



**UNIVERSIDAD
DE LA RIOJA**

MEMORIA DE ACTIVIDADES DEL

Defensor Universitario

CURSO 2012-13

(1 de septiembre de 2012 / 31 de agosto de 2013)



ÍNDICE

Presentación	3
I. La Oficina del Defensor Universitario	7
1. Medios humanos y materiales	7
2. Acciones de difusión	8
3. Evaluación	9
II. Actuaciones del Defensor del Universitario durante el curso 2012-2013	10
1. Consultas	10
2. Quejas	14
3. Mediación	14
4. Expedientes de Oficio	15
5. Informes	16
III. Esquema global de funcionamiento de la Institución	17
IV. Relaciones institucionales externas	18
V. Recomendaciones y propuestas	19
VI. Resumen de datos	23
VII. Gráficos	25
1. Curso 2012-2013	
1.1 Actuaciones por origen	25
1.2 Distribución de actuaciones por género	25
1.3 Distribución de actuaciones por sectores y género	26
1.4 Actuaciones por tipo	26
1.5 Actuaciones mensualizadas	27
1.6 Consultas por colectivo	27
1.7 Consultas individuales y colectivas	28
1.8 Consultas por área temática	28
1.9 Distribución de consultas por valoración de resultados	29
1.10 Quejas por colectivo	29
1.11 Quejas individuales y colectivas	30
1.12 Quejas por área temática	30
1.13 Distribución de Quejas por valoración de resultados	31
2. Cuadros comparativos por cursos académicos	
2.1 Actuaciones del Defensor	32
2.2 Tipología de consultas	32
2.3 Consultas por colectivo	33
2.4 Quejas por colectivo	33
2.5 Distribución de Consultas por valoración de resultados	34
2.6 Distribución de Quejas por valoración de resultados	34

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 2012-2013, me corresponde presentar al Claustro la Memoria de su actuación.

Para comenzar, tengo que señalar que 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. Esta Memoria tiene el propósito de alcanzar dos objetivos fundamentales: por una parte, dar cuenta al Claustro del trabajo realizado durante el curso 2012-2013; 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 2012-2013 pueden destacarse los siguientes aspectos:

En *primer lugar*, hay que indicar que los expedientes de Consulta han crecido ligeramente. En concreto han aumentado un 3% respecto al curso 2011-2012. 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 98% de las actuaciones de esta Defensoría, frente al 2% de Quejas.

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, 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.

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. Las Quejas son variadas y su contenido se puede ver en los gráficos que adjuntamos.

En *tercer lugar* conviene resaltar que un asunto importante lo ha constituido el tema de las evaluaciones por compensación. La Defensoría realizó un informe los dos cursos anteriores enviándolo a las autoridades competentes. Fruto 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.

En *cuarto lugar*, si nos centramos en los usuarios del servicio, nuevamente son los estudiantes (93%) los usuarios que más demandan la actuación del Defensor, seguidos del Personal Docente e Investigador (7%), y con ninguna incidencia los miembros del Personal de Administración y Servicios (0%). 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 o Quejas colectivas.

En *quinto 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 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 (representan el 70 %) de este apartado 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, la figura del Defensor y sus intervenciones, algo muy importante de cara a su eficacia, se han convertido en algo normal y ordinario. El Defensor Universitario forma ya parte del funcionamiento diario de la vida universitaria riojana. Y es justamente en esa dinámica donde esta Institución puede desplegar su cota máxima de utilidad y servicio al campus.

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 - 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 vivamente a la responsable de la Oficina del Defensor Universitario, D^a Esther Lapeña Jiménez, por su excelente trabajo en las tareas que le competen. También debo agradecer el magnífico trabajo desarrollado por D^a Esther Montoya Repes, que asumió durante una parte importante de este curso académico la responsabilidad de la Oficina por la baja de maternidad de D^a Esther Lapeña Jiménez.



Mi agradecimiento se dirige igualmente a estudiantes, Personal Docente Investigador y Personal de Administración y Servicios, así como a los diversos Órganos de Gobierno y Servicios universitarios por su colaboración 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. De octubre de 2012 a marzo de 2013 esta labor la ha desarrollado D.^a Esther Montoya.

La Oficina del Defensor durante el año 2013 ha contado con una dotación presupuestaria global de 3.297 Euros 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			

La reducción en el presupuesto de 2013 respecto del 2012 ha supuesto una disminución del 30% en la partida de gastos corrientes y de inversiones reales.

11 DEFENSOR UNIVERSITARIO

CÓDIGO Y DESCRIPCIÓN	2013	2012	DIFERENCIA	%
2 GASTOS CORRIENTES	2.793	3.990	-1.197	-30,0
22 MATERIALES, SUMINISTROS Y OTROS	1.463	2.090	-627	-30,0
220 MATERIAL NO INVENTARIABLE	399	570	-171	-30,0
220.00 MAT. OFIC. Y OTRO ORD. NO INVENT.	399	570	-171	-30,0
222 COMUNICACIONES	532	760	-228	-30,0
222.00 COMUNICACIONES TELEFÓNICAS	532	760	-228	-30,0
226 GASTOS DIVERSOS	532	760	-228	-30,0
226.01 ATENCIONES PROTOC. REPRES.	532	760	-228	-30,0
23 INDEM. RAZÓN DEL SERVICIO	1.330	1.900	-570	-30,0
230 DIETAS	665	950	-285	-30,0
230.00 DIETAS	665	950	-285	-30,0
231 LOCOMOCIÓN	665	950	-285	-30,0
231.00 LOCOMOCIÓN	665	950	-285	-30,0
6 INVERSIONES REALES	504	720	-216	-30,0
62 INV.NUEVA AS.FUNC.OPERAT. DE LOS SERVICIOS	504	720	-216	-30,0
626 INV. EN EQUIPOS PROCESO INFORMÁTICOS	504	720	-216	-30,0
626.00 EQ. GRAL. INFORMÁTICOS	504	720	-216	-30,0

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 2012-2013, 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>).

3ª Información en diversos medios de comunicación (televisión, prensa escrita y radio) de la forma en la que afecta al colectivo universitario la situación económica actual, las medidas generales que se están adoptando y las consecuencias del Decreto-Ley de Abril de 2012 .

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 2012-2013 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 2012-2013

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 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. 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 2012 al 31 de agosto de 2013 se han abierto 123 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 (114), después el personal docente e investigador (9) y no haya ninguna por parte del personal de administración y servicios.

Respecto a los temas de consulta, los dos grandes bloques lo constituyen en primer lugar las cuestiones referentes a gestión académica y matrícula (37%) y en segundo lugar los problemas de evaluación de las asignaturas (33%).



EXPTE.	TEMA	FECHA
75/2012/C	Insuficientes plazas en Ingeniería Superior	11/09/2012
76/2012/C	Imposibilidad de descargar apuntes en Licenciatura en Hª y Cc de la Música	13/09/2012
77/2012/C	Vigencia Master Interuniversitario en Quimilaser	13/09/2012
78/2012/C	Incompatibilidad de horarios PDI asociados	14/09/2012
79/2012/C	Beca País Vasco	21/09/2012
80/2012/C	Acceso a apuntes del 1er semestre con matrícula extraord. en enero	23/09/2012
81/2012/C	Pagos matrícula Master en Profesorado	23/09/2012
82/2012/C	Reconocimiento de créditos curso de verano "Violencia de Género"	23/09/2012
83/2012/C	Plazos de espera y efectos del silencio administrativo	23/09/2012
84/2012/C	Problemas en el Aula Virtual	24/09/2012
85/2012/C	Convalidaciones	26/09/2012
86/2012/C	Deficiencias en la docencia	26/09/2012
87/2012/C	Practicum II Enfermería	27/09/2012
88/2012/C	Convalidaciones 1º Grado en Derecho	27/09/2012
89/2012/C	Consulta sobre estudios	01/10/2012
90/2012/C	Acoso	04/10/2012
91/2012/C	Matrícula distinto grupo	05/10/2012
92/2012/C	Reconocimiento de ECTS por formación profesional	10/10/2012
93/2012/C	Matrícula Asig. Optativas Educación Primaria	10/10/2012
94/2012/C	Petición Cª Extraordinaria de Septiembre	11/10/2012
95/2012/C	Duda Beca Colaboración MEC	11/10/2012
96/2012/C	Permanencia	16/10/2012
97/2012/C	Devolución Beca	02/11/2012
98/2012/C	Horario Inglés IV	06/11/2012
99/2012/C	Reglamento de Evaluación y Estatuto del Estudiantes	08/11/2012
100/2012/C	Profesora baja maternal	14/11/2012
101/2012/C	Examen Inglés IV	17/11/2012
102/2012/C	Reconocimiento de ECTS por formación profesional	20/11/2012
103/2012/C	Realizar Prácticas de Trabajo Social	21/11/2012
104/2012/C	Tutor de Tesis Doctoral	28/11/2012
105/2012/C	Evaluación por Compensación	29/11/2012
106/2012/C	Desestimación de evaluación por compensación	04/12/2012
107/2012/C	Recurso contra una profesora	04/12/2012
108/2012/C	Cambiar el Temario en un Plan a extinguir	04/12/2012
109/2012/C	Convalidaciones	04/12/2012
110/2012/C	Problemas pago Matrícula	05/12/2012
111/2012/C	Problemas con la matrícula	05/12/2012
112/2012/C	Desestimación de evaluación por compensación	12/12/2012
113/2012/C	Problemas con el Título de Doctor	20/11/2012
114/2012/C	Disconformidad con el Trabajo Fin de Grado Educación Infantil	19/12/2012
115/2012/C	Reconocimiento de ECTS por formación profesional	19/12/2012
116/2012/C	Temas laborales	20/12/2012



11/7/2012/C	Convalidaciones	31/12/2012
01/2013/C	Problema matriculación de créditos de Complemento Formación en Hª y CC. de la Música	03/01/2013
02/2013/C	Calificación Asignatura	09/01/2013
03/2013/C	Problema matriculación de créditos de Complemento Formación en Hª y CC. de la Música	10/01/2013
04/2013/C	Problema con la matriculación de créditos de formación en Hª y CC. de la Música	10/01/2013
05/2013/C	Problema con la matriculación de créditos de formación en Hª y CC. de la Música	15/01/2013
06/2013/C	Prácticas de Maestro	14/01/2013
07/2013/C	Calificación Asignatura	17/01/2013
08/2013/C	Duda Asignaturas Optativas Hª y CC. de la Música	20/01/2013
09/2013/C	Problemas con la matrícula en Hª y CC. Música	20/01/2013
10/2013/C	Préstamo libro Biblioteca	20/01/2013
11/2013/C	Problema matrícula Erásmus	21/01/2013
12/2013/C	Problema matrícula Erásmus	21/01/2013
13/2013/C	Anulación matrícula por Impago	22/01/2013
14/2013/C	Convenio entre la UR y el Ministerio de Defensa	22/01/2013
15/2013/C	Evaluación por compensación	22/01/2013
16/2013/C	Finalización Beca Estudiante Ecuatoriano	23/01/2013
17/2013/C	Pago de traspaso de Asignaturas de libre configuración a Ingeniería Industrial	23/01/2013
18/2013/C	Ampliación de matrícula de Grado	24/01/2013
19/2013/C	Obligatoriedad de asistencia a clase	24/01/2013
20/2013/C	Convalidación de complementos de formación denegada	25/01/2013
21/2013/C	Solicitud Informe Consejo de Estudiantes	29/01/2013
22/2013/C	Créditos de libre configuración	30/01/2013
23/2013/C	Asignatura Atención Temprana	04/02/2013
24/2013/C	Nota examen urgente	05/02/2013
25/2013/C	Reclamación convocatoria extraordinaria exámenes Historia y Ciencias de la Música	07/02/2013
26/2013/C	Pago matrícula Estudiantes Extranjeros	12/02/2013
27/2013/C	Becas Leonardo	15/02/2013
28/2013/C	Informe constitución Colegio Mayor UR	20/02/2013
29/2013/C	Desorganización de asignatura	20/02/2013
30/2013/C	Deficiencias en el servicio de un conserje de la UR	11/03/2013
31/2013/C	Dirección	13/03/2013
32/2013/C	Reclamación beca	19/03/2013
33/2013/C	Anulación matrícula	21/03/2013
34/2013/C	Comportamiento de alumnos	26/03/2013
35/2013/C	Evaluación por compensación	27/03/2013
36/2013/C	Denegación de beca	24/04/2013
37/2013/C	Apertura de la biblioteca en época de exámenes	30/04/2013
38/2013/c	Denegación de becas MEC por disponer de patrimonio	06/05/2013
39/2013/C	Complementos de formación en Hª y Cc de la música	07/05/2013
40/2013/C	Gritar a alumno/profesor en clase	13/05/2013



41/2013/C	Aumento de tasas en matrícula, becas...	24/05/2013
42/2013/C	Revisión de examen	28/05/2013
43/2013/C	Tiempo de corrección de exámenes finales	30/05/2013
44/2013/C	Denegación de beca de colaboración UR	30/05/2013
45/2013/C	Evaluación por compensación	04/06/2013
46/2013/C	Evaluación por compensación en Grado	06/06/2013
47/2013/C	Varios problemas en ingeniería	06/06/2013
48/2013/C	Rectificación de notas después de cierre de actas	07/06/2013
49/2013/C	Evaluación por compensación	13/06/2013
50/2013/C	Revisión calificación Practicum	13/06/2013
51/2013/C	Evaluación por compensación	14/06/2013
52/2013/C	Coincidencia de exámenes	14/06/2013
53/2013/C	Evaluación por compensación	17/06/2013
54/2013/C	Asistencia a clase de asignaturas en 2ª convocatoria	20/06/2013
55/2013/C	Reducción de los derechos a los alumnos de grado	20/06/2013
56/2013/C	Evaluación por compensación	21/06/2013
57/2013/C	Evaluación por compensación	25/06/2013
58/2013/C	Convalidación asignaturas Erasmus no matriculadas	26/06/2013
59/2013/C	Revisión examen	26/06/2013
60/2013/C	Compensación y adaptación	09/07/2013
61/2013/C	Revisión de examen	04/07/2013
62/2013/C	Revisión de examen	04/07/2013
63/2013/C	Modificación de POD por circunstancias sobrevenidas	05/07/2013
64/2013/C	Evaluación por compensación	08/07/2013
65/2013/C	Revisión de Prácticum	09/07/2013
66/2013/C	Pocas plazas DECA	11/07/2013
67/2013/C	Problemas con la matrícula	12/07/2013
68/2013/C	Elección de turno en la matrícula	15/07/2013
69/2013/C	Elección de turno en la matrícula	16/07/2013
70/2013/C	Falta de plazas en asignatura optativa	17/07/2013
71/2013/C	Matrícula a tiempo parcial	17/07/2013
72/2013/C	Elección de turno en la matrícula	19/07/2013
73/2013/C	Impago por error no imputable al alumno	19/07/2013
74/2013/C	Evaluación por compensación	22/07/2013
75/2013/C	Elección de turno en la matrícula	22/07/2013
76/2013/C	Disconformidad con varios No Presentado	22/07/2013
77/2013/C	Permanencia	22/07/2013
78/2013/C	Elección de turno en la matrícula	22/07/2013
79/2013/C	Problemas con la matrícula	23/07/2013
80/2013/C	Pocas plazas DECA	24/07/2013

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 2012 al 31 de agosto de 2012 se han abierto 2 expedientes de Queja.

EXPTE.	TEMA	FECHA
01/2013/Q	Solicitud de retirada de reconvención	22/04/2013
02/2013/Q	Queja referida a un conserje	11/03/2013

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 2012-2013 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 2012 al 31 de agosto de 2013 se han abierto 5 expedientes de Oficio.

EXPTE.	TEMA	FECHA
01/2013/OF	Reconocimiento de créditos del Practicum de Maestro para los alumnos que se adaptan a Grado	27/06/2013
02/2013/OF	Propuesta Fondo Social UR	28/06/2013
03/2013/OF	Evaluación por compensación para Grado, Tribunales extraordinarios de 3ª y 4ª convocatoria y Tribunales constituidos al efecto en 5ª y 6ª	08/07/2013
04/2013/OF	Problemas con la automatrícula	16/07/2013

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.

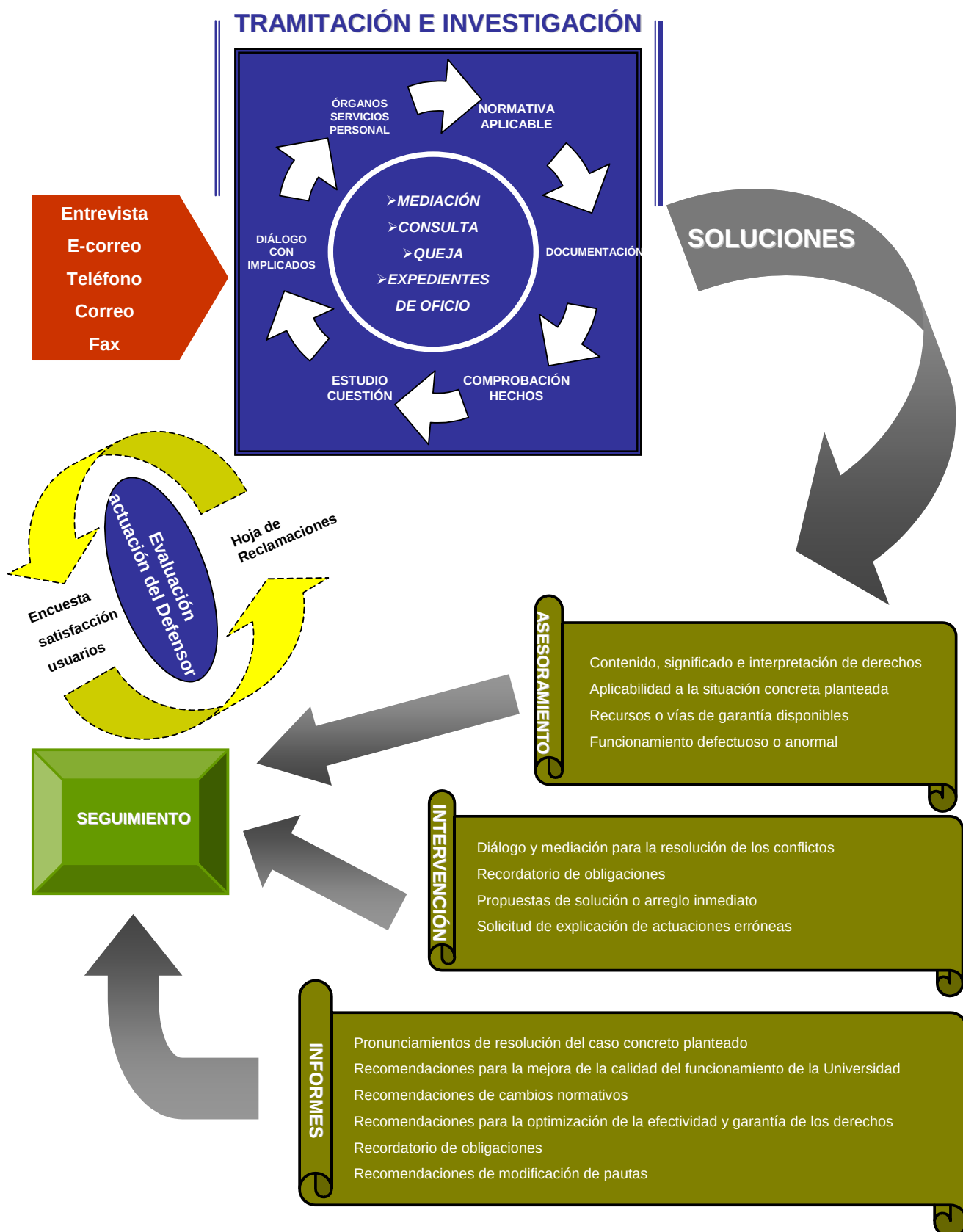
La realización de los mismos responde habitualmente a una exigencia propia de la tramitación del procedimiento en cuestión, pero asimismo se ha utilizado, en el seno de algunos expedientes de Consulta, cuando la naturaleza de la cuestión o el asunto planteado así lo aconsejaba.

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 ha realizado solamente un Informe.

FECHA	TEMA
19/04/2013	Calendario académico y exámenes de septiembre

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 XV Encuentro Estatal de Defensores Universitarios Españoles en Almería del *9 al 11 de septiembre de 2012*. Se trataron los siguientes temas en tres mesas: Mesa 1. “Evaluación del rendimiento tras la implantación de grados y postgrados”, coordinada por Carlos Alcover (Universidad Rey Juan Carlos) y Vidal Mateos (Universidad de Extremadura). Mesa 2. “La defensoría como órgano necesario; tanto mas en tiempos de crisis”, coordinada por Argimiro Rojo (Universidad de Vigo) y Eduardo Gamero (Universidad Pablo Olavide de Sevilla). Mesa 3. “Análisis de los cambios legislativos que afectan a la Universidad”, coordinada por Marta Elena Alonso (Universidad de León), Carmen Jiménez (Universidad de Córdoba) y Rosa Muñoz (Universidad de Sevilla).

Participación en la reunión de los Defensores Universitarios del G-9 en Madrid el *7 de febrero de 2013*. Los temas tratados en este encuentro fueron: Reconocimiento de las competencias idiomáticas para los estudiantes en los nuevos títulos, Rescisiones y no renovaciones de contratos en la Universidad, Dedicación del profesorado universitario tras la publicación del RDL 14/2012, Movilidad de estudiantes, convalidaciones y reconocimiento de créditos.

Participación en una reunión de Defensores Universitarios en Madrid el *10 de Mayo de 2013* para analizar el Informe de los expertos sobre la Universidad titulado “Propuestas para la reforma mejora de la calidad y eficiencia del sistema universitario español. Los ponentes en este encuentro fueron. Ramón Duran Rivacova (Universidad de Oviedo) analizó “La selección del personal docente e investigador (PDI) de las Universidades Públicas”. José María Aguirre Oraa (Universidad de La Rioja) estudió “La evaluación de la calidad de las universidades: excelencia y competitividad”. Rosa María Galán Sánchez (Universidad Complutense de Madrid) habló sobre “La financiación de las Universidades. Argimiro Rojo Salgado (Universidad de Vigo) estudió “El gobierno de las Universidades). M^a Carmen González Chamorro (Universidad Politécnica de Madrid) analizó “Los estudios y títulos universitarios”.

V. RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS

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 Universidad de La Rioja. De hecho, a tenor del artículo 30.1 del Reglamento del Defensor, éste 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 cinco cuestiones en las que, a mi juicio, debe incidirse.

1. Parece necesario reforzar las acciones y mecanismos de información a los estudiantes y demás miembros de la Universidad. La puesta en marcha de una nueva estructura de titulaciones universitarias y el cambio metodológico ligado al crédito europeo por fuerza hace más compleja (esperemos que no sea más burocratizada) la actividad docente. 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 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 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 esta situación puede acarrear. En esta línea me permito señalar dos recomendaciones. En primer lugar creo que la Oficina del Estudiante debe continuar mejorando su prestación de servicios con personal competente, acogedor y preparado. En segundo lugar 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.

2. Esta transformación que estamos viviendo 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 ya señalados otros años: 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. Constató que este curso académico que comienza se han agilizado estos procesos, por lo que hay que felicitarse y continuar en su mejora.

3. Parece conveniente, además, traer a colación en este apartado la cuestión de la correcta cumplimentación de los criterios de evaluación de Licenciaturas, Diplomaturas y Grados. En esta cuestión 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. 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. Ha pasado de una cantidad de 4.710 euros a 3.297 para el año 2013. El presupuesto ha bajado, por tanto, un 30%, lo que hace muy difícil mantener un servicio de cierta calidad. Si la media de recortes en la Universidad ha sido del 7%, no considero adecuado y justo que se tenga que aplicar un recorte tan drástico a la Oficina del Defensor. Por eso pediría que se subiera el presupuesto para este año, con el fin de poder trabajar con holgura. La Oficina no ha gastado su presupuesto total en años anteriores, lo que ha generado un superávit que ha ido tradicionalmente a la caja común de la Universidad. No hemos gastado por gastar, no ha sido ésta nuestra política, ni de la anterior Defensora, Amelia Medrano, ni la mía.

5. No puedo acabar esta memoria sin hacer algunos comentarios sobre otras cuestiones de la vida universitaria. El Decreto Ley del Ministerio de Educación de 14 de Abril de 2012 sigue 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 creemos que ha alterado el funcionamiento normal de dicha actividad, al establecer criterios no acordados con anterioridad para una regulación de hecho desigual de la actividad docente, lo que 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.

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

Otro punto sobre el 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 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 el año próximo, ha sido duramente contestada por la Conferencia de Rectores y numerosos colectivos universitarios. Sin embargo, el Ministerio se ha negado a cambiar sus criterios.

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.

7. Quisiera finalizar esta memoria con una defensa de la Universidad Pública como espacio de docencia y de investigación y como lugar de confrontación de ideas y de perspectivas para que la vida ciudadana de nuestras sociedades no sea un desierto cubierto de guirnaldas. Si algo debe caracterizar nuestra actividad, lo deben ser la pasión por el saber y la ilusión de poner ese saber y nuestras prácticas académicas y profesionales al servicio de la justicia y de la libertad. Si nuestro saber solo sirve para que cada sabiendo se haga un hueco individual en nuestras sociedades, poco habremos contribuido al bienestar común, material y espiritual, de nuestros conciudadanos. La figura del Defensor Universitario quiere recordarnos esta tarea de promoción de los derechos y libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria, en la que intentemos extender el campo de lo que debería ser justo, de la justicia para



todos. 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	123
Quejas	2
Oficios	4
Mediación	0

CONSULTAS POR ORIGEN

	Individual	Colectiva	TOTALES
Estudiantes	94	20	114
PDI	6	3	9
PAS	0	0	0

CONSULTAS POR TIPO

Asesoramiento	92
Intervenciones	31

CONSULTA POR ÁREA TEMÁTICA

Conflictos interpersonales	3
Docencia	15
Evaluación del estudiante	40
Gestión académica y de matrícula	45
Infraestructuras y Servicios generales	8
Normativas	7
Planes de Estudios y Títulos Propios	0
Representación estudiantil	1
Temas laborales	4

QUEJAS POR ORIGEN

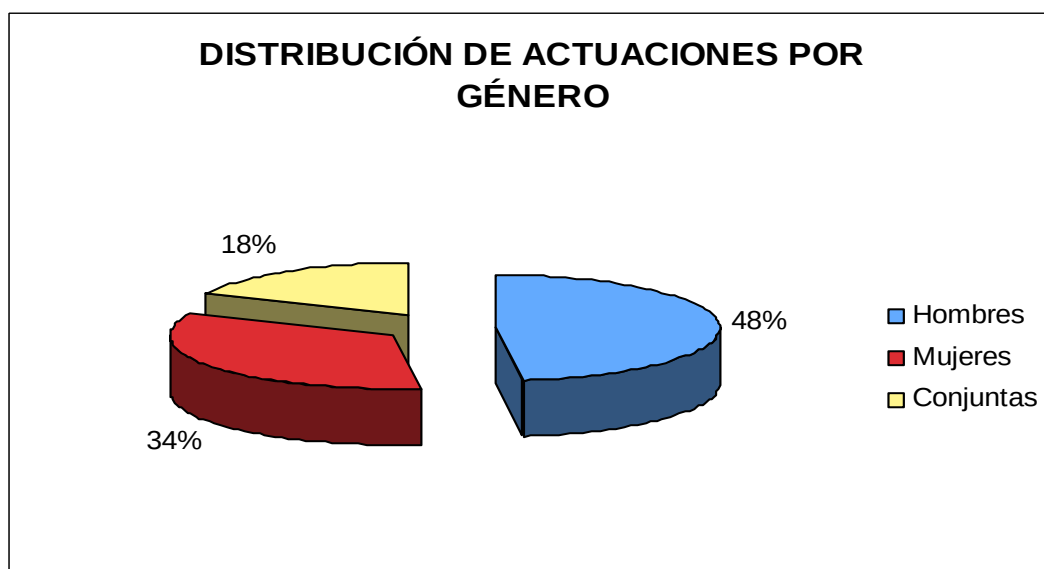
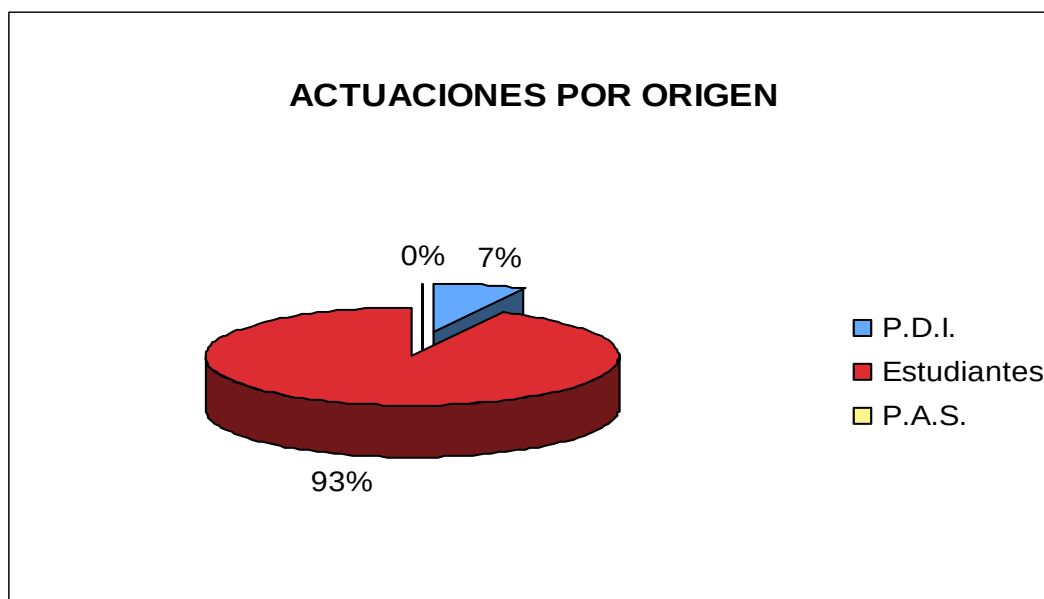
	Individual	Colectiva	TOTALES
Estudiantes	1	0	1
PDI	1	0	1
PAS	0	0	0

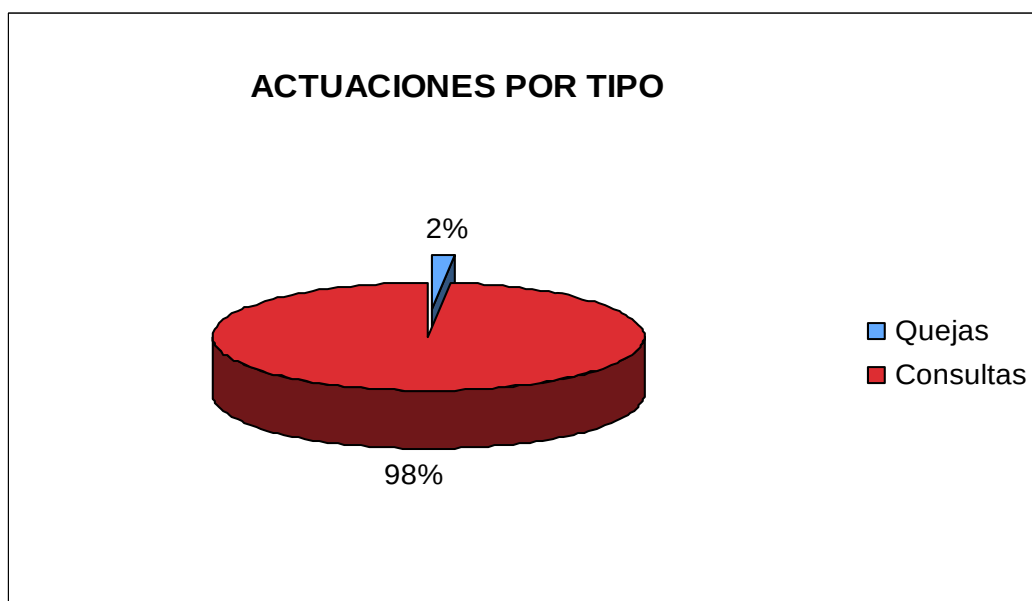
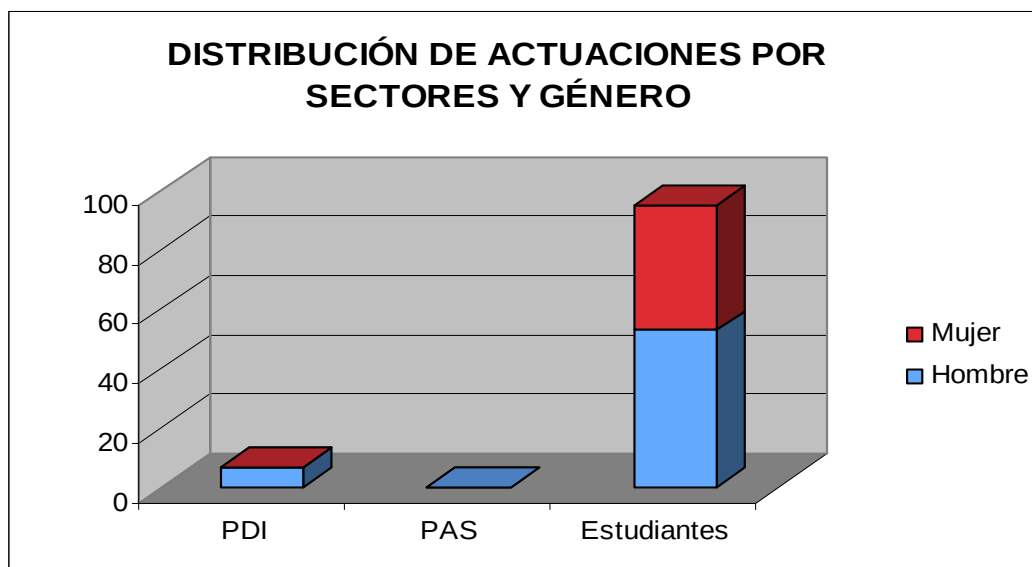
QUEJAS POR ÁREA TEMÁTICA

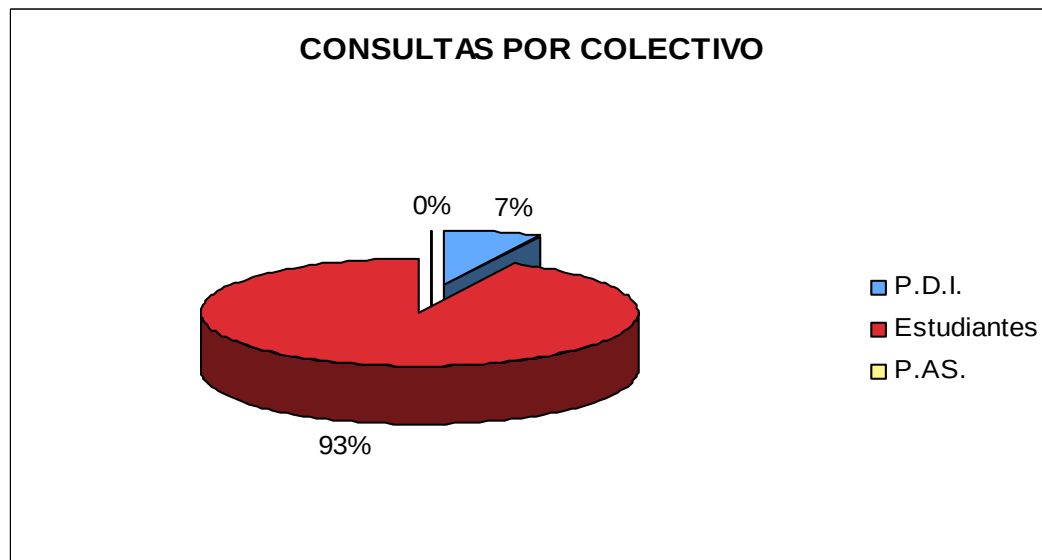
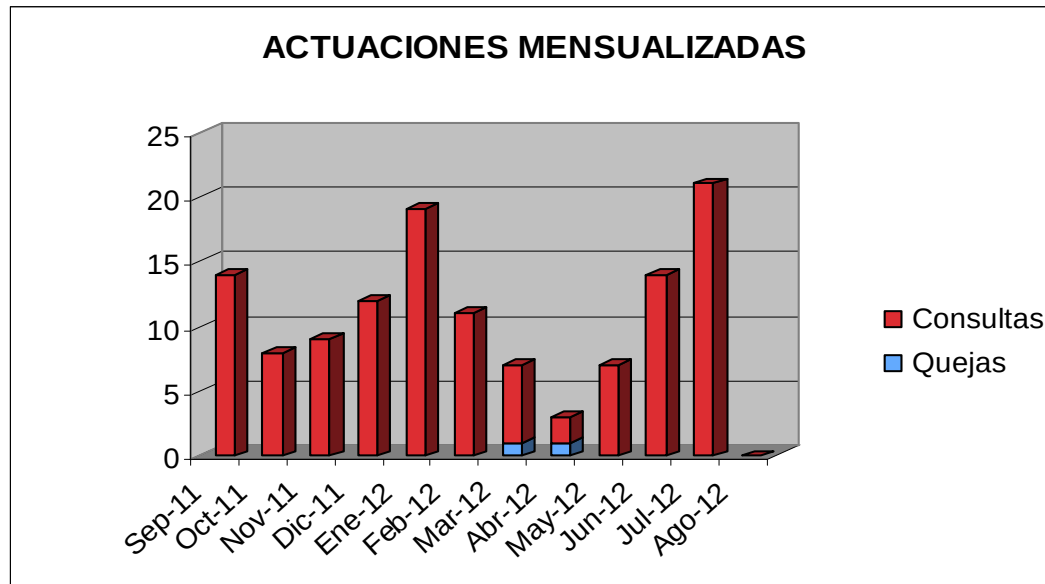
Infraestructuras y Servicios Generales	1
Temas laborales	1

VII. GRÁFICOS

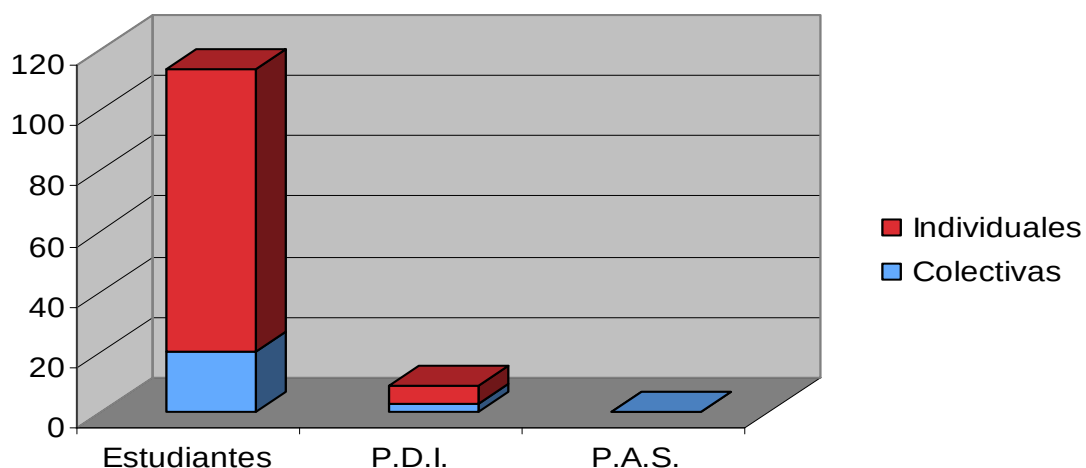
1. Curso 2011-2012



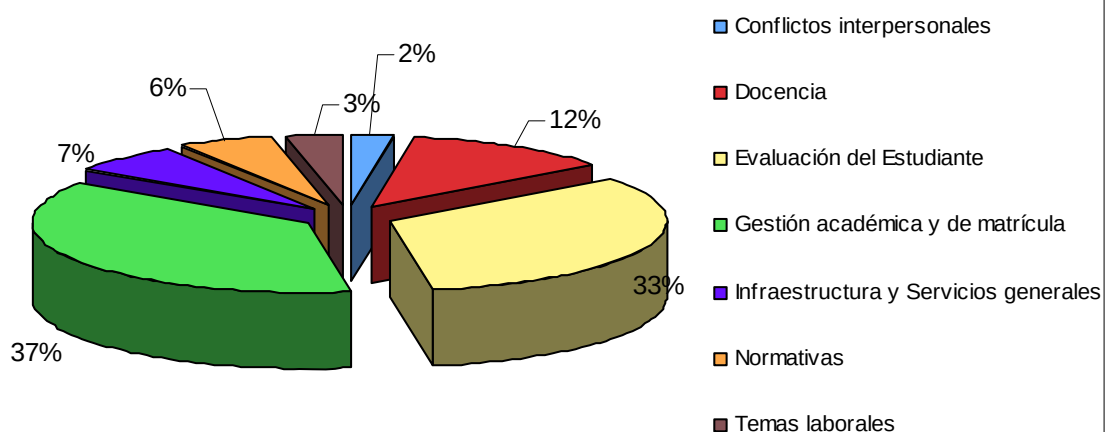




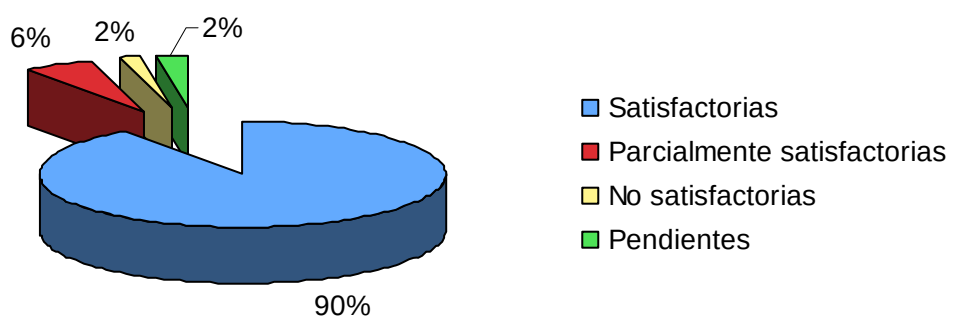
CONSULTAS INDIVIDUALES Y COLECTIVAS



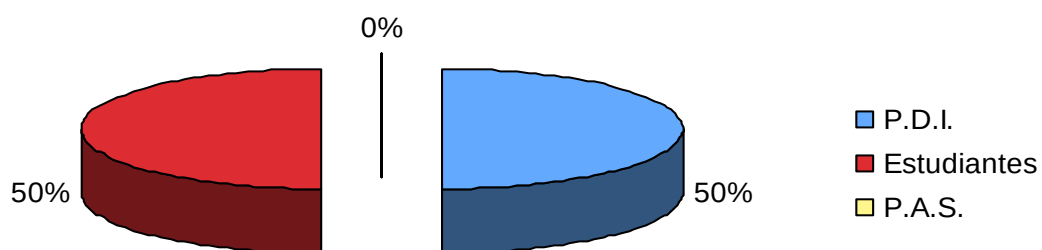
CONSULTAS POR ÁREA TEMÁTICA

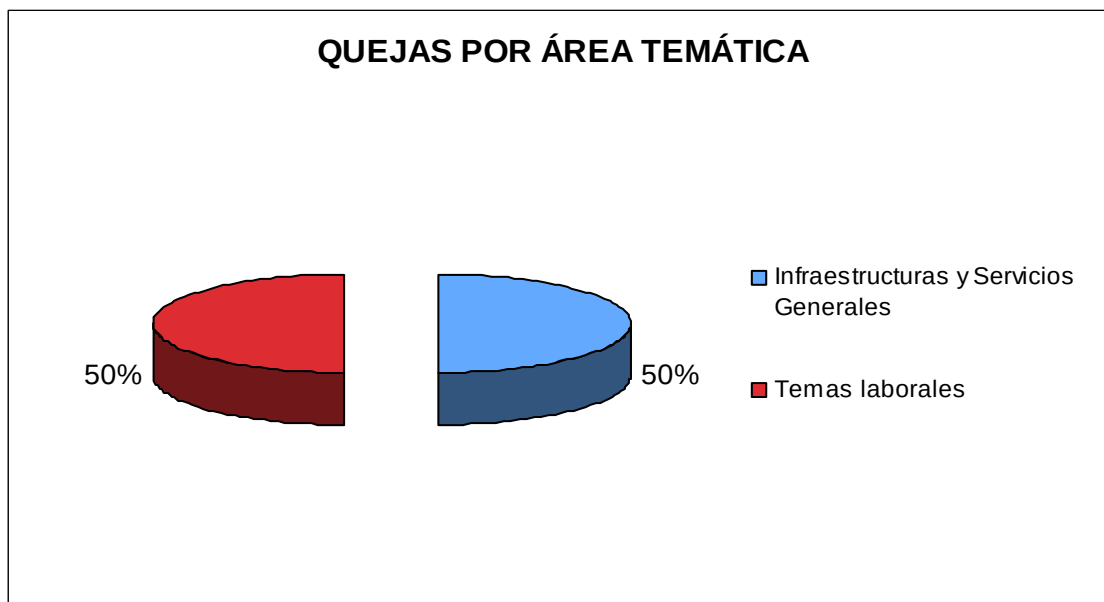
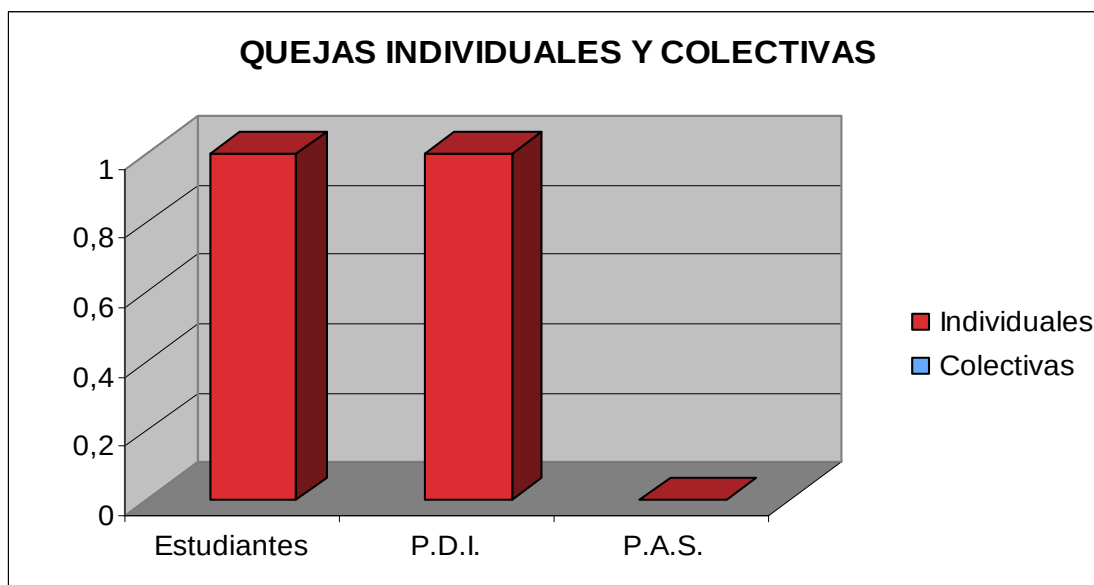


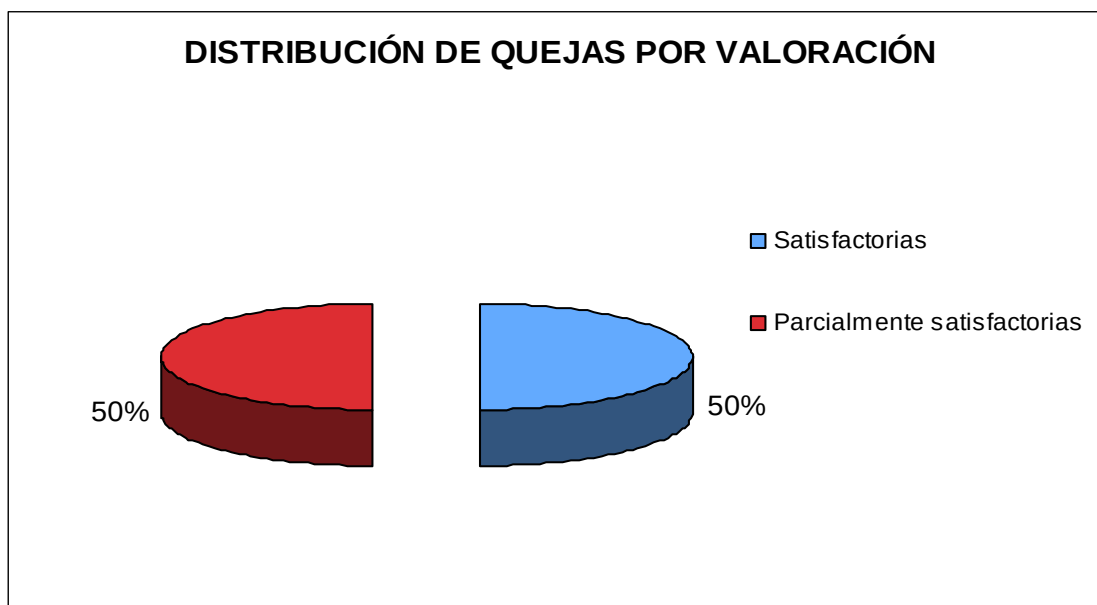
DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS POR VALORACIÓN



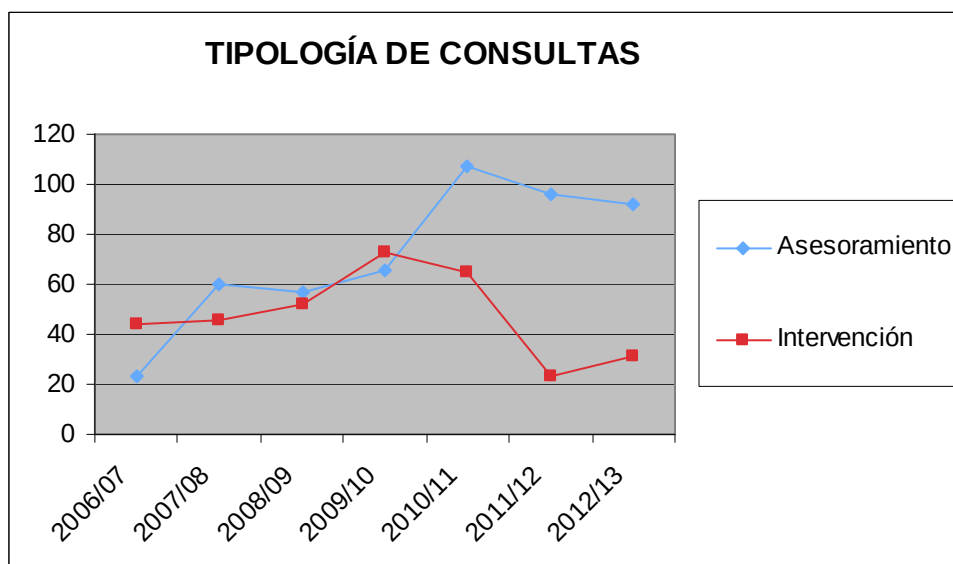
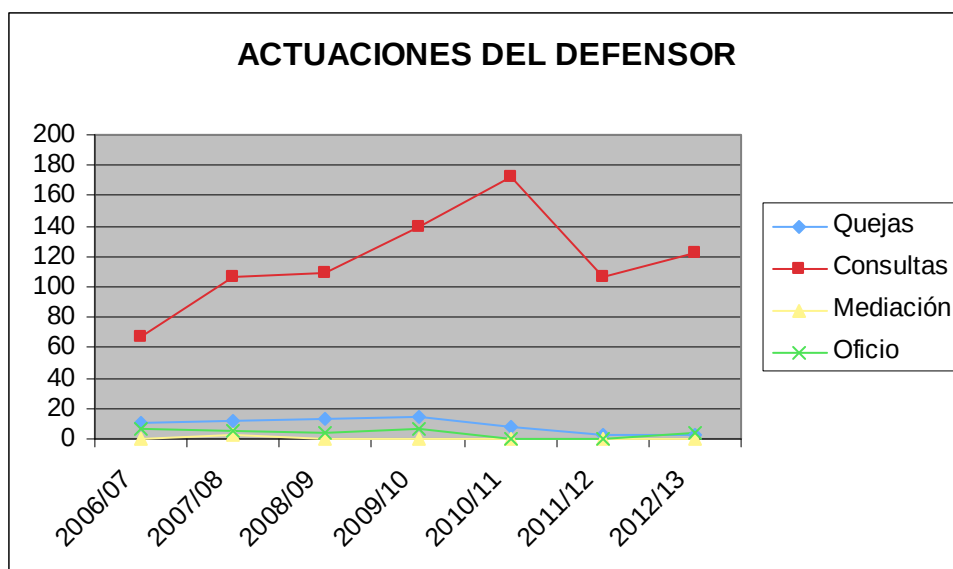
QUEJAS POR COLECTIVOS

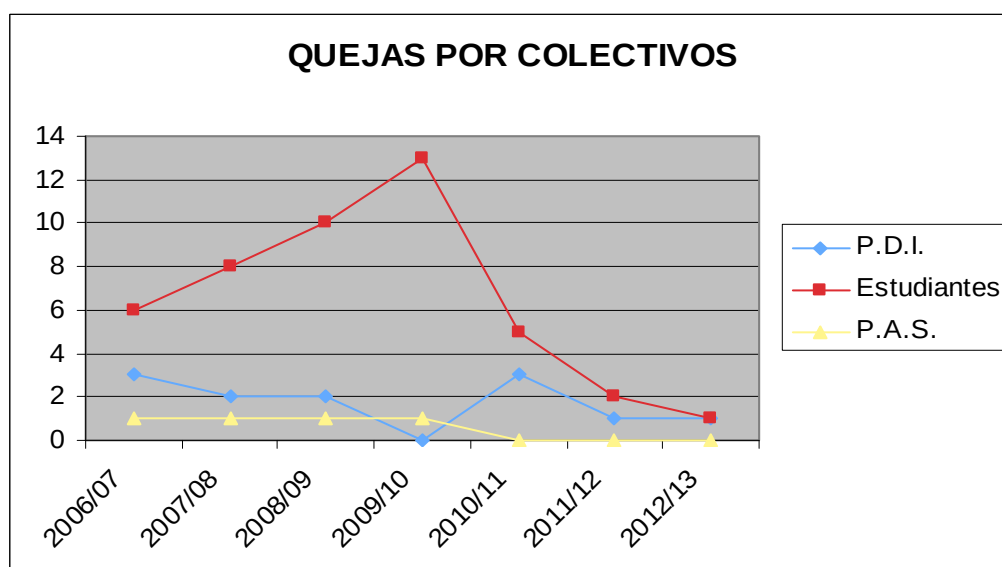
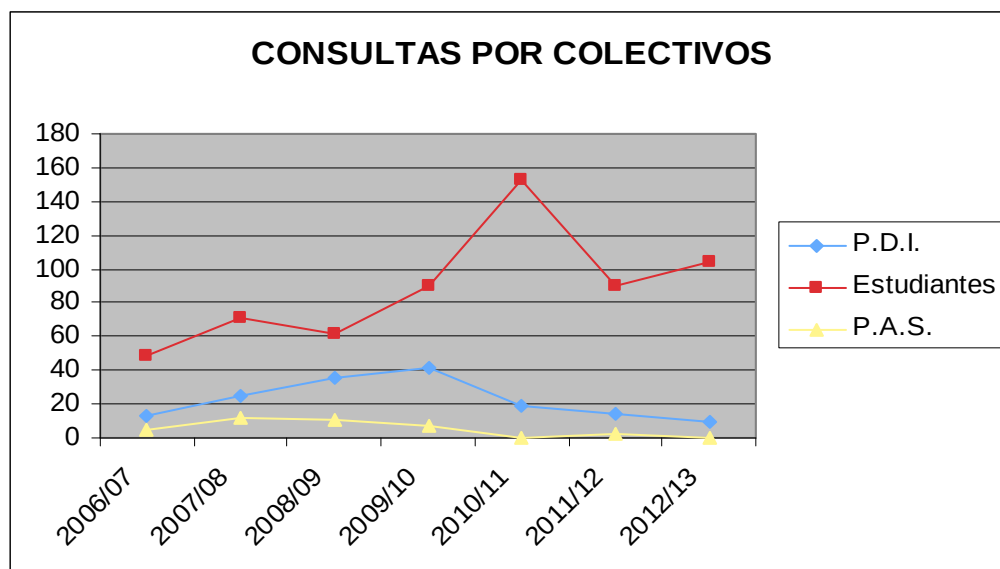


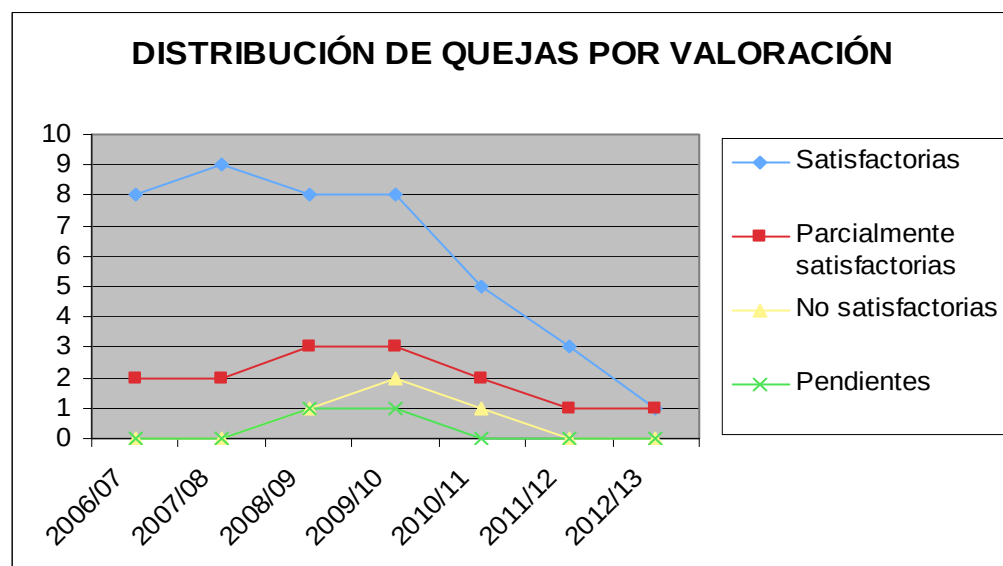
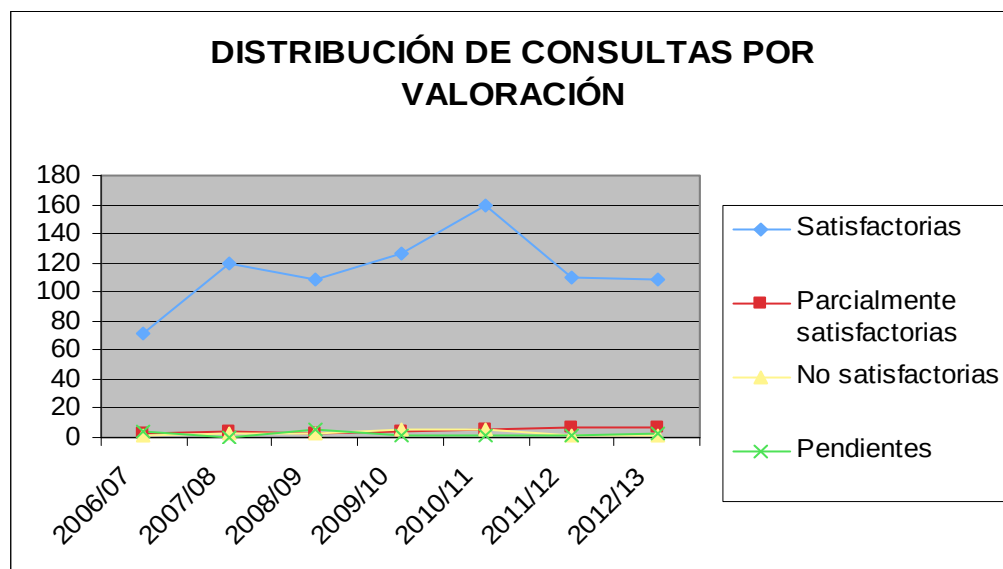




2. Cuadros comparativos por cursos académicos.









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 / Esther Montoya

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

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