



**UNIVERSIDAD
DE LA RIOJA**

MEMORIA DE ACTIVIDADES DEL

Defensor Universitario

CURSO 2014/15

(1 de septiembre de 2014 / 31 de agosto de 2015)



ÍNDICE

Presentación	3
I. La Oficina del Defensor Universitario	6
1. Medios humanos y materiales	6
2. Acciones de difusión	8
3. Evaluación	8
II. Actuaciones del Defensor del Universitario durante el curso 2014-2015	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 2014-2015	
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 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 2014-2015, me corresponde presentar al Claustro la Memoria de mi actuación. Aunque mi mandato expiraba el 14 de Febrero de 2015, he tenido que continuar la actividad de Defensor Universitario en funciones, al no haber obtenido mayoría absoluta del Claustro ninguno de los dos candidatos que se presentaron a las elecciones en Mayo de 2015: el profesor Luis Español González y el estudiante David Argüelles Martínez.

Esta Memoria se propone alcanzar dos objetivos fundamentales: por una parte, dar cuenta al Claustro del trabajo realizado durante el curso 2014-2015; 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 2014-2015 pueden destacarse los siguientes aspectos:

En *primer lugar*, hay que indicar que los expedientes de Consulta han sido 95 y han crecido este año académico respecto al año anterior. En concreto su número ha aumentado un 9% respecto al curso 2013-2014. 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 han representado este año académico el 99% de las actuaciones del Defensor Universitario, frente al 1% de Quejas y el 0% de Oficios.

Esta modalidad de actuación del Defensor -sin duda la más ágil- permite resolver de manera satisfactoria un buen número de “reclamaciones leves”, y además cumple con la labor de asesoramiento e información propia de la actividad del Defensor: ubicación de las cuestiones planteadas en el ámbito de los derechos y deberes existentes, conexión con las actuaciones de los diferentes órganos de la Universidad, con las normativas vigentes y, en su caso, con las vías de garantía disponibles.

En *segundo lugar*, se constata que el número de Quejas formalizadas representa el 1% de las actuaciones de la Oficina del Defensor. Este número es muy escaso. Y lo es, 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, son los estudiantes (85%) los usuarios que más demandan la actuación del Defensor, seguidos del Personal Docente e Investigador (14%), y con una pequeña incidencia los miembros del Personal de Administración y Servicios (1%). 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%). En este apartado otro punto que hay que destacar es 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 las Consultas y de las Intervenciones en los períodos de examen y matrícula. Concretamente los meses de Octubre de 2014, Febrero, Junio y sobre todo Julio de 2015 han sido enormemente densos en este capítulo.

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 (56 %) de este apartado lo constituyen en primer lugar las cuestiones referentes a Gestión académica y de matrícula y en segundo lugar los problemas de Evaluación del estudiante.

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. Son bastantes las personas que contactan con nosotros después de la resolución de su caso o del encauzamiento de una cuestión que parecía insoluble para notificárnoslo. Los Defensores no pueden resolver todos los problemas que aquejan a la Universidad, ni lograr un acuerdo óptimo para todas las partes en los conflictos y problemáticas que 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 ha propiciado 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 las dos responsables de la Oficina del Defensor Universitario durante este curso académico 2014-2015, D^a Esther Lapeña, que estuvo desde septiembre de 2014 a comienzos de mayo de 2015 y D^a Maite Nogué, que trabaja en la Oficina desde comienzos de mayo hasta la actualidad. Ambas han desarrollado un excelente trabajo en las tareas que le competen y destacan también 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 por la resolución con honestidad de 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, este 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 Maite Nogué, responsable administrativa de la misma.

La Oficina del Defensor durante el año 2015 ha contado con una dotación presupuestaria global de 3.297 € de acuerdo al siguiente desglose:

2 Gastos corrientes 3.297					
22	Material, suministros y otros			1.225	
220	Material no inventariable		200		
220.00	Material de oficina y otro ordinario no inventariable	200			
222	Comunicaciones		600		
222.00	Comunicaciones telefónicas	600			
226	Gastos diversos		425		
226.01	Atenciones protocolarias representativas	200			
226.06	Reuniones, Congresos y Conferencias		225		
23	Indemnizaciones por razón del servicio			2072	
230	Dietas		1272		
230.00	Dietas	1272			
231	Locomoción		800		
231.00	Locomoción	800			
6 Inversiones reales 0					
62	Inversión nueva asociada al funcionamiento operativo de los servicios			0	
626	Inversión en equipos proceso informáticos		0		
626.00	Equipamiento general informático	0			
Total					3.297

Este es el segundo año consecutivo en el que se nos ha congelado el presupuesto económico, después de la brutal bajada del 30% del presupuesto que se nos aplicó ya el año 2013. La cantidad global ha sido la misma que el año pasado, pero la distribución entre los diferentes apartados ha variado. Hemos reducido el capítulo de materiales, suministros y otros, y hemos aumentado la partida entre los diferentes apartados dedicada a Indemnizaciones en razón del servicio. Al formar parte el Defensor Universitario de La Rioja de la Comisión Ejecutiva de la CEDU (Conferencia Estatal de Defensores Universitarios), he tenido que efectuar estos dos últimos años más viajes de trabajo que en épocas anteriores. Los gastos de los miembros de la Comisión Ejecutiva corren a cargo de la Universidad de origen ya que la Comisión no dispone de fondos propios.

CÓDIGO Y DESCRIPCIÓN

11 DEFENSOR UNIVERSITARIO

CÓDIGO Y DESCRIPCIÓN	2015	2014	DIFERENCIA	%
2 GASTOS CORRIENTES	3.297	2.793	504	18,0
22 MATERIALES, SUMINISTROS Y OTROS	1.225	1.463	-238	-16,3
220 MATERIAL NO INVENTARIABLE	200	399	-199	-49,9
220.00 MAT. OFIC. Y OTRO ORD. NO INVENT.	200	399	-199	-49,9
222 COMUNICACIONES	600	532	68	12,8
222.00 COMUNICACIONES TELEFÓNICAS	600	532	68	12,8
226 GASTOS DIVERSOS	425	532	-107	-20,1
226.01 ATENCIONES PROTOC. REPRES.	200	532	-332	- 62,4
226.06 REUNIONES, CONGRESOS Y CONFERENCIAS	225	0	225	n.p
23 INDEMNIZACIONES EN RAZÓN DEL SERVICIO	2.072	1.330	742	55,8
230 DIETAS	1.272	665	607	91,3
230.00 DIETAS	1.272	665	607	91,3
231 LOCOMOCIÓN	800	665	135	20,3
231.00 LOCOMOCIÓN	800	665	135	20,3
6 INVERSIONES REALES	0	504	-504	-100,0
62 INV.NUEVA AS.FUNC.OPERAT. DE LOS SERVICIOS	0	504	-504	-100,0
626 INV. EN EQUIPOS PROCESO INFORMÁTICOS	0	504	-504	-100,0
626.00 EQ. GRAL. INFORMÁTICOS	0	504	-504	-100,0

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 2014-2015, al margen de los habituales encuentros del Defensor con diversos colectivos universitarios, cabe destacar la siguiente acción:

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.

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 2014-2015 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 2014-2015

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 2014 al 31 de agosto de 2015 se han abierto 95 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 (81), después el personal docente e investigador (13), mientras que hay pocas realizadas por el personal de administración y servicios (1).

Respecto a los temas de consulta, los dos grandes bloques lo constituyen en primer lugar las cuestiones referentes a Gestión académica y matrícula (32%) y en segundo lugar los problemas de Evaluación de las asignaturas (24%)

Nº expte.	TEMA	Fecha
73/2014/C	Petición de reintegro de matrícula	02/09/2014
74/2014/C	Fallos en la plataforma de Historia y Ciencias de la Música	16/09/2014
75/2014/C	Plagio en el Trabajo fin de Grado	18/09/2014
76/2013/C	Graduación de Magisterio	18/09/2014
77/2014/C	Conservación de pruebas finales de evaluación	29/09/2014
78/2014/C	Convalidación de asignaturas	29/09/2014
79/2014/C	Reclamación devolución del importe de matrícula	30/09/2014
80/2014/C	Admisión a Master condicionada	01/10/2014
81/2014/C	Acoso laboral	01/10/2014



Nº expte.	TEMA	Fecha
82/2014/C	Acoso	01/10/2014
83/2014/C	Garantía de formación completa a los alumnos de tiempo parcial	02/10/2014
84/2014/C	Informe de reconocimientos de créditos	03/10/2014
85/2014/C	Cambio de estudios de Grado	07/10/2014
86/2014/C	Convalidación de asignaturas de Inglés	07/10/2014
87/2014/C	Evaluación de Prácticas	07/10/2014
88/2014/C	Graduación de licenciados en Historia y Ciencias de la Música	08/10/2014
89/2014/C	Problemas en Grado en estudios Ingleses	10/10/2014
90/2014/C	Demora en las convalidaciones no automáticas	14/10/2014
91/2014/C	Problemas con las convalidaciones	16/10/2014
92/2014/C	Suplantación identidad	20/10/2014
93/2014/C	Reclamación por denegación de convalidaciones	21/10/2014
94/2014/C	Doctoranda sin director de tesis	23/10/2014
95/2014/C	Intromisión en cuenta de correo	31/10/2014
96/2014/C	Reparto de docencia	22/11/2014
97/2014/C	Valoración de méritos para contrato predoctoral	26/11/2014
98/2014/C	No acumulación de descuentos por MH y premio	02/12/2014
99/2014/C	Rectificación de certificación para pedir ayuda social	03/12/2014
100/2014C	Reconocimiento de asignatura de FP en Grado	11/12/2014
101/2014C	Reconocimiento de inglés de FP con Inglés de Grado de Primaria	18/12/2014
01/2015/C	Representante alumnos de Historia y Ciencias de la Música	22/01/2015
02/2015/C	Consulta temas laborales	22/01/2015
03/2015/C	Derechos de un alumno que llega tarde a un examen	22/01/2015
04/2015/C	Cuotas curso AUREA	29/01/2015
05/2015/C	Docencia y permanencia	29/01/2015
06/2015/C	Acceso a examen	30/01/2015
07/2015/C	Ampliación de matrícula	02/02/2015
08/2015/C	Plazo de corrección de exámenes	03/02/2015
09/2015/C	Incompatibilidad de horarios	03/02/2015
10/2015/C	Incumplimiento guía docente	05/02/2015
11/2015/C	Incumplimiento guía docente	05/02/2015
12/2015/C	Asistencia como oyente	09/02/2015
13/2015/C	Evaluación conforme a la guía docente	09/02/2015
14/2015/C	Queja dirigida a un profesor	09/02/2015
15/2015/C	Falta de contenidos en los materiales de Licenciatura de Ciencia del Trabajo	18/02/2015
16/2015/C	Servicio de AUREA para exalumno	23/02/2015
17/2015/C	Requisitos desproporcionados para el curso de inglés	06/03/2015
18/2015/C	Tiempo de exámenes para alumnos con discapacidad	13/03/2015
19/2015/C	Cursos de español en la UR	18/03/2015
20/2015/C	Cursos de español en la UR	18/03/2015
21/2015/C	Denegación de Beca	30/03/2015
22/2015/C	Denegación de evaluación por Compensación	13/04/2015
23/2015/C	Dudas sobre Becas MEC	14/04/2015
24/2015/C	Certificación académico parcial	26/04/2015
25/2015/C	Doctorado a extinguir	30/04/2015



Nº expte.	TEMA	Fecha
26/2015/C	Profesora con discapacidad	07/05/2015
27/2015/C	Queja por la docencia de un profesor	08/05/2015
28/2015/C	Consulta DEA-Doctorado	13/05/2015
29/2015/C	Evaluación por Compensación	20/05/2015
30/2015/C	Dudas sobre la realización de un examen	20/05/2015
31/2015/C	Convalidaciones de Grado	21/05/2015
32/2015/C	Recurso alzada contra la calificación de un examen	21/05/2015
33/2015/C	Concurso de plaza de profesor	21/05/2015
34/2015/C	Recurso de alzada interpuesto contra una calificación de un examen	21/05/2015
35/2015/C	Problemas con el director de tesis	26/05/2015
36/2015/C	Expedición incorrecta del título	01/06/2015
37/2015/C	Denegación de la defensa de la tesis en portugués	03/06/2015
38/2015/C	Denegación de un contrato predoctoral	08/06/2015
39/2015/C	Plazo defensa de la tesis	08/06/2015
40/2015/C	Recurso de reposición por denegación de beca	08/06/2015
41/2015/C	Problema con los créditos de libre configuración	15/06/2015
42/2015/C	Carta colectiva dirigida al director del Departamento	16/06/2015
43/2015/C	Constitución de un Tribunal de Grado	17/06/2015
44/2015/C	Desacuerdo con la nota de un examen	17/06/2015
45/2015/C	Confusión en la nota de un examen	18/06/2015
46/2015/C	Solicitud de la Convocatoria de Gracia	22/06/2015
47/2015/C	Corrección de un examen	22/06/2015
48/2015/C	Denegación de Beca	22/06/2015
49/2015/C	Extinción de la licenciatura de Química	25/06/2015
50/2015/C	Horas extras de un profesor por exámenes en sábado	26/06/2015
51/2015/C	Evaluación por Compensación	01/07/2015
52/2015/C	Queja por mal comportamiento de una profesora	01/07/2015
53/2015/C	Testigo del mal comportamiento de una profesora	02/07/2015
54/2015/C	Regulación de los exámenes	02/07/2015
55/2015/C	Cuarta convocatoria agotada	13/07/2015
56/2015/C	Evaluación por Compensación	13/07/2015
57/2015/C	Cuarta convocatoria agotada	13/07/2015
58/2015/C	Convocatoria de gracia	23/07/2015
59/2015/C	Reclamación nota o Evaluación por Compensación	13/07/2015
60/2015/C	Presentación del TFG fuera de plazo	15/07/2015
61/2015/C	Reclamación contra la calificación definitiva	20/07/2015
62/2015/C	Reclamación contra la calificación definitiva	22/07/2015
63/2015/C	Solicitud de la Convocatoria de Gracia	23/07/2015
64/2015/C	Denegación de matrícula en un Itinerario de derecho	27/07/2015
65/2015/C	Denegación de matrícula en cursos superiores	27/07/2015
66/2015/C	Asignatura sin evaluación	31/07/2015

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 2014 al 31 de agosto de 2015 se ha abierto 1 expediente de Queja.

EXPTE.	TEMA	FECHA
01/2015/Q	Queja por el calendario académico con fechas de exámenes muy próximas a las de las clases	03/04/2015

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 2014-2015 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 2014 al 31 de agosto de 2015 no se han abierto expedientes de Oficio.

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.

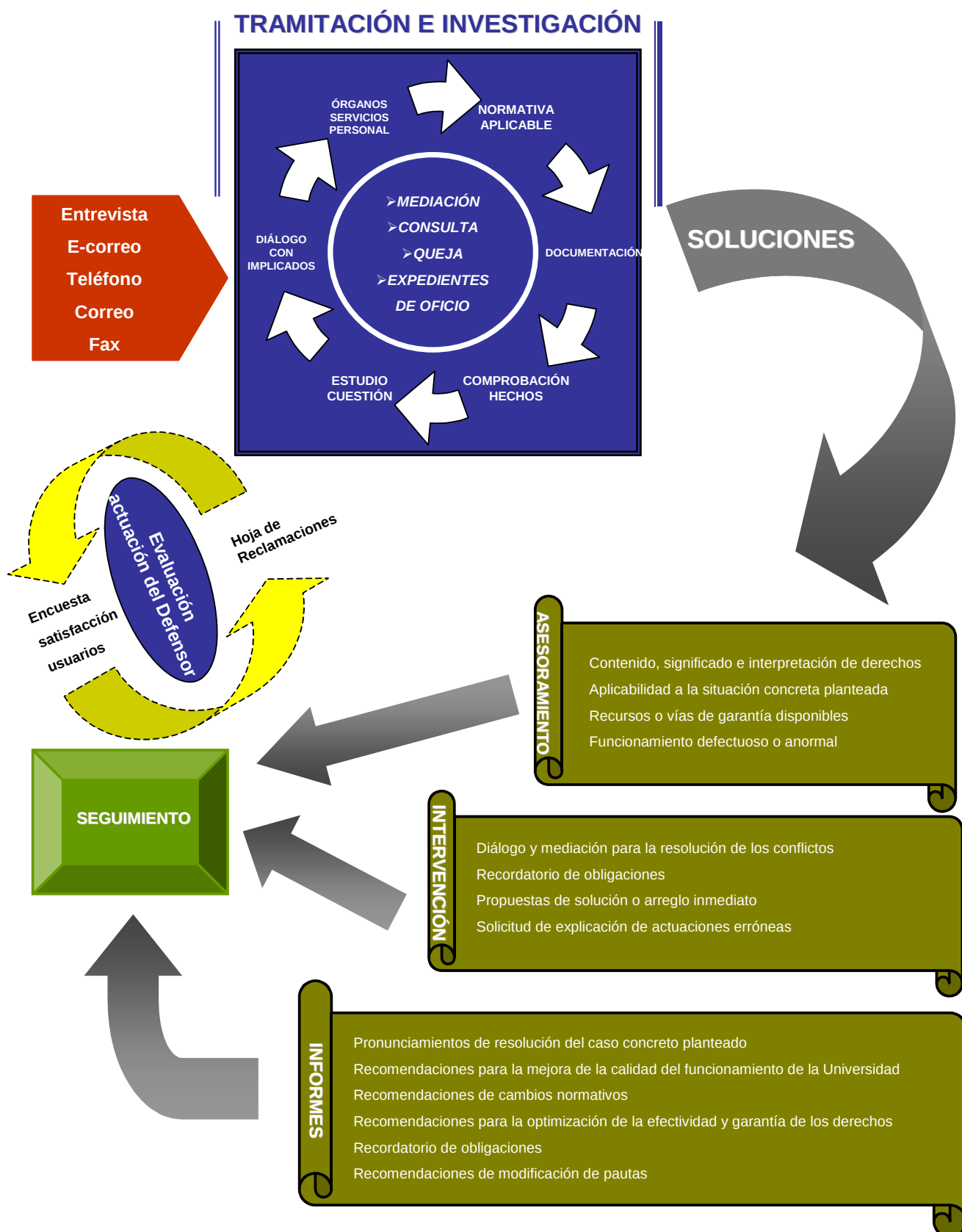
Los Informes contienen, de manera motivada, pronunciamientos sobre los asuntos concretos planteados, consejos sobre modificación de pautas que motivan las quejas o reclamaciones, propuestas de corrección o modificación de normas, recordatorios de deberes y sugerencias o recomendaciones para la adopción 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.

En este curso académico no se ha realizado informe alguno.

III. ESQUEMA GLOBAL DE FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN



IV. RELACIONES INSTITUCIONALES EXTERNAS

1. Reuniones Defensores G-9

- Los días 5 y 6 de Marzo de 2015 los Defensores Universitarios del grupo G-9 se reunieron en Madrid durante los días 5 y 6 para abordar los siguientes asuntos:

1. Los complementos autonómicos del PDI.
2. Comisiones de plazas y endogamia.
3. Adaptación del puesto de trabajo en profesores con problemas crónicos de salud.
4. Títulos propios.

- Los días 11 y 12 de Junio de 2015 se reunieron en la Universidad de Castilla La Mancha, en Cuenca, los Defensores Universitarios del G-9. Las cuestiones tratadas fueron las siguientes:

1. Problemas derivados de las normativas de progreso y Permanencia.
2. Derecho de petición, responsabilidad y agilidad en la tramitación de los asuntos en la administración universitaria.
3. Problemas asociados a la modificación de matrícula
4. Reflexiones sobre la figura del Defensor Universitario.

2. Encuentro Estatal de Defensores Universitarios

Del 22 al 24 de Octubre de 2014 se celebró en la Universidad de Extremadura en su sede de Badajoz el XVII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios Españoles. Además de la Asamblea de la Conferencia de Defensores, los temas tratados fueron:

1. Asignaturas con resultados anómalos
2. Copia, fraude intelectual, derechos de autor y propiedad intelectual

3. Procesos de anulación de matrícula y devolución de importes
4. Mesa redonda. Las defensorías universitarias en el ámbito iberoamericano: situación actual y proyectos de colaboración
5. Revista La Rueda@

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 curso 2014-2015 a las siguientes reuniones de dicha Comisión Ejecutiva:

- 11-12 de Septiembre de 2014: Reunión en el campus de Villaviciosa de Odón, de la Universidad Europea de Madrid, la Comisión Ejecutiva de CEDU. Fundamentalmente su trabajo giró en torno a la preparación del próximo encuentro estatal, que se celebrará en Badajoz el mes de octubre. Así, se acordó el orden del día de la asamblea general de CEDU y se prepararon propuestas para la actualización del reglamento electoral, el impulso a una revista electrónica, etc. Además, se debatieron diversos aspectos relativos al nuevo portal web.

- 5-6 de Febrero de 2015: Reunión en la Universidad Pompeu Fabra de Barcelona de la Comisión Ejecutiva de CEDU. Entre otras cuestiones, se hizo una revisión del XVII Encuentro Estatal celebrado en Badajoz en octubre de 2014 y se dedicó un tiempo a tomar las primeras decisiones para la puesta en marcha de la revista "La Rueda". Se hizo, además el sorteo de la Comisión Electoral de CEDU, de acuerdo con lo dispuesto en El Reglamento Electoral.

Finalmente se acordó aceptar la candidatura de la Universidad Europea de Madrid para acoger el XVIII Encuentro Estatal del 4 al 6 de noviembre de 2015.

- 2-3 de Junio de 2015: Reunión de la Comisión Ejecutiva en la Universidad Politécnica de Madrid. Fruto del Encuentro bilateral entre la CEDU y la REDDU celebrado en esas fechas se ha alcanzado el acuerdo de colaborar e impulsar la creación de la Red Iberoamericana de Defensores Universitarios (RIDU).

V. RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS

En línea con Memorias precedentes desearía 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. Un momento de cambio como el que estamos viviendo en la Universidad inevitablemente genera inseguridad e incertidumbres en todos los colectivos. Esto 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 convierte 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. El desarrollo actual del Portal de Transparencia en la web institucional parece que puede cumplir este objetivo.

2. Constató que ya desde el curso académico pasado se han agilizado los procesos de convalidaciones de asignaturas y de créditos en enseñanzas de Grado y las adaptaciones a estas enseñanzas de antiguas titulaciones, por lo que hay que felicitar y continuar en su mejora. Es un tema que este Defensor y la anterior Defensora habían reclamado años atrás que se abordase con urgencia. Hay una razón imperiosa: otras Universidades (sobre todo 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 Grados y Másteres. Aquí ha habido una mejora constante con el paso de los años. A salvo de ciertas excepciones, cada curso académico se hallan disponibles en la Web las fichas de todas las asignaturas y en ellas 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. Por ello hay que seguir haciendo hincapié en la necesidad de que estos criterios de evaluación tengan, en todas las asignaturas, un mínimo de precisión o concreción.

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 los años siguientes 2014 y 2015 y que continuará el año 2016. Este exiguo presupuesto hace muy difícil mantener un servicio de cierta calidad y ya no llegamos a cubrir necesidades. Por eso pedí que se subiera el presupuesto para el año 2016, con el fin de trabajar con cierta holgura, pero mi petición no fue atendida. Es ridículo no subir 600 o 900 euros en el presupuesto de la Oficina del Defensor Universitario. Además 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. Sigo considerando lamentable e injusta la reducción a 12 créditos de la exención de docencia para el Defensor Universitario. Por activa y por pasiva indiqué que en el 45% de las Universidades del Estado español el Defensor tiene exención completa de docencia y en otro 45% una exención equiparable a la de un Vicerrector, que normalmente es de 18 créditos y en casos contados de 15 créditos. Si se quiere garantizar la independencia del Defensor y su disponibilidad para el ejercicio de sus funciones parece más normal asegurarle oficialmente la exención de docencia, aunque pueda ejercerla en una medida pequeña para continuar desarrollando una actividad docente o la dedicación laboral plena a la función de Defensor, si se tratara de un trabajador de Administración y Servicios. Ciertamente esta Universidad es pequeña y el trabajo del Defensor no es agobiante, pero no se debe reducir la función y la importancia del Defensor Universitario. Nadie ha preguntado nunca a este Defensor cuál era su nivel de trabajo y se ha decretado unilateralmente la eliminación de la exención de docencia. No me parece una medida adecuada.

6. Debo hacer también algunos comentarios sobre otras cuestiones de la vida universitaria. En primer lugar la regulación de la actividad docente del profesorado, fruto del Decreto Ley del Ministerio de Educación de 14 de Abril de 2012, sigue alterando el normal funcionamiento de la actividad docente, al

establecer criterios no acordados con anterioridad para implantar una regulación de hecho desigual y a mis ojos injusta de la actividad docente. Esto ha supuesto la ruptura de una seguridad jurídica anterior bien establecida y coherente. Y esto causa pesar y desasosiego. Yo espero que el próximo Gobierno que se constituya pueda cambiar esta situación.

Por otra parte, aun estando una gran mayoría del cuerpo universitario de acuerdo en que debía producirse un aumento de las tasas públicas en los estudios de Máster y en 2ª, 3ª y 4ª matrícula, su subida fue excesiva y sigue resultando excesiva, 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. Seguiría pidiendo a nuestras autoridades universitarias una exigencia a los poderes públicos de nuestra Comunidad Autónoma para disminuir las tasas públicas.

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.

7. Otra cuestión 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 en el 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»



8. 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 docentes.

9. Para finalizar 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	95
Quejas	1
Oficios	0
Mediación	0

CONSULTAS POR ORIGEN

	Individual	Colectiva	TOTALES
Estudiantes	74	7	81
PDI	13	0	13
PAS	1	0	1

CONSULTAS POR TIPO

Asesoramiento	80
Intervenciones	15

CONSULTA POR ÁREA TEMÁTICA

Conflictos interpersonales	5
Docencia	11
Evaluación del estudiante	23
Gestión académica y de matrícula	30
Infraestructuras y Servicios generales	6
Normativas	13
Becas	3
Temas laborales	4

QUEJAS POR ORIGEN



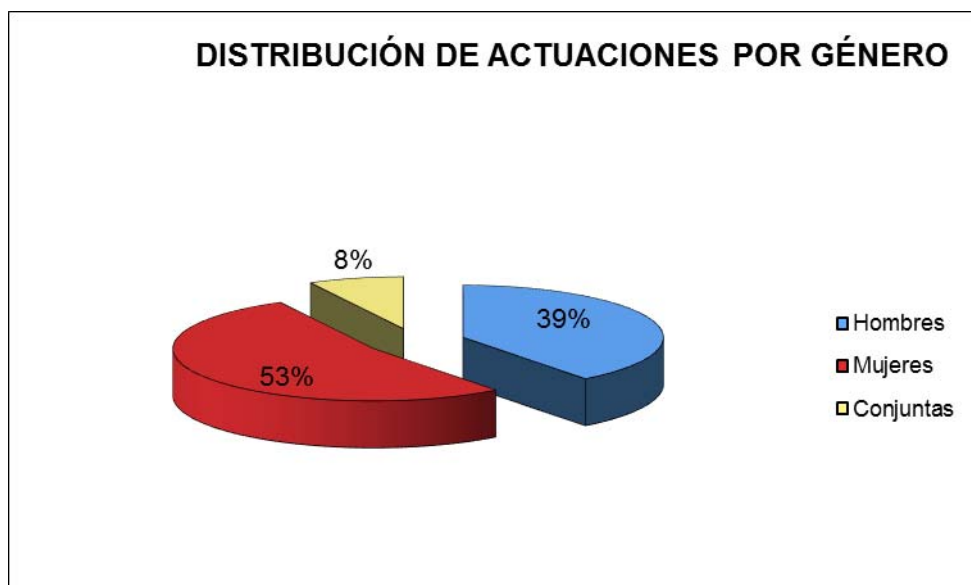
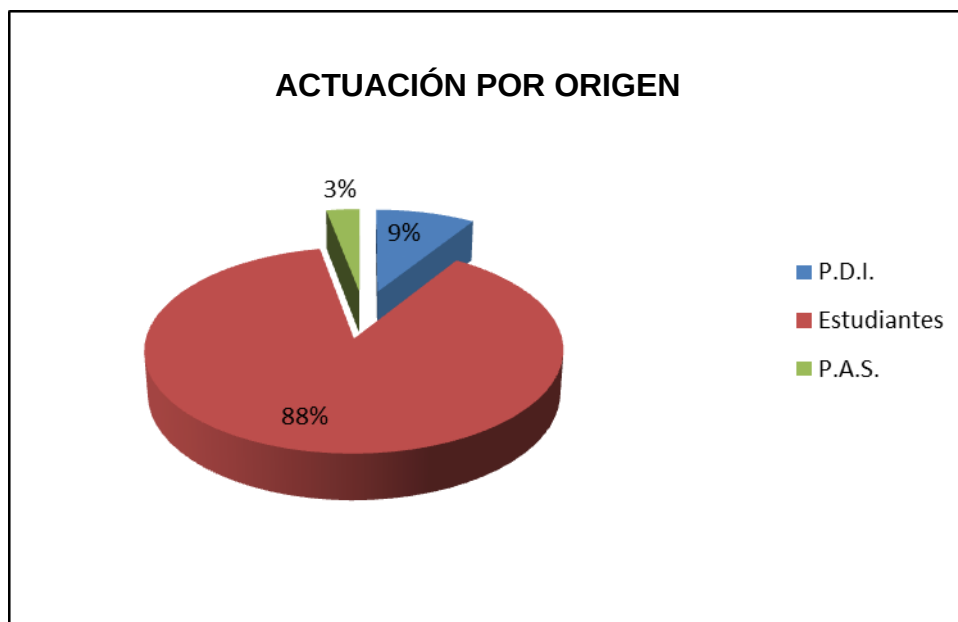
	Individual	Colectiva	TOTALES
Estudiantes	1	-	1
PDI	-	-	-
PAS			-

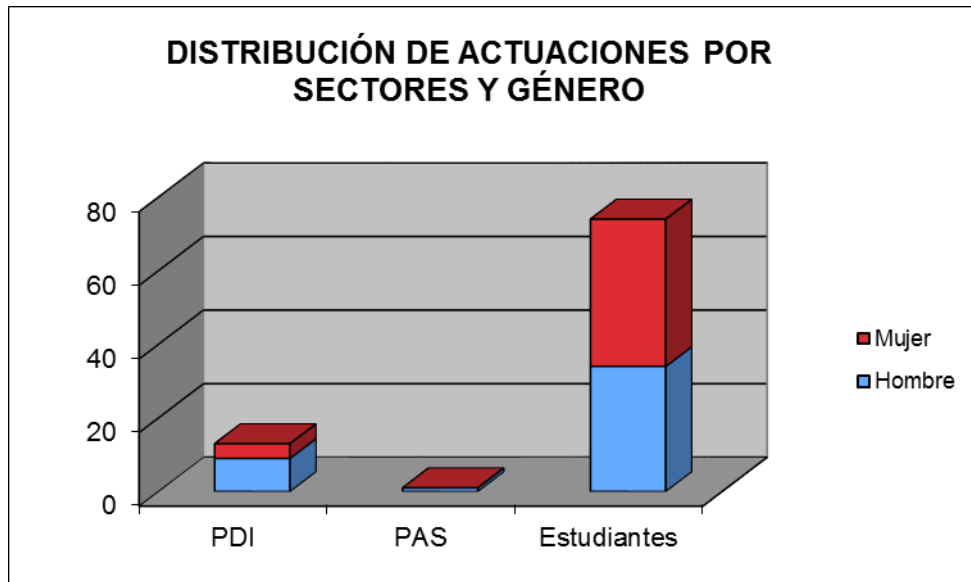
QUEJAS POR ÁREA TEMÁTICA

Evaluación del estudiante	1
---------------------------	---

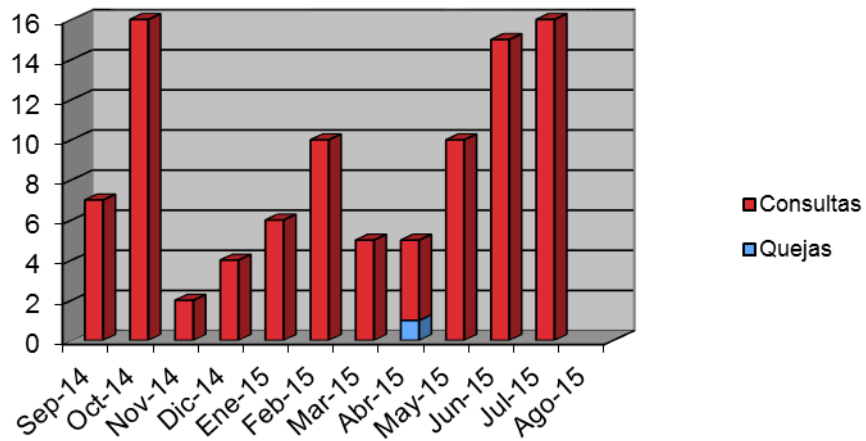
VII. GRÁFICOS

1. Curso 2014-2015

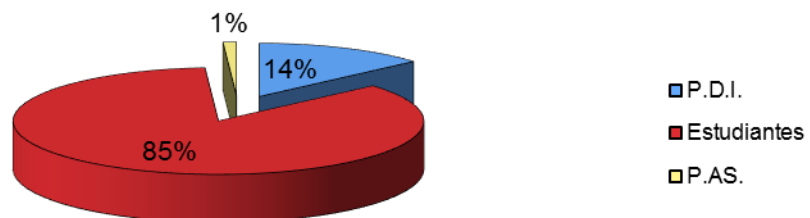


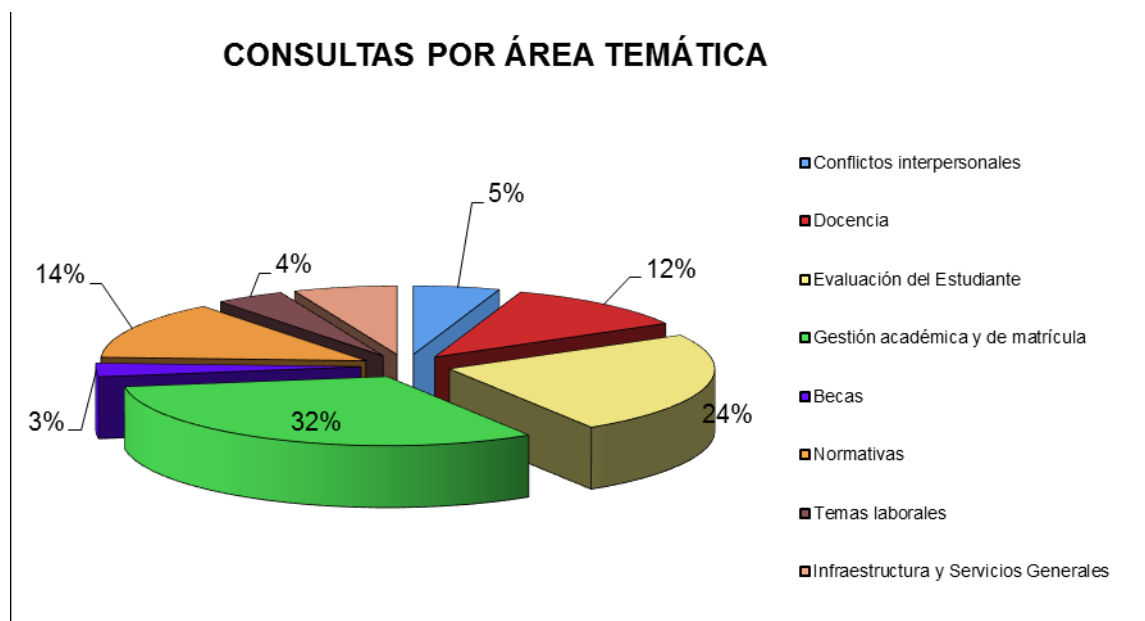
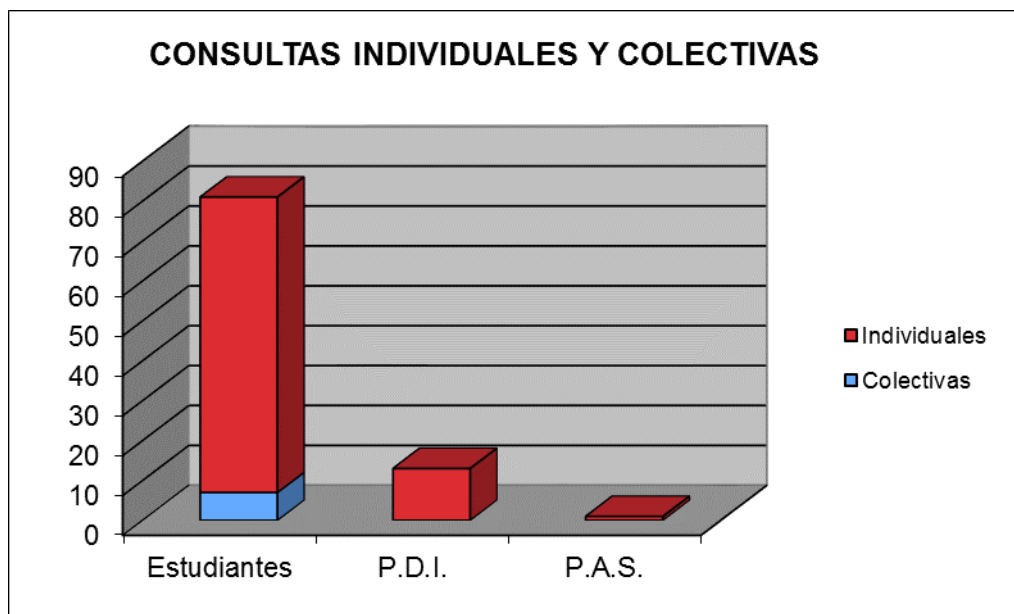


ACTUACIONES MENSUALIZADAS

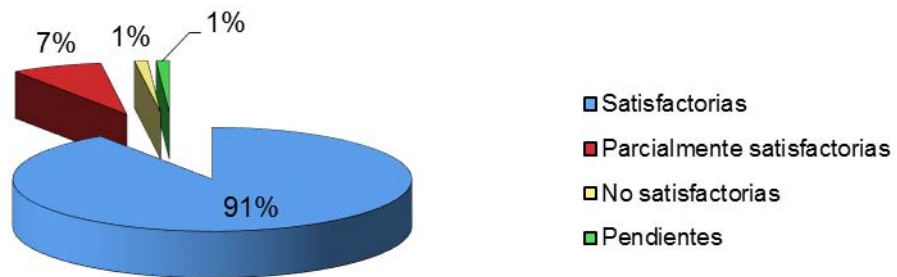


CONSULTAS POR COLECTIVO

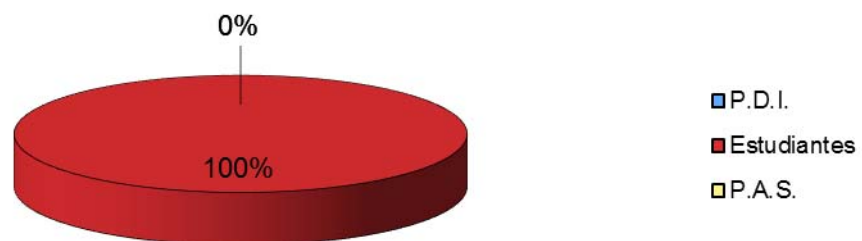


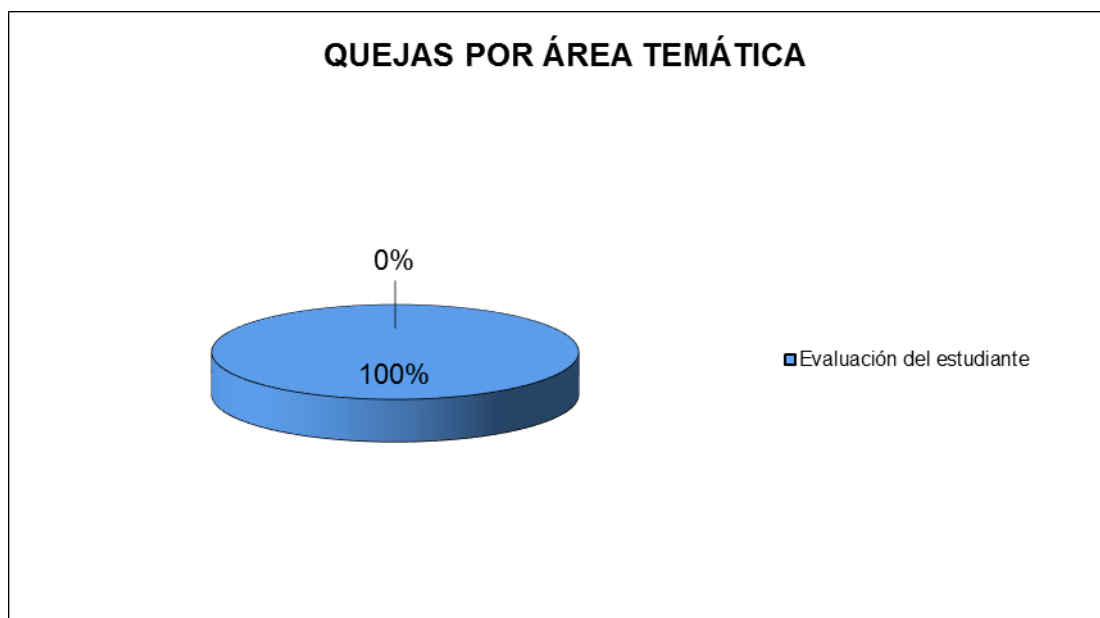
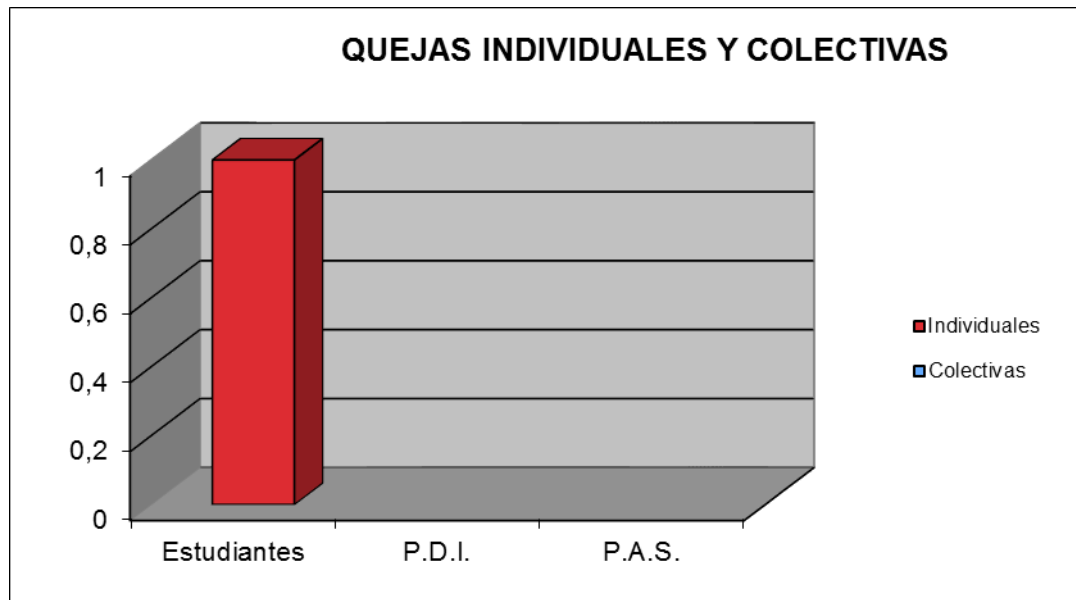


DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS POR VALORACIÓN

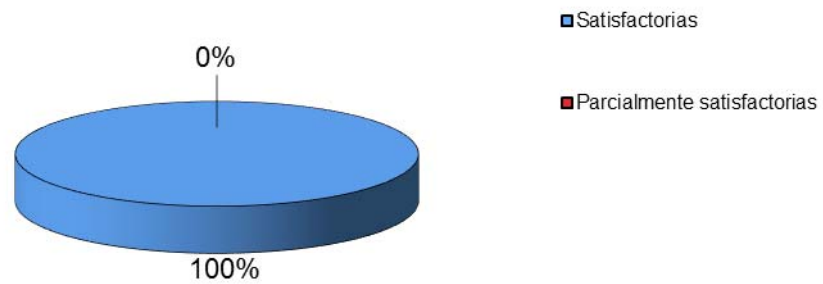


QUEJAS POR COLECTIVOS

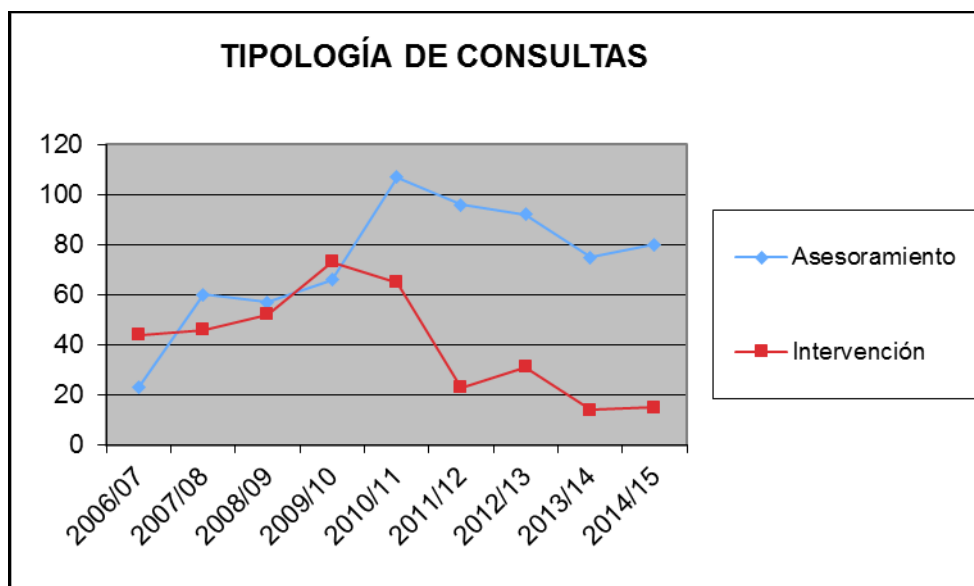




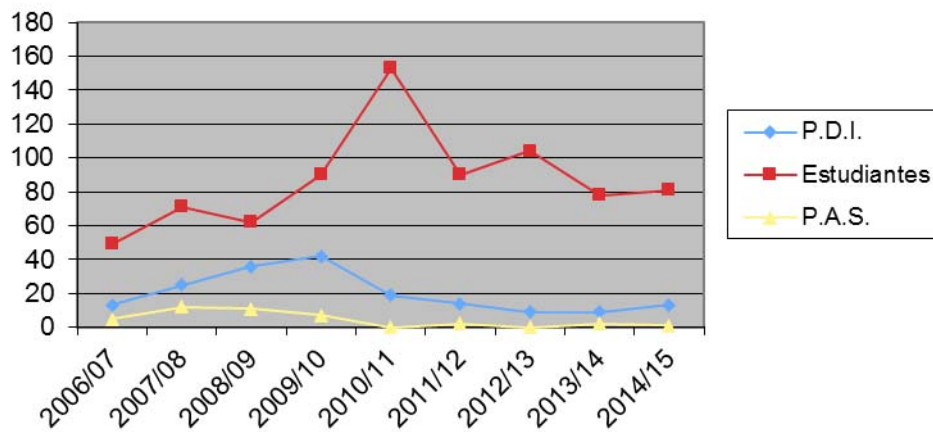
DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR VALORACIÓN



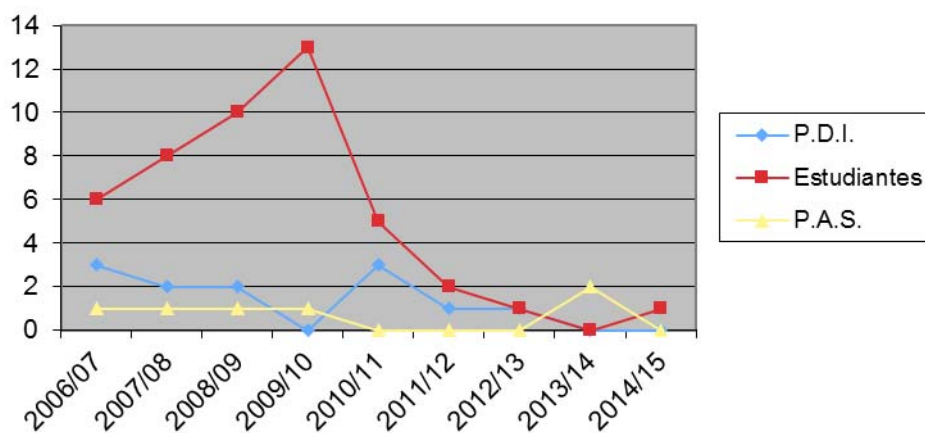
2. Cuadros comparativos por cursos académicos.



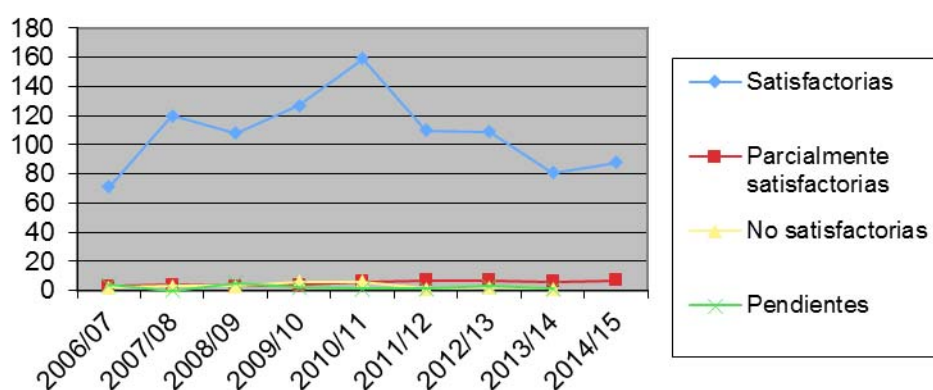
CONSULTAS POR COLECTIVOS



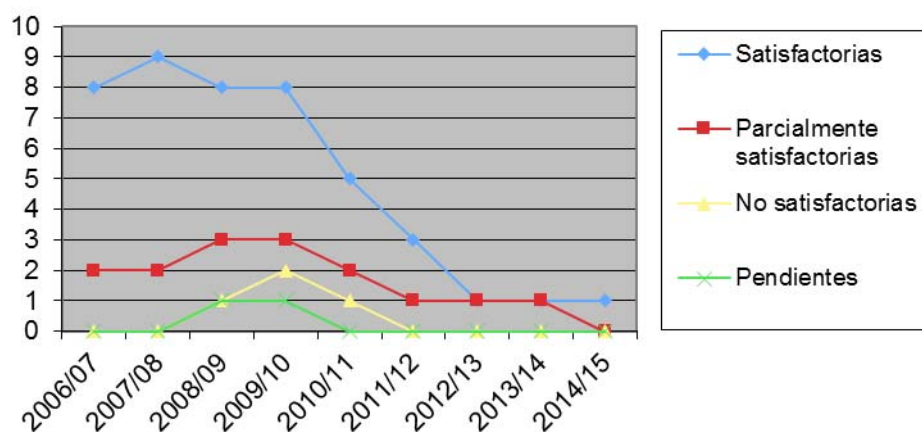
QUEJAS POR COLECTIVOS



DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS POR VALORACIÓN



DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR VALORACIÓN





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 Maite Nogué Pérez

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

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