

MEMORIA CURSO ACADÉMICO 2017-2018
OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO



UNED

INTRODUCCIÓN.....	3
1. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR TIPO DE ASUNTO.....	9
1.1. CONSULTAS	14
1.2. QUEJAS.....	15
1.3. REGISTROS DE HECHO.....	18
1.4. MEDIACIÓN.....	18
1.5. SUGERENCIAS DE MEJORA.....	20
1.6. RECOMENDACIONES Y ACTUACIONES DE OFICIO.....	20
2. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR SECTOR.....	22
3. TRAMITACIÓN DE CONSULTAS Y QUEJAS.....	27
4. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE SOLICITUDES.....	30
5. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR MATERIA	32
5.1. EVALUACIÓN	35
5.1.1. Revisión de exámenes	35
5.1.2. Evaluación continua	37
5.1.3. Pruebas Presenciales.....	38
5.2. ORGANIZACIÓN Y ATENCIÓN DOCENTE	41
5.3. TRABAJOS FIN DE TITULACIÓN	44
5.4. PROCEDIMIENTO DE MATRÍCULA	46
5.5. NORMATIVA	49
5.6. PRÁCTICAS	50
5.7. GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	51
5.8. CONVALIDACIONES.....	52
6. DISTRIBUCIÓN POR ÁREA	57
7. DISTRIBUCIÓN EN FUNCIÓN DEL NÚMERO DE ESTUDIANTES POR CENTRO.....	72
8. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR TITULACIÓN	79
9. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR DEPARTAMENTOS	84
10. RELACIONES INSTITUCIONALES.....	97
11. MEDIOS Y RECURSOS DE LA OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO.....	98

OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Defensor Universitario

D. José Rafael Guillamón Fernández

Defensor Universitario Adjunto por el sector de PAS

D. José Luis Arrabal Canet

Defensora Universitaria Adjunta por el sector de Estudiantes

D^a María Isabel Taborga Sedano

Unidad Administrativa de la Oficina del Defensor Universitario

D^a María Antonia Serrano Santos

D^a María Gema Rodríguez Anaya

D^a Ana Belén Llorente Muñoz

C/ Juan del Rosal, 16

28015 – Madrid

Teléfono: 91 398 87 51 – 91 398 84 91

Fax: 91 398 93 85

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

www.uned.es

INTRODUCCIÓN

Se presenta al Claustro Universitario y, través de él, a la comunidad académica de la UNED, el informe anual de actuaciones de la Oficina del Defensor Universitario y ello en cumplimiento de lo establecido 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 según lo dispuesto por los Estatutos de la UNED, el Reglamento del Claustro y el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor Universitario.

Es la octava Memoria que presenta este Defensor Universitario y, como todas y cada una de las anteriores, ha sido redactada con una visión positiva que invita a una lectura constructiva. Más allá de la obligada rendición de cuentas, he procurado ofrecer una panorámica de la actividad de la Oficina del Defensor Universitario que permita identificar los problemas, consciente de que la información facilitada no se debería agotar en sí misma ya que cobra su verdadero sentido sólo cuando inspira iniciativas de mejora.

Las actuaciones de la Oficina del Defensor Universitario, por su naturaleza, se desenvuelven invariablemente en un entorno de circunstancias y asuntos que puede entenderse negativo, ya que refleja disfunciones y problemas de nuestro sistema universitario. Por ello, su Memoria anual no es un reflejo de la verdadera salud de la UNED, pues ésta no se puede valorar sin considerar la otra cara de la moneda: el esfuerzo constante y admirable de sus estudiantes, la profesionalidad y compromiso con la función docente del profesorado, tanto PDI como profesorado tutor, y sin tener presente el trabajo abnegado y eficaz del PAS.

Invito, pues, a trascender las meras cifras, a no buscar puntos débiles sin otra intención que encontrarlos, para alcanzar así el verdadero valor de los datos: describir donde surgen las dificultades y los problemas para que, identificándolos y dimensionándolos correctamente, hallemos el camino para su superación.

En el curso académico al que se refiere esta Memoria, curso 2017-2018, los estudiantes, quienes lógicamente constituyen los usuarios más numerosos de la Oficina del Defensor Universitario, han acudido a ésta fundamentalmente por cuestiones relacionadas con la evaluación de su aprendizaje, por inconvenientes encontrados en el sistema de matriculación y por algún tipo de disconformidad con la atención docente que han recibido. Estos aspectos coinciden, aunque con leves cambios de prelación e intensidad, con los que curso tras curso han ido apareciendo en las memorias. Si bien no es de extrañar esta reiteración sistemática de factores, ya que en definitiva constituyen el núcleo de la labor de una institución educativa (la evaluación, la atención docente y la matrícula), no deberíamos acostumbrarnos a ellos. Al contrario, la información de esta memoria pretende ser una nueva llamada, en especial a quienes ostentan responsabilidades de gobierno de nuestra Universidad, para pararse a examinar los problemas que refleja y a estudiar posibles soluciones.

Esta Memoria nos brinda la oportunidad de manifestar nuevamente el agradecimiento de la Oficina del Defensor Universitario a cuantos han atendido nuestras solicitudes de colaboración. En la inmensa mayoría de las veces hemos encontrado una respuesta rápida y eficaz. Para la defensa de los derechos y libertades de los universitarios es de vital importancia esta respuesta, como lo es también el hecho de que no se considere a esta Oficina como un órgano de inspección o de control, sino como un servicio de ayuda a cuantos integramos la UNED.

Con la presentación de la Memoria del curso 2017-18, este Defensor Universitario cumple 8 años en el puesto y agota así el tiempo máximo estipulado para el desempeño del cargo. Ante este hecho, mi primera reacción es de profundo agradecimiento al Claustro por la confianza depositada en mí, por haberme concedido la oportunidad de devolver a la Universidad parte de todo lo que me ha entregado en los ya muchos años en los que soy de la UNED. Tengo la certeza de que por mucho que yo haga por la UNED siempre la balanza se inclinará por el lado de la Universidad.

Durante este tiempo he procurado primar la eficacia sobre el formalismo. Por ello, sin despreciar los procedimientos, con frecuencia me he adelantado a ellos, buscando vías ágiles de comunicación y optando, cuando ha sido posible, por el contacto directo e informal con las personas.

Tengo que confesarles que en bastantes ocasiones he intervenido sin que me correspondiera, es decir, sin que se hubieran agotado las vías previas de reclamación. Eso sí, lo he hecho cuando he tenido la certeza de no molestar a terceros ni de incurrir en agravios comparativos. En esos momentos, he intentado intervenir con cautela y discreción, poniendo de manifiesto una probable vulneración de derechos y sugiriendo vías de solución. Si así he actuado, ha sido siempre para reducir conflictos y para aligerar a otras unidades de la Universidad del trabajo en el tratamiento de problemas.

No he dudado en solicitar la excepción a las normas, siendo consciente de que su aplicación en algunos casos extremos puede resultar injusta. Para mí, delegado por el Claustro para velar por la legalidad, ha sido conflictivo obrar así, pero he considerado que era necesario salirse de la letra de la norma para respetar el espíritu de la ley. En esos momentos he recordado la máxima de Briand: “En ocasiones es necesario salir de la legalidad para entrar en el derecho”.

He procurado desempeñar la misión de Defensor Universitario desde la única manera en que ésta es posible: desde el espíritu de servicio. Esta concepción hace que cualquier interés personal sea anulado por el interés general de la Universidad. Este principio supone aprender a trabajar y a luchar en soledad, sin esperar una palmada en el hombro que nunca va a llegar y aceptando la amargura de sentirse incomprendido e incluso abiertamente rechazado por algún colega o estudiante. También supone aprender a desaparecer, sabiendo que el mejor Defensor Universitario es el que no se ve.

He prestado el máximo respeto del que he sido capaz al mandato de neutralidad que he recibido, haciendo valer la independencia del cargo y sustrayéndome de cuestiones de política universitaria. Con el fin de proteger al máximo estos principios, considero que es esencial que en lo sucesivo se evite que, como ha sucedido en esta ocasión, las elecciones a Rector y a Defensor Universitario coincidan en el tiempo.

Otro principio es el que me ha llevado a buscar la mejor solución a los problemas ocasionando la menor molestia posible a los implicados y asumiendo que, en el tratamiento de los asuntos, el papel del Defensor Universitario siempre consiste en pedir o sugerir la solución, por lo que nunca puede generar el problema o ser parte del mismo.

Con frecuencia, he encontrado dificultades irremediables. En esos casos he descubierto que tan importante como el desenlace del problema es la

comunicación, que la persona que lo sufre se sienta escuchada y comprendida e, igualmente, que perciba que le importa a su Universidad y que hay alguien que le explica las razones de por qué su problema no tiene solución. Cuando se produce una restricción de derechos que no es compensable, cuando sin más se da un problema que no puede ser resuelto, es necesario que alguien sepa pedir perdón en nombre de la Universidad. En este sentido, y en más ocasiones de las que me hubiera gustado, me he arrogado la representación de la UNED y he pedido perdón en su nombre ante una vulneración invencible de derechos o, incluso, de la simple racionalidad.

Como mi principal norma, debo decirles que siempre y en todo momento he intentado ver personas y no casos, ni números. He sido consciente de que detrás de cada problema hay una persona que lo sufre y he intentado llegar a ella, como he procurado localizar y llegar a la persona que tenía la capacidad de resolverlo.

Debo expresar mi agradecimiento a todas las personas con las que mi función de Defensor Universitario me ha puesto en contacto en estos años. Con muchas me he alegrado cuando hemos conseguido compensar alguna situación problemática. Eso me llevo en mis alforjas; la felicidad de haber contribuido en algún caso a deshacer un nudo y a procurar así una Universidad más justa y equitativa. En otros casos, he tenido que lamentar el no haber encontrado el camino de la solución. A esas personas les pido disculpas por no haber sabido defender sus derechos. También quiero pedir disculpas a todos aquellos que acercándose al Defensor Universitario no se han sentido defendidos, bien porque no me he identificado con su problema o sencillamente porque no he sabido escucharles o no he alcanzado a descubrir la verdadera naturaleza de la situación.

Gracias de corazón a los Defensores Adjuntos que me han acompañado en estos 8 años: Herminia Calero Egido y José Luis Arrabal Canet, por el

estamento del PAS, y Jesús Lacasta Clemente y María Isabel Taborga Sedano, por el de estudiantes.

Mi más profundo agradecimiento al personal de la Oficina del Defensor Universitario María Antonia Serrano, Gema Rodríguez y Ana Belén Llorente. Gracias por su trabajo oculto y siempre eficaz, gracias por lo que me han enseñado, gracias por su buen criterio y, gracias al fin, porque sin su trabajo en modo alguno habría podido hacer el mío.

Muchas gracias.

José Rafael Guillamón Fernández

Defensor Universitario de la UNED

1. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR TIPO DE ASUNTO

Una primera aproximación a la actividad desarrollada por la Oficina del Defensor Universitario a lo largo del pasado curso académico, nos la facilita la consideración de los tipos de asuntos para los que se ha solicitado su intervención, el volumen de los mismos y el peso ponderado de cada uno de ellos en el conjunto de su actividad. Los asuntos que llegan a Oficina son catalogados, en función de su naturaleza, como consultas, quejas, registros de hecho, solicitudes de mediación y sugerencias de mejora. Estas categorías no siempre son puras y excluyentes si no que, con bastante frecuencia, la atención a una queja da lugar a una actuación de asesoramiento, aunque no se contabilice como tal. Por otro lado, observando las cifras totales podremos determinar el volumen de actividad del Defensor Universitario. Para obtener una visión de la evolución de su trabajo, resulta útil poner en relación estas cifras con las de los cursos anteriores.¹

¹ Siguiendo las indicaciones de la Real Academia de la Lengua, en la redacción de esta Memoria se ha empleado el masculino genérico para todas las denominaciones que puedan referirse indistintamente a personas de distinto género, así como para los adjetivos que las acompañan.

Si nos detenemos en las Tablas 1 y 2, la primera consideración que se extrae es el descenso de la actividad global de la Oficina, repartido de forma homogénea en todos los tipos de asuntos. Esta disminución no se limita al curso anterior, sino que constituye una tendencia evidente al analizar el volumen de trabajo de los últimos ejercicios académicos.

Sin duda, es una buena noticia comprobar que un órgano cuya competencia se centra en situaciones que potencialmente pueden significar disfunciones de la Universidad, ve disminuida su actividad. No obstante, consideramos un ejercicio de responsabilidad indagar los motivos que pueden estar detrás de tal reducción. En primer lugar, debemos considerar que los cursos en los que se produce un repunte de la actividad del Defensor Universitario, en ocasiones el aumento viene producido por alguna circunstancia extraordinaria, como puede ser la modificación del procedimiento de la matrícula, por alguna incidencia de las aplicaciones o, incluso, por la existencia de resultados anómalos en la evaluación de algunas asignaturas. Por otro lado, no debemos dejar de considerar el descenso de estudiantes que viene sufriendo nuestra Universidad en los últimos años y del que todo debemos sentirnos responsables, afrontando la pregunta de qué podemos hacer para invertir la tendencia y poniendo todo lo que esté a nuestro alcance. En otro orden, surgen interpretaciones más positivas sobre el descenso del volumen de actividad. Por un lado, hay que apuntar la existencia y buen funcionamiento de un servicio destinado exclusivamente a la recepción y tramitación de quejas, constituyendo a día de hoy una unidad consolidada, plenamente integrada en el funcionamiento de la Universidad, de fácil acceso y éste convenientemente difundido a través de la web. En segundo lugar, creemos que hay una mayor concreción de cuáles son los cauces para que los miembros de nuestra comunidad universitaria den curso a sus demandas y a sus quejas. Esta mayor especificación se observa en la información general de la Universidad donde, junto con la información básica, se recogen las vías de quejas, reclamaciones, solicitudes de revisión, etcétera. Y,

en tercer lugar, parece que la función del Defensor Universitario se va conociendo mejor y asumiendo en nuestra comunidad universitaria. Así, se va asentando la noción de que se trata de un órgano de garantía, que no puede intervenir mientras haya vías previas de reclamación y cuya actuación no es ejecutiva ni vinculante, motivo por el que cada vez más los interesados procuran canalizar sus reclamaciones por los conductos previos establecidos, dejando al Defensor Universitario como última instancia.

Distribución de casos por tipo de asunto				
Curso 2017-2018			Curso 2016-2017	
Tipo de Asunto	Número de Casos	%	Número de Casos	%
Consultas	140	20,74	174	20,19
Quejas	491	72,74	614	71,23
Registros de Hechos	35	5,19	50	5,80
Solicitudes de Mediación	5	0,74	19	2,20
Sugerencias de Mejora	3	0,44	2	0,23
Actuaciones de Oficio	1	0,15	3	0,35
Total	675	100	862	100

Tabla 1. Distribución de casos por tipo de asunto

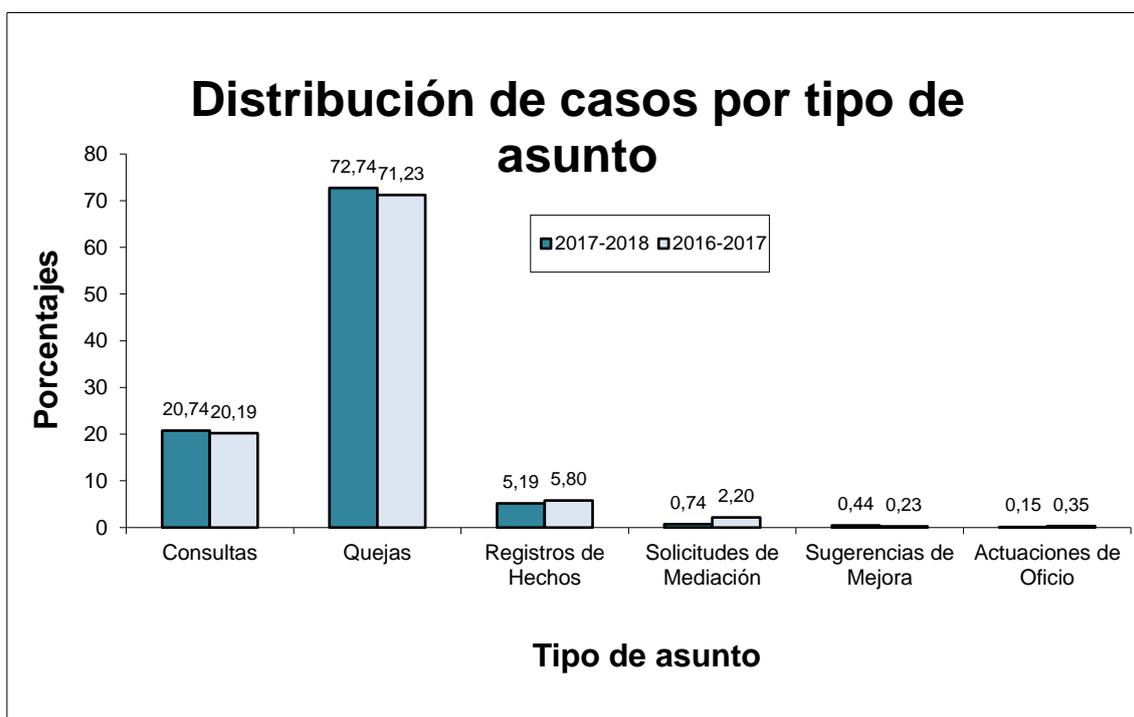


Gráfico 1. Distribución de caos por tipo de asunto

Evolución número de casos						
Curso 2017-2018			Curso 2016-2017		Curso 2015-2016	
Tipo de Asunto	Número de Casos	%	Número de Casos	%	Número de Casos	%
Consultas	140	20,74	174	20,19	203	19,31
Quejas	491	72,74	614	71,23	772	73,45
Registros de Hechos	35	5,19	50	5,80	52	4,95
Solicitudes de Mediación	5	0,74	19	2,20	16	1,52
Sugerencias de Mejora	3	0,44	2	0,23	6	0,57
Actuaciones de Oficio	1	0,15	3	0,35	2	0,19
Total	675	100	862	100	1051	100

Tabla 2. Evolución número de casos

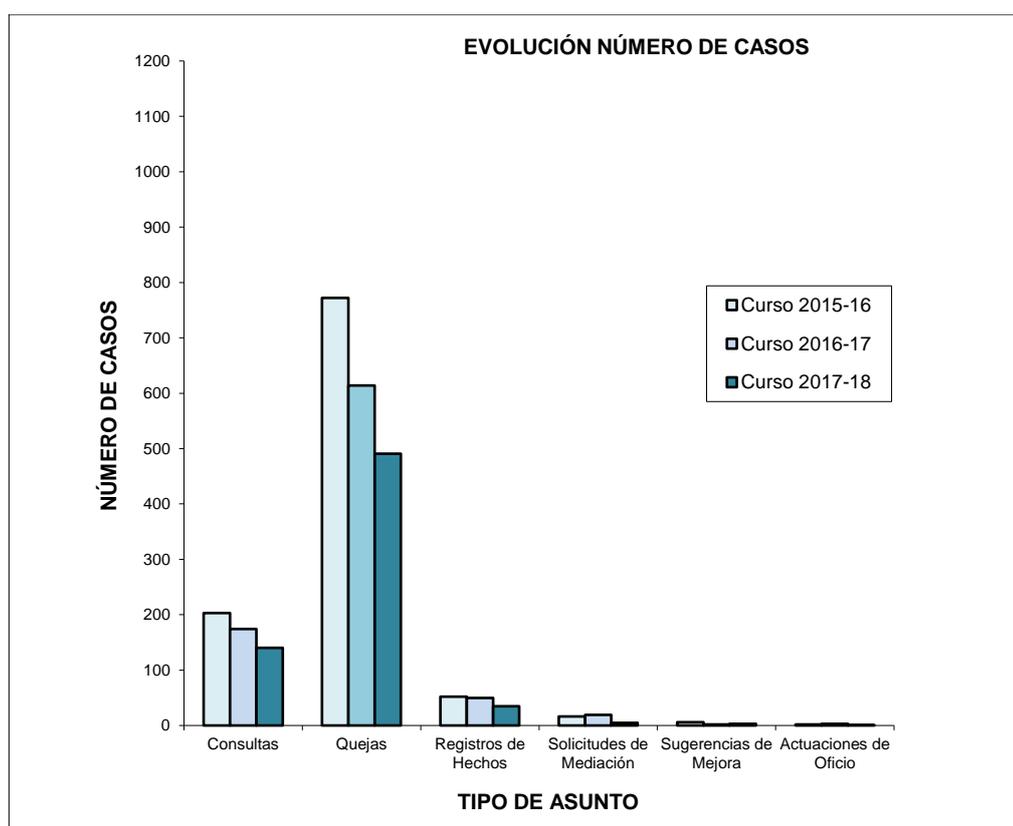


Gráfico 2. Evolución número de casos

1.1. CONSULTAS

Las consultas, peticiones de información y de asesoramiento que recibe la Oficina del Defensor Universitario, suponen 2 de cada 10 actuaciones desarrolladas y han pasado de 203 a 140 en los dos últimos cursos. Normalmente, el trabajo de la Oficina en este ámbito consiste en orientar al estudiante en su relación con la UNED cuando éste no sabe a dónde dirigirse, qué procedimiento debe seguir para algún asunto, cómo utilizar algún servicio de la Universidad o cómo alcanzar la solución de algún problema. Junto con las respuestas formales por escrito a las consultas recibidas, se atienden a diario peticiones telefónicas de información no formal que no son registradas, y en las que se informa en el acto sobre procedimientos o sobre el funcionamiento de la Universidad y, cuando corresponde, se deriva al solicitante a la instancia de la UNED correspondiente.

En la progresiva disminución de la consultas, que ya constituye una tendencia de varios años a la que se suma el pasado ejercicio académico, podemos contemplar tres motivos, cuando menos: el refuerzo del sistema de información y atención al estudiante, la mayor claridad en la divulgación de las competencias de las distintas unidades universitarias, tanto docentes como administrativas, así como de sus canales de comunicación y, finalmente la eficacia de la web de la UNED que facilita al estudiante el acceso ágil a la información y que promueve la autoorientación. Queremos aprovechar la ocasión de felicitar por su trabajo eficaz y comprometido en la atención y asesoramiento a los estudiantes al Centro de Atención al Estudiante (CAE), del Centro de Orientación, Información y Empleo (COIE) y a UNIDIS.

1.2. QUEJAS

De cada 10 actuaciones del Defensor Universitario, alrededor de 7 se refieren a la atención de quejas. No es de extrañar, puesto que la función de recepción y estudio de reclamaciones suele ser una de las competencias más comúnmente reconocida de un órgano de protección de derechos.

En cuanto a su volumen, podemos observar que las quejas han descendido durante el curso pasado, en la misma proporción que el resto de asuntos, sin dejar de constituir el principal objeto de intervención de la Oficina del Defensor Universitario. Así, las quejas han pasado de 614 en el ejercicio 2016-17 a 491 en el pasado curso. Las quejas recibidas con múltiples firmantes, se han contabilizado como una única queja, si bien en su tramitación se ha hecho saber que se trataba de una queja colectiva.

Las quejas pueden ser catalogadas, según su naturaleza y fundamento, en “procedentes”, “cualificadas” y “no procedentes”. Se entiende como queja procedente la que reúne plenamente los requisitos establecidos en el Reglamento que regula esta Oficina; las quejas cualificadas son las que no habiendo agotado vías de reclamación plantean cuestiones con visos de fundamento o indicios de disfunción institucional y, por último, las no procedentes son las que carecen de objeto o sentido. El Cuadro 1, que recoge la cualificación de las quejas, pone de relieve que de las solicitudes de intervención que llegan al Defensor Universitario, solo el 9,5% ha agotado las vías previas de reclamación. Desde la creación de esta Oficina, se ha optado por no reducir la intervención a este tipo de asuntos, sino intervenir también en las reclamaciones cualificadas (66,8%), asesorando al estudiante sobre el camino para la solución y entrando en contacto con la instancia universitaria afectada para intercambiar información o sugerir una actuación. En estos casos, la forma de proceder de la Oficina suele ser informal, a través de correos electrónicos, conversaciones telefónicas y entrevistas, procurando establecer si realmente existe un problema

y, en su caso, procurando acercar la solución. Las solicitudes de intervención no procedentes (23,7%), aunque el estudiante por desconocimiento o interpretación errónea no sea consciente de ello, no hacen alusión a disfunción real alguna, o son contrarias a la norma, llegando en algunos casos a ser descabelladas. A todas las solicitudes no procedentes se les responde explicando el porqué de su rechazo y proponiendo un enfoque correcto. Las únicas quejas que no son atendidas son las anónimas e incluso a éstas se les advierte que obtendrán contestación si su autor procede a identificarse. Cuando se reciben mensajes en copia, se verifica si el primer destinatario es el adecuado, es decir si tiene competencia para gestionar o responder a la queja, y en tal caso el Defensor Universitario omite su actuación con el fin de no actuar al mismo tiempo de quien debe hacerlo.

TIPO DE QUEJA	%
Procedente (Agotan vías de reclamación)	9,48
Cualificada	66,82
No procedente	23,70
Total	100

Cuadro 1. Cualificación de las quejas

Consideramos que nuestro planteamiento de intervenir ante las quejas que creemos justificadas, incluyendo no solo las procedentes sino también las cualificadas, así como el hecho de responder a todas las quejas recibidas, es una práctica beneficiosa para la Universidad y para el estudiante. Para la UNED porque nuestra actuación contribuye a reducir la conflictividad en general y disminuye el trabajo de muchas unidades y equipos docentes que, en otro caso, se verían obligados a atender reclamaciones poco fundadas. Para el estudiante es útil, porque conocer la opinión del Defensor Universitario sobre su situación le permite ponderar mejor su queja y conocer qué alcance y qué visos de prosperar tiene. Así, puede determinar si le interesa o no hacer uso de las vías

de reclamación y, llegado el caso, conocer qué instancia de la UNED es la más adecuada para dirigirse y cuál el procedimiento para hacerlo

Para evitar malos entendidos, debemos aclarar que la mera aceptación de una queja para su estudio no significa necesariamente que el Defensor Universitario se haya identificado con su contenido. Conviene tener presente que, ante una reclamación, la primera medida es contrastar ésta con la realidad, lo que suele suponer que la Oficina se tenga que dirigir a equipos docentes o unidades administrativas, solicitándoles su versión de los hechos, habitualmente a través de informes escritos. Somos conscientes de la interferencia que nuestras peticiones han podido provocar en quienes las han recibido, pues se han visto obligados a abandonar sus tareas para proporcionar información de lo sucedido. A los destinatarios de nuestras peticiones les rogamos que comprendan que nuestro papel no es de denuncia sino de garantía del buen funcionamiento de la Universidad, que no presupone ninguna toma de posición por nuestra parte y que la información que nos han aportado nos es imprescindible para formarnos un juicio fundamentado sobre el objeto de la queja. Por todo ello, porque nos han permitido el desempeño de las competencias que el Claustro Universitario nos concedió en su día, les agradecemos su comprensión y su respuesta.

1.3. REGISTROS DE HECHO

Los registros de hecho consisten en el envío al Defensor Universitario de la copia de un escrito dirigido a una instancia de la Universidad con el propósito de que quede constancia en la Oficina, pero sin solicitar la intervención de ésta. Este tipo de actuaciones viene reduciéndose en los últimos cursos académicos, pasando de 52 en el ejercicio 2015-16 a 35 en el 2017-18. Se trata de una actividad que puede calificarse de menor, por cuanto no reclama actuación alguna por parte del Defensor Universitario, al margen del mero asiento en el registro y la conservación del expediente correspondiente. No obstante, creemos que se trata de un servicio necesario por cuanto proporciona una cautela adicional que aporta tranquilidad a los miembros de nuestra comunidad universitaria.

1.4. MEDIACIÓN

La función de mediación del Defensor Universitario y las actuaciones que de ella se derivan precisan alguna aclaración. Si nos atenemos a lo regulado en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Oficina del Defensor Universitario sobre mediación y conciliación, son pocos los casos que permitan la intervención mediadora de éste, básicamente por requerir la aceptación expresa de las partes implicadas u otros requisitos formales de lo que en puridad es mediación.

Son abundantes los casos en los que un estudiante solicita la mediación del Defensor y esta no es posible, viéndonos obligados a calificar nuestra actuación de otra manera. Pero también son abundantes las situaciones en las que el interesado no solicita una mediación y, sin embargo, la intervención que

se realiza reúne, aunque no todas, sí ciertas características de la mediación. Veamos esto.

En efecto, con cierta frecuencia algún estudiante se dirige a la Oficina pidiendo mediación por disconformidad ante la calificación que ha recibido en un examen o al no recibir el visto bueno de su tutor del Trabajo Fin de Grado o de Máster. Ante un desacuerdo de esta naturaleza, hay que considerar que difícilmente ha lugar la mediación ya que el dictamen técnico que supone la evaluación por parte de un profesor o de una comisión de revisión de exámenes no puede ser mejorado, ni mucho menos suplido, por la Oficina del Defensor Universitario, por lo que se hace necesario recalificar la solicitud, indicando al estudiante los cauces de revisión de exámenes y, en su caso, procediendo a un tipo de actuación que no puede ser entendida propiamente como mediación.

Por otro lado, han llegado asuntos que no solicitan mediación y que no reúnen las condiciones para tal, pero desde aquí hemos acudido a estrategias de intermediación. Es el caso de un miembro del PAS que tiene dificultades físicas para desempeñar sus funciones con las condiciones de su puesto de trabajo, aunque no incapacidad para ello; desde aquí nos hemos reunido con los responsables de la Recursos Humanos para hacer llegar la situación y estudiar conjuntamente las alternativas de solución posibles, trasladando las posibilidades a la persona interesada y sirviendo de correa de transmisión con ésta.

En puridad de conceptos y siendo estrictos en la cualificación, el curso pasado se llevaron a cabo 5 actuaciones de mediación, centradas especialmente en miembros del PDI y del PAS. Sin embargo, han abundado las actuaciones que reunían condiciones de mediación tales como trasladar una situación o problema a quien puede resolverlo o sensibilizar a alguien de las consecuencias de un problema para un tercero.

1.5. SUGERENCIAS DE MEJORA

Las sugerencias de mejora que recibe la Oficina del Defensor Universitario nunca han sido numerosas, quizá porque el estudiante que recurre a ella está más interesado en solucionar un problema que afecta a sus intereses que poner de manifiesto un asunto susceptible de mejora. Sin ser abundantes, el pasado curso fueron solo 3, constituyen una fuente de información que no se debe desdeñar, pues puede dar lugar a la identificación de deficiencias y a la mejora de algún aspecto del funcionamiento docente o administrativo. Cuando estas sugerencias llegan, si se consideran razonables y justificadas, se trasladan a las instancias con competencias.

1.6. RECOMENDACIONES Y ACTUACIONES DE OFICIO

Cuando se ha considerado imprescindible, ante la constatación de alguna disfunción en el servicio de la Universidad o de una vulneración de derechos de alguno de sus miembros, la Oficina se ha dirigido a la unidad o equipo docente con competencia rogándole o proponiéndole alguna actuación que remediara el problema o, en su caso, lo compensara. Este tipo de actuaciones del Defensor Universitario se denominan recomendaciones y, como tales, no son ejecutivas ni vinculantes. Pueden ser verbales o escritas. Desde esta Oficina, se ha procurado, antes de proceder a la redacción de la recomendación, explicar su sentido a los destinatarios.

En el pasado curso se emitieron 19 recomendaciones (13 por escrito y 6 verbales). Los temas que contemplaron son de lo más diverso. Por citar alguna, podemos mencionar la petición de adopción de medidas ante los resultados anómalos de una asignatura, la compensación de errores en la elaboración de exámenes de tipo test; la anulación de matrícula antes de empezar el curso por razones justificadas; la restitución de derechos a una estudiante a la que se le

abrió un expediente sancionador por circunstancias que le impidieron realizar su examen, cuando se constató la inexistencia de responsabilidades disciplinarias; la rectificación del descenso de nota que sufrió una estudiante tras solicitar revisión de la calificación de un examen, lo que contraviene el principio de *non reformatio in peius* y, entre otras, la devolución de importe por servicio no prestado para un estudiante al que no se le proporcionaron unas prácticas de laboratorio.

En otro orden, las actuaciones de oficio son intervenciones del Defensor Universitario no solicitadas de parte, sino surgidas por iniciativa propia ante la constatación de una necesidad o problema. A lo largo de los últimos ocho últimos cursos académicos las actuaciones de oficio han sido realmente escasas. El curso pasado sólo una, encaminada a anticipar las consecuencias del cambio del texto obligatorio de una asignatura con un único año de vigor. Deliberadamente, hemos procurado actuar lo menos posible sin haber recibido una petición expresa, con el fin de evitar injerencias en el normal desarrollo del trabajo de la Universidad y de sus órganos de gobierno.

2. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR SECTOR

Los estudiantes, como era de esperar, han sido los usuarios mayoritarios de la Oficina del Defensor Universitario. Algo que se justifica no sólo por su número, sino también por el hecho de constituir el sector más vulnerable de la comunidad universitaria y carecer de los otros mecanismos de defensa de los derechos, propios de los otros sectores, como puedan ser las organizaciones sindicales.

El total de los estudiantes que han acudido al Defensor Universitario el pasado curso académico fue de 641 (Cuadro 2). De cada 10 solicitudes, prácticamente 8 se corresponden con estudiantes de titulaciones de Grado. Los estudiantes de postgrados suponen cerca del 15 %, los de Formación Permanente el 4%, siendo pocos los de acceso en sus distintas modalidades (2,14%).

Enseñanzas	Número de Asuntos	%
Grado	481	75,04
Posgrado	90	14,04
Acceso	13	2,03
Formación Permanente	24	3,74
Sin consignar	33	5,15
Total	641	100

Cuadro 2. Estudiantes por tipo de estudio

Los motivos y las materias por lo que los estudiantes acuden al Defensor Universitario será objeto de la exposición de las siguientes secciones de esta Memoria, por lo que este apartado se dedica al resto de sectores.

El volumen de peticiones del PDI y del PAS, aunque fluctúa levemente de un curso a otro, se mantiene dentro de una línea de cierta constancia. Los motivos por los que el PDI acude al Defensor Universitario se relacionan con conflictos interpersonales, consultas sobre normativa, asesoramiento sobre la mejor forma de proceder ante la constatación de errores en la elaboración de exámenes una vez realizadas las Pruebas Presenciales y ante desavenencias con estudiantes o el trato inadecuado por parte de alguno de ellos. El PAS, por su parte, recurre al Defensor Universitario, igualmente ante conflictos personales, cuestiones de salud laboral, consultas sobre la normativa y sobre el cumplimiento de horarios.

Los conflictos interpersonales en el ámbito laboral es un problema que comparten PDI y PAS. Aunque el número de asuntos que por su entidad afloren sea afortunadamente muy reducido, las autoridades de la Universidad, en especial el Rectorado y la Gerencia, deben ser conscientes de la necesidad de abordar este fenómeno, contando con estrategias eficaces de afrontamiento. Como va en la naturaleza humana, los conflictos interpersonales graves en el entorno laboral se viven con gran sufrimiento moral, hasta el punto de que para las personas que los padecen les es difícil distinguirlos del acoso. Abiertas las hostilidades, es común que las dos partes enfrentadas se sientan objeto de acoso laboral. Ahora bien, éste último constituye un ilícito penal que requiere un tratamiento bien distinto a los problemas de malas relaciones personales o laborales. Estas últimas pueden ser abordadas a través de la mediación formal o, incluso, a través de conversaciones informales que flexibilicen posturas y que ayuden a la comprensión del otro y del conflicto surgido y que, de hecho, se

vienen manteniendo por parte de directores de departamento, decanos, directores de escuela, responsables de unidades administrativas y por el propio Defensor Universitario. Sin embargo, el acoso laboral reclama la adopción de medidas urgentes y plenamente eficaces que permitan establecer si efectivamente existe acoso o solo conflictos personales, y en el caso de que corresponda, abordarlo de raíz. La experiencia de este Defensor Universitario es que es el Protocolo de Actuación en Materia de Acoso de la UNED, pasados 12 años de su aprobación, no aporta soluciones eficaces. Aunque han sido varias las ocasiones en las que se ha solicitado su apertura, en todo este tiempo se ha abierto y cerrado en una única ocasión.

Consciente de la escasa eficacia de la actual redacción del Protocolo, el pasado curso, la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales tuvo que recurrir al Servicio Intermediación de Riesgos Psicosociales de la Comunidad de Madrid para poner en marcha actividades de asesoramiento, apoyo técnico y mediación necesarias para abordar diferentes conflictos entre compañeros. Sin duda tal derivación del conflicto es procedente, pero pone de nuevo sobre el mantel la inexistencia de medidas eficaces de afrontamiento de conflictos personales en la UNED y refuerza nuestra creencia, ya manifestada hace un año ante el Claustro, de que se hace necesaria una nueva formulación del Protocolo, que se asiente en un concepto menos genérico de acoso, que defina conductas más específicas constitutivas del mismo y que contemple un nuevo y más eficaz procedimiento de afrontamiento de este indeseable fenómeno, tan dañino para el buen clima de convivencia de la Universidad y para el bienestar psicosocial de los miembros de su comunidad universitaria. Creemos que esa nueva redacción del Protocolo por la que apostamos, debería permitir que no todo sea blanco o negro (acoso sí o acoso no), reconociendo que aunque un asunto concreto no se considere acoso, sí constituye un conflicto interpersonal que el Protocolo debería poder abordar colegiadamente, ya sea poniendo en marcha una mediación, implantando medidas, en relación con la organización, el contenido y

la realización del trabajo, o derivando el caso al Servicio de Inspección, si se dedujera la comisión de otro tipo de falta, distinta al acoso laboral.

Con independencia de lo anterior, en el sector del PAS, más concretamente en lo que se refiere a los puestos base, consideramos que contribuiría a disminuir la crudeza de los conflictos personales el impulso de una política de personal que fomente la movilidad a través de los concursos de traslado. Dado que en el contexto actual las posibilidades de promoción son muy reducidas, esto abriría una puerta de esperanza a quien no se encuentre bien en su puesto de trabajo o sencillamente siente la necesidad de cambio en su entorno laboral.

Distribución de casos por sector				
Curso 2017-2018			Curso 2016-2017	
Sector	Número de Casos	%	Número de Casos	%
Estudiantes	641	94,96	816	94,66
PDI	14	2,07	22	2,55
PAS	6	0,89	5	0,58
Tutores	3	0,44	3	0,35
Otros	11	1,63	6	0,70
TOTAL	675	100,00	862	100,00

Tabla 3. Distribución de casos por sector

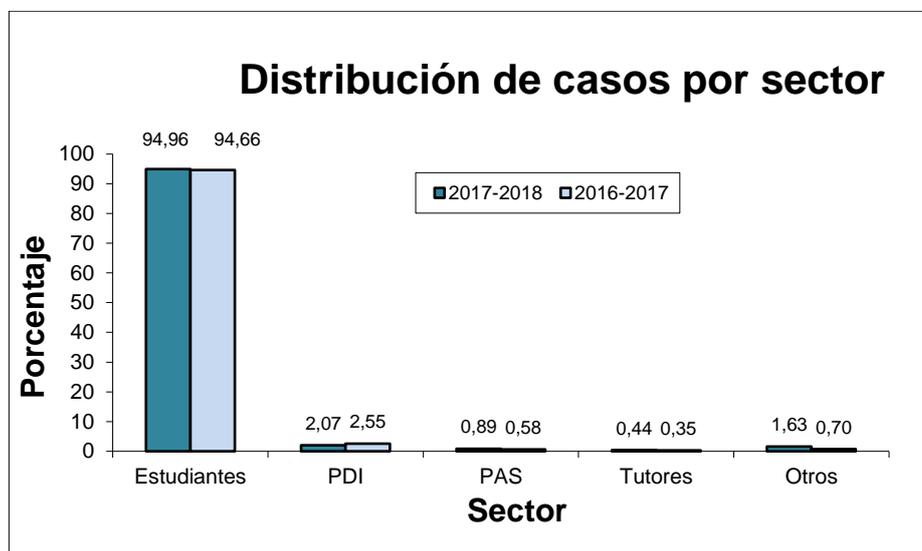


Gráfico 3. Distribución de caos por sector

3. TRAMITACIÓN DE CONSULTAS Y QUEJAS

Independientemente de la naturaleza del asunto -consulta o queja-, quienes se dirigen al Defensor lo hacen en busca de orientaciones o soluciones que personalmente consideran relevantes y, por lo general, inaplazables. Somos conscientes de las implicaciones personales de los problemas de quienes acuden a nuestro servicio, incluso de las connotaciones emocionales que sufren al sentirse perjudicados en su relación con la UNED, por ello, se procura acortar al máximo el tiempo de nuestra respuesta. No obstante, en algunos casos, la complejidad del asunto requiere una intervención más lenta.

En efecto, la rapidez en la atención ha sido, desde siempre, una de las principales metas de la Oficina y su nivel de logro se ha puesto de manifiesto en los informes presentados al Claustro. En el curso objeto de esta Memoria se mantiene e, incluso, se intensifica, este esfuerzo de los miembros de la Oficina del Defensor Universitario por contestar con la máxima celeridad a las consultas y quejas que recibe. La práctica totalidad de las consultas son contestadas en los primeros quince días, si bien la mayoría de ellas lo son en los dos o tres días

después de haber sido registradas. La tramitación de las quejas, suele exigir más tiempo, pues requieren contrastar los hechos denunciados, su análisis y la toma de postura de la Oficina. Aun así, más del 92 por ciento de ellas, reciben una respuesta, como mucho, dentro del periodo de las dos semanas (Tabla 4).

Quisiéramos aprovechar la ocasión para, una vez más, agradecer a las distintas personas y unidades a las que se ha dirigido la Oficina del Defensor, la inmediatez y la diligencia con que han respondido a nuestras peticiones. Igualmente es de reconocer el celo del que, en todo momento, hace gala el personal de esta Oficina.

Tramitación de consultas y quejas		
Curso 2017-2018		
Período de tramitación	Consultas %	Quejas %
En los primeros 15 días	98,57	92,67
Entre 15 días y 1 mes	1,43	4,48
Entre 1 y 3 meses		2,44
Más de 3 meses		0,41

Tabla 4. Tramitación de consultas y quejas

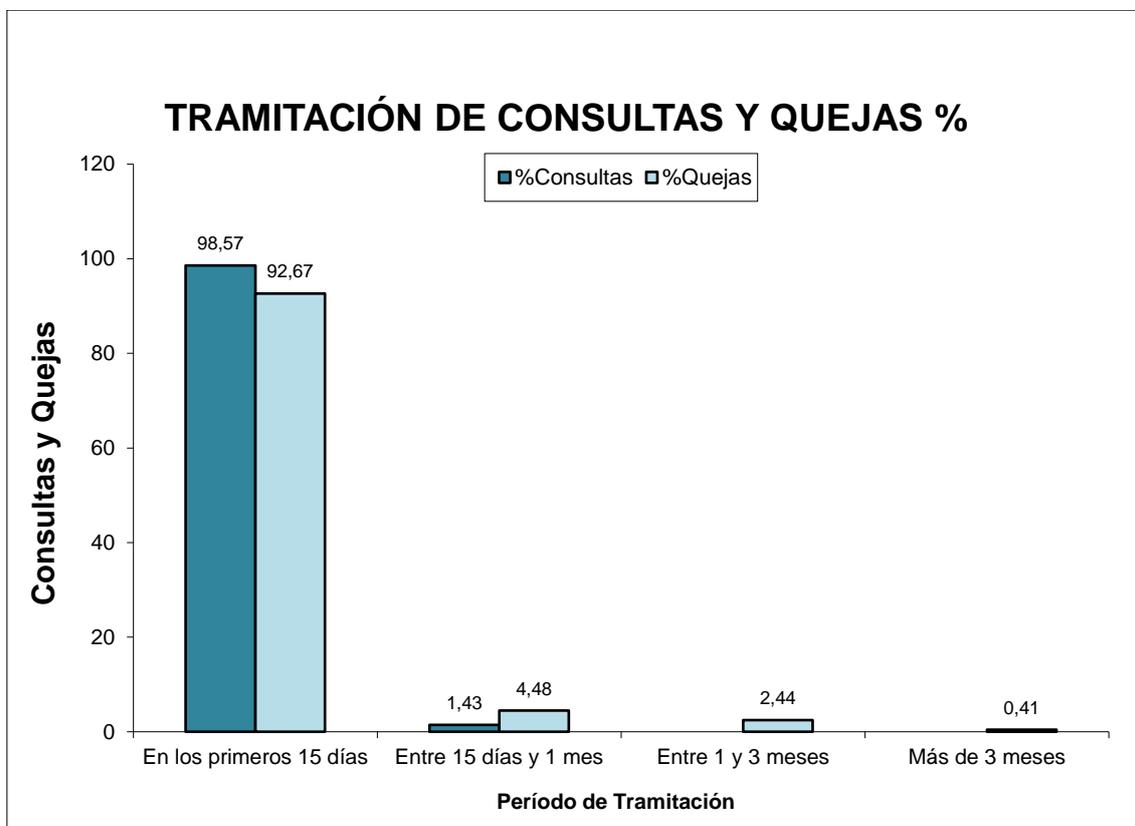


Gráfico 4. Tramitación de consultas y quejas

4. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE SOLICITUDES

Si nos interesamos en averiguar cómo se reparten las apelaciones a la Oficina del Defensor Universitario a lo largo del curso académico, observaremos que existen picos de trabajo en determinados meses. No es de extrañar, dadas las principales materias por las que se recurre a esta Oficina, que esos picos coincidan con los plazos de la matriculación y con los periodos inmediatamente posteriores a las Pruebas Presenciales: meses de septiembre-octubre, marzo y junio (Tabla 5).

Distribución mensual de solicitudes Curso 2017-2018		
Mes	Número de Casos	%
Octubre 2017	122	18,07
Noviembre 2017	49	7,26
Diciembre 2017	21	3,11
Enero 2018	21	3,11
Febrero 2018	61	9,04
Marzo 2018	82	12,15
Abril 2018	36	5,33
Mayo 2018	45	6,67
Junio 2018	78	11,56
Julio 2018	57	8,44
Agosto 2018	19	2,81
Septiembre 2018	84	12,44
Total	675	100

Tabla 5. Distribución mensual de solicitudes

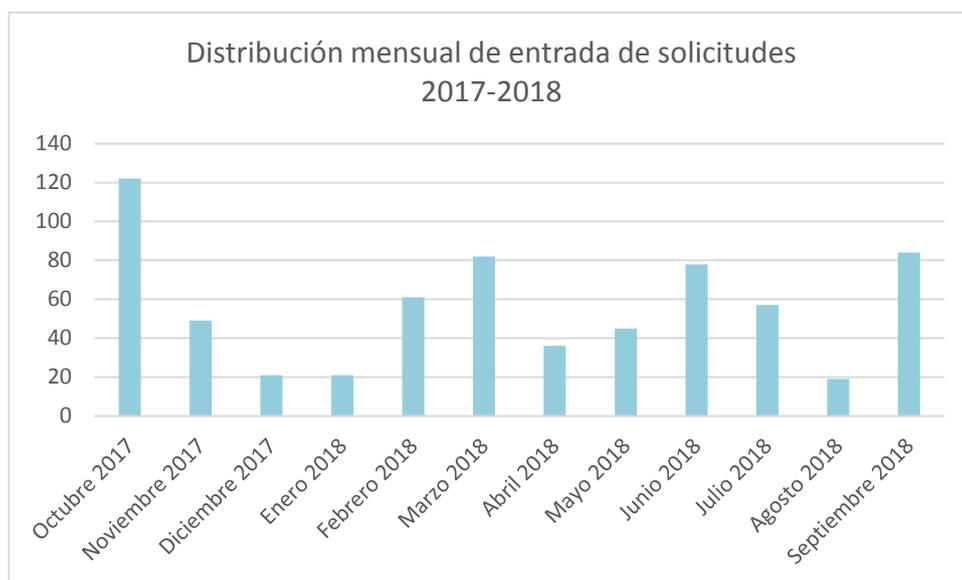


Gráfico 5. Distribución mensual de solicitudes

5. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR MATERIA

La presente sección de la Memoria se dirige a las materias o motivos por los que los miembros de nuestra comunidad universitaria, por lo general un estudiante, acude al Defensor Universitario. Desde nuestra óptica, se trata de un apartado de especial relevancia pues contiene la alusión a factores que indican problemas y disfunciones, o simple descontento, en relación con la organización de nuestra Universidad y en la forma en que ésta presta su servicio.

Todo requerimiento que llega a la Oficina del Defensor Universitario, ya sea queja, consulta u otro, se registra y se clasifica en función de su materia en una serie de categorías establecidas al efecto. Los criterios de esta ordenación son el resultado de la experiencia de la Oficina, por lo que a lo largo de los años se van modificando en busca de un mejor ajuste a la realidad. El análisis de los resultados que facilita esta clasificación nos permite, además de establecer los factores por los se solicita la intervención del Defensor Universitario, ponderar su incidencia y conocer su evolución con respecto a los últimos cursos académicos.

Estamos convencidos de que la Oficina del Defensor Universitario, lejos de ser únicamente una instancia de reclamación, debe enriquecer su papel en la Universidad haciendo posible que la detección de elementos negativos promueva acciones de mejora que incrementen la calidad de la UNED. Este fin positivo es el único enfoque que deseamos dar a este apartado; poner de manifiesto los puntos que suscitan dificultades en el servicio de la Universidad y ofrecerlos a la comunidad universitaria y a los órganos de gobierno para facilitar su estudio y, en su caso, la adopción de las medidas oportunas. Si interesa el progreso de la UNED y la mejora de la calidad de su servicio, se deberían atender a estos datos. Como hemos manifestado en múltiples

ocasiones, estamos convencidos de que el reconocimiento de los problemas es el inicio del camino para la mejora.

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

Durante el curso pasado, los principales motivos por los que se acudió al Defensor universitario fueron, en orden de incidencia, la revisión de exámenes, el procedimiento de la matrícula y la Organización y Atención Docente.

Del Cuadro 5 se desprenden algunas consideraciones a simple vista. En primer lugar, que los motivos que preocupan son los propios de una institución de educación superior: el proceso de vinculación administrativa (matrícula), el servicio docente prestado y las calificaciones. El hecho de que los problemas sean los naturales no resta responsabilidad para afrontarlos. En segundo lugar, hay que destacar que las dos principales materias suelen ser las mismas en los últimos años (la revisión de exámenes y la matrícula) si bien, suelen ir alternando la posición. Y, en tercer lugar, puede advertirse que en materias de menos incidencia se observa cierta evolución. De entre las que experimentan algún cambio, es de resaltar la que se refiere a aspectos relacionados con la normativa, que pasa de 19º al 6º lugar. Por su lado, entre las materias que han reducido su índice de ocurrencia es de resaltar el desarrollo de las Pruebas Presenciales.

Materias	Materias con mayor número de incidencias 2017-18		Materias con mayor número de incidencias 2016-17	
	% Casos	Lugar	% Casos	Lugar
Revisión de exámenes	19,41	1º	2º	15,55
Procedimiento matrícula	14,37	2º	1º	16,71
Organización-atención docente	8,74	3º	3º	7,89
Notas: procedimientos	6,81	4º	3º	7,89
Trabajo Fin de Grado	4,59	5º	5º	5,68
Normativa	4,15	6º	19º	1,74
Prácticas	4,00	7º	10º	3,36
Gestión Administrativa	3,70	8º	9º	3,60
Convalidaciones	3,56	9º	7º	3,60
Pruebas Presenciales (Desarrollo)	3,26	10º	6º	4,41

Cuadro 5. Materias con mayor incidencia

A continuación, analizaremos los principales motivos por los que se ha acudido al Defensor Universitario el pasado curso. Para ello, ordenaremos la exposición en los siguientes apartados: 1) evaluación (revisión de exámenes, evaluación continua, y pruebas presenciales); 2) organización y Atención Docente; 3) trabajos de fin de titulación (TFG y TFM); 4) procedimiento de

matrícula y 5) normativa; 6); prácticas 7) gestión administrativa y 8) convalidaciones.

5.1. EVALUACIÓN

Bajo esta categoría, englobamos la revisión de los exámenes, cuanto rodea al procedimiento de calificación, la evaluación continua y el desarrollo de las Pruebas Presenciales.

5.1.1. Revisión de exámenes

La revisión de los exámenes no sólo es el principal motivo por el que un estudiante recurre a la Oficina del Defensor Universitario, sino que también constituye la materia que más se ha incrementado en el pasado curso, aumentando casi 4 puntos porcentuales. De hecho, mientras que la práctica totalidad de materias han descendido en número de casos, ésta permanece en las mismas cifras que el curso inmediatamente anterior.

Concretamente, los motivos por los que los estudiantes han presentado reclamación, se han referido a un desacuerdo con la calificación, o al desconocimiento de la razón la misma, a discrepancias con la respuesta correcta a una pregunta, a la no admisión de la motivación en la solicitud de revisión, a respuestas poco argumentadas del equipo docente, a errores en los enunciados de los exámenes y, entre otros, a la anulación de preguntas, cuando ésta perjudica a un estudiante.

Es del todo comprensible que las discrepancias entre un estudiante y la Universidad se concentren en las calificaciones, por las múltiples implicaciones personales que conllevan. Ante ello, la UNED pone a disposición de sus estudiantes, como sistema de garantía, un procedimiento regulado de revisión de exámenes. Pero el sistema sufre tensiones que lo desvirtúan en el momento en el que no se hace un uso ponderado del mismo. En efecto, en los últimos años, pese a la regulación establecida, se observa un incremento muy elevado de peticiones de revisión. Sin duda, hay muchos estudiantes que desean conocer

sus errores y están en su derecho, pero también es cierto que un número creciente solicita revisión por sistema ante un suspenso y otros sólo buscan arañar unas décimas para alcanzar el aprobado. Este fenómeno produce la sobrecarga de unos equipos docentes ya de por sí saturados de trabajo. Tal exceso de reclamaciones dificulta, no ya el desarrollo de tareas docentes, sino la propia dedicación del docente a la revisión de los exámenes por su gran número.

Para evitar esto, rogamos encarecidamente a los estudiantes que antes de iniciar el proceso de revisión de exámenes y reclamación de notas, realicen una autoevaluación a conciencia y sólo reclamen cuando encuentren motivos sólidos para ello. Otra cosa puede volverse en su contra, en la de sus compañeros y en la del conjunto de la Universidad.

Por su lado, el profesorado tiene en su mano fomentar la autoevaluación facilitando, como muchos equipos docentes ya hacen, los medios para que el estudiante pueda conocer las respuestas correctas o las características de un examen bien hecho.

En todo caso, creemos que es necesario que nos planteemos la necesidad de poder atender adecuadamente al estudiante que pide únicamente conocer sus errores en el examen, dándole un tratamiento distinto a la mera revisión de examen. Para este fin y con el objeto de asegurar la mejor gestión posible de las reclamaciones de calificaciones, creemos que se hace muy necesaria la extensión a todas las titulaciones de la herramienta, desarrollada por el CTU, de tramitación de las solicitudes de revisión de exámenes.

Otro aspecto de evaluación es el que en la Tabla 6 se clasifica bajo la denominación "Notas: procedimientos" y que se refiere a desacuerdos, no ya con el examen sino con el sistema de calificación y su aplicación. Los casos englobados en esta categoría se refieren a la discrepancia con la fórmula de obtención de la calificación final, o su aplicación, reclamaciones por la no

incorporación de la nota de la evaluación continua y, entre otros, algún retraso muy aislado en la publicación de calificaciones.

5.1.2. Evaluación continua

Las solicitudes de intervención relativas a la evaluación continua no son numerosas, habitualmente se refieren a problemas con los plazos de entrega, discrepancias con la calificación otorgada y la imposibilidad de poder presentar las tareas en la convocatoria de septiembre. En esta ocasión, nos parece conveniente detenernos en esto último, pues afecta al principio de igualdad de oportunidades que preside nuestro modelo de educación a distancia. Todos somos conscientes de que, desde su creación, la UNED ha contado entre sus estudiantes con un porcentaje muy elevado de personas que deben conciliar su estudio con el trabajo. Sin duda, ésta ha constituido y constituye una condición muy común entre nuestros estudiantes que eligen precisamente la UNED por sus facilidades para la conciliación. El estudiante que estudia y trabaja, con mucha frecuencia, se ve obligado a repartir su dedicación a las asignaturas entre las convocatorias de febrero o junio y la de septiembre. La conciencia de esta realidad lleva a que la UNED, al contrario de lo que está sucediendo en un número creciente de universidades, no adelante su convocatoria extraordinaria al mes de julio. Pues bien, por el mismo motivo, creemos que es necesario contemplar en el diseño de la evaluación continua las circunstancias de los muchos estudiantes que relegan el estudio de alguna asignatura a septiembre, aprovechando así sus vacaciones. Esto nos debería llevar a un replanteamiento de nuestro sistema de evaluación continua, de forma que se les diera alguna opción a quienes preparan sus asignaturas en el verano o si esto no fuera posible, cuando menos, que esta evaluación continua tenga la condición de voluntaria, no privándoles así de alcanzar la máxima calificación final con sólo el examen.

5.1.3. Pruebas Presenciales

El desarrollo de las Pruebas Presenciales es una materia de queja y consulta que ha descendido en el pasado curso académico. Si analizamos su contenido, observamos que lo referido a la organización, sistema tecnológico y al desarrollo en sí de los exámenes no ha generado problemas. Al contrario, consideramos que es una materia de cuya evolución debemos sentirnos plenamente orgullosos, pues mejora curso tras curso y demuestra la gran capacidad de innovación de la UNED, reconocida fuera de nuestro entorno. Prueba de ello es el hecho de que una entidad de la relevancia del BBVA ha contratado nuestro servicio para la realización de certificaciones de su personal, aprovechando nuestro *know how* y nuestra organización territorial de Centros. Sin duda, es una muestra de cómo la transferencia de conocimiento puede contribuir al sostenimiento de la UNED y de sus Centros.

Las solicitudes de intervención al Defensor Universitario relacionadas con las Pruebas Presenciales, un curso más, ponen el acento en errores personales. En primer lugar, aluden a erratas o defectos formales en la elaboración de los exámenes y, en menor medida, a la conducta disruptiva de algún miembro del tribunal, a la exageración en la aplicación en el aula de medidas preventivas contra el fraude y, con muy ínfima pero dañina incidencia, al extravío parcial de alguna hoja de examen por no ser correctamente escaneada. Creemos oportuno llamar la atención sobre los errores en la confección de los modelos de examen, pues es un campo en el que necesariamente debemos mejorar, para garantizar la calidad de la UNED y no desmerecer el estudio de sus alumnos. Desafortunadamente, no son raros los casos en los que un examen contiene preguntas incorrectamente redactadas o mal formuladas, cuya interpretación da lugar a equívocos, preguntas incompletas o que se repiten en el mismo examen, que contienen numeraciones erróneas de enunciados o de las opciones de

respuesta, que tienen un número distinto de preguntas al establecido en la Guía, etcétera. De una forma especial, debemos alertar sobre los errores en los exámenes tipo test, pues nos constan casos en los que se han elaborado contraviniendo los requisitos esenciales que deben reunir estas pruebas para hacer posible su respuesta. Los errores en los test afectan a la fiabilidad y validez de las pruebas, desviándose de su propósito de evaluar el rendimiento real de los estudiantes

Los errores en los exámenes entorpecen el buen funcionamiento de las sesiones de las pruebas presenciales, obligan a la emisión de comunicados de rectificación, dificultan el correcto desempeño tanto de los estudiantes afectados como del conjunto del aula, ponen en riesgo la confianza del estudiante y, en suma, empañan la eficacia del sistema.

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

Como una medida más en el proceso de reducción de errores y de mejora de la calidad, tal como recomendamos en su día, se debería garantizar la formación del profesorado en la elaboración de pruebas de evaluación, en especial en las de tipo test, a través de la oferta formativa del IUED. Igualmente, sugerimos la redacción y distribución de unas normas básicas para la elaboración de pruebas objetivas y sus fórmulas de corrección. Máxime, cuando

éstas últimas constituyen la única opción posible para la evaluación en asignaturas con un muy elevado número de matriculados.

En otro orden, aunque los tribunales están perfectamente acostumbrados a realizar el escaneado de las respuestas cuando el estudiante entrega su examen, para descartar posibles errores es de vital importancia que quien escanea verifique a través de la información que proporciona la Valija Virtual que todas las hojas del examen se han digitalizado correctamente.

Para cerrar el capítulo de Pruebas Presenciales, debemos referirnos a los exámenes en el exterior, donde la introducción de la valija portátil ha supuesto un decisivo avance que garantiza la seguridad en los exámenes, situándola prácticamente al nivel del resto de Centros Asociados. Los problemas que se detectan en los exámenes en el exterior se relacionan con la concentración de exámenes en unos pocos días, la disparidad de trato al tener que examinarse los estudiantes en el exterior con un tipo de prueba distinta a la de sus compañeros en los centros nacionales (habitualmente, preguntas de desarrollo en lugar de una prueba objetiva) y errores de interpretación de la información de los exámenes y de sus horarios.

Aunque a buen seguro, el nuevo equipo rectoral es consciente de ello, creemos necesario resaltar la necesidad de intensificar el servicio que se presta a los estudiantes en el exterior. Para la mayoría de ellos las Pruebas Presenciales constituyen el único contacto directo con la UNED. Para presentarse a ellas, deben desplazarse en ocasiones miles de kilómetros o, cada vez más frecuentemente, viajar de un país a otro, con el desembolso económico añadido y la inversión en tiempo que ello supone. Todo ello, debería comprometernos a mejorar nuestras pruebas en el exterior, proponiendo exámenes de similares características al resto de estudiantes, como ya sucede en los lugares de exámenes de Europa, intensificando la información relativa a los horarios y los lugares de exámenes, proporcionando las mejores condiciones

en las instalaciones que garanticen el adecuado rendimiento y facilitando al máximo el uso de la sesión de reserva. En la línea de mejorar nuestro servicio en el exterior, consideramos que sería de gran utilidad reforzar las relaciones con otras instituciones públicas como el Instituto Cervantes, embajadas y consulados que acerquen los exámenes a los estudiantes, así como contar con algún tipo de colaborador o técnico en los lugares donde no hay Centro pero sí se examina.

5.2. ORGANIZACIÓN Y ATENCIÓN DOCENTE

La organización de la docencia en las asignaturas y la atención que los profesores prestan a sus estudiantes constituye, curso tras curso, una materia de alta incidencia entre los motivos de recurso al Defensor Universitario. Este hecho no debe extrañarnos pues se trata de dos elementos que concentran una buena parte del servicio que la UNED presta a quien le confía su formación. Los datos que se facilitan no deben entenderse, al igual que todos los referidos en esta Memoria, como significativos del conjunto de la UNED, pues solo aluden a circunstancias que han resultado problemáticas para los estudiantes, en unas asignaturas determinadas y con docentes concretos.

Las quejas recibidas el pasado curso relacionadas con este ámbito fueron 50, pudiéndose distinguir entre las referidas al diseño de la asignatura y las propias de la atención docente. En las primeras se encuentran las críticas al sistema de organización de una asignatura, al nivel de sus contenidos, a la calidad de los materiales, a la falta de estos y quejas debidas a retrasos en la subida de actividades a la plataforma. Entre las segundas, destacan la tardanza en el inicio de la atención a los foros, la falta de atención general a los foros, la demora en las respuestas a consultas y el tono peyorativo o las respuestas despectivas del profesorado.

Quien conoce la UNED, sabe de la reconocida calidad de su profesorado y de cómo su profesionalidad docente contribuye al prestigio de nuestra Universidad. Pero este prestigio se ve puesto en riesgo por la existencia de unas muy escasas asignaturas con resultados anómalos, caracterizados por la existencia de suspensos masivos. Estas asignaturas dan lugar a abundantes quejas, en todas las instancias posibles, que normalmente aluden no solo a la dificultad de que el estudiante pueda demostrar su aprendizaje en el examen, sino también a la calidad de los materiales y al trato del profesorado en los foros y en correo electrónicos.

Cuando una asignatura arroja un resultado de suspensos que ronda el 85%, y esto un curso tras otro, la Universidad no puede mirar hacia otro lado, pues este hecho, nos consta, da lugar a la pérdida de becas, a elevados desembolsos de matrícula, al abandono y aún a la huida a otras universidades. Además, la existencia de estos resultados pone en duda la eficacia de nuestro sistema de calidad, pues la detección del problema no lleva aparejada la adopción de medidas correctoras. En este sentido, escribimos al Vicerrector de Profesorado y Planificación en relación a una asignatura con un muy elevado índice de suspensos:

Me preocupa, pues, que el problema no solamente no disponga de una solución para el presente, sino que se prolongue en el futuro... Este problema surgirá cíclicamente si se sigue evaluando a los estudiantes con un sistema que no discrimina entre el estudiante que ha estudiado y el que no.

No quiero ser pesado, pero me veo en la obligación de insistir en que, además de las consecuencias personales que se derivan del hecho de que no se reconozca el rendimiento de un estudiante, existen otras de índole institucional como es la ínfima tasa de éxito de la asignatura y la fuga de estudiantes a otras universidades. Si una vez detectada una asignatura con resultados anómalos, la UNED no es capaz de enderezar la situación, la eficacia de nuestro sistema de calidad puede ponerse en duda.

Considero que el asunto reclama una actuación desde el gobierno de la Universidad que proteja tanto a los estudiantes de quien no les reconoce su aprendizaje, como a la propia Universidad que puede sufrir en su buen nombre las consecuencias de una práctica docente irregular.

Ante todo, conviene recordar que la responsabilidad de la calidad y de los resultados de las asignaturas, además de recaer en su profesorado, radica en los órganos de gobierno de la Universidad. A estos les recomendamos que cuando el sistema de garantía de la calidad detecte un asignatura con resultados anómalos, y tras verificar la correcta relación entre los ECTS asignados y la dedicación real exigida, se solicite un informe razonado al profesorado, y de detectarse responsabilidad individual, se proceda al estudio de medidas compensatorias para los estudiantes e incluso la reasignación de la asignatura a otro profesor en el siguiente curso académico.

La compensación no debería ser la única salida para estudiantes que se encuentran con una asignatura con resultados anómalos. Antes de llegar a ese extremo, la UNED tiene la obligación de velar por la calidad de su servicio, por el respeto del derecho del estudiante a ser evaluado con reconocimiento a su aprendizaje y, para ello, dispone de la capacidad para regular la organización docente de sus asignaturas.

En lo que se refiere a la relación profesor-alumno, como no nos cansamos de repetir, entre todos debemos impedir que se dé por normal el trato descortés en la comunicación, que el estudiante pueda reclamar de forma bronca y grosera y que el profesor trate con displicencia y hoscamente a su alumno. Unos y otros debemos esforzarnos en mejorar nuestra comunicación, con la seguridad de que ello contribuirá a un mejor ambiente laboral y de estudio. Creemos que, si bien el trato educado es exigible para todos y que los estudiantes deben ser conscientes de cómo han de conducirse en nuestra comunidad universitaria, tanto el PDI como el PAS deben ser los primeros en dar ejemplo y hacer de la UNED un espacio respetuoso y cívico.

5.3. TRABAJOS FIN DE TITULACIÓN

Desde la reordenación de las enseñanzas a que dio lugar la implantación del Espacio Europeo de Educación Superior, lo relacionado con el Trabajo Fin de Grado (TFG) y el Trabajos Fin de Máster (TFM) ha constituido un motivo frecuente para solicitar la intervención del Defensor Universitario.

Por su esencia, el TFG y el TFM generan inquietud: en el estudiante, que ya ve cercano el fin de su titulación, por su condición de cierre y por las expectativas e incógnitas que le genera su trabajo; en el profesorado por la creciente dedicación que estos trabajos le reclaman, viéndose en la necesidad de hacer llegar su labor de tutor a un elevado número de estudiantes, lo que dificulta el trato personalizado que el estudiante espera y que, sin duda, al docente le gustaría otorgar.

Los principales motivos por los que un estudiante, tanto de TFG como de TFM, acude al Defensor Universitario se refieren al proceso de tutorización. Además, los TFGs suelen suscitar otros problemas de regulación normativa y de gestión.

Cuando surgen problemas con la tutorización, éstos suelen apuntar a una falta de atención del tutor o al excesivo retraso en sus respuestas. Otro núcleo de conflicto proviene de la discrepancia del estudiante cuando no obtiene el visto bueno de su tutor o cuando no le convence la justificación de la denegación de éste. En ocasiones, también se han recibido peticiones de asesoramiento para solicitar el cambio de tutor y de línea de trabajo.

Otra fuente de quejas proviene de la falta de coincidencia entre los requisitos marcados por la norma para cursar la asignatura TFG y las condiciones académicas del estudiante. Mientras en los TFMs los estudiantes no albergan dudas de que, aunque estén matriculados, no pueden proceder a la defensa de su trabajo hasta que hayan superado el resto de asignaturas de su

máster, en los TFGs suelen darse casos de estudiantes que piden que se les acepte la matrícula en la asignatura sin contar con el número de créditos necesario, especialmente en el periodo de matrícula de febrero. Desde aquí, explicamos a estos estudiantes la normativa de la UNED, emanada del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, y muy especialmente nos detenemos en aclarar las razones y la lógica de los requisitos establecidos. Por un lado, les trasladamos el carácter de compendio de la asignatura que, por lo tanto, se asienta en las competencias y en los conocimientos adquiridos en la titulación. Por otro, procuramos hacerles ver que, lejos de ser una medida restrictiva de derechos, constituye una norma protectora para el estudiante, pues contribuye a garantizar su éxito y evita nuevos desembolsos de matrícula. En definitiva, les pedimos que comprendan que la UNED ya es muy generosa anticipando el TFG todo lo que es viable, pero que no puede atravesar la barrera de lo razonable, pues ello iría en detrimento de la formación de sus estudiantes.

Una cuestión cercana a la anterior es la del caso del estudiante que supera el TFG sin haber concluido el resto de las asignaturas y desea verlo consignado en su expediente académico, sin reparar en que esto no es posible hasta que haya superado el resto de asignaturas.

Para concluir este apartado, creemos importante resaltar el enorme peso que supone para el profesorado la tutorización de numerosos TFGs y TFMs; sin duda, debe ser el aspecto de su docencia cuyas exigencias más se han incrementado en los últimos cursos. Ha pasado ya suficiente tiempo desde la implantación de estos trabajos en las titulaciones de Grado y de Máster y nuestra experiencia al respecto indudablemente se ha enriquecido lo necesario como para permitir medidas de mejora. Estamos convencidos de que tanto el profesorado como el alumnado agradecerán a los órganos de gobierno el estudio de medidas innovadoras que permitan aliviar a los profesores del peso de los TFGs y los TFMs y, al tiempo, garantizar a los estudiantes el mejor servicio posible.

5.4. PROCEDIMIENTO DE MATRÍCULA

De forma habitual, curso tras curso, el proceso que recoge el hecho administrativo de la matrícula, entendido como el proceso por el cual una persona se vincula a la UNED inscribiéndose en unos determinados estudios y abonando los precios públicos correspondientes, supone la primera o segunda materia por la que los estudiantes deciden acudir al Defensor Universitario, alternándose con los asuntos relativos a la evaluación.

En el curso al que se refiere esta Memoria, la Oficina del Defensor Universitario recibió 30 consultas, 59 quejas, 6 registros de hecho y 2 sugerencias de mejora, en relación con el proceso matrícula. Estos asuntos, en su mayoría, no se relacionan con la gestión administrativa de la matrícula que se asienta en un proceso tecnológico en continua mejora y cuya eficiencia es de justicia reconocer. Las consultas y, sobre todo, las quejas toman su fundamento en las normas que regulan la matrícula en el curso académico y se refieren, en esencia a dos factores:

- a) A la imposibilidad de modificar la matrícula una vez confirmado el borrador, aun en el periodo de matrícula, si esto supone una variación negativa del importe con respecto a la anterior liquidación económica, es decir si conlleva una devolución de importe.
- b) La imposibilidad de ampliar la matrícula en el periodo de febrero a estudiantes ya matriculados en el primer periodo que no lo hubieran hecho de 30 créditos, 36 si se matriculan por primera vez en un determinado Grado.

Estos dos motivos de queja no son nuevos, sino que se vienen reproduciendo desde que entraron en vigor en el curso académico 2015-16. En ese curso se produjo una verdadera avalancha de reclamaciones sobre las

novedades y desde entonces se han venido reduciendo de una manera acusada, probablemente por el efecto aceptación o acostumbramiento de los estudiantes. Desde el primer momento en que se aprobaron estas normas de matrícula, la Oficina del Defensor Universitario se ha pronunciado en recomendaciones y en sus memorias ha solicitado flexibilidad. Una vez más, creemos que es nuestra obligación alertar sobre sus consecuencias para el estudiante y para la Universidad.

En relación a la imposibilidad de modificar la matrícula, las quejas recibidas provienen de estudiantes a los que les ha surgido alguna circunstancia sobrevenida de entidad que les impele a reducir el número de asignaturas matriculadas. Los estudiantes que hemos atendido manifestaban una necesidad real de aminorar su matrícula y el importe a abonar, habiendo solicitado esta reducción en distintas instancias, empezando por los Negociados de Atención al Estudiante, que no están capacitados para admitir excepciones a la norma, y terminando por el Defensor Universitario. A estos estudiantes no les hemos podido dar ninguna alternativa de solución. Créannos que es duro entrevistarse con un estudiante que se persona en la Oficina del Defensor Universitario aduciendo que no va a poder pagar las 10 asignaturas de las que se ha matriculado, pues acababa de perder la condición de familia numerosa que tenía cuando confirmó su borrador. Créannos que es triste no poder ofrecerle ninguna solución más allá de la desafortunada alternativa de no abonar la matrícula, esperar a que se le anule y dejar pasar un curso en blanco, y esto precisamente a un estudiante sólo dedicado al estudio y con una excelente trayectoria académica. Posiblemente, este estudiante no vuelva a matricularse en la UNED tras comprobar la escasa capacidad de comprensión con que hemos atendido a su necesidad, máxime si repara en que sí le habríamos aceptado la modificación de su matrícula si ésta hubiera supuesto un mayor desembolso económico para él.

Ante casos como el anterior, que evidencian una necesidad real de no poder hacer frente a los pagos por circunstancias sobrevenidas, la UNED debería tener la voluntad, pues la capacidad la tiene, de estudiar individualmente cada caso y ofrecer soluciones que impidan el abandono del estudiante. Para ello, sugerimos la creación de una comisión, dependiente del Vicerrectorado de Estudiantes, que estudie los casos de solicitantes de modificación de matrícula a la baja y que pueda ofrecerles soluciones excepcionales cuando estén razonable y humanamente justificadas.

En relación a la imposibilidad de ampliación de matrícula en el periodo de febrero si el estudiante no se matriculó de al menos 30 (o 36) créditos en el primer periodo, las quejas hacen referencia a la diferencia de trato concedido a los antiguos estudiantes con relación a los nuevos: a estos últimos se les acepta la matrícula sin restricciones, mientras que a los que ya están estudiando con nosotros se le ponen límites que exigen créditos previos de matriculación, y por lo tanto un desembolso económico determinado en el primer periodo de matrícula. Incluso a éstos se les aumenta el número de créditos exigidos a 36, si pretenden matricularse por primera vez en un Grado, lo que les disuade de un posible recurso a la convalidación mediante la matrícula en una titulación afín. Esta diferencia de requisitos entre estudiantes nuevos y antiguos debería ser objeto de un profundo estudio, de manera que se encuentre la forma de garantizar el imprescindible sostenimiento de la Universidad con el principio de la igualdad de condiciones para todos los estudiantes.

En otro orden, se hace necesario que la UNED sea capaz de salir al paso ágilmente de las nunca descartables incidencias en la aplicación de matrícula. En el primer periodo de matrícula del curso 2017-18, durante unos escasos días se verificaron algunas irregularidades esporádicas en el programa que sustenta la matrícula. Ello dio lugar a que unos pocos estudiantes vieran confirmada su matrícula con un borrador que habían descartado. Sus solicitudes de modificación de matrícula fueron rechazadas en todas las instancias a las que

se dirigieron. Ante la rigidez del sistema, la única solución al alcance de esta Oficina fue la redacción de recomendaciones solicitando la habilitación de la matrícula en los términos de los borradores previos y no según el confirmado por el estudiante cuyo contenido tenía visos de haber sido afectado por alguna incidencia de la aplicación.

La UNED, en uso de su autonomía, es competente para decidir cuáles han de ser las condiciones de su matrícula para garantizar su sostenibilidad. No cabe duda alguna. Pero es imprescindible, insistimos, que se encuentren fórmulas que aseguren la sostenibilidad, conjugándola con un tratamiento flexible ante circunstancias extraordinarias de quienes nos confían su formación y un trato igualitario entre el nuevo y el antiguo estudiante.

5.5. NORMATIVA

El pasado curso, una materia de escasa incidencia en la Oficina del Defensor Universitario como es la referida a la normativa académica, se ha visto duplicada. Pero hemos de apresurarnos a aclarar que las solicitudes recibidas no ponen de manifiesto una inadecuación de la regulación o de su aplicación a la vida académica que pueda conllevar una vulneración de derechos. Más bien, lo que percibimos es que las quejas manifiestan la disconformidad individual de un estudiante cuando se ve afectado por una norma que juzga contraria a sus intereses o a sus circunstancias, razón por la que se dirige al Defensor Universitario, solicitando el cambio o excepción de la misma en su caso particular.

Las quejas recibidas se refieren a distintos aspectos. Hay estudiantes que manifiestan su disconformidad con las normas de permanencia de los Másteres, reclamando una mayor amplitud de tiempo. Otros están descontentos con el sistema de evaluación regulado en el modelo de la UNED y proponen que se les

aplique de distinta manera o piden cambios que piensan que les serían más favorables. También hay quien desearía cambiar la normativa que regula la utilización de recursos de la Universidad, como pueden ser las normas de las bibliotecas. Por otro lado, nos han llegado disconformidades con la regulación de las gratuidades en el decreto de precios públicos, como puede ser la obligación de abono de las tasas por servicios administrativos en el caso de los estudiantes con discapacidad.

En algunos casos, tras estudiar la adecuación de la normativa al caso del estudiante, le hemos explicado a éste el sentido de la regulación, común para todos, y que al contrario de lo que pueda pensar, viene a protegerle y a garantizarle el resultado de su formación. Un ejemplo de ello, ya citado, es el de los estudiantes que desean defender su TFG sin haber cursado los créditos necesarios.

Finalmente, debemos reconocer que, con cierta frecuencia, la normativa a la que el estudiante se opone por no considerarla favorable, no es competencia de la UNED, sino que es legislación nacional.

5.6. PRÁCTICAS

Este apartado incluye las prácticas curriculares de las titulaciones (Practicum) y lo referido a los talleres y prácticas de laboratorio de determinadas asignaturas. De forma global, las prácticas curriculares dieron lugar el pasado curso a 20 quejas y un número reducido de consultas y solicitudes de mediación.

Los motivos de las quejas en el caso de las prácticas curriculares, principalmente, fueron la falta de formalización del convenio y las dificultades del estudiante para conciliar su trabajo con las prácticas.

Las prácticas de laboratorio y otros talleres han suscitado los siguientes problemas: imposibilidad de realizar una práctica puesto que ésta ya se ha efectuado cuando el estudiante se incorpora a la asignatura, tras haber

matriculado en la prolongación del plazo de matrícula; necesidad de desplazamiento a otro Centro Asociado para realizar las prácticas; dificultades de los estudiantes en el extranjero para cumplir con los requisitos de las prácticas y, entre otras razones, incompatibilidad del estudiante con las fechas fijadas de las prácticas por razones laborales, embarazos o circunstancias sobrevenidas.

La información que se ofrece sobre las prácticas curriculares y las de laboratorio, sin duda, es clara y abundante en las guías públicas, por lo que el estudiante puede conocer los requisitos de las asignaturas de prácticas antes de la matrícula. Aunque aquí no se han encontrado problemas, consideramos que es esencial que se extreme el cuidado en la información de estas asignaturas para que el estudiante pueda programar con la necesaria antelación su matrícula o sus obligaciones familiares o laborales.

De las anteriores dificultades, queremos resaltar aquí la sufrida por el estudiante matriculado en el último momento de la ampliación del plazo que descubre que una determinada práctica ya se ha realizado en su Centro Asociado. Ante esto, habría que adoptar dos medidas: procurar no programar en ningún caso talleres o prácticas de laboratorio antes de la finalización de cualquier plazo de matrícula y, en todo caso, si se aprueban periodos de ampliación de matrícula, avisar claramente al estudiante de que en esas fechas la Universidad no le puede garantizar el mismo servicio que a los estudiantes que se incorporaron al principio del curso académico.

5.7. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Los procesos administrativos constituyen una materia que genera constantes consultas, si bien no muy abundantes, y un mayor número de quejas, sin llegar tampoco éstas a un volumen elevado.

Por lo general, quienes se dirigen a la Oficina del Defensor tras experimentar algún inconveniente de gestión administrativa lo hacen por problemas o retrasos en la obtención de certificados y diplomas. En ocasiones, no se trata de retrasos reales o éstos no son significativos, sino que las quejas provienen de la prisa o necesidad urgente que el estudiante tiene de obtener el documento oficial que acredite sus estudios.

También es necesario considerar que la gestión administrativa es una materia que está sujeta a posibles incidencias puntuales en las aplicaciones que la sostienen. Éstas no suelen ser comunes, pero cuando se dan en un determinado curso académico incrementan el número solicitudes del estudiante a la Oficina del Defensor Universitario. Así, en el inicio del curso pasado, concretamente entre los días 8 y 12 de octubre, se produjo una caída de sistema que, entre otras aplicaciones, afectó a la capacidad de expedición de certificados académicos, y ello en unos días en que éstos eran especialmente necesarios para formalizar la inscripción en postgrados de la nuestra y de otras universidades. Afortunadamente, se tomaron medidas extraordinarias desde la Secretaría General y desde las Secretarías de Facultades y Escuelas que permitieron la elaboración manual de certificaciones mientras duró el problema.

5.8. CONVALIDACIONES

Tanto las convalidaciones como el reconocimiento de créditos y de experiencia profesional producen una inquietud razonable en nuestro estudiante por las notables implicaciones en su vida académica. En nuestra Universidad, el proceso de convalidación y de reconocimiento se reviste de una importancia relevante pues son muchas las personas que acuden a ella con estudios universitarios anteriores, buscando bien continuarlos en la UNED, bien iniciar una segunda titulación. Además, el estudiante pendiente de una

convalidación suele tener sus expectativas, normalmente optimistas, depositadas en una resolución que, como decíamos, puede tener importantes repercusiones sobre su actividad académica, su tiempo e, incluso, su economía, motivo por el que cuando no ve reconocida una asignatura sobre la que albergaba esperanza se siente defraudado.

Si nos detenemos en las cifras, observaremos un leve aumento de consultas y un pequeño descenso en las quejas, variación que puede considerarse circunstancial. Si ponemos nuestra lupa en un dato más interesante como es el motivo de las quejas, descubriremos que se confirma una tendencia puesta de manifiesto en anteriores memorias: los problemas ya no se deben tanto a dificultades en la tramitación y a las demoras de las resoluciones, aunque tenemos constancia que las ha habido en algún centro, sino que vienen a indicar una disconformidad ante el resultado de la convalidación, cuando el estudiante no ve reconocidas las asignaturas que pretendía. Desde la Oficina del Defensor Universitario, nada se puede hacer más allá de recomendar generosidad en el reconocimiento cuando sea posible, pues somos conscientes de que las resoluciones son el fruto de un juicio técnico al que no nos sentimos con capacidad para oponer uno mejor formado.

Tabla 6. Cursos 2017-2018		
Distribución de casos por materia (675)		
MATERIA	CASOS	%
Admisión Máster	17	2,52
Consulta	3	
Queja	12	
Registro de Hechos	2	
Becas y Ayudas al Estudio	19	2,81
Consulta	4	
Queja	14	
Registro de Hechos	1	
Convalidaciones	24	3,56
Consulta	6	
Queja	16	
Registro de Hechos	2	
Criterios de Evaluación	10	1,48
Consulta	1	
Queja	9	
Docencia Nivel-contenido	9	1,33
Consulta	1	
Queja	8	
Notas: Procedimientos	46	
Consulta	8	
Queja	37	
Registro de Hechos	1	
Organización-Atención Docente	59	8,74
Consulta	7	
Queja	50	
Registro de Hechos	2	
Docencia Prácticas	27	4,00
Consulta	4	
Queja	20	
Registro de Hechos	1	
Solicitud Mediación	2	
Docencia Revisión	131	19,41
Consulta	15	
Queja	107	
Registro de Hechos	9	
Docencia Virtualización	5	0,74
Queja	5	
Espacio Europeo/Planes de Estudio	1	0,15
Queja	1	

Tabla 6. Cursos 2017-2018		
Distribución de casos por materia (675) (continuación)		
MATERIA	CASOS	%
Evaluación Continua	7	1,04
Queja	6	
Registro de Hechos	1	
Extinción Planes	2	0,30
Queja	1	
Funcionamiento	12	1,78
Queja	9	
Registro de Hechos	2	
Sugerencia de Mejora	1	
Funcionamiento Web	10	1,48
Queja	10	
Gestión Administrativa	25	3,70
Consulta	8	
Queja	16	
Registro de Hechos	1	
Material Didáctico	14	2,07
Actuación de Oficio	1	
Consulta	1	
Queja	11	
Solicitud Mediación	1	
Medios/Instalaciones	6	0,89
Consulta	1	
Queja	5	
Normativa	28	4,15
Consulta	15	
Queja	13	
Oposiciones/Concursos	2	0,30
Consulta	1	
Queja	1	
Planes de Estudio	11	1,63
Consulta	7	
Queja	3	
Registro de Hechos	1	
Procedimiento de Admisión	1	0,15
Registro de Hechos	1	
Procedimiento de Matrícula	97	14,37
Consulta	30	
Queja	59	
Registro de Hechos	6	
Sugerencia de Mejora	2	
Procedimiento Sancionador	16	2,37
Consulta	6	
Queja	9	
Solicitud Mediación	1	

Tabla 6. Cursos 2017-2018		
Distribución de casos por materia (675) (continuación)		
MATERIA	CASOS	%
Profesorado Sede Central	4	0,59
Consulta	1	
Queja	2	
Registro de Hechos	1	
Profesores Tutores	1	0,15
Queja	1	
Pruebas Presenciales	22	3,26
Consulta	5	
Queja	17	
Salud Laboral	8	1,19
Consulta	2	
Queja	5	
Solicitud Mediación	1	
Trabajo Fin de Grado	31	4,59
Consulta	4	
Queja	27	
Trabajo Fin de Máster	15	2,22
Consulta	3	
Queja	10	
Registro de Hechos	2	
Tribunal de Compensación	4	0,59
Consulta	3	
Queja	1	
UNEDassis	1	0,15
Consulta	1	
Otros	10	1,48
Consulta	3	
Queja	5	
Registro de Hechos	2	
Total general	675	

Tabla 6. Distribución de casos por materia

6. DISTRIBUCIÓN POR ÁREA

Una interesante fuente de datos la constituye el análisis de la distribución del conjunto de asuntos que llegan a la Oficina del Defensor Universitario (consultas, quejas, registros de hecho, solicitudes de mediación y sugerencias de mejora) entre las distintas áreas funcionales de la Universidad. Conviene aclarar que entendemos por área las unidades y órganos que integran la Universidad, ya sean estos centros (Facultades, Escuelas y CAD), órganos unipersonales (Rectorado, Vicerrectorado, Secretaría General y Gerencia) con sus respectivas unidades administrativas centralizadas, Centros Asociados o, en su caso, la Fundación UNED.

Nos parece que el dato más interesante proviene del estudio de las quejas, ya que en el resto hay una gran homogeneidad y su reducido volumen no permite descubrir tendencias claras. El examen de las quejas por áreas puede ser útil para determinar eventuales focos de problemas que permitan la reflexión sobre la situación actual e inspiren acciones de mejora en cada centro, unidad u órgano. En todo caso, los datos facilitados deben tomarse con cautela pues estamos refiriéndonos a quejas recibidas, lo que no implica que tales quejas se correspondan con una disfunción real.

A modo de resumen (el contenido específico de cada área se encuentra en la Tabla 7), puede decirse que en las Facultades y Escuelas, las quejas tienen en todas ellas una naturaleza muy similar y, en coherencia con los datos puestos hasta el momento en esta Memoria, el primer orden de frecuencia se corresponde con disconformidades con el resultado del proceso de evaluación, más concretamente aluden a la revisión de exámenes y al procedimiento relacionado con la calificación de una asignatura. En segundo lugar, apuntan a lo que denominamos Organización y Atención Docente. Y, en tercer lugar, las quejas se refieren a los Trabajos Fin de Grado.

En el entorno de los Vicerrectorados, la Gerencia de la Universidad y otros servicios centralizados, las quejas, en mayor medida se han dirigido a plantear

una disconformidad con las normas de la matrícula. Igualmente, hay que reseñar las reclamaciones que aluden a problemas con las pruebas presenciales, normalmente referidas a las dificultades para acudir a los exámenes de reserva. Otros ámbitos de queja han sido los procedimientos sancionadores, las becas y ayudas al estudio y el funcionamiento de la web de la Universidad, tras una caída puntual de la plataforma.

Las quejas recibidas sobre los Centros Asociados han sido muy reducidas, refiriéndose a los medios e instalaciones.

Tabla 7. Distribución de Quejas (491) por área Curso 2017- 2018		
Área y materia	casos	%
Consejo Social	1	0,20
Oposiciones/Concursos	1	
Curso de Acceso	4	0,81
Notas: Procedimientos	1	
Organización y Atención Docente	1	
Gestión Administrativa	1	
Otros	1	
Escuela de Doctorado	3	0,61
Organización y Atención Docente	2	
Procedimiento de Matrícula	1	
ETS de Ingeniería Informática	9	1,83
Becas y Ayudas al Estudio	1	
Convalidaciones	1	
Notas: Procedimientos	1	
Organización y Atención Docente	1	
Planes de Estudio	1	
Procedimiento de Matrícula	3	
Otros	1	
ETS de Ingenieros Industriales	14	2,85
Convalidaciones	2	
Criterios de Evaluación	2	
Notas: Procedimientos	1	
Organización y Atención Docente	3	
Docencia Prácticas	1	
Docencia Revisión	3	
Normativa	1	
Procedimiento de Matrícula	1	
Externa	1	
Funcionamiento	1	
Facultad de Ciencias	11	2,24
Criterios de Evaluación	1	
Notas: Procedimientos	2	
Organización y Atención Docente	1	
Docencia Prácticas	3	
Evaluación Continua	1	
Gestión Administrativa	1	
Procedimiento de Matrícula	2	

Tabla 7. Distribución de Quejas (491) por área (continuación) Curso 2017- 2018		
Área y materia	casos	%
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	13	2,65
Convalidaciones	2	
Organización y Atención Docente	3	
Docencia Revisión	2	
Procedimiento de Matrícula	1	
Procedimiento Sancionador	1	
Trabajo Fin de Grado	3	
Trabajo Fin de Máster	1	
Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	9	1,83
Docencia Prácticas	1	
Docencia Revisión	3	
Material Didáctico	1	
Procedimiento de Matrícula	1	
Trabajo Fin de Grado	3	
Facultad de Derecho	110	22,40
Admisión Máster	2	
Becas y Ayudas al Estudio	3	
Convalidaciones	2	
Criterios de Evaluación	2	
Docencia Nivel-contenido	5	
Notas: Procedimientos	19	
Organización y Atención Docente	4	
Docencia Prácticas	4	
Docencia Revisión	37	
Docencia Virtualización	2	
Extinción Planes	1	
Gestión Administrativa	1	
Material Didáctico	1	
Normativa	1	
Planes de Estudio	2	
Procedimiento de Matrícula	5	
Pruebas Presenciales	2	
Trabajo Fin de Grado	15	
Trabajo Fin de Máster	1	
Tribunal de Compensación	1	

Tabla 7. Distribución de Quejas (491) por área Curso 2017- 2018		
Área y materia	casos	%
Facultad de Educación	44	8,96
Admisión Máster	4	
Convalidaciones	4	
Notas: Procedimientos	6	
Organización y Atención Docente	7	
Docencia Prácticas	3	
Docencia Revisión	6	
Espacio Europeo/Planes de Estudio	1	
Evaluación Continua	2	
Extinción Planes Antiguos	1	
Funcionamiento	1	
Normativa	1	
Procedimiento de Matrícula	1	
Profesorado Sede Central	1	
Pruebas Presenciales	1	
Trabajo Fin de Grado	2	
Trabajo Fin de Máster	3	
Facultad de Filología	31	6,31
Convalidaciones	3	
Criterios de Evaluación	1	
Notas: Procedimientos	1	
Organización y Atención Docente	11	
Docencia Prácticas	4	
Docencia Revisión	2	
Evaluación Continua	1	
Gestión Administrativa	3	
Procedimiento de Matrícula	1	
Salud Laboral	2	
Trabajo Fin de Máster	2	
Facultad de Filosofía	9	1,83
Organización y Atención Docente	1	
Docencia Revisión	5	
Gestión Administrativa	1	
Material Didáctico	1	
Procedimiento de Matrícula	1	

Tabla 7. Distribución de Quejas (491) por área (continuación)		
Curso 2017- 2018		
Área y materia	casos	%
Facultad de Geografía e Historia	22	4,48
Admisión Máster	1	
Convalidaciones	1	
Notas: Procedimientos	1	
Docencia Revisión	5	
Docencia Virtualización	1	
Evaluación Continua	1	
Gestión Administrativa	2	
Material Didáctico	2	
Procedimiento de Matrícula	4	
Profesores Tutores	1	
Trabajo Fin de Grado	1	
Trabajo Fin de Máster	2	
Facultad de Psicología	88	17,92
Admisión Máster	4	
Convalidaciones	1	
Criterios de Evaluación	1	
Docencia Nivel-contenido	3	
Notas: Procedimientos	5	
Organización y Atención Docente	9	
Docencia Prácticas	3	
Docencia Revisión	40	
Docencia Virtualización	1	
Evaluación Continua	1	
Funcionamiento Web	1	
Gestión Administrativa	3	
Material Didáctico	2	
Normativa	3	
Procedimiento de Matrícula	6	
Procedimiento Sancionador	1	
Trabajo Fin de Grado	3	
Trabajo Fin de Máster	1	
Fundación UNED	2	0,41
Docencia Revisión	1	
Procedimiento de Matrícula	1	
Gerencia	22	4,48
Normativa	1	
Procedimiento de Matrícula	18	
Salud Laboral	3	
Rectorado	1	0,20
Normativa	1	

Tabla 7. Distribución de Quejas (491) por área (continuación)		
Curso 2017- 2018		
Área y materia	casos	%
Secretaría General	12	2,44
Funcionamiento	1	
Gestión Administrativa	1	
Procedimiento Sancionador	1	
Pruebas Presenciales	9	
Servicio de Inspección	6	
Procedimiento Sancionador	6	
Vicerrectorado de Centros Asociados y Relaciones Institucionales	7	1,43
Organización y Atención Docente	1	
Funcionamiento	1	
Medios/Instalaciones	3	
Otros	1	
Pruebas Presenciales	1	
Vicerrectorado de Estudiantes	12	2,44
Becas y Ayudas al Estudio	4	
Docencia Revisión	2	
Funcionamiento	2	
Medios/Instalaciones	2	
Normativa	1	
Procedimiento de Matrícula	1	
Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	33	6,72
Becas y Ayudas al Estudio	5	
Criterios de Evaluación	2	
Organización y Atención Docente	6	
Docencia Prácticas	1	
Docencia Revisión	1	
Funcionamiento	3	
Gestión Administrativa	3	
Material Didáctico	2	
Normativa	1	
Procedimiento de Matrícula	5	
Pruebas Presenciales	4	
Vicerrectorado de Investigación e Internacionalización	2	0,41
Becas y Ayudas al Estudio	1	
Normativa	1	

Tabla 7. Distribución de Quejas (491) por área (continuación) Curso 2017- 2018		
Área y materia	casos	%
Vicerrectorado de Metodología e Innovación	2	0,41
Material Didáctico	2	
Vicerrectorado de Ordenación Académica y Calidad	10	2,04
Admisión Máster	1	
Normativa	2	
Procedimiento de Matrícula	7	
Vicerrectorado de Profesorado y Planificación	1	0,20
Profesorado Sede Central	1	
Vicerrectorado de Tecnología	10	2,04
Docencia Virtualización	1	
Funcionamiento Web	9	
Otros	2	0,41
Otros	2	
Total general	491	

Tabla 7. Distribución de quejas por área

Tabla 8. Distribución de Consultas (140) por área Curso 2017- 2018		
Área y materia	casos	%
Curso de Acceso	4	2,86
Notas: Procedimientos	1	
Organización y Atención Docente	1	
Docencia Revisión	1	
Gestión Administrativa	1	
Escuela de Doctorado	1	0,71
Becas y Ayudas al Estudio	1	
ETS de Ingeniería Informática	1	
Convalidaciones	1	
ETS de Ingenieros Industriales	3	2,14
Docencia Prácticas	1	
Docencia Revisión	1	
Procedimiento de Matrícula	1	
Externa	4	
Notas: Procedimientos	1	
Gestión Administrativa	1	
Normativa	1	
Planes de Estudio	1	
Facultad de Ciencias	6	4,29
Notas: Procedimientos	1	
Organización y Atención Docente	1	
Docencia Revisión	2	
Planes de Estudio	1	
Procedimiento de Matrícula	1	
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	6	4,29
Gestión Administrativa	1	
Procedimiento de Matrícula	5	
Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	3	2,14
Normativa	1	
Planes de Estudio	1	
Salud Laboral	1	

Tabla 8. Distribución de Consultas (140) por área (continuación)		
Curso 2017- 2018		
Área y materia	casos	%
Facultad de Derecho	23	16,43
Admisión Máster	1	
Becas y Ayudas al Estudio	2	
Convalidaciones	3	
Criterios de Evaluación	1	
Docencia Nivel-contenido	1	
Notas: Procedimientos	1	
Organización y Atención Docente	1	
Docencia Revisión	3	
Planes de Estudio	1	
Procedimiento de Matrícula	4	
Profesorado Sede Central	1	
Trabajo Fin de Grado	2	
Tribunal de Compensación	2	
Facultad de Educación	19	13,57
Admisión Máster	2	
Convalidaciones	1	
Notas: Procedimientos	1	
Organización y Atención Docente	2	
Docencia Prácticas	2	
Docencia Revisión	2	
Gestión Administrativa	1	
Normativa	1	
Planes de Estudio	1	
Procedimiento de Matrícula	3	
Procedimiento Sancionador	1	
Trabajo Fin de Grado	1	
Trabajo Fin de Máster	1	
Facultad de Filología	6	4,29
Convalidaciones	1	
Organización y Atención Docente	1	
Material Didáctico	1	
Procedimiento de Matrícula	1	
Trabajo Fin de Grado	1	
Trabajo Fin de Máster	1	
Facultad de Filosofía	5	3,57
Normativa	1	
Procedimiento de Matrícula	4	
Facultad de Geografía e Historia	5	3,57
Notas: Procedimientos	2	
Planes de Estudio	2	
Procedimiento de Matrícula	1	

Tabla 8. Distribución de Consultas (140) por área (continuación) Curso 2017- 2018		
Área y materia	casos	%
Facultad de Psicología	19	13,57
Notas: Procedimientos	1	
Organización y Atención Docente	1	
Docencia Prácticas	1	
Docencia Revisión	6	
Gestión Administrativa	2	
Normativa	3	
Procedimiento de Matrícula	4	
Trabajo Fin de Máster	1	
Gerencia	3	
Procedimiento de Matrícula	3	
Rectorado	1	0,71
Normativa	1	
Secretaría General	6	4,29
Gestión Administrativa	1	
Pruebas Presenciales	5	
Servicio de Inspección	5	
Procedimiento Sancionador	5	
Vicerrectorado de Centros Asociados y Relaciones Institucionales	3	2,14
Normativa	1	
Oposiciones/Concursos	1	
Otros	1	
Vicerrectorado de Estudiantes	8	5,71
Becas y Ayudas al Estudio	1	
Normativa	5	
Otros	1	
UNEDassis	1	
Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	3	2,14
Normativa	1	
Procedimiento de Matrícula	2	
Vicerrectorado de Investigación e Internacionalización	1	0,71
Medios/Instalaciones	1	
Vicerrectorado de Ordenación Académica y Calidad	2	1,43
Gestión Administrativa	1	
Tribunal de Compensación	1	

Tabla 8. Distribución de Consultas (140) por área (continuación) Curso 2017- 2018		
Área y materia	casos	%
Vicerrectorado de Profesorado y Planificación	1	0,71
Salud Laboral	1	
Vicerrectorado de Tecnología	1	0,71
Procedimiento de Matrícula	1	
Otros	1	0,71
Otros	1	
Total general	140	

Tabla 8. Distribución de consultas por área

Tabla 9. Distribución de Registro de Hechos (35) por área Curso 2017- 2018		
Área y materia	casos	%
ETS de Ingeniería Informática	1	2,86
Procedimiento de Matrícula	1	
ETS de Ingenieros Industriales	2	5,71
Convalidaciones	1	
Procedimiento de Matrícula	1	
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	1	2,86
Docencia Revisión	1	
Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	2	5,71
Procedimiento de Matrícula	2	
Facultad de Derecho	6	17,14
Organización y Atención Docente	1	
Docencia Revisión	2	
Procedimiento de Admisión	1	
Profesorado Sede Central	1	
Trabajo Fin de Máster	1	
Facultad de Educación	4	11,43
Admisión Máster	2	
Evaluación Continua	1	
Trabajo Fin de Máster	1	
Facultad de Filología	2	
Convalidaciones	1	
Docencia Revisión	1	
Facultad de Psicología	7	20,00
Docencia Revisión	5	
Procedimiento de Matrícula	1	
Otros	1	
Gerencia	1	2,86
Procedimiento de Matrícula	1	
Secretaría General	1	2,86
Funcionamiento	1	
Vicerrectorado de Centros Asociados y Relaciones Institucionales	1	2,86
Funcionamiento	1	
Vicerrectorado de Estudiantes	1	2,86
Docencia Prácticas	1	

Tabla 9. Distribución de Registro de Hechos (35) por área (continuación)		
Curso 2017- 2018		
Área y materia	casos	%
Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión		
Universitaria	5	14,29
Becas y Ayudas al Estudio	1	
Notas: Procedimientos	1	
Organización y Atención Docente	1	
Gestión Administrativa	1	
Planes de Estudio	1	
Otros	1	2,86
Otros	1	
Total general	35	

Tabla 9. Distribución de Registro de Hechos

Tabla 10. Distribución de Solicitudes de Mediación (5) por área

Curso 2017- 2018		
Área y materia	casos	%
ETS de Ingenieros Industriales	1	20,00
Docencia Prácticas	1	
Facultad de Derecho	1	
Salud Laboral	1	
Facultad de Psicología	2	40,00
Docencia Prácticas	1	
Material Didáctico	1	
Servicio de Inspección	1	20,00
Procedimiento Sancionador	1	
Total general	5	

Tabla 10. Distribución de Solicitudes de Medicación

Tabla 11. Distribución de Sugerencias de Mejora (3) por área

Curso 2017- 2018		
Área y materia	casos	%
Gerencia	1	33,33
Procedimiento de Matrícula	1	
Vicerrectorado de Estudiantes	1	33,33
Procedimiento de Matrícula	1	
Vicerrectorado de Ordenación Académica y Calidad	1	33,33
Funcionamiento	1	
Total general	3	

Tabla 11. Distribución de Sugerencias de Mejora

7. DISTRIBUCIÓN EN FUNCIÓN DEL NÚMERO DE ESTUDIANTES POR CENTRO

Otra dimensión de datos valiosa nos surge cuando centramos nuestra óptica en los centros, es decir en las Facultades, Escuelas y en el Acceso a la Universidad.

Una primera información nos la facilita la Tabla 12, donde se recoge el número de casos gestionados, según el centro en el que esté matriculado el estudiante que se dirige a la Oficina del Defensor Universitario. Un segundo análisis nos lo facilita la comparativa entre las cifras de cada uno de estos centros y el número que le correspondería en una atribución ideal según su porcentaje de estudiantes en el total de los matriculados en la UNED en enseñanzas regladas. Y, finalmente, es conveniente comprobar la evolución de tales solicitudes, comparando las cifras de esta Memoria, cuando menos, con las del curso anterior, para determinar si decrecen o aumentan. La visión se enriquece si se completan los datos de este apartado con los de las titulaciones y departamentos que se presentan con posterioridad.

Las cifras facilitadas en las siguientes tablas excluyen las actuaciones dirigidas a otras unidades u órganos de la Universidad, centralizados o independientes de las Facultades y Escuelas.

Como advertimos siempre que tratamos estos asuntos, conviene tener presente que cada una de las incidencias reflejadas en un centro se le ha asignado porque la Oficina, por lo general, se ha dirigido a esa Facultad o Escuela para encontrar respuesta o solución al caso en cuestión. Ahora bien, no significa que la causa del problema sea imputable directamente a ese centro. Por

ejemplo, un problema de matrícula puede haber sido asignado a la facultad en la que está matriculado el estudiante, pues es en esa instancia donde se puede resolver el problema detectado, pero no cabe inferir que la raíz de ese problema esté en esa facultad, al contrario, es donde se encuentra la solución.

Según se desprende de los datos de la Tabla 13, y huyendo siempre de comparaciones que a nada conducen, se comprueba que en la mayoría de los centros los casos de recurso al Defensor Universitario han disminuido, mientras que en otros pocos se mantiene prácticamente igual o aumentan. En el único caso de un incremento notable, éste se debe a las incidencias de una asignatura determinada.

Es de reseñar que los centros que en mayor medida rebasan su atribución de casos teórica o ideal (ya sean quejas o consultas) coinciden con aquellos que tiene un número más elevado de estudiantes: Facultad de Derecho y Facultad de Psicología. Otro centro que rebasa su atribución teórica es la Facultad de Educación, siendo necesario aclarar que a esta Facultad se le han asignado las incidencias correspondientes al Máster Universitario en Formación del Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas pues, aunque se imparte en el resto de centros docentes, su gestión se lleva desde la Facultad de Educación.

Tabla 12. Comparativa del Total de casos por centro y la atribución ideal en función del número de alumnos matriculados				
Curso 2017-2018				
Área	Número de Casos	% Total Casos	Alumnos Matriculados (*)	% Atribución Ideal
Curso de Acceso	8	1,62	7.767	5,31
ETS de Ingeniería Informática	11	2,23	4.420	3,02
ETS de Ingenieros Industriales	20	4,05	3.869	2,65
Facultad de Ciencias	17	3,44	7.770	5,32
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	20	4,05	16.464	11,26
Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	14	2,83	5.060	3,46
Facultad de Derecho	140	28,34	32.768	22,42
Facultad de Educación	67	13,56	10.808	7,39
Facultad de Filología	39	7,89	8.313	5,69
Facultad de Filosofía	14	2,83	5.688	3,89
Facultad de Geografía e Historia	27	5,47	14.437	9,88
Facultad de Psicología	117	23,68	28.819	19,71
Total	494	100,00	146.183	100,00

(*) Fuente: Portal Estadístico UNED a 25-10-18

Comparativa del total de casos por centro y atribución ideal

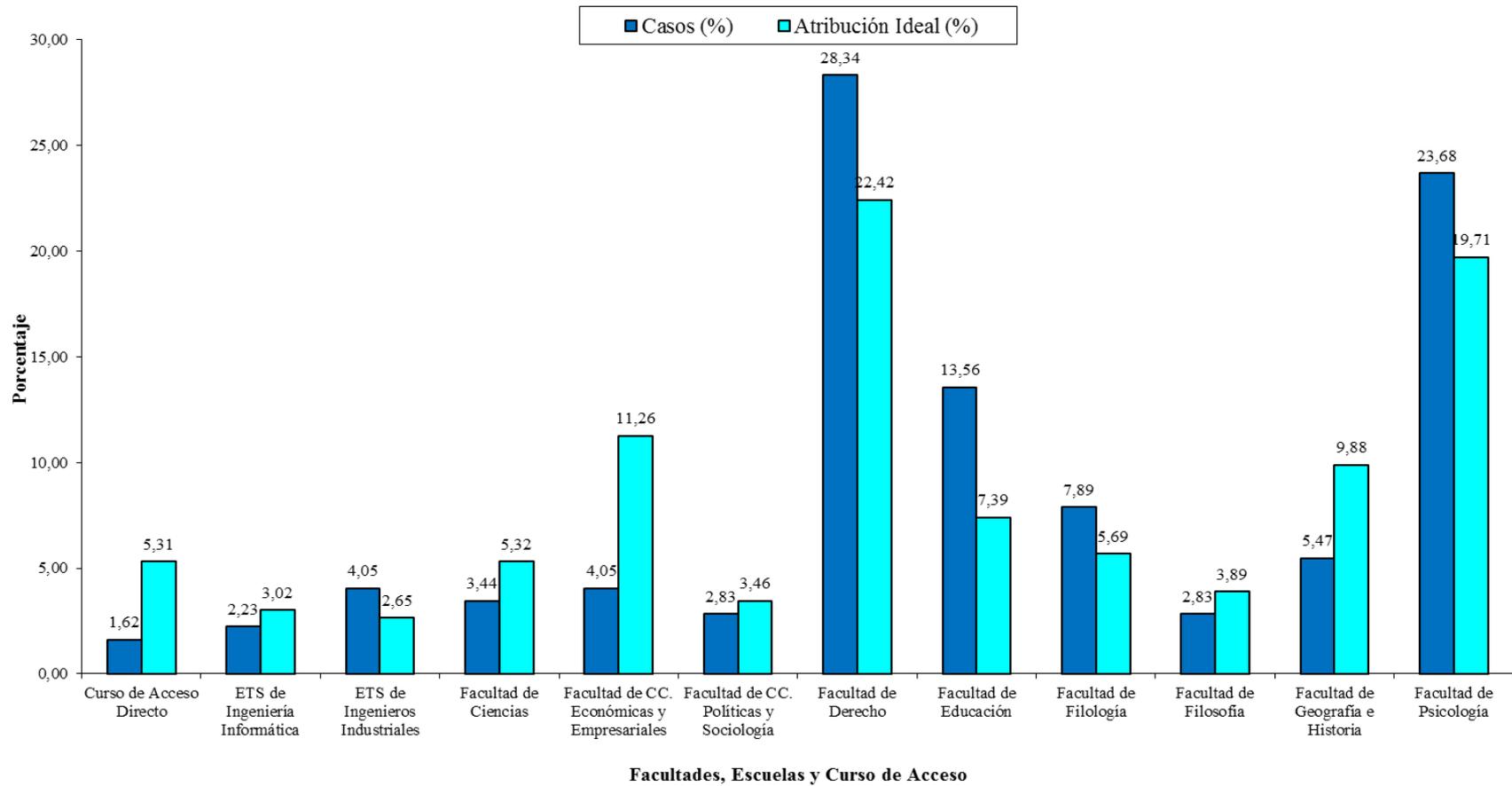


Gráfico 12. Comparativa total de casos por centro y atribución ideal

Área	Número de Casos 2017-18	% Total Casos 2017-18	Alumnos Matriculados 2017-178(*)	% Atribución Ideal 2017-18	Número de Casos 2016-17	%Total Casos 2016-17	Alumnos Matriculados 2016-17	% Atribución Ideal 2016-17
Curso de Acceso	8	1,62	7.767	5,31	19	3,03	8.834	5,70
ETS de Ingeniería Informática	11	2,23	4.420	3,02	15	2,39	4.711	3,04
ETS de Ingenieros Industriales	20	4,05	3.869	2,65	19	3,03	4.399	2,84
Facultad de Ciencias	17	3,44	7.770	5,32	23	3,66	8.015	5,17
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	20	4,05	16.464	11,26	60	9,55	18.881	12,18
Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	14	2,83	5.060	3,46	15	2,39	5.531	3,57
Facultad de Derecho	140	28,34	32.768	22,42	174	27,71	31.064	20,04
Facultad de Educación	67	13,56	10.808	7,39	101	16,08	11.599	7,48
Facultad de Filología	39	7,89	8.313	5,69	21	3,34	9.054	5,84
Facultad de Filosofía	14	2,83	5.688	3,89	7	1,11	5.979	3,86
Facultad de Geografía e Historia	27	5,47	14.437	9,88	32	5,10	15.624	10,08
Facultad de Psicología	117	23,68	28.819	19,71	142	22,61	31.329	20,21
Total	494	100,00	146.183	100,00	628	100,00	155.020	100,00

(*) Fuente: Portal Estadístico UNED 25-10-18

Tabla 13. Evolución total de casos por centro y atribución ideal

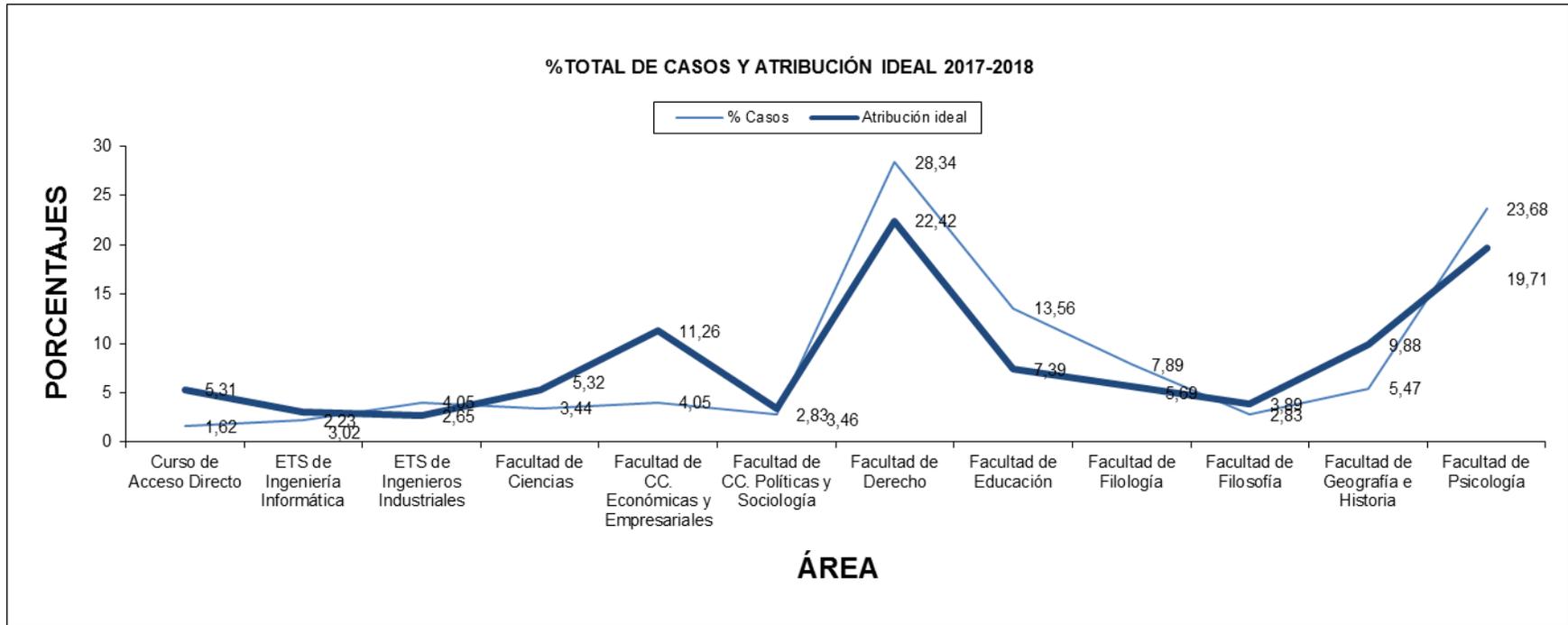


Gráfico 13. %total de casos y atribución ideal 2017-2018

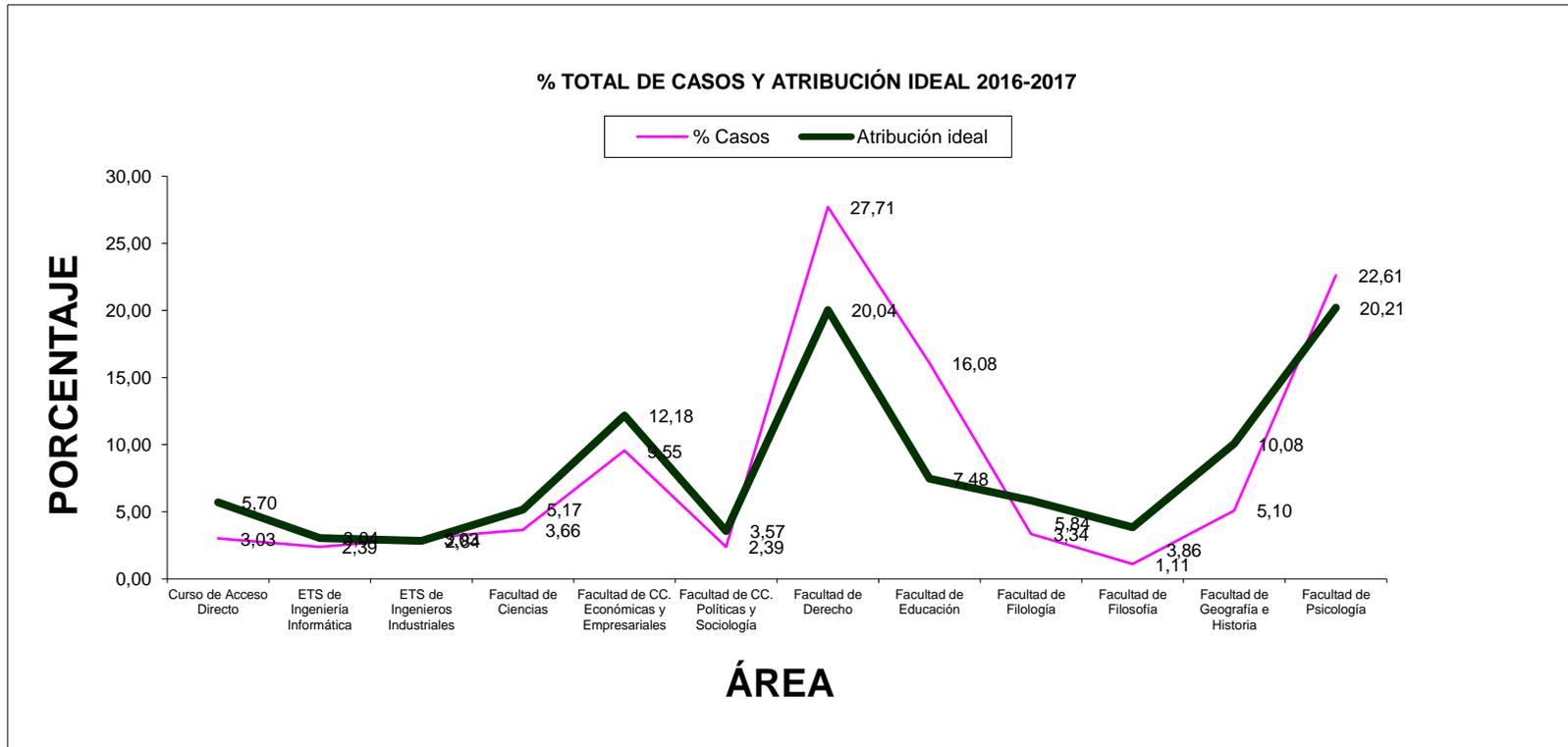


Gráfico 13 bis. % Total de Casos y atribución ideal 2016-2017

8. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR TITULACIÓN

Se presenta, a continuación, la distribución de consultas y quejas recibidas en la Oficina del Defensor Universitario por titulaciones de Grado y de Máster Universitario Oficial. Se han excluido los títulos propios y la formación permanente y profesional, dado que su gran número y bajas frecuencias determinan una gran dispersión de datos.

Consideramos que la información de las tablas que se proporcionan a reglón seguido puede ser de especial utilidad para las comisiones de los grados, de los másteres y para los equipos decanales y de dirección de las Facultades y Escuelas, especialmente si se ponen en relación con los datos de las últimas memorias para comprobar su evolución. No obstante, la Oficina del Defensor Universitario está a la disposición de unos y de otros, para analizar la cuestión con mayor detalle del que permite este informe.

Conviene advertir que el total de consultas y quejas relativas a una Facultad o Escuela, expuestas en el apartado anterior, no se corresponde con el sumatorio del total de sus titulaciones, ya que pueden afectar a otras distintas áreas de gestión, por lo que no son contempladas en las estadísticas de este apartado.

Con respecto a los Grados, debemos explicar que las quejas que reciben las titulaciones no se reparten homogéneamente entre sus asignaturas sino que, por lo normal, se concentran en alguna asignatura en concreto que experimenta un elevado índice de conflictividad. Desde la Oficina del Defensor Universitario hemos transmitido el sentido de las quejas cuando éstas se han recibido tanto a los equipos docentes como a los órganos académicos con competencia.

Cuando se ha recibido una queja con firma colectiva, se ha computado como una única queja. En relación con esto, desde hace unos cursos, apreciamos la tendencia creciente de los estudiantes a organizarse en redes

sociales, externas a los foros de las asignaturas, que da lugar a una mayor divulgación de la queja entre los matriculados, a su potenciación y, en determinados casos, a una avalancha de quejas, algunas de ellas firmadas por estudiantes no matriculados en la asignatura a la que se refiere. Ante esto, solicitamos a los estudiantes que confíen en los mecanismos de garantía de la UNED y que dirijan sus quejas por los conductos ordinarios contemplados por nuestro ordenamiento y evitando en todo caso el recurso a prácticas fraudulentas.

En otro orden, es de destacar la existencia de titulaciones con casi ninguna queja e, incluso, sin ninguna.

Tabla 14. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR TITULACIÓN 2017-2018				
Titulación	Grados			
	Consulta	% Consultas	Queja	% Quejas
Grado en Administración y Dirección de Empresas	5	5,68	11	3,09
Grado en Antropología	4	4,55	7	1,97
Grado en Ciencias Jurídicas y de la Administración	2	2,27	9	2,53
Grado en Ciencia Política y de la Administración	0	0,00	8	2,25
Grado en Ciencias Ambientales	2	2,27	8	2,25
Grado en Derecho	16	18,18	58	16,29
Grado en Criminología	1	1,14	11	3,09
Grado en Economía	0	0,00	3	0,84
Grado en Educación Social	4	4,55	20	5,62
Grado en Estudios Ingleses: Lengua, Literatura y Cultura	5	5,68	11	3,09
Grado en Filosofía	1	1,14	3	0,84
Grado en Física	2	2,27	1	0,28
Grado en Geografía e Historia	3	3,41	11	3,09
Grado en Historia del Arte	3	3,41	10	2,81
Grado en Ingeniería Electrónica Industrial y Automática	0	0,00	3	0,84
Grado en Ingeniería Eléctrica	0	0,00	1	0,28
Grado en Ingeniería en Tecnologías de la Información	0	0,00	0	0,00
Grado en Ingeniería en Tecnologías Industriales	0	0,00	2	0,56
Grado en Ingeniería Informática	0	0,00	8	2,25
Grado en Ingeniería Mecánica	1	1,14	6	1,69
Grado en Lengua y Literatura Españolas	0	0,00	20	5,62
Grado en Matemáticas	1	1,14	4	1,12
Grado en Pedagogía	8	9,09	11	3,09
Grado en Psicología	21	23,86	88	24,72
Grado en Química	0	0,00	2	0,56
Grado en Sociología	1	1,14	1	0,28
Grado en Trabajo Social	6	6,82	35	9,83
Grado en Turismo	2	2,27	4	1,12
Total	88	100	356	100

Tabla 14. Distribución de casos por titulación 2017-2018

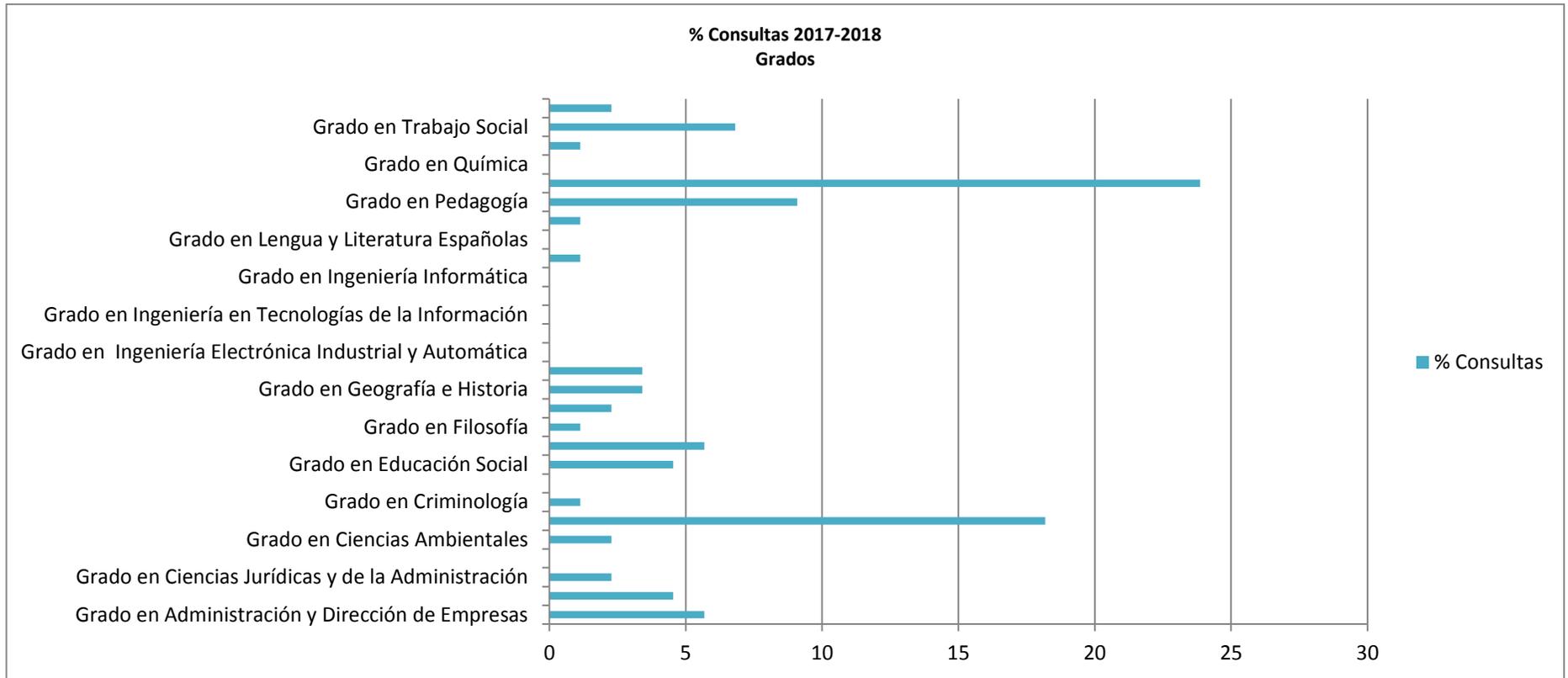


Gráfico 14. % Consultas 2017-2018

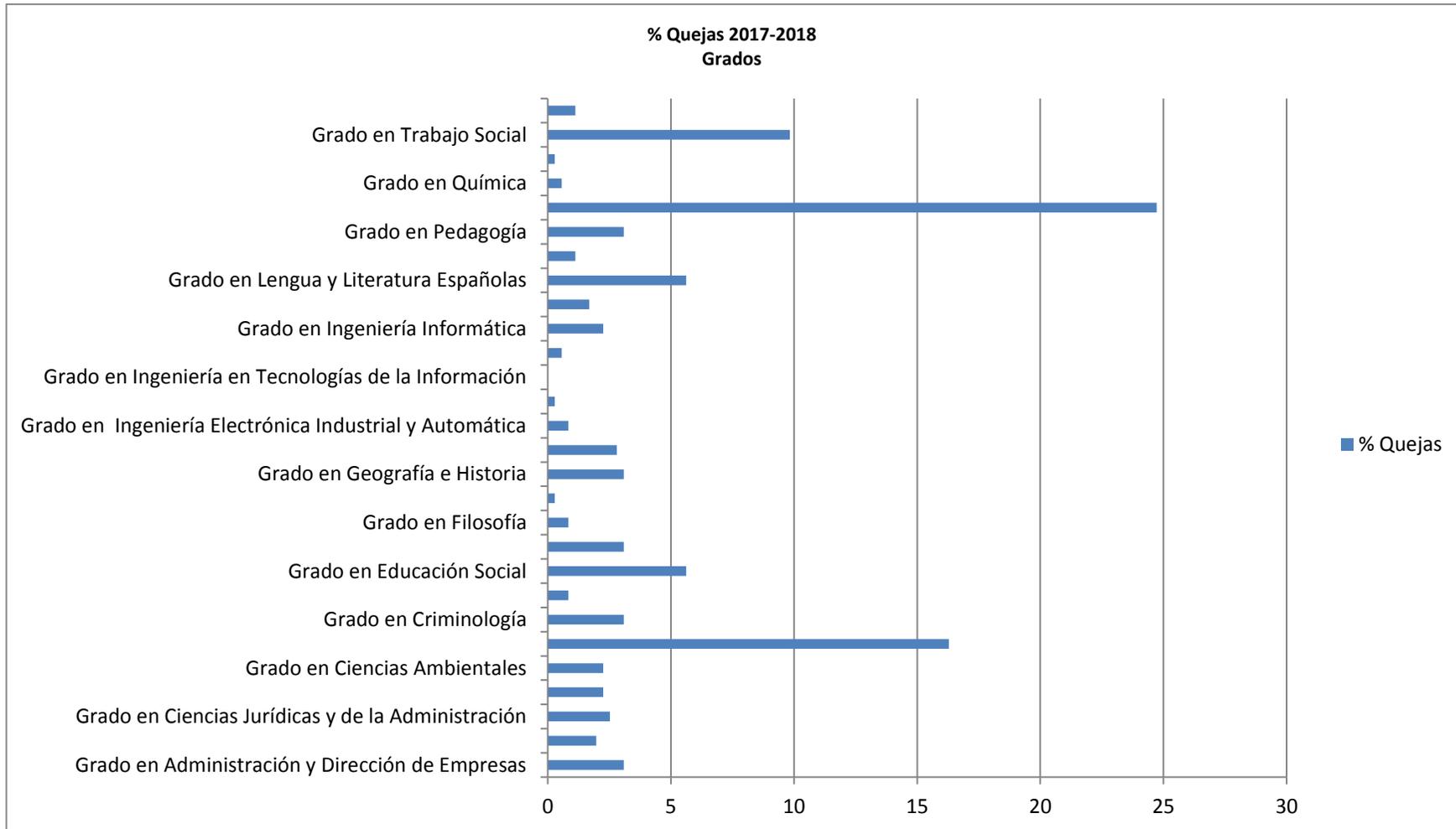


Gráfico 14 bis. % Quejas 2017-2018

9. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR DEPARTAMENTOS

El presente apartado recoge los datos referidos a las consultas y quejas ordenadas por departamentos.

La información ofrecida puede ser relevante, en la medida en la que permiten conocer el número de asuntos que afectan a un Departamento, y por lo tanto deben interesar a sus miembros, a sus respectivos equipos de dirección, así como a los propios de su centro, especialmente si se completan con los facilitados en memorias anteriores. Esta Oficina queda a la disposición de los departamentos para detallar la información que aquí se ofrece de forma necesariamente más gruesa.

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

Hay otra circunstancia sobre la que debemos avisar: la existencia de una asignatura con resultados anómalos o un elevado nivel de conflictividad, condiciona que su departamento reciba el mayor número de quejas del centro al que pertenece, razón por la que no puede interpretarse, en modo alguno, que las quejas se repartan homogéneamente entre las asignaturas de ese departamento.

Facultad de Ciencias	
Casos por Departamento Curso 2017-2018	
Departamento	% Casos
Física Fundamental	17
Física Interdisciplinar	0
Química Orgánica y Biorgánica	0
Matemáticas Fundamentales	17
Estadística, Investigación Operativa y Cálculo	17
Química Inorgánica y Química Técnica	0
Ciencias y Técnicas Físicoquímicas	17
Ciencias Analíticas	17
Física Matemática y Fluidos	17
Total	100

Tabla 15. Departamento Facultad de Ciencias

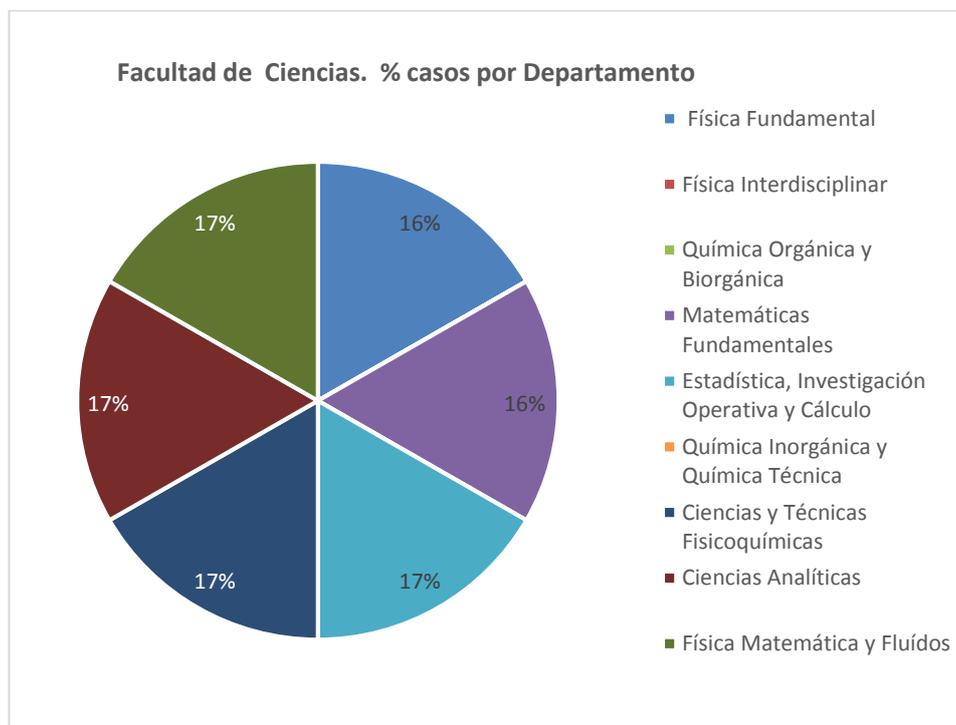


Gráfico 15. Departamento Facultad de Ciencias

Facultad de Derecho Casos por Departamento Curso 2017-2018		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Historia del Derecho y de las Instituciones	2	3
Derecho Civil	11	15
Derecho de la Empresa	11	15
Economía Aplicada y Gestión Pública	6	8
Derecho Constitucional	0	0
Derecho Penal y Criminología	5	7
Derecho Romano	0	0
Filosofía Jurídica	2	3
Derecho Mercantil	16	22
Derecho Procesal	0	0
Derecho Administrativo	9	13
Derecho Político	0	0
Derecho Eclesiástico del Estado	0	0
Derecho Internacional Público	3	4
Trabajo Social	7	10
Servicios Sociales y Fundamentos Histórico-Jurídicos	0	0
Total	72	100

Tabla 16. Departamento Facultad de Derecho



Gráfico 16. Departamentos Facultad de Derecho

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Casos por Departamento Curso 2017-2018		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Economía Aplicada	0	0
Organización de Empresas	1	14
Economía de la Empresa y Contabilidad	3	43
Economía Aplicada e Historia Económica	2	29
Economía Aplicada y Estadística	1	14
Teoría Económica y Economía Matemática	0	0
Análisis Económico	0	0
Total	7	100

Tabla 17. Departamentos Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

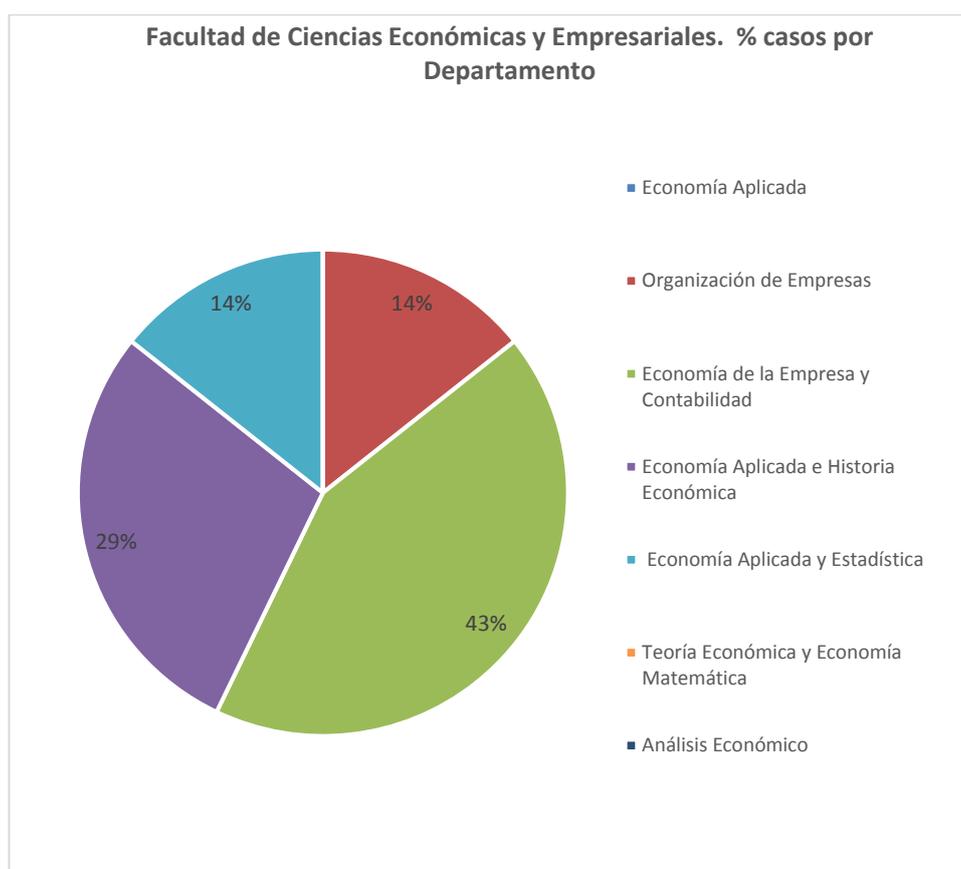


Gráfico 17. Departamentos Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Facultad de Educación Casos por Departamento Curso 2016-2017		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación I	5	20
Historia de la Educación y Educación Comparada	2	8
Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación II	4	16
Didáctica, Organización Escolar y Didácticas Especiales	13	52
Teoría de la Educación y Pedagogía Social	1	4
Total	25	100

Tabla 18. Departamentos Facultad de Educación

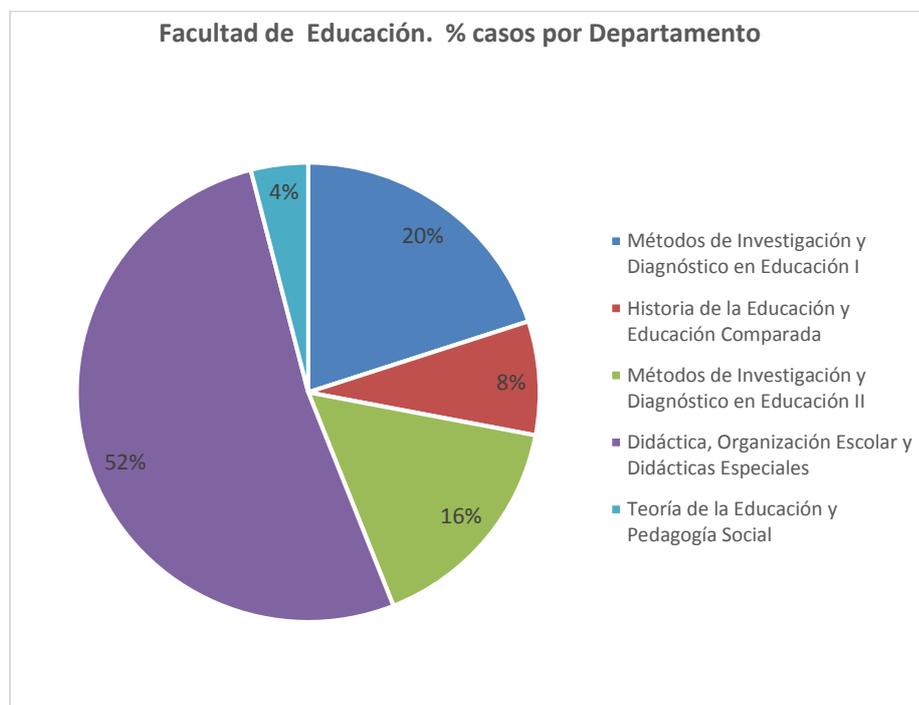


Gráfico 18. Departamentos Facultad de Educación

ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES Casos por Departamento Curso 2017-2018		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Ingeniería Energética	1	11
Ingeniería de la Construcción y Fabricación	6	67
Mecánica	2	22
Matemática Aplicada I	0	0
Ingeniería Eléctrica, Electrónica y de Control	0	0
Total	9	100

Tabla 18. Departamentos ETS de Ingenieros Industriales

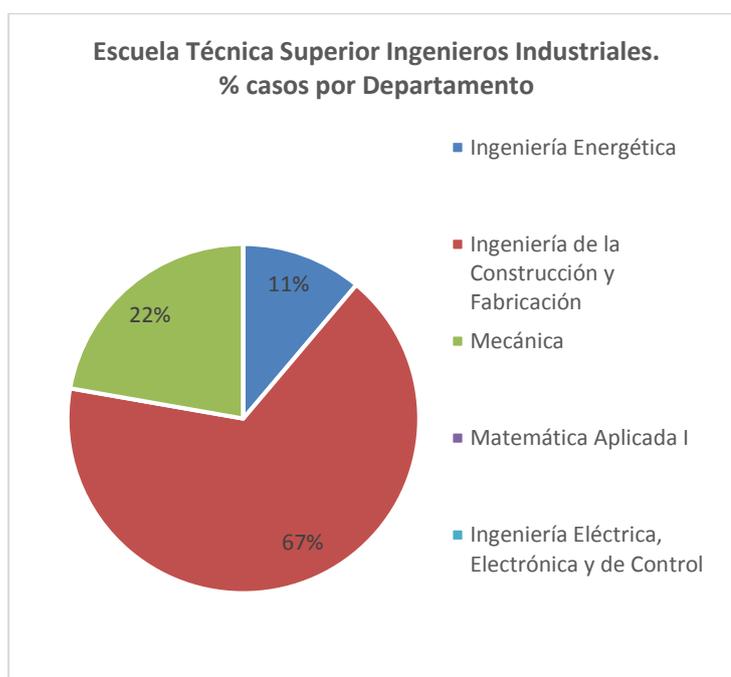


Gráfico 18. Departamentos ETS de Ingenieros Industriales

ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA INFORMÁTICA		
Casos por Departamento Curso 2017-2018		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Lenguajes y Sistemas Informáticos	1	33
Inteligencia Artificial	0	0
Informática y Automática	2	67
Ingeniería del Software y Sistemas Informáticos	0	0
Sistemas de Comunicación y Control	0	0
Total	3	100

Tabla 19. Departamentos Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática

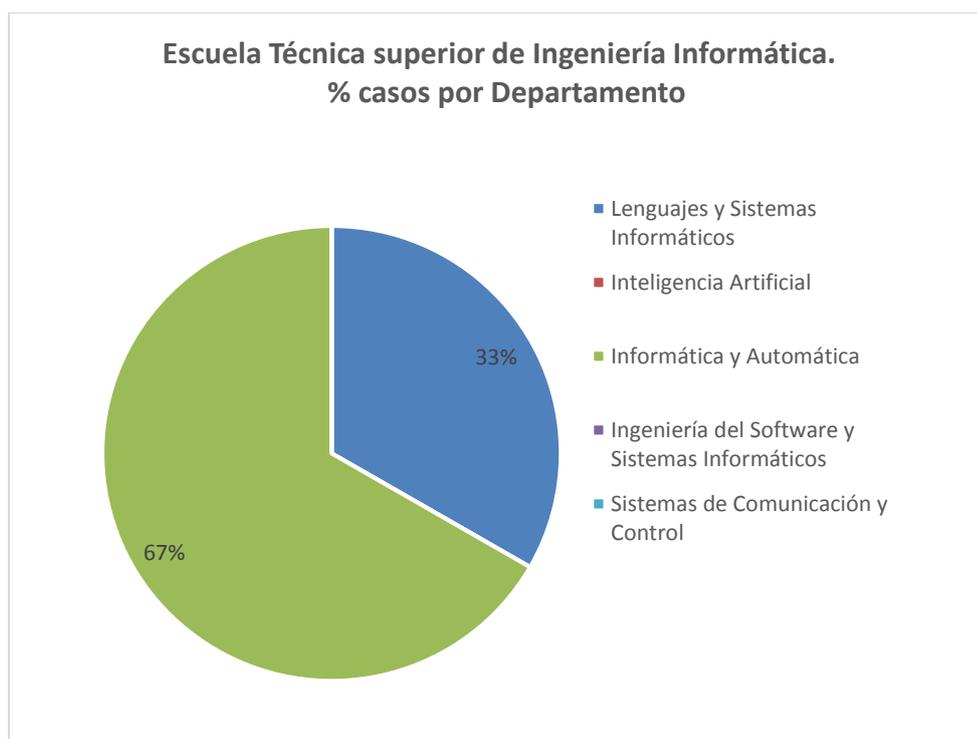


Gráfico 19. Departamentos Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática

FACULTAD DE FILOLOGÍA		
Casos por Departamento Curso 2017-2018		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Literatura Española y Teoría de la Literatura	5	20
Lengua Española y Lingüística General	12	48
Filología Extranjera y sus Lingüísticas	5	20
Filología Clásica	0	0
Filología Francesa	3	12
Total	25	100

Tabla 20. Departamentos Facultad de Filología

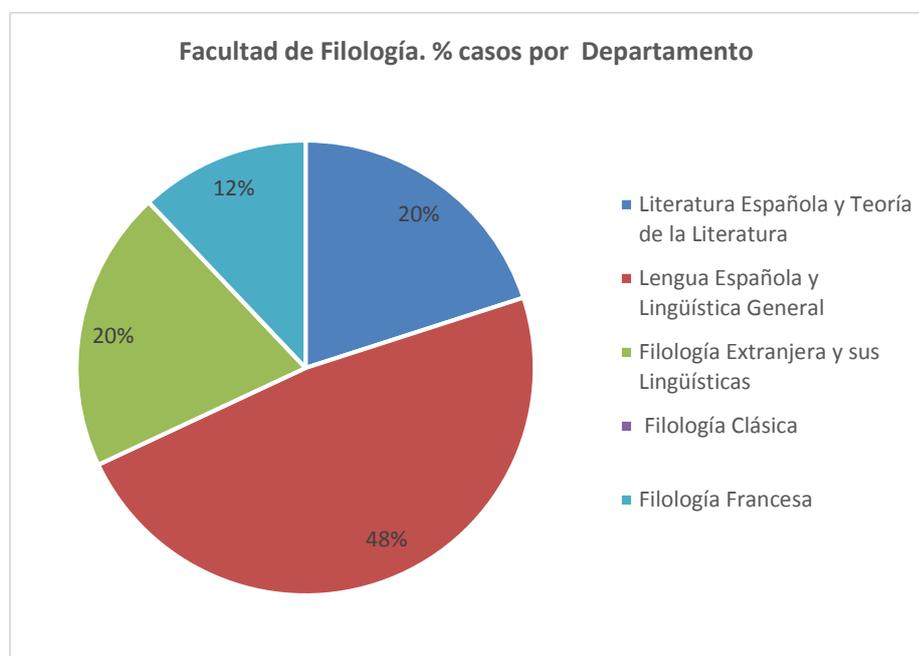


Gráfico 20. Departamentos Facultad de Filología

FACULTAD DE FILOSOFÍA		
Casos por Departamento Curso 2017-2018		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Filosofía	0	0
Filosofía y Filosofía Moral y Política	3	50
Antropología Social y Cultural	2	33
Lógica, Historia y Filosofía de la Ciencia	1	17
Total	6	100

Tabla 21. Departamentos Facultad de Filosofía

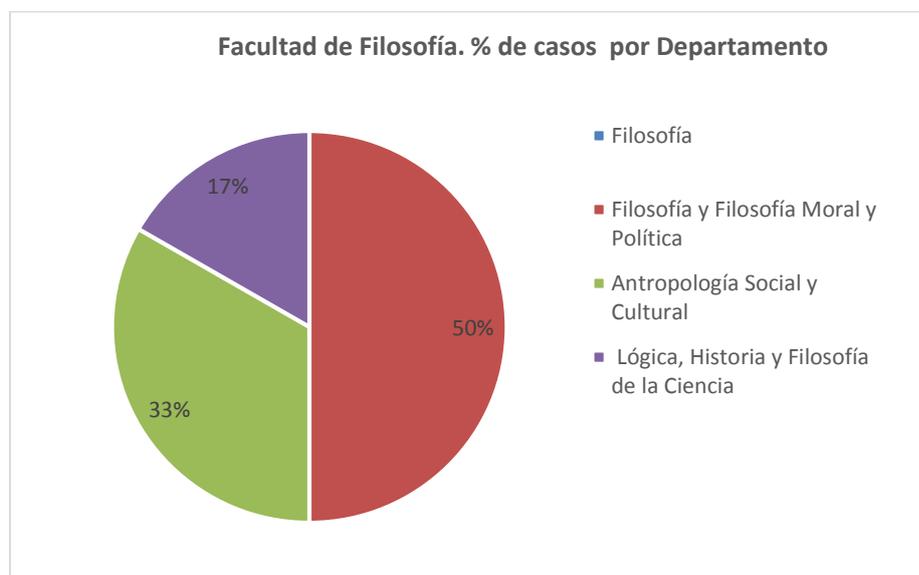


Gráfico 21. Departamentos Facultad de Filosofía

FACULTAD DE GEOGRAFÍA E HISTORIA Casos por Departamento Curso 2017-2018		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Prehistoria y Arqueología	0	0
Historia Antigua	3	23
Historia Medieval y CC. Técnicas Historiográficas	0	0
Historia Contemporánea	4	31
Historia del Arte	2	15
Historia Moderna	2	15
Geografía	2	15
Total	13	100

Tabla 22. Departamentos Facultad de Geografía e Historia

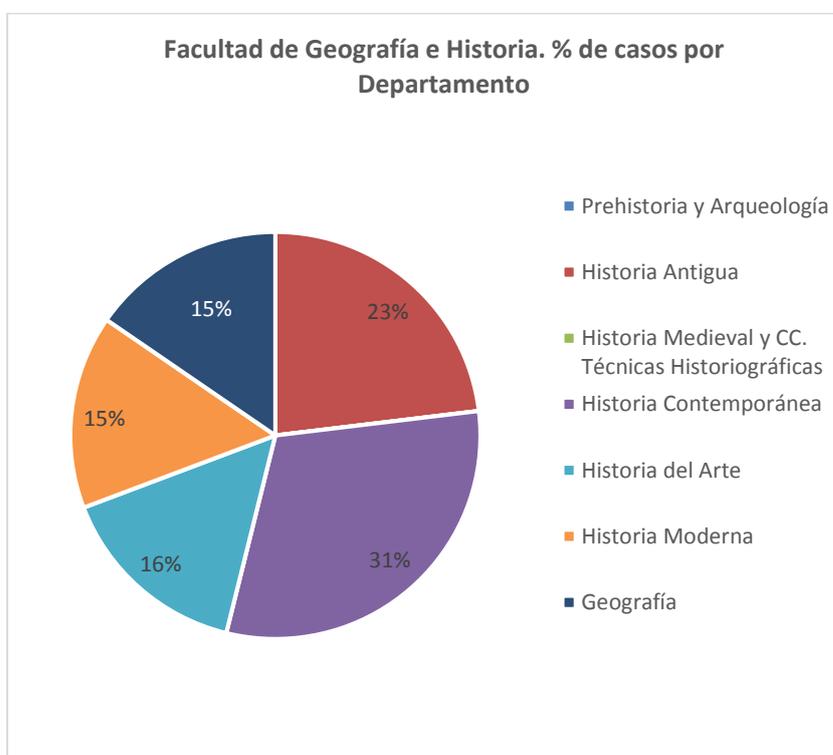
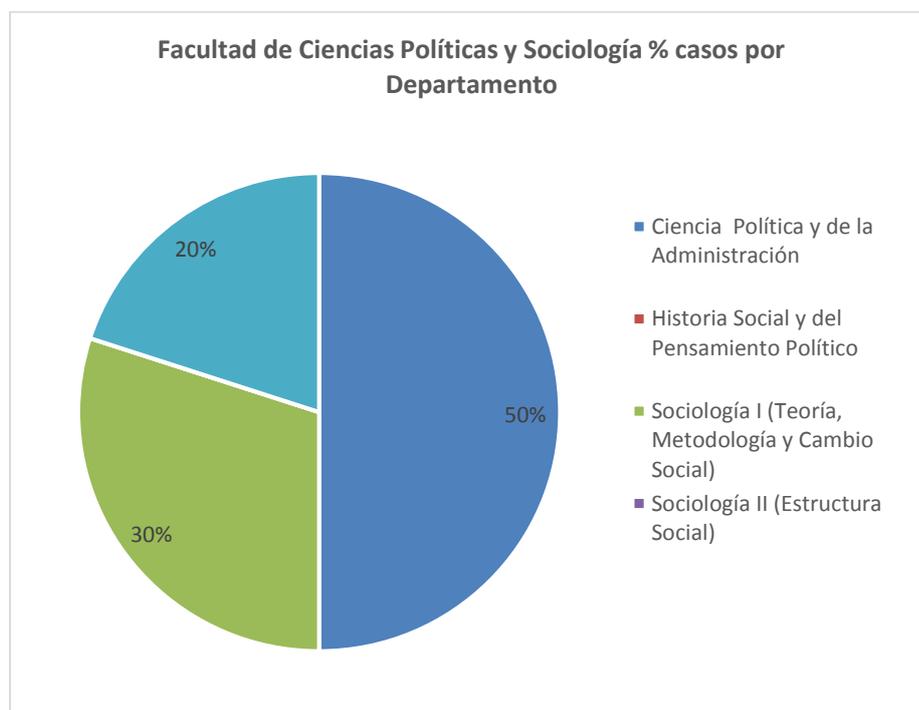


Gráfico 22. Departamentos Facultad de Geografía e Historia

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

Tabla 23. Departamentos de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología



Gráfica 23. Departamentos de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología

FACULTAD DE PSICOLOGÍA		
Casos por Departamento Curso 2017-2018		
Departamento	Número de Casos	% Casos
Psicología Básica I	12	15
Psicología Básica II	23	28
Metodología de las Ciencias del Comportamiento	8	10
Psicobiología	17	21
Psicología Personalidad, Evaluación y Tratamientos Psicológicos	6	7
Psicología Social y de las Organizaciones	6	7
Psicología Evolutiva y de la Educación	10	12
Total	82	100

Tabla 24. Departamentos Facultad de Psicología

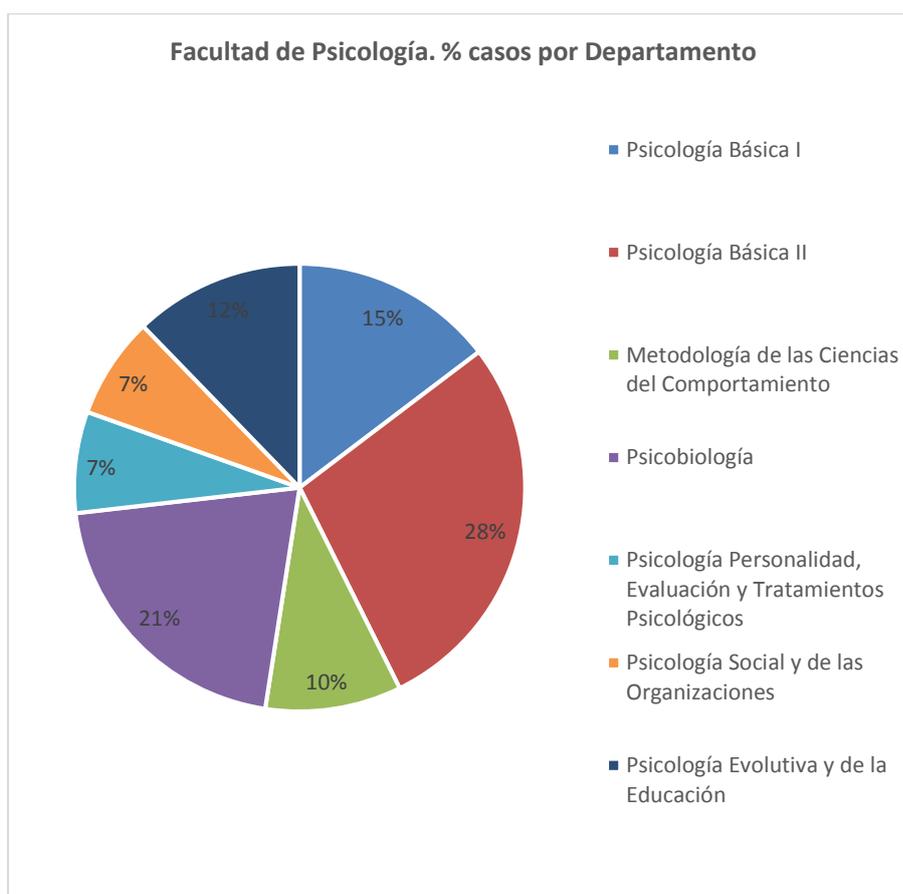


Gráfico 24. Departamentos Facultad de Psicología

10. RELACIONES INSTITUCIONALES

El Defensor Universitario asistió al XX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios que se celebró en la Universidad de Castilla La Mancha, Campus de Cuenca, los días 8 a 10 de noviembre de 2017.

Los temas que se trataron fueron:

- La propiedad intelectual en la Universidad (PDI y Estudiantes).
- La libertad de cátedra: concepto, límites y armonización con otros derechos y obligaciones.
- La función de los Defensores Universitarios: balance y perspectivas.

En el encuentro, además, se celebró la Asamblea Ordinaria de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU).

El Defensor Universitario de la UNED, designado por la Conferencia Estatal de Defensores Universitario, ha ejercido de vocal, del Foro para la Inclusión Educativa del Alumnado con Discapacidad. Acudió al pleno del Foro, celebrado en la sede del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, el día 8 de mayo de 2018. El Foro, con la presidencia del Ministro, estudió los informes de la Secretaría de Estado de Educación, Formación Profesional y Universidades, la Secretaría General de Universidades y el informe del CERMI. Igualmente, se trató el Plan de Inclusión para el alumnado con necesidades educativas especiales (2018-2020).

11. MEDIOS Y RECURSOS DE LA OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

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

En el ejercicio 2017 se le asignó un presupuesto de 18.380 euros; que se redujo a 16.582 € en el ejercicio 2018, cifra que se mantendrá para el año 2019, acorde con la política de la Universidad de restricción y contención del gasto. La ejecución presupuestaria media que se realiza del mismo es de un 29%.

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
1	Estudiante	16-oct-17	Becas y Ayudas al Estudio	No	Vicerrectorado de Formación Permanente	CERRADO
2	Estudiante	16-oct-17	Funcionamiento	No	Vicerrectorado de Estudiantes	CERRADO
3	Estudiante	10-oct-17	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO
4	Estudiante	02-oct-17	Convalidaciones	No	Facultad de Educación	CERRADO
5	Estudiante	23-oct-17	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
6	Estudiante	23-oct-17	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
7	Estudiante	30-oct-17	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Geografía e Historia	CERRADO
8	Estudiante	13-oct-17	Procedimiento de Matrícula	Si	Facultad de Derecho	Finalizado favorable
9	Estudiante	12-oct-17	Procedimiento de Matrícula	Si	Facultad de Psicología	Finalizado favorable
10	Estudiante	30-oct-17	Admisión Máster	No	Facultad de Geografía e Historia	CERRADO
11	Estudiante	14-nov-17	Docencia Notas	No	Curso de Acceso Directo	CERRADO
12	Estudiante	09-oct-17	Docencia Notas	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
13	Estudiante	03-oct-17	Criterios de Evaluación	No	Facultad de Ciencias	CERRADO
14	Estudiante	13-oct-17	Procedimiento de Matrícula	Si	Facultad de Psicología	Finalizado favorable

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
15	Estudiante	23-nov-17	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Geografía e Historia	CERRADO
16	PAS	30-nov-17	Normativa	No	Gerencia	CERRADO
17	Estudiante	28-nov-17	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Educación	Finalizado favorable
18	Estudiante	30-oct-17	Procedimiento Sancionador	Si	Facultad de Psicología	Finalizado favorable
19	Estudiante	01-oct-17	Pruebas Presenciales	No	Secretaría General	CERRADO
20	Estudiante	02-oct-17	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
21	Estudiante	03-oct-17	Docencia Notas	No	Facultad de Derecho	CERRADO
22	Estudiante	06-oct-17	Criterios de Evaluación	No	Facultad de Psicología	CERRADO
23	Estudiante	09-oct-17	Funcionamiento Web	Si	Vicerrectorado de Tecnología	CERRADO
24	Estudiante	11-sep-17	Funcionamiento Web	No	Vicerrectorado de Tecnología	CERRADO
25	Estudiante	11-oct-17	Funcionamiento Web	Si	Vicerrectorado de Tecnología	CERRADO
26	Estudiante	09-oct-17	Medios/Instalaciones	Si	Vicerrectorado de Estudiantes	CERRADO
27	Estudiante	24-dic-17	Docencia Virtualización	No	Vicerrectorado de Tecnología	CERRADO
28	Estudiante	26-dic-17	Docencia Revisión	Si	ETS de Ingenieros Industriales	Finalizado favorable

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
29	Estudiante	26-dic-17	Docencia Revisión	Si	ETS de Ingenieros Industriales	Finalizado favorable
30	Estudiante	11-oct-17	Funcionamiento Web	Si	Vicerrectorado de Tecnología	CERRADO
31	Estudiante	08-ene-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Filosofía	CERRADO
32	Estudiante	09-ene-18	Docencia Notas	Si	ETS de Ingenieros Industriales	CERRADO
33	Estudiante	21-dic-17	Pruebas Presenciales	Si	Facultad de Educación	Finalizado favorable
34	Estudiante	20-dic-17	Material Didáctico	No	Facultad de Geografía e Historia	CERRADO
35	Estudiante	14-dic-17	Normativa	No	Vicerrectorado de Investigación e Internacionalización	CERRADO
36	Estudiante	26-ene-18	Procedimiento de Matrícula	No	Gerencia	CERRADO
37	Estudiante	24-ene-18	Procedimiento de Matrícula	Si	Vicerrectorado de Ordenación Académica y Calidad	Finalizado No favorable
38	Estudiante	13-ene-18	Otros	Si	Vicerrectorado de Centros Asociados y Relaciones Institucionales	CERRADO
39	Estudiante	02-oct-17	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Ciencias	CERRADO
40	Estudiante	03-oct-17	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Derecho	CERRADO
41	Estudiante	05-oct-17	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
42	Estudiante	05-oct-17	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
43	Estudiante	10-oct-17	Docencia Notas	No	ETS de Ingeniería Informática	CERRADO
44	Estudiante	06-oct-17	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Psicología	CERRADO
45	Estudiante	16-oct-17	Docencia Revisión	No	Facultad de Geografía e Historia	CERRADO
46	Estudiante	16-oct-17	Docencia Notas	No	Facultad de Derecho	CERRADO
47	Estudiante	17-oct-17	Procedimiento de Matrícula	No	Gerencia	CERRADO
48	Estudiante	16-oct-17	Docencia Notas	No	Facultad de Derecho	CERRADO
49	Estudiante	16-oct-17	Docencia Notas	No	Facultad de Derecho	CERRADO
50	Estudiante	18-oct-17	Funcionamiento Web	No	Vicerrectorado de Tecnología	CERRADO
51	Estudiante	17-oct-17	Docencia Revisión	No	Vicerrectorado de Estudiantes	CERRADO
52	Estudiante	20-oct-17	Material Didáctico	No	Facultad de Psicología	CERRADO
53	Estudiante	19-oct-17	Material Didáctico	No	Facultad de Psicología	CERRADO
54	Estudiante	25-oct-17	Funcionamiento	No	Externa	CERRADO
55	Estudiante	27-oct-17	Docencia Virtualización	No	Facultad de Geografía e Historia	CERRADO
56	Estudiante	06-oct-17	Docencia Revisión	No	Facultad de Filosofía	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
57	Estudiante	17-oct-17	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Educación	CERRADO
58	Estudiante	02-nov-17	Profesorado Sede Central	No	Facultad de Educación	CERRADO
59	Estudiante	06-oct-07	Convalidaciones	No	Facultad de Educación	CERRADO
60	Estudiante	17-oct-17	Docencia Revisión	Si	Facultad de Derecho	Finalizado No favorable
61	Estudiante	07-nov-17	Medios/Instalaciones	No	Vicerrectorado de Centros Asociados y Relaciones Institucionales	CERRADO
62	Estudiante	26-oct-17	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
63	Estudiante	05-nov-17	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Psicología	CERRADO
64	Estudiante	08-nov-17	Docencia Notas	No	Facultad de Derecho	CERRADO
65	Estudiante	17-nov-17	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Psicología	CERRADO
66	Estudiante	06-nov-17	Convalidaciones	No	Facultad de Educación	CERRADO
67	Estudiante	10-nov-17	Procedimiento de Matrícula	No	Gerencia	CERRADO
68	Estudiante	08-nov-17	Docencia Revisión	Si	Facultad de Educación	CERRADO
69	Estudiante	17-nov-17	Material Didáctico	No	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
70	Estudiante	19-nov-17	Gestión Administrativa	No	Facultad de Psicología	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
71	Estudiante	03-oct-17	Docencia Notas	No	Facultad de Derecho	CERRADO
72	Estudiante	03-oct-17	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
73	Estudiante	04-oct-17	Extinción Planes Antiguos	No	Facultad de Educación	CERRADO
74	Estudiante	27-oct-17	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Derecho	Finalizado favorable
75	Estudiante	04-oct-17	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Derecho	CERRADO
76	Estudiante	06-oct-17	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
77	Estudiante	06-oct-17	Docencia Revisión	No	Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	CERRADO
78	Estudiante	06-oct-17	Becas y Ayudas al Estudio	No	Facultad de Derecho	CERRADO
79	Estudiante	06-oct-17	Procedimiento de Matrícula	No	Vicerrectorado de Ordenación Académica y Calidad	CERRADO
80	Estudiante	23-oct-17	Gestión Administrativa	No	Vicerrectorado de Formación Permanente	Finalizado favorable
81	Estudiante	06-oct-17	Trabajo Fin de Máster	No	Facultad de Filología	CERRADO
82	Estudiante	06-oct-17	Procedimiento Sancionador	No	Servicio de Inspección	Finalizado favorable
83	Estudiante	10-oct-17	Docencia Revisión	No	Facultad de Filología	CERRADO
84	Estudiante	13-oct-17	Funcionamiento Web	No	Vicerrectorado de Tecnología	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
85	Estudiante	06-oct-17	Docencia Organización-Atención	No	ETS de Ingenieros Industriales	CERRADO
86	Estudiante	16-oct-17	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
87	Estudiante	16-oct-17	Procedimiento de Matrícula	No	Vicerrectorado de Estudiantes	CERRADO
88	Estudiante	22-nov-17	Procedimiento de Matrícula	No	Gerencia	CERRADO
89	Estudiante	20-nov-17	Procedimiento de Matrícula	No	Gerencia	CERRADO
90	Estudiante	17-oct-17	Admisión Máster	No	Facultad de Derecho	Finalizado favorable
91	Estudiante	13-oct-17	Funcionamiento Web	No	Vicerrectorado de Tecnología	CERRADO
92	Estudiante	13-oct-17	Funcionamiento Web	No	Vicerrectorado de Tecnología	CERRADO
93	Estudiante	19-oct-17	Espacio Europeo/Planes de Estudio	No	Facultad de Educación	CERRADO
94	Estudiante	30-nov-17	Procedimiento de Matrícula	No	Escuela de Doctorado	CERRADO
95	Estudiante	01-dic-17	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Psicología	CERRADO
96	Estudiante	17-oct-17	Docencia Revisión	No	Vicerrectorado de Formación Permanente	CERRADO
97	Estudiante	20-oct-17	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO
98	Estudiante	21-oct-17	Planes de Estudio	No	ETS de Ingeniería Informática	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
99	Estudiante	04-oct-17	Convalidaciones	Si	ETS de Ingenieros Industriales	Finalizado favorable
100	Tutor	17-oct-17	Trabajo Fin de Máster	Si	Facultad de Geografía e Historia	CERRADO
101	Estudiante	23-oct-17	Material Didáctico	No	Facultad de Derecho	CERRADO
102	Estudiante	24-oct-17	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Geografía e Historia	CERRADO
103	Estudiante	25-oct-17	Procedimiento de Matrícula	No	Gerencia	CERRADO
104	Estudiante	30-oct-17	Docencia Prácticas	No	Facultad de Ciencias	CERRADO
105	Estudiante	31-oct-17	Normativa	No	Facultad de Psicología	CERRADO
106	Estudiante	02-nov-17	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Psicología	CERRADO
107	Estudiante	26-oct-17	Normativa	No	Facultad de Psicología	CERRADO
108	Estudiante	06-nov-17	Docencia Organización-Atención	No	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
109	Estudiante	30-oct-17	Docencia Notas	Si	Facultad de Derecho	CERRADO
110	Estudiante	07-nov-17	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Filosofía	CERRADO
111	Estudiante	02-nov-17	Trabajo Fin de Máster	No	Facultad de Educación	Finalizado No favorable
112	Estudiante	14-nov-17	Convalidaciones	No	Facultad de Filología	Finalizado favorable

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
113	Estudiante	15-nov-17	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Geografía e Historia	Finalizado No favorable
114	Estudiante	16-nov-17	Procedimiento de Matrícula	No	Gerencia	Finalizado No favorable
115	Estudiante	11-oct-17	Funcionamiento Web	No	Vicerrectorado de Tecnología	CERRADO
116	Estudiante	27-nov-17	Becas y Ayudas al Estudio	Si	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
117	Estudiante	10-dic-17	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Educación	CERRADO
118	Estudiante	15-dic-17	Becas y Ayudas al Estudio	No	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
119	Estudiante	28-nov-17	Becas y Ayudas al Estudio	Si	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
120	Estudiante	29-nov-17	Docencia Prácticas	P	Facultad de Psicología	CERRADO
121	Estudiante	14-dic-17	Docencia Prácticas	Si	Facultad de Filología	Finalizado favorable
122	Estudiante	13-ene-18	Docencia Notas	No	Facultad de Derecho	Finalizado favorable
123	Estudiante	22-ene-18	Profesores Tutores	No	Facultad de Geografía e Historia	CERRADO
124	Estudiante	19-ene-18	Procedimiento de Matrícula	No	ETS de Ingeniería Informática	CERRADO
125	Estudiante	31-ene-18	Normativa	No	ETS de Ingenieros Industriales	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
127	Estudiante	08-feb-18	Pruebas Presenciales	No	Vicerrectorado de Centros Asociados y Relaciones Institucionales	CERRADO
128	Estudiante	09-feb-18	Procedimiento de Matrícula	No	Gerencia	CERRADO
129	Estudiante	09-feb-18	Procedimiento de Matrícula	No	Gerencia	CERRADO
130	Estudiante	12-feb-18	Gestión Administrativa	No	Facultad de Ciencias	CERRADO
131	Estudiante	23-feb-18	Procedimiento de Matrícula	No	Gerencia	CERRADO
132	Estudiante	02-feb-18	Becas y Ayudas al Estudio	No	Facultad de Derecho	CERRADO
133	Estudiante	27-feb-18	Becas y Ayudas al Estudio	No	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
134	Estudiante	01-mar-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
135	Estudiante	26-feb-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
136	Estudiante	02-mar-18	Criterios de Evaluación	No	Facultad de Filología	CERRADO
137	Estudiante	01-mar-18	Convalidaciones	No	ETS de Ingeniería Informática	CERRADO
138	Estudiante	06-mar-18	Procedimiento de Matrícula	No	Gerencia	CERRADO
139	Estudiante	03-mar-18	Funcionamiento	No	Secretaría General	CERRADO
140	Estudiante	08-mar-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
141	Estudiante	08-mar-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
142	Estudiante	08-mar-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
143	Estudiante	09-mar-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
144	Estudiante	10-mar-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
145	Estudiante	11-mar-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
146	Estudiante	20-nov-17	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Derecho	CERRADO
147	Estudiante	27-nov-17	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Educación	CERRADO
148	Estudiante	28-nov-17	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Derecho	Finalizado favorable
149	Estudiante	14-dic-17	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Derecho	Finalizado favorable
150	Estudiante	17-ene-18	Procedimiento de Matrícula	No	Gerencia	CERRADO
151	Estudiante	10-ene-18	Docencia Prácticas	No	Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	Finalizado favorable
152	Estudiante	08-ene-18	Docencia Prácticas	No	Facultad de Derecho	CERRADO
153	Estudiante	19-dic-17	Procedimiento de Matrícula	Si	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	Finalizado favorable
154	Estudiante	07-dic-17	Docencia Organización-Atención	Si	Facultad de Educación	Finalizado favorable

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
155	Estudiante	12-feb-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Psicología	CERRADO
156	Estudiante	12-feb-18	Procedimiento de Matrícula	No	ETS de Ingeniería Informática	CERRADO
157	Estudiante	27-nov-17	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
158	Estudiante	09-feb-18	Pruebas Presenciales	No	Secretaría General	CERRADO
159	Estudiante	12-dic-17	Procedimiento Sancionador	No	Servicio de Inspección	CERRADO
160	Estudiante	15-feb-18	Procedimiento Sancionador	No	Servicio de Inspección	CERRADO
161	Estudiante	20-oct-17	Docencia Organización-Atención	No	ETS de Ingenieros Industriales	CERRADO
162	Estudiante	04-dic-17	Becas y Ayudas al Estudio	No	Vicerrectorado de Estudiantes	Finalizado No favorable
163	Estudiante	16-feb-18	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Psicología	CERRADO
164	Estudiante	22-feb-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Filología	CERRADO
165	Estudiante	09-mar-18	Normativa	No	Facultad de Psicología	CERRADO
166	Estudiante	12-mar-18	Material Didáctico	No	Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	CERRADO
167	Estudiante	06-mar-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	CERRADO
168	Estudiante	07-mar-18	Trabajo Fin de Máster	No	Facultad de Educación	CERRADO
169	Estudiante	06-mar-18	Procedimiento de Matrícula	No	Gerencia	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
170	Estudiante	13-mar-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
171	Estudiante	05-mar-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
172	Estudiante	05-mar-18	Trabajo Fin de Máster	No	Facultad de Educación	CERRADO
173	Estudiante	14-mar-18	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Derecho	Finalizado favorable
174	Estudiante	16-feb-18	Docencia Nivel-contenido	No	Facultad de Psicología	CERRADO
175	Estudiante	22-feb-18	Docencia Nivel-contenido	No	Facultad de Psicología	CERRADO
176	Estudiante	22-feb-18	Docencia Prácticas	No	Facultad de Educación	CERRADO
177	Estudiante	23-mar-18	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Psicología	CERRADO
178	Estudiante	04-abr-18	Normativa	No	Facultad de Educación	CERRADO
179	Estudiante	02-abr-18	Docencia Organización-Atención	No	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
180	Estudiante	09-abr-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Educación	CERRADO
181	Estudiante	14-mar-18	Docencia Prácticas	No	Facultad de Ciencias	CERRADO
182	Estudiante	14-mar-18	Pruebas Presenciales	No	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
183	Estudiante	05-mar-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
184	Estudiante	20-feb-18	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Derecho	Finalizado favorable
185	Estudiante	01-feb-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
186	Estudiante	01-feb-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
187	Estudiante	07-nov-17	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Educación	CERRADO
188	Estudiante	08-feb-18	Procedimiento de Matrícula	No	Vicerrectorado de Ordenación Académica y Calidad	Finalizado favorable
189	Estudiante	06-feb-18	Procedimiento de Matrícula	No	Vicerrectorado de Ordenación Académica y Calidad	Finalizado favorable
190	Estudiante	06-feb-18	Procedimiento de Matrícula	No	Vicerrectorado de Ordenación Académica y Calidad	Finalizado favorable
191	Estudiante	06-feb-18	Procedimiento de Matrícula	No	Vicerrectorado de Ordenación Académica y Calidad	Finalizado favorable
192	Estudiante	10-feb-18	Medios/Instalaciones	No	Vicerrectorado de Centros Asociados y Relaciones Institucionales	CERRADO
193	Estudiante	10-feb-18	Funcionamiento	No	Vicerrectorado de Centros Asociados y Relaciones Institucionales	CERRADO
194	Estudiante	09-feb-18	Pruebas Presenciales	Si	Secretaría General	CERRADO
195	Estudiante	19-oct-17	Oposiciones/Concursos	No	Consejo Social	CERRADO
196	Estudiante	12-oct-17	Docencia Notas	No	Facultad de Derecho	CERRADO
197	Estudiante	12-feb-18	Trabajo Fin de Máster	No	Facultad de Filología	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
198	Estudiante	12-feb-18	Material Didáctico	No	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
199	Estudiante	14-feb-18	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Derecho	CERRADO
200	Estudiante	14-feb-18	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Derecho	CERRADO
201	Estudiante	14-feb-18	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Derecho	CERRADO
202	Estudiante	18-oct-17	Evaluación Continua	Si	Facultad de Educación	CERRADO
203	Estudiante	17-feb-18	Docencia Prácticas	No	Facultad de Derecho	CERRADO
204	Estudiante	12-feb-18	Extinción Planes	Si	Facultad de Derecho	Finalizado No favorable
205	Estudiante	19-feb-18	Procedimiento de Matrícula	No	Vicerrectorado de Ordenación Académica y Calidad	Finalizado favorable
206	Estudiante	21-feb-18	Admisión Máster	No	Facultad de Psicología	CERRADO
207	Estudiante	22-feb-18	Pruebas Presenciales	No	Secretaría General	Finalizado favorable
208	Estudiante	20-feb-18	Procedimiento de Matrícula	No	Gerencia	CERRADO
209	Estudiante	04-mar-18	Docencia Organización-Atención	Si	Facultad de Filología	CERRADO
210	Estudiante	04-mar-18	Docencia Organización-Atención	Si	Facultad de Filología	CERRADO
211	Estudiante	04-mar-18	Docencia Organización-Atención	Si	Facultad de Filología	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
212	Estudiante	03-mar-18	Docencia Organización-Atención	Si	Facultad de Filología	CERRADO
213	Estudiante	03-mar-18	Docencia Organización-Atención	Si	Facultad de Filología	CERRADO
214	Estudiante	03-mar-18	Docencia Organización-Atención	Si	Facultad de Filología	CERRADO
215	Estudiante	05-mar-18	Docencia Organización-Atención	Si	Facultad de Filología	CERRADO
216	Estudiante	06-mar-18	Docencia Organización-Atención	Si	Facultad de Filología	CERRADO
217	Estudiante	05-mar-18	Docencia Virtualización	No	Facultad de Derecho	CERRADO
218	Estudiante	28-feb-18	Pruebas Presenciales	No	Facultad de Derecho	CERRADO
219	Estudiante	03-mar-18	Becas y Ayudas al Estudio	No	ETS de Ingeniería Informática	CERRADO
220	Estudiante	23-feb-18	Gestión Administrativa	Si	Facultad de Filología	Finalizado favorable
221	Estudiante	28-feb-18	Procedimiento de Matrícula	No	Gerencia	CERRADO
222	Estudiante	27-feb-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
223	Estudiante	23-feb-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Ciencias	CERRADO
224	Estudiante	08-mar-18	Docencia Organización-Atención	Si	Facultad de Filología	CERRADO
225	Estudiante	08-mar-18	Docencia Notas	No	Facultad de Derecho	CERRADO
226	Estudiante	07-mar-18	Becas y Ayudas al Estudio	No	Facultad de Derecho	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
227	Estudiante	07-mar-18	Gestión Administrativa	No	Secretaría General	Finalizado favorable
228	Estudiante	07-mar-18	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO
229	Estudiante	23-oct-17	Procedimiento Sancionador	No	Servicio de Inspección	CERRADO
230	Estudiante	12-mar-18	Docencia Organización-Atención	Si	Facultad de Filología	CERRADO
231	Estudiante	14-mar-18	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Derecho	CERRADO
232	Estudiante	17-mar-18	Docencia Prácticas	No	Facultad de Psicología	CERRADO
233	Estudiante	16-mar-18	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
234	Estudiante	16-mar-18	Docencia Notas	No	Facultad de Psicología	Finalizado favorable
235	Estudiante	06-feb-18	Funcionamiento	No	Facultad de Educación	CERRADO
236	Estudiante	19-mar-18	Docencia Notas	No	Facultad de Psicología	CERRADO
237	Estudiante	19-mar-18	Gestión Administrativa	No	Facultad de Geografía e Historia	CERRADO
238	PAS	14-mar-18	Salud Laboral	Si	Facultad de Filología	CERRADO
239	Estudiante	07-mar-18	Pruebas Presenciales	Si	Facultad de Derecho	Finalizado favorable
240	Estudiante	19-mar-18	Material Didáctico	No	Facultad de Geografía e Historia	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
241	Estudiante	19-mar-18	Criterios de Evaluación	No	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
242	Estudiante	20-mar-18	Gestión Administrativa	No	Curso de Acceso Directo	CERRADO
243	Estudiante	21-mar-18	Docencia Organización-Atención	Si	Facultad de Filología	CERRADO
244	Estudiante	12-mar-18	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Derecho	CERRADO
245	Estudiante	05-abr-18	Criterios de Evaluación	No	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
246	Estudiante	05-abr-18	Convalidaciones	No	Facultad de Filología	CERRADO
247	PAS	05-abr-18	Salud Laboral	Si	Gerencia	CERRADO
248	PAS	12-abr-18	Salud Laboral	Si	Gerencia	CERRADO
249	Estudiante	17-oct-18	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	CERRADO
250	Estudiante	17-abr-18	Procedimiento Sancionador	No	Servicio de Inspección	CERRADO
251	Estudiante	18-abr-18	Becas y Ayudas al Estudio	No	Vicerrectorado de Estudiantes	CERRADO
252	Estudiante	10-oct-17	Gestión Administrativa	No	Facultad de Geografía e Historia	CERRADO
253	Estudiante	16-oct-17	Docencia Notas	No	Facultad de Geografía e Historia	CERRADO
254	Estudiante	30-abr-18	Material Didáctico	No	Vicerrectorado de Metodología e Innovación	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
255	Estudiante	03-may-18	Trabajo Fin de Máster	Si	Facultad de Geografía e Historia	Finalizado favorable
256	Estudiante	08-may-18	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Derecho	CERRADO
257	Estudiante	08-mar-18	Criterios de Evaluación	No	Facultad de Derecho	CERRADO
258	Estudiante	13-mar-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
259	Estudiante	14-mar-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Geografía e Historia	CERRADO
260	Estudiante	08-mar-18	Docencia Notas	Si	Facultad de Derecho	Finalizado favorable
261	Estudiante	12-mar-18	Docencia Notas	No	Facultad de Derecho	Finalizado favorable
262	Estudiante	12-mar-18	Docencia Notas	No	Facultad de Derecho	Finalizado favorable
263	Estudiante	16-mar-18	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Educación	CERRADO
264	Estudiante	14-mar-18	Docencia Notas	Si	Facultad de Educación	Finalizado favorable
265	Estudiante	14-mar-18	Docencia Notas	Si	Facultad de Educación	Finalizado favorable
266	Estudiante	14-mar-18	Docencia Notas	Si	Facultad de Educación	Finalizado favorable
267	Estudiante	07-mar-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
268	Estudiante	15-mar-18	Otros	Si	Otros	CERRADO
269	Estudiante	23-mar-18	Otros	No	Otros	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
270	Estudiante	27-mar-18	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Psicología	CERRADO
271	Estudiante	08-abr-18	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Derecho	CERRADO
272	Estudiante	22-mar-18	Docencia Revisión	Si	Facultad de Derecho	CERRADO
273	Estudiante	21-mar-18	Convalidaciones	No	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO
274	Estudiante	10-abr-18	Criterios de Evaluación	No	Facultad de Derecho	CERRADO
275	Estudiante	12-abr-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO
276	Estudiante	17-abr-18	Material Didáctico	No	Vicerrectorado de Metodología e Innovación	CERRADO
277	Estudiante	30-abr-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Psicología	CERRADO
278	Estudiante	11-abr-18	Procedimiento de Matrícula	No	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
279	Externo	01-may-18	Admisión Máster	No	Facultad de Educación	CERRADO
280	Estudiante	09-may-18	Normativa	No	Vicerrectorado de Ordenación Académica y Calidad	CERRADO
281	Estudiante	10-may-18	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	CERRADO
282	Estudiante	14-may-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Educación	CERRADO
283	Estudiante	12-abr-18	Docencia Virtualización	No	Facultad de Psicología	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
284	Estudiante	03-may-18	Gestión Administrativa	Si	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	Finalizado favorable
285	Estudiante	22-may-18	Docencia Organización-Atención	No	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	Cerrado
286	Estudiante	07-jun-18	Trabajo Fin de Máster	No	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO
287	Estudiante	28-may-18	Evaluación Continua	No	Facultad de Geografía e Historia	CERRADO
288	Estudiante	20-abr-18	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Derecho	CERRADO
289	Estudiante	11-jun-18	Funcionamiento	No	Vicerrectorado de Estudiantes	CERRADO
290	Estudiante	12-jun-18	Evaluación Continua	No	Facultad de Educación	CERRADO
291	Estudiante	18-may-18	Admisión Máster	No	Facultad de Psicología	CERRADO
292	Estudiante	19-jun-18	Docencia Prácticas	No	Facultad de Derecho	CERRADO
293	Estudiante	26-feb-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Derecho	CERRADO
294	Estudiante	12-abr-18	Otros	No	Curso de Acceso Directo	CERRADO
295	Estudiante	17-abr-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	Finalizado favorable
296	Estudiante	19-abr-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
297	Estudiante	13-abr-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Derecho	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
298	Estudiante	23-abr-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Filología	Finalizado favorable
299	Estudiante	24-abr-18	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO
300	Estudiante	19-feb-18	Docencia Revisión	Si	Facultad de Educación	CERRADO
301	Estudiante	09-may-18	Procedimiento de Matrícula	No	Gerencia	CERRADO
302	Estudiante	18-may-18	Docencia Prácticas	No	ETS de Ingenieros Industriales	CERRADO
303	Estudiante	21-may-18	Gestión Administrativa	No	Facultad de Psicología	Finalizado favorable
304	Estudiante	30-abr-18	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	CERRADO
305	Estudiante	25-may-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Filosofía	CERRADO
306	Estudiante	05-jun-18	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Psicología	CERRADO
307	Estudiante	11-jun-18	Pruebas Presenciales	No	Secretaría General	CERRADO
308	Estudiante	12-jun-18	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Psicología	CERRADO
309	Estudiante	13-jun-18	Admisión Máster	No	Facultad de Psicología	CERRADO
310	Estudiante	29-may-18	Docencia Organización-Atención	No	Escuela de Doctorado	Finalizado favorable
311	Estudiante	12-jun-18	Gestión Administrativa	No	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
312	Estudiante	25-jun-18	Procedimiento de Matrícula	No	Fundación UNED	CERRADO
313	Estudiante	27-jul-18	Gestión Administrativa	No	Facultad de Psicología	CERRADO
314	Estudiante	21-jun-18	Medios/Instalaciones	No	Vicerrectorado de Estudiantes	CERRADO
315	Estudiante	02-jul-18	Docencia Revisión	No	Vicerrectorado de Estudiantes	CERRADO
316	Estudiante	05-jul-18	Docencia Revisión	No	ETS de Ingenieros Industriales	CERRADO
317	Estudiante	30-abr-18	Docencia Organización-Atención	No	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
318	Estudiante	03-may-18	Docencia Organización-Atención	No	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
319	Estudiante	06-jul-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
320	Estudiante	06-jul-18	Funcionamiento	No	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
321	Estudiante	30-abr-18	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Educación	CERRADO
322	Estudiante	30-abr-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Psicología	CERRADO
323	Estudiante	10-jul-18	Admisión Máster	No	Vicerrectorado de Ordenación Académica y Calidad	CERRADO
324	Estudiante	04-jul-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Derecho	CERRADO
325	Estudiante	03-jul-18	Convalidaciones	No	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
326	Estudiante	02-jul-18	Trabajo Fin de Grado	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
327	Estudiante	05-jun-18	Procedimiento de Matrícula	Si	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	Finalizado favorable
328	Estudiante	13-jul-18	Docencia Prácticas	No	Facultad de Educación	CERRADO
329	Estudiante	19-jul-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	CERRADO
330	Estudiante	25-jul-18	Docencia Prácticas	No	Facultad de Educación	CERRADO
331	Estudiante	24-jul-18	Becas y Ayudas al Estudio	No	Vicerrectorado de Estudiantes	CERRADO
332	Estudiante	10-may-18	Docencia Organización-Atención	Si	Facultad de Educación	CERRADO
333	Estudiante	21-may-18	Becas y Ayudas al Estudio	No	Vicerrectorado de Estudiantes	Finalizado favorable
334	Estudiante	21-may-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
335	Estudiante	22-may-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Derecho	CERRADO
336	Estudiante	22-may-18	Docencia Notas	Si	Facultad de Derecho	Finalizado favorable
337	Estudiante	16-may-18	Procedimiento de Matrícula	No	ETS de Ingeniería Informática	CERRADO
338	Estudiante	29-may-18	Funcionamiento	No	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
339	Estudiante	07-jun-18	Convalidaciones	No	Facultad de Educación	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
340	Estudiante	12-jun-18	Procedimiento Sancionador	Si	Secretaría General	CERRADO
341	Estudiante	13-jun-18	Pruebas Presenciales	Si	Secretaría General	CERRADO
342	Estudiante	15-jun-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
343	Estudiante	20-jun-18	Docencia Nivel-contenido	No	Facultad de Derecho	CERRADO
344	Estudiante	20-jun-18	Docencia Nivel-contenido	No	Facultad de Derecho	CERRADO
345	Estudiante	20-jun-18	Docencia Nivel-contenido	No	Facultad de Derecho	CERRADO
346	Estudiante	22-jun-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO
347	Estudiante	21-jun-18	Docencia Revisión	Si	Facultad de Derecho	CERRADO
348	Estudiante	26-jun-18	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Derecho	CERRADO
349	Estudiante	24-jun-18	Evaluación Continua	No	Facultad de Psicología	CERRADO
350	Estudiante	22-jun-18	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO
351	Estudiante	15-jun-18	Evaluación Continua	Si	Facultad de Filología	CERRADO
352	Estudiante	27-jun-18	Gestión Administrativa	Si	Facultad de Derecho	Finalizado favorable
353	Estudiante	29-jun-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
354	Estudiante	28-jun-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
355	Estudiante	28-jun-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
356	Estudiante	28-jun-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
357	Estudiante	28-jun-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
358	Estudiante	28-jun-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
359	Estudiante	28-jun-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
360	Estudiante	28-jun-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
361	Estudiante	30-jun-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
362	Estudiante	29-jun-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
363	Estudiante	04-jul-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
364	Estudiante	29-jun-18	Becas y Ayudas al Estudio	No	Vicerrectorado de Investigación e Internacionalización	CERRADO
365	Estudiante	05-jul-18	Procedimiento Sancionador	No	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO
366	Estudiante	19-jun-18	Docencia Nivel-contenido	No	Facultad de Derecho	CERRADO
367	Estudiante	19-jun-18	Docencia Nivel-contenido	No	Facultad de Derecho	CERRADO
368	Estudiante	19-jun-18	Docencia Virtualización	No	Facultad de Derecho	CERRADO
369	Externo	19-jun-18	Admisión Máster	No	Facultad de Psicología	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
370	Estudiante	20-jun-18	Evaluación Continua	No	Facultad de Ciencias	CERRADO
371	Estudiante	22-jun-18	Procedimiento Sancionador	No	Servicio de Inspección	CERRADO
372	Estudiante	25-jun-18	Pruebas Presenciales	No	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
373	Estudiante	28-jun-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
374	Estudiante	28-jun-18	Docencia Organización-Atención	No	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
375	Estudiante	27-jun-18	Docencia Notas	No	Facultad de Derecho	CERRADO
376	Estudiante	29-jun-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Educación	CERRADO
377	Estudiante	29-jun-18	Gestión Administrativa	No	Facultad de Filología	CERRADO
378	Estudiante	01-jul-18	Docencia Prácticas	No	Facultad de Ciencias	CERRADO
379	Estudiante	02-jul-18	Docencia Prácticas	No	Facultad de Filología	CERRADO
380	Estudiante	05-jul-18	Admisión Máster	No	Facultad de Educación	CERRADO
381	Estudiante	13-jul-18	Criterios de Evaluación	No	ETS de Ingenieros Industriales	CERRADO
382	Estudiante	13-jul-18	Docencia Prácticas	No	Facultad de Filología	CERRADO
383	Estudiante	20-jun-18	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
384	Estudiante	20-jun-18	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
385	Estudiante	23-jun-18	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
386	Estudiante	24-jun-18	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
387	Estudiante	22-jun-18	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
388	Estudiante	24-jun-18	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
389	Estudiante	23-jun-18	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
390	Estudiante	16-jul-18	Docencia Notas	Si	Facultad de Educación	Finalizado favorable
391	Estudiante	23-jul-18	Gestión Administrativa	No	Facultad de Filología	CERRADO
392	Estudiante	21-jul-18	Docencia Notas	Si	Facultad de Derecho	Finalizado favorable
393	Estudiante	18-ago-18	Material Didáctico	No	Facultad de Filosofía	CERRADO
394	Estudiante	18-ago-18	Normativa	No	Rectorado	CERRADO
395	Estudiante	12-jul-18	Funcionamiento	No	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
396	Estudiante	04-jul-18	Criterios de Evaluación	No	ETS de Ingenieros Industriales	CERRADO
397	Estudiante	28-ago-18	Pruebas Presenciales	No	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
398	Estudiante	23-jul-18	Admisión Máster	No	Facultad de Educación	CERRADO
399	Estudiante	17-sep-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
400	Estudiante	16-sep-18	Convalidaciones	No	ETS de Ingenieros Industriales	CERRADO
401	Estudiante	17-sep-18	Planes de Estudio	No	Facultad de Derecho	CERRADO
402	Estudiante	31-ago-18	Gestión Administrativa	No	Facultad de Filosofía	CERRADO
403	Estudiante	04-jul-18	Docencia Organización-Atención	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
404	Estudiante	10-jul-18	Procedimiento de Matrícula	No	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
405	Estudiante	08-jul-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Filosofía	CERRADO
406	Estudiante	03-jul-18	Docencia Revisión	Si	Facultad de Geografía e Historia	CERRADO
407	Tutor	18-ago-18	Convalidaciones	No	Facultad de Psicología	CERRADO
408	Estudiante	17-ago-18	Admisión Máster	No	Facultad de Educación	CERRADO
409	Estudiante	16-ago-18	Convalidaciones	No	Facultad de Derecho	CERRADO
410	Estudiante	10-ago-18	Docencia Prácticas	No	Facultad de Derecho	CERRADO
411	Estudiante	30-ago-18	Pruebas Presenciales	No	Secretaría General	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
412	Estudiante	05-sep-18	Pruebas Presenciales	Si	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
413	Estudiante	02-sep-18	Convalidaciones	No	Facultad de Geografía e Historia	CERRADO
414	Estudiante	06-ago-18	Docencia Notas	No	Facultad de Psicología	CERRADO
415	Estudiante	11-sep-18	Medios/Instalaciones	Si	Vicerrectorado de Centros Asociados y Relaciones Institucionales	CERRADO
416	Estudiante	11-sep-18	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO
417	Estudiante	06-sep-18	Docencia Notas	Si	Facultad de Derecho	CERRADO
418	Estudiante	12-sep-18	Docencia Notas	Si	Facultad de Educación	CERRADO
419	Estudiante	04-sep-18	Admisión Máster	No	Facultad de Derecho	CERRADO
420	Estudiante	07-sep-18	Otros	No	ETS de Ingeniería Informática	CERRADO
421	Estudiante	05-ago-18	Procedimiento de Matrícula	No	ETS de Ingenieros Industriales	CERRADO
422	Estudiante	13-ago-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Ciencias	CERRADO
423	Estudiante	06-oct-18	Docencia Notas	Si	Facultad de Derecho	CERRADO
424	Estudiante	17-sep-18	Docencia Organización-Atención	No	ETS de Ingenieros Industriales	CERRADO
425	PAS	13-sep-18	Salud Laboral	Si	Gerencia	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
426	Estudiante	24-sep-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
427	Estudiante	24-sep-18	Trabajo Fin de Máster	No	Facultad de Derecho	CERRADO
428	Estudiante	27-sep-18	Docencia Notas	No	Facultad de Derecho	CERRADO
429	Estudiante	27-sep-18	Docencia Notas	No	Facultad de Educación	CERRADO
430	Estudiante	23-ago-18	Docencia Prácticas	Si	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
431	Estudiante	14-sep-18	Docencia Revisión	Si	Facultad de Derecho	CERRADO
432	Estudiante	19-sep-18	Tribunal de Compensación	Si	Facultad de Derecho	Finalizado favorable
433	Estudiante	18-sep-18	Convalidaciones	Si	Facultad de Derecho	Finalizado favorable
434	Estudiante	17-jul-18	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Filosofía	CERRADO
435	Estudiante	18-jun-18	Docencia Organización-Atención	No	ETS de Ingeniería Informática	CERRADO
436	Estudiante	16-jul-18	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Psicología	CERRADO
437	Estudiante	19-jul-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Geografía e Historia	CERRADO
438	Estudiante	12-jun-18	Convalidaciones	No	Facultad de Filología	Finalizado No favorable
439	Estudiante	29-may-18	Docencia Prácticas	Si	Facultad de Psicología	Finalizado favorable

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
440	Estudiante	31-jul-18	Docencia Revisión	No	Fundación UNED	CERRADO
441	Estudiante	12-sep-18	Funcionamiento Web	No	Facultad de Psicología	CERRADO
442	Estudiante	11-sep-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Filosofía	CERRADO
443	Estudiante	13-sep-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
444	Estudiante	14-sep-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
445	Estudiante	14-sep-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
446	Estudiante	21-ago-18	Docencia Organización-Atención	No	Vicerrectorado de Centros Asociados y Relaciones Institucionales	CERRADO
447	Estudiante	17-sep-18	Normativa	No	Facultad de Derecho	CERRADO
448	Estudiante	20-sep-18	Procedimiento de Matrícula	No	Gerencia	CERRADO
449	Estudiante	20-sep-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
450	Estudiante	19-sep-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
451	Estudiante	18-sep-18	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Derecho	CERRADO
452	Estudiante	21-sep-18	Pruebas Presenciales	No	Secretaría General	CERRADO
453	Estudiante	21-sep-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
454	Estudiante	21-sep-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
455	Estudiante	25-sep-18	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Geografía e Historia	CERRADO
456	Estudiante	25-sep-18	Procedimiento de Matrícula	No	Gerencia	CERRADO
457	Estudiante	18-sep-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
458	Estudiante	10-sep-18	Pruebas Presenciales	No	Secretaría General	Finalizado favorable
459	Estudiante	11-sep-18	Normativa	No	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
460	PDI	03-jul-18	Salud Laboral	Si	Facultad de Filología	CERRADO
461	Estudiante	01-oct-18	Docencia Organización-Atención	No	Curso de Acceso Directo	CERRADO
462	Estudiante	21-sep-18	Docencia Nivel-contenido	No	Facultad de Psicología	CERRADO
463	Estudiante	04-may-18	Docencia Organización-Atención	Si	Escuela de Doctorado	CERRADO
464	Estudiante	11-jul-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
465	Estudiante	23-jul-18	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Educación	Finalizado No favorable
466	PDI	04-jul-18	Profesorado Sede Central	Si	Vicerrectorado de Profesorado y Planificación	CERRADO
467	Estudiante	25-oct-18	Normativa	No	Vicerrectorado de Ordenación Académica y Calidad	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
468	Estudiante	04-sep-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
469	Estudiante	04-sep-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
470	Estudiante	04-sep-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
471	Estudiante	04-sep-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
472	Estudiante	04-sep-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
473	Estudiante	04-sep-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
474	Estudiante	18-sep-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Geografía e Historia	CERRADO
475	Estudiante	20-sep-18	Docencia Notas	No	Facultad de Psicología	CERRADO
476	Estudiante	20-sep-18	Normativa	No	Vicerrectorado de Estudiantes	CERRADO
477	Estudiante	20-sep-18	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Derecho	CERRADO
478	Estudiante	21-sep-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
479	Estudiante	24-sep-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
480	Estudiante	24-sep-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Educación	CERRADO
481	Estudiante	26-sep-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
482	Estudiante	28-sep-18	Docencia Prácticas	No	Facultad de Filología	CERRADO

QUEJAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
483	Estudiante	28-sep-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO
484	Estudiante	27-sep-18	Trabajo Fin de Máster	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
485	Estudiante	28-sep-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
486	Estudiante	29-sep-18	Docencia Notas	Si	Facultad de Ciencias	CERRADO
487	Estudiante	29-sep-18	Docencia Notas	Si	Facultad de Ciencias	CERRADO
488	Estudiante	28-sep-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
489	Estudiante	19-sep-18	Planes de Estudio	Si	Facultad de Derecho	CERRADO
490	Estudiante	17-oct-18	Procedimiento de Matrícula	No	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
491	Estudiante	05-nov-18	Docencia Notas	No	Facultad de Filología	CERRADO

CONSULTAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
1	PDI	02-nov-17	Normativa	No	Facultad de Psicología	CERRADO
2	Estudiante	21-nov-17	Docencia Organización-Atención	No	Curso de Acceso Directo	CERRADO
3	Estudiante	12-dic-17	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO
4	Estudiante	02-oct-17	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Ciencias	CERRADO
5	Estudiante	03-oct-17	Planes de Estudio	No	Facultad de Educación	CERRADO
6	Estudiante	10-oct-17	Docencia Notas	No	Facultad de Ciencias	CERRADO
7	Estudiante	06-oct-17	Planes de Estudio	No	Facultad de Derecho	CERRADO
8	Institucional	30-nov-17	Otros	Si	Vicerrectorado de Centros Asociados y Relaciones Institucionales	CERRADO
9	Estudiante	23-ene-18	Otros	No	Otros	CERRADO
10	Estudiante	31-ene-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Derecho	CERRADO
11	Estudiante	02-oct-17	Docencia Notas	No	Facultad de Derecho	CERRADO
12	Estudiante	03-oct-17	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Educación	CERRADO
13	Estudiante	04-oct-17	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
14	Estudiante	04-oct-17	Procedimiento de Matrícula	No	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO

CONSULTAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
15	Estudiante	09-oct-17	Procedimiento de Matrícula	No	Vicerrectorado de Tecnología	CERRADO
16	Estudiante	05-oct-17	Tribunal de Compensación	No	Vicerrectorado de Ordenación Académica y Calidad	CERRADO
17	Estudiante	18-oct-17	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Ciencias	CERRADO
18	Estudiante	20-oct-17	Normativa	No	Facultad de Filosofía	CERRADO
19	Estudiante	17-oct-17	Convalidaciones	No	Facultad de Derecho	CERRADO
20	Estudiante	07-nov-17	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Derecho	CERRADO
21	Estudiante	06-nov-17	Docencia Revisión	No	Facultad de Ciencias	CERRADO
22	Estudiante	31-oct-17	Normativa	No	Vicerrectorado de Estudiantes	CERRADO
23	Estudiante	08-nov-17	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO
24	Estudiante	16-nov-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Geografía e Historia	CERRADO
25	Estudiante	10-nov-17	Gestión Administrativa	No	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO
26	Estudiante	19-oct-17	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Psicología	CERRADO
27	Estudiante	23-oct-17	Docencia Prácticas	No	Facultad de Educación	CERRADO
28	PDI	23-oct-17	Trabajo Fin de Máster	Si	Facultad de Educación	CERRADO

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
29	Estudiante	24-oct-17	Normativa	No	Vicerrectorado de Estudiantes	CERRADO
30	Estudiante	22-nov-17	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Educación	CERRADO
31	Estudiante	31-oct-17	Normativa	No	Facultad de Educación	CERRADO
32	Estudiante	27-nov-17	Planes de Estudio	No	Facultad de Geografía e Historia	CERRADO
33	Estudiante	28-dic-17	Normativa	No	Vicerrectorado de Estudiantes	CERRADO
34	Estudiante	01-dic-18	Procedimiento Sancionador	No	Servicio de Inspección	CERRADO
35	Estudiante	10-ene-18	Procedimiento de Matrícula	No	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
36	Estudiante	24-ene-18	Procedimiento de Matrícula	No	Gerencia	CERRADO
37	Estudiante	27-ene-18	Gestión Administrativa	No	Vicerrectorado de Ordenación Académica y Calidad	CERRADO
38	Estudiante	29-ene-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Ciencias	CERRADO
39	Estudiante	12-feb-18	Procedimiento de Matrícula	No	Gerencia	CERRADO
40	Estudiante	13-feb-18	Pruebas Presenciales	Si	Secretaría General	Finalizado favorable
41	Estudiante	20-feb-18	Becas y Ayudas al Estudio	No	Vicerrectorado de Estudiantes	CERRADO
42	Estudiante	25-feb-18	Trabajo Fin de Máster	No	Facultad de Filología	CERRADO

CONSULTAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
43	Estudiante	05-mar-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Derecho	CERRADO
44	Estudiante	05-mar-18	Normativa	No	Facultad de Psicología	CERRADO
45	Estudiante	08-mar-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Educación	CERRADO
46	Estudiante	21-nov-17	Tribunal de Compensación	No	Facultad de Derecho	CERRADO
47	Estudiante	04-dic-17	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO
48	Estudiante	11-dic-17	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Filosofía	CERRADO
49	Externo	15-dic-17	Docencia Notas	No	Externa	CERRADO
50	Estudiante	13-feb-18	Procedimiento Sancionador	No	Servicio de Inspección	CERRADO
51	Estudiante	02-mar-18	Normativa	No	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
52	Estudiante	16-feb-18	Docencia Prácticas	No	Facultad de Psicología	CERRADO
53	Estudiante	05-mar-18	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Educación	CERRADO
54	Estudiante	07-feb-18	Pruebas Presenciales	Si	Secretaría General	CERRADO
55	Estudiante	10-nov-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Educación	CERRADO
56	Estudiante	24-oct-17	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Derecho	CERRADO

CONSULTAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
57	Estudiante	14-feb-18	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Derecho	CERRADO
58	Estudiante	15-feb-18	Gestión Administrativa	No	Curso de Acceso Directo	CERRADO
59	Estudiante	15-feb-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Psicología	CERRADO
60	PDI	16-feb-18	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	Finalizado favorable
61	Estudiante	22-feb-18	Pruebas Presenciales	No	Secretaría General	CERRADO
62	Estudiante	07-mar-18	Admisión Máster	No	Facultad de Derecho	CERRADO
63	Estudiante	09-mar-18	Tribunal de Compensación	No	Facultad de Derecho	CERRADO
64	Estudiante	20-mar-18	Becas y Ayudas al Estudio	No	Escuela de Doctorado	CERRADO
65	Estudiante	21-mar-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Psicología	CERRADO
66	PAS	03-abr-18	Medios/Instalaciones	Si	Vicerrectorado de Investigación e Internacionalización	CERRADO
67	Estudiante	06-abr-18	Procedimiento de Matrícula	Si	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO
68	PDI	05-abr-18	Docencia Revisión	Si	ETS de Ingenieros Industriales	CERRADO
69	Estudiante	23-oct-17	Becas y Ayudas al Estudio	No	Facultad de Derecho	CERRADO
70	Estudiante	23-oct-17	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Derecho	CERRADO

CONSULTAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
71	Estudiante	18-oct-17	Docencia Organización-Atención	Si	Facultad de Filología	CERRADO
72	Estudiante	01-may-18	Procedimiento Sancionador	No	Facultad de Educación	CERRADO
73	Estudiante	06-oct-17	Docencia Notas	No	Curso de Acceso Directo	Finalizado favorable
74	Estudiante	11-oct-17	Convalidaciones	No	ETS de Ingeniería Informática	CERRADO
75	Estudiante	12-oct-17	Procedimiento Sancionador	No	Servicio de Inspección	CERRADO
76	Estudiante	02-may-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Filosofía	CERRADO
77	Estudiante	22-abr-18	Planes de Estudio	No	Externa	CERRADO
78	Estudiante	04-may-18	Trabajo Fin de Máster	No	Facultad de Psicología	CERRADO
79	Estudiante	07-may-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
80	Estudiante	06-may-18	Docencia Prácticas	No	Facultad de Educación	CERRADO
81	Estudiante	08-may-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Derecho	CERRADO
82	Estudiante	21-may-18	Pruebas Presenciales	No	Secretaría General	CERRADO
83	Estudiante	25-may-18	Gestión Administrativa	No	Facultad de Psicología	CERRADO
84	Estudiante	25-may-18	Planes de Estudio	No	Facultad de Geografía e Historia	CERRADO

CONSULTAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
85	Estudiante	06-jun-18	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Psicología	CERRADO
86	Estudiante	10-jun-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Educación	CERRADO
87	Estudiante	04-jun-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Educación	CERRADO
88	Estudiante	05-jun-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
89	Estudiante	14-jun-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
90	Estudiante	13-abr-18	Normativa	No	Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	CERRADO
91	Estudiante	07-may-18	Pruebas Presenciales	No	Secretaría General	CERRADO
92	Estudiante	14-may-18	Material Didáctico	No	Facultad de Filología	CERRADO
93	Estudiante	07-may-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Filosofía	CERRADO
94	Estudiante	30-may-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Psicología	CERRADO
95	Estudiante	01-jun-18	Procedimiento Sancionador	No	Servicio de Inspección	CERRADO
96	Estudiante	22-jun-18	Docencia Prácticas	No	ETS de Ingenieros Industriales	CERRADO
97	Estudiante	26-jun-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
98	Estudiante	27-jun-18	Planes de Estudio	No	Facultad de Ciencias	CERRADO

CONSULTAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
99	PDI	14-may-18	Salud Laboral	Si	Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	CERRADO
100	Estudiante	21-may-18	Otros	No	Vicerrectorado de Estudiantes	CERRADO
101	PDI	25-may-18	Salud Laboral	No	Vicerrectorado de Profesorado y Planificación	CERRADO
102	Tutor	31-may-18	Oposiciones/Concursos	No	Vicerrectorado de Centros Asociados y Relaciones Institucionales	CERRADO
103	Estudiante	12-jun-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO
104	Uned	31-may-18	Procedimiento de Matrícula	No	ETS de Ingenieros Industriales	CERRADO
105	Estudiante	20-jun-18	Convalidaciones	No	Facultad de Educación	Finalizado No favorable
106	Estudiante	19-jun-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Filología	CERRADO
107	Estudiante	25-jun-18	Docencia Revisión	No	Curso de Acceso Directo	CERRADO
108	Estudiante	03-jul-18	Gestión Administrativa	No	Facultad de Psicología	CERRADO
109	Estudiante	04-jul-18	Convalidaciones	No	Facultad de Derecho	CERRADO
110	Estudiante	03-jul-18	Docencia Notas	No	Facultad de Geografía e Historia	CERRADO
111	Estudiante	10-jul-18	Normativa	No	Externa	CERRADO
112	Estudiante	18-jul-18	Gestión Administrativa	No	Facultad de Educación	CERRADO

CONSULTAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
113	Externo	19-jul-18	Gestión Administrativa	No	Externa	CERRADO
114	Estudiante	23-jul-18	Admisión Máster	No	Facultad de Educación	CERRADO
115	Estudiante	25-jul-18	Convalidaciones	No	Facultad de Filología	CERRADO
116	Estudiante	03-sep-18	Normativa	No	Rectorado	CERRADO
117	Estudiante	09-jul-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
118	Estudiante	21-ago-18	Docencia Notas	No	Facultad de Geografía e Historia	CERRADO
119	Estudiante	31-jul-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
120	Estudiante	06-sep-18	Becas y Ayudas al Estudio	No	Facultad de Derecho	CERRADO
121	Estudiante	10-sep-18	Gestión Administrativa	No	Secretaría General	CERRADO
122	Estudiante	08-may-18	Convalidaciones	No	Facultad de Derecho	CERRADO
123	Externo	18-sep-18	Normativa	No	Vicerrectorado de Centros Asociados y Relaciones Institucionales	CERRADO
124	Estudiante	25-sep-18	Criterios de Evaluación	No	Facultad de Derecho	CERRADO
125	Estudiante	25-sep-18	Normativa	No	Facultad de Psicología	CERRADO
126	Estudiante	01-jul-18	Admisión Máster	No	Facultad de Educación	CERRADO

CONSULTAS

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
127	Estudiante	30-abr-18	Normativa	No	Vicerrectorado de Estudiantes	CERRADO
128	Estudiante	20-sep-18	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Educación	CERRADO
129	Estudiante	26-sep-18	Procedimiento Sancionador	No	Servicio de Inspección	CERRADO
130	Estudiante	27-sep-18	Docencia Nivel-contenido	No	Facultad de Derecho	CERRADO
131	Estudiante	28-sep-18	Planes de Estudio	No	Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	CERRADO
132	Estudiante	01-oct-18	Trabajo Fin de Grado	No	Facultad de Filología	CERRADO
133	Estudiante	19-sep-18	Normativa	No	Vicerrectorado de Estudiantes	CERRADO
134	Estudiante	25-sep-18	Profesorado Sede Central	No	Facultad de Derecho	CERRADO
135	Estudiante	26-sep-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
136	Estudiante	27-sep-18	Procedimiento de Matrícula	No	Gerencia	CERRADO
137	Estudiante	27-sep-18	Docencia Notas	No	Facultad de Psicología	CERRADO
138	Estudiante	28-sep-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Filosofía	CERRADO
139	Institucional	27-oct-17	UNEDassis	No	Vicerrectorado de Estudiantes	CERRADO
140	Estudiante	30-sep-18	Docencia Notas	Si	Facultad de Educación	CERRADO

Registro de Hechos						
Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
1	Estudiante	03-oct-17	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	Finalizado favorable
2	Estudiante	02-oct-17	Funcionamiento	No	Vicerrectorado de Centros Asociados y Relaciones Institucionales	CERRADO
3	Estudiante	06-oct-17	Docencia Revisión	No	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CERRADO
4	Estudiante	18-nov-17	Convalidaciones	No	ETS de Ingenieros Industriales	CERRADO
5	Estudiante	22-nov-17	Procedimiento de Matrícula	No	ETS de Ingenieros Industriales	CERRADO
6	Estudiante	30-nov-17	Otros	No	Otros	CERRADO
7	PDI	08-nov-17	Becas y Ayudas al Estudio	No	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
8	Uned	24-ene-18	Funcionamiento	No	Secretaría General	CERRADO
9	Estudiante	25-ene-18	Procedimiento de Matrícula	No	ETS de Ingeniería Informática	CERRADO
10	Estudiante	05-feb-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	CERRADO
11	Estudiante	14-feb-18	Trabajo Fin de Máster	No	Facultad de Educación	CERRADO
12	Estudiante	05-mar-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Filología	CERRADO
13	Estudiante	14-mar-18	Trabajo Fin de Máster	No	Facultad de Derecho	CERRADO
14	Estudiante	20-mar-18	Docencia Prácticas	No	Vicerrectorado de Estudiantes	CERRADO

Registro de Hechos						
Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
15	Estudiante	18-abr-18	Docencia Organización-Atención	No	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
16	Estudiante	23-jul-18	Procedimiento de Matrícula	No	Gerencia	CERRADO
17	PDI	27-jun-18	Otros	No	Facultad de Psicología	CERRADO
18	Estudiante	28-jun-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
19	Estudiante	28-jun-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO
20	Estudiante	22-jun-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
21	PDI	17-jul-18	Profesorado Sede Central	Si	Facultad de Derecho	Finalizado favorable
22	PDI	18-jul-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO
23	Estudiante	20-jun-18	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
24	Estudiante	21-jun-18	Docencia Revisión	Si	Facultad de Psicología	CERRADO
25	Estudiante	26-jul-18	Convalidaciones	No	Facultad de Filología	CERRADO
26	Estudiante	15-sep-18	Procedimiento de Matrícula	No	Facultad de Psicología	CERRADO
27	Estudiante	14-jun-18	Planes de Estudio	No	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
28	Estudiante	09-ago-18	Docencia Revisión	No	Facultad de Psicología	CERRADO

Registro de Hechos						
Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
29	Estudiante	20-ago-18	Admisión Máster	No	Facultad de Educación	CERRADO
30	Estudiante	31-jul-18	Evaluación Continua	No	Facultad de Educación	CERRADO
31	Estudiante	06-sep-18	Gestión Administrativa	No	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
32	Estudiante	20-ago-18	Admisión Máster	No	Facultad de Educación	CERRADO
33	Estudiante	08-ago-18	Docencia Notas	No	Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria	CERRADO
34	Estudiante	11-sep-18	Docencia Organización-Atención	No	Facultad de Derecho	CERRADO
35	Estudiante	17-jul-18	Procedimiento de Admisión	No	Facultad de Derecho	CERRADO

Solicitud de Mediación

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
1	PDI	30-oct-17	Salud Laboral	No	Facultad de Derecho	CERRADO
2	PDI	12-mar-18	Material Didáctico	Si	Facultad de Psicología	Finalizado No favorable
3	Uned	16-may-18	Docencia Prácticas	Si	ETS de Ingenieros Industriales	CERRADO
4	Estudiante	21-sep-18	Procedimiento Sancionador	No	Servicio de Inspección	CERRADO
5	Estudiante	26-sep-18	Docencia Prácticas	No	Facultad de Psicología	CERRADO

Sugerencia de Mejora

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
1	Estudiante	29-ene-18	Procedimiento de Matrícula	No	Gerencia	CERRADO
2	Estudiante	27-abr-18	Funcionamiento	No	Vicerrectorado de Ordenación Académica y Calidad	CERRADO
3	Estudiante	06-jul-18	Procedimiento de Matrícula	No	Vicerrectorado de Estudiantes	CERRADO

Actuación de Oficio

Número	Sector	Recibido	Materia	Actuación	Área	Estado
1	Defensor Universitario UNED	13-jul-18	Material Didáctico	Si	Facultad de Psicología	CERRADO