



**UNIVERSIDAD
DE LA RIOJA**

Defensoría Universitaria
Teléfono: 941 299 226
defensora.universitaria@unirioja.es



**UNIVERSIDAD
DE LA RIOJA**



Memoria de la Defensora Universitaria (curso 2019-2020)

Presentada ante el Claustro Universitario el 22 de diciembre de 2021



ÍNDICE

Índice de tablas y gráficos.....	2
PRESENTACIÓN	3
I. LA OFICINA DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA	6
1. Medios humanos y materiales	6
2. Ejecución del presupuesto	6
3. Acciones de difusión	7
4. Evaluación	8
II. ACTUACIONES EN EL CURSO 2019-20	
1. Consultas	8
2. Quejas	17
3. Mediación	18
4. Expedientes de oficio	19
5. Informes	20
III. ESQUEMA GLOBAL DE FUNCIONAMIENTO DE LA DEFENSORÍA	22
IV. RELACIONES INSTITUCIONALES	23
1. Relaciones institucionales externas	23
2. Relaciones institucionales internas.....	24
V. RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS	25
VI. RESUMEN DE DATOS	33
VII. GRÁFICOS	35



Índice de tablas y gráficos

Tabla 1. Ejecución del presupuesto asignado	6
Tabla 2. Expedientes de consulta abiertos durante el curso 2019-20	9
Tabla 3. Quejas registradas en el curso 2019-20	13
Tabla 4. Informes de oficio	19
Tabla 5. Informes realizados durante el curso 2019-20	21
Tabla 6. Total de expedientes abiertos durante el curso 2019-20	33
Tabla 7. Origen de los expedientes abiertos durante el curso 2019-20.....	33
Tabla 8. Temas abordados en los expedientes de consulta abiertos	33
Tabla 9. Consultas realizadas por estudiantes durante el curso 2019-20.....	34
Gráfico 1. Distribución de actuaciones individuales por sectores y género	35
Gráfico 2. Actuaciones realizadas por meses	35
Gráfico 3. Consultas por áreas temáticas.....	36
Gráfico 4. Consultas por colectivos.....	36
Gráfico 5. Consultas por centros.....	36
Gráfico 6. Histórico de actuaciones	37
Gráfico 7. Histórico de consultas por colectivos	37

PRESENTACIÓN

La Defensoría Universitaria debe presentar anualmente ante el Claustro Universitario una memoria de actividades en la que se recojan recomendaciones y sugerencias para la mejora de los servicios universitarios, según prescribe el artículo 30 de su Reglamento. Dicha memoria debe elaborarse por cursos académicos, con independencia del momento en que se presente al Claustro. El presente documento, que atañe al curso 2019-2020, se propone, al igual que los que le han precedido en los cursos anteriores, alcanzar dos objetivos fundamentales: por una parte, dar cuenta al Claustro del trabajo realizado durante dicho período; por otra, servir de instrumento de mejora del funcionamiento de la Universidad de La Rioja.

De la actuación de Defensoría Universitaria durante el curso 2019-20, se pueden destacar cinco aspectos principales.

- En primer lugar, como se puede comprobar en el resumen de los datos relativos a la actividad de la Defensoría durante el pasado curso, se ha abierto un total de 132 expedientes, cinco más que el curso anterior. En los cursos 2015-16, 2016-17 y 2017-18, la Oficina tramitó, respectivamente, 110, 127 y 121 expedientes. Nos mantenemos, por lo tanto, en números que se corresponden aproximadamente con los habituales en nuestra Defensoría, que son algo elevados en comparación con lo que ocurre en otras universidades públicas españolas. El volumen de expedientes tramitado este curso, tal como he afirmado en memorias anteriores, se puede interpretar como un indicio de la cercanía que caracteriza las relaciones interpersonales en nuestra universidad y de la fluida relación que cada uno de los miembros de nuestra comunidad mantiene con los órganos contemplados en los Estatutos de nuestra institución. El ligero aumento de casos con respecto al curso 2018-19 podría achacarse a las circunstancias particulares impuestas por la crisis sanitaria.
- En segundo lugar, y tal como ha ocurrido en años anteriores, por una parte, la consulta ha sido el procedimiento de tramitación más utilizado, con una notable diferencia con respecto a los demás tipos de expediente. Esta modalidad de actuación de la Defensoría - 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. Por otra parte, las solicitudes de intervención mediante quejas registradas se han reducido ligeramente durante el curso 2019-20 con respecto al curso anterior, pasando de 6 a 5.

- En tercer lugar, en lo que respecta a quienes usan el servicio, el Estudiantado se mantiene como el sector de la Comunidad Universitaria que más demanda la actuación de la Defensoría (85%, frente al 88% en el curso anterior), seguido del Personal Docente e Investigador (13%, frente al 16,5% en el curso anterior) y de los miembros del Personal de Administración y Servicios (2%, frente al 1,5% en el curso anterior). Por Centros, y en porcentaje con respecto al número total de estudiantes matriculados, la Facultad de Letras y de la Educación (FLE) y la Facultad de Ciencia y Tecnología (FCT) son aquellos desde los que se han iniciado más expedientes de consulta: 49 frente a 38 del curso 2018-19 (FLE), y 21 frente a 7 del curso 2018-19 (FCT). Como orientación, estos valores equivaldrían al 4,2% de la matrícula de la FLE (frente al 3% del curso anterior), y de la FCJS y al 3,3% de la matrícula de la FCT (frente al 1% del curso anterior). Es comprensible que el Estudiantado sea el sector que con más frecuencia requiere los servicios de la Defensoría Universitaria, puesto que la mayor parte de los miembros de la Universidad forma parte de este colectivo. Como ha sido habitual en cursos anteriores, se suele pedir en mayor medida la actuación de la Defensoría de forma individual. En lo que se refiere a los expedientes abiertos colectivamente, un total de 20, se mantiene un número parecido al de los dos cursos anteriores, cuando se dio un aumento significativo de esta manera de dirigirse a la Defensoría Universitaria, al pasar, de 3 en el curso 2016-17, a 18 durante el curso 2017-18, manteniéndose en 17 con respecto al curso 2018-19. El 55% de los expedientes tramitados individualmente ha sido iniciado por mujeres.
- En cuarto lugar, si observamos la distribución cronológica de actuaciones, se puede constatar una concentración de las consultas y de las intervenciones en los meses de abril y mayo. Se trata, con toda probabilidad, de una consecuencia del confinamiento impuesto por la alerta sanitaria.

- En quinto lugar, al igual que ha ocurrido en cursos anteriores, la índole de los asuntos planteados ha sido bastante variada. Con todo, respecto a los temas de consulta, se destacan tres bloques: 58 de los expedientes tratados el curso pasado en la Defensoría Universitaria estuvieron directamente relacionados con la evaluación del estudiante (frente a 49 en el curso 2017-18); 38, con problemas relacionados con gestión académica (frente a 29 en el curso 2017-18); y 29 con temas relacionados con la calidad de la docencia. El curso pasado, el tercer lugar en esta clasificación lo ocupaban los expedientes relacionados con los conflictos interpersonales, que este curso han pasado, de 21, a 3. El aumento en lo que respecta a la calidad de la docencia ha aumentado de forma notable con respecto al curso 2018-19, en el que se tramitaron solo 9 expedientes relacionados con este asunto (frente a 19 en el curso 2017-18). Habitualmente, estos expedientes tienen que ver con cuestiones relacionadas con la aplicación de las Guías Docentes. Durante el cuatrimestre en el que se impuso el confinamiento, este problema se vio agravado por la obligada adaptación a la modalidad de enseñanza online. Es de notar el notable aumento de las consultas relacionadas con la evaluación de los estudiantes, que sigue una tendencia iniciada en el curso 2017-18. Cabe señalar que, puesto que esta memoria se corresponde con el tercer año de utilización del mismo sistema de archivo y clasificación de expedientes, estos datos empiezan a ganar cierta relevancia.

I. LA OFICINA DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA

I.1 Medios humanos y materiales

Según establece el artículo 14 del Reglamento del Defensor Universitario, 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 de la Defensora Universitaria, la Oficina cuenta con los servicios de D^a Sonia Juan La Orden, responsable administrativa de la misma.

La Oficina de la Defensora durante el año 2020 ha contado con una dotación presupuestaria global de 4.000 €.

I.2 Ejecución del presupuesto

La asignación económica recibida por la Defensora Universitaria para el año 2020 procede del programa presupuestario 300-A Servicios a la Comunidad Universitaria y se destina a gastos generales y de funcionamiento. A continuación, se presenta un desglose del gasto por conceptos presupuestarios con objeto de dar a conocer la naturaleza del gasto realizado.

Tabla 1. Ejecución del presupuesto asignado

ASIGNACIÓN INICIAL	4.000,00 €
Gastos desglosados por conceptos:	
Material de Oficina y otros ordinarios no inventariables	747,97€
Comunicaciones telefónicas	573,76€
Reuniones, Congresos y Conferencias	225€
Locomoción	74.53€
Total gastos:	1621,26€
Saldo:	2378,74€

I.3 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 una de las vías a través de la cual la Oficina se da a conocer. Dentro de los límites del diseño corporativo del sitio web de la Universidad de La Rioja, las páginas de la Defensoría se han actualizado. Hemos publicado, considerándolos contenidos de interés para la Comunidad Universitaria de la Universidad de La Rioja, las recomendaciones dirigidas al Consejo de Dirección.

A lo largo del curso académico, la Defensora ha asistido a reuniones del Consejo de Gobierno, Comisión Académica, de Evaluación, de Becas y de Permanencia, Comisión UR-Atiende y Comisión Técnica de Atención a Estudiantes con discapacidad. Es decir, ha participado en todas aquellas reuniones que pudieran motivar la defensa e intereses de los derechos de estudiantes, Profesorado y personal de administración y servicio.

7

La Oficina de la Defensoría, el 12 de septiembre de 2019, 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 con reparto de *merchandising* con el fin de dar a conocer dónde estamos y para qué estamos.

El 21 de octubre, aparece una entrevista publicada en el periódico de *La Rioja* a la Defensora.

El Claustro de la Universidad de La Rioja reeligió a Teresa Cascudo como defensora universitaria para un nuevo mandato el 10 de marzo de 2020.

I.4 Evaluación

Objetivo primordial en nuestro quehacer universitario debe ser la mejora de su calidad, más aún en una institución como la de la Defensoría, 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 2019-20 no se ha presentado ninguna reclamación por parte de los usuarios del servicio de la Defensoría Universitaria.

I. ACTUACIONES DURANTE EL CURSO 2019-20

II. 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 20 de septiembre de 2019 al 15 de septiembre de 2020, se han abierto 137 expedientes de consulta, lo que supone un incremento del 11% con respecto al curso anterior. Según los datos que se pueden observar en los gráficos, y tal como se ha adelantado en la presentación, la mayoría de las consultas las han realizado los Estudiantes (116 frente a 101 el curso pasado),

seguidos por el Personal Docente e Investigador (18 igual que el curso pasado), y, finalmente, por el Personal de Administración y Servicios (3 frente a 2 el curso pasado).

Respecto a los temas de consulta, como ha sido igualmente señalado, los tres grandes bloques los constituyen, en primer lugar, las cuestiones referentes a evaluación del estudiante (43% un 4% más que el año pasado), en segundo lugar, gestión académica y de matrícula (27% un 5% más que el curso anterior) y, en tercer lugar, calidad de la docencia con un 21% un incremento considerable con respecto al año anterior, cuando la incidencia sobre este campo apenas fue significativo.

Tabla 2. Expedientes de consulta abiertos durante el curso 2019-20

SEPTIEMBRE	20/09/2019	Procedimiento de devolución de matrícula
	23/09/2019	Cese de contrato de urgencia
	25/09/2019	Exclusión en el proceso de admisión de programa de doctorado
	27/09/2019	Descontento con el funcionamiento global de programa de máster
OCTUBRE	22/10/2019	Indemnización por el precio de matrícula como consecuencia de dilaciones administrativas indebidas
	01/10/2019	Recurso de alzada contra inadmisión en programa de doctorado
	09/10/2019	No admisión en mención de Grado por falta de plazas
	11/10/2019	No admisión en mención de Grado por falta de plazas
	11/10/2019	Coincidencia de horarios en asignaturas de complementos de formación

	23/10/2019	Cuota reducida de plazas de matrícula que impide el acceso a cursar un itinerario a estudiantes que ya han obtenido un Grado
	30/10/2019	Publicación de datos personales en actas de evaluación
	23/10/2019	Cálculo de dietas en comisión de servicios (PAS)
	29/10/2019	Procedimiento para realizar permutas de grupo por parte de estudiantes de Grado
	29/10/2019	No admisión en prácticas integradas en mención de título de Grado
	30/10/2019	Consecuencias del cierre al tráfico de tramo de la calle Cigüeña
NOVIEMBRE	11/11/2019	Título de acceso y complementos de formación que se deben realizar en estudios de Máster
	06/11/2019	Reglas para el seguimiento, por parte del PDI, de estudiantes matriculados en Prácticum del Grado de Educación Primaria.
	07/11/2019	Atendimiento a estudiante con TDAH
	15/11/2019	Denegación de solicitud de cambio de grupo ante situación grave sobrevenida
	19/11/2019	Dificultades personales para realizar exámenes orales
	18/11/2019	Desacuerdo ante la peatonalización de tramo de la Calle Cigüeña
	20/11/2019	Conflicto interpersonal con docente
	27/11/2019	Reconocimiento en PDA de actividades de transferencia

DICIEMBRE	03/12/2019	Imposibilidad de hacer frente a pago de matrícula
	02/12/2019	Dificultades en compatibilizar estudio y trabajo
	02/12/2019	Solicitud de adelanto para la realización del Prácticum del Grado en Educación Primaria
	18/12/2019	Matricula fuera de plazo en las prácticas de PET
	18/12/2020	Desacuerdo con resolución de reconocimiento de créditos en programa de Máster
	20/12/2019	Denegación de beca del Ministerio de Educación
ENERO	08/01/2020	Cambio de régimen de tiempo parcial a tiempo completo
	14/01/2020	Desacuerdo con corrección de examen
	24/01/2020	Suspense en una asignatura
	21/01/2020	Incidencia en proceso de matrícula en programa de Máster
	22/01/2020	Posible caso de <i>bullying</i> en estudios de Máster
	23/01/2020	Solicitud cambio de matricula
	28/01/2020	Solicitud de cambio de grupo reducido
	27/01/2020	Defensa TFG y solicitud de título
	29/01/2020	Suplantación de Órgano de Gobierno unipersonal en el ejercicio de su autoridad por parte de docente
FEBRERO	06/02/2020	Cambio fecha de examen por fallecimiento de un familiar
	07/02/2020	Incumplimiento de la Guía Docente
	25/02/2020	Índice elevado de suspensos en asignatura de Grado
	17/02/2020	Reparto TFG entre docentes de la misma área de conocimiento

	17/02/2020	Reconocimiento de sexenios en el PDA
	16/03/2020	Incumplimiento de lo estipulado en la Guía Docente
MARZO	05/03/2020	Dificultad en compatibilizar trabajo y estudio, especialmente en exámenes
	10/03/2020	Información poco clara acerca de los requisitos para el depósito de TFG
	13/03/2020	Información acerca de solicitud de sexenios
	31/03/2020	Reconocimiento de asignaturas de idioma moderno cursadas en la Diplomatura de Turismo
	30/03/2020	Información insuficiente acerca de las condiciones ofrecidas por las universidades de llegada dentro del programa SICUE
	30/03/2020	Negligencia en la docencia durante confinamiento
	30/03/2020	Problemas en el depósito y presentación de TFG
	30/03/2020	Dificultades de acceso a bibliografía para la realización de TFG durante el confinamiento
	31/03/2020	Proceso de revisión métodos de evaluación y contenidos crisis coronavirus
	31/03/2020	Docencia deficiente durante el confinamiento
ABRIL	07/04/2020	Posibilidad de finalizar el practicum del Grado de Educación Primaria en el primer cuatrimestre
	20/04/2020	Limitaciones a la movilidad durante la pandemia
	10/04/2020	Docencia impuesta por parte de docente durante período no lectivo (Semana Santa)
	10/04/2020	Incumplimiento de lo estipulado en la guía docente
	08/04/2020	Exámenes on line estudiantes con TDA

08/04/2020	Consulta acerca de la posibilidad de que haya un aprobado general en el contexto del confinamiento por la alerta sanitaria
08/04/2020	Condiciones a las que docentes se tienen que adaptar a las medidas se van a tomar durante la pandemia
10/04/2020	Realización y evaluación de pruebas parciales durante el confinamiento
23/04/2020	Deficiencia de la docencia durante el estado de alarma
28/04/2020	Calidad de la docencia durante el estado de alarma
23/04/2020	Condiciones en las que realizar prácticas que necesitan material informático durante el confinamiento
21/04/2020	Problemas en la planificación docente durante el estado de alarma
22/04/2020	Limitaciones a la movilidad durante la pandemia
22/04/2020	Imprecisión en la guía docente con respecto a la calificación mínima en prueba final para aprobar asignatura.
24/04/2020	Sobrecarga de trabajos en estudios de Grado
24/04/2020	Deficiencia en la docencia de asignatura de Grado
24/04/2020	Deficiencia en la docencia de asignatura de Grado
26/04/2020	Modificaciones en el proceso de evaluación actividad docente (encuestas)
28/04/2020	Desacuerdo con el resultado de la revisión de examen on line
29/04/2020	Cambio de criterios de evaluación en una asignatura con respecto a las publicadas al principio del curso

	29/04/2020	Actuación del Estudiantado ante la situación de confinamiento impuesta por la alerta sanitaria
	29/04/2020	Fraude detectado en pruebas realizadas online
	30/04/2020	Modificación de los criterios de evaluación
MAYO	05/05/2020	Carga de trabajo excesiva en asignatura de Grado y actividades no evaluadas
	06/05/2020	Modificación de los criterios de evaluación que contrarían instrucciones rectorales
	05/05/2020	Cambios en los criterios de evaluación de asignatura de Grado
	06/05/2020	Problemas con la docencia de asignatura de Grado
	06/05/2020	Excesiva carga de trabajo y falta de planificación en asignaturas impartidas varias asignaturas del mismo Centro
	06/05/2020	Problemas de docencia y de falta de planificación con asignatura común a varios Grados
MAYO	06/05/2020	Acumulación de trabajos y falta de planificación en los cronogramas en asignatura común a los tres Grados en Ingeniería
	11/05/2020	Grabación de estudiantes durante la realización de exámenes
	12/05/2020	Inactividad de docente en el aula virtual durante el confinamiento
	15/05/2020	Uso de cámaras en exámenes
	19/05/2020	Grabación de las pruebas de evaluación
	25/05/2020	Grabación durante examen de inglés

	25/05/2020	Docente impone prueba no recuperable dando las correspondientes instrucciones veintiuna horas antes del examen
	29/05/2020	Ausencia de instrucciones claras acerca de prácticas en una asignatura de Grado
	29/05/2020	Cambio de criterios de evaluación veinticuatro horas antes del examen en una asignatura de Grado
	25/05/2020	Cambio criterios de evaluación en asignatura Grado
	25/05/2020	Finalización de contrato de docente pocos días antes de la fecha de examen
	30/05/2020	Calidad de la docencia durante el estado de alarma
	29/05/2020	Calidad de la docencia en asignatura común a varios Grados
	29/05/2020	Descuerdo con posible examen presencial durante el estado de alarma
	29/05/2020	Desacuerdo con posible examen presencial durante el estado de alarma
	28/05/2020	Problemas de conexión durante la realización de examen
	30/05/2020	Desacuerdo con la calificación obtenida en examen online
JUNIO	04/06/2020	Exigencias en trabajo obligatorio no recuperable requeridas tarde y sin la debida tutorización en asignatura de Grado
	04/06/2020	Coincidencia fecha y hora de exámenes dos asignaturas
	07/07/2020	Desacuerdo con la calificación de la prueba final

	08/07/2020	Desacuerdo con la calificación de la prueba final
	04/06/2020	Desacuerdo con la calificación de la prueba final
	08/06/2020	Coincidencia fecha y hora de exámenes dos asignaturas
	10/06/2020	Denegación prácticas externas curriculares
	23/06/2020	Reclamación de examen
	17/06/2020	Procedimiento para la evaluación por compensación
	17/06/2020	Reclamación de calificación obtenida en un trabajo individual
	22/06/2020	Docente no ha publicado en el aula virtual las calificaciones de todas las pruebas realizadas
JUNIO	24/06/2020	Condiciones anunciadas para examen virtual que no coinciden con las publicadas anteriormente
	23/06/2020	Proceso de admisión a Programa de Doctorado
	23/06/2020	Trabajo plagiado a un estudiante del curso anterior
	24/06/2020	Convocatoria de examen fuera de fechas oficiales
JULIO	06/07/2020	Diferentes condiciones para la realización de un examen en la convocatoria extraordinaria con respecto a la convocatoria ordinaria
	21/07/2020	Posible trato discriminatorio a estudiante
	08/07/2020	Criterios de evaluación distintos a los consignados en la Guía Docente
	14/07/2020	Reclamación de calificación
	15/07/2020	Problemas durante el examen
	15/07/2020	Reclamación de calificación
	20/07/2020	Reclamación de calificación

	17/07/2020	Procedimiento de admisión por cambio de estudios
	21/07/2020	Problema en la compulsa de documentos
	22/07/2020	Reclamación de calificación
	29/07/2020	Procedimiento de admisión y matrícula
	31/07/2020	Número reducido de plazas de matrícula que dificulta el acceso para realizar un segundo Grado a estudiantes que ya han cursado uno
AGOSTO	04/08/2020	Aplazamiento de la constitución de un tribunal de reclamación de calificación definitiva
	27/08/2020	Devolución de cuotas de gimnasio
SEPTIEMBRE	01/09/2020	Error en la fecha emitida por el sistema informático de cita previa
	11/09/2020	Prácticas obligatorias sin transporte público accesible
	16/09/2020	Incumplimiento de normas de procedimiento administrativo por parte de tribunal de reclamación de calificación definitiva
	15/09/2020	Disconformidad con modificaciones introducidas en el PDA

II. 2. Quejas

Cualquier miembro de la Comunidad Universitaria (Estudiantes, Personal Docente e Investigador y Personal de Administración y Servicios) 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, a título individual o colectivo, ante la Defensora una reclamación, queja o petición. Ello da lugar a la apertura de un procedimiento formal tipificado en todas sus fases en 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 por registro. Al mismo puede adjuntarse, además, toda la documentación referida al asunto planteado que se estime conveniente.

Del 20 de septiembre de 2019 al 15 de septiembre de 2020 se han abierto 5 expedientes de queja.

Tabla 3. Quejas registradas en el curso 2019-2020

EXPEDIENTE	ASUNTO	FECHA
19.0006-Q	Adelanto de convocatorias de examen	27/11/2019
19.0007-Q	Consecuencias en la evaluación docente de la implantación del sistema online de encuestas a los estudiantes	12/12/2019
19.0008-Q	Plagio en la realización de trabajos de clase	17/12/2019
20.0001-Q	Conducta profesional y personal impropia de docente	27/02/2020
20.0002-Q	Tramitación quejas y sugerencias a través del buzón de la Oficina de Calidad y Evaluación	02/09/2020

II. 3. Mediación

Bajo la condición de que todas las partes implicadas lo acepten, la Defensoría Universitaria podría actuar como tercero imparcial para solucionar desacuerdos y conflictos producidos entre los miembros de la Comunidad Universitaria. En esta actuación, la labor de la Defensoría 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 registro.

Durante el curso 2019-2020, no se abrió ningún expediente de mediación.

II. 4. Expedientes de oficio

El Reglamento del Defensor 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, la Defensoría 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, la Defensoría 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 Defensoría y que dado su contenido pueden tener repercusión en el conjunto de la Comunidad Universitaria. Entre el 20 de septiembre de 2019 y el 15 de septiembre de 2020, se ha realizado un expediente de oficio.

Tabla 4. Informes de oficio

Nº EXPE.	TEMA	FECHA
20.0001-O	Anulación de criterios contrarios a la normativa en Guía Docente de asignatura de Grado	28/10/2020

II. 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 Universitario 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.

20

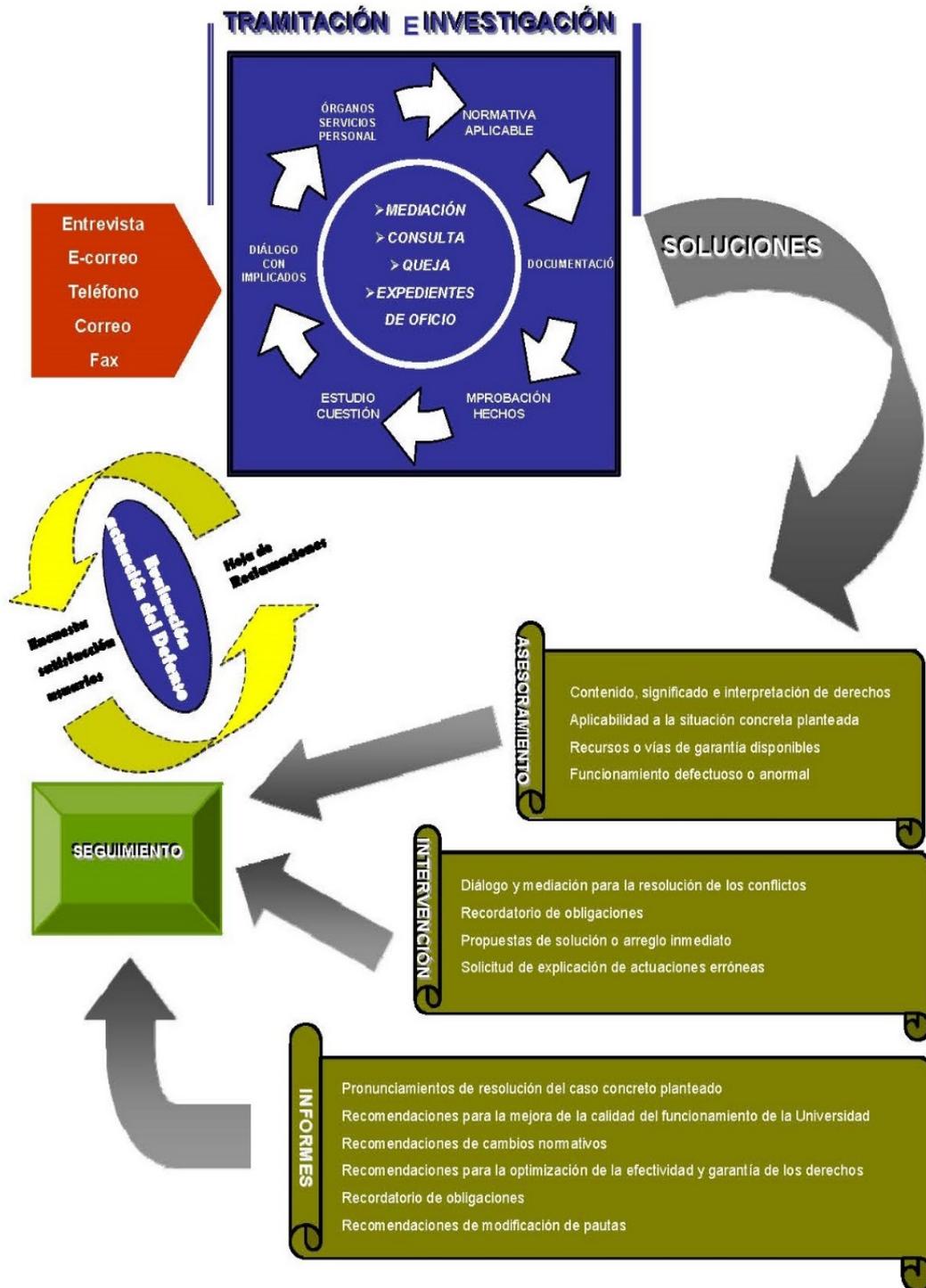
Los informes son remitidos a todos los involucrados o afectados directamente por los mismos, estando obligadas las autoridades universitarias a responder por escrito en un plazo máximo de treinta días. Formuladas las recomendaciones, si dentro de un plazo razonable no se produce una medida adecuada por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

Durante el curso 2019-2020, la Defensora Universitaria firmó un total de cinco informes.

Tabla 5. Informes relativos al curso 2019-20

ASUNTO	FECHA
Recomendación relativa a la implantación de un procedimiento administrativo de adelanto de convocatoria para las asignaturas anuales Prácticum II y Prácticas externas	09-01-2020
Recomendación relacionada con acusación de plagio en práctica no recuperable	17-01-2020
Recomendación relativa a la implantación de las encuestas online dentro del procedimiento de evaluación de la docencia	14-07-2020
Recomendación relativa desempeño docente de una profesora	14-07-2020
Tramitación quejas y sugerencias a través del buzón de la Oficina de Calidad y Evaluación	14-01-2021

III. ESQUEMA GLOBAL DE FUNCIONAMIENTO DE LA DEFENSORÍA



IV. RELACIONES INSTITUCIONALES

IV. 1. Relaciones institucionales externas

La Defensoría 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 y organiza 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. La Defensora de la UR formó parte de dicha Comisión Ejecutiva entre noviembre de 2017 y enero de 2020. El 14 de enero de 2020, presentó su dimisión como miembro de la Comisión Ejecutiva.

Ha asistido, además, a las siguientes reuniones:

- XXII ENCUENTRO ESTATAL DE CEDU. Valladolid 2-4 octubre 2019

23

Temas tratados:

- Situación actual de la aplicación del reglamento disciplinario. Desigualdad de trato entre estudiantes
- Género y carrera profesional en la Universidad: Capitolina Díaz
- Prudencia debida vs Actuaciones intermedias de los Defensores.

- Reunión Comisión Ejecutiva. 6 de noviembre 2019.

- Elección de Vicepresidente y Secretario de la CEDU. Asignación de funciones a los miembros de la Ejecutiva

- Reunión Comisión Ejecutiva de la CEDU. Madrid 14 de enero 2020.

- Firma del convenio con CERMI,

- Dimisión de Teresa Cascudo de la Comisión Ejecutiva de CEDU, como editora de la Revista Rueda.
- La Universidad de Valladolid, asume la coordinación de la edición de la revista Rueda@

- **Webinar, 17 de junio 2020**, con el objetivo de analizar algunos aspectos de la “nueva normalidad” que se encontrarán los/las defensores/as y candidaturas de las universidades, para revisar estrategias y competencias sociales que puedan facilitar y mejorar la eficacia de su trabajo.

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.

La Defensora sigue participando en la comisión de seguimiento del programa UR-Atiende, impulsado desde el Rectorado y que, al ofrecer apoyo puntual de carácter psicológico para paliar situaciones de gravedad contrastada, ha venido a cubrir una importante carencia. La Oficina de la Defensoría sigue haciéndose cargo del servicio de atendimento telefónico que forma parte de dicho programa.

V. RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS

A tenor del artículo 30.1 de su Reglamento, plantear recomendaciones y propuestas con el objetivo de contribuir a la mejora de la calidad de los servicios que presta la Universidad de La Rioja es uno de los cometidos que le competen a la Defensoría Universitaria al presentar este documento. Lo contenido en esta sección resume o complementa las recomendaciones escritas y los informes de carácter más general tramitados a lo largo del curso desde la Defensoría, disponibles en nuestra página web.

En esta sección, resulta inevitable poner el foco sobre los problemas. Esto es inherente al objetivo de intentar mejorar lo que, a juzgar por los indicativos que tenemos a nuestra disposición y en un marco de satisfacción general con la institución, todavía no funciona de forma correcta. Sin embargo, quiero subrayar que la gran mayoría de los expedientes que hemos tramitado se ha resuelto de forma satisfactoria. También puedo decir que nuestra actuación ha contribuido a que un alto porcentaje de las personas que han acudido a la oficina haya comprendido que los motivos que fundamentan determinadas normas y su aplicación, incluso en las situaciones en las que esta aplicación les perjudicaba. Lo expuesto en esta sección se corresponde con asuntos recurrentes cuya resolución es más compleja y queda fuera del alcance de la Defensoría.

Desde la perspectiva de la experiencia acumulada, me gustaría destacar cinco cuestiones principales, entre las cuales incluyo asuntos reiterados en memorias anteriores y que todavía no están del todo resueltos. La selección se justifica en que o bien se relacionan con un mayor número de expedientes abiertos o bien han aparecido, de forma implícita o tangencial, en un número considerable de expedientes cuyo motivo principal era otro. Por consiguiente, no se debe entender esta lista como un resumen de temas tratados, sino como aquellos que, a mi modo de ver, han resultado ser los más relevantes o los más frecuentes durante el curso 2019-20. Las dos primeras están recogidas en la memoria del curso 2018-19, mientras que las restantes son nuevas y se corresponden con expedientes especialmente complejos tramitados el curso pasado.

1. Ignorancia de las normas de procedimiento administrativo que fundamentan las normativas de la Universidad por parte de docentes y Estudiantado
2. Condiciones ofrecidas al Estudiantado en régimen de dedicación a tiempo parcial y al Estudiantado ya graduado
3. Banalización del fraude académico
4. Medios de control de la calidad de la docencia
5. Incumplimiento de lo consignado en los documentos de planificación aprobados por diversos órganos competentes y en el Reglamento de Evaluación con respecto a la publicación de calificaciones en el aula virtual

Como señalaba en la memoria anterior, cuestiones de índole material y organizativa justifican, en gran medida, el diseño de los procedimientos administrativos que condicionan la vida de la Comunidad Universitaria de la UR. Parece, sin embargo, que es igualmente conveniente y necesario tomar en consideración otro tipo de factores. Por un lado, cabe recordar que la potestad organizatoria que ostenta la UR debe orientarse por principios generales, entre los que se cuenta los de ofrecer un “servicio efectivo a los ciudadanos” y “racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión” (art. 3. 1, a) y d) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público). Por otro lado, los criterios de carácter académico, además de condicionar el diseño de los procedimientos administrativos, sustentan, en última instancia, la planificación de la docencia universitaria. Sin embargo, en una Universidad pública, dichos criterios académicos no deberían entrar nunca en contradicción con ninguno de los elementos propios del acto administrativo, ni tampoco con ninguno los principios que deben orientar el comportamiento de los funcionarios públicos y de las administraciones públicas. El equilibrio entre estos dos polos, el puramente académico y el puramente administrativo, no es fácil y, en muchas ocasiones, redundan en una fastidiosa, al tiempo que necesaria y garantista, multiplicación de trámites, actas y resoluciones.

A la luz de algunos de los expedientes que se tramitaron en la Defensoría Universitaria el curso pasado, así como durante el curso 2018-19, me cabe llamar la atención hacia la necesidad de distinguir de forma nítida lo que pertenece al ámbito personal de las relaciones de tutoría con el Estudiantado, lo que pertenece al ámbito académico y lo que es propio del ámbito administrativo, de forma a evitar además, en la medida de lo posible, el extremo de que miembros de nuestra

Comunidad Universitaria se puedan ver ante la necesidad de recurrir a la Jurisdicción de lo Contencioso-Administrativo para ver restituidos sus derechos. En lo que concierne a supuestos relacionados con cuestiones académicas, en estos dos cursos se han destacado varias situaciones en las que algunos miembros del PDI han mostrado una notoria dificultad para motivar debidamente las calificaciones otorgadas en las diversas pruebas de evaluación. En otros casos, nos hemos encontrado con el incumplimiento de plazos administrativos que afectan directamente al Estudiantado. Tal como señalé en la memoria del curso pasado, sería deseable diseñar cursos de formación en las materias propias del Derecho Administrativo con las que la Comunidad Universitaria (y muy en particular el profesorado y quienes desempeñan cargos de dirección) tiene que lidiar más a menudo.

También he venido subrayando de forma insistente en memorias anteriores las consecuencias que tiene en nuestra universidad la regulación de las condiciones específicas que se ofrecen al Estudiantado matriculado en régimen de dedicación a tiempo parcial. El anterior Reglamento de Evaluación, “con carácter general”, a quienes estudian a tiempo parcial, les garantizaba la evaluación al 100% (incluyendo actividades recuperables y no recuperables), salvo casos, que, como no eran de “carácter general”, debían considerarse excepcionales y, por ello, tenían que contar con la aprobación de los Centros. Los efectos de esta normativa, con carácter general, no aparecían explícitamente en las Guías Docentes. Es decir, estos documentos no señalaban la naturaleza de las pruebas específicamente concebidas para el Estudiantado matriculado a tiempo parcial y reconocido oficialmente, por lo que se dejaba a este colectivo en una situación algo desprotegida. Se les obligaba a estos estudiantes a ir acordando individualmente con cada docente las actividades que debían realizar a lo largo del curso en sustitución de las consignadas en dicho documento. Además, en ningún sitio constaba de forma explícita el procedimiento que había que seguir para llegar a dicho acuerdo.

El nuevo Reglamento de Evaluación, vigente desde el curso pasado, privó a los estudiantes que se matriculan en el régimen a tiempo parcial de la garantía de una evaluación al 100%, puesto que prevé que la matrícula a tiempo parcial conlleve únicamente la posibilidad de reducir el número de créditos que es obligatorio matricular. Es decir, la nueva normativa no contempla la realización de actividades recuperables equivalentes a quienes, por motivos debidamente justificados, les es imposible asistir a determinados grupos de prácticas. Esta medida administrativa dejó sin un adecuado servicio público a personas que, por obligación o decisión

propia, desean conciliar su formación universitaria con la vida profesional o familiar.

Uno de los derechos del Estudiantado es recibir por parte de la Universidad “una atención y diseño de las actividades académicas que faciliten la conciliación de los estudios con la vida laboral y familiar” (art. 7, d) del Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario). No debería hacer falta recordar la evidencia de que el servicio público que ofrece nuestra universidad se financia en gran parte a través de impuestos. Incluso podríamos llegar a decir que el coste de oportunidad de nuestro presupuesto, aunque sea de forma obviamente tangencial, es que no se financien mejor las becas o el cuidado a dependientes, una actividad extremadamente mal valorada, como bien nos recordó hace dos años la profesora M.^a Ángeles Durán en el discurso que pronunció en el acto de su investidura como Doctora Honoris Causa por nuestra universidad.

Nuevas evidencias, disponibles desde hace pocas semanas, refuerzan la insistencia con la que se ha recordado desde esta Defensoría la obligación que tiene la Universidad de facilitar la conciliación al Estudiantado que acredite tener un contrato laboral. A partir de un estudio realizado por el profesor Sergio Andrés Cabello, investigador de nuestra universidad, por encargo del Observatorio de Derechos Humanos de la Comunidad Autónoma de La Rioja, podemos considerar que cerca del 30% de nuestro Estudiantado simultanea de alguna forma trabajo y estudios. Se trata del informe titulado “Expectativas, motivaciones, condiciones materiales y valores de los estudiantes de la Universidad de La Rioja” que, entre otras cosas, apunta que trabajar no es determinante para realizar sus estudios universitarios solo para la mitad de nuestro Estudiantado. El 20% de quienes respondieron a la encuesta declara que se producen incompatibilidades notables para conciliar trabajo y estudio -número que coincide con el porcentaje de estudiantes que se costean por sus propios medios más del 50% de sus gastos universitarios-. Se le podría sumar el 42% que encuentra incompatibilidades que considera puntuales y no determinantes. Otros datos abundan en el mismo sentido: más del 40% contribuye trabajando a sus gastos universitarios y cerca del 5% estudia sin contar con ningún apoyo de su familia. Para el 33% de las personas encuestadas en el mencionado informe, estudiar en la Universidad de La Rioja les supone “un gran esfuerzo personal y familiar, con sacrificios y elecciones”. Solo el 17% afirma que no le supone ningún tipo de esfuerzo, personal o familiar.

En este punto, a diferencia de años anteriores, añadiré el surgimiento de una nueva necesidad detectada desde la Defensoría entre el Estudiantado ya egresado que, con un Grado concluido, desea volver a nuestra universidad para seguir formándose mediante la realización de un segundo

Grado o un itinerario diferente del que cursó en su momento. La limitación en el número de plazas nos impide ofrecerles este servicio a quienes quieren cursar un segundo Grado, puesto que, lógicamente, se les da preferencia a quienes acceden por primera vez a la universidad. No obstante, cuando se trata del acceso a un itinerario, la situación es diferente, puesto que, en este caso, se disputan las plazas disponibles dos tipos de estudiantes: quienes ya han cursado un Grado y quienes todavía no lo han concluido, pero que, en el caso de no acceder al itinerario deseado, no tendrían problemas para concluir los estudios que están cursando. En este caso, y sobre todo cuando estamos ante estudiantes que cursaron en su momento las asignaturas actualmente incluidas en el itinerario, debería ser tenido en cuenta el compromiso que asumimos en su momento con quienes confiaron en la UR para obtener su formación.

El curso 2019-20 trajo consigo la digitalización impuesta del proceso de enseñanza y aprendizaje. Una de las cuestiones principales que hizo aflorar fue lo que he sintetizado con la expresión banalización del fraude académico, favorecida por la utilización de sistemas virtuales para la realización de pruebas de evaluación. He tenido por norma en memorias anteriores no exponer casos concretos relacionados con los expedientes tramitados en la Defensoría. En la presente memoria voy a hacer una excepción, trayendo a colación casos concretos que se refieren a tres expedientes diferentes.

El primer caso tuvo por protagonista a un miembro del sector Estudiantes que registró una queja contra un miembro del PDI que le había calificado una práctica con un suspenso con el argumento de que había cometido plagio. La fundamentación de la queja era que, en esa práctica, se había limitado a reproducir información cuyo conocimiento era general. Lo que no explicaba el escrito era que, para reproducir dicho “conocimiento general”, esta persona había cortado y pegado sin ningún cambio información publicada en varias páginas web. Es decir, que lo que había hecho se corresponde de forma estricta con la definición legal de plagio. Lo destacable es que la persona que realizó la queja estaba firmemente convencida de su inocencia y de haber actuado correctamente. Incluso su entorno familiar lo apoyaba: su madre llegó a llamar a la Defensoría para expresar su indignación ante la resolución emitida.

Algunos meses después, se puso en contacto con la Defensoría un miembro del sector Estudiantes que, en un momento dado, comentó el caso de otra persona, también estudiante, a

quien le habían acusado de copiar en un examen. Le expliqué cuál era la normativa al respecto, así como la gravedad de tal acción. Pocos días después, se puso en contacto con la Defensoría otro miembro del Estudiantado. Durante nuestra conversación, afirmó, también con muestras de indignación, que le habían acusado falsamente de haber cometido fraude durante la realización de una prueba online y que había sido injustamente calificado con un suspenso. Me puse en contacto con el Docente, quien me justificó de forma satisfactoria los motivos por los cuales había tomado esta decisión de calificarle con un suspenso. En este caso, las pruebas de las que quedó constancia en el aula virtual eran determinantes: se pudo comprobar que la persona que se había puesto en contacto con la Defensoría para recabar información acerca de las consecuencias de copiar durante un examen era la misma que le había proporcionado a la segunda persona la solución de uno de los problemas que formaban parte del examen. Como es obvio, puse todo esto en conocimiento del Órgano de Gobierno competente.

Lo que pretendo subrayar con estas tres historias es la normalidad, con la que se puede llegar a encarar el fraude académico por parte de algunos miembros del Estudiantado. Como me dijo otro miembro de este mismo sector durante una conversación mantenida en la Defensoría a propósito de otro asunto: copiar trae a cuenta. Se está trivializando el fraude. Deberíamos reflexionar colectivamente acerca lo que implica esta banalización y sobre sus preocupantes consecuencias. Revela irresponsabilidad y falta de compromiso con la Universidad y tal vez está todavía más generalizada de lo que pensamos. Habría que tomar medidas, no solo formativas y disciplinarias, sino también en lo que respecta al diseño de pruebas de evaluación que, ajustándose a las competencias y resultados de aprendizaje consignados en las memorias de las titulaciones, permitan evaluar de forma más personal a cada estudiante, dificultando por esta vía el fraude académico.

Otra de las cuestiones aflorada durante el período de confinamiento se relaciona con la calidad de la docencia impartida en el formato online impuesto por la alerta sanitaria. En general, podemos estar orgullosos del esfuerzo colectivo realizado, así como de sus resultados. Este gran logro, sin embargo, no debería impedirnos poner el foco en la dejadez de funciones que también se dio por parte de una exigua minoría del PDI. Las aulas virtuales tienen las paredes de cristal: quedan registradas todas las actividades que se realizan, por lo que es posible analizar, incluso

a posteriori, el grado de compromiso mantenido por parte del PDI con sus estudiantes a lo largo de un curso. No defiendo, como espero que sea obvio, un control policial del trabajo docente, pero sí me veo en la obligación de llamar la atención acerca de la dificultad que tiene la institución para reaccionar ante las quejas del Estudiantado en lo que concierne a la calidad de la docencia, especialmente ante aquellas repetidas con mayor insistencia a lo largo de los años y ante las presentadas de forma colectiva. Resulta inadmisibles que deleguemos sobre el Estudiantado -a fin de cuentas, el sector que ocupa la posición más débil en la Comunidad Universitaria- la carga de la prueba de las deficiencias o incumplimientos del PDI en el ejercicio de su trabajo. A veces, esta delegación sobre el Estudiantado se distingue difícilmente de la dejación de las funciones encomendadas estatutariamente a los Órganos de Gobierno.

Al hilo de lo apuntado en el punto anterior, es igualmente inadmisibles que, casi una década después de la implantación completa de los planes de estudios adaptados al Plan de Bolonia, todavía nos encontremos con incumplimientos con respecto a lo consignado en las Guías Docentes y los Cronogramas, documentos, como se sabe, anualmente aprobados por Órganos de Gobierno estatutarios. Durante el curso al que hace referencia esta memoria se dieron casos extremos de falta de planificación, de los cuales pueden ser ejemplo un miembro del PDI que pretendía obligar a sus estudiantes a asistir a clase online en días festivos señalados en el Calendario Académico aprobado por el Consejo de Gobierno. En lo que respecta específicamente a la evaluación, es particularmente grave el incumplimiento por parte del PDI de la obligación de publicar en el aula todas las calificaciones obtenidas por el Estudiantado en todas las pruebas evaluables en una fecha anterior a la convocatoria de la revisión de la calificación provisional. De la misma forma, es incompatible con una enseñanza de calidad que el Estudiantado reciba las calificaciones de las pruebas no recuperables en fechas cercanas a las pruebas finales y, en ocasiones, incluso durante el período reservado para la realización de exámenes. Estos retrasos le privan de sentido a la evaluación continua. El gran esfuerzo de coordinación que realizan quienes ejercen las tareas propias de la Dirección de Estudios debería ser mucho más valorado y quienes piensan que las Guías Docentes y los Cronogramas son papeleo inútil deberían tener más presente que los empleados públicos tienen la obligación de respetar en sus actuaciones y relaciones profesionales los siguientes principios: simplicidad, claridad, proximidad, objetividad, transparencia, buena fe, planificación y eficacia en el

cumplimiento de los objetivos fijados (artículo 3.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público).

Finalmente, es para mí una enorme satisfacción poder afirmar que, tal como ha venido la norma durante los últimos cuatro años, en todas mis interacciones con el Personal Docente e Investigador, el Personal de Administración y Servicios y con el Estudiantado, así como con el Consejo de Dirección, los Órganos Personales de Gobierno y Jefes de Servicio, he constatado una disposición siempre amable y receptiva. Quede aquí constancia de mi agradecimiento a todas estas personas, así como de mi gratitud a quienes, acudiendo a la Defensoría Universitaria, depositaron en el órgano del Defensor Universitario su confianza.

No quiero concluir sin señalar que, a lo largo del curso 2019-20, seguí contando con la inestimable ayuda de D.^a Sonia Juan la Orden, responsable administrativa de la Oficina de la Defensora Universitaria.

Por último, debo insistir en que el desempeño independiente, comprometido y responsable de las funciones que les son atribuidas en la Ley Orgánica de Universidades a los Defensores Universitarios, juntamente con su ámbito de acción transversal, son instrumentos que, puestos al servicio de la Comunidad Universitaria, contribuyen a la mejora de las condiciones en las que cada uno de sus miembros desarrolla las actividades que le son propias.

Teresa Cascudo García-Villaraco

Defensora Universitaria de la Universidad de La Rioja

VI. RESUMEN DE DATOS

Tabla 6. Total de expedientes abiertos durante el curso 2019-20

Consultas	132
Quejas	5
Informes, Recomendaciones	5

Tabla 7. Origen de los expedientes abiertos durante el curso 2019-20

	Individual	Colectiva	% Total
Estudiantes	95	18	85%
PDI	15	1	13%
PAS	2	1	2%

Tabla 8. Temas abordados en los expedientes de consulta abiertos durante el curso 2019-20

Evaluación del estudiante	58
Gestión académica y de matrícula	38
Conflictos interpersonales	7
Calidad de la Docencia	29
Evaluación docente	2
Obras e infraestructuras	2
Temas laborales	3

Tabla 9. Consultas realizadas por estudiantes distribuido por Facultades y Escuelas de los expedientes abiertos durante el curso 2019-20.

	CONSULTAS	MATRÍCULA
EMYDUR	17	747
ETSII	19	451
F. CC. EMPRESARIALES	5	520
FCJS	19	491
FCT	21	626
FLE	49	1158

VII. GRÁFICOS

Gráfico 1. Distribución de actuaciones individuales por sectores y género

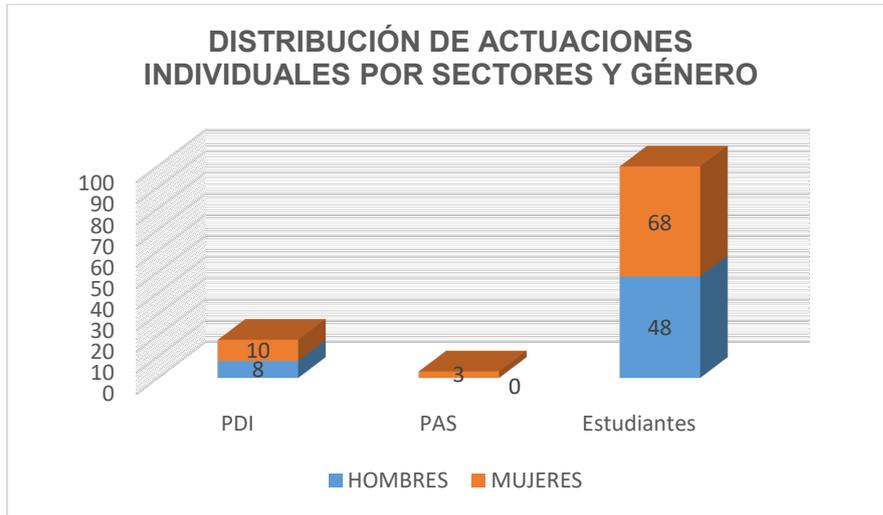


Gráfico 2. Actuaciones realizadas por meses durante el curso 2019-20



Gráfico 3. Consultas por áreas temáticas

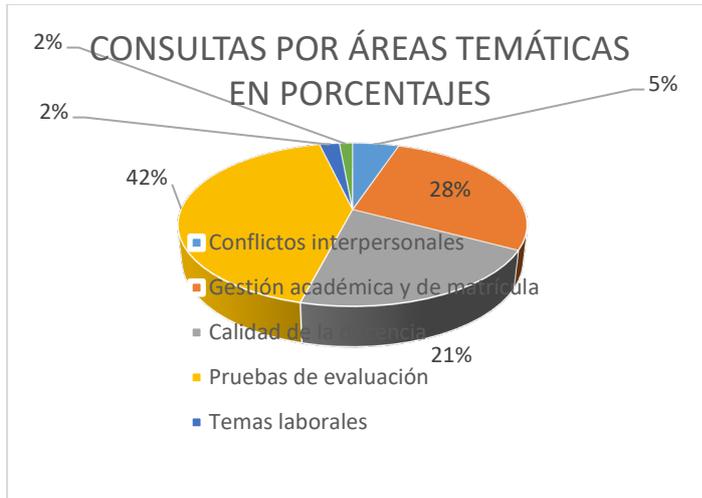


Gráfico 4. Consultas por colectivo curso 2019-2020

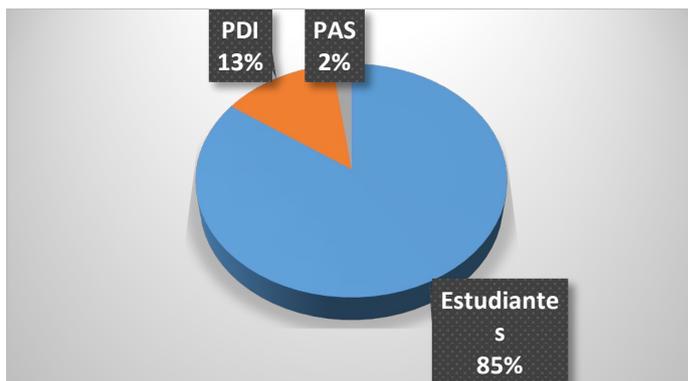


Gráfico 5. Consultas por Centros durante el curso 2019-20

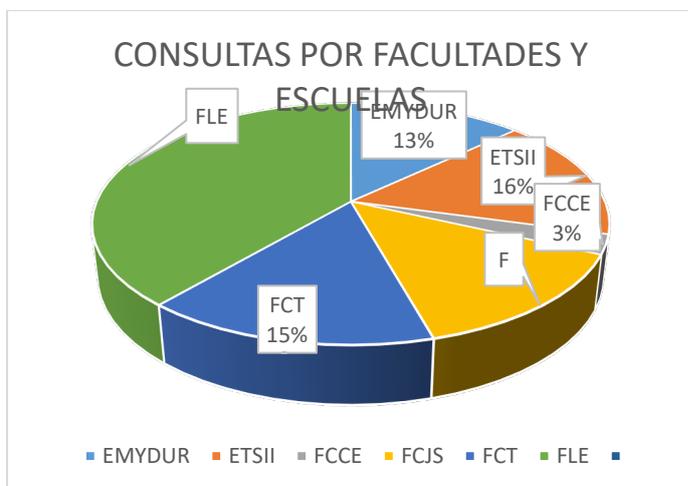


Gráfico 6. Histórico de actuaciones

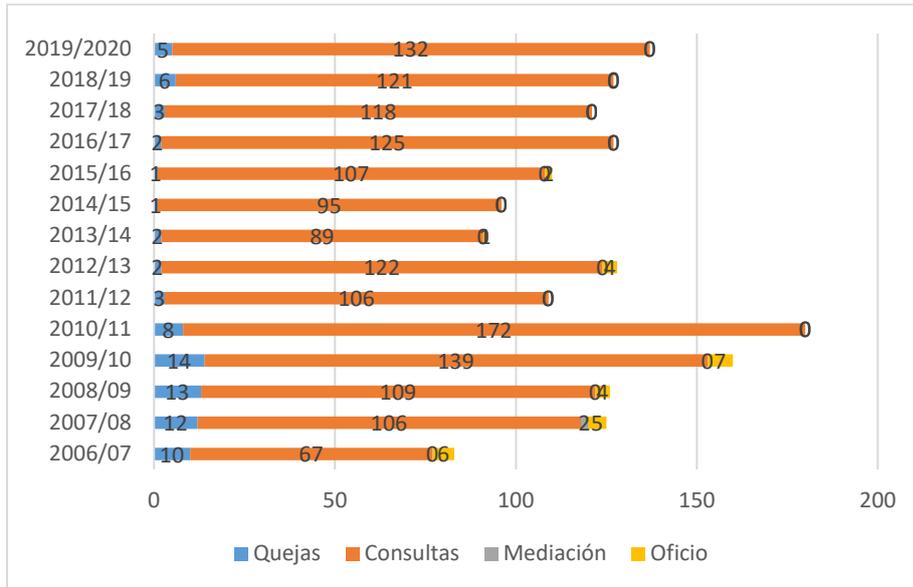


Gráfico 7. Histórico de consultas por colectivos

