



**UNIVERSIDAD
DE LA RIOJA**

MEMORIA DE ACTIVIDADES DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA

Defensora Universitaria

CURSO 2015/16

(1 de septiembre de 2015 / 31 de agosto de 2016)



ÍNDICE

Presentación	3
I. La Oficina de la Defensora Universitaria	5
1. Medios humanos y materiales	5
2. Acciones de difusión	7
3. Evaluación	7
II. Actuaciones de la Defensora Universitaria durante el curso 2015-2016.....	8
1. Consultas.....	8
2. Quejas	11
3. Mediación	12
4. Expedientes de Oficio	12
5. Informes.....	13
III. Esquema global de funcionamiento de la Institución	15
IV. Relaciones institucionales.....	16
1. Relaciones institucionales externas.....	16
2. Relaciones institucionales internas.....	17
V. Recomendaciones y propuestas	18
VI. Resumen de datos	22
VII. Gráficos.....	23
1. Curso 2015-2016	
1.1 Actuaciones por origen.....	23
1.2 Distribución de actuaciones por género	23
1.3 Distribución de actuaciones por sectores y género	24
1.4 Actuaciones por tipo.....	24
1.5 Actuaciones mensualizadas.....	25
1.6 Consultas por colectivo	25
1.7 Consultas individuales y colectivas.....	26
1.8 Consultas por área temática	26
1.9 Distribución de consultas por valoración de resultados	27
2. Cuadros comparativos por cursos académicos	
2.1 Actuaciones de la Defensora	28
2.2 Tipología de consultas	28
2.3 Consultas por colectivo	29
2.4 Quejas por colectivo	29
2.5 Distribución de Consultas por valoración de resultados	30
2.6 Distribución de Quejas por valoración de resultados	30

PRESENTACIÓN

La Defensora Universitaria debe presentar anualmente al Claustro Universitario una Memoria de actividades en la que, además, se recojan recomendaciones y sugerencias para la mejora de los servicios universitarios, según prescribe el artículo 30 de su Reglamento. Dicha Memoria, según prescribe el apartado segundo del citado artículo, debe elaborarse por cursos académicos, con independencia del momento en que se presente al Claustro. Esta Memoria, que atañe al curso 2015-2016, se propone alcanzar dos objetivos fundamentales: por una parte, dar cuenta al Claustro del trabajo realizado durante dicho período; por otra, servir de instrumento de examen y mejora del funcionamiento de la Universidad de La Rioja.

De la actuación de Defensoría Universitaria durante el curso 2015-2016 se pueden destacar cuatro aspectos principales.

En primer lugar, la Defensoría ha tenido un total de 113 actuaciones. Esto supone un aumento de cerca del 16% con respecto al curso 2014-2015. Al igual que en años anteriores, la Consulta ha sido el procedimiento de tramitación más utilizado por los usuarios, con una enorme diferencia sobre los demás tipos de expediente. Esta modalidad de actuación de la Defensora -sin duda, la más ágil- permite resolver de manera satisfactoria un buen número de reclamaciones leves, y cumple con la labor de asesoramiento e información propia de la actividad de la Defensoría: ubicación de las cuestiones planteadas en el ámbito de los derechos y deberes existentes, conexión con las actuaciones de los diferentes órganos de la Universidad, con las normativas vigentes y, en su caso, con las vías de garantía disponibles.

En segundo lugar, si nos centramos en los usuarios del servicio, es el sector formado por los Estudiantes (86%) el que más demanda la actuación de la Defensoría, seguido del Personal Docente e Investigador (9%) y de los miembros del Personal de Administración y Servicios (5%). Es lógico que los Estudiantes sean el colectivo que con más frecuencia requiera los servicios de la Defensora Universitaria, cuando la mayor parte de los miembros de la Universidad lo constituyen los estudiantes (89%) frente al PDI (7%) y el PAS (4%). No es necesario subrayar la correlación entre los porcentajes. En este apartado, otro punto que hay que destacar es que, en general, el usuario suele pedir en mayor medida la actuación de la Defensora de forma individual, aunque este curso se han presentado 2 Consultas colectivas.

En tercer lugar, si observamos la distribución cronológica de actuaciones, podemos constatar una concentración de las Consultas y de las Intervenciones en los períodos de examen y matrícula. Concretamente los meses de Febrero de



2015, Mayo, Junio y sobre todo Julio de 2016 han sido enormemente densos en este capítulo.

En cuarto lugar, al igual que señalan las Memorias de cursos anteriores, la índole de los asuntos planteados sigue siendo muy variada. Con todo, respecto a los temas de consulta, se distinguen dos grandes bloques: el 40 % de este apartado lo constituyen las cuestiones referentes a Normativa a aplicar y el 32% los problemas relacionados con la Evaluación del estudiante.

A lo largo del curso pasado, conté con la ayuda inestimable de D.^a Maite Nogué Pérez, responsable administrativa de la Oficina de la Defensora Universitaria. Dejo aquí constancia de mi sincero agradecimiento y de la valoración muy positiva que hago de la amabilidad y la eficiencia con las que ha desempeñado las tareas que le competen y del rigor con el que ha asesorado en el terreno jurídico mis actuaciones. Mi antecesor en el cargo, D. José María Aguirre Oraá, me brindó su ayuda con calidez y compañerismo durante mis primeros días en el cargo. También quiero dar las gracias a quienes colaboraron con nosotras para resolver de la mejor manera los problemas que se nos plantearon y mostrar mi gratitud a quienes, acudiendo a la Defensoría, depositaron en este órgano su confianza.

Teresa Cascudo García-Villaraco
Defensora Universitaria

I. LA OFICINA 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 de la Defensora Universitaria, la Oficina cuenta con los servicios de D.^a Maite Nogué Pérez, responsable administrativa de la misma.

La Oficina de la Defensora durante el año 2016 ha contado con una dotación presupuestaria global de 3.363 € de acuerdo al siguiente desglose:

2 Gastos corrientes		3.363			
22	Material, suministros y otros			1291	
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		491		
226.01	Atenciones protocolarias representativas	200			
226.06	Reuniones, Congresos y Conferencias		291		
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					3.363



CÓDIGO Y DESCRIPCIÓN

11 DEFENSOR UNIVERSITARIO

CÓDIGO Y DESCRIPCIÓN	2016	2015	DIFERENCIA	%
2 GASTOS CORRIENTES	3.363	3.297	66	2,0
22 MATERIALES, SUMINISTROS Y OTROS	1.291	1.225	66	5,4
220 MATERIAL NO INVENTARIABLE	200	200	0	0,0
220.00 MAT. OFIC. Y OTRO ORD. NO INVENT.	200	200	0	0,0
222 COMUNICACIONES	600	600	0	0,0
222.00 COMUNICACIONES TELEFÓNICAS	600	600	0	0,0
226 GASTOS DIVERSOS	491	425	66	15,5
226.01 ATENCIONES PROTOC. REPRES.	200	200	0	0,0
226.06 REUNIONES, CONGRESOS Y CONFERENCIAS	291	225	66	29,3
23 INDEMNIZACIONES EN RAZÓN DEL SERVICIO	2.072	2.072	0	0,0
230 DIETAS	1.272	1.272	0	0,0
230.00 DIETAS	1.272	1.272	0	0,0
231 LOCOMOCIÓN	800	800	0	0,0
231.00 LOCOMOCIÓN	800	800	0	0,0
6 INVERSIONES REALES	0	0	0	0
62 INV.NUEVA AS.FUNC.OPERAT. DE LOS SERVICIOS	0	0	0	0
626 INV. EN EQUIPOS PROCESO INFORMÁTICOS	0	0	0	0
626.00 EQ. GRAL. INFORMÁTICOS	0	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. La página web de la Defensoría es, sin lugar a dudas, la vía fundamental a través de la cual la Oficina se da a conocer. Además, durante el curso 2015-2016, la Defensora se presentó personalmente a los miembros de los Consejos de Departamento de la Universidad. La Defensora también convocó por correo electrónico individualizado a los Delegados de todos los cursos y de todas las titulaciones impartidas en la Universidad a una reunión, realizada en doble horario de tarde y de mañana. Además, la Oficina de la Defensoría también participó en el acto de acogida a los nuevos estudiantes con un texto incluido en el folleto de bienvenida y con una mesa instalada en el Polideportivo.

3. Evaluación

Objetivo primordial en nuestro quehacer universitario debe ser la mejora de su calidad, más aún en una Institución como la de la Defensora pensada específicamente como instrumento o acicate de dicho objetivo. Existe, a disposición de todos los usuarios del servicio de la Defensoría Universitaria, una Hoja de Reclamaciones. Durante el Curso 2015-2016 no se ha presentado ninguna reclamación por parte de los usuarios del servicio de la Defensoría Universitaria.

II. ACTUACIONES DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA DURANTE EL CURSO 2015-2016

1. Consultas

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

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

Desde el 1 de septiembre de 2015 al 31 de agosto de 2016 se han abierto 107 expedientes de Consulta. Según los datos que se pueden consultar en los gráficos, es significativo que la mayoría de las consultas las hayan realizado los estudiantes (92), seguidos por el personal docente e investigador (10), y, finalmente, por el personal de administración y servicios (6).

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

Nº expte.	TEMA	Fecha
66/2015/C	Denegación cambio de grupo	15/09/2015
67/2015/C	Cambio de grupo denegado	25/09/2015
68/2015/C	Denegación cambio de grupo	08/10/2015
69/2015/C	Coincidencia en los horarios de dos asignaturas	08/10/2015
70/2015/C	Solicitud de admisión por compensación	09/10/2015
71/2015/C	Recurso solicitando cambio de grupo	17/10/2015
72/2015/C	Recurso por complementos de formación pendientes	28/10/2015
73/2015/C	Escrito solicitando cambio de grupo	28/10/2015
74/2015/C	Normativa de Evaluación de los estudiantes	28/10/2015



Nº expte.	TEMA	Fecha
75/2015/C	Conflicto laboral	30/10/2015
76/2015/C	Admisión en la UR procedente de un país extranjero	30/10/2015
77/2015/C	Solicitud de un nuevo certificado académico	04/11/2015
78/2015/C	Normativa de las listas de espera de los docentes	08/11/2015
79/2015/C	Normativa vigente a aplicar en el tema de admisión	09/11/2015
80/2015/C	Cuestiones sobre la docencia de un profesor	10/11/2015
81/2015/C	Programa de doctorado	13/11/2015
82/2015/C	Matricula con carné de familia numerosa	11/12/2015
01/2016/C	Docencia	13/01/2016
02/2016/C	Varias cuestiones sobre la docencia	13/01/2016
03/2016/C	Problemas con una asignatura en Grado de Educación infantil	15/01/2016
04/2016/C	Normativa sobre la revisión de exámenes	19/01/2016
05/2016/C	Número de convocatorias en Grado	19/01/2016
06/2016/C	Existencia de la figura de la evaluación por Compensación en Grado	21/01/2016
07/2016/C	Normativa sobre la revisión de exámenes	22/01/2016
08/2016/C	Alumno visitante	25/01/2016
09/2016/C	Pasos para reclamar la calificación definitiva	29/01/2016
10/2016/C	Criterios de evaluación de las guías docentes	01/02/2016
11/2016/C	Modificación de la nota con las actas cerradas	01/02/2016
12/2016/C	Cómputo sobre la nota media del expediente académico	02/02/2016
13/2016/C	Cambio de la fecha del examen	04/02/2016
14/2016/C	Confidencialidad en la Defensoría	05/02/2016
15/2016/C	Circunstancias especiales de cara al rendimiento académico	05/02/2016
16/2016/C	Justificación de gastos en el programa de Doctorado	10/02/2016
17/2016/C	Deposito del Trabajo de Fin de Grado	11/02/2016
18/2016/C	Docencia sobre una profesora	12/02/2016
19/2016/C	Evaluación y pasos para reclamar en una asignatura de Grado	16/02/2016
20/2016/C	Redacción de un escrito para reclamar contra la denegación de una ayuda	22/02/2016
21/2016/C	Cronograma de una asignatura de magisterio de educación primaria	23/02/2016
22/2016/C	Divulgación de imágenes de la UR en las redes sociales	25/02/2016
24/2016/C	Becas	07/03/2016
25/2016/C	Petición Certificado de Penales a los profesores en prácticas del Máster de Profesorado	07/03/2016
26/2016/C	Impartir clases en un aula diferente a la asignada	04/03/2016
27/2016/C	Coincidencia en las fechas de los exámenes de la materia elegida de la parte específica y de la materia de la parte general	10/03/2016
28/2016/C	Evaluación por Compensación	21/03/2016
29/2016/C	Contradicción entre los criterios de evaluación de una asignatura y sus competencias, organización y evaluación	22/03/2016
30/2016/C	Evaluación del estudiante que tenga reconocida dedicación a tiempo parcial	05/04/2016
31/2016/C	Evaluación docencia modelo DOCENTIA-UR	07/04/2016



Nº expte.	TEMA	Fecha
32/2016/C	Plazos que tiene la administración para resolver y notificar un escrito	21/04/2016
33/2016/C	Existencia de la Evaluación por compensación en Grado	29/04/2016
34/2016/C	Recurso por la denegación de la evaluación por Compensación	29/04/2016
35/2016/C	Denegación de cambio de hora de examen	02/05/2016
36/2016/C	Complementos de formación en Historia y Ciencias de la Música	03/05/2016
37/2016/C	Denegación de cambio de hora de examen	03/05/2016
38/2016/C	Normativa aplicable en la revisión de exámenes	04/05/2016
39/2016/C	Espacio para poder colocar información los delegados de curso	03/05/2016
40/2016/C	Guía de una asignatura de Grado en Educación Primaria	03/05/2016
41/2016/C	Normativa sobre la revisión de exámenes	06/05/2016
42/2016/C	Guía docente de una asignatura	10/05/2016
43/2016/C	Prácticum en el Grado de educación primaria	11/05/2016
44/2016/C	Grabaciones de vídeo en una clase con fines pedagógicos	13/05/2016
45/2016/C	Coincidencia de exámenes del mismo título y curso	07/05/2016
46/2016/C	Comisiones juzgadoras de contratación	19/05/2016
47/2016/C	Escrito cambio fechas del Prácticum en el Grado en educación primaria	19/05/2016
48/2016/C	Temario de una asignatura de Trabajo social	25/05/2016
49/2016/C	Tesis doctoral codirigida por un profesor jubilado	26/05/2016
50/2016/C	Copiar en los exámenes	30/05/2016
51/2016/C	Indisciplina y sospecha de copia durante un examen	31/05/2016
52/2016/C	Revisión de un escrito a presentar por coincidir la hora de realización de dos exámenes	08/06/2016
53/2016/C	Existencia de la Evaluación por compensación en Grado	13/06/2016
54/2016/C	Presunta situación de acoso.	14/06/2016
55/2016/C	Guía docente y criterios de evaluación en una asignatura de Grado en estudios ingleses	14/06/2016
56/2016/C	Criterios de evaluación en una asignatura de Grado en estudios ingleses	14/06/2016
57/2016/C	Evaluación por compensación en Grado	14/06/2016
58/2016/C	Revisión de calificación	17/06/2016
59/2016/C	Criterios de calificación de una asignatura en la guía docente	17/06/2016
60/2016/C	Revisión del escrito de reclamación sobre los criterios aprobados en una guía docente	20/06/2016
61/2016/C	Miembros de las Comisiones de contratación del PDI	20/05/2016
62/2016/C	Sorteo de los miembros de las Comisiones de contratación del PDI	22/06/2016
63/2016/C	Procedimiento de revisión de la calificación de un examen	29/06/2016
64/2016/C	Procedimiento de revisión de la calificación definitiva	30/06/2016
65/2016/C	Escrito para presentar una reclamación por no estar de acuerdo con la calificación definitiva	01/07/2016
66/2016/C	Procedimiento de revisión de la calificación definitiva	05/07/2016
67/2016/C	Evaluación por compensación	06/07/2016
68/2016/C	Procedimiento de revisión de la calificación definitiva	07/07/2016

Nº expte.	TEMA	Fecha
69/2016/C	Examen presencial y Beca Erasmus	07/07/2016
70/2016/C	Escrito presentado por una presunta situación de acoso.	07/07/2016
71/2016/C	Becas FPI	08/07/2016
72/2016/C	Problemas con un docente	08/07/2016
73/2016/C	Problemas en la realización de un examen	08/07/2016
74/2016/C	Problemas en la realización de un examen	08/07/2016
75/2016/C	Procedimiento de revisión de la calificación definitiva de un examen	08/07/2016
76/2016/C	Docencia	08/07/2016
77/2016/C	Procedimiento de revisión de la calificación definitiva de un examen	11/07/2016
78/2016/C	Procedimiento de revisión de la calificación definitiva de un examen	11/07/2016
79/2016/C	Escrito para presentar una reclamación por desacuerdo con la nota definitiva	15/07/2016
80/2016/C	Docencia	18/07/2016
81/2016/C	Normativa de permanencia	18/07/2016
82/2016/C	Problemas con el tutor del TFG	18/07/2016
83/2016/C	Evaluación por compensación	26/07/2016
84/2016/C	Problemas con la matrícula de un alumno con beca SICUE	26/07/2016
85/2016/C	Adelanto de convocatoria	26/07/2016
86/2016/C	Problemas con el tutor del TFM	26/07/2016
87/2016/C	Problemas con la matrícula de un alumno con beca ERASMUS	27/07/2016
88/2016/C	Admisión por cambio de estudios	29/07/2016
89/2016/C	Cambio de Universidad	29/07/2016
90/2016/C	Derecho de sufragio	29/07/2016

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 la Defensora 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 Defensoría Universitaria o bien en el

Registro General de la Universidad de La Rioja. Al mismo puede adjuntarse, además, toda la documentación referida al asunto planteado que el usuario estime conveniente.

Del 1 de septiembre de 2015 al 31 de agosto de 2016 se ha abierto 1 expediente de Queja.

Nº EXPE.	TEMA	FECHA
1/03/2016/Q	Queja por las diversas actuaciones de un órgano unipersonal de dirección.	17/03/2016

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 Defensoría Universitaria o en el Registro General de la Universidad.

Durante el curso 2015-2016 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 de la Defensora y que dado su contenido pueden tener repercusión en el conjunto de la comunidad universitaria.

Del 1 de septiembre de 2015 al 31 de agosto de 2016 se han abierto los siguientes expedientes de Oficio:

EXPTE.	TEMA	FECHA
01/03/2016/O	Alumnos afectados por la extinción de las titulaciones anteriores al EES.	10/05/2016
26/07/2016/O	Problemas de matrícula encontrados por alumnos Sicue y Erasmus.	29/07/2016

5. Informes

Al margen de las actuaciones realizadas de índole material y de la labor de asesoramiento que el cumplimiento de las funciones de la Defensora trae consigo, hay que dar cuenta de los Informes realizados durante el período objeto de la Memoria.

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

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

Los Informes son remitidos a todos los involucrados o afectados directamente por los mismos, estando obligadas las autoridades universitarias a

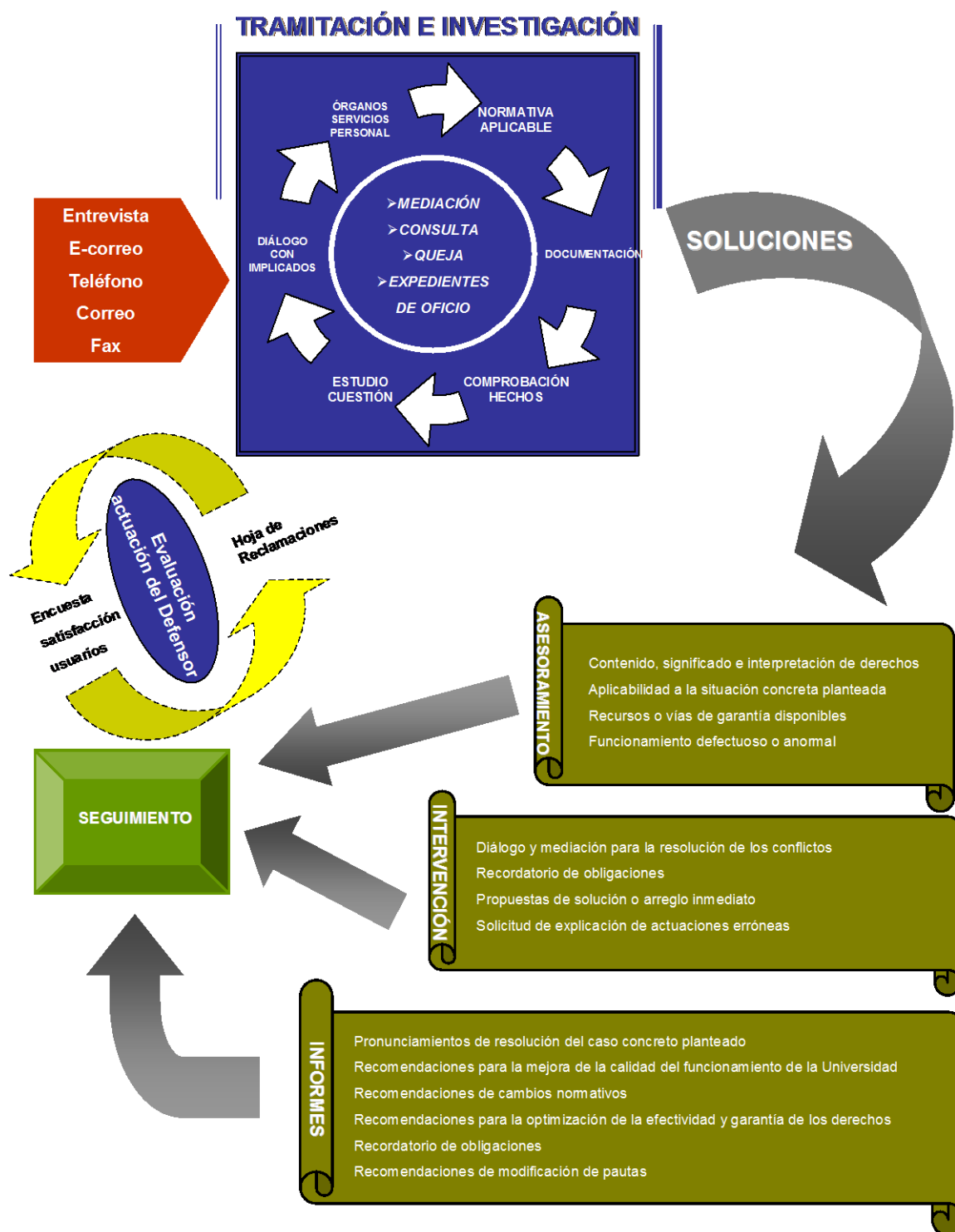


responder por escrito en un plazo máximo de treinta días. Formuladas las recomendaciones, si dentro de un plazo razonable no se produce una medida adecuada por la autoridad afectada, o ésta no informa la Defensora de las razones que estime para no adoptarla, la Defensora puede poner en conocimiento del Vicerrector correspondiente, del Gerente o del propio Rector los antecedentes del asunto y las recomendaciones presentadas.

En este curso académico se han realizado los siguientes informes:

TEMA	FECHA
Informe referido al procedimiento de sustitución del presidente de un órgano colegiado.	21/04/16
Informe relativo al derecho de los estudiantes que se presentan a la PAU de elegir cualquier materia de modalidad.	10/05/16
Informe relativo a la dirección de tesis doctorales por profesores jubilados.	30/05/16

III. ESQUEMA GLOBAL DE FUNCIONAMIENTO DE LA DEFENSORÍA



IV. RELACIONES INSTITUCIONALES

IV. 1. Relaciones institucionales externas

La Defensoría Universitaria de la Universidad de La Rioja forma parte de dos redes institucionales externas, una estatal (Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, CEDU), y una segunda formada por las Defensorías del Grupo 9 de Universidades. La CEDU se reúne anualmente, además de organizar periódicamente jornadas técnicas. Los Defensores del G9 mantienen el hábito de reunirse dos veces al año. Estos encuentros son fundamentales, puesto que permiten, no sólo el intercambio de ideas y experiencias, sino también la actualización, desde el punto de vista formativo, en temas que afectan directamente la labor de los Defensores. El anterior Defensor de la Universidad de La Rioja, José María Aguirre Oraá, hasta el final de su mandato, fue miembro de la Comisión Ejecutiva de la CEDU. A lo largo del curso 2015/2016 se han realizado un total de cuatro reuniones. Además, la actual Defensora participó como becaria al Curso de Verano organizado en El Escorial por la Defensora Universitaria de la Universidad Complutense de Madrid.

- Comisión Ejecutiva de Defensores universitarios (Valladolid, 03-09-15 al 04-09-15).

Se debatieron cuestiones relativas al próximo Encuentro estatal de Defensores Universitarios a desarrollar en Córdoba, a la Asamblea General de CEDU que se incluye en el Encuentro y a la convocatoria de elecciones para cubrir una plaza de vocal vacante en la propia Comisión Ejecutiva.

- Asamblea estatal de la CEDU (Madrid, 03-11-15 al 06-11-15).

Se trataron los siguientes temas: 1) Problemática de los TFG y TFM; 2) Derecho de petición, responsabilidad y agilidad en la tramitación de los asuntos en la administración universitaria; y 3) Responsabilidad disciplinaria y seguridad jurídica.

- Reunión Defensores del G9 (Cáceres, 28-01-16 al 30-01-16).

Se trataron los siguientes temas: 1) Abstención y recusación de los profesores; 2) El Defensor Universitario y los protocolos de acoso; y 3) Aprobado por Compensación.

- Reunión Defensores del G9 (Santander, 26-06-16 al 28-06-16).

Se trataron los siguientes temas: 1) Indisciplina y comportamientos no respetuosos; 2) Actuación de los defensores ante situaciones próximas al delito; y 3) Enseñanzas semipresenciales y enseñanzas virtuales en la universidad. La Defensora Universitaria de la UR fue la ponente de esta tercera sesión. Como es

habitual en este tipo de encuentros, esto implicó la elaboración de un cuestionario formado por 34 preguntas y la redacción y presentación de un informe.

- Curso de Verano Curso de Verano “30 años de Defensa de los Derechos y Libertades de la Comunidad Universitaria Complutense” (El Escorial, 28-06-16 al 30-06-16).

Los ponentes de este curso abordaron, entre otros, los siguientes temas: 1) El análisis normativo del origen de la Institución del Defensor universitario; 2) La figura del Defensor universitario como elemento promotor de la calidad del sistema universitario. 3) La trayectoria de la Institución del Defensor universitario en la Universidad Complutense.

IV. 2. Relaciones institucionales internas

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

Mantuvo reuniones con el Grupo de Investigación “Igualdad y Género” con el objetivo de impulsar la creación de una Unidad de Igualdad, entonces inexistente en la Universidad de La Rioja, a pesar de estar prevista en la disposición adicional duodécima de la LOM-LOU que establece que: *“Las universidades contarán entre sus estructuras de organización con unidades de igualdad para el desarrollo de las funciones relacionadas con el principio de igualdad entre mujeres y hombres”*.

La Defensora también participó en el trabajo preparatorio previo al establecimiento del programa UR-Atiende, impulsado desde el Rectorado. La Oficina de la Defensoría se hizo cargo del servicio de atendimento telefónico que forma parte de dicho programa.

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 este documento. En ese marco, desde la perspectiva de la tarea que he asumido en los últimos meses, me gustaría señalar varias cuestiones en las que, a mi juicio, debería incidirse.

Las dividiré en tres apartados. Comenzaré por rescatar una cuestión señalada por mi antecesor en el cargo que se ha visto igualmente reflejada en consultas presentadas por miembros de la comunidad universitaria durante el curso pasado. A continuación, me centraré en cuestiones que se relacionan de forma directa con actuaciones realizadas por la Defensoría. Se añaden a los expedientes de oficio e informes tramitados a lo largo del curso, que constan en el Apartado II, y de las cuales, por su trascendencia y a pesar de que no provocó ningún cambio institucional, destacaré la relativa a los estudiantes de las antiguas licenciaturas online que, a falta de menos de 15 créditos (en un caso, a falta de 3) para obtener su título, se han visto afectados por la extinción de las titulaciones anteriores al EES. Finalmente, concluiré con algunas consideraciones de carácter más general.

En primer lugar, como afirmaba el anterior Defensor en la Memoria del curso 2014/2015, el aumento de las tasas públicas en 2ª, 3ª y 4ª ha sido excesivo para las clases más modestas, las cuales están viendo sensiblemente restringido su acceso a los estudios universitarios y su mantenimiento en ellos, y, en especial, para los estudiantes emancipados que se enfrentan a un difícil e incierto mercado laboral. Es una buena noticia saber que se ha abierto en La Rioja el debate público en torno a este tema, puesto que este aumento pone en riesgo el principio de igualdad real y efectiva de todos a acceder a una enseñanza universitaria pública y de calidad.

En segundo lugar, al hilo de lo que acabo de señalar, propongo que se considere la posibilidad de convertir la modalidad de estudio a tiempo parcial como un derecho para todos los estudiantes. Elegir esta modalidad no debería derivarse de la acreditación de un estado, personal o profesional, determinado. El derecho a la conciliación de la vida familiar y laboral de los estudiantes con sus estudios, por un lado, y, por otro, las difíciles circunstancias económicas en las que todavía viven algunos de nuestros conciudadanos son motivos que recomiendan que se tome esta decisión. En cuanto a lo segundo, si bien resulta evidente que sería una medida que no resolvería ningún problema de fondo, podría ser un alivio en, infelizmente, no pocas situaciones.

En tercer lugar, creo que hemos alcanzado el momento adecuado para hacer una reflexión acerca las atribuciones de las figuras del Director de Estudios y del Profesor Responsable de la Asignatura, así como de los documentos que conocemos como Guías Docentes y Cronogramas.

Al margen, me cabe subrayar el elevado nivel de transparencia que hemos alcanzado, así como creo que debemos felicitarnos por la rapidez con la que los docentes hemos interiorizado el modelo de universidad que adoptamos en La Rioja durante el proceso de implantación del llamado Plan Bolonia. Añadiré que tengo la impresión de que la sociedad española no es consciente del enorme esfuerzo que hemos realizado, ni tampoco de la seriedad y el empeño con el que la Universidad Pública ha respondido a este desafío.

Volviendo a mi recomendación, creo que la experiencia adquirida nos invita a intentar mejorar algunos aspectos puntuales, que tienen implicaciones cuyas consecuencias se han manifestado en consultas tramitadas por la Defensoría. En lo que se refiere a las figuras mencionadas, a veces no le queda claro al estudiante a quién dirigirse cuando se encuentra con determinados problemas y, al contrario, parece que nos encontramos con determinados problemas cuya solución se complica porque no está claro el procedimiento que pauta la relación entre dichas figuras y entre éstas y los órganos unipersonales de dirección y los docentes. Admito que el buen sentido es lo que contribuye a resolver con normalidad la gran mayoría de las dificultades, sin embargo, a la luz de algunos de los asuntos que llegaron el curso pasado, creo que me cabe, al menos, plantear esta cuestión.

En lo que se refiere a las Guías, por ejemplo, creo conveniente señalar las inconsistencias detectadas en lo referente a la docencia y evaluación de los estudiantes matriculados a tiempo parcial. También he detectado problemas en la transmisión de la información relacionada con este tema por parte de la Oficina del Estudiante. Estando reconocido ese derecho, sea de forma restringida, como ocurre actualmente, o universal, según acabo de recomendar, debería consensuarse la mejor manera de concederlo respetando dos cosas: la obligación que tienen la Universidad y sus docentes de ofrecer una enseñanza de calidad y en igualdad para todos los estudiantes y el derecho de los estudiantes a ser correctamente informados a través del documento conocido como Guía Docente. También se han observado contradicciones entre algunas Guías Docentes y los Estatutos de la Universidad de La Rioja, el Reglamento de Evaluación y con respecto a los Cronogramas de las respectivas asignaturas.

En cuarto lugar, me parece muy necesario iniciar un proceso de revisión del Reglamento de Evaluación de los Estudiantes de Grado y Máster Universitario de la Universidad de La Rioja en varios aspectos, sobre todo en lo referente a la programación de las pruebas finales de evaluación (en particular a la

calendarización de los trabajos de fin de estudios), a la publicación y revisión de calificaciones provisionales y al procedimiento de reclamación contra la calificación definitiva.

Además, en quinto lugar, recomendaría, bien la inclusión en dicho Reglamento de un capítulo dedicado a las buenas prácticas académicas, bien la redacción de un documento específico sobre ese tema. Considero muy necesario que se aborden, de forma expresa y coordinada, cuestiones como las siguientes: el plagio, la copia durante pruebas de evaluación, la relación interpersonal entre docentes y estudiantes y también entre estudiantes, el uso de dispositivos electrónicos dentro del aula y su utilización fraudulenta durante pruebas de evaluación; la etiqueta y el uso de Campus Virtual; y la difusión incorrecta de asuntos concernientes a la Universidad de La Rioja en las redes sociales.

En sexto lugar, hay tres propuestas derivadas de algunos expedientes tramitados en la Defensoría durante el curso 2015/2016 que coinciden con medidas ya tomadas o en estudio por parte del actual equipo rectoral. Esta coincidencia demuestra la pertinencia de todas ellas. La primera es la constatación de que, en ocasiones, problemas relacionadas con los derechos y las libertades o de carácter meramente administrativo, propios, por lo tanto del ámbito de acción de la Defensoría, y que afectan por igual a miembros de cualquier sector de la comunidad universitaria, son indisolubles de problemas de carácter psicológico. La creación del programa UR-Atiende y del Servicio de Asistencia Psicológica (SAP) me parecen, en este sentido, dos medidas que deben ser aplaudida, ya que, al menos, detectar dichos problemas puede contribuir a mejorar de forma notable la convivencia y la calidad de la institución y su buen funcionamiento.

La segunda medida a la que debo hacer mención es la de la creación de nuevos grupos en asignaturas que, hasta ahora, eran compartidas por varias titulaciones. Gran parte de los problemas expuestos por los estudiantes en la Defensoría a lo largo del curso pasado, tanto en lo relativo a la docencia y a la revisión de exámenes como a cuestiones organizativas, tuvo como denominador común su relación con este tipo de asignaturas. Entiendo que la decisión de organizar los estudios recurriendo a ellas se debió a motivos de carácter presupuestario y que la distribución ideal de grupos sigue siendo incompatible con la financiación disponible, sin embargo, me cabe subrayar a partir de los expedientes tramitados que se evidencia que esta organización no parece contribuir a la calidad de la enseñanza que impartimos.

La tercera medida se relaciona con el proceso de actuación en situaciones que calificaré, en síntesis, como de acoso. En este punto, quiero subrayar dos obviedades: ni todas las situaciones de conflicto implican acoso, ni tampoco no hablar sobre el tema implica que esas situaciones no se estén dando. Vista esta

cuestión desde la Defensoría, parece conveniente abrir el debate en torno a ella, no sólo para intentar proteger de la mejor manera a las verdaderas víctimas, sino también para garantizar que no banalizamos el término aplicándolo de forma injusta e incorrecta.

Por último, me permitiré tejer algunas consideraciones generales que creo que también tienen cabida en esta Memoria. No me parece que esté de más subrayar las implicaciones que la combinación en el tiempo del Plan Bolonia, de la Gran Recesión de 2008, de la incorporación en nuestra vida cotidiana de las nuevas tecnologías y de la generalización de modos de interpretar la realidad pautados por lo que se suele calificar como neoliberalismo está teniendo en el día a día de todos los miembros de la Comunidad Universitaria. Estoy segura de que todos y a cada uno de los miembros del Claustro Universitario y de la Comunidad Universitaria tienen en mente problemas y disfunciones que sólo se hacen inteligibles cuando se toma en consideración las particulares circunstancias históricas que estamos viviendo.

A diferencia de mi antecesor, a partir de la experiencia adquirida en los siete meses transcurridos entre febrero y septiembre de 2016 durante los cuales he actuado como Defensora, no puedo afirmar que haya detectado ningún tipo de desánimo colectivo. Muy al contrario, en todas mis interacciones con PDI, PAS y Estudiantes, he constatado una disposición colaborativa y una marcada aspiración a mejorar las cosas, actitudes propias de un Servicio Público e incompatibles con el pesimismo o el desánimo, aunque seguramente también teñidas de una fuerte dosis de realismo. Sin embargo, sí que me ha dado a veces la impresión de que, por atender lo urgente -y la combinación de los factores enumerados más arriba nos impone una constante sensación de urgencia-, a veces, nos olvidamos de lo importante.

La Defensoría Universitaria, sobre todo, escucha y todos sabemos que no escuchamos correctamente cuando tenemos prisa. Como Defensora Universitaria, mi intención es seguir escuchando sin prisa a todos los miembros de la Comunidad Universitaria que decidan recurrir a este órgano en el futuro. Aunque, al mismo tiempo, tal como he hecho durante los últimos meses, también voy mantener vivo el compromiso que he adquirido de actuar de forma inmediata, responsable e independiente cuando sea necesario.

VI. RESUMEN DE DATOS**ACTUACIONES**

Consultas	107
Quejas	1
Oficios e informes	5
Mediación	0

CONSULTAS POR ORIGEN

	Individual	Colectiva	TOTALES
Estudiantes	90	2	92
PDI	10	1	11
PAS	5		5

CONSULTAS POR TIPO

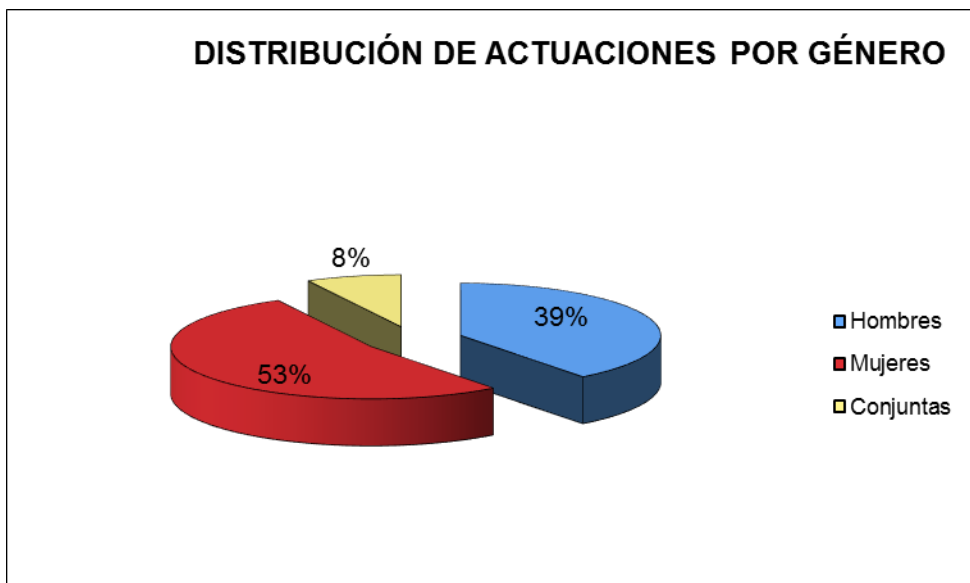
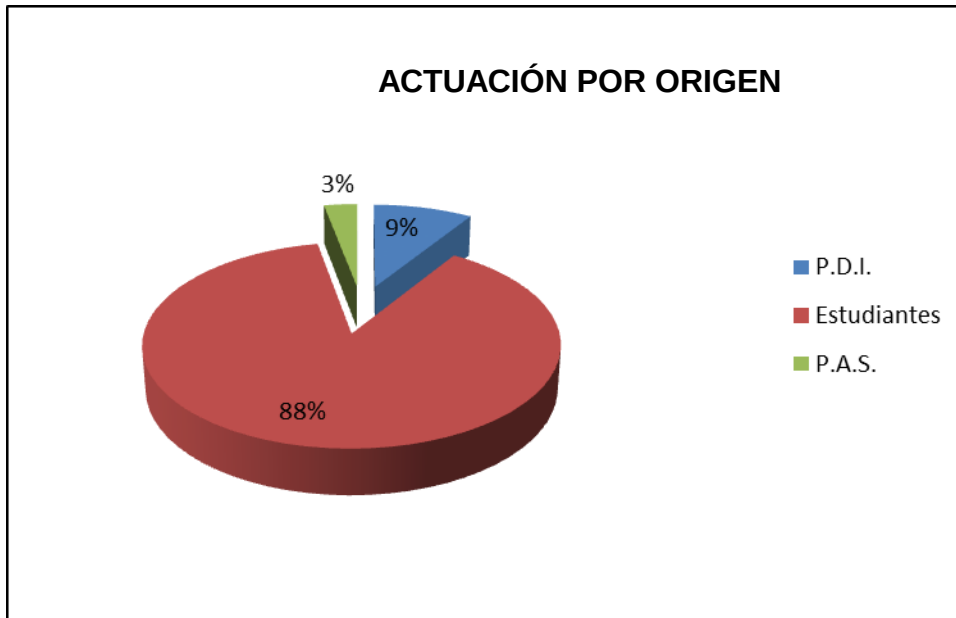
Asesoramiento	84
Intervenciones	23

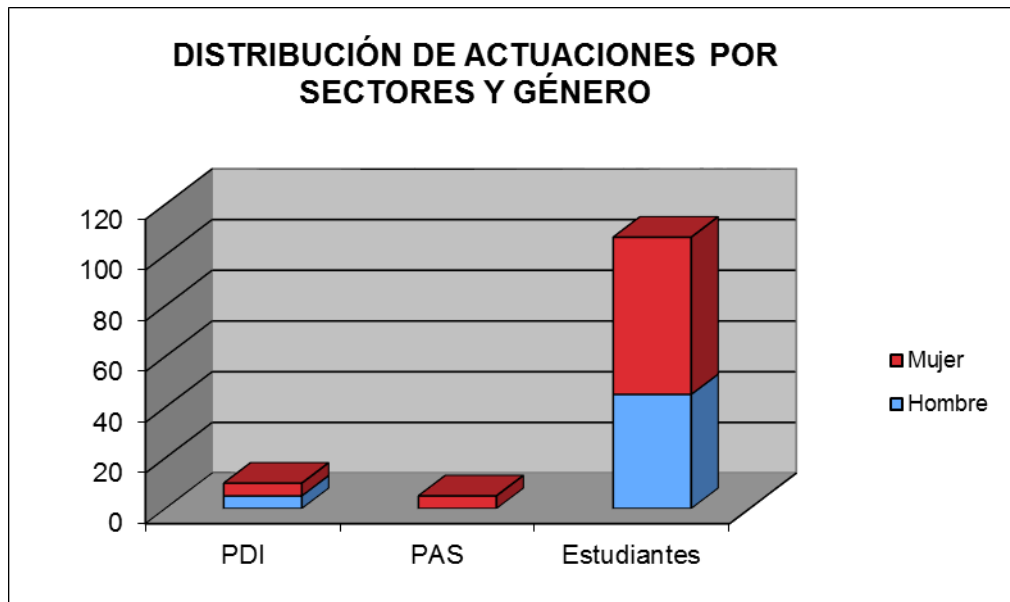
CONSULTA POR ÁREA TEMÁTICA

Conflictos interpersonales	4
Docencia	7
Evaluación del estudiante	34
Gestión académica y de matrícula	16
Infraestructuras y Servicios generales	1
Normativas	43
Becas	2
Temas laborales	1

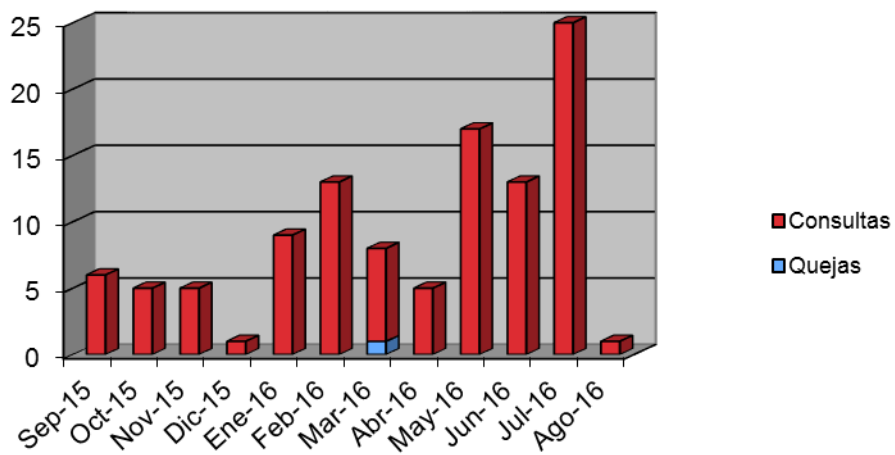
VII. GRÁFICOS

1. Curso 2015-2016

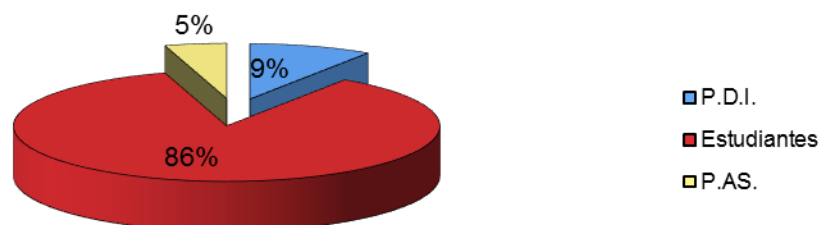


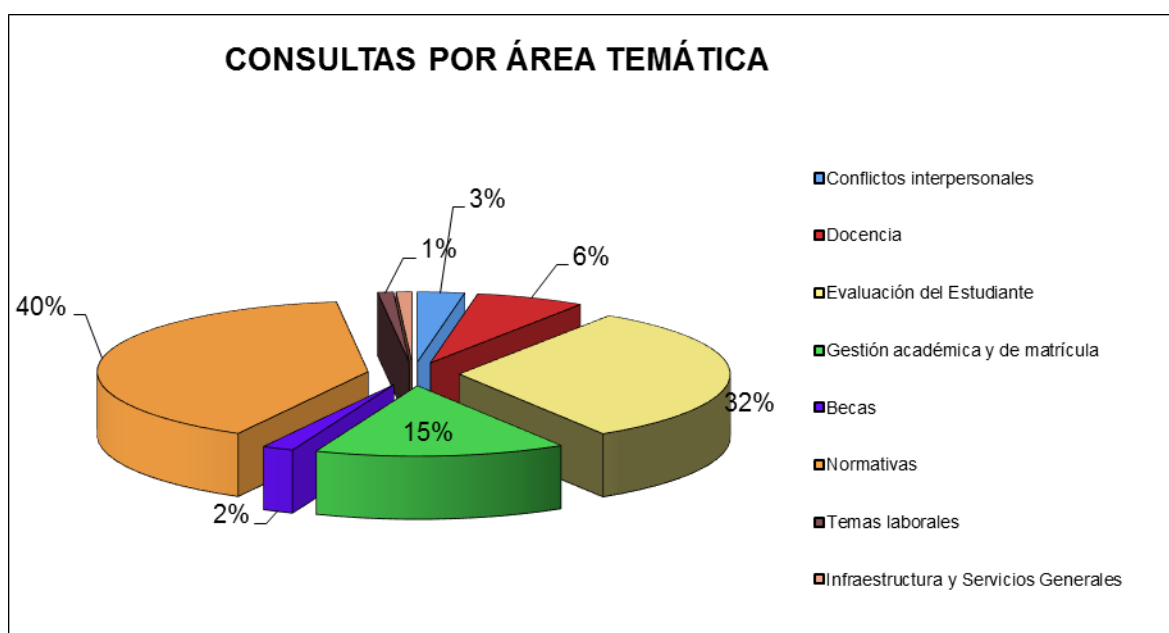
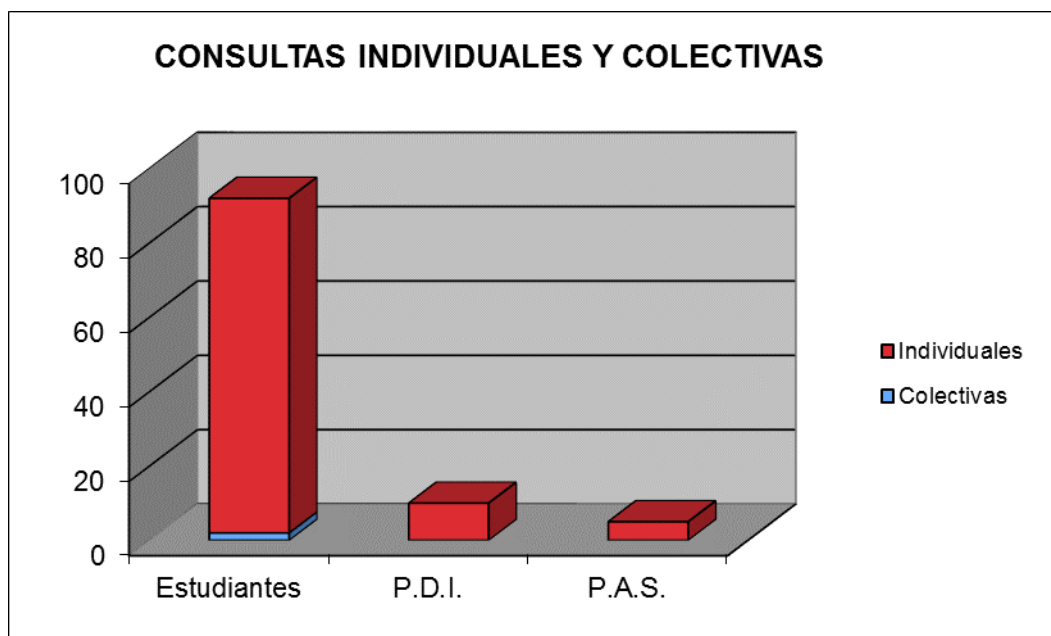


ACTUACIONES MENSUALIZADAS

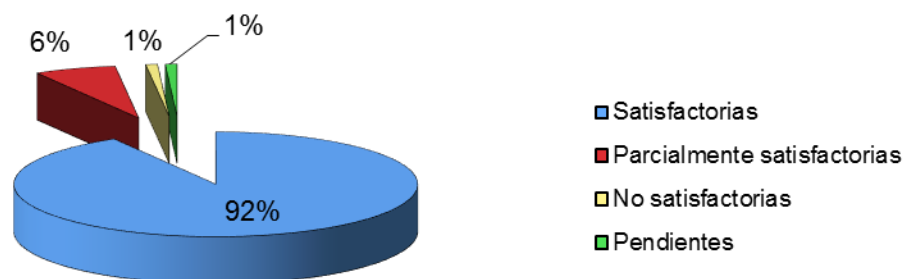


CONSULTAS POR COLECTIVO

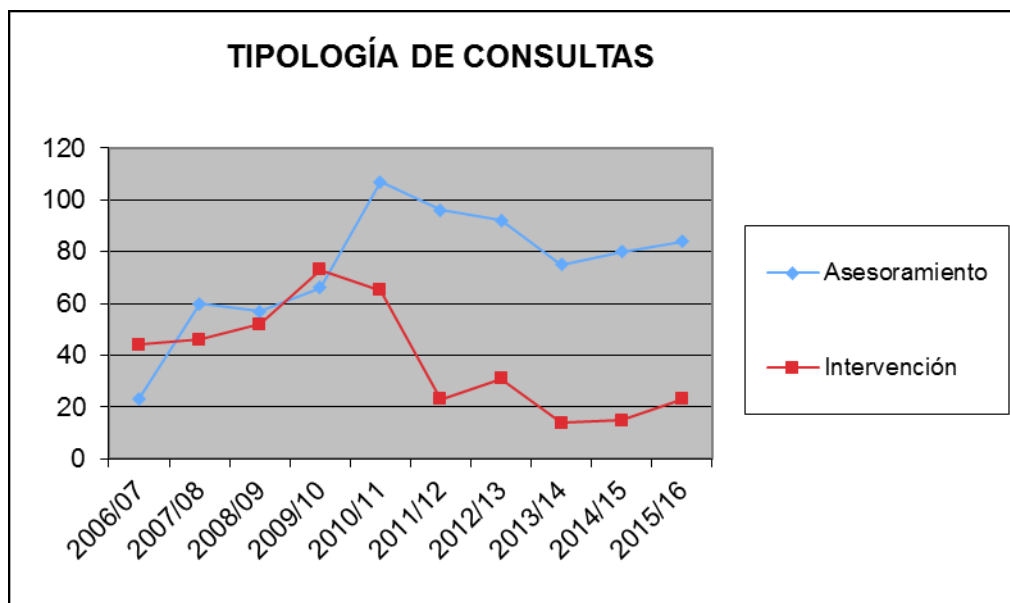
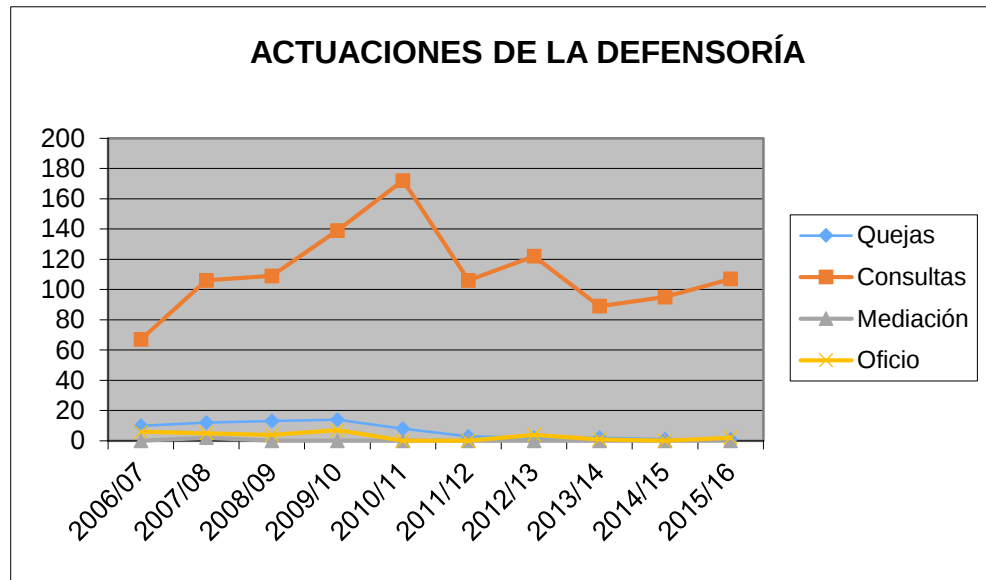


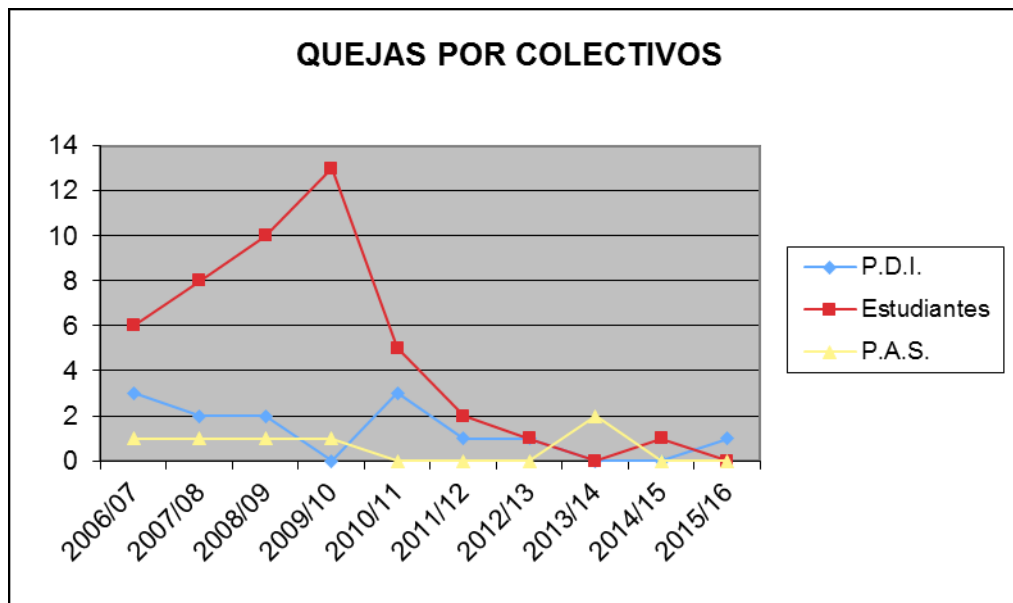


DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS POR RESULTADO

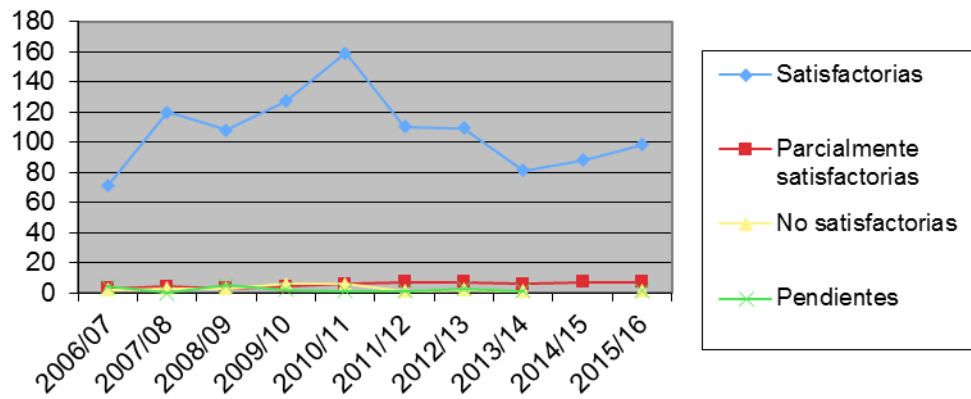


2. Cuadros comparativos por cursos académicos.

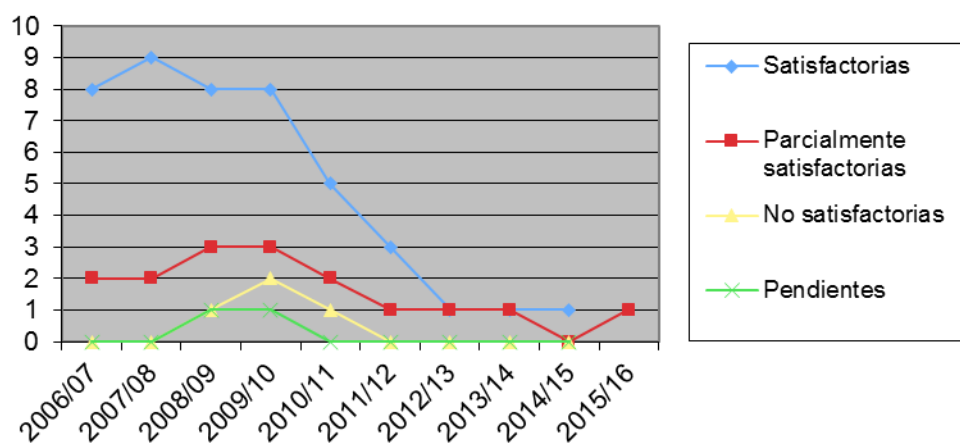




DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS POR RESULTADO



DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR RESULTADO





Dirección postal:
Defensoría Universitaria.
Edificio Filologías.
C/ San José de Calasanz, nº 33.
26004 Logroño (La Rioja)
ESPAÑA

Correo electrónico: defensora.universitaria@unirioja.es

Teléfono: (+34) 941 299226

Defensora Universitaria
D^a Teresa Cascudo García-Villaraco

Oficina Administrativa
D.^a Maite Nogué Pérez
Dirección de internet: <http://www.unirioja.es/universidad/defensor/>

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