



**UNIVERSIDAD
DE LA RIOJA**

MEMORIA DE ACTIVIDADES DEL

Defensor Universitario

CURSO 2013/14

(1 de septiembre de 2013 / 31 de agosto de 2014)



ÍNDICE

Presentación	3
I. La Oficina del Defensor Universitario	6
1. Medios humanos y materiales	6
2. Acciones de difusión	7
3. Evaluación	8
II. Actuaciones del Defensor del Universitario durante el curso 2012-2013	9
1. Consultas	9
2. Quejas	12
3. Mediación	12
4. Expedientes de Oficio	13
5. Informes	14
III. Esquema global de funcionamiento de la Institución	15
IV. Relaciones institucionales externas	16
1. Reuniones Defensores G-9	16
2. Encuentro Estatal de Defensores Universitarios	17
3. Reuniones de la Comisión Ejecutiva de la CEDU	17
V. Recomendaciones y propuestas	18
VI. Resumen de datos	22
VII. Gráficos	24
1. Curso 2013-2014	
1.1 Actuaciones por origen	24
1.2 Distribución de actuaciones por género	24
1.3 Distribución de actuaciones por sectores y género	25
1.4 Actuaciones por tipo	25
1.5 Actuaciones mensualizadas	26
1.6 Consultas por colectivo	26
1.7 Consultas individuales y colectivas	27
1.8 Consultas por área temática	27
1.9 Distribución de consultas por valoración de resultados	28
1.10 Quejas por colectivo	28
1.11 Quejas individuales y colectivas	29
1.12 Quejas por área temática	29
1.13 Distribución de Quejas por valoración de resultados	30
2. Cuadros comparativos por cursos académicos	
2.1 Actuaciones del Defensor	31
2.2 Tipología de consultas	31
2.3 Consultas por colectivo	32
2.4 Quejas por colectivo	32
2.5 Distribución de Consultas por valoración de resultados	33
2.6 Distribución de Quejas por valoración de resultados	33



PRESENTACIÓN

El Defensor Universitario, según establece su Reglamento 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 académico 2013-2014, me corresponde presentar al Claustro la Memoria de mi actuación.

Esta Memoria ha tratado de omitir todos aquellos datos que puedan afectar al deber de confidencialidad del Defensor respecto a los asuntos tramitados y a la identidad de las personas que han demandado su intervención. Además esta Memoria tiene el propósito de alcanzar dos objetivos fundamentales: por una parte, dar cuenta al Claustro del trabajo realizado durante el curso 2013-2014; por otra, servir de instrumento de examen y mejora del funcionamiento de la Universidad de La Rioja. Por ello, de la actuación del Defensor Universitario durante el curso 2013-2014 pueden destacarse los siguientes aspectos:

En *primer lugar*, hay que indicar que los expedientes de Consulta han decrecido. En concreto han disminuido un 28% respecto al curso 2012-2013. Al igual que en cursos anteriores, la Consulta ha sido el procedimiento más utilizado por los usuarios con una enorme diferencia sobre los demás tipos de expediente. Los expedientes de Consulta representan el 97% de las actuaciones del Defensor Universitario, frente al 2% de Quejas y el 1% de Oficios. Si el curso académico 2013-2014 han descendido los expedientes de consulta, se debe (lo hemos constatado fehacientemente) a que también los estudiantes se han dirigido en sus demandas en este curso al Consejo de Estudiantes para buscar asesoramiento en una proporción mucho más grande que en cursos anteriores. El aumento de su actividad ha hecho que la nuestra decrezca.

Esta modalidad de actuación del Defensor -sin duda la más ágil- permite resolver de manera satisfactoria un buen número de “reclamaciones leves”, y cumple además 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.

La puesta en marcha de las nuevas titulaciones adaptadas al EEES y, en consecuencia, la transformación de muchos procesos académicos ha tenido en



esta Institución una especial incidencia en su faceta de asesoramiento e información, fundamentalmente con relación a los estudiantes. La Oficina del Defensor ha sido, en este sentido, destino de muchas solicitudes de información o asesoramiento referidas al nuevo marco académico.

En *segundo lugar*, se constata que el número de Quejas formalizadas representa el 2% de las actuaciones de la Oficina del Defensor. No son muchas 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.

En *tercer 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 (9%), y con poca incidencia los miembros del Personal de Administración y Servicios (3%). 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, aunque también este curso han sido frecuentes las Consultas colectivas.

En *cuarto lugar*, si observamos la distribución cronológica de actuaciones, podemos constatar un aumento de Consultas e Intervenciones en los períodos de examen y matrícula. Concretamente los meses de Octubre de 2013, Febrero, Junio y sobre todo Julio de 2014 han sido enormemente densos en este capítulo.

Y en *quinto 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 (representan el 74 %) de este apartado lo constituyen en primer lugar los problemas de evaluación de las asignaturas y en segundo lugar las cuestiones referentes a la gestión académica y la matrícula.

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 acuerdo 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 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.

En el terreno de los agradecimientos, en primer lugar debo dar vivamente las gracias a la responsable de la Oficina del Defensor Universitario, D^a Esther Lapeña Jiménez, por su excelente trabajo en las tareas que le competen y por su habilidad en el terreno jurídico de cara a un asesoramiento competente.

Mi agradecimiento se dirige igualmente a cuantas personas han colaborado con esta Oficina del Defensor a lo largo del curso pasado. 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 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 con los servicios de D.^a Esther Lapeña, responsable administrativa de la misma.

La Oficina del Defensor durante el año 2014 ha contado con una dotación presupuestaria global de **3.297 €** de acuerdo al siguiente desglose:

2	Gastos corrientes				2.793
22	Material, suministros y otros			1.463	
220	Material no inventariable		399		
220.00	Material de oficina y otro ordinario no inventariable	399			
222	Comunicaciones		532		
222.00	Comunicaciones telefónicas	532			
226	Gastos diversos		532		
226.01	Atenciones protocolarias representativas	532			
23	Indemnizaciones por razón del servicio			1.330	
230	Dietas		665		
230.00	Dietas	665			
231	Locomoción		665		
231.00	Locomoción	665			
6	Inversiones reales				504
62	Inversión nueva asociada al funcionamiento operativo de los servicios			504	
625	Inversión en mobiliario y enseres		--		
625.00	Equipamiento general mobiliario	--			
626	Inversión en equipos proceso informáticos		504		
626.00	Equipamiento general informático	504			
Total					3.297

Se ha mantenido la dotación en el presupuesto de 2014 respecto del 2013 en la partida de gastos corrientes y de inversiones reales.

11 DEFENSOR UNIVERSITARIO

CÓDIGO Y DESCRIPCIÓN	2014	2013	DIFERENCIA	%
2 GASTOS CORRIENTES	2.793	2.793	0	0,0
22 MATERIALES, SUMINISTROS Y OTROS	1.463	1.463	0	0,0
220 MATERIAL NO INVENTARIABLE	399	399	0	0,0
220.00 MAT. OFIC. Y OTRO ORD. NO INVENT.	399	399	0	0,0
222 COMUNICACIONES	532	532	0	0,0
222.00 COMUNICACIONES TELEFÓNICAS	532	532	0	0,0
226 GASTOS DIVERSOS	532	532	0	0,0
226.01 ATENCIONES PROTOC. REPRES.	532	532	0	0,0
23 INDEM. RAZÓN DEL SERVICIO	1.330	1.330	0	0,0
230 DIETAS	665	665	0	0,0
230.00 DIETAS	665	665	0	0,0
231 LOCOMOCIÓN	665	665	0	0,0
231.00 LOCOMOCIÓN	665	665	0	0,0
6 INVERSIONES REALES	504	504	0	0,0
62 INV.NUEVA AS.FUNC.OPERAT. DE LOS SERVICIOS	504	504	0	0,0
626 INV. EN EQUIPOS PROCESO INFORMÁTICOS	504	504	0	0,0
626.00 EQ. GRAL. INFORMÁTICOS	504	504	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 2013-2014, al margen de los habituales encuentros del Defensor con diversos colectivos universitarios, cabe destacar las siguientes acciones:

1ª Mantenimiento y actualización de la página Web del Defensor del Universitario. 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.

2ª 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 2013-2014 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 UNIVERSITARIO DURANTE EL CURSO 2013-2014

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.

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 del Defensor. 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 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.

Desde el 1 de septiembre de 2013 al 31 de agosto de 2014 se han abierto 89 expedientes de Consulta. Según los datos que se pueden consultar en los gráficos, es significativo que la mayoría de las consultas las realicen los estudiantes (78), después el personal docente e investigador (9), mientras que hay pocas realizadas por el personal de administración y servicios (2).

Respecto a los temas de consulta, los dos grandes bloques lo constituyen en primer lugar los problemas de evaluación de las asignaturas (48%) y en segundo lugar las cuestiones referentes a gestión académica y matrícula (26%)

Nº expte.	TEMA	Fecha
81/2013/C	Malos horarios en Relaciones Laborales	04/10/2013
82/2013/C	Incompatibilidad de horarios	20/09/2013
83/2013/C	Desacuerdo en la valoración de méritos para contrato predoctoral	02/10/2013
84/2013/C	Posibilidad de solicitar cambio de fechas de exámenes	04/10/2013
85/2013/C	Becas del País Vasco	08/10/2013
86/2013/C	Formación universitaria en alumnos	10/10/2013



Nº expte.	TEMA	Fecha
87/2013/C	Regulación de las prácticas para tiempo parcial en la guía docente	14/10/2013
88/2013/C	Información sobre huelga	23/10/2013
89/2013/C	Prácticas en Educación Infantil	30/10/2013
90/2013/C	Matrícula incompleta a falta del TFG	07/11/2013
91/2013/C	Consideración del POD en la asignación de los TFG	07/11/2013
92/2013/C	Evaluación de alumno a tiempo parcial	10/11/2013
93/2013/C	Cumplimiento de plazos de publicación de notas	02/12/2013
94/2013/C	Coincidencia de exámenes	04/12/2013
95/2013/C	Evaluación por compensación	04/12/2013
96/2013/C	Tardanza en la expedición de título	11/12/2013
01/2014/C	Paralización de tesis doctoral	10/01/2014
02/2014/C	Modificación de POD por circunstancias sobrevenidas	10/01/2014
03/2014/C	Pago de matrícula sin resolución de beca MEC	21/01/2014
04/2014/C	Publicación de calificaciones y protección de datos	21/01/2014
05/2014/C	Ambigüedad en el enunciado de un examen	30/01/2014
06/2014/C	Falta de respeto de profesor a un alumno	30/01/2014
07/2014/C	Expira el plazo de adaptación a grado por esperar a la resolución de compensación	03/02/2014
08/2014/C	Amenazas a un profesor	03/02/2014
09/2014/C	Falta de acceso al temario de asignatura on-line	05/02/2014
10/2014/C	Convocatoria extraordinaria	06/02/2014
11/2014/C	Revisión de examen	10/02/2014
12/2014/C	Consecuencias de copiar en examen	10/02/2014
13/2014/C	Tribunales de 5ª y 6ª	11/02/2014
14/2014/C	Acceso a examen en revisión on-line	11/02/2014
15/2014/C	Imposibilidad de pedir cambio a tiempo parcial a pesar de estar trabajando	13/02/2014
16/2014/C	Revisión de exámenes on-line	13/02/2014
17/2014/C	Coincidencia de horarios	14/02/2014
18/2014/C	Falta de acceso al temario de Ciencias del Trabajo	23/02/2014
19/2014/C	Dudas sobre Grado	19/02/2014
20/2014/C	Revisión de examen	12/02/2014
21/2014/C	Centralización de quejas de Ciencias del Trabajo remitidas al Consejo de Estudiantes	28/02/2014
22/2014/c	Imposibilidad de ampliar matrícula en febrero en Grado	28/02/2014
23/2014/C	Deficiencias en Ciencias del Trabajo	03/03/2014
24/2014/C	Reconocimiento de ECTS por FP	06/03/2014
25/2014/C	Informe quejas de alumnos sobre la docencia de la asignatura de ESTII	10/03/2014
26/2014/C	Posible mobbing laboral	12/03/2014
27/2014/C	Ausencia a clase por baja continuada del alumno	12/03/2014
28/2014/C	Diferencias con profesora	21/03/2014
29/2014/C	Reposo médico y evaluación asignatura de Educación Física	21/03/2014
30/2014/C	Tribunal extraordinario de 3ª y 4ª	21/03/2014
31/2014/C	Desconocimiento de plazos de extinción de titulación de PSC	24/03/2014
32/2014/C	Horarios de exámenes de diferentes cursos	10/04/2014
33/2014/C	Evaluación a alumno que no asiste a clase	10/04/2014
34/2014/C	Cambio de tutor en TFG	15/04/2014



Nº expte.	TEMA	Fecha
35/2014/C	Evaluación a alumno que no asiste a clase	15/04/2014
36/2014/C	Devolución de beca	28/04/2014
37/2014/C	Intromisión en el correo electrónico	30/04/2014
38/2014/C	Desavenencias con profesora	29/05/2014
39/2014/C	Plazo para pedir título	30/05/2014
40/2014/C	Evaluación por compensación	04/06/2014
41/2014/C	Diferencias con tutor TFG	05/06/2014
42/2014/C	Acusación sin pruebas de copiar en examen	12/06/2014
43/2014/C	Responsabilidades del coordinador de Erasmus	14/07/2014
44/2014/C	Incumplimiento de la guía docente	17/07/2014
45/2014/C	Evaluación por compensación de asignaturas extinguidas	20/06/2014
46/2014/C	Evaluación por compensación en Grado	20/06/2014
47/2014/C	Asignaturas de Libre Elección para Cc de la Música	25/06/2014
48/2014/C	Incumplimiento de plazos en publicación de notas	24/06/2014
49/2014/C	Incumplimiento de la guía docente	26/06/2014
50/2014/C	Permanencia y segundas matrículas	27/06/2014
51/2014/C	Horarios Profesor Asociado incompatibles con actividad profesional	27/06/2014
52/2014/C	Pruebas prácticas a Estudiantes de Erasmus que están fuera	30/06/2014
53/2014/C	Evaluación por compensación de asignaturas ya extinguidas	02/07/2014
54/2014/C	Criterios de corrección	07/07/2014
55/2014/c	Prácticas en asignatura extinguida	07/07/2014
56/2014/C	Prórroga plazo cierre de actas para prácticas extracurriculares	08/07/2014
57/2014/C	Revisión de examen	09/07/2014
58/2014/C	Evaluación por compensación de asignaturas extinguidas	11/07/2014
59/2014/C	Acoso laboral	10/07/2014
60/2014/C	Modificación sobrevenida de criterios de evaluación	14/07/2014
61/2014/C	Exceso en el límite de créditos en matrícula	15/07/2014
62/2014/C	Revisión de examen	15/07/2014
63/2014/C	Revisión de examen	15/07/2014
64/2014/C	Criterios de evaluación confusos	17/07/2014
65/2014/C	Listas de espera	18/07/2014
66/2014/C	Fallo sistema en período de matrícula	18/07/2014
67/2014/C	Imposibilidad de contactar con profesora	18/07/2014
68/2014/C	Incumplimiento requisitos de permanencia	18/07/2014
69/2014/C	Adelanto de convocatoria para Grado	21/07/2014
70/2014/C	Procedimiento matrícula	23/07/2014
71/2014/C	Información errónea sobre expediente académico	25/07/2014
72/2014/C	Error en tiempo de dedicación en matrícula	28/07/2014
73/2014/C	Exigencia de reintegro de matrícula no anulada procedimentalmente	01/08/2014

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 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.

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 2013 al 31 de agosto de 2014 se han abierto 2 expedientes de Queja.

EXPTE.	TEMA	FECHA
03/2013/Q	Queja contra las novatadas	01/10/2013
04/2013/Q	Incompatibilidad de ayudas sociales con la reducción de jornada	03/10/2013

3. Mediación

Cuando todas las partes implicadas acepten su mediación, el Defensor Universitario puede actuar como tercero imparcial 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 2013-2014 no se ha abierto ningún expediente de Mediación.

4. Expedientes de Oficio

El Reglamento del defensor del 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, el Defensor 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, el Defensor 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 del Defensor y que dado su contenido pueden tener repercusión en el conjunto de la comunidad universitaria.

Del 1 de septiembre de 2013 al 31 de agosto de 2014 se ha abierto 1 expedientes de Oficio.

EXPTE.	TEMA	FECHA
05/2013/OF	Recorte Becas Erasmus y Séneca	05/11/2013

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 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.

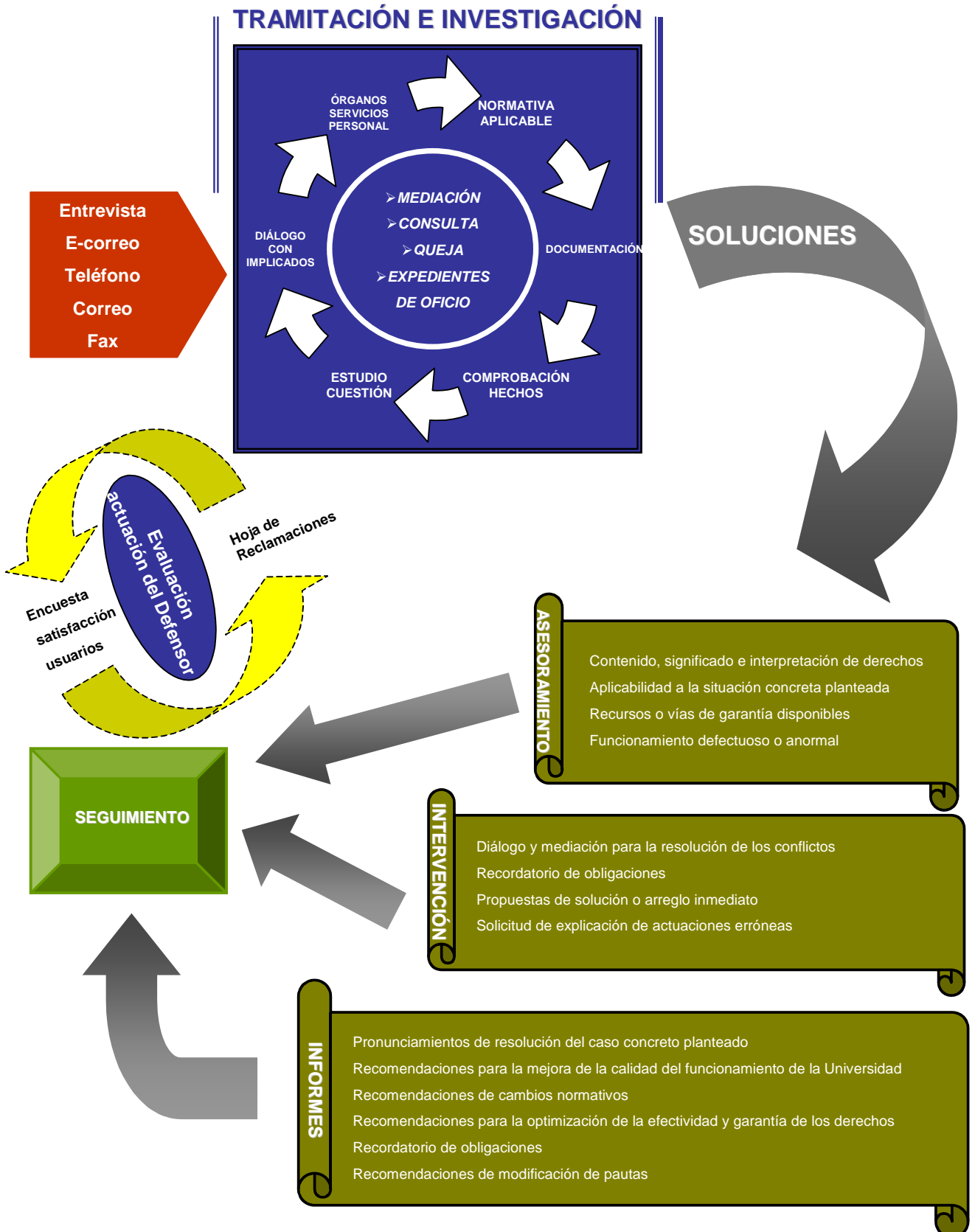
La realización de los mismos responde habitualmente a una exigencia propia de la tramitación del procedimiento en cuestión, pero asimismo se ha utilizado, en el seno de algunos expedientes de Consulta, cuando la naturaleza de la cuestión o el asunto planteado así lo aconsejaba.

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 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.

Este curso académico se han realizado tres Informes.

FECHA	TEMA
05/11/2013	Informe sobre la Normativa de Acción Social
31/01/2014	Informe sobre la publicación de calificaciones y la protección de datos de carácter personal
31/01/2014	Informe sobre novatadas

III. ESQUEMA GLOBAL DE FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN





IV. RELACIONES INSTITUCIONALES EXTERNAS

1. Reuniones Defensores G-9

Del 12 al 13 de septiembre de 2013 se reunieron en la Universidad de La Rioja los Defensores Universitarios del G-9. Los temas tratados fueron los siguientes:

- Normativas de Progreso y Permanencia de los estudiantes
- Asignaturas con índice de suspensos anómalamente altos
- Estudiantes y problemas de tasas académicas
- Problemática de becas

En febrero de 2014 los Defensores Universitarios del G-9 se reunieron en Madrid durante los días 20 y 21 para abordar los siguientes asuntos:

- Compatibilización de estudios y trabajo: la figura del estudiante a tiempo parcial
- Casos concretos y significativos
- Evaluación del profesorado por parte de los alumnos. Sistemas utilizados y repercusiones para los profesores.
- Problemas con el reconocimiento de créditos de los estudiantes.

Del 19 al 20 de Junio de 2014 se reunieron en la Universidad del País Vasco en Donosti los Defensores Universitarios del G-9. Las cuestiones tratadas fueron las siguientes:

- Aplicación del decreto Wert en las diferentes universidades
- Responsabilidades y actuación de los Departamentos y Centros en asignaturas con altos índices de suspensos
- Casos en los que concurren problemas psicológicos
- Impunidad/sanciones de los Departamentos ante conductas graves del profesorado, el PAS y el alumnado.



2. Encuentro Estatal de Defensores Universitarios

Del 6 al 8 de Noviembre de 2013 se celebró en Sevilla en la Universidad de Sevilla y en La Universidad Pablo Olavide el XVI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios Españoles. Además de la Asamblea de la Conferencia de Defensores, los temas tratados fueron:

- Mesa A. La Mediación en las Defensorías Universitarias
- Mesa B. Evaluación y calificación en el Ects: Análisis de casos y conflictos en las Defensorías Universitarias
- Mesa C. Derecho y Políticas sociales: Las Defensorías Universitarias ante la crisis y los recortes. Problemática de las becas.
- Mesa D. Guías Docentes como contrato de aprendizaje

3. Reuniones de la Comisión Ejecutiva de la CEDU

Al ser elegido en el Encuentro de Sevilla de 2013 miembro de la Comisión Ejecutiva de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, he asistido durante este período a las siguientes reuniones de dicha omisión Ejecutiva:

- 11/12/2013: Palma de Mallorca
- 19/20/01/2014 : Madrid
- 8-9/05/2014: Cádiz

V. RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS

Es mi propósito plantear ciertas recomendaciones y propuestas que puedan ayudar a mejorar la calidad de los servicios que presta la Universidad de La Rioja. A tenor del artículo 30.1 del Reglamento del Defensor, éste es uno de los cometidos que le competen al presentar sus Memorias anuales. En ese marco, desde la perspectiva de la tarea asumida por el Defensor, cabría señalar varias cuestiones en las que, a mi juicio, debería incidirse.

1. Sigue siendo necesario asegurar y reforzar las acciones y mecanismos de información a los estudiantes y a los demás miembros de la Universidad. La puesta en marcha de una nueva estructura de titulaciones universitarias hace más compleja (esperemos que no sea más burocratizada) la actividad docente en su conjunto. 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 cuestiones o problemáticas 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 esta razón el cuidado en los canales y sistemas de información se convierten en objetivo prioritario. En esta línea me permito señalar tres recomendaciones. En primer lugar creo que la Oficina del Estudiante debe continuar su línea de mejora con una prestación de servicios cada vez más eficaz. En segundo lugar todos los servicios y organismos de la Universidad deberían ganar en información y atención adecuadas. En tercer lugar es imprescindible mantener el control estricto y la puntual actualización de la información disponible en la Web institucional, por parte de todos sus responsables, ya que resulta una herramienta esencial.

2. Esta situación explica también la dificultad de observar 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 ya señalados otros años: las convalidaciones de asignaturas y de créditos en enseñanzas de Grado y las adaptaciones a estas enseñanzas de antiguas titulaciones. Es verdad que 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. Constató que este curso académico que comienza se han agilizado estos

procesos, por lo que hay que felicitarse y continuar en su mejora. No hay que olvidar que otras Universidades (algunas de ellas Universidades privadas motivadas por su interés en captar alumnos con celeridad) establecen protocolos de convalidación más rápidos.

3. Parece conveniente, además, comentar en este apartado el tema de la correcta cumplimentación de los criterios de evaluación de Licenciaturas, Diplomaturas y Grados. Aquí ha habido una mejora constante con el paso de los años. A salvo 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. Se puede constatar 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. Esta exigencia es mayor aún en una situación en la que, al extinguirse 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. Aunque sea brevemente, quisiera referirme al presupuesto de la Oficina del Defensor Universitario. Pasó de 4.710 euros a 3.297 el año 2013, con un recorte del 30%, cantidad que se ha mantenido durante el año 2014. Este exiguo presupuesto hace muy dificultoso mantener un servicio de cierta calidad y ya no llegamos a cubrir necesidades. Por eso es de justicia exigir que se suba el presupuesto para el año 2015, con el fin de trabajar con cierta holgura. Nuestra historia muestra que nunca se ha gastado por gastar en la Oficina del Defensor tanto durante el mandato de Amelia Pascual como durante el mío, pero actualmente estamos bajo mínimos.

5. Debo también hacer algunos comentarios sobre otras cuestiones de la vida universitaria. El Decreto Ley del Ministerio de Educación de 14 de Abril de 2012 sigue pesando como una losa y planteando grandes problemas para el desarrollo de la actividad docente del profesorado y en lo referente a las tasas públicas de la Universidad y a la política de becas.

La nueva regulación de la actividad docente del profesorado ha alterado el normal funcionamiento de la actividad docente, al establecer criterios no acordados con anterioridad para implantar una regulación de hecho desigual de la actividad docente. Esto ha supuesto la ruptura de una seguridad jurídica anterior bien establecida y coherente. Con dicho Decreto-ley se ha roto arbitrariamente el principio de igualdad en la actividad docente. La gran mayoría del sector universitario sigue considerando esta ley como un instrumento para recortar

recursos económicos y para eliminar personal del ámbito docente, sin un planteamiento acordado y dialogado para regular más adecuadamente la actividad docente en la Universidad. Y esto causa pesar y desasosiego.

Por otra parte el aumento de las tasas públicas en los estudios de Master y en 2ª, 3ª y 4ª matrícula, aun estando una gran mayoría de acuerdo en que debía producirse un alza, sigue resultando excesivo, con lo que las clases más modestas están viendo sensiblemente restringido su acceso a los estudios universitarios y su mantenimiento en ellos. La igualdad real y efectiva de todos a una enseñanza universitaria se estaba viendo seriamente comprometida.

Otro punto sobre el que hay que llamar la atención es el relativo a las becas. Aquí aparecen dos problemas fundamentales: en primer lugar el aumento de la nota académica para la obtención de las becas y en segundo lugar la inseguridad provocada por la variación de la cantidad económica a percibir según los diferentes baremos establecidos. Esta nueva política, a pesar de que el Ministerio ha señalado que la dotación de las becas va a experimentar un aumento, ha sido duramente contestada por la Conferencia de Rectores y numerosos colectivos universitarios. Sin embargo, el Ministerio se ha negado a cambiar sus criterios.

6. Cuestión aparte y decisiva lo constituye el tema de la investigación universitaria, en agravante caída, con una disponibilidad cada vez menor de recursos económicos y materiales. Si el descenso sigue produciéndose, se auguran malos tiempos para las universidades y para la sociedad en su conjunto. Todos los especialistas advierten que una sociedad con futuro es una sociedad que invierte en investigación lo máximo posible, porque es un eje fundamental de nuestro desarrollo científico, cultural y social. Hago mía la reflexión que la Comisión de I+D de la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas señala en un Manifiesto elaborado este mes de noviembre de 2014 en Granada: «En lo relativo a la situación presupuestaria de las Universidades, es necesario manifestar el malestar existente al constatar la *congelación o la reducción de los presupuestos* en la mayor parte de las universidades españolas, una situación que se viene repitiendo en los últimos años y que está abocando al sector universitario español a un estado de extraordinaria dificultad para poder llevar a cabo sus funciones básicas, y muy especialmente la investigación. Se hace cada vez más evidente la necesidad absoluta de establecer lo que debe ser la financiación básica de las universidades»

7. La Universidad debe ser un espacio de docencia y de investigación, de confrontación de ideas y de perspectivas para que la vida ciudadana de nuestras sociedades no se convierta en un desierto, en una prisión o en un circo. Por todo lo señalado anteriormente, el ánimo de los docentes y de los investigadores ha



bajado muchos enteros en la práctica de la vida universitaria. Recortes económicos, despido de profesores, estructuración desigual de la docencia, poca renovación de los puestos perdidos por jubilación, etc... aumentan el desánimo de los docentes, sobre todo el de nuestros jóvenes. Yo así lo veo. Y quisiera animar en estos tiempos, a pesar de todo, a todos los componentes de nuestra Universidad, a los estudiantes, pero sobre todo a los miembros del PDI y del PAS para que nuestra actividad continúe regida por la pasión por el saber y el buen hacer, por la ilusión de poner ese saber y nuestras prácticas académicas y profesionales al servicio de la justicia y de la libertad de todos. No seamos derrotistas, intentemos extender el campo de lo que debiera ser justo, de la justicia para todos, más allá de la legalidad establecida. Esta es, a mi entender, la mayor tarea humana. Y esta es una tarea universitaria, de todos los miembros de la Universidad. Y es una tarea que desean y esperan todos nuestros compañeros y compañeras. Nuevos tiempos vendrán, espero que mejores, si nos empeñamos en ello.

VI. RESUMEN DE DATOS**ACTUACIONES**

Consultas	89
Quejas	2
Oficios	1
Mediación	0

CONSULTAS POR ORIGEN

	Individual	Colectiva	TOTALES
Estudiantes	73	5	78
PDI	8	1	9
PAS	2	0	2

CONSULTAS POR TIPO

Asesoramiento	77
Intervenciones	12

CONSULTA POR ÁREA TEMÁTICA

Conflictos interpersonales	6
Docencia	9
Evaluación del estudiante	42
Gestión académica y de matrícula	23
Infraestructuras y Servicios generales	2
Normativas	1
Becas	2
Temas laborales	4



QUEJAS POR ORIGEN

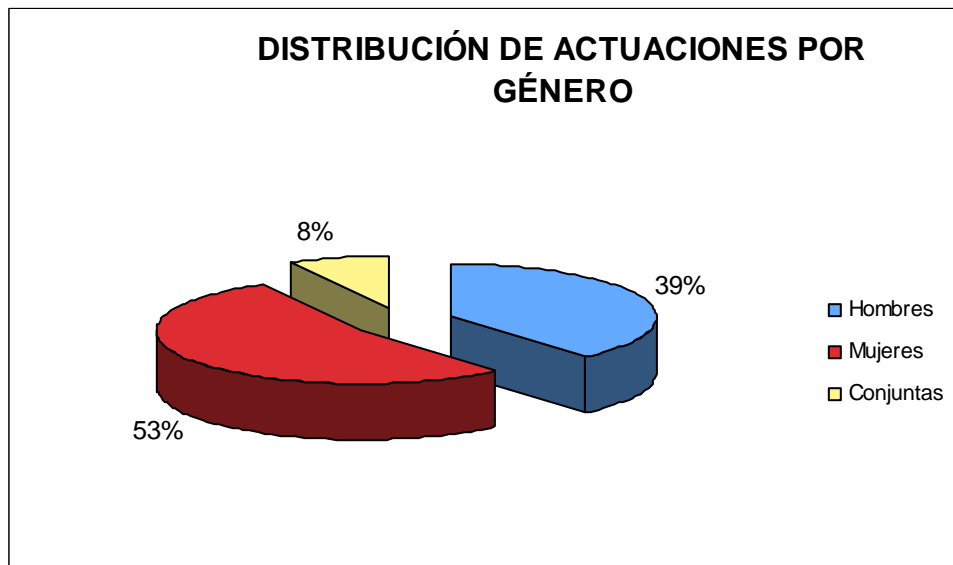
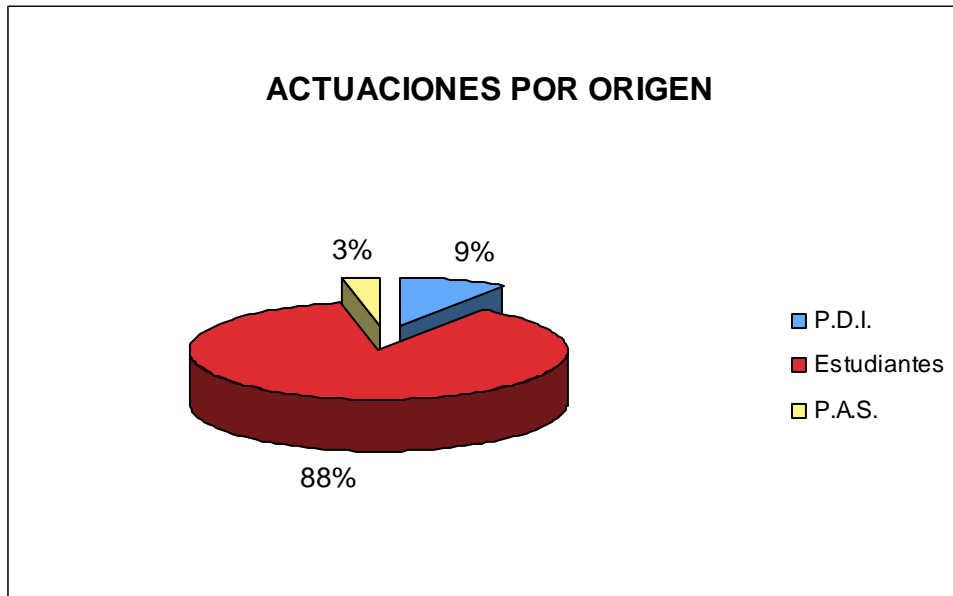
	Individual	Colectiva	TOTALES
Estudiantes	-	-	-
PDI	-	-	-
PAS	1	1	2

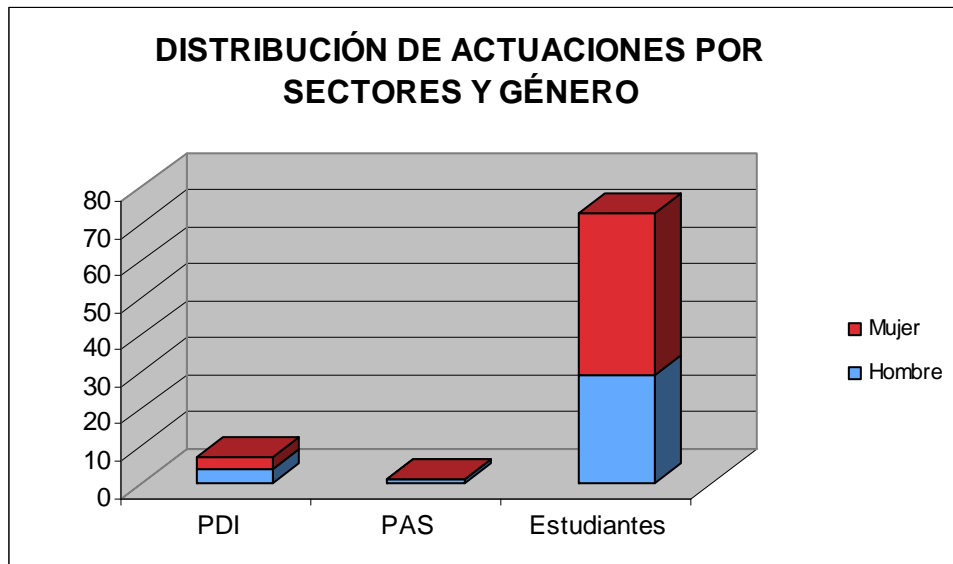
QUEJAS POR ÁREA TEMÁTICA

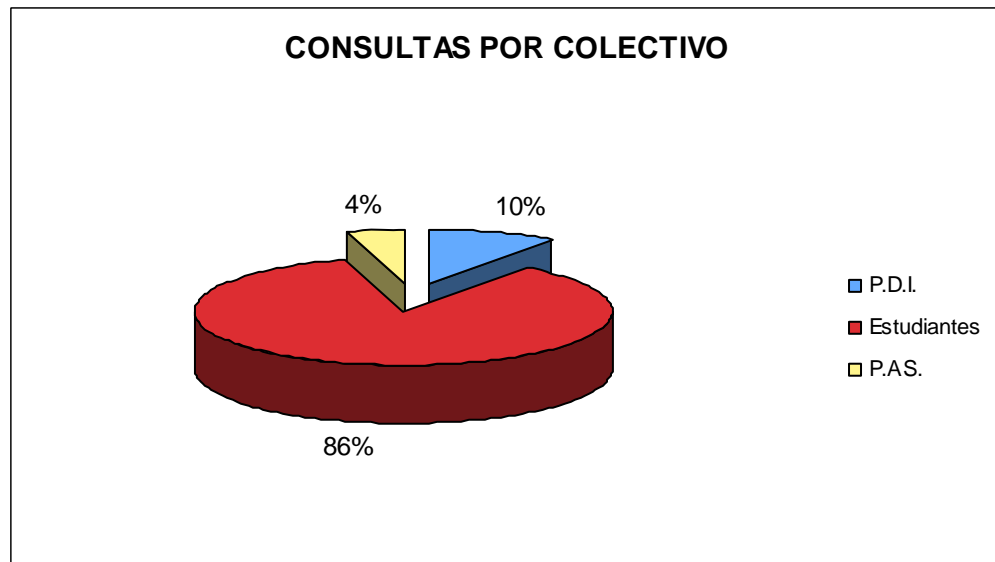
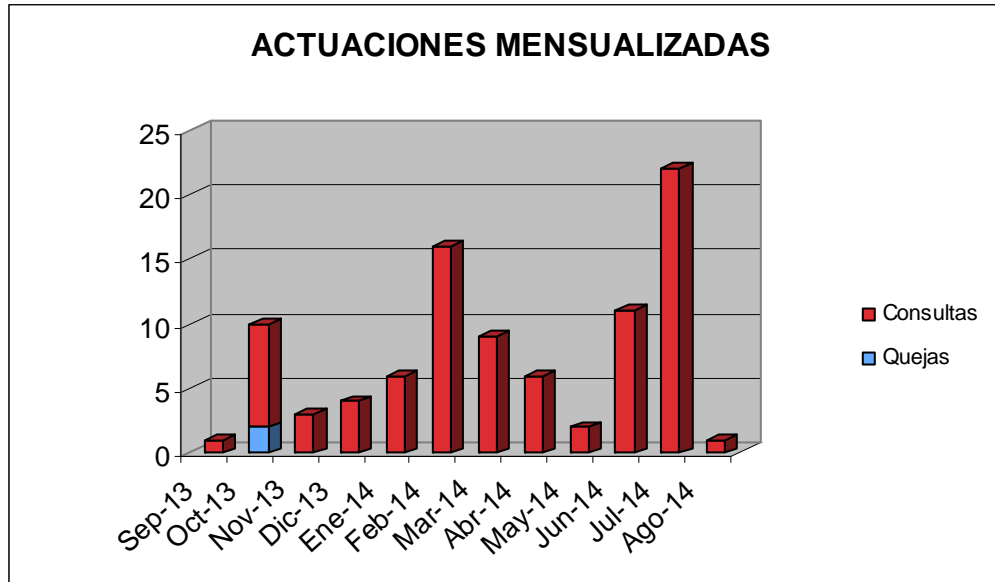
Infraestructuras y Servicios Generales	2
--	---

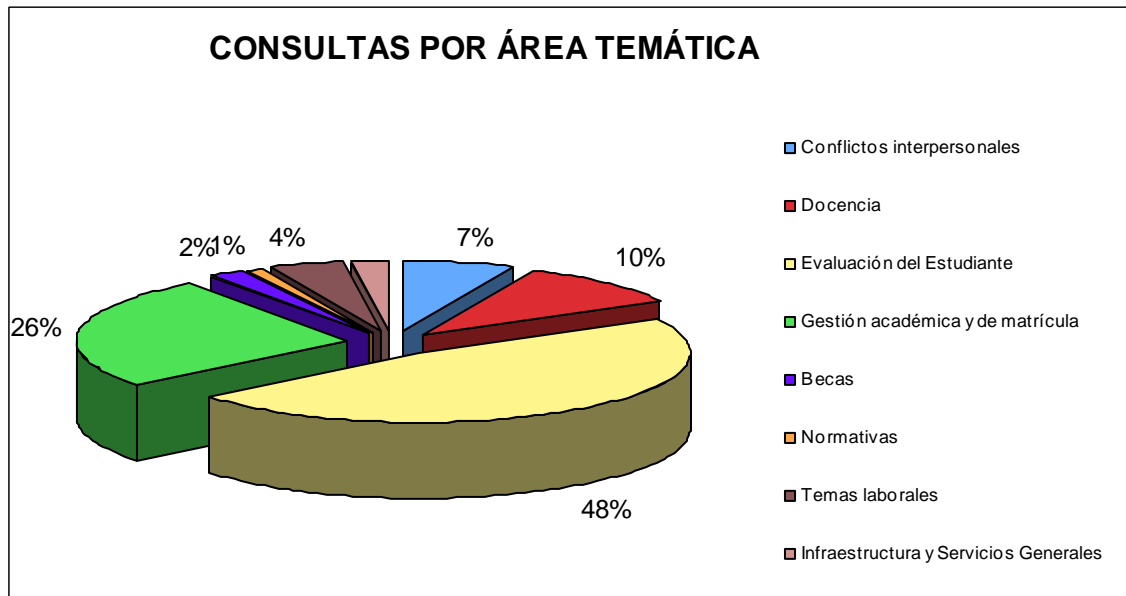
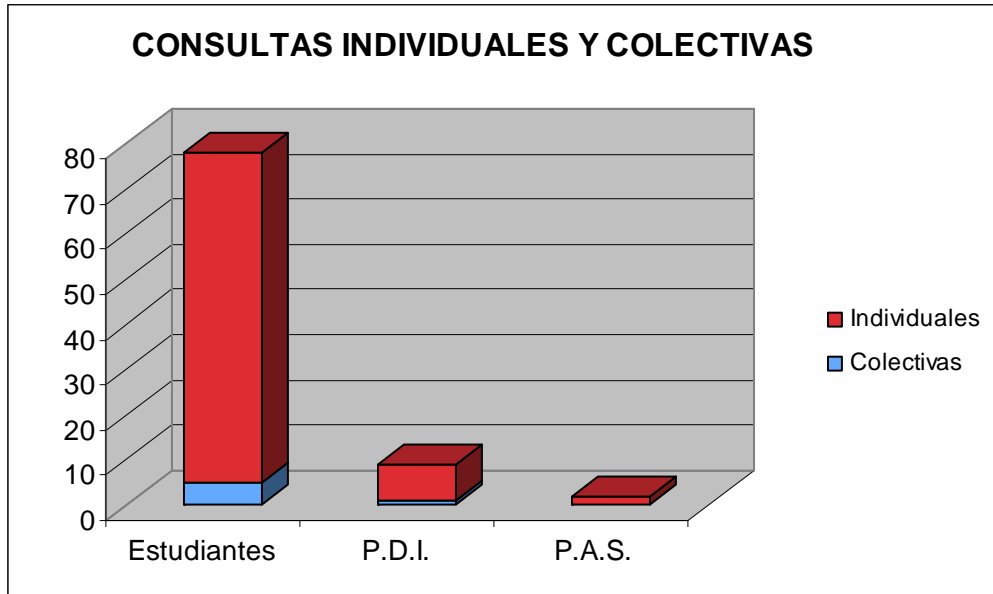
VII. GRÁFICOS

1. Curso 2013-2014

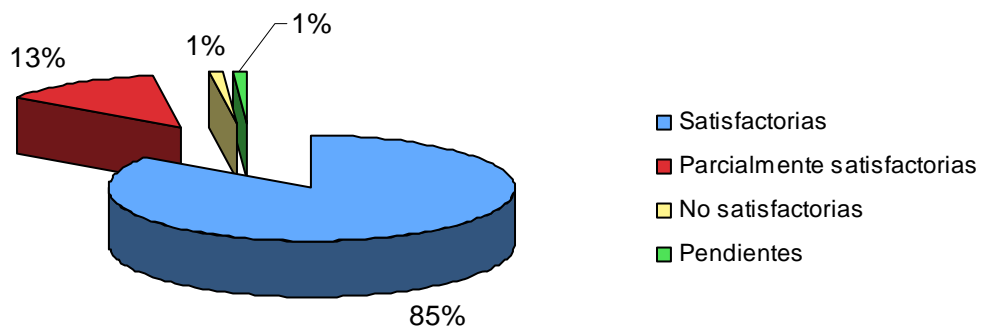




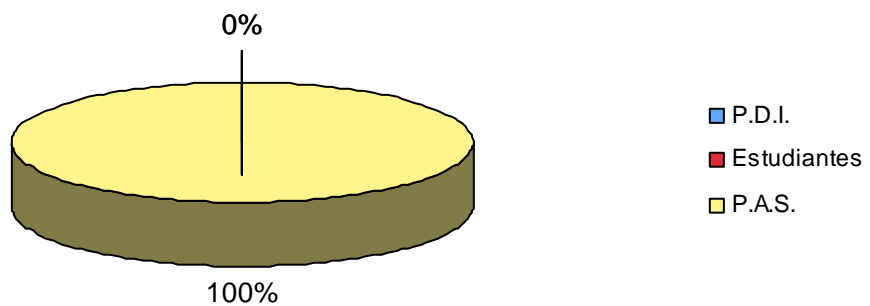


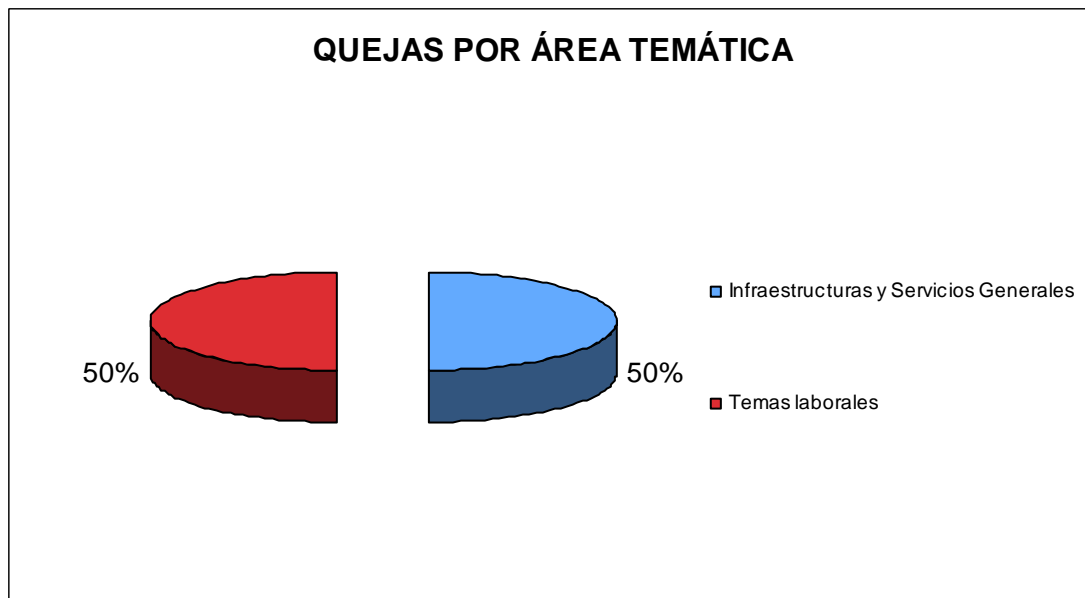
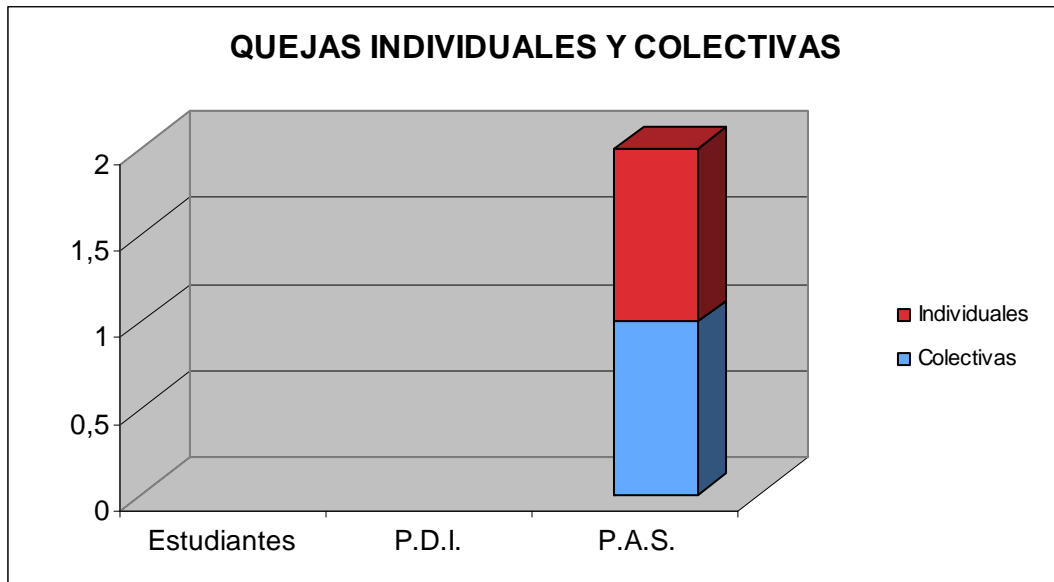


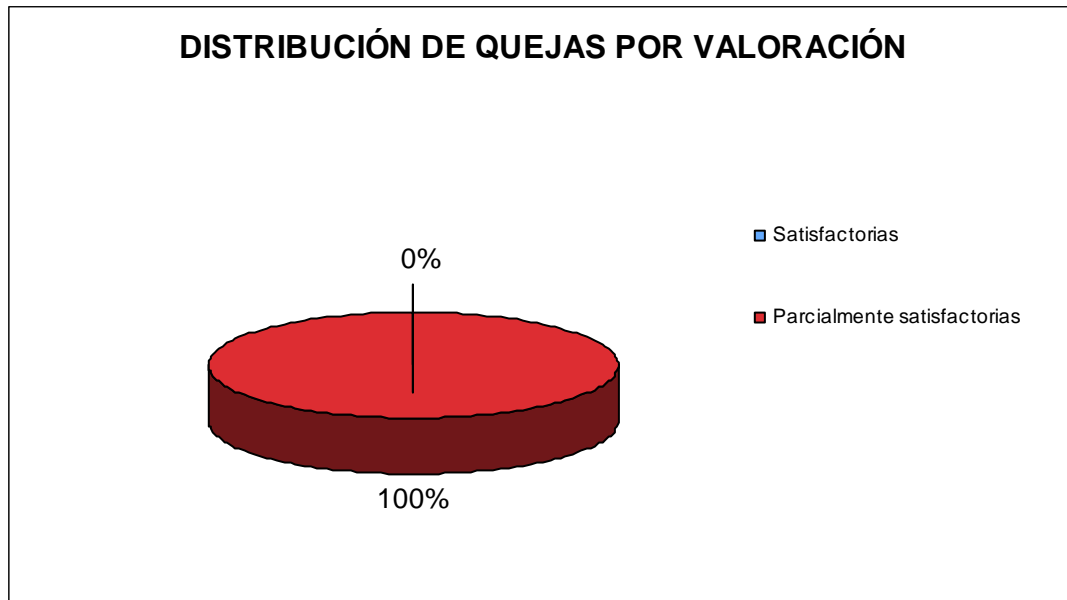
DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS POR VALORACIÓN



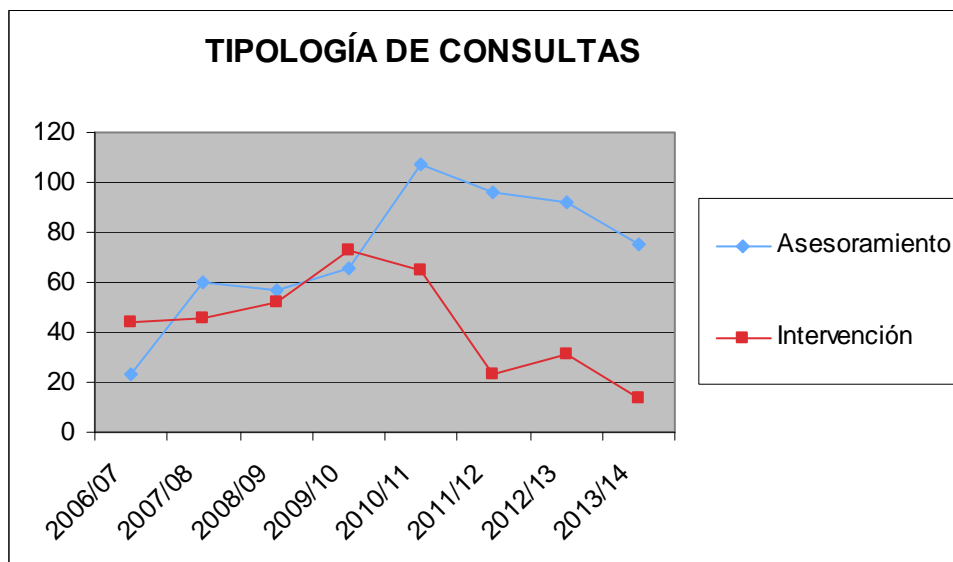
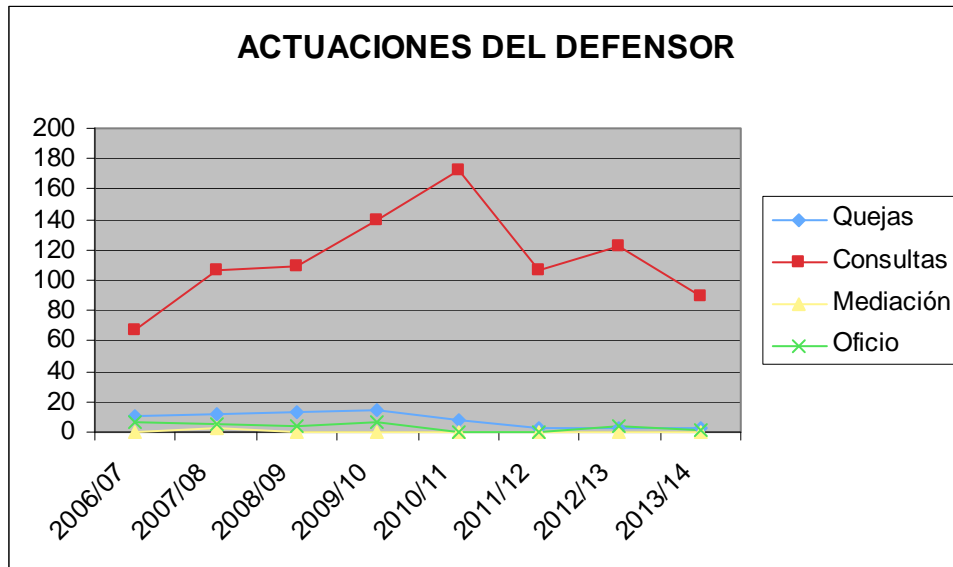
QUEJAS POR COLECTIVOS

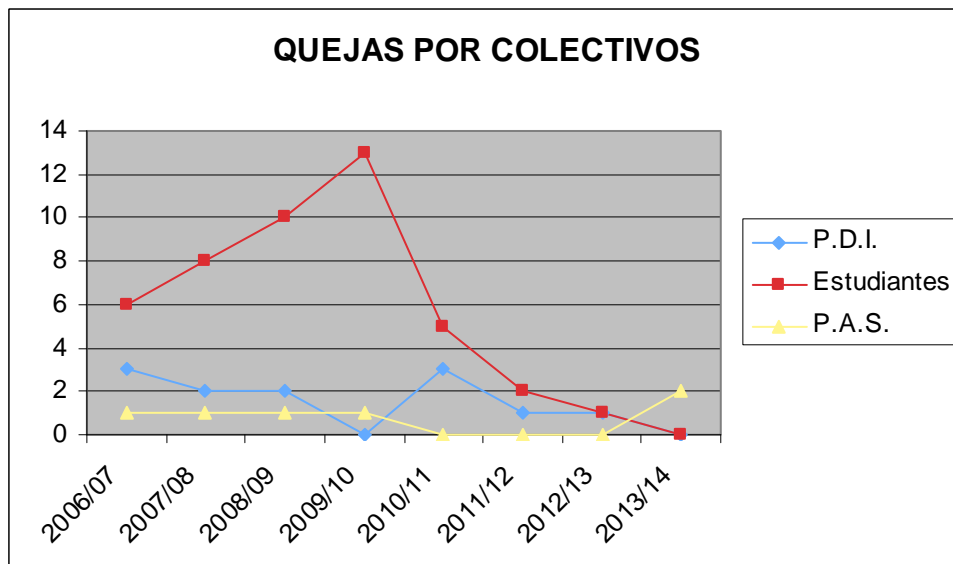
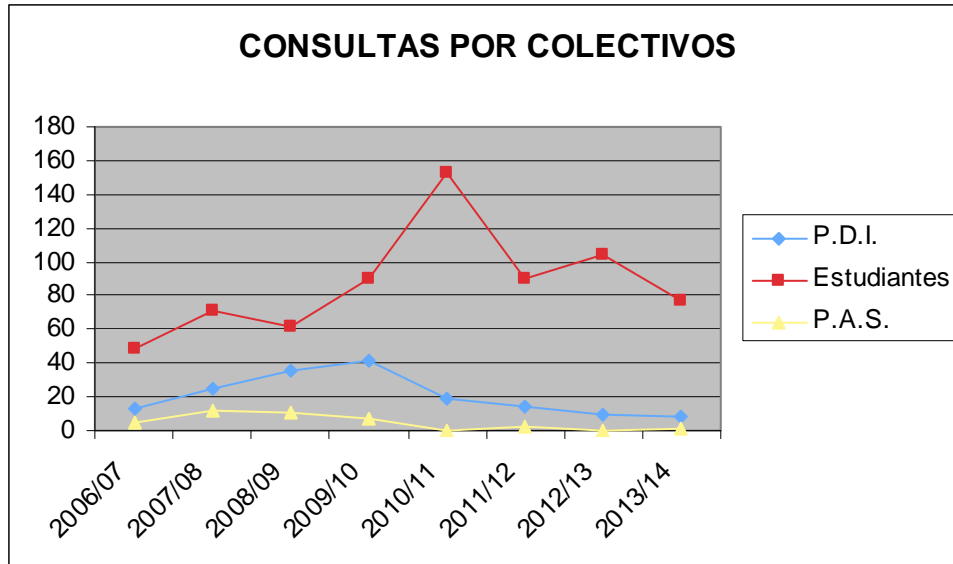


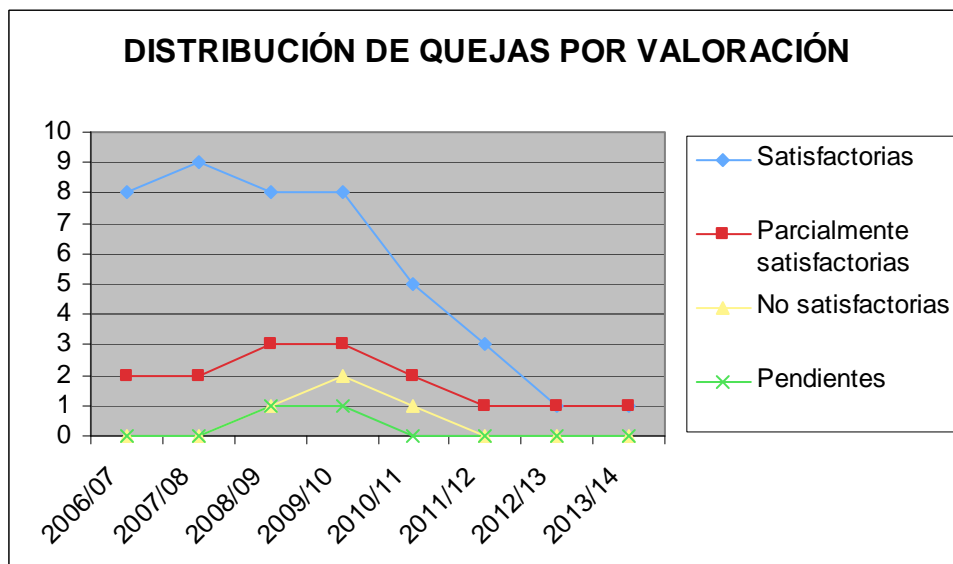
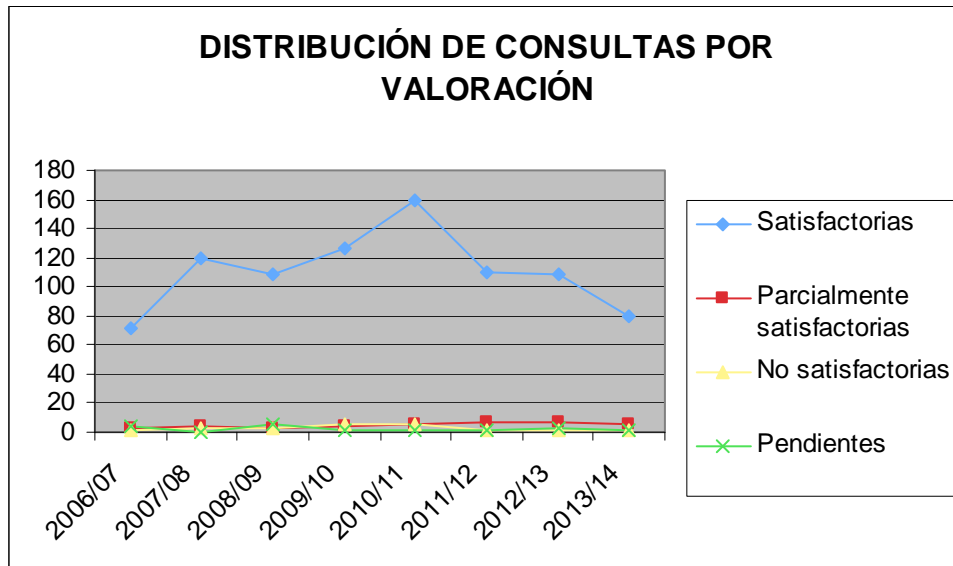




2. Cuadros comparativos por cursos académicos.









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 Esther Lapeña Jiménez

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

ReglamentodelDefensordelUniversitario:
<http://www.unirioja.es/universidad/defensor/>