protocolo	1
Organización-Atención docente	1

Curso 2020-2021	
Distribución de casos (93) por Máster Oficial (continuación)	
Área	Materia
Máster Universitario en Psicología General Sanitaria	3
Admisión Máster	1
Funcionamiento	1
Prácticas	1
Máster Universitario en Sistemas Electrónicos de Información y Comunicación	1
Normativa	1
Máster Universitario en Sostenibilidad y RSC (UNED-UJI)	1
Trabajo Fin de Máster	1
Máster Universitario en Trabajo Social, Estado Bienestar y Metodologías de Intervención Social	1
Gestión Administrativa	1
Máster Universitario en Tratamiento Educativo de la Diversidad	4
Notas	3
Trabajo Fin de Máster	1
Máster Universitario en Unión Europea	2
Becas y Ayudas al Estudio	1
Material Didáctico	1
Máster Universitario Euro-Latinoamericano en Educación Intercultural	1
Procedimiento de Matrícula	1
Máster Universitario Formación de Profesores de Español como Segunda Lengua	1
Admisión Máster	1
Máster Universitario Investigación Antropológica	1
Organización-Atención docente	1
Máster Universitario Tecnología del Lenguaje	1
Becas y Ayudas al Estudio	1
Máster Universitario en Filosofía Teoría y Práctica	1
Trabajo Fin de Máster	1
Total general	93

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; 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.

10. DISTRIBUCIÓN DE CASOS. OTROS ESTUDIOS

DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR TITULACIÓN 2020-2021		
Otros estudios		
Titulación	Solicitudes	% Solicitudes
CUID	10	5
Cursos y Pruebas de Acceso Mayores de 25, 40 y 45 Años	149	74,13
Cursos de Especialización (Máster, Especialista, Experto)	21	10
Curso Desarrollo Profesional, Extensión y Curso Verano	4	2
Doctorado	13	6,47
Acceso a Universidad	4	1,99
Total	201	100

11. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR MODALIDAD DE ENSEÑANZA

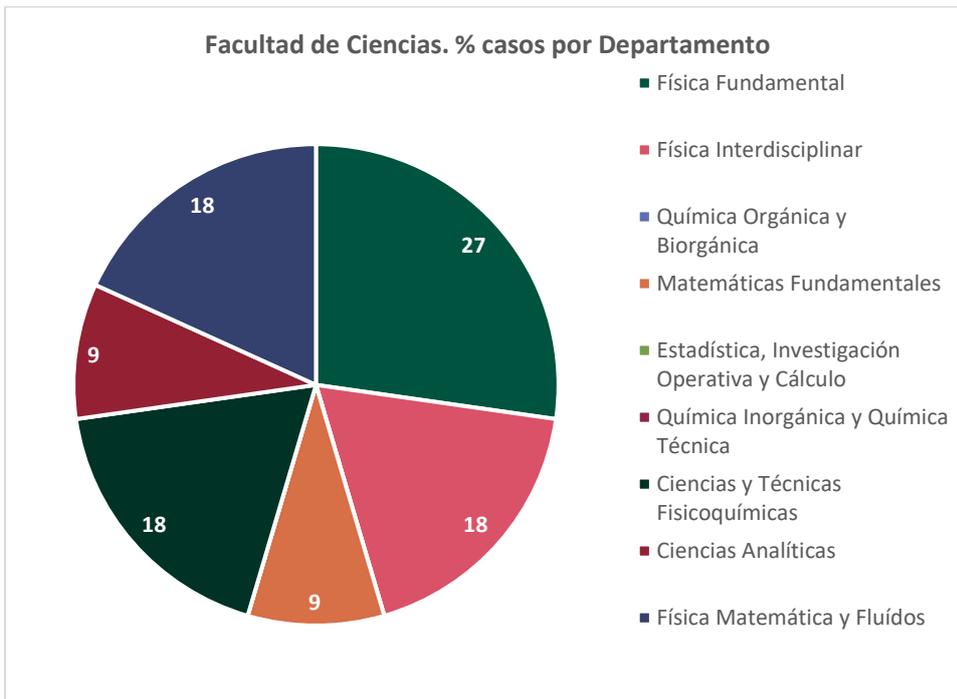
DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR ENSEÑANZA 2020-2021		
Enseñanza	Solicitudes	% Solicitudes
Grado	883	76
Posgrado	93	8
Doctorado	13	1
Acceso	153	13
Formación Permanente	25	2
Total	1167	100

12. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR DEPARTAMENTO

En este punto, 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, lo cierto es que las tablas son significativas en términos muy generales.

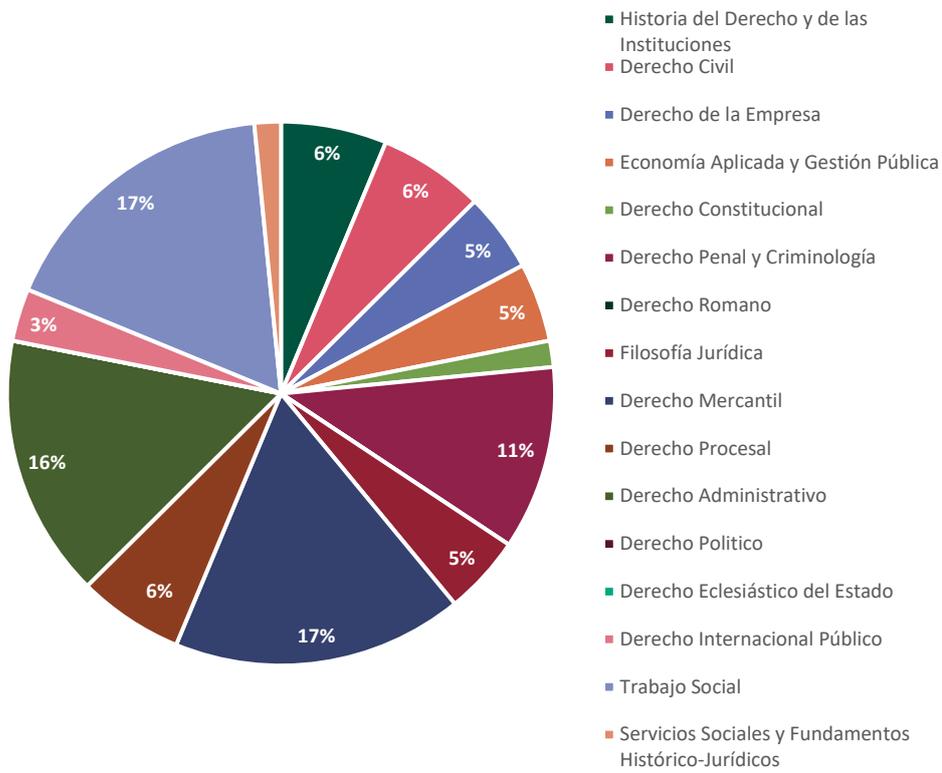
Se entremezclan asignaturas “conflictivas” en Departamentos o Facultades con pocas materias y estudiantes, con Facultades de gran matrícula y escasas quejas, de modo tal que los datos son expresivos, como decimos en términos muy generales. A ello se añade que, en sentido estricto, sería determinante 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 síntesis, el espectro de variables no contempladas, por infinita, hacen que los siguientes cuadros sean explícitos en particular, para las Direcciones departamentales señaladas.

Facultad de Ciencias		
Casos por Departamento Curso 2020-2021		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Física Fundamental	3	27
Física Interdisciplinar	2	18
Química Orgánica y Biorgánica	0	0
Matemáticas Fundamentales	1	9
Estadística, Investigación Operativa y Cálculo	0	0
Química Inorgánica y Química Técnica	0	0
Ciencias y Técnicas Fisicoquímicas	2	18
Ciencias Analíticas	1	9
Física Matemática y Fluidos	2	18
Total	11	100



Facultad de Derecho		
Casos por Departamento Curso 2020-2021		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Historia del Derecho y de las Instituciones	4	6
Derecho Civil	4	6
Derecho de la Empresa	3	5
Economía Aplicada y Gestión Pública	3	5
Derecho Constitucional	1	2
Derecho Penal y Criminología	7	11
Derecho Romano	0	0
Filosofía Jurídica	3	5
Derecho Mercantil	11	17
Derecho Procesal	4	6
Derecho Administrativo	10	16
Derecho Político	0	0
Derecho Eclesiástico del Estado	0	0
Derecho Internacional Público	2	3
Trabajo Social	11	17
Servicios Sociales y Fundamentos Histórico-Jurídicos	1	2
Total	64	100

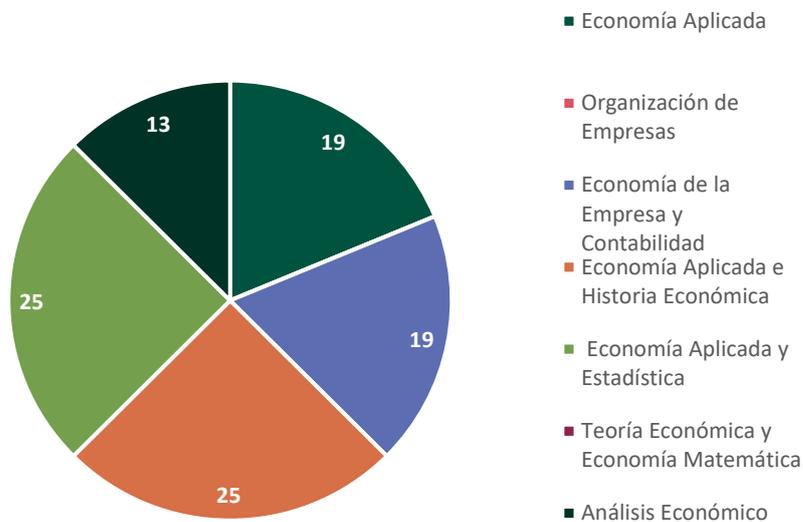
Facultad de Derecho. % casos por Departamento



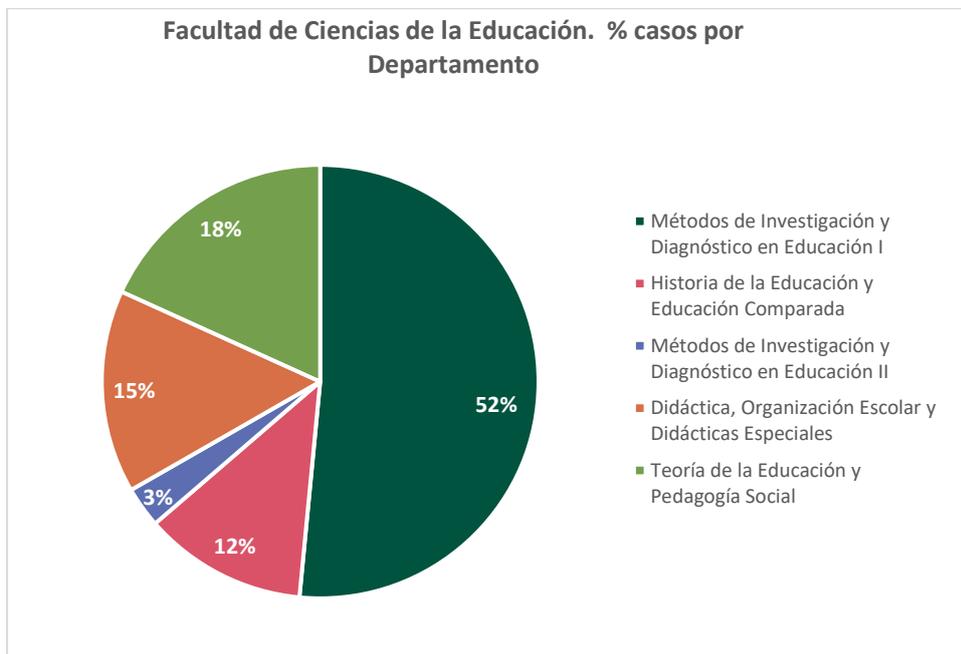
**Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Casos por Departamento Curso 2021-2022**

Departamento	Número de Casos	% Casos
Economía Aplicada	3	19
Organización de Empresas	0	0
Economía de la Empresa y Contabilidad	3	19
Economía Aplicada e Historia Económica	4	25
Economía Aplicada y Estadística	4	25
Teoría Económica y Economía Matemática	0	0
Análisis Económico	2	13
Total	16	100

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



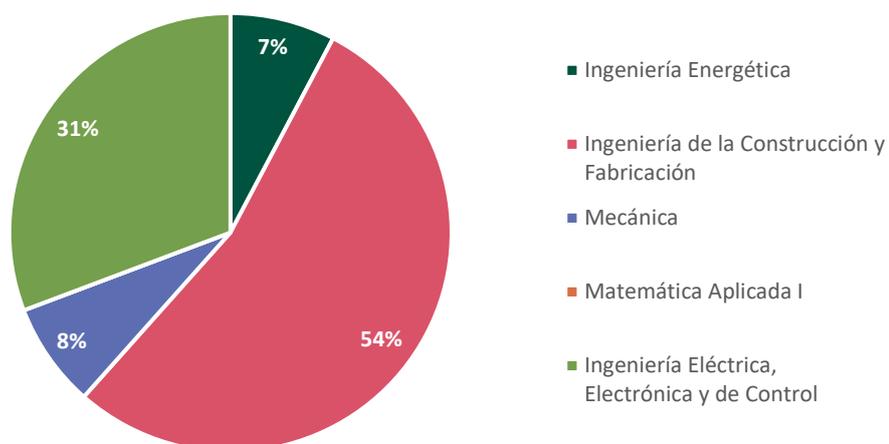
Facultad de Educación		
Casos por Departamento Curso 2020-2021		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación I	17	52
Historia de la Educación y Educación Comparada	4	12
Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación II	1	3
Didáctica, Organización Escolar y Didácticas Especiales	5	15
Teoría de la Educación y Pedagogía Social	6	18
Total	33	100



ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES
Casos por Departamento Curso 2020-2021

Departamento	Número de Casos	% Casos
Ingeniería Energética	1	8
Ingeniería de la Construcción y Fabricación	7	54
Mecánica	1	8
Matemática Aplicada I	0	0
Ingeniería Eléctrica, Electrónica y de Control	4	31
Total	13	100

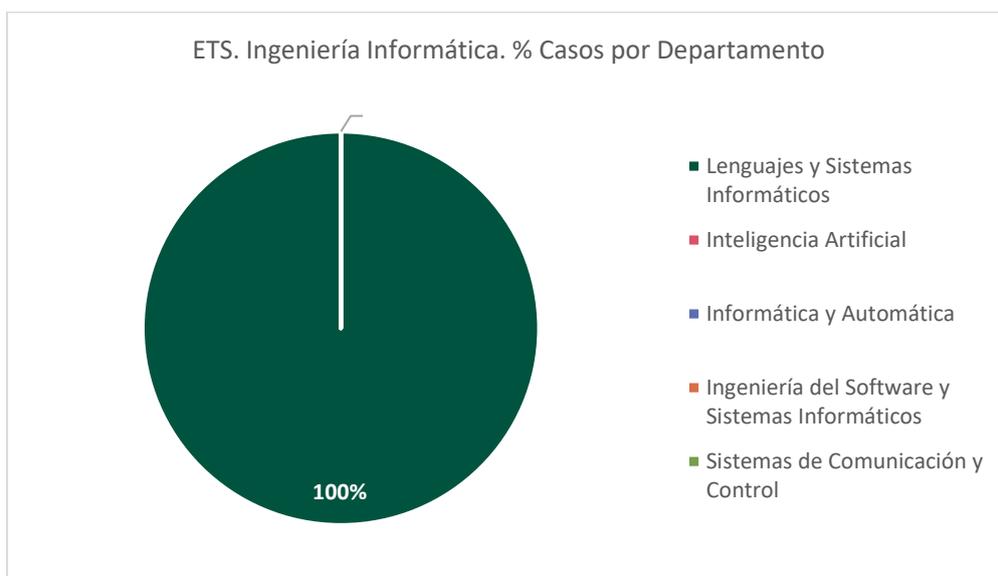
ETS Ingenieros Industriales. % de Casos por Departamento



ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA INFORMÁTICA
Casos por Departamento Curso 2020-2021

Departamento	Número de Casos	% Casos
Lenguajes y Sistemas Informáticos	2	100
Inteligencia Artificial	0	0
Informática y Automática	0	0
Ingeniería del Software y Sistemas Informáticos	0	0
Sistemas de Comunicación y Control	0	0
Total	2	100

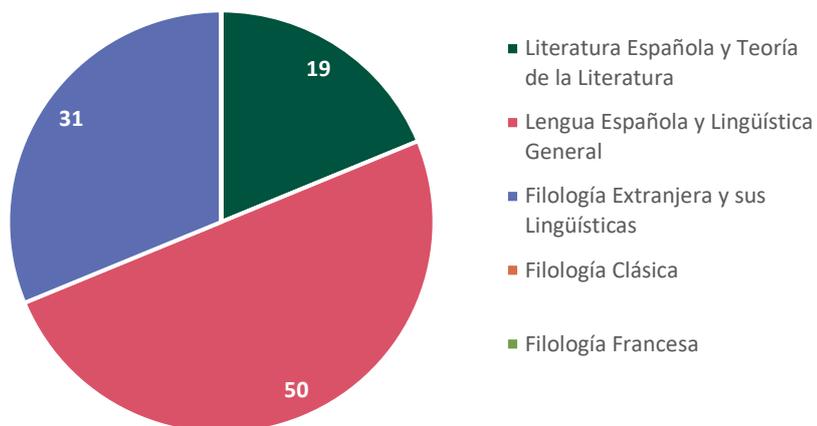
ETS. Ingeniería Informática. % Casos por Departamento



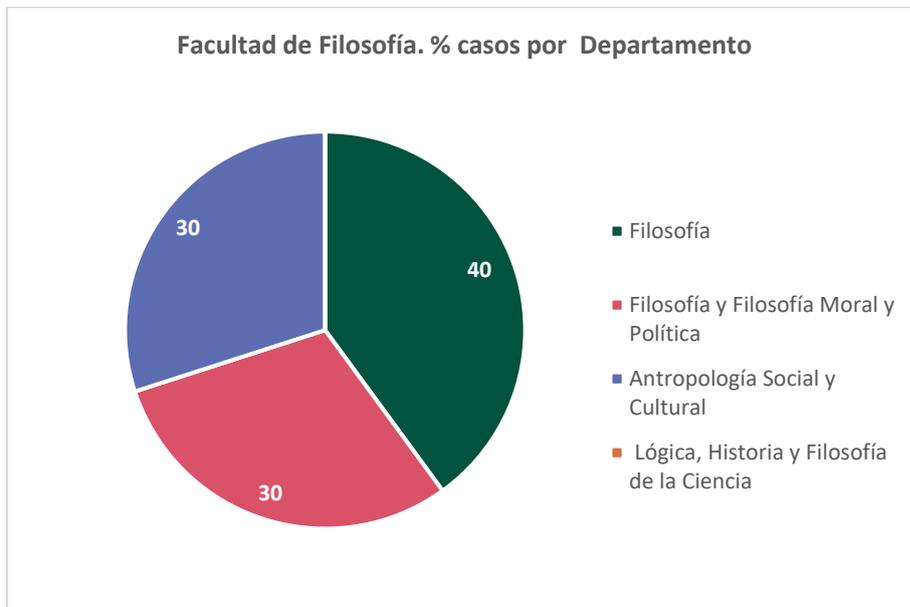
FACULTAD DE FILOLOGÍA
Casos por Departamento Curso 2020-2021

Departamento	Número de Casos	% Casos
Literatura Española y Teoría de la Literatura	3	19
Lengua Española y Lingüística General	8	50
Filología Extranjera y sus Lingüísticas	5	31
Filología Clásica	0	0
Filología Francesa	0	0
Total	16	100

Facultad de Filología. % casos por Departamento



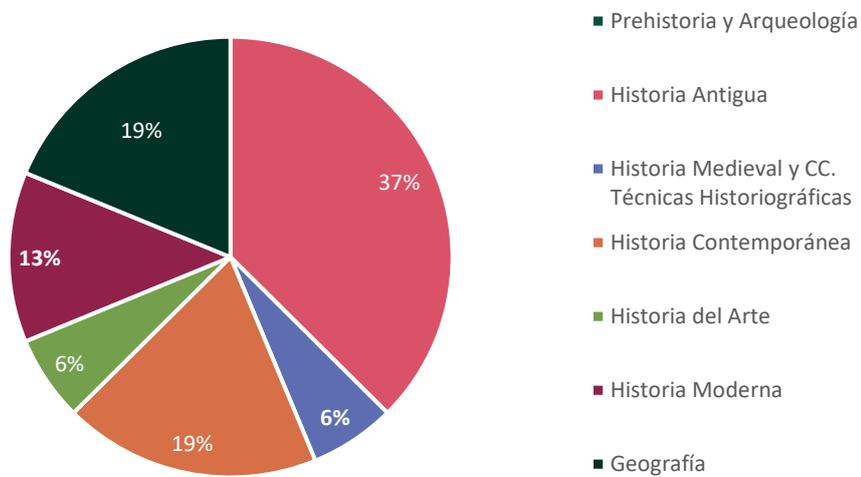
FACULTAD DE FILOSOFÍA		
Casos por Departamento Curso 2020-2021		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Filosofía	4	40
Filosofía y Filosofía Moral y Política	3	30
Antropología Social y Cultural	3	30
Lógica, Historia y Filosofía de la Ciencia	0	0
Total	10	100



FACULTAD DE GEOGRAFÍA E HISTORIA
Casos por Departamento Curso 2020-2021

Departamento	Número de Casos	% Casos
Prehistoria y Arqueología	0	0
Historia Antigua	6	38
Historia Medieval y CC. Técnicas Historiográficas	1	6
Historia Contemporánea	3	19
Historia del Arte	1	6
Historia Moderna	2	13
Geografía	3	19
Total	16	100

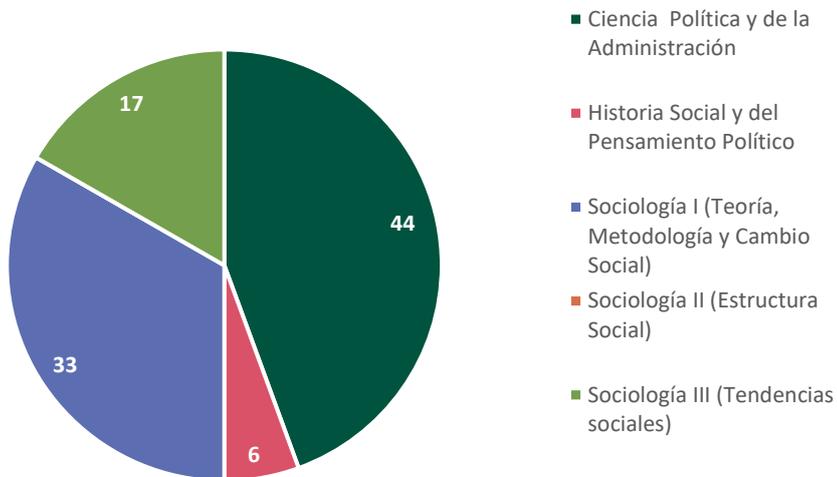
Facultad de Geografía e Historia. % Casos por Departamento



FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA
Casos por Departamento Curso 2020-2021

Departamento	Número de Casos	% Casos
Ciencia Política y de la Administración	8	44
Historia Social y del Pensamiento Político	1	6
Sociología I (Teoría, Metodología y Cambio Social)	6	33
Sociología II (Estructura Social)	0	0
Sociología III (Tendencias sociales)	3	17
Total	18	100

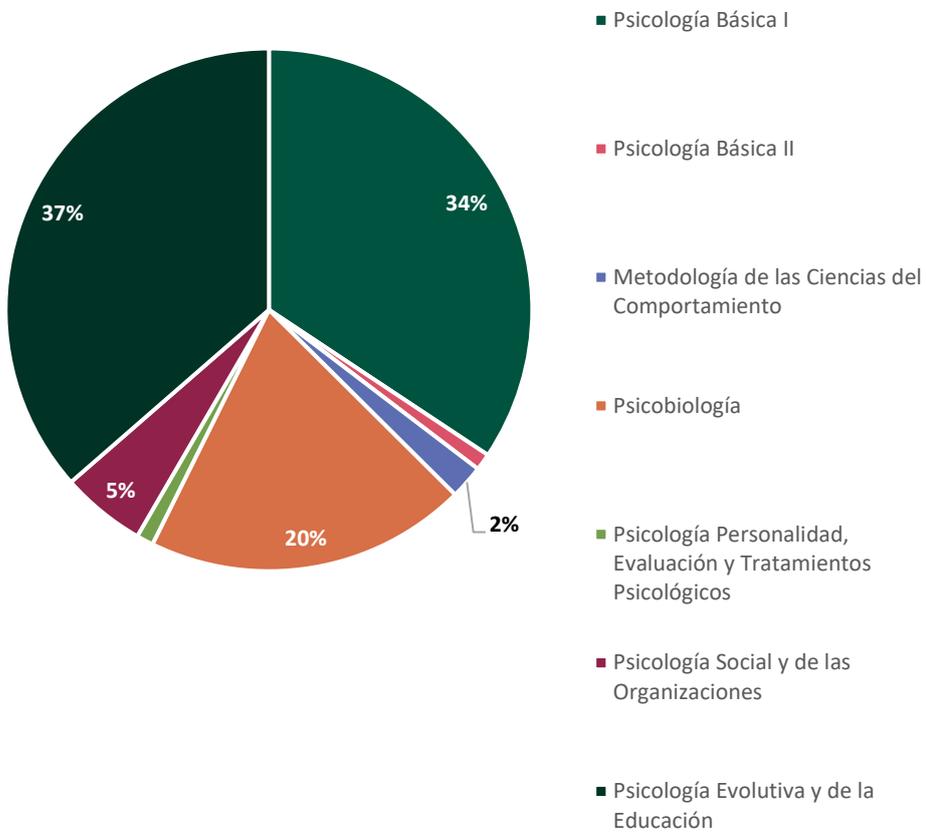
Facultad de Ciencias Políticas y Sociología. % Casos por Departamento



FACULTAD DE PSICOLOGÍA
Casos por Departamento Curso 2020-2021

Departamento	Número de Casos	% Casos
Psicología Básica I	33	34
Psicología Básica II	1	1
Metodología de las Ciencias del Comportamiento	2	2
Psicobiología	19	20
Psicología Personalidad, Evaluación y Tratamientos Psicológicos	1	1
Psicología Social y de las Organizaciones	5	5
Psicología Evolutiva y de la Educación	35	36
Total	96	100

Facultad de Psicología. % casos por Departamento



12. PRESUPUESTO ASIGNADO

Como en el ejercicio anterior, en el 2021 se le asignó un presupuesto de 16.542 euros. La ejecución presupuestaria que se ha realizado del mismo es de un 15% debido a que todas las reuniones y asistencias se han realizado de manera telemática.

III. CONCLUSIONES: POSTULADOS Y RECOMENDACIONES

- 1.FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL: esta Defensora quiere transmitir en esta Memoria, que es imprescindible que la Institución reciba el apoyo y los informes y datos que solicite de otros órganos e instituciones, para que sus funciones puedan ser realizadas con efectividad y solvencia.

- 2.PLANTEAMIENTO DE LOS MÉTODOS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS: En principio a la vista del texto de la Ley de Convivencia Universitaria, parece que está asumida por el CPRI; con todo requerirá de una necesaria actualización. Por otra parte, existe en la Escuela Internacional de Doctorado UNED un procedimiento específico de mediación, por lo que además de felicitar su incorporación a su Reglamento, sea ofrecido y aplicado en los casos que así lo requieran.

- 3.EVALUACIÓN TELETRABAJO: VUELVE LA SITUACIÓN SANITARIA QUE NO SE HABÍA IDO. En este punto, ha de destacarse el esfuerzo realizado por la Comunidad universitaria. Es el momento de replantearse esta implantación “pandémica” del teletrabajo y constatar los puntos fuertes que presenta, así como la necesidad de medios y la valoración de la conciliación de la vida familiar y profesional. Si hicimos posible la Universidad, hagamos posible también la conciliación de la vida familiar y profesional. Se habrán detectado también puestos redundantes y otros de imprescindible fortalecimiento. Sin embargo, estas apreciaciones

han de ser evidenciadas por estudios que competen a la gerencia y recursos humanos de esta Universidad.

4. DEMORA EN LAS CONTESTACIONES: Se aprecia por los casos planteados y por la experiencia en este apenas primer año de mi recorrido como Defensora, que los canales de comunicación pueden y deben ser agilizados. En varias de las Recomendaciones ya emitidas y notificadas, desconozco su resultado, pese a lo que prescribe el Reglamento que en su artículo 24 especifica que habrá de ser contestación en el plazo de un mes. En otras Recomendaciones reiteradas en Consejo de gobierno, el resultado ha sido idéntico.

5. REPENSAR LOS EXÁMENES DE DICIEMBRE. APROVECHAR ESTA EXPERIENCIA: LOS EXÁMENES HÍBRIDOS. Lo cierto es que por más que queramos transmitir que se trata de una oportunidad para el alumnado, lo cierto es que ha de ser proporcionada en condiciones de igualdad y de posibilidades materiales. De modo que sin perjuicio de que sea una oportunidad, hemos de hacer un esfuerzo conjunto para aprovechar los aprendizajes que nos ha dispensado la pandemia. Ciertos exámenes, como los de TFG, son ya preestablecidos y computan un veinte por ciento ponderado, hemos recibido multitud de quejas específicas para poder realizarlos a través de la plataforma educativa. Razones de desplazamiento de personas en situación de riesgo, desde incontables lugares hasta Madrid, me hacen valorar esta posibilidad. Además de que, habiendo sido, al día de hoy, rechazadas las peticiones de cambio, lo cierto es que el alumnado ha dado traslado al Defensor del Pueblo. Con franqueza, que, a una institución ajena y paralela, se le preste más atención que a la existente en el seno de la Universidad es un tanto singular.

- a. Por otra parte, y en cuanto a los exámenes de diciembre, el Nuevo Defensor adjunto del sector del alumnado, plantea posibilidades de uso de las nuevas tecnologías y aplicaciones

puestas en marcha en los últimos tiempos. Sería, caso de ser posible y siguiendo el protocolo sanitario, realizarlos de forma híbrida en el Centro asociado. Añadiendo las cámaras, en su caso, de las salas Avip y controlándose por ellas desde los Decanatos, los Tribunales de cada Facultad podrían hacer el seguimiento del cumplimiento de las normas de cada especialidad, sin necesidad de que el alumnado viniese a Madrid, pudiera conciliar su vida personal y profesional y como me han llegado a avisar... cumplir los ODS, evitando los transportes no sostenibles.

6.LOGROS Y UTILIDADES DE AVEX: PLURALIDAD DE USOS

- a. Habida cuenta del desarrollo de esta aplicación y su uso, mediante Convenio con el Ministerio de Justicia para el examen para la habilitación del ejercicio de Abogado y Procurador; resulta que, pese al posible cambio de plataformas educativas, es una aplicación más útil que el cuestionario de Alf, ya que de forma más “amigable” para los usuarios, permite una mayor eficacia en la emisión de las respuestas válidas, emisión de listados, etc.

7.ASIGNATURAS EN DOS O MÁS GRADOS: LA APLICACIÓN DE CADA MEMORIA DE GRADO EN FUNCIÓN DEL GRADO QUE CURSE EL ESTUDIANTE

- a. Ya se ha indicado que varias quejas, fundadas en Derecho y por tanto que han sido objeto de una Recomendación notificada, previa Consulta en Consejo de Gobierno al Vicerrector competente, que independiente de la Facultad a la que esté destinado el Docente.

8.CONTESTACIONES FUNDADAS EN DERECHO: Ha sido apreciado por parte de algunas unidades, que han sido emitidas

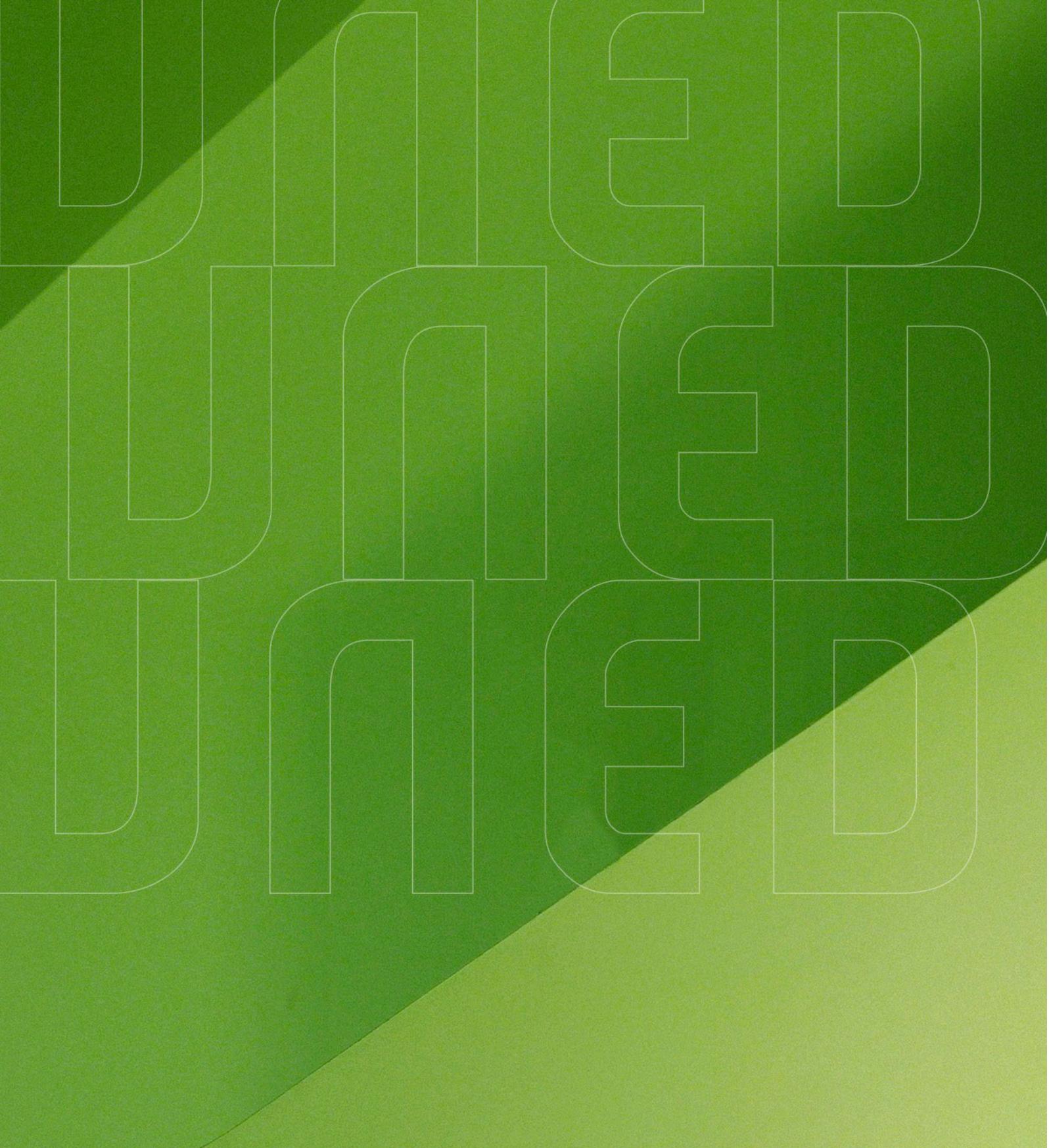
contestaciones a peticiones del alumnado, sin firma ni indicación de qué recursos cabe contra la resolución o cuestión en sí. He dado traslado a Vicesecretaría general, para atajar esta situación.

9.CENTRALITA ESPECIALIZADA: La situación sanitaria ha generado múltiples consultas, quejas y correos, así como WhatsApp en general, sobre la ausencia o demora de atención por sobrecarga en la centralita telefónica. En absoluto se trata de una crítica a este servicio, sino una recomendación de un cambio esencial. Parece que este Servicio debería ser un Centro especializado de atención al usuario, sea quien fuere, estudiante, futuro estudiante, sujetos ajenos al ámbito universitario, universitarios que no saben ni cómo ni a quién dirigirse. En suma, la atención debería estar prestada por ese personal que conozca el completo funcionamiento de la Universidad y sea capaz de derivar al interlocutor, con exactitud al área, unidad u órgano competente. Ello implicaría, no solo una sustancial mejora para los usuarios, sino una alta especialización y eficacia del servicio que, hoy en día, y con el planteamiento existente, parece que está desbordado.

10.DEVOLUCIÓN DE TASAS: En los supuestos en los que el servicio no haya sido prestado por causas ajenas al Administrado, esta Universidad pública debería, sin demora, reintegrar las partidas correspondientes. Así se ha emitido alguna resolución, sin respuesta.

11.CONVALIDACIONES, RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS: Empleando medios informales, hemos conseguido la rectificación de algunas tablas que proporcionaban una confusa idea de las materias a reconocer, de este modo es más que posible que se eviten quejas y sobrecargas a los negociados.

12.LA MATRÍCULA DEL SEGUNDO CUATRIMESTRE PARA EL ALUMNADO UNED: Es cierto que, como los exámenes de diciembre, puede ser concebida como oportunidad, pero eso no evita que, hecha la consulta al Vicerrectorado competente, este desvíe la cuestión a los Negociados que, de nuevo se ven sobrepasados, ante la imposibilidad de resolver la situación, salvo por quienes interpongan recurso y, a su vez sea desestimado. Se insta una valoración de esta posibilidad, que sea más eficiente con los servicios de la propia Universidad y sus estudiantes.



#SOMOS2030
uned.es

