



UNIVERSIDAD
DE LA RIOJA

MEMORIA DE ACTIVIDADES DEL

Defensor *del* Universitario

CURSO 2006-07

(26 DE OCTUBRE DE 2006 /30 DE SEPTIEMBRE DE 2007)

- Se incluye Corrección de erratas de 31 de enero de 2008

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	1
I. LA PUESTA EN MARCHA DE OFICINA DEL DEFENSOR DEL UNIVERSITARIO	3
1. La sede física: la Oficina del Defensor del Universitario	3
2. La sede virtual	4
3. Programa de difusión.....	4
4. Sistema de evaluación.....	5
II. ACTUACIONES DEL DEFENSOR DEL UNIVERSITARIO DURANTE EL CURSO 06/07	6
1. Consultas e intervenciones	6
2. Quejas	8
3. Mediación	8
4. Expedientes de Oficio.....	9
5. Informes.....	10
III. ESQUEMA GLOBAL DE FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN	11
IV. RELACIONES INSTITUCIONALES EXTERNAS.....	12
1. Relaciones con otros Defensores Universitarios	12
2. Otras relaciones.....	12
V. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS	14
VI. RESUMEN DE DATOS.....	16
VII. GRÁFICOS	17

PRESENTACIÓN

El Reglamento del Defensor del Universitario de la Universidad de La Rioja (aprobado por el Claustro Universitario el 5 de abril de 2006) establece, en su artículo 30.1, que “el Defensor del Universitario deberá presentar, anualmente, al Claustro Universitario, una Memoria de sus actividades en la que se recojan recomendaciones y sugerencias para la mejora de los servicios universitarios”. Dicha Memoria, según prescribe el apartado segundo del mismo precepto, debe elaborarse por cursos académicos, con independencia del momento en que se presente al Claustro.

Corresponde pues, finalizado ya el curso 2006/2007, que exponga al Claustro la Memoria de mi actuación en el referido curso. Debe tenerse presente, no obstante, el hecho de que la misma comprende únicamente el período entre el 25 de octubre de 2006 y el 30 de septiembre de 2007, ya que es justamente la primera fecha citada la de mi toma de posesión de las funciones encomendadas al Defensor del Universitario.

Como saben la figura del Defensor del Universitario es nueva en el organigrama institucional de la Universidad de La Rioja. Prevista ya en la LOU y en nuestros Estatutos, su efectiva implantación, al igual que en muchas otras Universidades Españolas, ha requerido de un proceso previo de trabajo y preparación, protagonizado, en nuestro caso, por la labor realizada por el Prof. Alberto Avenzoza al que, en estas primeras líneas, quiero agradecer su generoso esfuerzo.

Si el curso 2006/2007 es el de la creación del Defensor del Universitario de la Universidad de La Rioja, la Memoria de dicho período por fuerza ha de venir marcada por su proceso de implantación efectiva en nuestra Comunidad Universitaria. De ello se dará cuenta detallada más adelante, sirva no obstante esta presentación para transmitir ya la idea de que aquélla ha alcanzado hoy un nivel altamente satisfactorio, tanto desde el punto de vista logístico-material, cuanto desde el conocimiento y asunción de los universitarios de las funciones encomendadas al Defensor.

La referida puesta en marcha de la institución del Defensor, su trabajo diario y su utilidad para la Universidad de La Rioja sería inviable sin contar con la leal cooperación de todos los que formamos ésta. En este sentido, no puedo sino agradecer a estudiantes, PDI y PAS el notable esfuerzo realizado por facilitar mi labor y, en especial, a los diversos Órganos de Gobierno y Servicios universitarios que, desde un escrupuloso respeto de la premisa de independencia, han venido colaborando durante el curso 2006/2007 en todo aquello que les he solicitado.

Al margen de la asunción o no de las recomendaciones y pronunciamientos transmitidos por el Defensor a los órganos o servicios responsables, debo dejar constancia de que ha sido pauta sin excepción la consideración, estudio y reflexión de las cuestiones planteadas. No obstante, debo solicitar también de todos que ese espíritu de colaboración no decaiga durante los próximos cursos, ya que soy consciente de que, a estos efectos, la novedad de la institución suele beneficiar dicho espíritu.

La misión del Defensor es trabajar por la mejora de la calidad de la Universidad. El Defensor debe velar así por su buen funcionamiento, porque se cumplan y respeten los derechos de todos sus miembros y porque se lleven a cabo acciones o reformas que mejoren la efectividad de éstos y de los servicios que presta. Para ello, el Defensor se sirve del estudio global e independiente de los problemas, del asesoramiento, del diálogo, de la escucha, del acercamiento de posturas, del efecto disuasorio de su intervención... Pese a que sus informes no tiene carácter vinculante —hecho que muchas veces sorprende a las personas que se acercan al Defensor—, su labor encuentra en ello su ventaja, ya que aporta flexibilidad y confianza, a la vez que incita a lograr soluciones acordadas y aceptadas por todas las partes y a rebajar el grado de tensión en el conflicto.

Mi labor, por tanto, no ha tratado de fiscalizar a nadie. Mi objetivo ha sido tratar de encontrar, desde la responsabilidad y teniendo en cuenta todas sus implicaciones, soluciones justas a los problemas concretos planteados y recomendar cambios o acciones de futuro que mejoren la calidad de nuestra Universidad. Seguramente, sin embargo, en el desarrollo de mi labor he podido violentar, molestar, incluso ofender a algunas personas; vayan por delante mis sinceras disculpas. En mi descargo sólo puedo decir que he tratado siempre de realizar una actuación independiente, no prejuzgando de antemano e investigando con honestidad cuantas cuestiones se me han planteado.

Por último, me gustaría advertir el hecho de que en la redacción de esta Memoria se ha tratado de omitir todos aquellos datos que puedan poner en peligro el deber de confidencialidad del Defensor respecto a los asuntos tramitados y la identidad de las personas que insten su intervención. Ello no obstante, no empaña a mi entender, los que entiendo son los objetivos de esta Memoria: por una parte, dar cuenta al Claustro, órgano ante el que soy y me siento responsable, del trabajo realizado durante el curso, por la otra, servir de instrumento de examen y mejora del funcionamiento de la Universidad de La Rioja.



Amelia Pascual Medrano
Defensora del Universitario

I. LA PUESTA EN MARCHA DE OFICINA DEL DEFENSOR DEL UNIVERSITARIO

Tal y como se señalaba ya, el curso 2006/2007 ha supuesto la incorporación de la UR al amplio elenco de Universidades que cuenta, en su organización institucional, con la figura del Defensor del Universitario.

El arranque efectivo de cualquier institución es siempre un proceso complejo que marca y perfila inevitablemente su primer período de existencia. El Defensor del Universitario no ha sido una excepción. En este primer curso, se ha tratado de compaginar el ejercicio ordinario de sus competencias, con la organización y dotación de su sede física y virtual, la difusión de la institución, la articulación y desarrollo de los procedimientos ante el Defensor, la concreción de sus protocolos administrativos o la implementación del sistema de evaluación de la propia actuación del Defensor.

Todo ello, sin ningún género de dudas, no hubiera llegado a buen puerto sin el extraordinario esfuerzo y trabajo realizado por Doña Milagros Marrón, Responsable de la Oficina Administrativa del Defensor.

1. La sede física: la Oficina del Defensor del Universitario

Según establece el artículo 14 del Reglamento del Defensor, éste “contará con una Oficina dotada de medios humanos y materiales suficientes para el digno y eficaz desempeño de sus funciones”.

Tras su ubicación provisional en la primera planta del Edificio Rectorado, el 19 de marzo de 2007, la Oficina del Defensor inaugura su sede definitiva en la primera planta del Edificio de Filologías.

Se trata de un espacio que, hasta ese momento, formaba parte del Consejo de Estudiantes, órgano al que debe agradecerse su disponibilidad para la separación y remodelación de dicho espacio de cara a su nuevo uso.

Las obras fueron ejecutadas durante el primer cuatrimestre del curso por el Servicio de Obras de la universidad.

Su dirección física concreta queda así como sigue:

Edificio Filologías
C/ San José de Calasanz, s/n.
26004 Logroño

En cuanto a los medios personales, además de la propia persona del Defensor, la Oficina, tal y como se refería ya más arriba, cuenta con los servicios de Doña Milagros Marrón, responsable administrativa de la misma.

La Oficina del Defensor ha tenido durante este curso un Presupuesto de 12000 Euros.

2	Gastos corrientes			4000	
22	Material, suministros y otros			2000	
220	Material no inventariable		1400		
220.00	Material de oficina y otro ordinario no inventariable	1400			
222	Comunicaciones		600		
222.00	Comunicaciones telefónicas	600			
23	Indemnizaciones por razón del servicio			2000	
230	Dietas		1000		
230.00	Dietas	1000			
231	Locomoción		1000		
231.00	Locomoción	1000			
6	Inversiones reales			8000	
62	Inversión nueva			8000	
625	Mobiliario		6000		
625.00	Equipamiento general mobiliario	6000			
626	Equipos informáticos		2000		
626.00	Equipamiento general informático	2000			

2. La sede virtual

El objetivo de accesibilidad ligado siempre a la Institución del Defensor, su difusión y conocimiento, en este su primer año de vida en la Universidad de La Rioja, así como el propio perfil de ésta, unido siempre al aprovechamiento de todas las posibilidades ligadas al uso de las nuevas tecnologías, imponía como tarea prioritaria de la Oficina del Defensor, la elaboración e incorporación a la web institucional de la UR de una página específica del Defensor del Universitario. Esta se haya ya disponible para todos los miembros de la comunidad Universitaria en la siguiente dirección <http://www.unirioja.es/universidad/defensor>.

3. Programa de difusión

Premisa básica de cualquier órgano o institución que comienza su andadura 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. En este sentido, al margen de la referida puesta en marcha de la página web, a lo largo de este curso se ha venido haciendo un trabajo regular cara a la obtención del citado conocimiento y difusión del papel y funciones del Defensor del Universitario.

Las principales acciones desarrolladas en este terreno han sido:

- 1- Noviembre de 2006: edición de un folleto explicativo con una tirada de 1000 ejemplares.
- 2- Abril de 2007: 2ª edición de folletos con una tirada de 1300 ejemplares. Un ejemplar del mismo se ha introducido en el sobre de matrícula de los estudiantes de nuevo ingreso en la UR.
- 3- Encuentros o entrevistas personales con los responsables de los diversos órganos y servicios de la Universidad de La Rioja:

Responsables	Fechas
Equipo Rectoral	17/05/2007
Decanos/ Director de Escuela	16/04/2007
Directores de Departamentos	17/04/2007
Servicio de Asesoría Jurídica	26/02/2007
Servicio de Comunicación	08/03/2007
Servicio Contratación y Patrimonio	26/02/2007
Servicio Control Interno	19/02/2007
Servicio Gestión Académica	12/02/2007
Servicio Investigación y Becas	12/02/2007
Servicio Obras, Instalaciones y Consumos	12/02/2007
Servicio Oficina de Servicios Estratégicos	19/02/2007
Servicio Gestión de Personal y Retribuciones	26/02/2007
Servicio Prevención de Riesgos Laborales	06/03/2007
Servicio Relaciones con la Empresa	04/06/2007
Servicio Laboratorios	03/04/2007
Servicio Informático	19/02/2007
Biblioteca	20/03/2007
Unidad Administrativa CCHJS	19/03/2007
Unidad Administrativa CECT	20/03/2007
Sección de Contabilidad	05/03/2007
Sección de Compras	06/03/2007
Presidente del Consejo de Estudiantes	27/03/2007

Dichos encuentros han permitido además un fructífero proceso de comunicación en el que, de un lado, se ha tratado de transmitir el sentido y tareas de la Institución del Defensor, y del otro, se han puesto en conocimiento de éste las principales preocupaciones, problemas o aspectos a mejorar en cada ámbito universitario concreto.

4. Sistema de evaluación

Objetivo primordial en nuestro ordinario quehacer universitario debe ser la mejora de su calidad, más aún, evidentemente, en una Institución como la del Defensor pensada específicamente como instrumento o acicate de dicho objetivo. Así las cosas, tras su puesta en marcha, y al margen del control correspondiente al Claustro de la Universidad de La Rioja, se han articulado desde la propia Oficina del Defensor un sistema básico de evaluación de la actuación del Defensor, a través de la cumplimentación de encuestas por los usuarios del Servicio.

La novedad del mismo no permite todavía presentar resultados significativos, pero la información y sugerencias aportadas a través de esta herramienta, sin duda ayudarán a mejorar la calidad de los servicios prestados por el Defensor del Universitario.

Asimismo, se ha puesto a disposición de todos los usuarios del servicio del Defensor del Universitario una Hoja de Reclamaciones.

II. ACTUACIONES DEL DEFENSOR DEL UNIVERSITARIO DURANTE EL CURSO 06/07

1. Consultas e intervenciones

Durante el curso 2006/2007 ha sido el procedimiento más utilizado. A través de las mismas el Defensor puede asesorar e informar 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.

En ocasiones, se plantean por esta vía incidentes o asuntos que, por su naturaleza o características pueden ser resueltos, sin mayor formalidad y de forma rápida, a través de lo que hemos denominado **Intervención del Defensor**. Mediante acciones así de muy diverso tipo se trata de solucionar o instar la solución del problema concreto planteado, evitándose muchas veces el planteamiento formalizado de una Queja.

La consulta puede ser realizada por teléfono, fax, carta, correo electrónico o personalmente en la Oficina del Defensor, pudiendo utilizar, si así lo desean, un formulario específico disponible en la página web o en la propia Oficina del Defensor.

Del 26 de Octubre de 2006 al 30 de septiembre de 2007 se han abierto 80 expedientes de Consulta.

EXPTE.	ÁREA TEMÁTICA	FECHA
01/2006/C	Infraestructuras y Servicios generales	27/10/2006
02/2006/C	Convalidaciones	27/10/2006
03/2006/C	Temas laborales	31/10/2006
04/2006/C	Gestión de matrícula	31/10/2006
05/2006/C	Normativas	15/11/2006
06/2006/C	Normativas	17/11/2006
07/2006/C	Temas laborales	17/11/2006
08/2006/C	Evaluación del estudiante	24/11/2006
09/2006/C	Temas laborales	27/11/2006
10/2006/C	Infraestructuras y Servicios generales	05/12/2006
11/2006/C	Conflictos interpersonales	12/12/2006
12/2006/C	Docencia	13/12/2006
13/2006/C	Normativas	15/12/2006
14/2006/C	Gestión de matrícula	15/12/2006
15/2006/C	Evaluación del estudiante	29/12/2006
16/2006/C	Evaluación del estudiante	29/12/2006
17/2006/C	Evaluación del estudiante	29/12/2006
01/2007/C	Gestión de matrícula	03/01/2007
02/2007/C	Gestión de matrícula	08/01/2007
03/2007/C	Temas laborales	11/01/2007
04/2007/C	Convalidaciones	26/01/2007
05/2007/C	Evaluación del estudiante	09/02/2007
06/2007/C	Planes de Estudios y Títulos Propios	09/02/2007
07/2007/C	Infraestructuras y Servicios generales	19/02/2007

08/2007/C	Evaluación del estudiante	20/02/2007
09/2007/C	Evaluación del estudiante	28/02/2007
10/2007/C	Temas laborales	01/03/2007
11/2007/C	Temas laborales	15/03/2007
12/2007/C	Conflictos interpersonales	15/03/2007
13/2007/C	Gestión de matrícula	19/03/2007
14/2007/C	Docencia	19/03/2007
15/2007/C	Convalidaciones	29/03/2007
16/2007/C	Evaluación del estudiante	29/03/2007
17/2007/C	Gestión de matrícula	29/03/2007
18/2007/C	Infraestructuras y Servicios generales	02/04/2007
19/2007/C	Representación estudiantil	16/04/2007
20/2007/C	Evaluación del estudiante	16/04/2007
21/2007/C	Evaluación del estudiante	18/04/2007
22/2007/C	Evaluación del estudiante	23/04/2007
23/2007/C	Evaluación del estudiante	24/04/2007
24/2007/C	Normativas	24/04/2007
25/2007/C	Infraestructuras y Servicios generales	24/04/2007
26/2007/C	Infraestructuras y Servicios generales	25/04/2007
27/2007/C	Temas laborales	26/04/2007
28/2007/C	Evaluación del estudiante	27/04/2007
29/2007/C	Convalidaciones	08/05/2007
30/2007/C	Convalidaciones	08/05/2007
31/2007/C	Evaluación del estudiante	31/05/2007
32/2007/C	Evaluación del estudiante	04/06/2007
33/2007/C	Gestión de matrícula	04/06/2007
34/2007/C	Convalidaciones	04/06/2007
35/2007/C	Infraestructuras y Servicios generales	12/06/2007
36/2007/C	Infraestructuras y Servicios generales	14/06/2007
37/2007/C	Planes de Estudios y Títulos Propios	14/06/2007
38/2007/C	Representación estudiantil	15/06/2007
39/2007/C	Evaluación del estudiante	19/06/2007
40/2007/C	Evaluación del estudiante	21/06/2007
41/2007/C	Convalidaciones	25/06/2007
42/2007/C	Evaluación del estudiante	27/06/2007
43/2007/C	Evaluación del estudiante	27/06/2007
44/2007/C	Evaluación del estudiante	29/06/2007
45/2007/C	Docencia	29/06/2007
46/2007/C	Evaluación del estudiante	29/06/2007
47/2007/C	Temas laborales	03/07/2007
48/2007/C	Evaluación del estudiante	03/07/2007
49/2007/C	Temas laborales	23/07/2007
50/2007/C	Evaluación del estudiante	24/07/2007
51/2007/C	Evaluación del estudiante	11/09/2007
52/2007/C	Evaluación del estudiante	11/09/2007
53/2007/C	Planes de Estudios y Títulos Propios	13/09/2007
54/2007/C	Temas laborales	13/09/2007
55/2007/C	Conflictos interpersonales	14/09/2007
56/2007/C	Evaluación del estudiante	18/09/2007
57/2007/C	Evaluación del estudiante	24/09/2007
58/2007/C	Evaluación del estudiante	25/09/2007
59/2007/C	Evaluación del estudiante	25/09/2007

60/2007/C	Evaluación del estudiante	27/09/2007
61/2007/C	Evaluación del estudiante	27/09/2007
62/2007/C	Planes de Estudios y Títulos Propios	27/09/2007
63/2007/C	Normativas	28/09/2007

2. Quejas

Cualquier miembro de la comunidad universitaria (Estudiantes, Personal Docente e Investigador y Personal de Administración y Servicios), a título individual o colectivo, que considere que se ha producido un mal funcionamiento que lesiona sus derechos o intereses legítimos o que resulte contrario a la legalidad que debe presidir la actuación de toda Administración Pública puede presentar ante el Defensor una reclamación, queja o petición. Ello da lugar a la apertura de un procedimiento formal tipificado en todas sus fases por el Reglamento del Defensor del Universitario.

Para la apertura de este procedimiento es necesario presentar un escrito firmado, en el que deben de hacerse 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 registrarse bien en el Registro de la Oficina del Defensor del Universitario o en el Registro General de la Universidad de La Rioja. Al mismo puede adjuntarse, además, toda la documentación referida al asunto planteado que el usuario estime conveniente

A los efectos de facilitar la presentación del mencionado escrito el usuario puede también utilizar el formulario específico elaborado a este respecto y disponible en la página web y en la Oficina del Defensor.

Del 26 de octubre de 2006 al 30 de septiembre de 2007 se han abierto 10 expedientes de Queja.

EXPTE.	ÁREA TEMÁTICA	FECHA
01/2006/Q	Evaluación del estudiante	14/11/2006
02/2006/Q	Normativas	20/12/2006
01/2007/Q	Convalidaciones	27/01/2007
02/2007/Q	Infraestructuras y Servicios generales	28/02/2007
03/2007/Q	Infraestructuras y Servicios generales	21/03/2007
04/2007/Q	Temas laborales	23/04/2007
05/2007/Q	Evaluación del estudiante	28/05/2007
06/2007/Q	Docencia	31/05/2007
07/2007/Q	Docencia	14/06/2007
08/2007/Q	Infraestructuras y Servicios generales	25/06/2007

3. Mediación

Cuando todas las partes implicadas acepten su mediación, el Defensor del Universitario puede actuar como árbitro o tercero neutral para solucionar los desacuerdos y conflictos que se produzcan entre los miembros de la comunidad universitaria.

En esta actuación la labor del Defensor se centra en ayudar a las partes implicadas a encontrar un acuerdo satisfactorio y asumible por todas ellas, a través de la conciliación, la información, explicación y razonamiento de las diversas posturas y la propuesta de fórmulas de consenso.

Los acuerdos que resulten de esta mediación, que tendrán carácter vinculante entre las partes implicadas, se recogerán en un acta firmada por todas las partes implicadas y el Defensor.

Las solicitudes de mediación deben presentarse por escrito en el Registro de la Oficina del Defensor o en el Registro General de la Universidad, disponiendo los usuarios, también en este caso, de los correspondientes formularios a fin de facilitar su presentación.

Durante este curso no se ha abierto ningún expediente de mediación, si bien es cierto que el sentido y objetivos de este procedimiento se materializan de modo informal con ocasión de la resolución de numerosos expedientes de Consulta.

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.

Del 26 de octubre de 2006 al 30 de septiembre de 2007 se han abierto 7 expedientes de Oficio.

EXPTE.	ÁREA TEMÁTICA	FECHA
01/2006/OF	Infraestructuras y Servicios generales	22/12/2006
01/2007/OF	Gestión de matrícula	02/01/2007
02/2007/OF	Convalidaciones	07/02/2007
03/2007/OF	Normativas	08/02/2007
04/2007/OF	Evaluación del estudiante	26/04/2007
05/2007/OF	Docencia	02/07/2007
06/2007/OF	Normativas	04/09/2007

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 traen consigo, de especial relevancia puede ser 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.

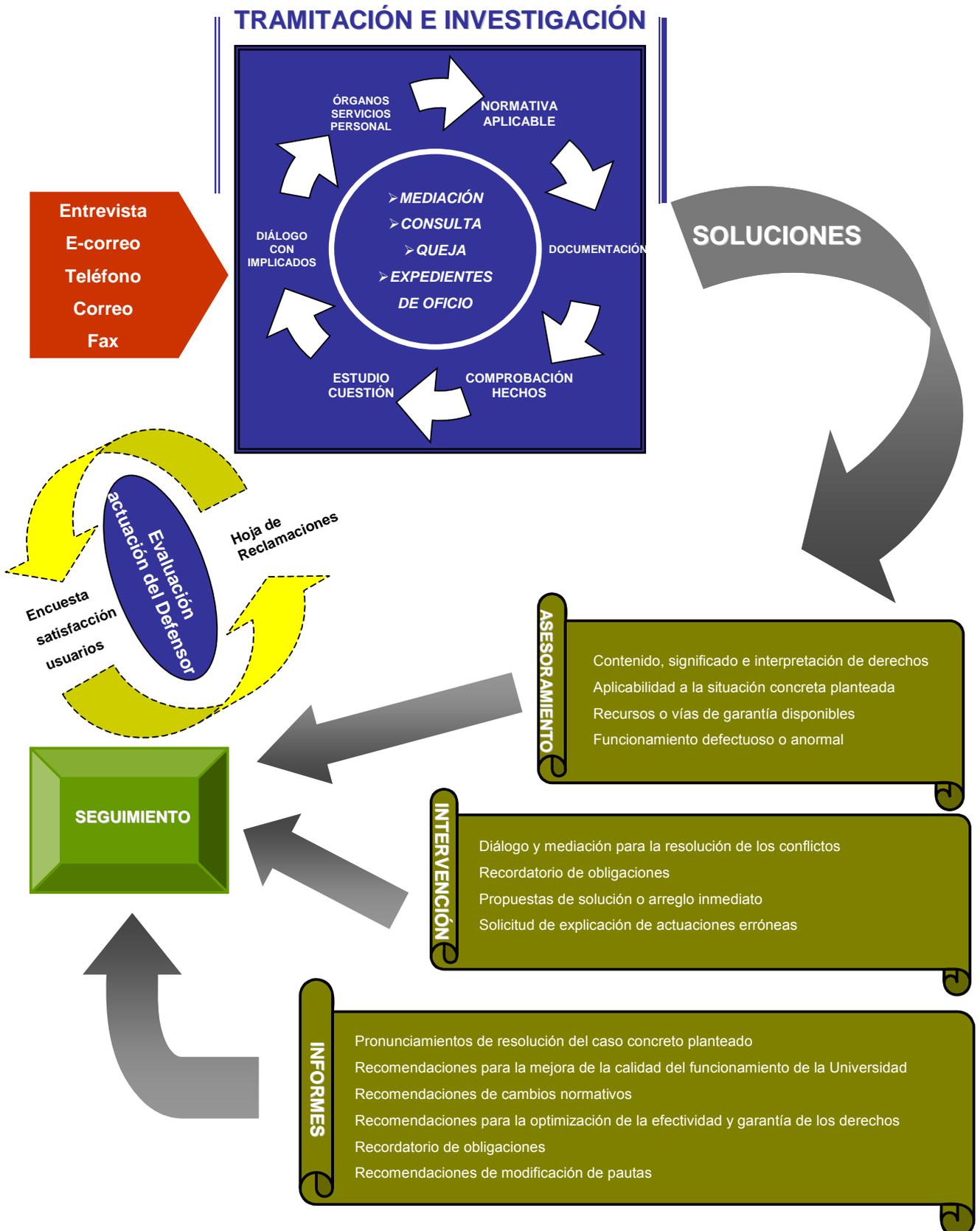
La realización de los mismos responde habitualmente a una exigencia propia de la tramitación del procedimiento en cuestión, pero asimismo se ha utilizado, en el seno de algunos expedientes de Consulta, cuando la naturaleza de la cuestión o asunto planteado así lo aconsejaba.

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

Del 26 de octubre de 2006 al 30 de septiembre de 2007 se han realizado 21 informes.

FECHA	ÁREA TEMÁTICA
30/10/2006	Convalidaciones
29/12/2006	Evaluación estudiantil
23/01/2007	Normativas
19/02/2007	Normativas
23/02/2007	Convalidaciones
24/02/2007	Convalidaciones
28/02/2007	Normativas
21/03/2007	Infraestructuras y Servicios generales
17/04/2007	Docencia
23/04/2007	Infraestructuras y Servicios generales
26/04/2007	Infraestructuras y Servicios generales
10/05/2007	Infraestructuras y Servicios generales
11/05/2007	Incumplimiento de plazos de resolución de convalidaciones
05/06/2007	Temas Laborales
27/06/2007	Docencia
02/07/2007	Representación estudiantil
02/07/2007	Planes de estudios y Títulos Propios
02/07/2007	Convalidaciones
18/07/2007	Docencia
19/07/2007	Docencia
13/09/2007	Normativas

III. ESQUEMA GLOBAL DE FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN



IV. RELACIONES INSTITUCIONALES EXTERNAS

1. Relaciones con otros Defensores Universitarios

A través de la Red y de reuniones periódicas, los Defensores Universitarios de las Universidades españolas mantienen un grado de contacto y cooperación recíproca que cabe calificar de ejemplar. El intercambio de experiencias y soluciones ante problemas, que muchas veces son comunes, constituye así una fructífera vía de trabajo en el quehacer diario de los Defensores. A ello se unen el examen y estudio común de las principales facetas de actuación de la Institución, así como, en ocasiones, el acuerdo de realización de acciones conjuntas.

En este ámbito, en el período objeto de la presente Memoria, cabe destacar lo siguiente:

a- Participación en el IX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, celebrado el 25, 26 y 27 de octubre de 2006, en la Universidad de Alicante y la Universidad Miguel Hernández de Elche.

En el seno de dicho Encuentro, se realizaron diversas conferencias, talleres prácticos, y una provechosa reunión con los representantes de los Consejos de Estudiantes Universitarios Españoles. Asimismo se redactaron las conclusiones de las cuatro mesas de trabajo previamente constituidas relativas a los siguientes temas:

- Confidencialidad
- Acoso
- Responsabilidad social de las Universidades
- Asistencia a clase en el Espacio Europeo de Educación Superior

b- Participación en la XXI reunión de la Comisión Permanente Defensores Universitarios, celebrada el 19 de enero de 2007, en la Universidad de Alcalá de Henares.

2. Otras relaciones

a- Participación en la Jornada de Estudio organizada por la Universidad de La Rioja y el Gobierno de la Rioja: "La mediación: Sus posibilidades en el proceso", celebrada el 15 de diciembre de 2006, en la Universidad de La Rioja.

El objeto encomendado por los organizadores fue el de exponer la función y el sentido de la mediación en el ámbito universitario. Y es que partiendo de una realidad objetivamente compleja, como es la de las comunidades universitarias, en donde conviven, además de un no desdeñable número de personas, un sinnúmero de intereses, realidades y objetivos diferentes, la aparición del conflicto es algo casi inevitable. Se trata pues de proveer y buscar los medios más eficaces, más sencillos, menos agresivos para su desactivación y resolución: en una palabra, la mediación. A través de ella no se hace sino reforzar, incitar o facilitar la solución de los conflictos *por las propias partes implicadas*, lo que suma a dicha solución un valor inigualable en cuanto a su asunción e identificación con la misma de cada parte involucrada en el conflicto.

b- Visita de la Defensora del Pueblo de la provincia de Córdoba-Argentina, Dña. Jessica Raquel Valentín, el 29 de enero de 2007.

Dicha visita ha servido para la Firma, el día 29 de mayo de 2007, del Convenio Marco de colaboración entre la Universidad de La Rioja y la Institución del Defensor del Pueblo de la provincia de Córdoba-Argentina.

c- Convenio de Colaboración con la Defensora del Pueblo Riojano, Sra. Dña. María Bueyo Díez Jalón, a fin de formalizar la colaboración mutua de cara a la formación académica de las materias científicas relacionadas con el Defensor del Pueblo y a establecer las relaciones sobre prestación de servicios de interés mutuo.

V. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS

Con independencia de los pronunciamientos, recomendaciones y sugerencias que, al hilo de la tramitación concreta de cada expediente, se han ido trasladando al órgano, servicio o persona oportuna, la experiencia acumulada durante este curso sirve también de cara al futuro para plantear con carácter general ciertas recomendaciones o líneas de reflexión que puedan ayudar a mejorar el servicio público que presta la UR. De hecho a tenor del artículo 30.1 del Reglamento del Defensor, ese es uno de los cometidos anudados a esta Memoria.

1-En el ámbito docente, parece necesario avanzar en la consecución de algún sistema o protocolo de actuación general en relación al desarrollo de tutorías durante los períodos de exámenes fijados por el calendario académico oficial de cada curso. Si bien es cierto que, en dichos períodos, algunos docentes establecen horarios especiales de atención al estudiante, existe a este respecto cierto grado de confusión, siendo además muy heterogéneos los sistemas empleados. Sin perjuicio así de que debe también respetarse el período vacacional docente, la previsión de unas pautas generales de actuación en este ámbito mejorarían notablemente la efectividad del derecho de los estudiantes a ser asistidos durante su formación a través de un sistema eficaz de tutorías (art. 121 de los *Estatutos de la Universidad de La Rioja* y art. 11 del *Estatuto del Estudiante*).

2-La garantía del derecho del estudiante al conocimiento previo y respeto de los criterios y tipo de pruebas de evaluación de cada asignatura ha tenido una especial incidencia en las actuaciones del Defensor durante el curso pasado. A día de hoy cabe felicitarse por la mejora habida, si bien es importante insistir en la necesidad de mantener cada curso una oportuna y actualizada información a este respecto. En cuanto a su cumplimiento, debe tenerse en cuenta que, con independencia de que, a lo largo del curso, se ensayen o propongan otros sistemas de evaluación adicionales, los estudiantes tienen derecho a ser evaluados conforme al modelo previamente establecido.

3-La experiencia en este primer año de vida de la Institución del Defensor, ha mostrado que, por lo general, ni estudiantes ni docentes tienen demasiado conocimiento de los derechos y normas de funcionamiento previstos en el ordenamiento universitario. En ocasiones, se suscitan problemas que, en realidad, responden a un mero desconocimiento de dicho ordenamiento. En consecuencia, y aun cuando pueda parecer algo evidente, sería recomendable que todos examinásemos con atención las normas principales por las que nos regimos, no ciñendo nuestras decisiones y actuaciones únicamente al sentido común y la experiencia.

4-Dentro del marco de los Servicios generales de la UR, ha sido la mejora del Servicio de Gestión Financiera y Compras la sugerencia que, con más frecuencia, se ha hecho llegar a la Oficina del Defensor. Cabe así llamar la atención respecto a dos cuestiones: tramitación y plazos de ejecución de pagos y dificultad para el conocimiento de la situación contable de presupuestos y partidas a través de las aplicaciones informáticas disponibles. Debe no obstante señalarse que los

problemas suscitados, en este ámbito, se están tratando de solucionar en la actualidad, pudiendo constatarse ya mejoras concretas. Es destacable a estos efectos la incorporación a dicho Servicio de un Director de Área Económica y de la Investigación, si bien sería deseable asimismo resolver cuanto antes la provisión de la Jefatura del Servicio, vacante en la actualidad.

5-La adopción de una nueva Relación de Puestos de Trabajo es, lógicamente, un proceso arduo y complejo. Con todo su consecución es una necesidad para el funcionamiento de la Universidad. Desde esa premisa y dada la repercusión directa que dicha Relación tiene sobre todo el Personal de Administración y Servicios, no cabe sino demandar a todas las partes involucradas el mayor esfuerzo posible por llegar, sin más dilaciones, a un acuerdo responsable a este respecto.

6-Por último, tarea diaria de todos los que conformamos la Comunidad Universitaria es contribuir a que nuestro trato personal sea lo más cordial y agradable posible. Con frecuencia, sin embargo, se ha trasladado al Defensor el malestar que, en ocasiones, se produce por lo que se juzga de “malas formas” o “falta de educación” en el ámbito de las relaciones intersectoriales (PDI-PAS, PDI-Estudiantes). A pesar de que, tal y como se reconoce por los propios implicados, no se trata de un problema que quepa calificar de generalizado, dada su delicadeza, conviene hacer aquí una llamada para que todos y cada uno procuremos recordar y tener presente que, con independencia de la gravedad, urgencia o entidad de las cuestiones que se aborden, hay que mantener siempre la educación y la calma.

VI. RESUMEN DE DATOS**ACTUACIONES**

Consultas	80
Quejas	10
Mediación	0
Oficio	7

CONSULTAS POR ORIGEN

	Individual	Colectiva	TOTALES
Estudiantes	55	5	60
PDI	13	2	15
PAS	4	1	5

CONSULTAS POR TIPO

Asesoramiento	33
Intervenciones	47

CONSULTA POR ÁREA TEMÁTICA

Conflictos interpersonales	3
Convalidaciones	7
Docencia	3
Evaluación del estudiante	31
Gestión de matrícula	7
Infraestructuras y Servicios generales	8
Normativas	5
Planes de Estudios y Títulos Propios	4
Representación estudiantil	2
Temas laborales	10

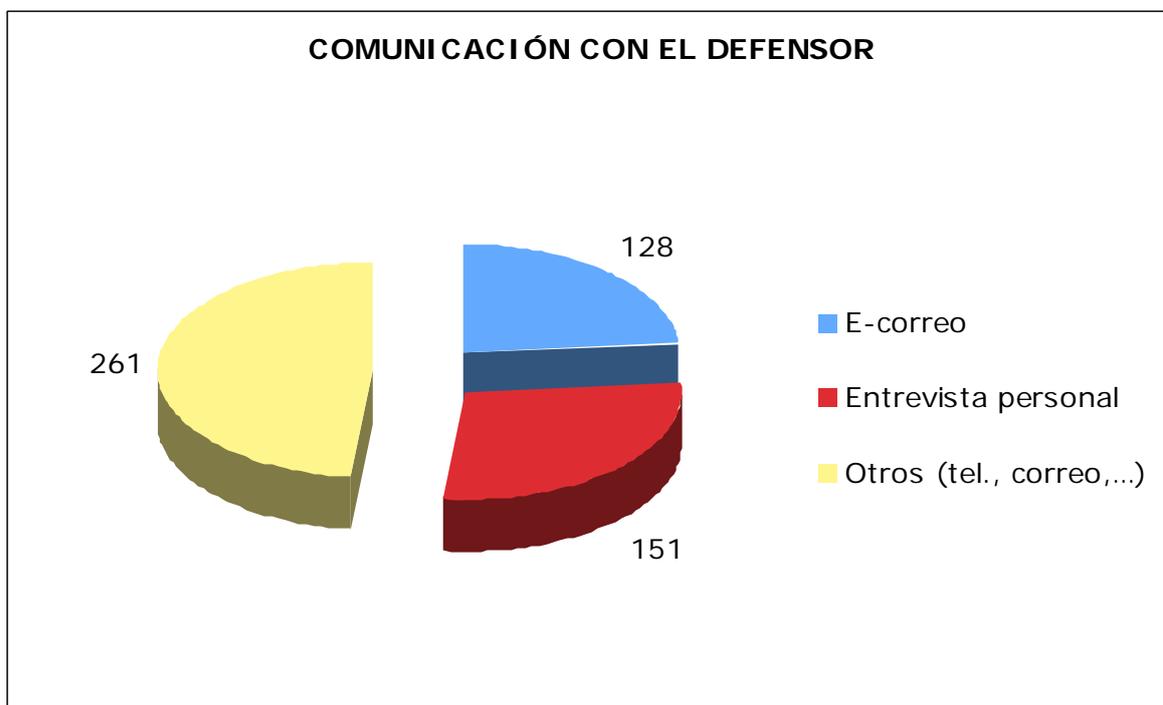
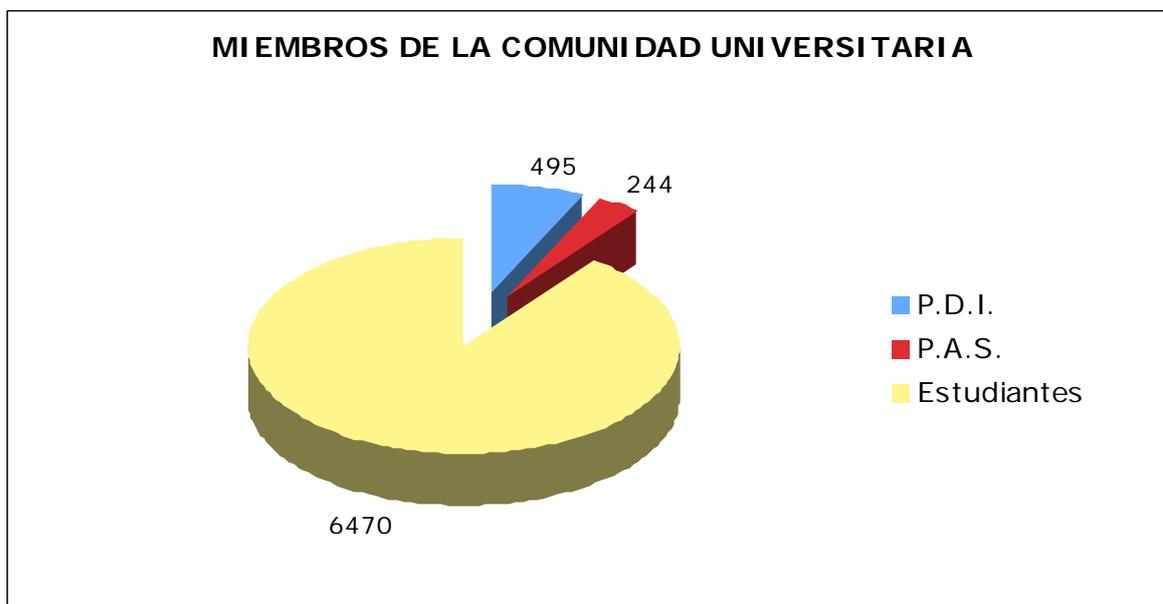
QUEJAS POR ORIGEN

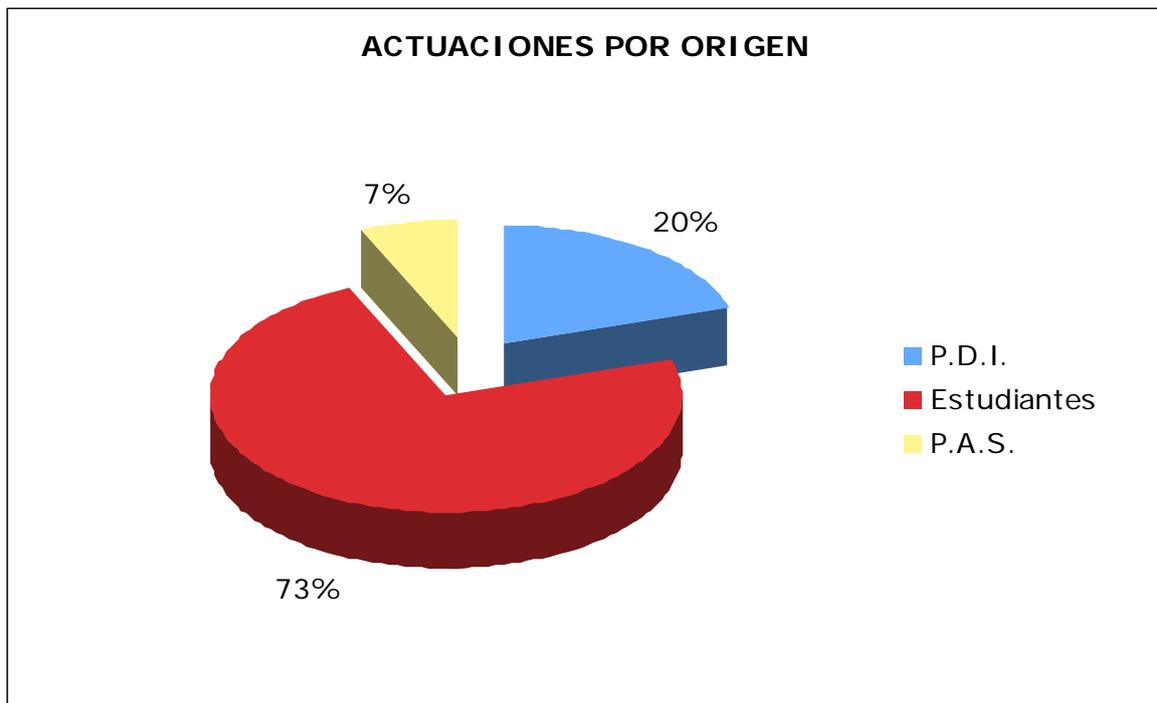
	Individual	Colectiva	TOTALES
Estudiantes	4	2	6
PDI	3	0	3
PAS	1	0	1

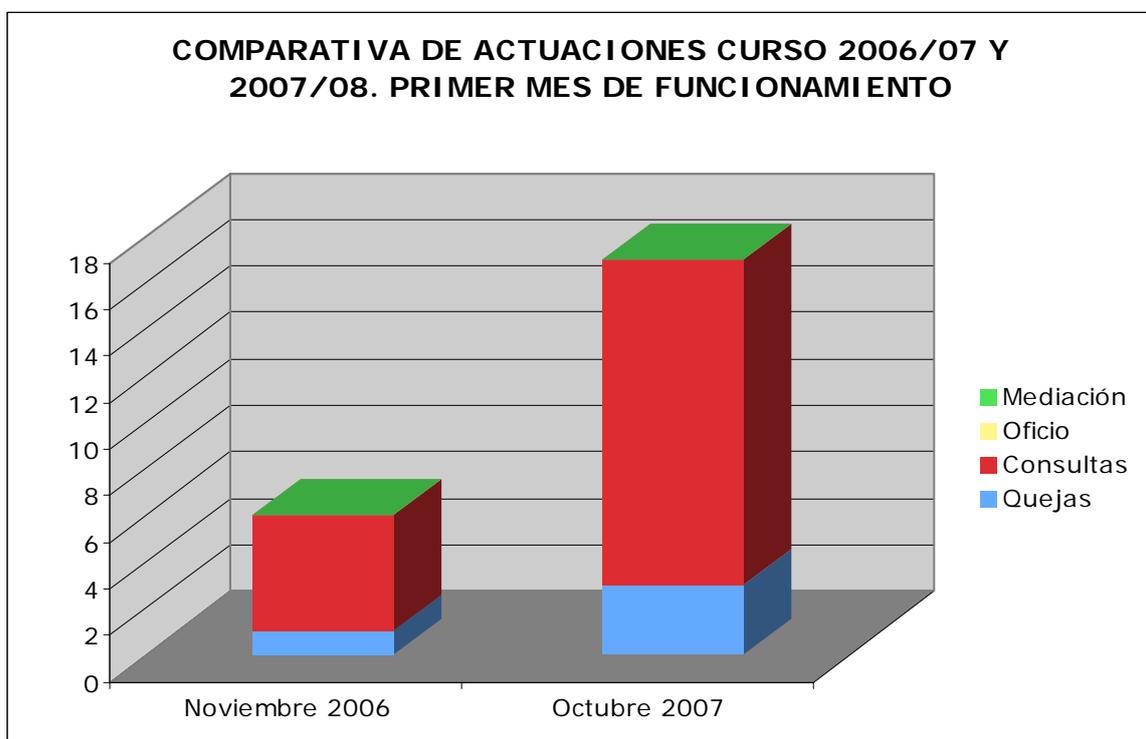
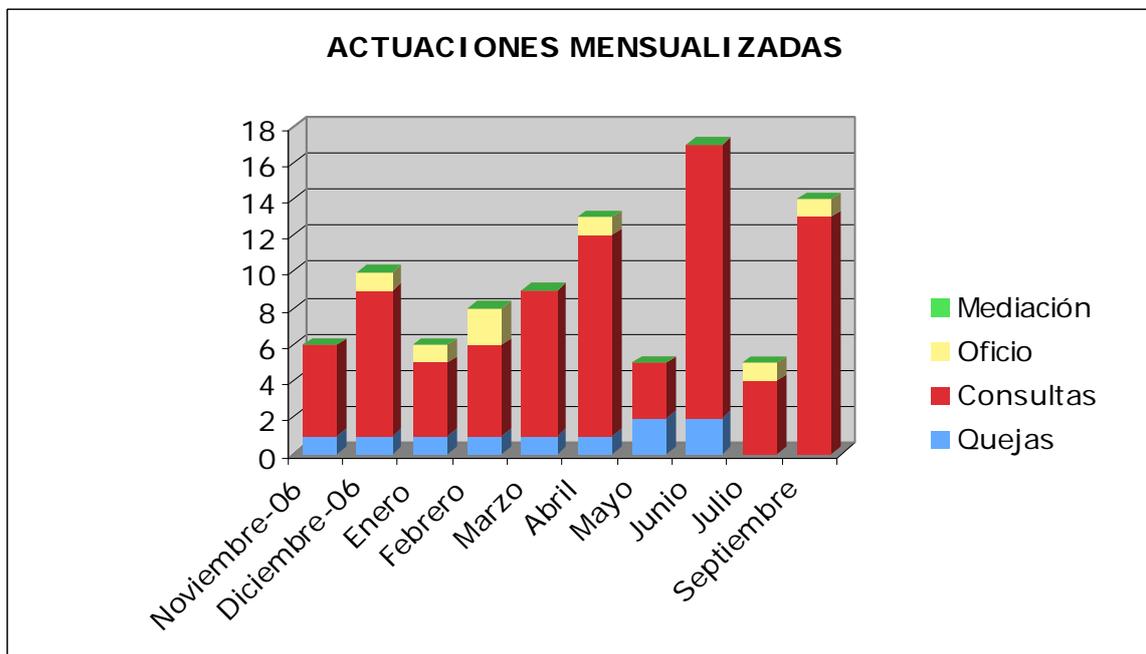
QUEJAS POR ÁREA TEMÁTICA

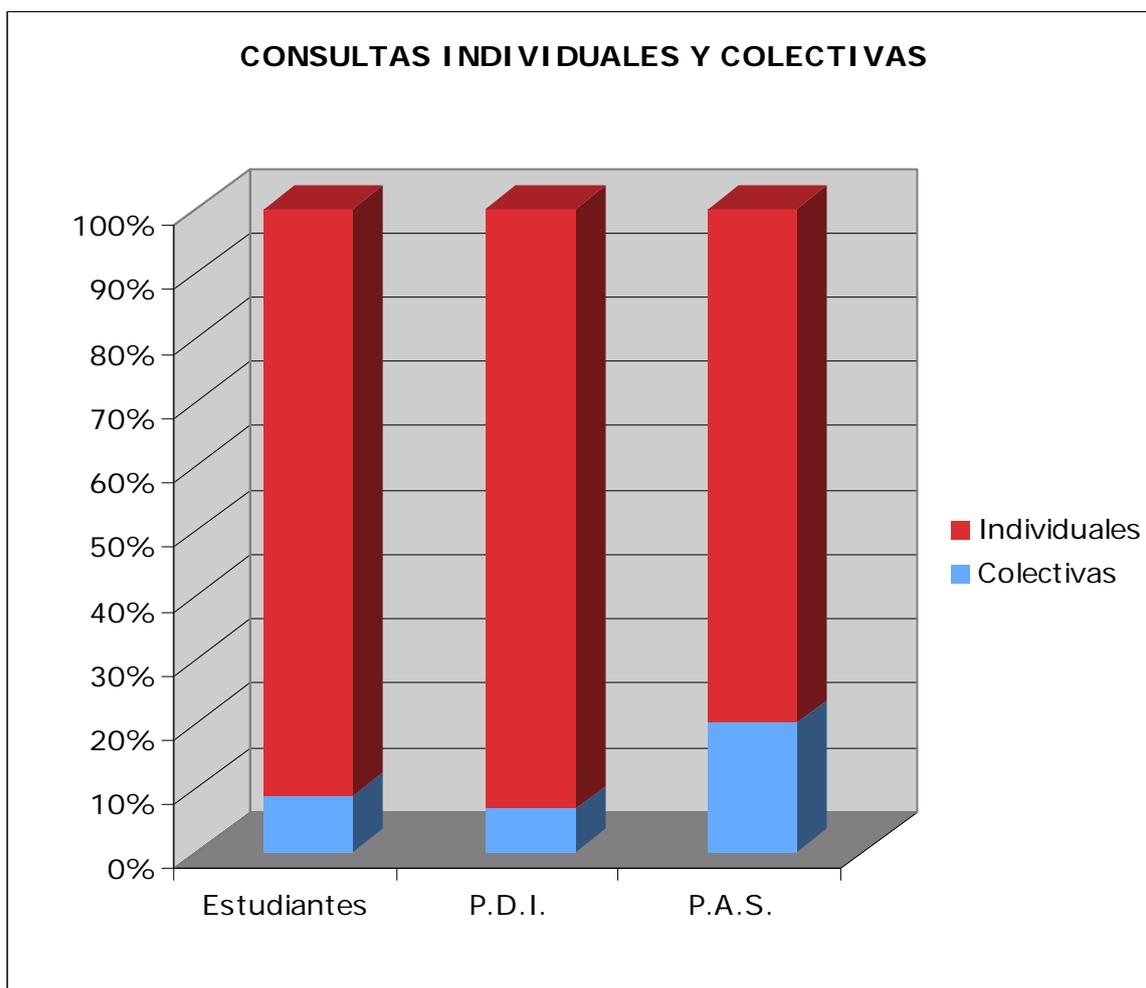
Conflictos interpersonales	0
Convalidaciones	1
Docencia	2
Evaluación del estudiante	2
Gestión de matrícula	0
Infraestructuras y Servicios generales	3
Normativas	1
Planes de Estudios y Títulos Propios	0
Representación estudiantil	0
Temas laborales	1

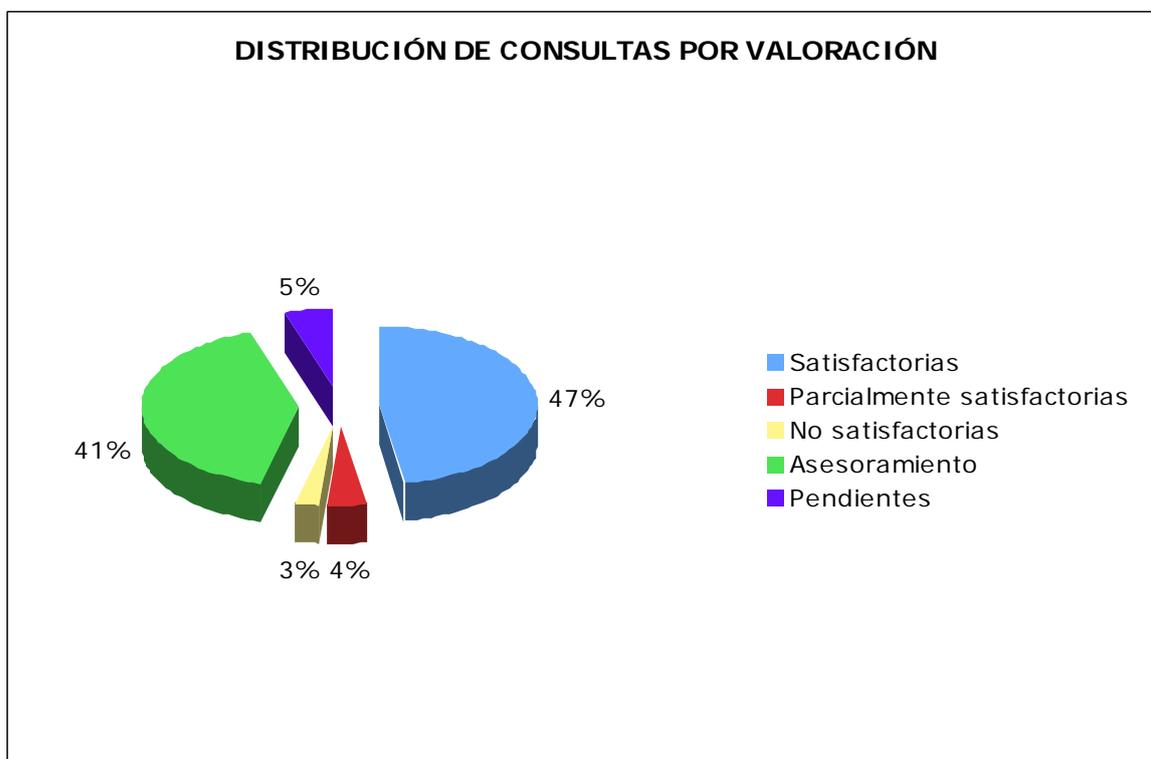
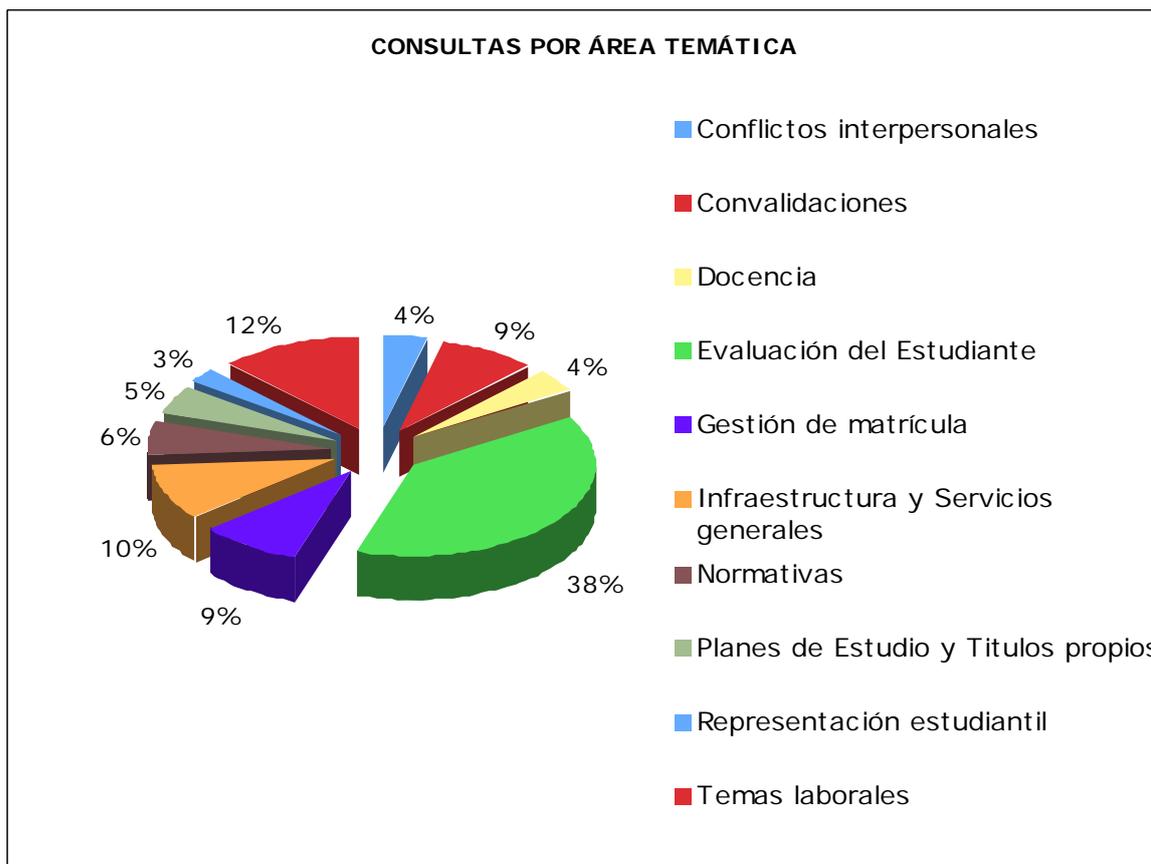
VII. CUADROS GRÁFICOS

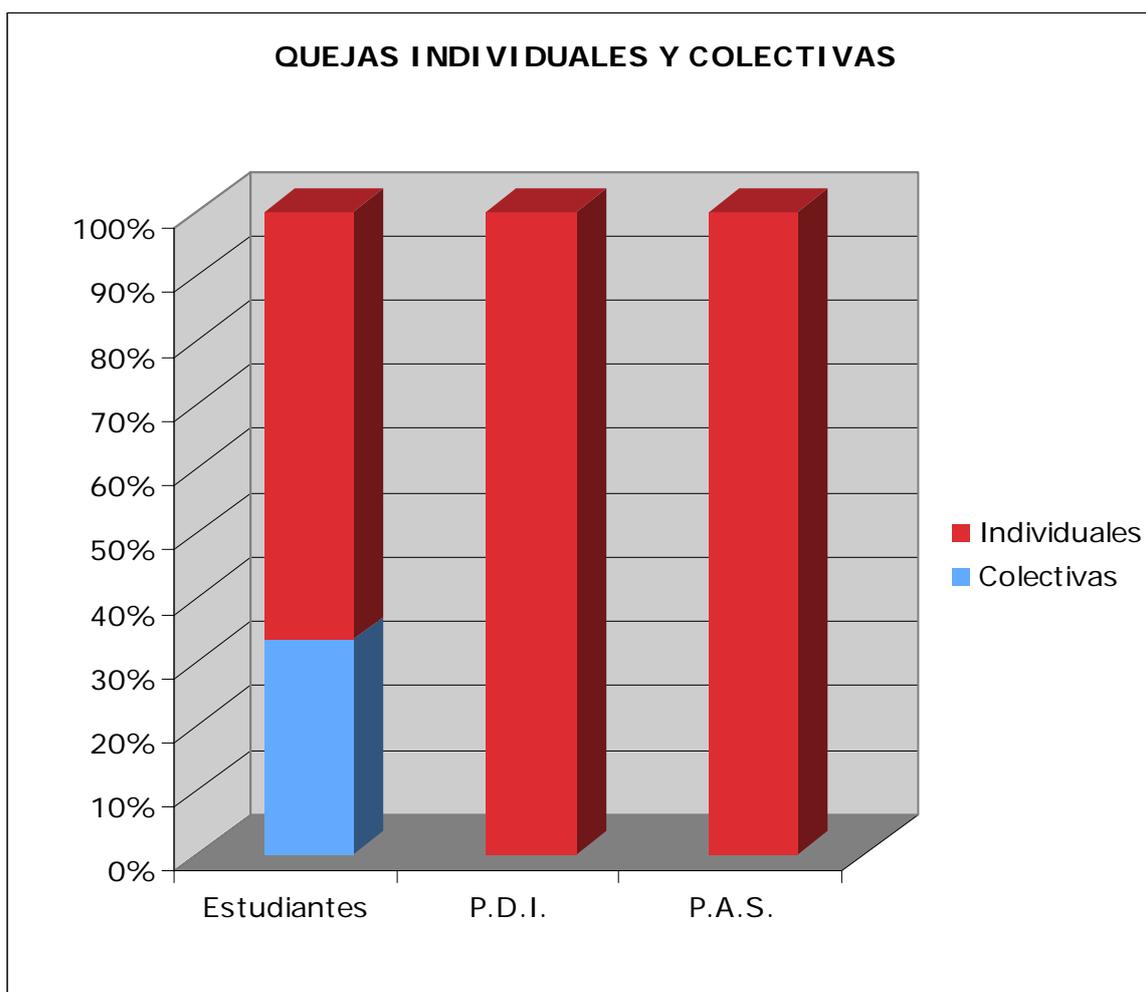


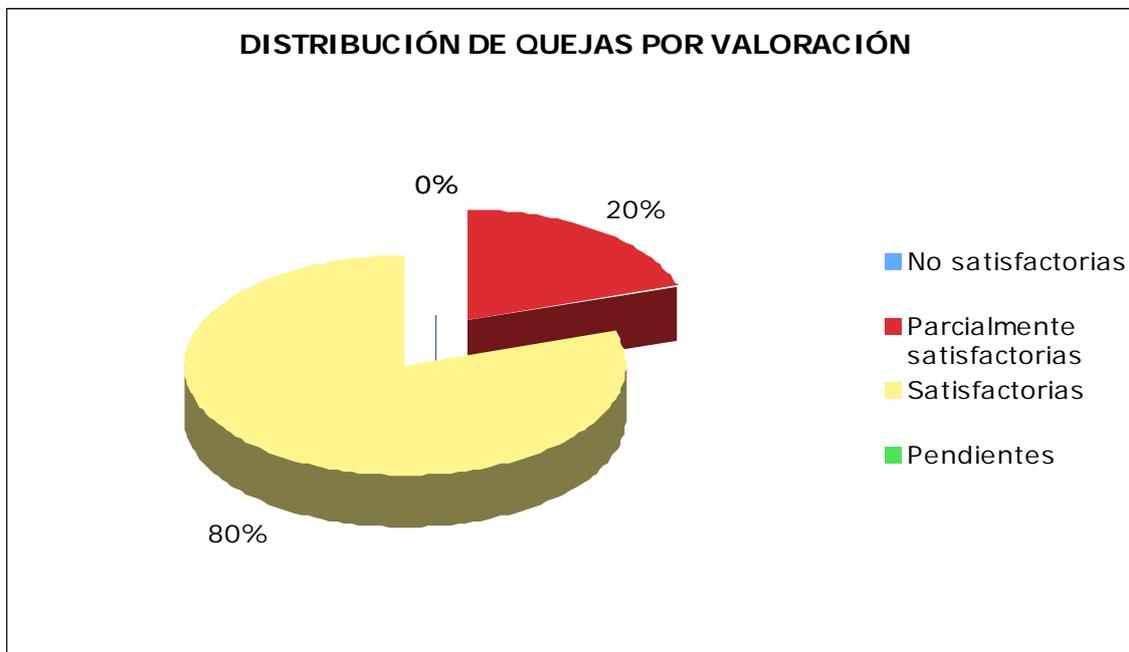
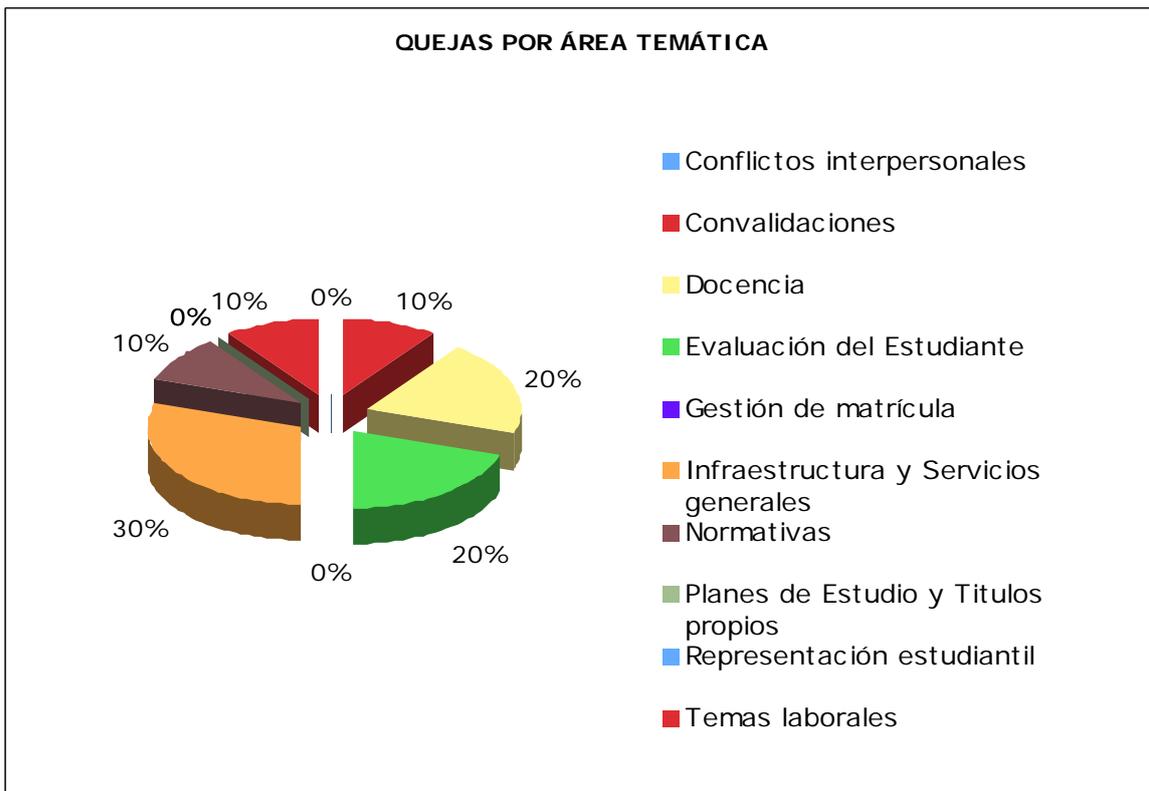














**UNIVERSIDAD
DE LA RIOJA**

Dirección postal:
Oficina del Defensor del Universitario.
Edificio Filología.
C/ San José de Calasanz s/n.
26004 Logroño (La Rioja)
ESPAÑA

Correo electrónico: defensor.universitario@unirioja.es

Teléfono: (+34) 941 299226
Fax: (+34) 941 299619

Defensora del Universitario
D.^a Amelia Pascual Medrano

Oficina Administrativa
D.^a Milagros Marrón Gómez

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

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