



UNIVERSIDAD DE LA RIOJA

Memoria de la Defensora Universitaria (curso 2016/2017)

Presentada ante el Claustro Universitario el 21 de diciembre de 2017



ÍNDICE

Índice de tablas y gráficos	2
Presentación	3
I. La Oficina de la Defensora Universitaria	5
1. Medios humanos y materiales	5
2. Ejecución del presupuesto	5
3. Acciones de difusión	6
4. Evaluación	6
II. Actuaciones de la Defensora Universitaria durante el curso 2016-17	7
1. Consultas	7
2. Quejas	12
3. Mediación	12
4. Expedientes de oficio	13
5. Informes	13
III. Esquema global de funcionamiento de la Institución	16
IV. Relaciones institucionales	17
1. Relaciones institucionales externas	17
2. Relaciones institucionales internas	18
V. Recomendaciones y propuestas	19
VI. Resumen de datos	26
VII. Gráficos	27



Índice de tablas y gráficos

Tabla 1. Ejecución del presupuesto asignado	5
Tabla 2. Expedientes de consulta abiertos durante el curso 2016-17	8
Tabla 3. Quejas admitidas a trámite en el curso 2016-2017	12
Tabla 4. Informes realizados durante el curso 2016-2017.....	15
Tabla 5. Total de expedientes abiertos durante el curso 2016-2017	26
Tabla 6. Origen de los expedientes abiertos durante el curso 2016-17	26
Tabla 7. Áreas temáticas de los expedientes de consulta abiertos durante el curso 2016-2017	26
Tabla 8. Frecuencia de los tipos de actuación entre 2006 y 2017	29
Gráfico 1. Distribución de actuaciones individuales por sectores y género	27
Gráfico 2. Actuaciones realizadas por meses	27
Gráfico 3. Consultas por áreas temáticas	28
Gráfico 4. Consultas por colectivo	28
Gráfico 5. Comparativa de las actuaciones de la Defensoría entre 2006 y 2017	29
Gráfico 6. Comparativa de las consultas por colectivos entre 2006 y 2017	30
Gráfico 7. Evolución de la tipología de las consultas entre 2006 y 2017	30

PRESENTACIÓN

La Defensora Universitaria debe presentar anualmente al Claustro Universitario una memoria de actividades en la que se recojan recomendaciones y sugerencias para la mejora de los servicios universitarios, según prescribe el artículo 30 de su Reglamento. Dicha memoria debe elaborarse por cursos académicos, con independencia del momento en que se presente al Claustro.

El presente documento, que atañe al curso 2016-2017, se propone, por consiguiente, alcanzar dos objetivos fundamentales: por una parte, dar cuenta al Claustro del trabajo realizado durante dicho período; por otra, servir de instrumento de mejora del funcionamiento de la Universidad de La Rioja.

De la actuación de Defensoría Universitaria durante el curso 2016-2017, se pueden destacar cuatro aspectos principales.

En primer lugar, como se puede comprobar en la última sección de la presente memoria, donde se presenta un resumen de los datos relativos a la actividad de la Defensoría durante el pasado curso, se ha abierto un total de 127 expedientes. En la memoria pasada se consignaron 113 actuaciones. Esto supone un aumento con respecto a los cursos 2015-2016 y 2014-2015. Al igual que en años anteriores, la consulta ha sido el procedimiento de tramitación más utilizado, con una notable diferencia con respecto a los demás tipos de expediente. Esta modalidad de actuación de la Defensora -sin duda, la más ágil- permite resolver de manera satisfactoria un buen número de reclamaciones leves y cumple con la labor de asesoramiento e información propia de la actividad de la Defensoría: ubicación de las cuestiones planteadas en el ámbito de los derechos y deberes existentes, conexión con las actuaciones de los diferentes órganos de la Universidad, con las normativas vigentes y, en su caso, con las vías de garantía disponibles.

En segundo lugar, si nos centramos en los usuarios del servicio, es el sector formado por los Estudiantes (71%) el que más demanda la actuación de la Defensoría, seguido del Personal Docente e Investigador (23%) y de los miembros del Personal de Administración y Servicios (5%). Es lógico que el Estudiantado sea quien con más frecuencia requiere los servicios de la Defensora Universitaria, cuando la mayor parte de los miembros de la Universidad forma parte de este colectivo. No obstante, es de notar el aumento, el pasado curso, de las consultas en el colectivo del Personal Docente e Investigador, en doce puntos más con respecto al curso anterior. En este apartado, otro aspecto que hay que reseñar es que, en general, el usuario suele pedir en mayor medida la actuación de la Defensora de forma individual: el pasado curso sólo se presentaron tres consultas colectivas.

En tercer lugar, si observamos la distribución cronológica de actuaciones, podemos constatar una concentración de las consultas y de las intervenciones en



los períodos de examen y matrícula. Concretamente los meses mayo, junio y julio de 2017 han sido particularmente densos en este capítulo. Se mantiene, por consiguiente, una tendencia similar a la de otros años.

En cuarto lugar, al igual que señalan las memorias de cursos anteriores, la índole de los asuntos planteados sigue siendo variada. Con todo, respecto a los temas de consulta, se distinguen dos grandes bloques: el 54 % de este apartado lo constituyen las cuestiones referentes a normativa a aplicar (catorce puntos más que el curso pasado) y el 21%, los problemas relacionados con la evaluación del estudiante (este apartado se ha reducido en once puntos con respecto al curso pasado). Es de notar el ligero aumento de las consultas relacionadas con conflictos interpersonales, becas y temas laborales. Con respecto al primer tema, la Defensoría podría seguramente realizar un trabajo todavía más sustancial, puesto que constituye una instancia completamente neutral en el seno de la Comunidad Universitaria.

A lo largo de varios meses del curso pasado, conté con la ayuda inestimable de D^a Maite Nogué Pérez como responsable administrativa de la Oficina de la Defensora Universitaria. Dejo aquí constancia de mi agradecimiento por su labor. Este agradecimiento se hace extensivo a D^a. Sonia Juan La Orden, cuya incorporación, a pesar de haber ocurrido hace apenas dos meses, ha introducido un nuevo dinamismo en la Oficina.

También quiero dar las gracias, de nuevo, a quienes, a lo largo del curso pasado, colaboraron con nosotras para resolver de la mejor manera los problemas que se nos plantearon y mostrar mi gratitud a quienes, acudiendo a la Defensoría, depositaron en este órgano su confianza.

Teresa Cascudo García-Villaraco
Defensora Universitaria

I. LA OFICINA DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA

I. 1. Medios humanos y materiales

Según establece el artículo 14 del Reglamento del Defensor Universitario, éste contará con una Oficina dotada de medios humanos y materiales suficientes para el digno y eficaz desempeño de sus funciones.

En cuanto a los medios humanos, además de la Defensora Universitaria, la Oficina ha contado con los servicios de D.^a Maite Nogué Pérez, responsable administrativa de la misma, que el pasado mes de octubre, fue sustituida por D.^a Sonia Juan La Orden.

La Oficina de la Defensora durante el año 2017 ha contado con una dotación presupuestaria global de 4.000 €.

I. 2. Ejecución del presupuesto

La asignación económica recibida por la Defensora Universitaria para el año 2017 procede del programa presupuestario 300-A Servicios a la Comunidad Universitaria y se destina a gastos generales y de funcionamiento. A continuación, se presenta un desglose del gasto por conceptos presupuestarios con objeto de dar a conocer la naturaleza del gasto realizado.

Tabla 1. Ejecución del presupuesto asignado

Asignación inicial	4.000,00 €
Gastos desglosados por conceptos:	
Material de Oficina y otros ordinarios no inventariable	719,18 €
Comunicaciones telefónicas	653,12
Reuniones, Congresos y Conferencias	1415,68 €
Dietas	275,17 €
Locomoción	504,55 €
Total gastos:	3567,70 €
Saldo:	432,34 €



I. 3. Acciones de difusión

Meta básica de cualquier órgano o institución es lograr que su propia existencia y los servicios que puede prestar sean conocidos por todos sus posibles usuarios, ya que sólo así podrá ser de utilidad.

La página web de la Defensoría es una de las vías a través de la cual la Oficina se da a conocer. Después de haber resuelto algunos problemas técnicos, ha sido recientemente actualizada y simplificada. Durante el curso 2016-17, la Defensoría, convocó por correo electrónico individualizado a los Delegados de todos los cursos y de todas las titulaciones impartidas en la Universidad a un seminario, organizado en colaboración con el Consejo de Estudiantes, en el que se abordó la cuestión de cómo realizar reclamaciones de forma más eficaz y adecuada.

La Oficina de la Defensoría también participó en el acto de acogida a los nuevos estudiantes del curso pasado con un texto incluido en el folleto de bienvenida y con una mesa instalada en el Polideportivo.

I. 4. Evaluación

Objetivo primordial en nuestro quehacer universitario debe ser la mejora de su calidad, más aún en una institución como la de la Defensoría, pensada específicamente como instrumento o acicate de dicho objetivo. Existe, a disposición de todos los usuarios del servicio de la Defensoría Universitaria, una Hoja de Reclamaciones. Durante el Curso 2016-17 no se ha presentado ninguna reclamación por parte de los usuarios del servicio de la Defensoría Universitaria.

II. ACTUACIONES DURANTE EL CURSO 2016-17

II. 1. Consultas

A través de las consultas, la Defensora puede informar y asesorar a cualquier miembro de la comunidad universitaria sobre sus derechos, las normas aplicables y las vías de solución existentes para los asuntos que plantee, así como recibir sus sugerencias para mejorar el funcionamiento de la Universidad. Ahora bien, con mucha frecuencia, se plantean por esta vía incidentes o asuntos que por su naturaleza o características, pueden ser resueltos, sin mayor formalidad y de forma rápida, a través de lo que hemos denominado intervención de la Defensora. Mediante acciones de muy diverso tipo, se trata de solucionar o instar a la solución del problema o reclamación concreta planteada de forma ágil, evitando muchas veces el planteamiento formalizado de una queja. Sin embargo, hay que señalar que siempre queda constancia interna por escrito en la Defensoría Universitaria de todas las gestiones realizadas, así como del resultado de las mismas.

La consulta se puede realizar por teléfono, carta, correo electrónico o personalmente en la Defensoría Universitaria.

Desde el 1 de septiembre de 2016 al 14 de septiembre de 2017, se han abierto 125 expedientes de consulta. Según los datos que se pueden observar en los gráficos, la mayoría de las consultas las han realizado los Estudiantes (90), seguidos por el Personal Docente e Investigador (29), y, finalmente, por el Personal de Administración y Servicios (8).

Respecto a los temas de consulta, como se ha señalado en la presentación, los dos grandes bloques los constituyen, en primer lugar, las cuestiones referentes a normativa a aplicar (40%) y, en segundo lugar, los problemas de evaluación del estudiante (32%).

Tabla 2. Expedientes de consulta abiertos durante el curso 2016-2017

TEMA	Fecha
Cambio a dedicación a tiempo parcial	09/09/2016
Trabajo Fin de Master	12/09/2016
Horarios	12/09/2016
Problemas con las guías docentes	14/09/2016
Modificación de los criterios de evaluación de una guía docente	16/09/2016
Problemas con la matrícula	26/09/2016
Aula virtual y recursos didácticos	26/09/2016
Inasistencia de un profesor a clase	26/09/2016
Inasistencia de un profesor a clase	26/09/2016
Becas	30/09/2016
Inasistencia a las clases por motivos laborales	30/09/2016
Posible inasistencia a clase por tratamiento médico	30/09/2016
Prácticas del Master de la Abogacía	03/10/2016
Acción social	03/10/2016
Evaluación por compensación	06/10/2016
Acto de graduación	11/10/2016
UR Integra	11/10/2016
Presunto acoso	14/10/2016
Custodia del material didáctico	14/10/2016
Dedicación a tiempo parcial	19/10/2016
Solicitud del tema del Trabajo de Fin de Grado	25/10/2016
Solicitud del tema del Trabajo de Fin de Grado	25/10/2016
Solicitud para instalar en el Master de Musicología la antigua "cafetería" de la licenciatura	27/10/2016
Ayudas para estudiantes con dificultades académicas	04/11/2016
Docencia	11/11/2016
Acto de graduación	13/11/2016
Problemas laborales	15/11/2016
Evaluación por compensación	16/11/2016
Prácticas obligatorias	23/11/2016
Complementos de formación	24/11/2016
Evaluación por compensación	09/12/2016
Evaluación de la docencia	20/12/2016
Representación estudiantil en un departamento	21/12/2016
Plazas de contratación de PDI	21/12/2016
Desacuerdo con las actuaciones de un Director de Departamento	24/12/2016



TEMA	Fecha
Becas y ayudas	09/01/2017
Cambio de área de una asignatura	13/01/2017
Escrito relacionado con el procedimiento seguido en la elaboración del PDA	17/01/2017
Desacuerdo con las actuaciones de un Director de Departamento	18/01/2017
Convalidaciones	31/01/2017
Problemas con el PDA	01/02/2017
Incumplimiento de la guía docente	06/02/2017
Problemas con la matrícula	03/02/2017
Reclamación de la calificación definitiva de una asignatura	09/02/2017
Normativa convocatoria Erasmus	14/02/2017
Baja en el Programa de Doctorado	17/02/2017
Reconocimiento de créditos por experiencia profesional o laboral	23/02/2017
Recurso de alzada. Evaluación por compensación	01/03/2017
Baja en el Programa de Doctorado	03/03/2017
Cambio de fecha de examen	13/03/2017
Exclusión de las listas de admitidos en un proceso selectivo	15/03/2017
Problemas con el tutor del TFG	21/03/2017
Redacción de un escrito relacionado con problemas con una guía docente	21/03/2017
Procedimiento selección de una plaza vacante	27/03/2017
Baremos para la selección del profesorado	28/03/2017
Problemas de convivencia en el aula	06/04/2017
Reglamento de evaluación	11/04/2017
Sexenios de los profesores interinos	11/04/2017
Ayudas por dificultades económicas de urgente necesidad	12/05/2017
Docencia	26/05/2017
Normativa de selección de Personal Docente e Investigador interino o contratado de la Universidad de la Rioja	28/04/2017
Reconocimiento a partir de la experiencia laboral	02/05/2017
Incumplimiento guía docente	02/05/2017
Ayudas por dificultades económicas de urgente necesidad	02/05/2017
Conflictos personales entre profesores	03/05/2017
Evaluación por compensación	04/05/2017
Reconocimiento a partir de la experiencia profesional	05/05/2017



TEMA	Fecha
Guía docente	05/05/2017
Evaluación por compensación	05/05/2017
Reconocimiento de créditos en Grado	05/05/2017
Redacción de un escrito para interponer una queja	09/05/2017
Convocatoria Erasmus	15/05/2017
Problemas con la evaluación de una asignatura	15/05/2017
Cambio de la fecha de graduación	23/05/2017
Cambio en el calendario de las pruebas finales de evaluación	24/05/2017
Realización on line de pruebas de evaluación	23/05/2017
Criterios de examen no explicados durante la prueba	26/05/2017
Cambio de fecha de examen	30/05/2017
Problemas con las aulas de estudio	30/05/2017
Problemas de convivencia en el aula	31/05/2017
Cambio de fecha de examen	30/05/2017
Titulaciones extinguidas	23/05/2017
Titulaciones extinguidas	01/06/2017
Incumplimiento criterios de la guía docente	01/06/2017
Incumplimiento de los criterios de la guía docente	01/06/2017
Cambio de dedicación tiempo parcial	02/06/2017
Evaluación por compensación	05/05/2017
Reintegro cuantías becas MEC	06/06/2017
Régimen de convocatorias	06/06/2017
Evaluación por compensación	14/06/2017
Problemas con la calificación de una asignatura	16/06/2017
Convocatoria excepcional	20/06/2017
Criterios de evaluación de una asignatura	21/06/2017
Problemas con los tutores del TFG	21/06/2017
Reclamación de la calificación definitiva de un examen	21/06/2017
Cambio de fecha de un examen	21/06/2017
Criterios de valoración en la contratación de profesores	24/06/2017
Evaluación por compensación en Grado	26/06/2017
Evaluación por compensación en Grado	26/06/2017
Procedimiento revisión de una calificación	27/06/2017
Procedimiento revisión de una calificación definitiva	27/06/2017
Anulación de convocatoria	27/06/2017
Cambio de fecha de un examen	28/06/2017
Convocatorias no agotadas en las titulaciones extinguidas	29/06/2017
Exámenes en grupo	29/06/2017



TEMA	Fecha
Convocatoria de concursos a plazas de PDI funcionario	30/06/2017
Convocatoria de concursos a plazas de PDI funcionario	03/07/2017
Contrato postdoctoral	03/07/2017
Áreas de conocimiento de un Departamento	03/07/2017
Recurso de alzada ante el Rector	06/07/2017
Derechos y deberes de los estudiantes	06/07/2017
Revisión de la calificación final del TFG	07/07/2017
Ayudas por dificultades académicas de urgente necesidad	07/07/2017
Defensa del Trabajo de fin de grado	11/07/2017
Revisión de la calificación final	14/07/2017
Prescripción en asignaturas del DECA	14/07/2017
Cambio de calificación de provisional a definitiva sin posibilidad de revisión	14/07/2017
Convocatoria excepcional	17/07/2017
Reclamación contra la calificación definitiva	19/07/2017
Suplencia en la Comisión de Investigación	19/07/2017
Erasmus. Problemas ORRII	21/08/2017
Problema con el tutor del TFG	06/09/2017
Renuncia a la presidencia de tribunales	06/09/2017
Programas de movilidad. Problemas ORRII	21/08/2017
Programas de movilidad	21/08/2017

II. 2. Quejas

Cualquier miembro de la comunidad universitaria (Estudiantes, Personal Docente e Investigador y Personal de Administración y Servicios) que considere que se ha producido un mal funcionamiento que lesiona sus derechos o intereses legítimos o que resulte contrario a la legalidad que debe presidir la actuación de toda Administración Pública puede presentar, a título individual o colectivo, ante la Defensora una reclamación, queja o petición. Ello da lugar a la apertura de un procedimiento formal tipificado en todas sus fases en el Reglamento del Defensor Universitario.

Para la apertura de este procedimiento, es necesario presentar un escrito firmado, en el que deben constar los datos personales, el domicilio a efectos de notificación, los hechos que originan la queja, reclamación o petición, y la pretensión, solicitud o petición que se haga al respecto. Dicho escrito debe presentarse bien en el Registro de la Defensoría Universitaria o bien en el Registro General de la Universidad de La Rioja. Al mismo puede adjuntarse, además, toda la documentación referida al asunto planteado que el usuario estime conveniente.

Del 1 de septiembre de 2016 al 14 de septiembre de 2017 se han abierto 2 expedientes de queja. Ambos fueron admitidos a trámite y originaron sendas intervenciones por escrito de la Defensora. Se admitió una tercera queja, cuya resolución se llevó a cabo en noviembre y que por ello, se incluirá en la memoria del próximo curso.

Tabla 3. Quejas admitidas a trámite en el curso 2016-2017

Nº EXPE.	TEMA	FECHA
01/2016/Q	Convocatoria de la acción social	06/10/2016
01/2017/Q	Contenido inadecuado en mensajes de WhatsApp	12/01/2017

II. 3. Mediación

Bajo la condición de que todas las partes implicadas lo acepten, la Defensora Universitaria podría actuar como tercero imparcial para solucionar desacuerdos y conflictos producidos entre los miembros de la comunidad universitaria.

En esta actuación, la labor de la Defensoría se centra en ayudar a las partes implicadas a encontrar un acuerdo satisfactorio y asumible por todas ellas, a través de la conciliación, la información, explicación y razonamiento de las diversas posturas y la propuesta de fórmulas de consenso.

Los acuerdos que resulten de esta mediación, que tendrán carácter vinculante entre las partes implicadas, se recogerán en un acta firmada por todas las partes implicadas y el Defensor.

Las solicitudes de mediación deben presentarse por escrito en el Registro de la Defensoría Universitaria o en el Registro General de la Universidad.

Durante el curso 2016-17 no se ha abierto ningún expediente de mediación.

II. 4. Expedientes de oficio

El Reglamento del Defensor Universitario de La Rioja ha previsto este tipo de actuación en sus artículos 15.2 y 19.4. Además, con carácter general, el artículo 28.2 establece que si, con ocasión de sus investigaciones, la Defensoría verificase que el cumplimiento riguroso de una norma puede provocar situaciones perjudiciales para los miembros de la comunidad universitaria, podrá sugerir al órgano o servicio competente la modificación de la misma. De igual modo, el artículo 29, prevé la posibilidad de que, a partir de dichas investigaciones, la Defensoría formule a las autoridades académicas y de administración y servicios advertencias, recomendaciones, recordatorios de sus deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas que protejan los derechos y libertades de los miembros de la Comunidad Universitaria y que contribuyan a la mejora de la calidad y funcionamiento de la Universidad de La Rioja.

En cualquier caso, se trata siempre de actuaciones orientadas a mejorar cuestiones puestas de manifiesto en las diversas intervenciones de la Defensoría y que dado su contenido pueden tener repercusión en el conjunto de la comunidad universitaria.

Del 1 de septiembre de 2016 al 14 de septiembre de 2017, no se han abierto expedientes de oficio

II. 5. Informes

Al margen de las actuaciones realizadas de índole material y de la labor de asesoramiento que el cumplimiento de las funciones del Defensor Universitario trae consigo, hay que dar cuenta de los informes realizados durante el período objeto de la memoria.

Los informes contienen, de manera motivada, pronunciamientos sobre los asuntos concretos planteados, consejos sobre modificación de pautas que motivan las quejas o reclamaciones, propuestas de corrección o modificación de normas, recordatorios de deberes y sugerencias o recomendaciones para la adopción de medidas que incrementen las garantías o eficacia de los derechos y libertades de los miembros de la Comunidad Universitaria o, en general, mejoren el funcionamiento y calidad de la Universidad de La Rioja.



La realización de los mismos responde habitualmente a una exigencia propia de la tramitación del procedimiento en cuestión, pero asimismo se ha utilizado, en el seno de algunos expedientes de Consulta, cuando la naturaleza de la cuestión o el asunto planteado así lo aconsejaba.

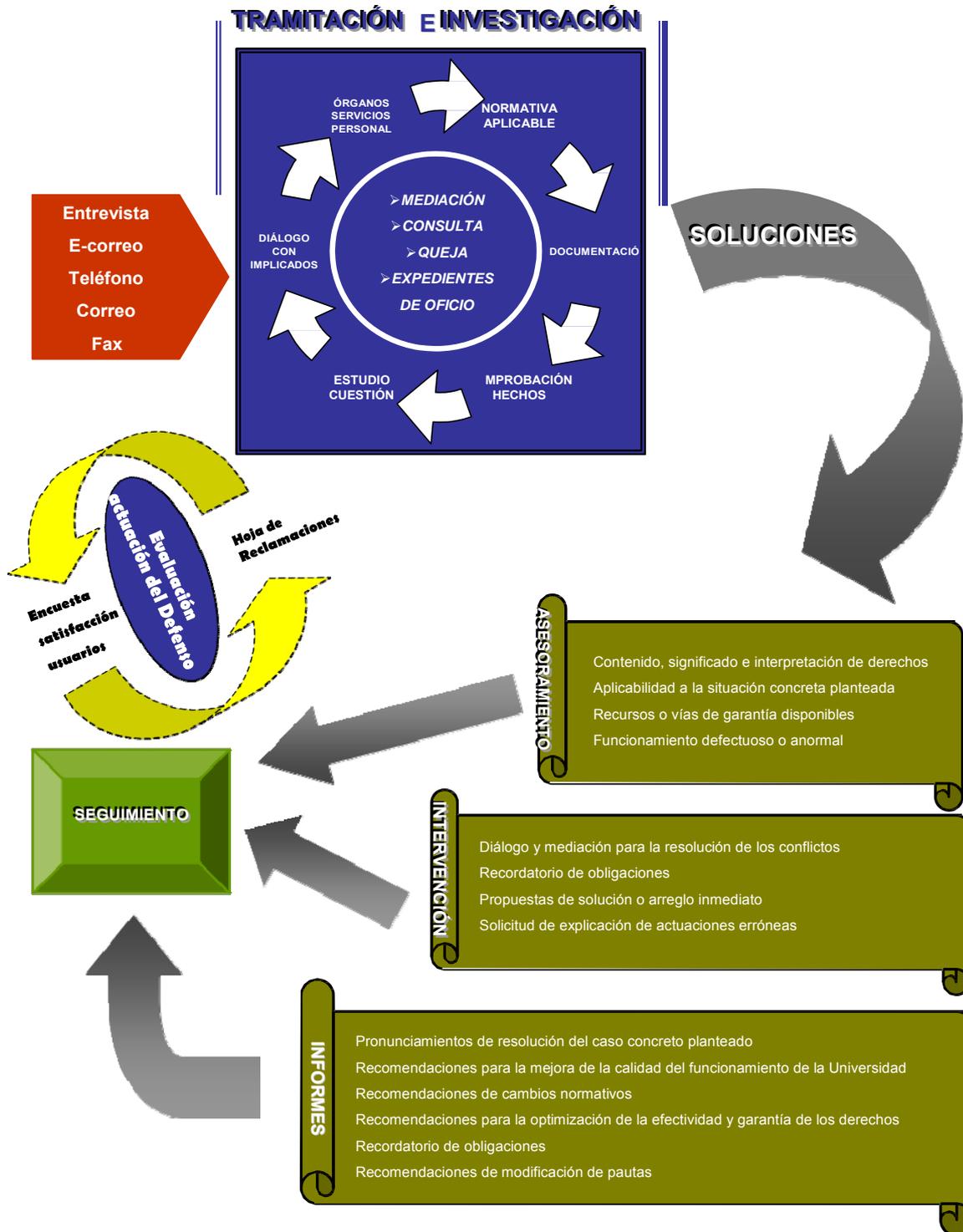
Los informes son remitidos a todos los involucrados o afectados directamente por los mismos, estando obligadas las autoridades universitarias a responder por escrito en un plazo máximo de treinta días. Formuladas las recomendaciones, si dentro de un plazo razonable no se produce una medida adecuada por la autoridad afectada, o ésta no informa la Defensora de las razones que estime para no adoptarla, la Defensora puede poner en conocimiento del Vicerrectorado correspondiente, de la Gerencia o del Rector los antecedentes del asunto y las recomendaciones presentadas.

Durante el curso 2016-2017, la Defensora Universitaria firmó un total de nueve informes.

Tabla 4. Informes realizados durante el curso 2016-2017

TEMA	FECHA
Recomendación relativa al procedimiento de distribución de ayudas de acción social en lo referente a las enseñanzas artísticas superiores (actuación como resultado de queja 01/2016/Q).	14/10/2016
Informe relativo a la participación de estudiantes todavía no graduados en los actos de graduación organizados en la Universidad de La Rioja	25/10/2016
Informe respuesta a la consulta planteada en relación a las actuaciones de un Director de Departamento durante el proceso de elaboración del PDA 2017/18	6/02/2017
Recomendación relativa a la difusión de mensajes con opiniones inadecuadas a través de WhatsApp (actuación como resultado de queja 01/2017/Q).	9/02/2017
Traslado de recordatorio de incumplimiento de guía docente	22/02/2017
Recomendación relativa a la carga docente y criterios de evaluación de dos asignaturas	3/04/2017
Recomendación relativa a la evaluación de una asignatura	26/06/2017
Informe relativo al Reglamento de Evaluación de los Estudiantes de Grado y Máster Universitario	17/07/2017
Recomendación relativa a la actuación de tribunales de reclamación de calificación definitiva	26/07/2017

III. ESQUEMA GLOBAL DE FUNCIONAMIENTO DE LA DEFENSORÍA



IV. RELACIONES INSTITUCIONALES

IV. 1. Relaciones institucionales externas

La Defensoría de la Universidad de La Rioja forma parte de dos redes institucionales externas, una estatal (Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, CEDU), y una segunda formada por las Defensorías del Grupo 9 de Universidades. La CEDU se reúne anualmente, además de organizar periódicamente jornadas técnicas. Los Defensores del G9 mantienen el hábito de reunirse dos veces al año. Estos encuentros son fundamentales, puesto que permiten, no sólo el intercambio de ideas y experiencias, sino también la actualización, desde el punto de vista formativo, en temas que afectan directamente la labor de los Defensores. El anterior Defensor de la Universidad de La Rioja, José María Aguirre Oraá, hasta el final de su mandato, fue miembro de la Comisión Ejecutiva de la CEDU. La actual Defensora ha sido igualmente elegida para dicha Comisión Ejecutiva durante la votación realizada en la asamblea general de la CEDU el pasado mes de octubre de 2017.

- XIX Encuentro estatal de la CEDU (Córdoba, 19/10/16 al 21/10/16).

Se trataron los siguientes temas:

1. La contribución de los Defensores Universitarios a la mejora de la transparencia y el buen gobierno universitario.
2. Acoso en el ámbito universitario.
3. Conciliación de vida laboral y familiar en la Universidad.

- Reunión Defensores del G9 (Madrid, 02/03/17 al 03/03/17).

Se trataron los siguientes temas:

1. Precarización del profesorado.
2. Evaluación de tesis doctorales.
3. El Sistema Universitario Español y su integración en el EEES .
4. Implicaciones sobre la restricción de derechos y libertades del estudiantado.

La Defensora de la Universidad de La Rioja fue la ponente de la sesión dedicada a la evaluación de tesis doctorales.

- Jornada técnica de la CEDU (Madrid, 26/05/2017).

Se analizaron las principales cuestiones que atentan actualmente contra derechos de los diferentes colectivos de la comunidad universitaria.

- Reunión Defensores del G9 (Logroño, 15/06/17 al 16/06/17).

Se organizó en la Universidad de La Rioja dentro de las conmemoraciones del 25º aniversario de su creación. Se trataron los siguientes temas:

1. Análisis de los procedimientos de evaluación de la docencia de las Universidades del G9 a partir de un estudio comparativo de las encuestas utilizadas en las diferentes universidades.
2. Programas de apoyo previstos para estudiantes en situaciones de vulnerabilidad que, por motivos excepcionales, quedan de las convocatorias extraordinarias de becas.

IV. 2. Relaciones institucionales internas

La Defensoría Universitaria también ha colaborado con otras unidades y servicios de la propia Universidad de La Rioja, persiguiendo el objetivo fundamental de la mejora de la calidad de la institución.

La Defensora sigue participando en la comisión de seguimiento del programa UR-Atiende, impulsado desde el Rectorado y que, al ofrecer apoyo puntual de carácter psicológico para paliar situaciones de gravedad contrastada, ha venido a cubrir una importante carencia. La Oficina de la Defensoría sigue haciéndose cargo del servicio de atendimento telefónico que forma parte de dicho programa.

La Defensoría ha colaborado, además, con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y la Unidad de Igualdad en la elaboración del protocolo de la Universidad de La Rioja para la Prevención y Respuesta ante el Acoso, que, tal como el anterior programa, también ha venido a cubrir, de la misma forma que el resto de las instituciones que forman parte del sistema universitario español, una carencia.

A solicitud del Vicerrector de Planificación, la Defensora elaboró un informe (mencionado en la Tabla 4) con recomendaciones dirigidas a la futura revisión del actual Reglamento de Evaluación de los Estudiantes de Grado y Máster Universitario.

V. RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS

A tenor del artículo 30.1 de su Reglamento, plantear recomendaciones y propuestas con el objetivo de contribuir a la mejora de la calidad de los servicios que presta la Universidad de La Rioja es uno de los cometidos que le competen a la Defensora Universitaria al presentar este documento. Lo contenido en esta sección se añade a las intervenciones por escrito e informes de carácter más general tramitados a lo largo del curso desde la Defensoría, que constan en el Apartado II.5 de esta memoria.

Dentro de ese marco, y desde la perspectiva de la tarea que he asumido en los últimos meses, me gustaría destacar cuatro cuestiones principales en las que, a mi juicio, debería incidirse en el futuro:

1. Desigualdad provocada por circunstancias económicas o por situaciones sobrevenidas.
2. Incumplimiento de lo consignado en las Guías Docentes y entendimiento incorrecto del concepto de libertad de cátedra.
3. Responsabilidades compartidas por parte de tribunales, docentes y estudiantes durante el proceso de evaluación y, más específicamente, en lo concerniente al procedimiento para la reclamación de calificaciones definitivas.
4. Merma de derechos que afecta a los miembros de la Comunidad Universitaria.

* * *

En primer lugar, tal y como la Defensoría ha venido recordando en años anteriores, el aumento de las tasas públicas en 2ª, 3ª, 4ª y sucesivas matrículas fue en su momento excesivo para las familias con pocos rendimientos, las cuales han visto, en consecuencia, sensiblemente dificultado su acceso a los estudios universitarios y su permanencia en ellos. Esto, como afirmé igualmente en mi anterior memoria, afecta particularmente a los estudiantes emancipados, quienes se enfrentan a un difícil e incierto mercado laboral. Se añade, como factor de presión para los estudiantes la normativa de matrícula de nuestra universidad que, a la presión de carácter económico, le suma una presión de índole académica, puesto que, cada año, obliga a los estudiantes a matricularse de todas las asignaturas no superadas en convocatorias anteriores.

También señalaba entonces que era una buena noticia saber que se ha abierto en La Rioja el debate público en torno a este tema, puesto que el aumento del precio de las tasas pone en riesgo el principio de igualdad real y efectiva de todos los ciudadanos a acceder a una enseñanza universitaria pública y de calidad. Sin embargo, al menos por ahora, no es posible consignar cambios palpables derivados de decisiones políticas efectivas, tomadas en el seno de la Universidad de La Rioja o del Gobierno de la Comunidad Autónoma de La Rioja, quien tiene asumidas las competencias transferidas por la Administración del Estado en materia de educación superior desde 1996, que hayan ido en el claro sentido de paliar esa situación, más allá de la congelación de los precios a pagar por crédito matriculado. En nuestro entorno, me refiero al grupo G9 de Universidades, es la iniciativa privada, en forma de asociaciones, bancas solidarias o donativos individuales, la que intenta dar alguna respuesta ante situaciones más complicadas.

Podría parecer que el número de ciudadanos mayores de edad que se han visto en la situación de tener que dejar sus estudios superiores o que ni siquiera han tenido acceso a ellos por motivos económicos no ha alcanzado una cifra alarmante. Sin embargo, es la posición de esta Defensoría que la mera posibilidad de que un único estudiante motivado no pueda acceder a la universidad o tenga que abandonarla, o, incluso, el hecho de que exista la posibilidad de que este estudiante tenga que realizar un esfuerzo a todas luces desproporcionado para aprobar, debería ser motivo suficiente de preocupación.

Situaciones objetivas, relacionadas con la renta familiar, y otras menos visibles, relacionadas con situaciones sobrevenidas y muy duras desde el punto de vista emocional, con discapacidades o con dificultades de integración social, pueden afectar fatalmente el rendimiento académico. No existe ningún canal que permita aliviar de forma ágil esas situaciones, si bien, al menos, gracias al programa UR-Atiende hemos empezado a ofrecer algún apoyo psicológico enfocado al éxito académico que, me consta, ha proporcionado una ayuda determinante a más de un estudiante. Es cierto que podemos decidir, como colectivo, que estas situaciones no nos conciernen, pero quiero creer que, si defendemos un Servicio Público de calidad más allá del ámbito académico y dirigido al mayor número, tenemos que poner el foco en las situaciones de desigualdad social que se dan en nuestras aulas.

* * *

En segundo lugar, me detendré en cuestiones que tienen que ver con las atribuciones de las figuras del Director de Estudios y del Profesor Responsable de la Asignatura, así como con los documentos que conocemos como Guías Docentes y Cronogramas, que fueron igualmente señaladas en la anterior memoria que

presenté al Claustro. De nuevo, no me parece inadecuado subrayar el elevado nivel de transparencia que hemos alcanzado, así como creo que debemos seguir felicitándonos por la rapidez con la que los docentes hemos interiorizado el modelo de universidad que adoptamos en La Rioja durante el proceso de implantación del llamado Plan Bolonia. Este éxito es tanto más reseñable en cuanto lo hemos alcanzado en un entorno de brutales recortes presupuestarios, resultado de la combinación en el tiempo de dicho plan y de la Gran Recesión de 2008.

Permanece la impresión, ya señalada en la anterior memoria, de que la sociedad española no es del todo consciente del enorme esfuerzo que hemos realizado, ni tampoco de la seriedad y el empeño con el que la Universidad Pública ha respondido a este desafío. Los éxitos conseguidos por nuestra Universidad, por modestos que puedan parecer en comparación con los obtenidos por las grandes Universidades, deberían ser un orgullo para todos, en particular, sin que esto implique el desmerecimiento de nadie, los que se derivan de la participación en proyectos y redes internacionales, o los reconocidos en rankings de investigadores o de áreas de conocimiento más influyentes.

Volviendo al tema que me ocupa en este segundo punto, pondré de forma más específica el acento en la labor de los Profesores Responsables de Asignaturas y en las consecuencias que tiene pasar por alto el contenido fijado en las Guías Docentes. Me he encontrado con problemas cuya solución se ha complicado porque no está claro el procedimiento que pauta la relación entre Directores de Estudios, Responsables de Asignatura y Docentes. Como también se puede leer en la anterior memoria, el buen sentido contribuye habitualmente a resolver con normalidad la gran mayoría de los conflictos, sin embargo, a la luz de algunos de los asuntos que han llegado a la Defensoría a lo largo de los dos cursos pasados, me cabe insistir en las disfunciones detectadas en este tema.

Llaman la atención los casos de Guías Docentes con incoherencias o, incluso, con discrepancias con respecto a normativas actualmente vigentes en la Universidad de La Rioja, puesto que, según el procedimiento de planificación que se sigue, esos documentos pasan por la validación de varias instancias, incluyendo alguna con rango de órgano colegiado de gobierno. En segundo lugar, este curso pasado se ha puesto de manifiesto un conjunto de deficiencias de planificación que tiene que ver con la falta de correlación entre, por un lado, carga horaria y de trabajo por parte de los estudiantes según el correspondiente número de ECTS y, por otro lado, la carga horaria y de trabajo, realmente exigida por parte de los docentes. Este curso pasado se han dado, además, casos de docentes que no aplican los criterios de evaluación fijados en las Guías de las asignaturas que imparten, así como casos de disparidad en las pruebas de evaluación de asignaturas desdobladas en varios grupos a cargo de docentes diferentes.

Resulta preocupante, en lo que respecta a estos problemas detectados, que, en una parte significativa de los casos tratados por la Defensoría el curso pasado, los docentes implicados se hayan amparado en un entendimiento incorrecto de lo que es la libertad de cátedra. Como quedó meridianamente claro en las conclusiones presentadas por los ponentes de la mesa dedicada a ese tema programada en el último encuentro de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, realizado en octubre pasado, y paso a citar:

La libertad de cátedra en sí no ha cambiado con el proceso de Bolonia, sino que lo que ha cambiado es el marco normativo y organizativo de las universidades, que han delimitado, con mucha mayor precisión determinados aspectos de los procesos de enseñanza, aprendizaje y evaluación, que, hasta ese momento, quedaban al libre arbitrio de los profesores y que éstos habían asumido como propios aun no siendo, en sí mismos, contenido de la libertad de cátedra.

De acuerdo con la “Recomendación relativa a la Condición del Personal Docente de la Enseñanza Superior”, aprobada por la UNESCO en noviembre de 1997,

El personal docente de la enseñanza superior tiene derecho al mantenimiento de la libertad académica, es decir, la libertad de enseñar y debatir sin verse limitado por doctrinas instituidas (libertad de cátedra), la libertad de llevar a cabo investigaciones y difundir y publicar los resultados de las mismas, la libertad de expresar libremente su opinión sobre la institución o el sistema en que trabaja, la libertad ante la censura institucional y la libertad de participar en órganos profesionales u organizaciones académicas representativas. Todo el personal docente de la enseñanza superior debe poder ejercer sus funciones sin sufrir discriminación alguna y sin temor a represión por parte del Estado o de cualquier otra instancia.

Esto es, la libertad de cátedra se ha de encuadrar en el marco fijado por cada Universidad haciendo uso de sus competencias. Es decir, los límites impuestos, en principio, legítima y democráticamente a la docencia través de documentos revistos o aprobados, como he indicado más arriba, por instancias diferentes -que paso a enumerar: Directores de Estudios, Comisiones Académicas, Juntas de Centro, Facultad o Escuela- y fijados en las Guías, así como en los Cronogramas, no pueden ser, bajo ningún concepto, considerados una lesión a la libertad de cátedra que, como se puede comprobar en la anterior transcripción literal, se refiere a la independencia del Personal Docente e Investigador con respecto a la imposición de doctrinas que supongan discriminación o impliquen alguna forma de represión sobre su derecho a difundir libremente aquello que los miembros de ese colectivo piensan con respecto a la materia que imparten o investigan.

* * *

En tercer lugar, el peso que tienen en la Defensoría los expedientes relacionados con las pruebas de evaluación justifica que me detenga, de forma más pormenorizada que en la memoria anterior, en este punto. La normativa actual ha privado a los estudiantes de la posibilidad de ser calificados de oficio a partir de determinada convocatoria por tribunales creados para el efecto. También les ha privado de la posibilidad de solicitar la evaluación por compensación. Añadiré que, actualmente, por un lado, obligamos al Estudiantado a matricularse de todas las asignaturas no superadas, mientras que, por otro lado, no garantizamos que, con la matrícula, adquieran, en todos los casos y no únicamente cuando dichas asignaturas formen parte de cursos consecutivos, el derecho a asistir a clase o a elegir la convocatoria de exámenes a la que les resulte más conveniente acudir. Los estudiantes deben reclamar la calificación definitiva mediante escrito justificado que se presenta ante la Dirección del Departamento responsable de la docencia de la asignatura en causa. Las fechas en las que se realizan las convocatorias extraordinarias de evaluación suelen coincidir con aquéllas que el Personal Docente e Investigador suele utilizar para asistir a congresos o realizar tareas de investigación. En consecuencia, la tranquilidad con la que los tribunales de reclamación deberían poder actuar se ve a veces comprometida.

El escenario que se traza es el de un evidente desequilibrio de fuerzas, en el que los estudiantes ocupan la posición más débil. Por ello, por un lado, los docentes deberíamos ser muy rigurosos en el cumplimiento de todo aquello a lo que nos obliga el actual Reglamento de Evaluación, en particular en lo que se refiere a la custodia de documentos, al carácter personal e individualizado de la revisión y a la publicación de calificaciones parciales y definitivas. Por otro lado, el funcionamiento de los tribunales encargados de resolver las reclamaciones interpuestas para el efecto debería pautarse por la aplicación de la normativa vigente, incluyendo la Ley de Procedimiento Administrativo, de la forma más transparente y ecuánime posible.

Por supuesto -y deseo, de forma muy consciente, enfatizar este punto-, los comentarios hasta ahora vertidos en relación con el esfuerzo a realizar por los estudiantes en determinadas circunstancias personales excepcionales, con las discrepancias entre la carga horaria fijada en las guías y la efectivamente exigida en las asignaturas por parte de los docentes, o con la mencionada situación de debilidad en la que se les pone el procedimiento de reclamación de la calificación definitiva, no deben ser entendidos como una tentativa de eximirles de la responsabilidad que adquieren con respecto a la comunidad de la que forman parte al matricularse en una Universidad Pública. Los recursos que la sociedad pone a la disposición de los estudiantes universitarios con el objetivo de formarles intelectual y profesionalmente para el futuro llevan consigo una contrapartida, que se fija concretamente en el cálculo (que sirve de referencia para la planificación de la docencia según el Plan Bolonia) de que todo estudiante universitario a tiempo completo le debe dedicar a sus estudios un total de 40 horas semanales de trabajo,



que contemplan las actividades tutorizadas y las de carácter autónomo. No estoy segura de que esta información haya llegado con la rotundidad que sería aconsejable ni a los estudiantes ni a sus familias y quizá sería conveniente que les llegase de forma más explícita.

* * *

En cuarto lugar, uno de los temas abordados en las reuniones mantenidas a lo largo del curso pasado en el seno de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios es el de la merma de derechos que están sufriendo todos los miembros de la Comunidad Universitaria. Por ejemplo, la falta de transparencia en muchas actuaciones de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), de la que nuestra Universidad depende, o la dejación de responsabilidades legislativas, que redundan en situaciones como la de que el régimen disciplinario aplicable en las Universidades se encuentre regulado en un Decreto aprobado durante el franquismo o que Estatuto del Personal Docente e Investigador todavía no se haya aprobado, ponen a los miembros de la Comunidad Universitaria en una situación que, en dichos Encuentros, se ha venido calificando de forma recurrente como de indefensión.

Cabe apuntar que, en este contexto de merma de derechos, se reviste de una particular gravedad cualquier actuación por parte de órganos de gobierno de la Universidad que no se pauten por el respeto hacia los formalismos institucionales que garantizan la transparencia y el buen gobierno democrático. Es igualmente preocupante la insistencia con la que el Estudiantado señala tener la sensación de que sus quejas y sugerencias son del todo inútiles, de que sus peticiones son obviadas y no van a ninguna parte. Que esta sensación es bastante compartida se puede comprobar mediante la lectura de las respuestas dadas por el Estudiantado en las últimas encuestas de satisfacción con el programa formativo. Me cabe advertir que una parte de las competencias que adquieren nuestros estudiantes no está contenida en las memorias de verificación de los títulos, sino que la aprenden informalmente en su trato diario con los restantes miembros de la Comunidad Universitaria. Es decir, en la Universidad, los estudiantes se forman, no sólo intelectualmente, sino también como ciudadanos de un Estado Social y Democrático de Derecho. Por ello, resultaría ciertamente recomendable que, en un plano más general, todos los miembros de la Comunidad Universitaria, tuviésemos muy presente que podemos y debemos contribuir a que el funcionamiento de la institución de la que formamos parte sea realmente democrático y cada vez más transparente.



* * *

Antes de concluir, quisiera recuperar dos de las propuestas finales contenidas en la anterior memoria que permanecen todavía pendientes. Me refiero, por una parte, a la necesaria revisión del actual Reglamento de Evaluación de los Estudiantes de Grado y Máster Universitario de la Universidad de La Rioja. Por otra parte, a lo largo del curso pasado, se ha vuelto a hacer de nuevo evidente que los grupos en las asignaturas compartidas por varias titulaciones son más proclives a presentar problemas que motivan expedientes en la Defensoría. Insistiré en que este modo de organización, en el que no se contemplan las especificidades de las competencias a adquirir en cada titulación, no contribuye en absoluto a la calidad de la enseñanza que impartimos. Añadiré que las asignaturas de este tipo cuyos resultados de rendimiento académico están muy por debajo de la media esperada deberían ser motivo de preocupación y objeto de acciones de mejora concretas.

Finalmente, deseo subrayar que, sin excepción y tal como ocurrió el curso pasado, en todas mis interacciones con Personal Docente e Investigador, Personal de Administración y Servicios y Estudiantes, así como con todos los órganos personales de gobierno y todos los responsables de servicios, he constatado una disposición siempre amable y receptiva.

Es muy satisfactorio saber que una parte significativa de las intervenciones realizadas se ha saldado en cambios efectivos que, a mi modo de ver, han contribuido a la mejora de la calidad del servicio público que ofrecemos. En otras, el resultado no ha sido quizá tan satisfactorio, pero eso no merma en absoluto mi confianza en la pertinencia de la función de la Defensoría Universitaria.

El desempeño independiente, comprometido y responsable de las funciones que les son atribuidas en la Ley Orgánica de Universidades a los Defensores Universitarios, juntamente con su ámbito de acción transversal, son instrumentos que, puestos al servicio de la Comunidad Universitaria, contribuyen decisivamente a la mejora de las condiciones en las que cada uno de sus miembros desarrolla las actividades que le son propias.

Teresa Cascudo García-Villaraco
Defensora Universitaria

VI. Resumen de datos

Tabla 5. Total de expedientes abiertos durante el curso 2016-2017

	Totales	% con respecto a 2016
Consultas	125	+14,4%
Quejas	2	+50%
Informes, Recomendaciones	9	+44,5%

Tabla 6. Origen de los expedientes abiertos durante el curso 2016-2017

	Individual	Colectiva	% Total
Estudiantes	87	2	71,2%
PDI	28	1	23,2%
PAS	7	0	5,6%

Tabla 7. Áreas temáticas de los expedientes de consulta abiertos durante el curso 2016-2017

Conflictos interpersonales	7
Docencia	10
Evaluación del estudiante	21
Gestión académica y de matrícula	16
Infraestructuras y Servicios generales	3
Normativas	54
Becas	6
Temas laborales	6
Representantes de estudiantes	1
Convalidaciones	1

VII. GRÁFICOS

1. Curso 2016-17

Gráfico 1.

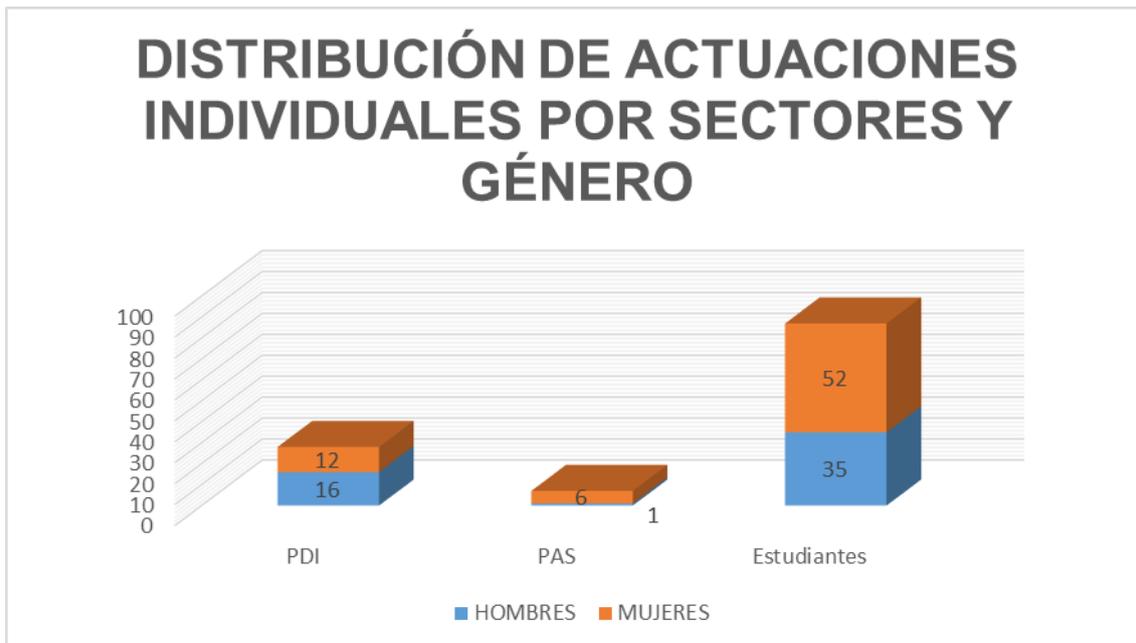


Gráfico 2.



*Periodo comprendido: 1 septiembre 2016 al 14 septiembre 2017.

Gráfico 3.



Gráfico 4.



Gráfico 5.

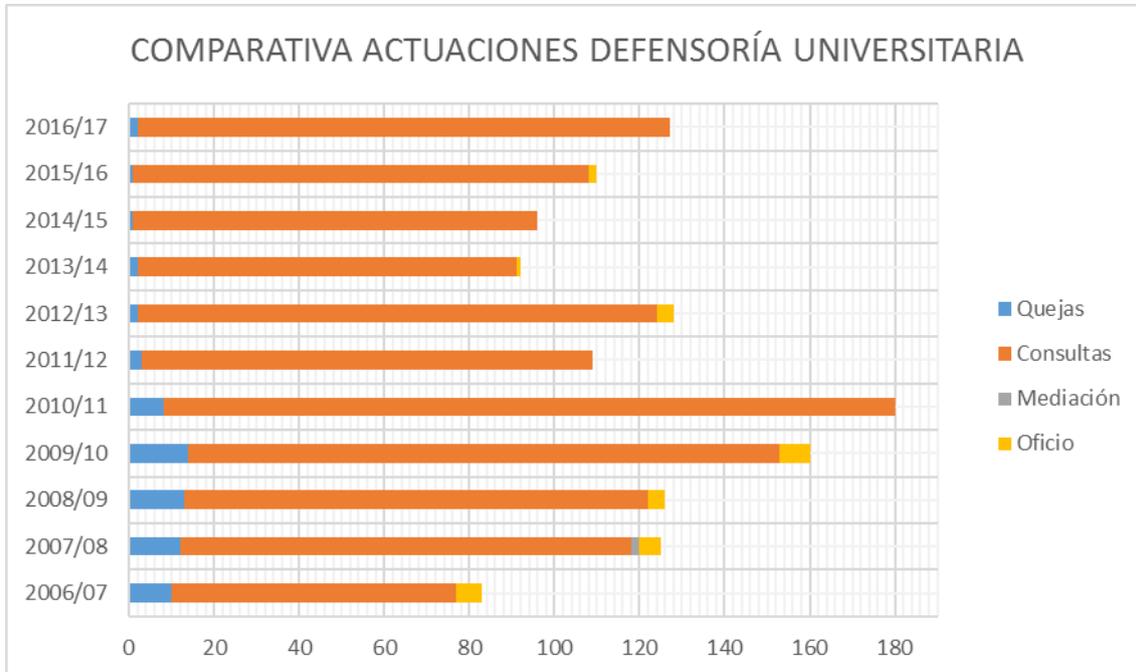


Tabla 8. Frecuencia de los tipos de actuación entre 2006 y 2017

	2006/07	2007/08	2008/09	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17
Quejas	10	12	13	14	8	3	2	2	1	1	2
Consultas	67	106	109	139	172	106	122	89	95	107	127
Mediación	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficio	6	5	4	7	0	0	4	1	0	2	0

Gráfico 6.

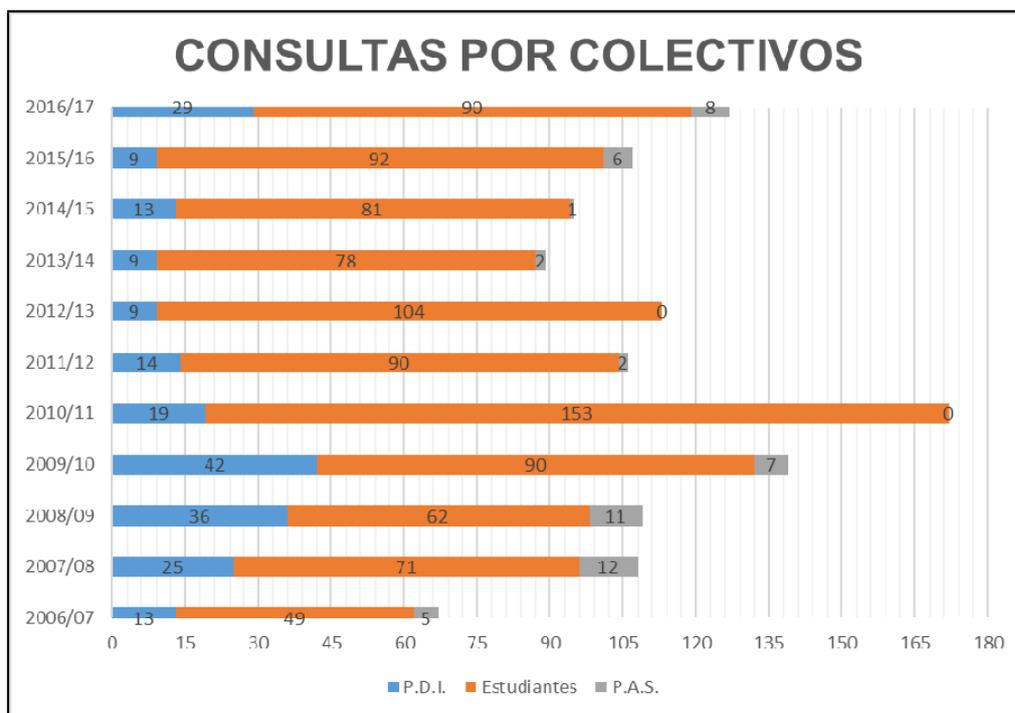


Gráfico 7.

