



UNIVERSIDAD
DE LA RIOJA

MEMORIA DE ACTIVIDADES DEL

Defensor Universitario

CURSO 2010-11

(1 de septiembre de 2010 / 31 de agosto de 2011)

ÍNDICE

Presentación	3
I. La Oficina del Defensor Universitario	8
1. Medios humanos y materiales	8
2. Acciones de difusión	9
3. Evaluación	10
II. Actuaciones del Defensor del Universitario durante el curso 2010-2011	11
1. Consultas.....	11
2. Quejas	16
3. Mediación	17
4. Informes.....	17
III. Esquema global de funcionamiento de la Institución	20
IV. Relaciones institucionales externas	21
V. Recomendaciones para la mejora de los Servicios universitarios	21
VI. Resumen de datos	24
VII. Gráficos	26
1. Curso 2010-2011	
1.1 Miembros de la Comunidad universitaria	26
1.2 Actuaciones por origen.....	26
1.3 Distribución de actuaciones por género	27
1.4 Distribución de actuaciones por sectores y género	27
1.5 Actuaciones por tipo.....	28
1.6 Actuaciones mensualizadas.....	28
1.7 Consultas por colectivo	29
1.8 Consultas individuales y colectivas.....	29
1.9 Consultas por área temática	30
1.10 Distribución de consultas por valoración de resultados	30
1.11 Quejas por colectivo	31
1.12 Quejas individuales y colectivas	31
1.13 Quejas por área temática	32
1.14 Distribución de Quejas por valoración de resultados	32
2. Cuadros comparativos por cursos académicos	
2.1 Actuaciones del Defensor	33
2.2 Tipología de consultas	33
2.3 Consultas por colectivo	34
2.4 Quejas por colectivo.....	34
2.5 Distribución de Consultas por valoración de resultados	35
2.6 Distribución de Quejas por valoración de resultados	35
3. Rendimiento en asignaturas extinguidas en 2010-11	
3.1 Grandes bloques	36
3.2 Porcentajes detallados	36

PRESENTACIÓN

El Defensor Universitario, según establece el Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad de La Rioja (aprobado por el Claustro Universitario el 5 de abril de 2006) en su artículo 30.1, debe presentar, anualmente, al Claustro Universitario, una Memoria de sus actividades en la que se recojan también recomendaciones y sugerencias para la mejora de los servicios universitarios. Dicha Memoria, según prescribe el apartado segundo del mismo precepto, debe elaborarse por cursos académicos, con independencia del momento en que se presente al Claustro.

Por tanto, finalizado ya el curso 2010-2011, corresponde al Defensor Universitario presentar al Claustro la Memoria de su actuación. Ahora bien, conviene señalar que esta memoria la presenta el Defensor Universitario actual, pero en este curso académico ha habido relevo de Defensor Universitario. Hasta el 14 de febrero de 2011 ha realizado esta función D^a Amelia Pascual Medrano. Es, por tanto, una memoria de dos Defensores Universitarios.

Hay que indicar que en la redacción de esta Memoria he tratado de omitir todos aquellos datos que puedan poner en peligro el deber de confidencialidad del Defensor respecto a los asuntos tramitados y la identidad de las personas que han demandado su intervención. Esto no impide la realización de sus objetivos fundamentales: por una parte, dar cuenta al Claustro del trabajo realizado durante el curso; por la otra, servir de instrumento de examen y mejora del funcionamiento de la Universidad de La Rioja. Por ello, a grandes rasgos, de la actuación del Defensor Universitario durante el curso 2010-2011 pueden destacarse los siguientes aspectos:

En primer lugar, se debe señalar que los expedientes de Consulta han aumentado considerablemente. En concreto se han incrementado casi un 24% respecto al curso 2009-2010, cuando el curso anterior habían experimentado también una subida del 28%, lo que significa que en los dos últimos años casi se ha duplicado el número de consultas. De nuevo ha sido éste el procedimiento más utilizado por los usuarios con una enorme diferencia. Los expedientes de consulta representan el 96% de las actuaciones de esta Defensoría, frente al 4% de Quejas.

Recordemos que esta modalidad de actuación del Defensor -sin duda la más ágil- permite resolver satisfactoriamente un buen número de lo que puede ser catalogado como “reclamaciones leves”, además de cumplir con la labor de asesoramiento e información propia de las mismas: 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.

Teniendo en cuenta estas dos grandes modalidades de Consulta, resulta interesante señalar también que, durante el curso 2010-2011, se ha acentuado notablemente una tendencia ya observada en Memorias anteriores: descienden en porcentaje los expedientes de Consulta que cabe calificar de forma preponderante como de asesoramiento e información y se han incrementado correlativamente los que han exigido alguna intervención del Defensor. Esto supone de hecho una mayor actividad de intervención del Defensor Universitario.

En sentido inverso, sin embargo, la puesta en marcha de las nuevas titulaciones adaptadas al EEES y, por ende, la transformación que ello ha requerido de muchos procesos académicos ha tenido en la Institución a la que represento una especial incidencia en su faceta de asesoramiento e información al usuario. La Oficina del Defensor ha sido, en este sentido, destino de muchas solicitudes de información o asesoramiento referidas al nuevo marco académico, pero ajenas en principio a su cometido esencial, ya que en ellas no se hallaba en juego la garantía de derechos o el correcto funcionamiento universitario. Las mismas, por tanto, no han dado lugar a la apertura de expediente alguno, ya que la actuación en estos casos se ha limitado a dar información general o a la remisión del usuario a los órganos competentes.

En segundo lugar, el número de Quejas formalizadas representan el 4% de las actuaciones de la Oficina del Defensor. No son muchas además porque, como he señalado anteriormente, hay un número importante de quejas o reclamaciones leves, que pueden ser resueltas por cauces que no requieren la denuncia o la queja formal. Las Quejas son variadas, su contenido se puede ver en los gráficos que adjuntamos.

En tercer lugar, en lo relativo a las actuaciones de oficio, el esfuerzo de la Oficina del Defensor ha continuado su trabajo de mejora de un aspecto de trascendencia general: la difusión y correcta formulación de los criterios de evaluación de las diversas asignaturas o materias, ya sea a través de las tradicionales fichas de cada asignatura, ya sea mediante las guías docentes de Grado y Master.

Otro asunto importante lo ha constituido el tema de las evaluaciones por compensación. La Defensoría realizó un informe el curso anterior y este curso lo ha ampliado, enviándolo a las autoridades competentes. Consecuencia de ello ha sido que la normativa de la Universidad ha ampliado los criterios para poder optar a dicha evaluación por compensación (fundamentalmente no exigir haber realizado cuatro convocatorias de examen para asignaturas cuyos exámenes se

extinguen), sin caer en el extremo de «regalar» las calificaciones. A consecuencia de ello un número amplio de estudiantes ha podido hacer uso de esta modalidad e incluso no perder la posibilidad de terminar su Licenciatura o Diplomatura.

Un campo de actuación destacado han sido las asignaturas con amplio nivel de suspensos y que terminaban este año sus pruebas de evaluación. Esta labor ha llevado un tiempo importante de trabajo, a demanda de un número destacado de alumnos afectados. El Defensor ha hablado personalmente con profesores de diferentes Facultades y Departamentos con un doble propósito: escuchar por una parte los planteamientos de los profesores al respecto y reflexionar en común por otra sobre la problemática de los alumnos que este curso académico terminaban sus posibilidades de examen y disponían, por consiguiente, de su última oportunidad de aprobar la asignatura e incluso de acabar su Licenciatura o Diplomatura.

Este punto merece una consideración. Durante el curso académico 2010-2011 había 408 asignaturas extinguidas sin docencia y con derecho a examen en todo el campus. De entre ellas sólo 145 tenían alumnos matriculados. En el apartado 3 de Gráficos podemos observar el rendimiento de estas asignaturas. Entre aprobados, notables, sobresalientes y aprobados por compensación el 62,79% de los alumnos matriculados ha podido superar estas asignaturas. El 24,76% de los alumnos no se ha presentado y un 12,45% ha suspendido. Evidentemente es una buena noticia que casi dos tercios de los alumnos hayan podido aprobar, cuando en bastantes casos estaba en juego su futuro académico. Este curso 2011-2012 hay en todo el campus 498 asignaturas que se extinguirán, es decir, sin docencia pero con derecho a examen. Esperemos que el rendimiento académico de estas materias pueda ser también satisfactorio.

En cuarto lugar, si nos centramos en los usuarios del servicio, nuevamente son los estudiantes (88%) los usuarios que más demandan la actuación del Defensor, seguidos del Personal Docente e Investigador (12%), sin que hayan acudido este curso académico al servicio del Defensor Universitario miembros del Personal de Administración y Servicios. Es lógico que los estudiantes sean el colectivo que con más frecuencia requiera los servicios del Defensor Universitario, cuando la mayor parte de los miembros de la Universidad lo constituyen los estudiantes (89%) frente al PDI (7%) y el PAS (4%). Por otra parte hay que indicar que en general el usuario suele pedir en mayor medida la actuación del Defensor de forma individual, siendo menos frecuentes las Consultas o Quejas colectivas.

En quinto lugar, si observamos la distribución cronológica de actuaciones es fácil constatar el aumento de Consultas e Intervenciones en los períodos de

examen y matrícula. Concretamente los meses de Junio y sobre todo Julio han sido enormemente densos en este capítulo. La presentación de Quejas, sin embargo, presenta a este respecto un mayor grado de estabilidad y se reparte de una manera equilibrada a todo lo largo del curso.

Y en sexto lugar, al igual que señalan las Memorias de cursos anteriores, la índole material de los asuntos planteados sigue siendo muy variada. Con todo, respecto a los temas de consulta, hay que resaltar que los dos grandes bloques lo constituyen en primer lugar las cuestiones referentes a la gestión académica y la matrícula y en segundo lugar los problemas de evaluación de las asignaturas.

Tal y como se observaba ya en cursos anteriores, creo conveniente señalar que la figura del Defensor ha pasado de ser una novedad a integrarse en la cotidianeidad de la Universidad de La Rioja, a “formar parte de su paisaje”. Su intervención, algo muy importante de cara a su eficacia, se ha convertido en algo normal y ordinario. En definitiva, el Defensor forma parte ya del funcionamiento diario de la vida universitaria riojana. Y es justamente en esa dinámica donde la Institución puede desplegar su cota máxima de utilidad y servicio al campus.

Dada la carencia de facultades ejecutivas de los Defensores, la referida utilidad o eficacia de esta Institución no es posible sin contar con la colaboración y confianza de todos los sectores y miembros de la comunidad universitaria. Pues bien, me atrevo a decir que, en la Universidad de La Rioja, estudiantes, PDI y PAS han realizado un notable esfuerzo por facilitar su labor y de igual forma los diversos Órganos de Gobierno y Servicios universitarios han brindado, casi sin excepción, su cooperación en todo aquello que se les ha solicitado desde la defensoría universitaria.

Por último, si se examinan los resultados obtenidos, mi percepción global es positiva. En general se ha llegado a una solución satisfactoria de un buen número de las cuestiones planteadas o se han sentado las bases para su mejora o su progresiva o próxima solución. Los Defensores no pueden resolver todos los problemas que aquejan a la Universidad, ni lograr un arreglo óptimo para todas las partes de cuantos conflictos y problemáticas se le plantean, pero, al menos, su intervención suscita una toma de conciencia y un control de carencias, disfunciones o aspectos mejorables que, de otra forma, resultan mucho más difíciles de evidenciar. En este sentido, el seguimiento de las cuestiones y asuntos planteados, así como la ejecución efectiva de las recomendaciones y pronunciamientos emitidos ha sido una tarea que, desde un principio, hemos entendido en la Oficina del Defensor como esencial en su cometido. Y ello desde el convencimiento - y, por qué no decirlo, desde una cierta frustración - de que, si bien en algunos supuestos no se ha llegado a una solución plenamente

satisfactoria para un usuario concreto, la intervención de la Institución propiciaba establecer los mecanismos o modificaciones oportunas para su resolución o mejora en hipótesis similares futuras. De hecho, como saben, la esencia de la figura de los Defensores es precisamente actuar por la mejora general de la calidad universitaria.

Para terminar esta presentación, debo agradecer en primer lugar a la Defensora anterior, D.^a Amelia Pascual Medrano y a la responsable anterior de la oficina, D.^a Milagros Marrón, la actividad realizada durante este curso hasta que han cesado en su función y la ayuda y asesoramiento ofrecidos para que hubiera un relevo sin problemas en esta Defensoría, que hemos asumido yo mismo y D.^a Isabel Lerena, como responsable actual de la oficina.

También debo agradecer a estudiantes, PDI y PAS, así como a los diversos Órganos de Gobierno y Servicios universitarios su colaboración a lo largo del curso pasado. Y si no he podido cumplir las expectativas que algunas personas esperaban de la actuación del Defensor Universitario o no he sabido atender debidamente lo que ellas demandaban, pido mis excusas por ello. En mi descargo sólo puedo decir que he tratado siempre de realizar una actuación que se caracterizara por su independencia, que no prejuzgara de antemano y que investigara con honestidad cuantas cuestiones se me han planteado. En definitiva he procurado realizar una actividad eficaz y justa. Si lo he conseguido o no, son los miembros de la comunidad universitaria los que tienen la última palabra.



José María Aguirre Oraa
Defensor Universitario

I. LA OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

1. Medios humanos y materiales

Según establece el artículo 14 del Reglamento del Defensor, 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 del Defensor Universitario, la Oficina cuenta actualmente con los servicios de D^a Isabel Lerena, responsable administrativa de la misma. Hasta mayo de 2011 esta labor la ha desarrollado D^a Milagros Marrón.

La Oficina del Defensor durante el año 2011 ha contado con una dotación presupuestaria global de 5.000 Euros de acuerdo al siguiente desglose:

2 Gastos corrientes					4200
22	Material, suministros y otros			2200	
220	Material no inventariable		600		
220.00	Material de oficina y otro ordinario no inventariable	600			
222	Comunicaciones		800		
222.00	Comunicaciones telefónicas	800			
226	Gastos diversos		800		
226.01	Atenciones protocolarias representativas	800			
23	Indemnizaciones por razón del servicio			2000	
230	Dietas		1000		
230.00	Dietas	1000			
231	Locomoción		1000		
231.00	Locomoción	1000			
6 Inversiones reales					800
62	Inversión nueva asociada al funcionamiento operativo de los servicios			800	
625	Inversión en mobiliario y enseres		--		
625.00	Equipamiento general mobiliario	--			
626	Inversión en equipos proceso informáticos		800		
626.00	Equipamiento general informático	800			

La reducción en el presupuesto de 2011 respecto del 2010 ha supuesto una disminución del 19,22% en la partida de gastos corrientes.

11 DEFENSOR UNIVERSITARIO				
CÓDIGO Y DESCRIPCIÓN	2011	2010	DIFERENCIA	%
2 GASTOS CORRIENTES	4.200	5.200	-1.000	-19,22
22 MATERIALES, SUMINISTROS Y OTROS	2.200	2.200	0	0,0
220 MATERIAL NO INVENTARIABLE	600	600	0	0,0
220.00 MAT. OFIC. Y OTRO ORD. NO INVENT.	600	600	0	0,0
222 COMUNICACIONES	800	800	0	0,0
222.00 COMUNICACIONES TELEFÓNICAS	800	800	0	0,0
226 GASTOS DIVERSOS	800	800	0	0,0
226.01 ATENCIONES PROTOC. REPRES.	800	800	0	0,0
23 INDEM. RAZÓN DEL SERVICIO	2.000	3.000	-1.000	-33,3
230 DIETAS	1.000	1.500	-500	-33,3
230.00 DIETAS	1.000	1.500	-500	-33,3
231 LOCOMOCIÓN	1.000	1.500	-500	-33,3
231.00 LOCOMOCIÓN	1.000	1.500	-500	-33,3
6 INVERSIONES REALES	800	800	0	0,0
62 INV.NUEVA AS.FUNC.OPERAT. DE LOS SERVICIOS	800	800	0	0,0
626 INV. EN EQUIPOS PROCESO INFORMÁTICOS	800	800	0	0,0
626.00 EQ. GRAL. INFORMÁTICOS	800	800	0	0,0

2. 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. Pues bien, a este respecto durante el curso 2010-2011, al margen de los habituales encuentros del Defensor con diversos colectivos universitarios, cabe destacar las siguientes acciones:

1ª Participación del Defensor en el Programa de Acogida “cuatrimestre cero” de varias titulaciones.

2ª Mantenimiento y ampliación de la página Web del Defensor del Universitario. A la misma se ha añadido un nuevo apartado denominado

“Recomendaciones”. El acceso al mismo está limitado a los miembros de la comunidad universitaria. Su objetivo es facilitar la aplicación de lo previsto en el art. 29.3 del Reglamento del Defensor del Universitario (“El Defensor del Universitario podrá publicar sus recomendaciones y sugerencias en un medio telemático únicamente accesible para la comunidad universitaria de la Universidad de La Rioja para general conocimiento y mayor eficacia”).

La Web es hoy, sin lugar a dudas, la vía fundamental a través de la cual la Institución del Defensor se da a conocer, así como una herramienta básica de su trabajo diario.

3ª Difusión de folletos informativos relativos a la Institución del Defensor Universitario y a derechos y deberes de los estudiantes. (<http://www.unirioja.es/universidad/defensor/derechos.shtml>).

3. Evaluación

Objetivo primordial en nuestro quehacer universitario debe ser la mejora de su calidad, más aún en una Institución como la del Defensor pensada específicamente como instrumento o acicate de dicho objetivo. Así las cosas, tras su puesta en marcha, y al margen del control correspondiente al Claustro de la Universidad de La Rioja, se ha articulado desde la propia Oficina del Defensor un sistema básico de evaluación de la actuación del Defensor, a través de la cumplimentación de encuestas por los usuarios del Servicio.

Asimismo, se ha puesto a disposición de todos los usuarios del servicio del Defensor del Universitario una Hoja de Reclamaciones.

Durante el Curso 2010-2011 no se ha presentado ninguna reclamación por parte de los usuarios del servicio del Defensor del Universitario. Tampoco se han recibido encuestas de satisfacción, cuya cumplimentación es lógicamente voluntaria, por lo que de ese cauce no podemos extraer ningún dato significativo para evaluar la actuación del Defensor Universitario. Este es un punto sobre el que hay que reflexionar para arbitrar medidas que pueden cumplir efectivamente el objetivo de evaluar la actuación del Defensor Universitario.

II. ACTUACIONES DEL DEFENSOR DEL UNIVERSITARIO DURANTE EL CURSO 2010-2011

1. Consultas

A través de las consultas el Defensor 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.

Sin embargo, 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 del Defensor. Mediante acciones así 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. Además hay que reseñar que queda constancia interna por escrito en la Oficina del Defensor de todas las gestiones realizadas, así como del resultado de las mismas.

La Consulta se puede realizar por teléfono, fax, carta, correo electrónico o personalmente en la Oficina del Defensor, pudiendo utilizar, si así lo desean, un formulario específico disponible en la página Web o en la propia Oficina del Defensor.

Del 1 de septiembre de 2010 al 31 de agosto de 2011 se han abierto 172 expedientes de Consulta. Es interesante hacer varios comentarios para poner de manifiesto ciertos datos, que se pueden consultar en los gráficos.

Es significativo que la mayoría de las consultas las realicen los estudiantes (153) y después, a considerable distancia, el personal docente e investigador (19). El personal de administración y servicios no ha efectuado ninguna consulta. Hay que señalar que dos tercios de las consultas se han resuelto con asesoramiento y un tercio aproximado han requerido intervención efectiva del Defensor

Respecto a los temas de consulta, los dos grandes bloques lo constituyen en primer lugar las cuestiones referentes a gestión académica y matrícula (56%) y en segundo lugar los problemas de evaluación de las asignaturas (22%).

EXPTE.	TEMA	FECHA
106/2010/C	Posibilidad de subsanación en el procedimiento de admisión a Grado	01/09/2010
107/2010/C	Realización de exámenes oficiales fuera de la UR	01/09/2010

108/2010/C	Adecuación del procedimiento de traslado de expediente de Grado de otra Universidad	01/09/2010
109/2010/C	Régimen de docencia y evaluación de optativas de 1er ciclo de titulaciones en extinción	02/09/2010
110/2010/C	Obligaciones docentes en relación con la corrección de proyectos	02/09/2010
111/2010/C	Error en la tramitación de una matrícula: cumplimiento de los requisitos de permanencia	07/09/2010
112/2010/C	Concurso de estudiantes	10/09/2010
113/2010/C	PAU en septiembre y nuevo calendario académico universitario: asistencia a clase	13/09/2010
114/2010/C	Adaptación a los estudios de Grado de estudiantes de titulaciones en extinción	15/09/2010
115/2010/C	Efectos económicos de la anulación de matrícula	23/09/2010
116/2010/C	Exclusión de una asignatura del adelanto de convocatoria a Diciembre	28/09/2010
117/2010/C	Inadmisión a cursar estudios por falta de documentación	29/09/2010
118/2010/C	Finalización de un plazo el día convocado para una huelga general	29/09/2010
119/2010/C	Seguimiento y control de la calidad de los títulos de Grado	01/10/2010
120/2010/C	Condiciones de las actividades deportivas universitarias	04/10/2010
121/2010/C	Conflicto interpersonal PDI-estudiante	05/10/2010
122/2010/C	Conflicto interpersonal PDI-estudiante	06/10/2010
123/2010/C	Necesidad de adaptarse al Grado en caso de la no superación de una asignatura extinguida de los estudios anteriores	06/10/2010
124/2010/C	Compatibilidad de horarios de asignaturas de diversos cursos	06/10/2010
125/2010/C	Error en matrícula	07/10/2010
126/2010/C	Adaptación de las fichas de las asignaturas sin docencia. Curso 2010-11	11/10/2010
127/2010/C	Retraso en la resolución de reconocimiento de créditos	13/10/2010
128/2010/C	Denegación de solicitud de acceso a Máster	20/10/2010
129/2010/C	Anulación justificada de matrícula: devolución parcial del importe	25/10/2010
130/2010/C	Pruebas de evaluación on-line fuera de los períodos lectivos	02/11/2010
131/2010/C	Modificación del Reglamento Electoral General (sugerencia de mejora)	02/11/2010
132/2010/C	Información disponible en la web institucional: sugerencia de mejora	08/11/2010
133/2010/C	Derecho de acceso a Grado de los estudiantes de las titulaciones a extinguir	08/11/2010
134/2010/C	Revisión de exámenes orales	09/11/2010
135/2010/C	Actividades deportivas universitarias	12/11/2010
136/2010/C	Efectos de la resolución de los Recursos de Alzada en materia de reconocimientos y convalidaciones en orden a la posibilidad de modificar la matrícula	16/11/2010

137/2010/C	Protección de Datos en el procedimiento de elección de representantes de estudiantes	16/11/2010
138/2010/C	Solicitud de régimen de dedicación a estudios a Tiempo reducido: plazo de resolución	19/11/2010
139/2010/C	Beca MEC	22/11/2010
140/2010/C	Silencio positivo en materia de reconocimiento y convalidaciones	01/12/2010
141/2010/C	Exclusión en la práctica de determinadas asignaturas de la posibilidad de compensación	01/12/2010
142/2010/C	Asignaturas extinguidas y Evaluación por Compensación	02/12/2010
143/2010/C	Pago de la matrícula en fase de alegaciones ante denegación de una beca	03/12/2010
144/2010/C	Modificación matrícula	16/12/2010
145/2010/C	Imposibilidad de alegar como precedente a favor una convalidación reconocida como error administrativo	20/12/2010
146/2010/C	Revisión de calificaciones del Trabajo fin de Máster	20/12/2010
01/2011/C	Evaluación inadecuada de una asignatura a extinguir	03/01/2011
02/2011/C	Disfunciones de Plan de Estudios: sujeción del mismo a la Normativa vigente	12/01/2011
03/2011/C	Conflicto interpersonal	17/01/2011
04/2011/C	Desestimación de recurso por silencio administrativo	18/01/2011
05/2011/C	Borrador Normativa POD 2011-2012	18/01/2011
06/2011/C	Programa SICUE SENECA: Oferta de plazas (Grados-Titulaciones a extinguir)	19/01/2011
07/2011/C	Adaptaciones	20/01/2011
08/2011/C	Eventual discriminación en una convalidación	24/01/2011
09/2011/C	Posibilidad de rectificación de calificación en actas	24/01/2011
10/2011/C	Conflicto personal	25/01/2011
11/2011/C	Cumplimiento criterios de evaluación	27/01/2011
12/2011/C	Coincidencia de fecha de exámenes de dos asignaturas	27/01/2011
13/2011/C	Conflicto interpersonal: estudiantes	01/02/2011
14/2011/C	Comportamiento inadecuado de un estudiante	01/02/2011
15/2011/C	Adecuación de las obligaciones académicas de los estudiantes a sus tareas de representación	01/02/2011
16/2011/C	Cálculo del porcentaje de Matrículas de Honor	02/02/2011
17/2011/C	Irregularidades en la docencia	02/02/2011
18/2011/C	Consecuencias por la demora en la resolución de reconocimiento de créditos	07/02/2011
19/2011/C	Evaluación por compensación	08/02/2011
20/2011/C	Convocatoria de Becas de tesis doctorales de la UR	08/02/2011
21/2011/C	Criterios de evaluación no ajustados a la ficha docente de la asignatura	10/02/2011
22/2011/C	Cambio de grupo en asignaturas de prácticas	14/02/2011
23/2011/C	Disconformidad con los horarios del Polideportivo	14/02/2011
24/2011/C	Revisión de calificación on line	16/02/2011
25/2011/C	Denegación de reconocimiento de créditos de libre configuración	16/02/2011

26/2011/C	Matrícula de Honor en adelanto de convocatoria	18/02/2011
27/2011/C	Protección de Datos en Internet	21/02/2011
28/2011/C	Difundir examen con datos personales	25/02/2011
29/2011/C	Convocatorias en Master	28/02/2011
30/2011/C	Convenios con Instituciones	01/03/2011
31/2011/C	Revisión de calificaciones según art. 21 del EE	01/03/2011
32/2011/C	Competencias del Defensor en residencias de estudiantes	02/03/2011
33/2011/C	Bloqueo de matrícula por impago	03/03/2011
34/2011/C	Flexibilización de horarios en asignaturas del Master en Profesorado	03/03/2011
35/2011/C	Plazo de entrega de trabajo	04/03/2011
36/2011/C	Respeto en el uso de Servicios Universitarios	07/03/2011
37/2011/C	Beca estancia internacional	09/03/2011
38/2011/C	Tramitación Beca MEC	09/03/2011
39/2011/C	Irregularidades en la impartición de una asignatura	11/03/2011
40/2011/C	Derecho a impartir docencia	11/03/2011
41/2011/C	Distribución de materia en POD	11/03/2011
42/2011/C	Designación de profesor	15/03/2011
43/2011/C	Obligación de asistencia a clase	22/03/2011
44/2011/C	Prácticas en Empresas	22/03/2011
45/2011/C	Dificultades de la adaptación al Plan Bolonia	24/03/2011
46/2011/C	Adelanto fecha de examen por causa justificada	01/04/2011
47/2011/C	Evaluación de la docencia	11/04/2011
48/2011/C	Recusación	12/04/2011
49/2011/C	Anulación de matrícula	20/04/2011
50/2011/C	Obligatoriedad de asistencia a clase	03/05/2011
51/2011/C	Asignaturas en extinción	05/05/2011
52/2011/C	Asignaturas en extinción	07/05/2011
53/2011/C	Adaptación	09/05/2011
54/2011/C	Examen ordenador	10/05/2011
55/2011/C	Adaptación a Grado	10/05/2011
56/2011/C	Procedimiento de adaptación a Grado	19/05/2011
57/2011/C	Evaluación por compensación	19/05/2011
58/2011/C	Asignaturas extinguidas y Evaluación por Compensación	23/05/2011
59/2011/C	Los profesores no contestan al correo	25/05/2011
60/2011/C	Plan Bolonia	25/05/2011
61/2011/C	Convalidación complementos de formación	30/05/2011
62/2011/C	Asignaturas en extinción	31/05/2011
63/2011/C	Asignaturas en extinción	02/06/2011
64/2011/C	Asignaturas en extinción	02/06/2011
65/2011/C	Asignaturas en extinción	02/06/2011
66/2011/C	Insultos en la Web	02/06/2011
67/2011/C	Asignaturas en extinción	07/06/2011
68/2011/C	Coincidencia de exámenes	13/06/2011
69/2011/C	Comisión de calificación	13/06/2011

70/2011/C	Asignaturas en extinción	15/06/2011
71/2011/C	Protección de datos	16/06/2011
72/2011/C	Asignaturas en extinción	19/06/2011
73/2011/C	Evaluación por compensación	20/06/2011
74/2011/C	Incomparecencia del profesor al examen	20/06/2011
75/2011/C	Revisión de exámenes	20/06/2011
76/2011/C	Incomparecencia del profesor al examen	21/06/2011
77/2011/C	Adelanto de examen	21/06/2011
78/2011/C	Baremación específica plazas PDI	21/06/2011
79/2011/C	Revisión y fotocopia de los exámenes	23/06/2011
80/2011/C	Evaluación por compensación	27/06/2011
81/2011/C	Evaluación por compensación	27/06/2011
82/2011/C	Evaluación por compensación	28/06/2011
83/2011/C	Evaluación por compensación	28/06/2011
84/2011/C	Reclamación de exámenes	29/06/2011
85/2011/C	Evaluación por compensación	29/06/2011
86/2011/C	Evaluación por compensación	30/06/2011
87/2011/C	Evaluación por compensación	30/06/2011
88/2011/C	Titulaciones a extinguir	30/06/2011
89/2011/C	Evaluación por compensación	01/07/2011
90/2011/C	Evaluación por compensación	01/07/2011
91/2011/C	Evaluación por compensación	01/07/2011
92/2011/C	Evaluación por compensación	01/07/2011
93/2011/C	Evaluación por compensación	04/07/2011
94/2011/C	Compensación en 3ª convocatoria	05/07/2011
95/2011/C	Admisión a Grado	05/07/2011
96/2011/C	Convalidación de estudios	06/07/2011
97/2011/C	Titulaciones a extinguir	06/07/2011
98/2011/C	Titulaciones a extinguir	06/07/2011
99/2011/C	Créditos obligatorios para acceder a prácticas	06/07/2011
100/2011/C	Reclamación de examen	07/07/2011
101/2011/C	Créditos obligatorios para acceder a prácticas	07/07/2011
102/2011/C	Evaluación por compensación	07/07/2011
103/2011/C	Reclamación de exámenes	07/07/2011
104/2011/C	Valoración de exámenes	08/07/2011
105/2011/C	Revisión de exámenes	08/07/2011
106/2011/C	Evaluación por compensación	08/07/2011
107/2011/C	Evaluación por compensación	08/07/2011
108/2011/C	Evaluación por compensación	12/07/2011
109/2011/C	Evaluación por compensación	12/07/2011
110/2011/C	Evaluación por compensación	12/07/2011
111/2011/C	Evaluación por compensación	13/07/2011
112/2011/C	Evaluación por compensación	13/07/2011
113/2011/C	Evaluación por compensación	13/07/2011
114/2011/C	Evaluación por compensación	14/07/2011

115/2011/C	Admisión a Grado	14/07/2011
116/2011/C	Convalidaciones Formación Profesional	14/07/2011
117/2011/C	Becas y Normativas	15/07/2011
118/2011/C	Máster de Investigación	18/07/2011
119/2011/C	Adaptación a Grado	18/07/2011
120/2011/C	Evaluación por compensación	18/07/2011
121/2011/C	Cierre de expediente académico	18/07/2011
122/2011/C	Nota final	19/07/2011
123/2011/C	Bloqueo del expediente académico	19/07/2011
124/2011/C	Adaptación a Grado	20/07/2011
125/2011/C	Matrícula	20/07/2011
126/2011/C	Cambio de modalidad	21/07/2011
127/2011/C	Evaluación por compensación	22/07/2011
128/2011/C	Complementos de formación	27/07/2011
129/2011/C	Automatrícula	28/07/2011
130/2011/C	Reconsideración admisión Licenciatura	09/08/2011
131/2011/C	Situación académica	24/08/2011

2. Quejas

Cualquier miembro de la comunidad universitaria (Estudiantes, Personal Docente e Investigador y Personal de Administración y Servicios), a título individual o colectivo, 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 ante el Defensor una Reclamación, Queja o Petición. Ello da lugar a la apertura de un procedimiento formal tipificado en todas sus fases por 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 Oficina del Defensor Universitario o 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.

A los efectos de facilitar la presentación del mencionado escrito el usuario puede también utilizar el formulario específico elaborado a este respecto y disponible en la página Web y en la Oficina del Defensor.

Del 1 de septiembre de 2010 al 31 de agosto de 2011 se han abierto 8 expedientes de Queja.

EXPTE.	TEMA	FECHA
12/2010/Q	Solicitud de cambio de grupo por incompatibilidad de horarios con actividades de carácter no laboral	30/09/2010
13/2010/Q	Reconocimiento créditos por cursos	19/10/2010
14/2010/Q	Conflicto interpersonal	13/12/2010
01/2011/Q	Distribución de materia en POD	08/03/2011
02/2011/Q	Hostigamiento y Amenazas	15/03/2011
03/2011/Q	Propuesta de plaza en el POD	19/04/2011
04/2011/Q	Ponderación sobre 14 en la PAU de años anteriores	13/06/2011
05/2011/Q	Criterios de corrección en la PAU	04/07/2011

3. Mediación

Cuando todas las partes implicadas acepten su mediación, el Defensor Universitario puede actuar como tercero neutral para solucionar los desacuerdos y conflictos que se produzcan entre los miembros de la comunidad universitaria.

En esta actuación la labor del Defensor 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 Oficina del Defensor o en el Registro General de la Universidad, disponiendo los usuarios, también en este caso, de los correspondientes formularios a fin de facilitar su presentación.

Durante el curso 2010-2011 no se ha abierto ningún expediente de Mediación.

4. Informes

Al margen de las actuaciones realizadas de índole material y de la labor de asesoramiento que el cumplimiento de las funciones del Defensor 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 asunto planteado así lo aconsejaba.

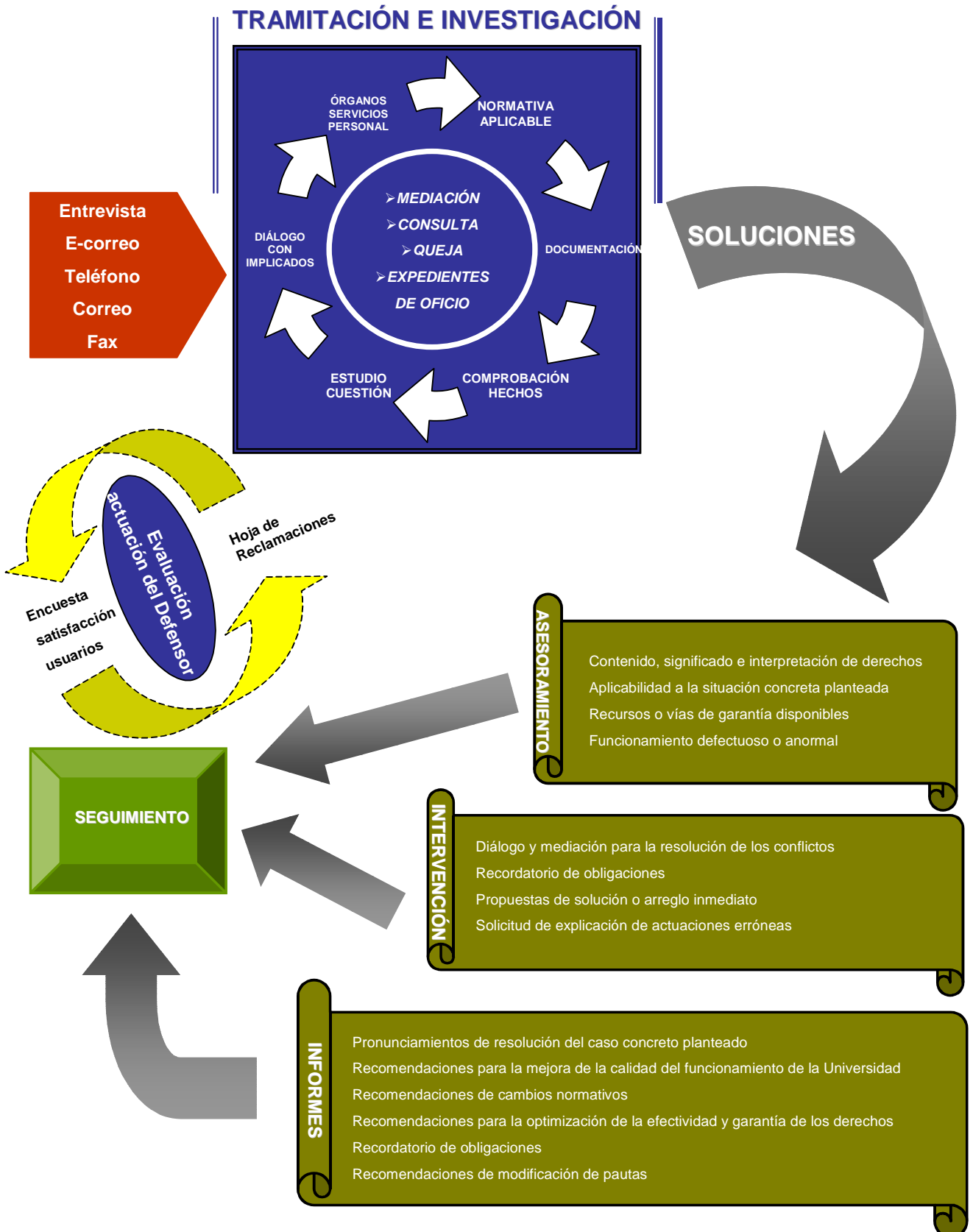
Los Informes son remitidos a todos los involucrados o afectados directamente por los mismos, estando obligadas las autoridades universitarias a responder por escrito en un plazo máximo de treinta días. Formuladas las recomendaciones, si dentro de un plazo razonable no se produce una medida adecuada por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

Del 1 de septiembre de 2010 al 31 de agosto de 2011 se han realizado 10 Informes. En los mismos, al margen de pronunciamientos o sugerencias relativas al caso concreto, se han incluido 8 recomendaciones de carácter general y se han trasladado 2 propuestas de modificación de normativa respecto a la Evaluación por compensación, que han dado fruto efectivo.

FECHA	TEMA
30/09/2010	Actualización de los planes docentes. Curso 2010/2011
11/10/2010	Seguimiento y control de la calidad de los títulos de grado (Curso 2009/2010). 2º Semestre.
15/10/2010	Movilidad estudiantil y procedimiento administrativo de cambio de Universidad.
22/10/2010	Solicitud de cambio de grupo por incompatibilidad de horarios con actividades de carácter no laboral.
03/11/2010	Traslado de sugerencia en relación con los procedimientos de cambio de grupo en atención a las obligaciones laborales del estudiante.

09/11/2010	Conciliación de estudios y actividad laboral: oferta de horarios
15/12/2010	Traslado de propuesta de modificación de normativa
17/12/2010	Traslado de sugerencia de corrección de formatos disponibles en el ámbito de diversos procedimientos académicos
20/12/2010	Derecho de acceso a Grado de los estudiantes de las titulaciones a extinguir
04/04/2011	Traslado de propuesta de modificación de normativa

III. ESQUEMA GLOBAL DE FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN



IV. RELACIONES INSTITUCIONALES EXTERNAS

En este ámbito, en el período objeto de la presente Memoria, cabe destacar lo siguiente:

Participación en el IV Encuentro de Defensores Universitarios de las Universidades del Grupo G-9, celebrado en Ciudad Real el 6 y 7 de mayo de 2011.

En esta reunión se abordaron los problemas más frecuentes surgidos en la evaluación de las titulaciones de Grado, las normas de permanencia en lo relativo a las antiguas titulaciones y de Grado, así como los inconvenientes relacionados con la evaluación por compensación.

Asimismo se estudió la conveniencia de crear los mecanismos necesarios que permitan evaluar, desde un punto de vista psisocial, la capacitación de los estudiantes de profesiones regladas en el ámbito de ciencias de la salud y de la educación.

También se analizó la necesidad o no de implantar un código ético o de buenas prácticas, la reglamentación aprobada en diciembre de 2010 del Estatuto del Estudiante, y la función de asesoramiento de los Defensores Universitarios.

V. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS

Con independencia de los pronunciamientos, recomendaciones y sugerencias que, al hilo de la tramitación concreta de cada expediente, se han ido trasladando al órgano, servicio o persona oportuna, la experiencia acumulada durante este curso sirve también de cara al futuro para plantear con carácter general ciertas recomendaciones o líneas de reflexión generales que puedan ayudar a mejorar la calidad de los servicios que presta la UR. De hecho, a tenor del artículo 30.1 del Reglamento del Defensor, ése es uno de los cometidos anudados a sus Memorias anuales.

En ese marco, desde la perspectiva de la tarea asumida por el Defensor, cabría plantear tres cuestiones en las que, a mi juicio, debe incidirse durante el curso 2011-2012.

1. Parece necesario reforzar las acciones y mecanismos de información a los usuarios. Evidentemente la puesta en marcha de una nueva estructura de titulaciones universitarias y el cambio metodológico ligado al crédito europeo por

fuerza dificulta y hace ciertamente complejo lo anterior. A ello se une el hecho de que todavía debemos convivir con dos sistemas académicos diversos que llevan anudados diversos derechos y obligaciones. Y es verdad, también, que existen aspectos del proceso que exceden de la decisión del ámbito competencial de la UR, pero que lo condicionan claramente.

Con todo, la experiencia evidencia que, tal y como era de esperar, un momento de cambio como el que estamos viviendo en la Universidad inevitablemente genera inseguridad e incertidumbres en todos los colectivos. Obliga a realizar ajustes en previsiones, normativas o procedimientos establecidos que originan aspectos o cuestiones que no se hallan todavía decididas, fijadas en todos sus términos o formalizadas oportunamente y su desarrollo práctico hace aflorar efectos o consecuencias no previstas.

Por ello el esmero y el cuidado en los canales y sistemas de información se convierten en objetivo prioritario, siendo el mejor antídoto de la inseguridad que todo ello puede acarrear. En esta línea, me permito señalar que el control estricto y la puntual actualización de la información disponible en la Web institucional, por parte de todos sus responsables, resulta una herramienta esencial a dichos efectos.

2. Esta transformación que estamos viviendo sin duda explica también la dificultad de observar en todos los casos un estricto cumplimiento de los plazos previstos en algunos procedimientos académicos. A mi juicio, en este ámbito, dejando a un lado incidencias puntuales en otras actuaciones universitarias, cabría llamar la atención sobre dos procesos concretos que ya lo señalaba la Defensora anterior en la memoria del curso pasado: las convalidaciones y el reconocimiento de créditos en enseñanzas de Grado y las adaptaciones a estas enseñanzas de antiguas titulaciones. Dichos procesos son muy complejos y en su consecución deben participar un considerable número de instancias, pero, a su vez, conviene también tener presente que los efectos nocivos que pueden generar en los afectados eventuales retrasos son también muy considerables.

3. Por último, una vez más, parece conveniente traer a colación en este apartado la cuestión de la correcta cumplimentación de los criterios de evaluación de Licenciaturas, Diplomaturas y Grados. Esta cuestión, dada su trascendencia y conflictividad, motivó una atención específica y continuada por parte de la Defensora Universitaria anterior y lo cierto es que a este respecto se ha ido poniendo de relieve una mejora constante. A salvo así de excepciones marginales, en cada curso académico se hallan disponibles en la Web las fichas de todas las asignaturas en las que se incluye su sistema de evaluación. Es constatable también que se ha mejorado a lo largo de estos últimos años su

grado de especificación. No obstante, a pesar de todo, es aconsejable seguir haciendo hincapié en la necesidad de que estos criterios de evaluación tengan, en todas las asignaturas, un mínimo de precisión o concreción. Más aún, en una situación en la que, al hilo de la extinción de la docencia presencial en las antiguas titulaciones, la información aportada por la ficha de la asignatura publicada en la Web institucional adquiere máxima relevancia.

4. Quisiera finalizar esta memoria con una *reflexión más amplia* sobre el espacio social donde emerge y trabaja la figura del Defensor Universitario. Surge fundamentalmente de una sociedad de ciudadanos, que no es ni monolítica en su constitución ni cerrada en su futuro. Una sociedad democrática en busca de mayores cotas de democracia y libertad. Sólo un espacio público abierto y tensional es capaz de introducir antídotos sociales y perspectivas emancipadoras frente al dominio abierto o solapado de los poderes económicos, políticos o mediáticos, como vemos por desgracia tan evidentemente estos últimos tiempos. La cultura viva de la discusión se autoorganiza y se expande a partir de su propio ejercicio; no se impone por decreto institucional. Se ejerce a partir de tradiciones de libertad que aseguran el ejercicio de las libertades.

Por esta razón, cuando los manantiales utópicos se secan, se difunde un desierto de trivialidad, de indiferencia y de degradación. Y sin oasis en el camino la travesía humana por el desierto es un martirio, un calvario continuo, un sin vivir. Por eso no podemos permitir la pérdida de nuestra conciencia utópica, de nuestro sentido utópico porque mataría nuestras raíces éticas, nuestros anhelos de deber ser, que precisamente son una de las características fundamentales del ser humano y de las sociedades.

La figura del Defensor Universitario debería inscribirse en esta lógica de desarrollo del sentido utópico. ¿Qué otra cosa significa en realidad la defensa de los derechos y libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria? Significa que los humanos no nos plegamos a lo que existe sin más, a lo que está establecido de hecho, sino que intentamos extender el campo de lo que debería ser justo, de lo que habría que conseguir, de la justicia. Esta es una gran tarea humana, quizás la mayor tarea humana. Y esta es una tarea universitaria, de todos los miembros de la Universidad.

VI. RESUMEN DE DATOS**ACTUACIONES**

Consultas	172
Quejas	8
Oficio	0
Mediación	0

CONSULTAS POR ORIGEN

	Individual	Colectiva	TOTALES
Estudiantes	127	26	153
PDI	17	2	19
PAS	0	0	0
	144	28	172

CONSULTAS POR TIPO

Asesoramiento	107
Asesoramiento e Intervención	17
Intervenciones	48

CONSULTA POR ÁREA TEMÁTICA

Conflictos interpersonales	10
Docencia	9
Evaluación del estudiante	37
Gestión académica y de matrícula	97
Infraestructuras y Servicios generales	7
Normativas	6
Planes de Estudios y Títulos Propios	3
Representación estudiantil	2
Temas laborales	1

QUEJAS POR ORIGEN

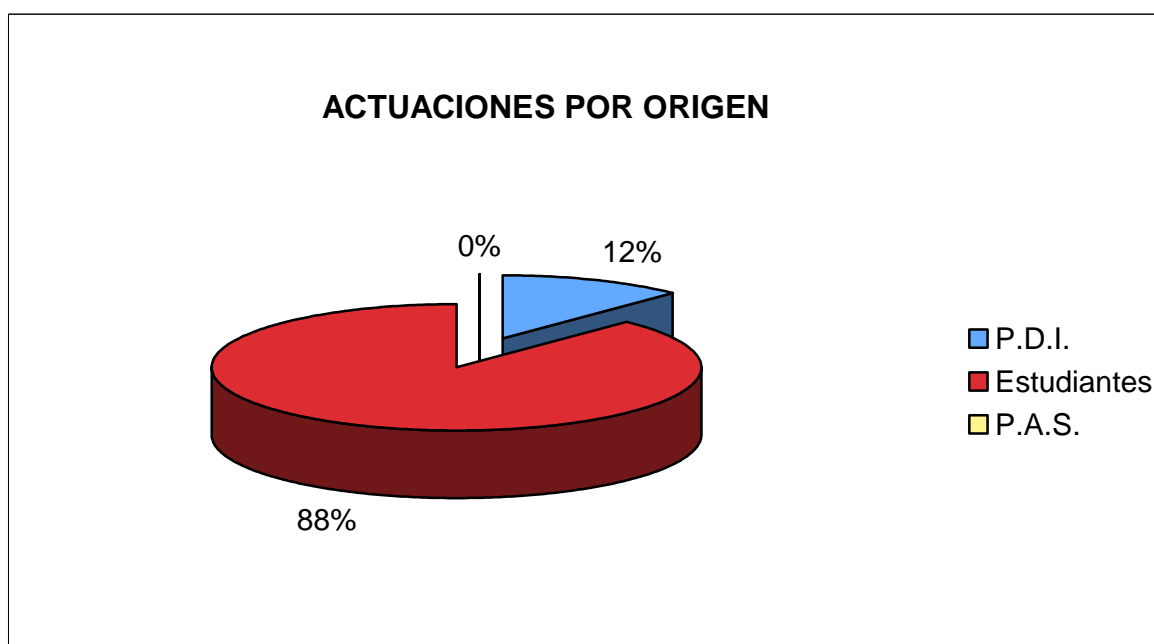
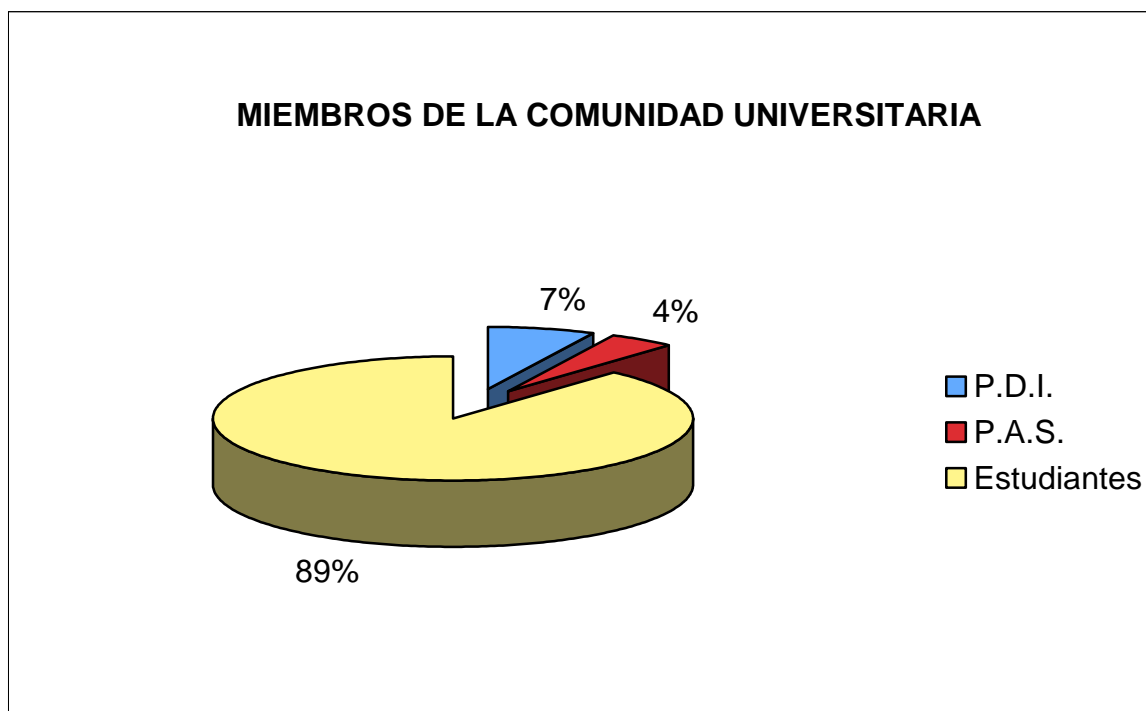
	Individual	Colectiva	TOTALES
Estudiantes	5	0	5
PDI	3	0	3
PAS	0	0	0

QUEJAS POR ÁREA TEMÁTICA

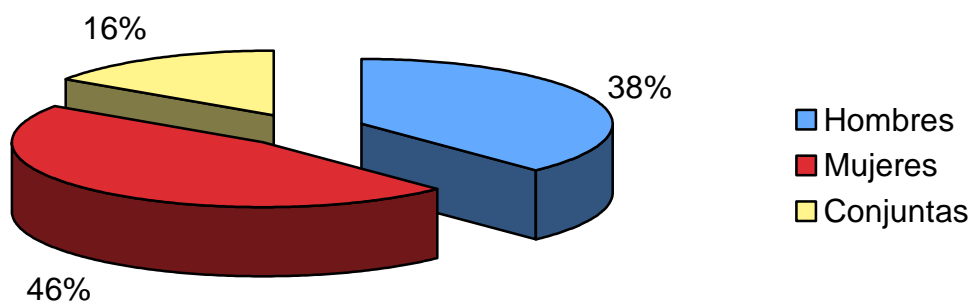
Conflictos interpersonales	2
Docencia	3
Gestión académica y de matrícula	3

VII. GRÁFICOS

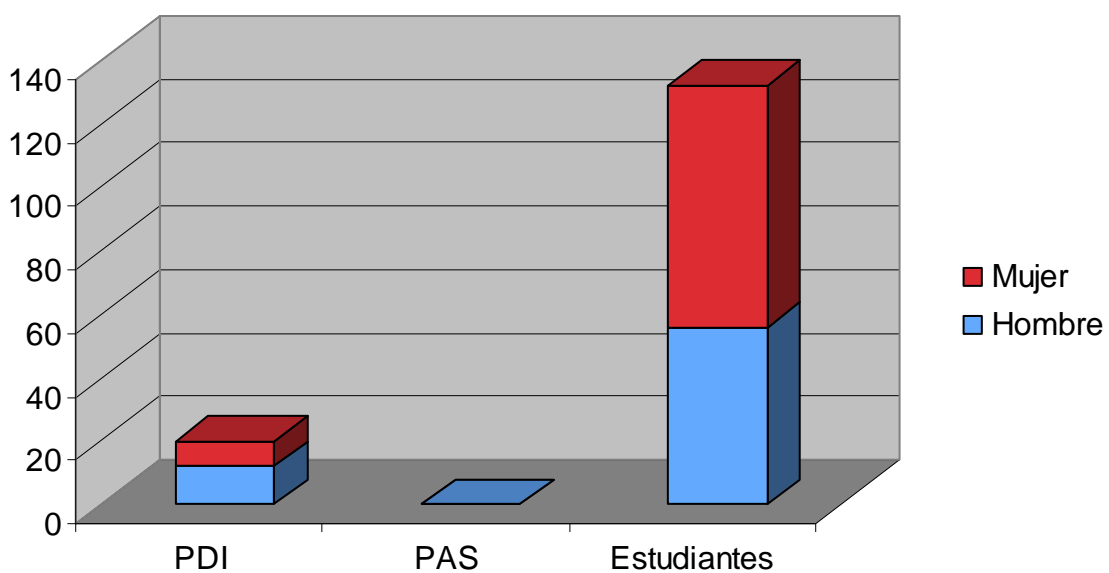
1. Curso 2010-2011

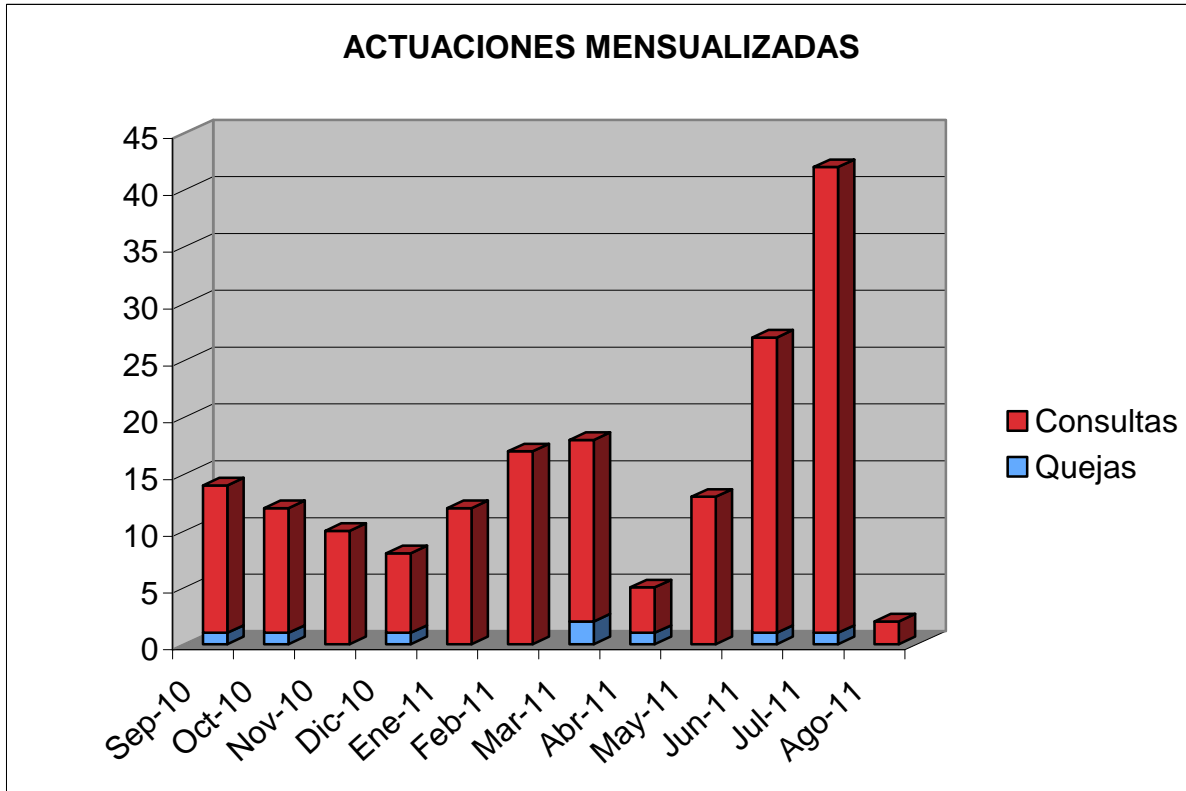
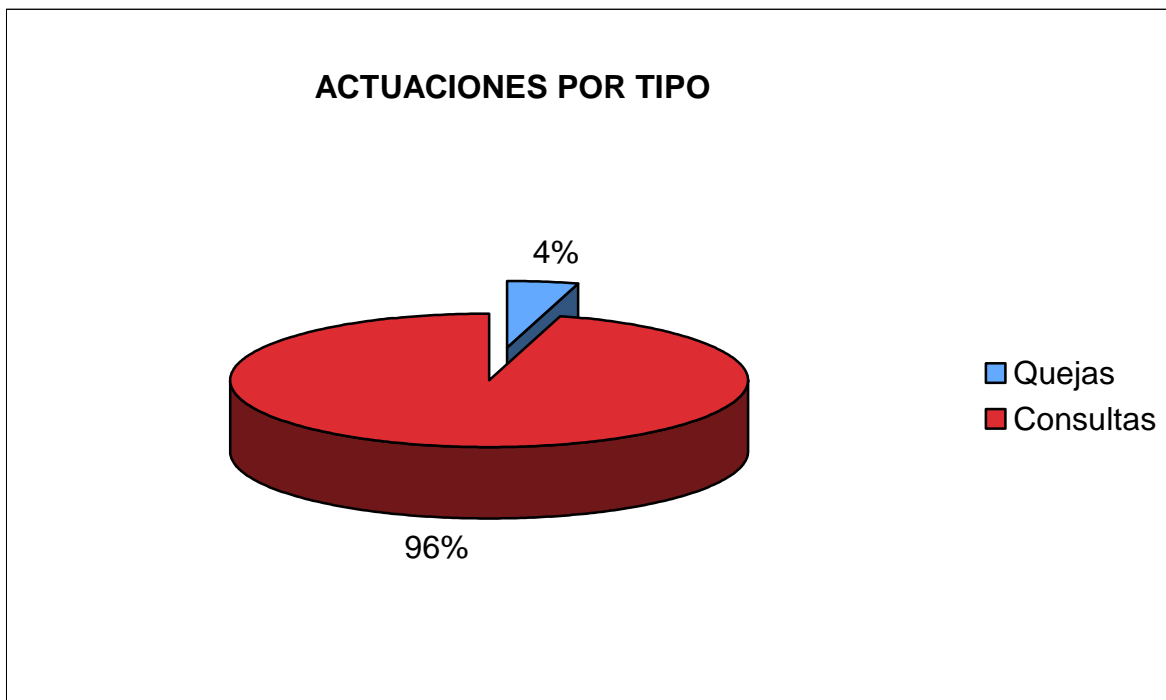


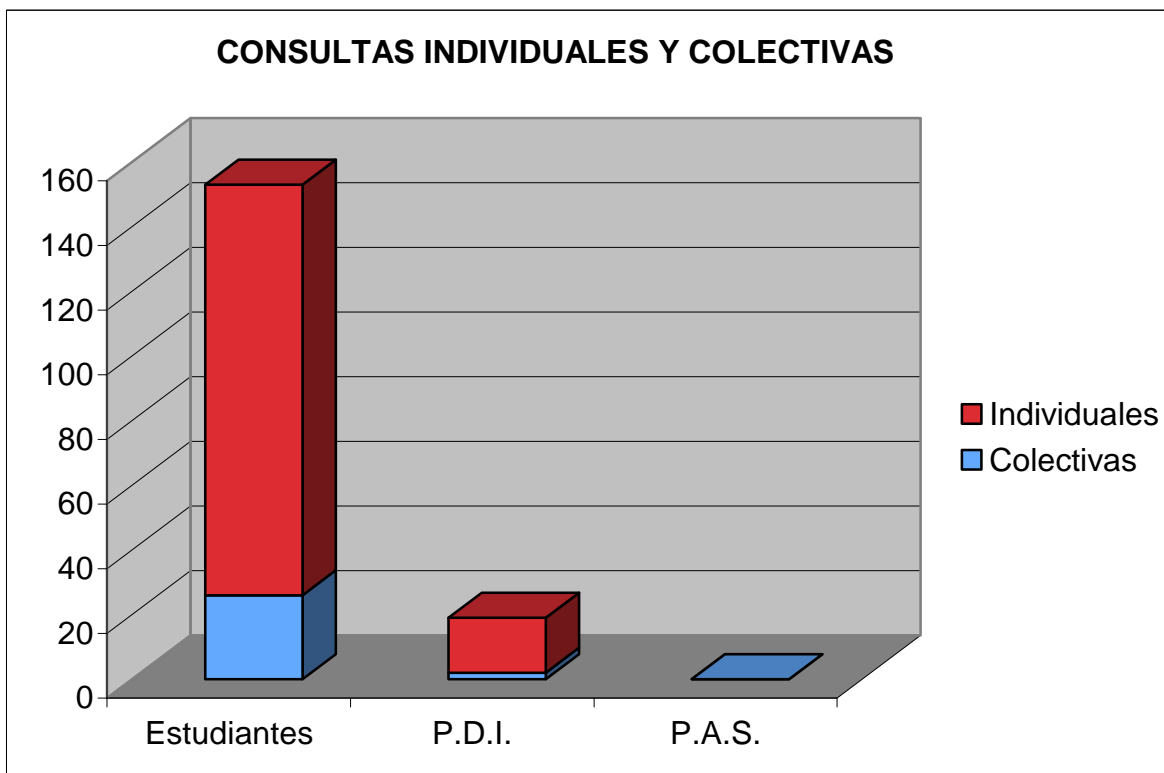
DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIONES POR GÉNERO



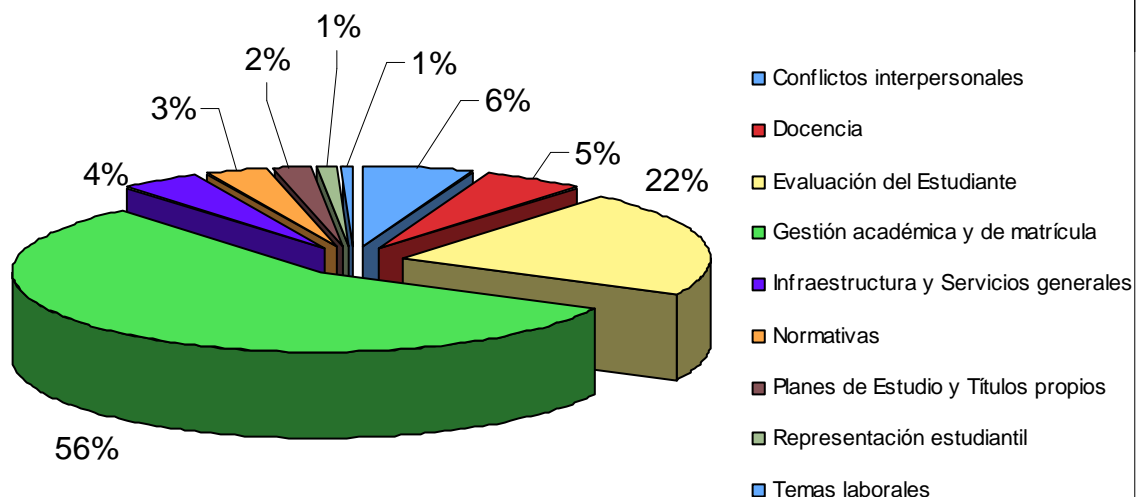
DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIONES POR SECTORES Y GÉNERO



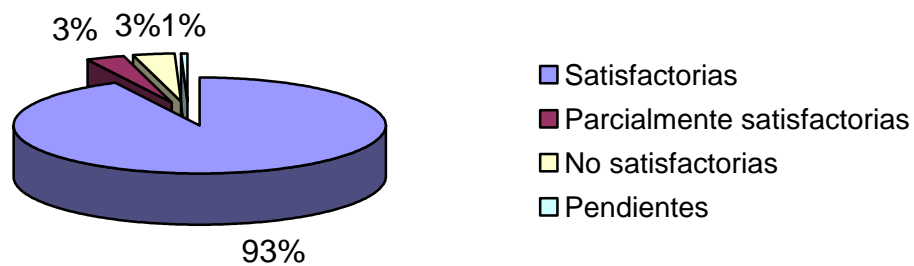


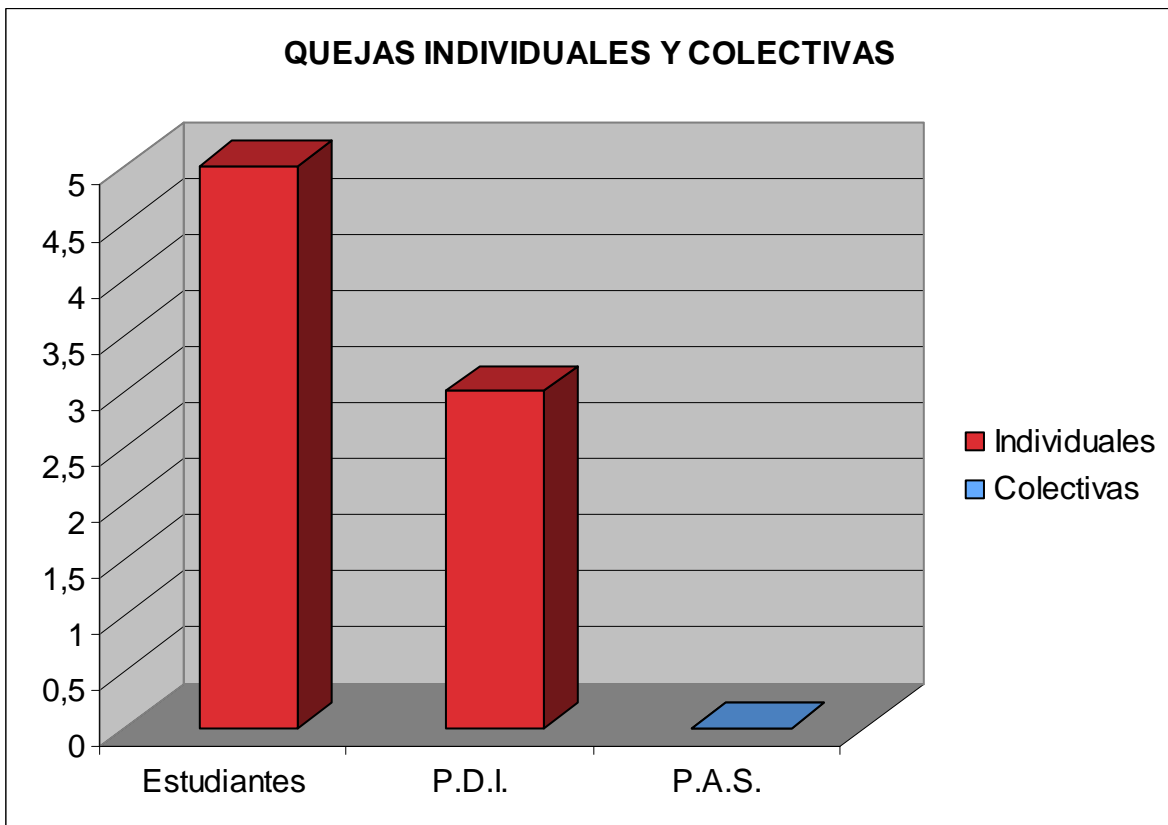
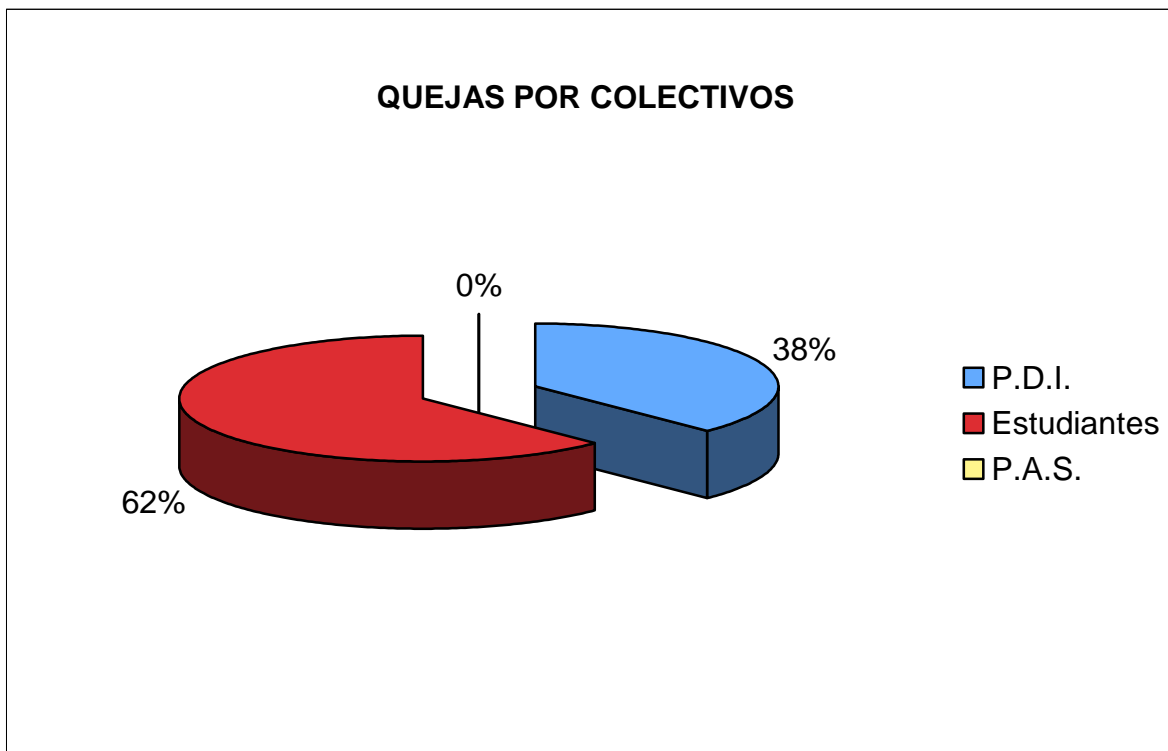


CONSULTAS POR ÁREA TEMÁTICA

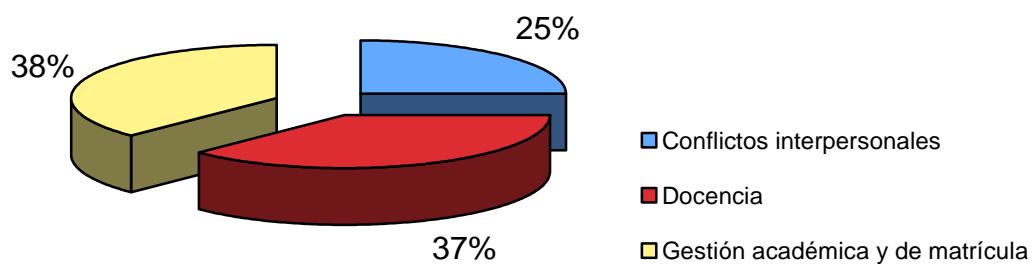


DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS POR VALORACIÓN

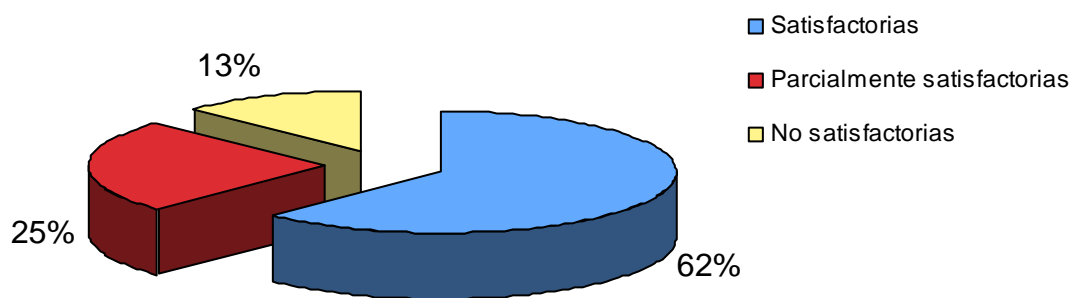




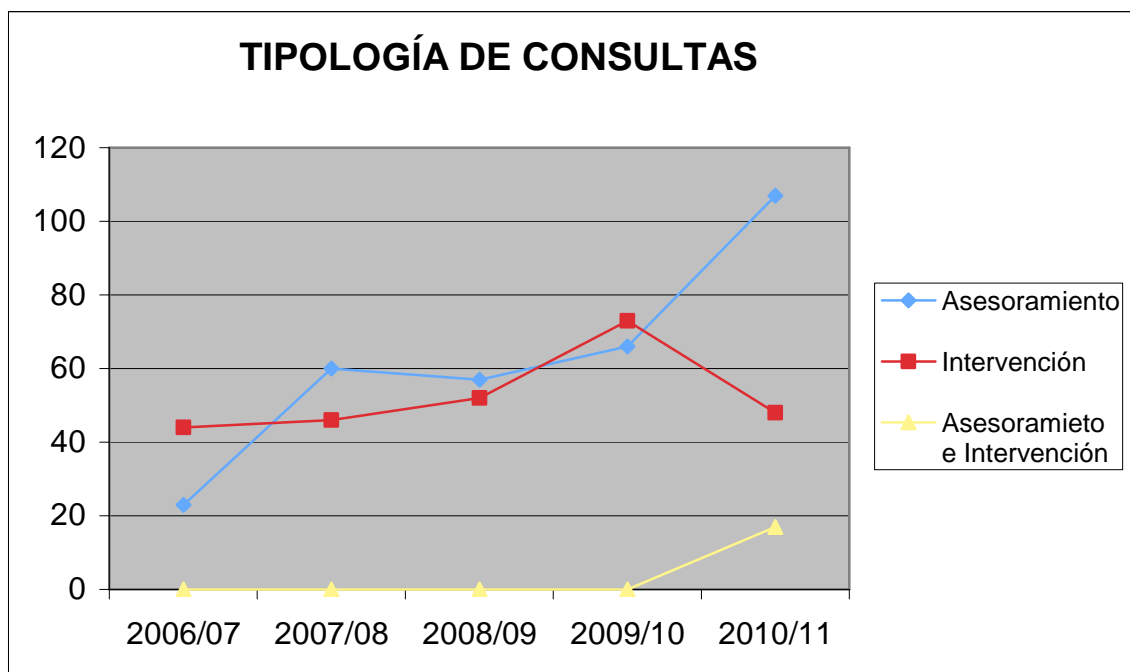
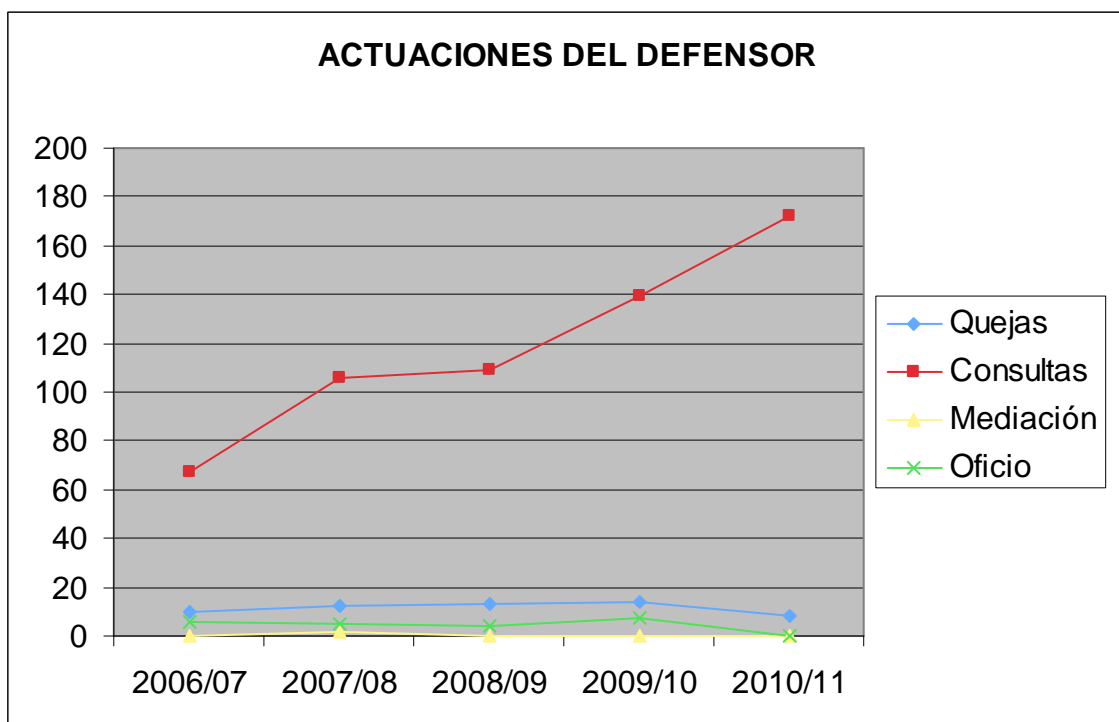
QUEJAS POR ÁREA TEMÁTICA

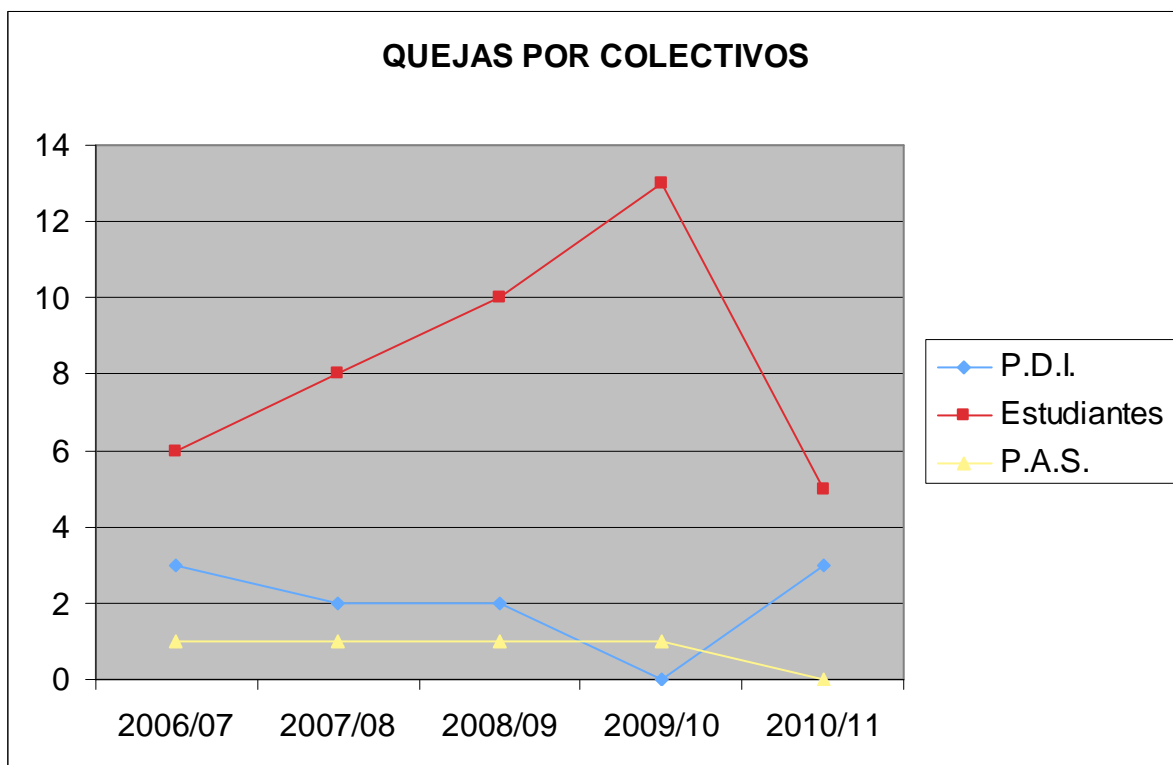
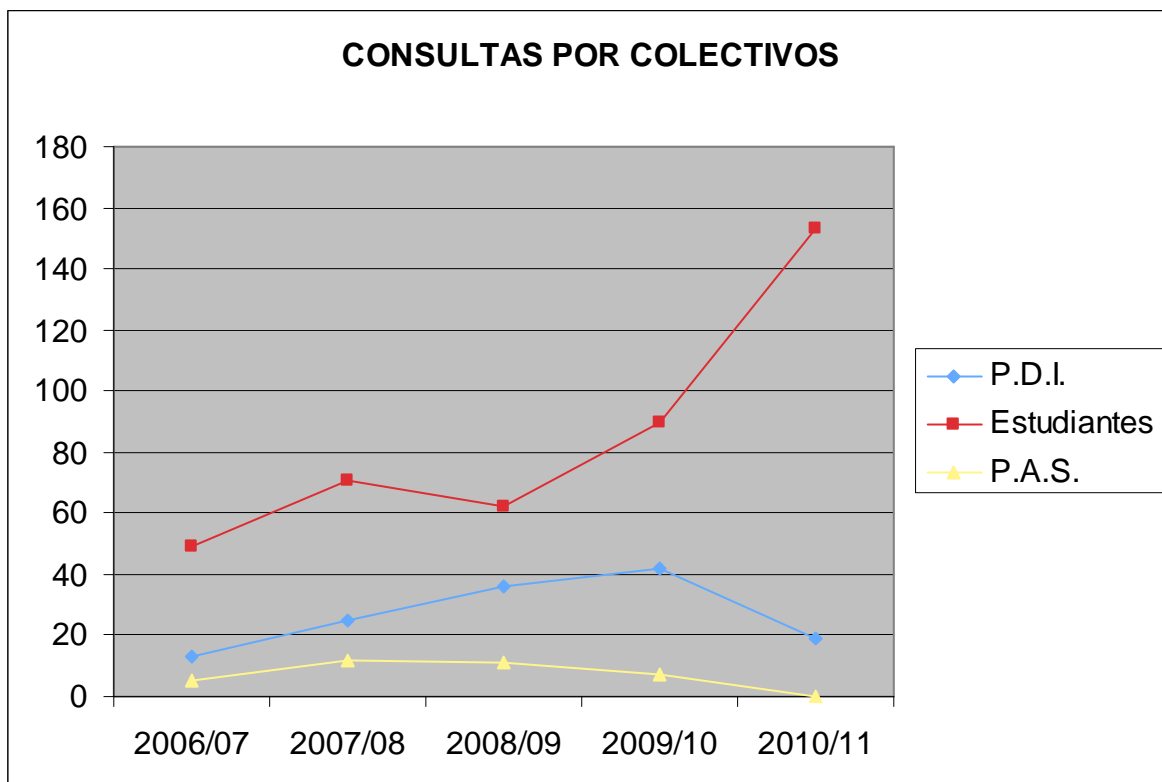


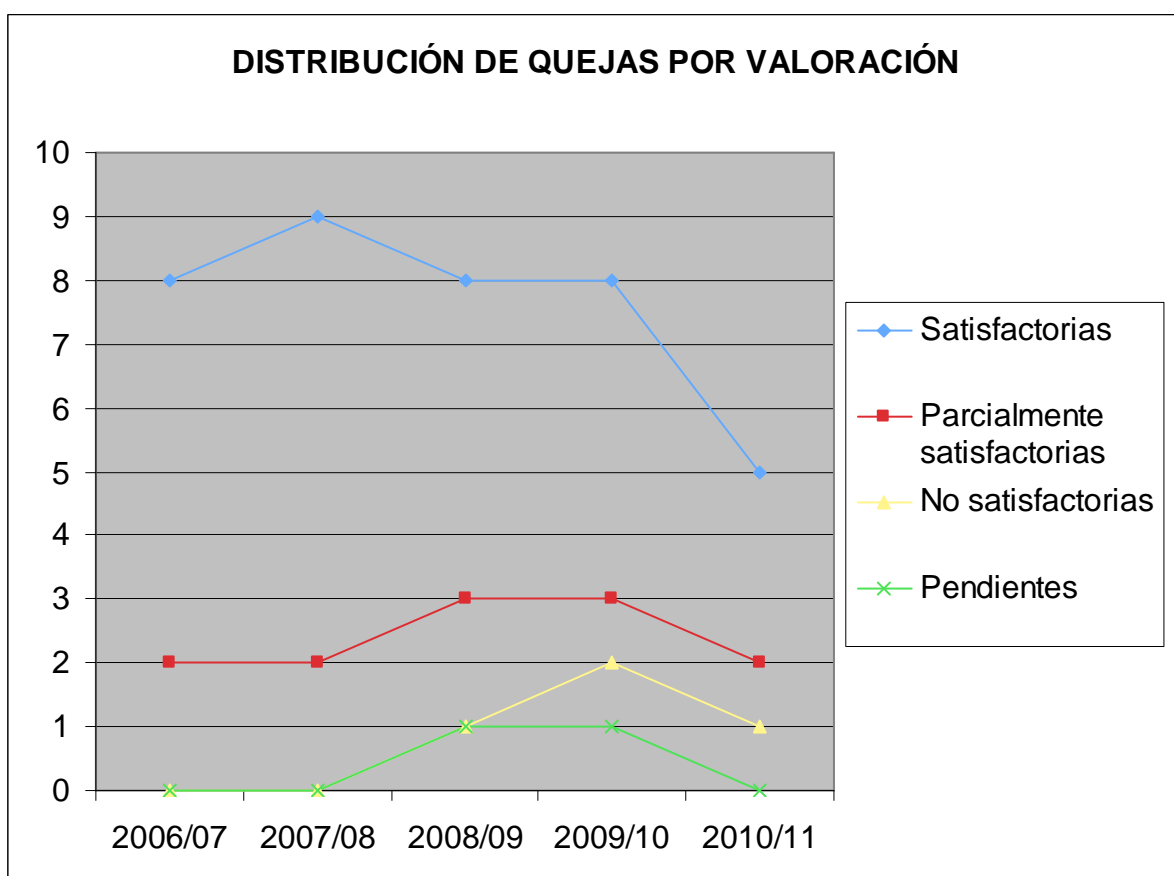
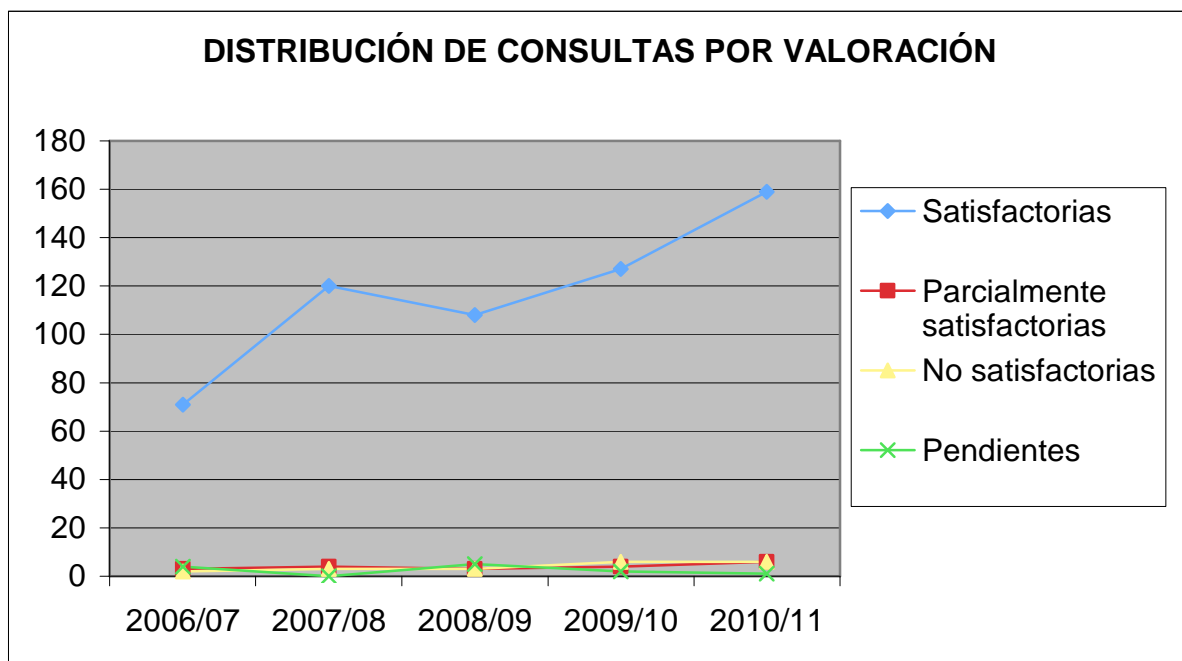
DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR VALORACIÓN



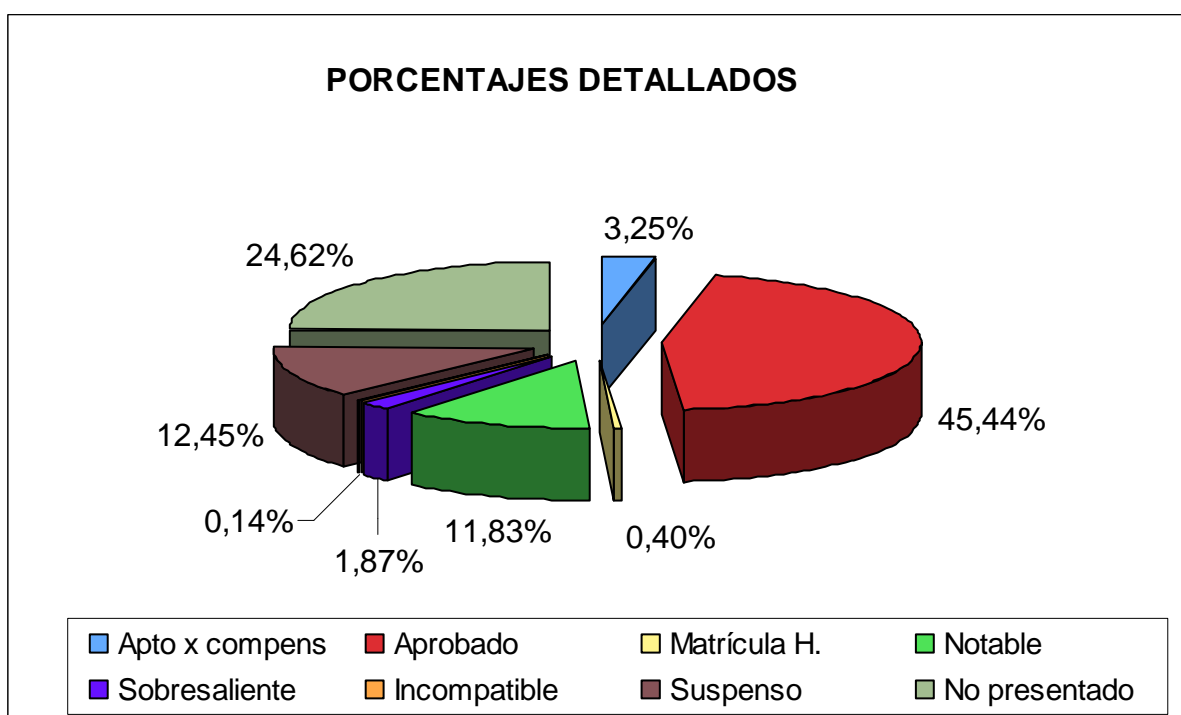
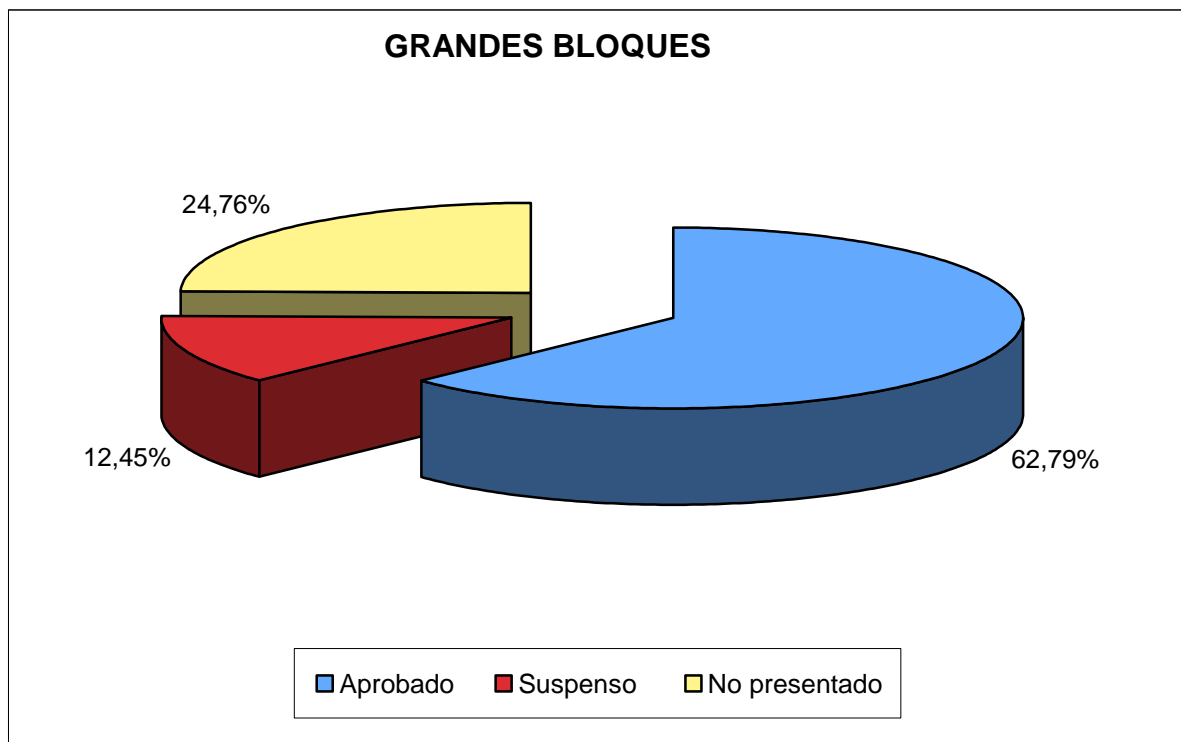
2. Cuadros comparativos por cursos académicos.







3. Rendimiento en asignaturas extinguidas en 2010-11.





UNIVERSIDAD
DE LA RIOJA

Dirección postal:
Oficina del Defensor Universitario.
Edificio Filología.
C/ San José de Calasanz s/n.
26004 Logroño (La Rioja)
ESPAÑA

Correo electrónico: defensor.universitario@unirioja.es

Teléfono: (+34) 941 299226
Fax: (+34) 941 299619

Defensor Universitario
D. José María Aguirre Oraa

Oficina Administrativa
D.ª Isabel Lerena Ruiz

Dirección de internet: <http://www.unirioja.es/universidad/defensor/>

Reglamento del Defensor del Universitario: <http://www.unirioja.es/universidad/defensor/>