



UNIVERSIDAD
DE LA RIOJA

MEMORIA DE ACTIVIDADES DEL

Defensor *del* Universitario

CURSO 2007-08

(1 DE OCTUBRE DE 2007/30 DE SEPTIEMBRE DE 2008)

ÍNDICE

Presentación	1
I. La Oficina del Defensor del Universitario	4
1. Medios humanos y materiales	4
2. Programa de difusión de la Institución	4
3. Campaña de información en relación con los derechos y deberes de los estudiantes	5
4. Evaluación	8
II. Actuaciones del Defensor del Universitario durante el curso 2007-08	9
1. Consultas	9
2. Quejas	12
3. Mediación	13
4. Expedientes de Oficio	14
5. Informes	15
6. Participación del Defensor en los sistemas de garantía de calidad de los nuevos Planes de Estudio	17
III. Esquema global de funcionamiento de la Institución	18
IV. Relaciones institucionales externas	19
V. Recomendaciones para la mejora de los Servicios universitarios	22
VI. Resumen de datos	23
VII. Gráficos	24
1. Curso 2007-2008	
1.1 Miembros de la Comunidad universitaria	24
1.2 Actuaciones por origen	24
1.3 Actuaciones por tipo	25
1.4 Comunicación con el Defensor	25
1.5 Actuaciones mensualizadas	26
1.6 Consultas por colectivo	26
1.7 Consultas individuales y colectivas	27
1.8 Consultas por área temática	27
1.9 Distribución de consultas por valoración de resultados	28
1.10 Quejas por colectivo	28
1.11 Quejas individuales y colectivas	29
1.12 Quejas por área temática	29
1.13 Distribución de Quejas por valoración de resultados	30
2. Cuadros comparativos por cursos académicos	
2.1 Actuaciones del Defensor	31
2.2 Consultas por colectivo	31
2.3 Quejas por colectivo	32
2.4 Consultas por área temática	32
2.5 Quejas por área temática	33
2.6 Distribución de Consultas por valoración de resultados	33
2.7 Distribución de Quejas por valoración de resultados	34

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.

Finalizado ya el curso 2007-2008, corresponde pues que el Defensor del Universitario presente al Claustro la Memoria de su actuación en el referido curso. Conviene, sin embargo, advertir inmediatamente que en la redacción de la misma se han 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, si bien ello no empaña lo que entiendo son los objetivos de esta Memoria: por una parte, dar cuenta al Claustro del trabajo realizado durante el curso; por la otra, servir de instrumento de examen y mejora del funcionamiento de la Universidad de La Rioja.

Si la Memoria del curso 2006-2007 vino marcada por el proceso de implantación efectiva en nuestra Comunidad de la figura del Defensor del Universitario, en esta ocasión, el rasgo quizás más característico del período examinado es la consolidación de la institución, en cuanto al grado de conocimiento y asunción de los universitarios riojanos del papel encomendado al Defensor. En este sentido es destacable el incremento significativo en el número de asuntos que han llegado al mismo. Con todo, ello no debe, a mi juicio, entenderse como un empeoramiento general de la calidad del servicio público universitario riojano o un deterioro del respeto del vigente marco de derechos, sino más bien, en la citada línea de consolidación de la figura del Defensor, como reflejo de la interiorización por parte de los distintos colectivos universitarios de la disponibilidad y eventual utilidad del mismo de cara a la resolución de problemas y conflictos.

El Defensor debe solventar en plazo las consultas, reclamaciones y quejas que se le hagan llegar, promover los acuerdos en su faceta de mediación y arbitraje, sin olvidar la importante función, que los asuntos del día a día no deben relegar, de formular de oficio las advertencias, recomendaciones o recordatorios oportunos a fin de contribuir a optimizar la protección de los derechos y libertades de los miembros de la Comunidad Universitaria.

Pues bien, a trazos ahora muy gruesos, de toda esa actuación durante el curso pasado —detallada en las páginas que siguen— cabe destacar lo siguiente:

En primer lugar, han aumentado notablemente los expedientes de Consulta, siendo de nuevo el procedimiento más utilizado. Esta modalidad de actuación del Defensor, sin duda la más ágil, ha dado ocasión de resolver satisfactoriamente un buen número de lo que puede ser catalogado como “reclamaciones leves”, al margen de la labor de asesoramiento e información desarrollada en las mismas en relación con los problemas planteados (ubicación de éstos en el ámbito de los

derechos y deberes existentes, conexión con las actuaciones de los diferentes Órganos de la Universidad, las normativas vigentes y, en su caso, las vías de garantía disponibles). En la misma línea ascendente, el número de Quejas formalizadas el pasado curso se ha incrementado ligeramente y se ha puesto por primera vez en marcha el procedimiento de Mediación previsto en el Reglamento del Defensor. En cuanto a las actuaciones de oficio, el esfuerzo de la Oficina del Defensor se ha centrado en la mejora de dos aspectos de transcendencia general que suscitan numerosas reclamaciones: la difusión y correcta formulación de los criterios de evaluación de las diversas asignaturas o materias y la publicación de calificaciones de modo respetuoso con las exigencias de la legislación de protección de datos.

En segundo lugar, si nos centramos en el usuario del servicio, aun cuando con bastante ventaja y nuevamente son los estudiantes los usuarios más frecuentes de la Oficina del Defensor, los tres colectivos universitarios han acudido al Defensor en una distribución que responde a unos parámetros completamente acordes con los de otras Universidades españolas. Por lo demás, el usuario suele instar la actuación del Defensor de forma individual, siendo mucho más marginales las consultas o quejas colectivas.

En tercer lugar, si observamos la distribución cronológica de actuaciones es fácil constatar el aumento de consultas e intervenciones en los períodos de examen. La presentación de Quejas, sin embargo, presenta a este respecto un mayor grado de estabilidad.

En cuarto lugar, al igual que en el curso 2006-2007, la índole material de los asuntos planteados sigue siendo muy variada, si bien una vez más todo lo relativo a la evaluación del estudiante constituye el ámbito en el que más se ha requerido la actuación del Defensor, lo que tampoco está exento de lógica si tenemos presente la trascendencia que la evaluación tiene en la vida académica.

Y en quinto lugar, si se examinan los resultados obtenidos, la percepción es claramente positiva. En general se ha llegado a una solución satisfactoria de la cuestión planteada o se han sentado las bases para su progresiva o próxima solución. De hecho, el seguimiento de las cuestiones y asuntos planteados, así como la ejecución efectiva de las recomendaciones y pronunciamientos emitidos ha sido una tarea que desde un principio hemos entendido en la Oficina del Defensor como esencial en su cometido.

Para terminar, tal y como hacía ya en la Memoria del curso 2006-2007, no puedo sino agradecer nuevamente 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 a lo largo del curso pasado me han brindado su colaboración en todo aquello que les he solicitado. Y es que el trabajo diario del Defensor y su utilidad para la Universidad de La Rioja resultan inviables sin contar con la leal cooperación de todos los que formamos ésta. De otra parte, aunque mi labor no ha pretendido ni pretende fiscalizar a nadie, sino por el contrario trata de encontrar, desde la responsabilidad y teniendo en cuenta todas sus implicaciones, soluciones justas y eficaces a los problemas concretos planteados y recomendar cambios o acciones de futuro que mejoren la calidad de nuestra Universidad, con

seguridad en el desarrollo de mis actuaciones durante el curso 2007-2008 he podido violentar, molestar, incluso ofender a algunas personas; debo por tanto reiterar también mis más 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.



Amelia Pascual Medrano
Defensora del Universitario

I. LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL UNIVERSITARIO

1. Medios humanos y materiales

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

En cuanto a los medios humanos, además de la propia persona del Defensor, la Oficina cuenta con los servicios de Doña Milagros Marrón, responsable administrativa de la misma.

Respecto a la dotación presupuestaria de la Oficina del Defensor, en 2008 y a iniciativa de la misma, se ha rebajado su importe en 4.000 Euros. Rebaja que venía justificada en el hecho de que estaba ya prácticamente concluido el proceso de habilitación de su sede.

La Oficina del Defensor durante el año 2008 ha contado así con una dotación presupuestaria global de 8.000 Euros de acuerdo al siguiente desglose:

2 Gastos corrientes				6400	
22	Material, suministros y otros			2900	
220	Material no inventariable		1500		
220.00	Material de oficina y otro ordinario no inventariable	1500			
222	Comunicaciones		800		
222.00	Comunicaciones telefónicas	800			
226	Gastos diversos		600		
226.01	Atenciones protocolarias representativas	600			
23	Indemnizaciones por razón del servicio			3500	
230	Dietas		1500		
230.00	Dietas	1500			
231	Locomoción		2000		
231.00	Locomoción	2000			
6 Inversiones reales				1600	
62	Inversión nueva asociada al funcionamiento operativo de los servicios			1600	
625	Inversión en mobiliario y enseres		600		
625.00	Equipamiento general mobiliario	600			
626	Inversión en equipos proceso informáticos		1000		
626.00	Equipamiento general informático	1000			

2. Programa de difusión de la Institución

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. Cabe a este respecto citar dos acciones:

1ª. En 2007 se realizó la 2ª edición de folletos informativos sobre el Defensor del Universitario con una tirada de 1300 ejemplares. Un ejemplar del mismo fue

introducido en el sobre de matrícula de los estudiantes de nuevo ingreso en la UR durante el curso 2007-2008.

2ª Mantenimiento y mejora de la página web del Defensor del Universitario (<http://www.unirioja.es/universidad/defensor>). Este instrumento constituye hoy la principal vía de conocimiento de la institución del Defensor.

3. Campaña de información en relación con los derechos y deberes de los estudiantes.

Desde el inicio de su actividad, la Oficina del Defensor ha venido detectando un notable desconocimiento del contenido y extensión concreta de los derechos y deberes de los estudiantes, y ello, tanto dentro del propio sector estudiantil, cuanto del sector docente. No ha sido, en este sentido, algo extraño el planteamiento de cuestiones ante el Defensor cuyo problema de fondo puede centrarse en el citado desconocimiento. Así las cosas, en el curso 2007-2008 se ha llevado a cabo una campaña de información sobre este particular centrada básicamente en la edición de un folleto informativo, disponible asimismo en la web institucional (<http://www.unirioja.es/universidad/defensor/derechos.shtml>).

DERECHOS Y DEBERES DE LOS ESTUDIANTES: PREGUNTAS FRECUENTES

NO ESTOY DE ACUERDO CON UNA DENEGACIÓN DE CONVALIDACIÓN ¿QUÉ PUEDO HACER?

Corresponde a las Comisiones de Convalidaciones de Facultad o Escuela resolver en primera instancia las solicitudes de adaptación, convalidación y reconocimiento de créditos de libre configuración. Frente a los acuerdos adoptados por las Comisiones de Convalidaciones de Facultad o Escuela, puedes interponer un recurso de alzada ante el Rector en el plazo de un mes a contar desde la fecha de su notificación. La Comisión de Convalidaciones de Universidad emitirá las propuestas previas que servirán de base a las resoluciones del Rector. *(Art. 3 de la Normativa de Convalidación y Adaptación de Estudios de la UR)*

SI NO CUMPLO LOS REQUISITOS DE PERMANENCIA, ¿ME EXPULSAN DE LA UNIVERSIDAD?

Para poder continuar estudios en la UR, los estudiantes deben cumplir los requisitos de permanencia establecidos en la normativa vigente. No obstante, el estudiante que, a pesar de no haber cumplido éstos, desee continuar los estudios iniciados puede solicitarlo a la Comisión de Permanencia. A ésta le corresponde resolver de manera individualizada dichas solicitudes. La Comisión accederá a dicha solicitud siempre que la misma se encuentre justificada en razones de enfermedad grave, simultaneidad de trabajo y estudio, maternidad o imposibilidad de matricularse durante alguno de los cursos en el total de los créditos previstos para cada año, debido a la aplicación de la normativa vigente para el plan de estudios. *(Art. 4 de la Normativa de Permanencia)*

¿QUÉ PUEDO HACER SI EL PROFESOR NO ESTÁ EN HORARIO DE TUTORIAS?

Los profesores tienen la obligación de atender a los estudiantes en horario de tutorías. No obstante, puede ocurrir algún día que, por causas justificadas, el profesor no pueda atender a las mismas. Habitualmente en estos casos, si no se trata de un imprevisto, el profesor avisa de antemano a sus estudiantes o coloca un cartel informativo en su despacho. Si no es así, puedes acudir a la Secretaría del Departamento correspondiente y solicitar información a este respecto. Si se trata de

una ausencia o ausencias que carecen de justificación, el Director del Departamento tomará las medidas oportunas.

¿PUEDE CAMBIAR UN PROFESOR LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN A LO LARGO DEL CURSO?

Los estudiantes tienen derecho a conocer los criterios de evaluación y el tipo de pruebas que van a ser utilizados, de modo que cada curso los profesores responsables de las distintas asignaturas establecen dichos datos en la Web institucional (https://www.unirioja.es/estudios/facultad_escuela.shtml). El sistema de evaluación previsto debe ser respetado por el profesor, si bien nada impide que a lo largo del curso el profesor pueda ensayar o proponer otras alternativas adicionales. En cualquier caso, estas últimas deben tener un carácter voluntario, ya que tienes derecho a que se te evalúe conforme al sistema oficial publicado de antemano en la web. (Arts. 121 y 157 de los Estatutos de la UR y Art. 14 del Estatuto del Estudiante)

NO HE PODIDO ACUDIR A UN EXAMEN POR UNA CAUSA JUSTIFICADA, ¿TENGO DERECHO A QUE ME LO REALICEN EN OTRA FECHA?

El estudiante que, por causa debidamente justificada y con carácter extraordinario, no pudiera examinarse en la fecha prevista, se examinará en otra fecha, previo acuerdo con el profesor. En caso de discrepancia, decidirá la Dirección del Departamento en un plazo máximo de dos días desde la notificación de aquélla por parte del estudiante o del profesor.

La normativa en vigor prevé que, en todo caso, se considerarán causas justificadas las siguientes circunstancias:

a) Que el día de la celebración del examen o prueba de evaluación, el estudiante haya sido convocado a cualquier órgano de gobierno del que forme parte.

b) La alegación por el estudiante de que el día de la semana señalado para el examen o prueba de evaluación es de descanso para él por razón de su confesión religiosa (para alegar esta causa de cambio de fecha de examen, los estudiantes deberán hacerla constar en el mes de octubre de cada año, en escrito dirigido al Director del Centro, consignando los días inhábiles para la celebración de exámenes o pruebas de evaluación con carácter individual por la razón mencionada).

Ello no impide, sin embargo, que el estudiante pueda también alegar y acreditar otras circunstancias que, asimismo, pueden considerarse a estos efectos como causa justificada (fallecimiento de un familiar próximo, enfermedad, intervención sanitaria...).

(Art. 18 del Estatuto del Estudiante)

¿TENGO DERECHO A QUE ME APRUEBEN SI EL PROFESOR NO COMPARECE AL EXAMEN?

No. En este supuesto deben separarse dos cuestiones; por un lado está la responsabilidad en la que incurra el profesor por la incomparecencia al examen sin causa justificada, y por otro, el examen en sí. Respecto a lo primero, serán los órganos competentes los que, en cada caso, determinen las actuaciones por seguir. En cuanto al examen, deberá acordarse con los estudiantes una nueva fecha para su realización, debiendo mantenerse a este respecto, dada la concurrencia de esta circunstancia extraordinaria, un criterio flexible.

¿QUÉ PUEDO HACER SI NO ESTOY DE ACUERDO CON LA REVISIÓN DE EXAMEN DEL PROFESOR?

En caso de disconformidad con el resultado de la revisión, puedes impugnar tu calificación hasta tres días después de la fecha final establecida en el calendario académico para la entrega de actas, mediante un escrito razonado presentado por registro y dirigido al Director del Departamento al que pertenezca el profesor de la asignatura.

El profesor o, en su caso, el Tribunal afectado deberá emitir un informe motivado del que se te dará traslado. Si sigues sin estar de acuerdo, al día siguiente de la recepción de este informe, puedes presentar un nuevo escrito al Director del Departamento con el fin de que éste nombre una Comisión de Calificación integrada

por tres profesores de la misma área o área afín. Dicha Comisión, de la que no formará parte el profesor o el tribunal afectado, emitirá la calificación definitiva. Finalmente, frente al acuerdo tomado por la Comisión de Calificación, puedes interponer un recurso de alzada ante el Rector en el plazo de un mes. *(Art. 21 del Estatuto del Estudiante)*

SOY ESTUDIANTE ON LINE, ¿PUEDO REVISAR MI EXAMEN DE FORMA PRESENCIAL?

Sí. La revisión de los exámenes correspondientes a las titulaciones en red se producirá preferiblemente a través de la herramienta de comunicación disponible en la plataforma indicada en el momento de publicación de las calificaciones. No obstante, tienes derecho a revisar el examen de forma presencial en el período y horario publicados. *(Art. 20 del Estatuto del Estudiante)*

SI ADELANTO CONVOCATORIA A DICIEMBRE Y SUSPENDO, ¿CUÁNDO PUEDO PRESENTARME A LA SEGUNDA CONVOCATORIA?

Los estudiantes que para obtener el título tengan pendiente una o dos asignaturas (más proyecto en el caso de cualquier Ingeniería) impartidas en el 1º ó 2º cuatrimestre pueden solicitar al Rector el adelanto de las convocatorias oficiales correspondientes a tales asignaturas al mes de diciembre. Si en diciembre no superas la asignatura o no te presentas (ya que recuerda que, en este caso, la incomparecencia a examen agota convocatoria), te queda todavía la 2ª convocatoria de las dos a las que te da derecho la matriculación en cada curso académico, de modo que puedes concurrir a la de febrero o a la de septiembre, en el caso de asignaturas del primer cuatrimestre, y a la de junio o a la de septiembre en el caso de asignaturas del segundo cuatrimestre. *(Art. 4 de las Normas de Matrícula 2007/08)*

¿TENGO DERECHO A UNA CONVOCATORIA DE GRACIA?

No. Tienes derecho a solicitar dicha convocatoria. Los estudiantes que hayan agotado las 6 convocatorias de examen para superar una asignatura tienen derecho a solicitar la concesión de una convocatoria excepcional mediante un escrito dirigido al Rector. Ahora bien, la concesión de la misma no es un derecho, sino una decisión discrecional del Rector. *(Art. 3.6 de la Normativa de Permanencia)*

¿TENGO DERECHO A APROBAR POR COMPENSACIÓN LA ÚLTIMA ASIGNATURA DE MI TITULACIÓN?

No. En los casos previstos y si cumples los requisitos establecidos en la Normativa de Evaluación por Compensación puedes solicitar esta modalidad de evaluación. Ahora bien, los Tribunales de Evaluación por Compensación valorarán tu expediente académico, así como otros méritos y alegaciones debidamente acreditados. Estos Tribunales pueden también solicitar cuantos informes estimen oportunos con el fin de valorar el esfuerzo del estudiante para la superación de la asignatura que solicita compensar y, en todo caso, deben recabar el informe del órgano que haya calificado la/s asignatura/s en su última convocatoria y, en su caso, de la Comisión de Calificación regulada en el artículo 21 del Estatuto del Estudiante.

A partir de todos estos elementos, el Tribunal de Evaluación por Compensación tomará su decisión. Recuerda, por tanto, que no se trata de algo automático.

(Art. 5 de la Normativa de Evaluación por Compensación)

¿QUÉ DEBERES TIENE EL ESTUDIANTE?

Si bien ésta no es una pregunta frecuente, recuerda que como estudiante no sólo tienes derechos, sino que también tienes deberes: Deber de estudiar, de cuidar del patrimonio e instalaciones, de participar en las actividades universitarias, de contribuir a la mejora de los fines y del funcionamiento de la Universidad, de asumir las responsabilidades que comportan los cargos para los que seas elegido o designado y, en general, de cumplir los Estatutos de la UR y sus disposiciones de desarrollo.

(Art. 35 del Estatuto del Estudiante y Art. 122 de los Estatutos de la UR)

4. 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.

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

Durante el Curso 2007-2008 no se ha presentado ninguna reclamación por parte de los usuarios del servicio del Defensor del Universitario. En cuanto a las encuestas de satisfacción, cuya cumplimentación es lógicamente voluntaria, su escasez (se han cumplimentado tan solo 4 encuestas) no permite extraer datos significativos, si bien en todas ellas se muestra una altísima satisfacción con el servicio.

II. ACTUACIONES DEL DEFENSOR DEL UNIVERSITARIO DURANTE EL CURSO 2007-08

1. Consultas

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.

No obstante, con mucha frecuencia se plantean por esta vía incidentes o asuntos que, por su naturaleza o características pueden ser resueltos, sin mayor formalidad y de forma rápida, a través de lo que hemos denominado *Intervención del Defensor*. Mediante acciones así de muy diverso tipo se trata de solucionar o instar la solución del problema o reclamación concreta planteada de forma ágil, evitándose muchas veces el planteamiento formalizado de una Queja, si bien, en cualquier caso, queda constancia interna por escrito en la Oficina del Defensor de todas las gestiones realizadas, así como del resultado de las mismas.

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 1 de octubre de 2007 al 30 de septiembre de 2008 se han abierto 127 expedientes de Consulta.

EXPTE.	TEMA	FECHA
64/2007/C	Límites de matrícula en determinadas asignaturas	02/10/2007
65/2007/C	Matrícula de Practicum de Derecho	03/10/2007
66/2007/C	Asistencia a clase durante el plazo de resolución de la Comisión de Permanencia	04/10/2007
67/2007/C	Entrada en vigor de la Normativa de Permanencia	09/10/2007
68/2007/C	Vías de recurso	09/10/2007
69/2007/C	Información deficiente ofrecida por los Servicios universitarios	10/10/2007
70/2007/C	Beca MEC	10/10/2007
71/2007/C	Servicio de reprografía en la UR.	10/10/2007
72/2007/C	Matrículas de honor de Estudiantes Erasmus	11/10/2007
73/2007/C	Efectos económicos de las matrículas de honor obtenidas en las últimas asignaturas de la titulación	11/10/2007
74/2007/C	Matrícula en asignaturas de libre configuración con obligación de preinscripción	16/10/2007
75/2007/C	Comunicación al estudiante de los criterios de evaluación: asistencia a clase	25/10/2007
76/2007/C	Expresiones ofensivas del profesor respecto a discapacitados y estudiantes en general	26/10/2007
77/2007/C	Aplicación de las Normas de Permanencia (art. 2.2).	30/10/2007
78/2007/C	Realización de orlas en el campus	06/11/2007
79/2007/C	Comisión de Calificación (art. 21.3): juicio técnico	07/11/2007
80/2007/C	Adelanto de convocatoria a diciembre en el caso de tener pendiente créditos de libre configuración	08/11/2007
81/2007/C	Adelanto de convocatoria a diciembre y matrícula en asignaturas no necesarias para la obtención del título	08/11/2007

82/2007/C	Uso docente de aulas informáticas	09/11/2007
83/2007/C	Tramitación de pagos con cargo a proyectos o contratos	09/11/2007
84/2007/C	Perturbación de la docencia por fiestas	14/11/2007
85/2007/C	Normativa de Permanencia	14/11/2007
86/2007/C	Conflicto interpersonal	15/11/2007
87/2007/C	RPT	20/11/2007
88/2007/C	Matrícula de practicum de Magisterio	21/11/2007
89/2007/C	Normativa de Permanencia	26/11/2007
90/2007/C	Solicitud de certificado. No requerimiento al interesado para subsanación o aportación de documentos preceptivos	26/11/2007
91/2007/C	Derecho del estudiante del artículo 14.1 del EE en relación con la convocatoria adelantada de diciembre	26/11/2007
92/2007/C	RPT.	26/11/2007
93/2007/C	Examen oral fuera de fecha oficial y revisión por responsable de asignatura.	29/11/2007
94/2007/C	Incumplimiento horario de tutorías	30/11/2007
95/2007/C	Errores de matrícula: posibilidades de actuación	10/12/2007
96/2007/C	Exención total de tasas y precios públicos de personas con discapacidad	10/12/2007
97/2007/C	Artículo 20.1 del Estatuto del Estudiante	10/12/2007
98/2007/C	Asistencia a clase como criterio de evaluación	11/12/2007
01/2008/C	Permisos laborales para concurrir a exámenes	10/01/2008
02/2008/C	Retraso en la notificación de acuerdos de convalidación.	15/01/2008
03/2008/C	Adelanto de fechas de exámenes y movilidad estudiantil	17/01/2008
04/2008/C	Programas de movilidad estudiantil	17/01/2008
05/2008/C	Modificación de matrícula en un máster	21/01/2008
06/2008/C	Solicitud de título universitario	23/01/2008
07/2008/C	Beca MEC	23/01/2008
08/2008/C	Fijación de horarios de cursos monográficos	24/01/2008
09/2008/C	RPT	24/01/2008
10/2008/C	RPT	25/01/2008
11/2008/C	Procedimiento administrativo de comisiones de servicio	29/01/2008
12/2008/C	Policía en campus universitario	31/01/2008
13/2008/C	Matrícula on line y matrícula impresa y firmada	05/02/2008
14/2008/C	Beca MEC	05/02/2008
15/2008/C	Conflicto interpersonal	05/02/2008
16/2008/C	Recursos disponibles: Normativa de Permanencia	06/02/2008
17/2008/C	Modificación contrato Erasmus	07/02/2008
18/2008/C	Abandono de examen sin entregarlo	08/02/2008
19/2008/C	Incumplimiento de la obligación de publicación de la fecha de revisión de examen	12/02/2008
20/2008/C	Publicación de calificaciones con DNI y nombre	12/02/2008
21/2008/C	Beca MEC	13/02/2008
22/2008/C	Repercusiones de copiar en un examen	14/02/2008
23/2008/C	Adelanto de exámenes: calificación en el acta de la convocatoria oficial que proceda	18/02/2008
24/2008/C	Posibilidad de recusación de un profesor por enemistad manifiesta	18/02/2008
25/2008/C	Asistencia a clase como criterio de evaluación	19/02/2008
26/2008/C	Realización de examen oral vulnerando lo dispuesto en el artículo 16.3 del Estatuto del Estudiante	19/02/2008
27/2008/C	Extravío del examen por el profesor	19/02/2008
28/2008/C	Posibilidad de sustitución de la calificación "Suspenso" por la de "No Presentado"	21/02/2008
29/2008/C	Convocatoria excepcional	25/02/2008

30/2008/C	Precios públicos del crédito matriculado	26/02/2008
31/2008/C	Cumplimiento plazos de revisión de calificaciones	27/02/2008
32/2008/C	Becas Integrants	07/03/2008
33/2008/C	Retraso en la tramitación de convalidaciones Erasmus	07/03/2008
34/2008/C	Convocatorias órganos colegiados	11/03/2008
35/2008/C	Duración de las prácticas en empresas o instituciones	17/03/2008
36/2008/C	Cumplimiento del art. 62 del Convenio Colectivo del PAS Laboral	17/03/2008
37/2008/C	Permisos por asuntos propios	17/03/2008
38/2008/C	Perturbación de la docencia por fiestas	04/04/2008
39/2008/C	Adelanto de la fecha oficial de examen	04/04/2008
40/2008/C	Remisión desproporcionada al manual de contenidos del programa	08/04/2008
41/2008/C	Falta de información sobre el proceso de adaptación al EEES y al crédito ECTS	10/04/2008
42/2008/C	Incumplimiento de horario de tutorías y trato inadecuado del profesor	14/04/2008
43/2008/C	Conflicto interpersonal	15/04/2008
44/2008/C	Tramitación de certificados docentes	18/04/2008
45/2008/C	Protección de datos personales y publicación de calificaciones	21/04/2008
46/2008/C	Beca MEC	21/04/2008
47/2008/C	Criterios de composición de las Comisiones de Planes de Estudios	24/04/2008
48/2008/C	Coincidencia de fecha y hora de dos exámenes	14/05/2008
49/2008/C	Participación de los estudiantes en las Comisiones de Planes de Estudios	19/05/2008
50/2008/C	Imposibilidad de los estudiantes de cumplir los horarios establecidos	23/05/2008
51/2008/C	Distribución de la reducción de jornada por cuidado de hijos	27/05/2008
52/2008/C	Retrasos en el pago del Servicio Financiero	27/05/2008
53/2008/C	Trato inadecuado a los estudiantes e incorrecto desarrollo de la evaluación docente	29/05/2008
54/2008/C	Asignación de despachos	02/06/2008
55/2008/C	Estudio simultaneo de dos titulaciones	03/06/2008
56/2008/C	Criterios de evaluación	03/06/2008
57/2008/C	Baremo de contratación de personal docente	06/06/2008
58/2008/C	Imposibilidad de cumplir el plazo de prescripción en otras titulaciones por la vía de titulado	13/06/2008
59/2008/C	Falta de información sobre derechos en relación con los exámenes	16/06/2008
60/2008/C	Concepto de la calificación "No Presentado" y "Suspenso"	24/06/2008
61/2008/C	Matriculación del DEA	24/06/2008
62/2008/C	Criterios de evaluación de acreditación del profesorado	25/06/2008
63/2008/C	Limitación docente del derecho de revisión de examen	01/07/2008
64/2008/C	Consejo de Estudiantes y representación de estudiantes en Junta de Facultad o Escuela	02/07/2008
65/2008/C	Anexos al orden del día	02/07/2008
66/2008/C	Abstención docente respecto a la corrección de un examen	02/07/2008
67/2008/C	Vinculación de las Becas Erasmus a un determinado cuatrimestre académico	13/07/2008
68/2008/C	Coincidencia de fecha y hora de dos exámenes	14/07/2008
69/2008/C	Imposibilidad de cumplir el plazo de prescripción en otras titulaciones por la vía de titulado	15/07/2008
70/2008/C	Imposibilidad de acceder a la titulación de Maestro en Educación Infantil y obtener dicho título, restando únicamente 5 asignaturas para su conclusión	16/07/2008

71/2008/C	Aplicación defectuosa de la Convocatoria de Ayudas a Grupos de Investigación	16/07/2008
72/2008/C	Coincidencia de fecha y hora de dos exámenes	21/07/2008
73/2008/C	Comisión de Calificación: plazos de actuación	22/07/2008
74/2008/C	Complementos retributivos del PDI	02/09/2008
75/2008/C	Retraso en el envío de certificaciones de calificaciones de estudiantes Erasmus	08/09/2008
76/2008/C	Convocatoria excepcional	08/09/2008
77/2008/C	Revisión de examen y Tribunales de 5ª y 6ª convocatoria	10/09/2008
78/2008/C	Cumplimiento de Normativas de la UR en Escuelas Adscritas	10/09/2008
79/2008/C	Incomparecencia del profesor a examen	12/09/2008
80/2008/C	Incumplimiento de horario de tutorías y mala calidad de la docencia	12/09/2008
81/2008/C	Normativa de Evaluación por Compensación: art. 2 b)	12/09/2008
82/2008/C	Matrícula en asignaturas no exigidas por la titulación y evaluación por compensación	15/09/2008
83/2008/C	Incumplimiento del tiempo previsto de duración del examen	15/09/2008
84/2008/C	Falta de motivación de los docentes en el acto de revisión de examen del art. 20 del Estatuto del Estudiante	17/09/2008
85/2008/C	Cumplimiento en plazo del estudiante de los criterios de evaluación	17/09/2008
86/2008/C	Adelanto del Prácticum de Magisterio	17/09/2008
87/2008/C	Realización fraudulenta del ejercicio o prueba para la evaluación	18/09/2008
88/2008/C	Posibilidad de impugnar calificaciones sin revisión previa del examen ante el profesor responsable	25/09/2008
89/2008/C	Becas de colaboración UR	25/09/2008
90/2008/C	No publicación de notas y fechas de revisión en el tablón de anuncios	25/09/2008
91/2008/C	Suspenso por realización fraudulenta de examen	26/09/2008
92/2008/C	Plazos de Evaluación por Compensación	29/09/2008

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 presentarse 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 1 de octubre de 2007 al 30 de septiembre de 2008 se han abierto 12 expedientes de Queja.

EXPTE.	TEMA	FECHA
09/2007/Q	Comisión de Permanencia. Plazos de resolución y posibilidad subsidiaria de matrícula en otra titulación	08/10/2007
10/2007/Q	Revisión examen on line y plazo de impugnación de la calificación ante el Departamento (art. 21.1 EE)	18/10/2007
11/2007/Q	Concursos de méritos: baremos	31/10/2007
12/2007/Q	Gestión de las aulas de informática	12/11/2007
13/2007/Q	Aplicación de la Normativa de Permanencia	20/11/2007
14/2007/Q	Desarrollo defectuoso de la docencia y trato inadecuado con los alumnos	13/12/2007
15/2007/Q	Servicio de reprografía en la UR	19/12/2007
01/2008/Q	Ayudas sociales de la UR	29/01/2008
02/2008/Q	Procedimiento de elección de representantes de los estudiantes on line	21/02/2008
03/2008/Q	Evaluación continua*	13/05/2008
04/2008/Q	Modificación de criterios de evaluación	19/05/2008
05/2008/Q	Prácticas de aula obligatorias y derecho de evaluación final	17/06/2008

(*) No admisión a trámite

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.

Del 1 de octubre de 2007 al 30 de septiembre de 2008 se han abierto 2 expedientes de Mediación.

EXPTE.	TEMA	FECHA
01/2008/M	Negociación de la RPT	31/01/2008
02/2008/M	Proceso de funcionarización del personal laboral	22/02/2008

El primero de los citados expedientes, relativo al proceso de negociación de la Relación de Puestos de Trabajo en la UR, quedó suspendido, casi en su inicio, tras la convocatoria de las elecciones sindicales a Junta de Personal del PAS Funcionario.

El segundo, relativo al proceso de funcionarización del personal laboral de la UR, tras siete reuniones, concluyó con la firma de un preacuerdo entre las partes relativo a Grupo y Nivel de conversión de cada uno de los posibles afectados y al procedimiento de funcionarización a seguir.

4. Expedientes de Oficio

El Reglamento del Defensor del Universitario de La Rioja ha previsto este tipo de actuación en sus artículos 15.2 y 19.4. Además, con carácter general, el artículo 28.2 establece que si, con ocasión de sus investigaciones, el Defensor verificase que el cumplimiento riguroso de una norma puede provocar situaciones perjudiciales para los miembros de la comunidad universitaria, podrá sugerir al órgano o servicio competente la modificación de la misma. De igual modo, el artículo 29, prevé la posibilidad de que a partir de dichas investigaciones, el Defensor formule a las autoridades académicas y de administración y servicios advertencias, recomendaciones, recordatorios de sus deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas que protejan los derechos y libertades de los miembros de la Comunidad Universitaria y que contribuyan a la mejora de la calidad y funcionamiento de la Universidad de La Rioja.

En cualquier caso, se trata siempre de actuaciones orientadas a mejorar cuestiones puestas de manifiesto en las diversas intervenciones del Defensor y que dado su contenido pueden tener repercusión en el conjunto de la comunidad universitaria.

Del 1 de octubre de 2007 al 30 de septiembre de 2008 se han abierto 5 expedientes de Oficio.

EXPTE.	TEMA	FECHA
07/2007/OF	Publicación de calificaciones	01/10/2007
08/2007/OF	Régimen disciplinario de Estudiantes, PDI y PAS	01/11/2007
01/2008/OF	Distribución de competencias en materia de matrícula	20/02/2008
02/2008/OF	Cumplimiento de la obligación de publicación de los criterios de evaluación art. 14.1 del Estatuto del Estudiante. Curso 2007-2008	25/02/2008
03/2008/OF	Coincidencias de fecha y hora de los exámenes	21/05/2008

De todos ello cabe destacar aquí el expediente sobre "Cumplimiento de la obligación de publicación de los criterios de evaluación". El estudio realizado por la Oficina del Defensor puso de relieve la mejora habida en el curso 2007-2008 y,

por ende, la eficacia de las acciones emprendidas por la Universidad a estos efectos en el curso 2006-2007. Con todo, dicho estudio evidenciaba también la necesidad de seguir avanzado en la garantía efectiva de este derecho, debiendo hacerse hincapié especialmente en la necesidad de que dichos criterios de evaluación tengan, en todas las asignaturas, un mínimo de precisión o concreción.

Sirva, a fin de ilustrar todo ello, el siguiente cuadro comparativo de los cursos 2006-2007 y 2007-2008:

	2006-2007 (%)	2007-2008(%)
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES		
Asignaturas con criterios muy genéricos	26,82	21,13
Asignaturas con criterios detallados	56,09	76,42
Asignaturas sin criterios	17,07	2,43
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES		
Asignaturas con criterios muy genéricos	29	28,57
Asignaturas con criterios detallados	66	70,40
Asignaturas sin criterios	4	1,02
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA INDUSTRIAL		
Asignaturas con criterios muy genéricos	30,81	34,59
Asignaturas con criterios detallados	62,89	62,26
Asignaturas sin criterios	6,28	3,14
FACULTAD DE CIENCIAS, ESTUDIOS AGROALIMENTARIOS E INFORMÁTICA		
Asignaturas con criterios muy genéricos	40,24	31,70
Asignaturas con criterios detallados	54,26	66,46
Asignaturas sin criterios	5,48	1,82
FACULTAD DE LETRAS Y DE LA EDUCACIÓN		
Letras		
Asignaturas con criterios muy genéricos	22,27	20,37
Asignaturas con criterios detallados	73,93	79,14
Asignaturas sin criterios	3,79	0,47
Educación		
Asignaturas con criterios muy genéricos	15,06	10,24
Asignaturas con criterios detallados	84,33	89,75
Asignaturas sin criterios	0,60	----

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 1 de octubre de 2007 al 30 de septiembre de 2008 se han realizado 26 Informes. En los mismos se han incluido 19 recomendaciones de carácter general y se han trasladado 7 propuestas de modificación de normativa.

FECHA	TEMA
15/10/2007	Derecho a conocer los criterios de evaluación y tipo de pruebas que van a ser utilizados por el profesor
22/10/2007	Entrada en vigor de la Normativa de Permanencia de Estudiantes en la UR
23/10/2007	Plazo de impugnación de calificación ante el Departamento
02/11/2007	Comisión de Permanencia: plazos de resolución y posibilidad subsidiaria de matrícula en otros estudios
20/11/2007	Contratos OTRI: información y asistencia a los investigadores de los servicios universitarios involucrados
10/12/2007	Efectos de las resoluciones de la Comisión de Permanencia de la UR
18/12/2007	Aplicación de las Normas de Permanencia
09/01/2008	Desarrollo defectuoso en la impartición de docencia y trato inadecuado con los estudiantes
11/01/2008	Publicación de calificaciones
21/01/2008	Gestión de las aulas de informática
04/02/2008	Baremos de los concursos de méritos para la provisión de puestos de trabajo de personal funcionario de administración y servicios
05/02/2008	Información sobre los programas de movilidad estudiantil de la UR.
14/02/2008	Servicio de reprografía en la Universidad de La Rioja
19/02/2008	Insultos o "malas formas" entre miembros de la comunidad universitaria
28/02/2008	Distribución de competencias en materia de resolución de incidencias relativas al proceso de matrícula
05/03/2008	Elección de representantes de los estudiantes de la licenciatura en Ciencias del Trabajo
14/03/2008	Adelanto de exámenes en el marco de los programas de movilidad estudiantil en el extranjero
18/03/2008	Programas de Cooperación Educativa y Normativa sobre el desarrollo, reconocimiento y calificación de las prácticas en empresas o en instituciones públicas o privadas como créditos de libre configuración
03/04/2008	Criterios de distribución del Fondo de Acción Social
18/04/2008	Acciones de formación del PAS
25/04/2008	Cumplimiento de la obligación de publicación de los criterios de evaluación del artículo 14.1 del Estatuto del Estudiante: curso 2007/2008
28/04/2008	Movilidad estudiantil: modificación fraudulenta de los contratos académicos

20/05/2008	Participación del estudiante en el proceso de elaboración de los nuevos planes de estudio
27/05/2008	Cambios de fecha de examen por coincidencia de dos asignaturas
28/05/2008	Criterios de evaluación
03/07/2008	Prácticas obligatorias como criterio de evaluación

6. Participación del Defensor en los sistemas de garantía de calidad de los nuevos Planes de Estudio.

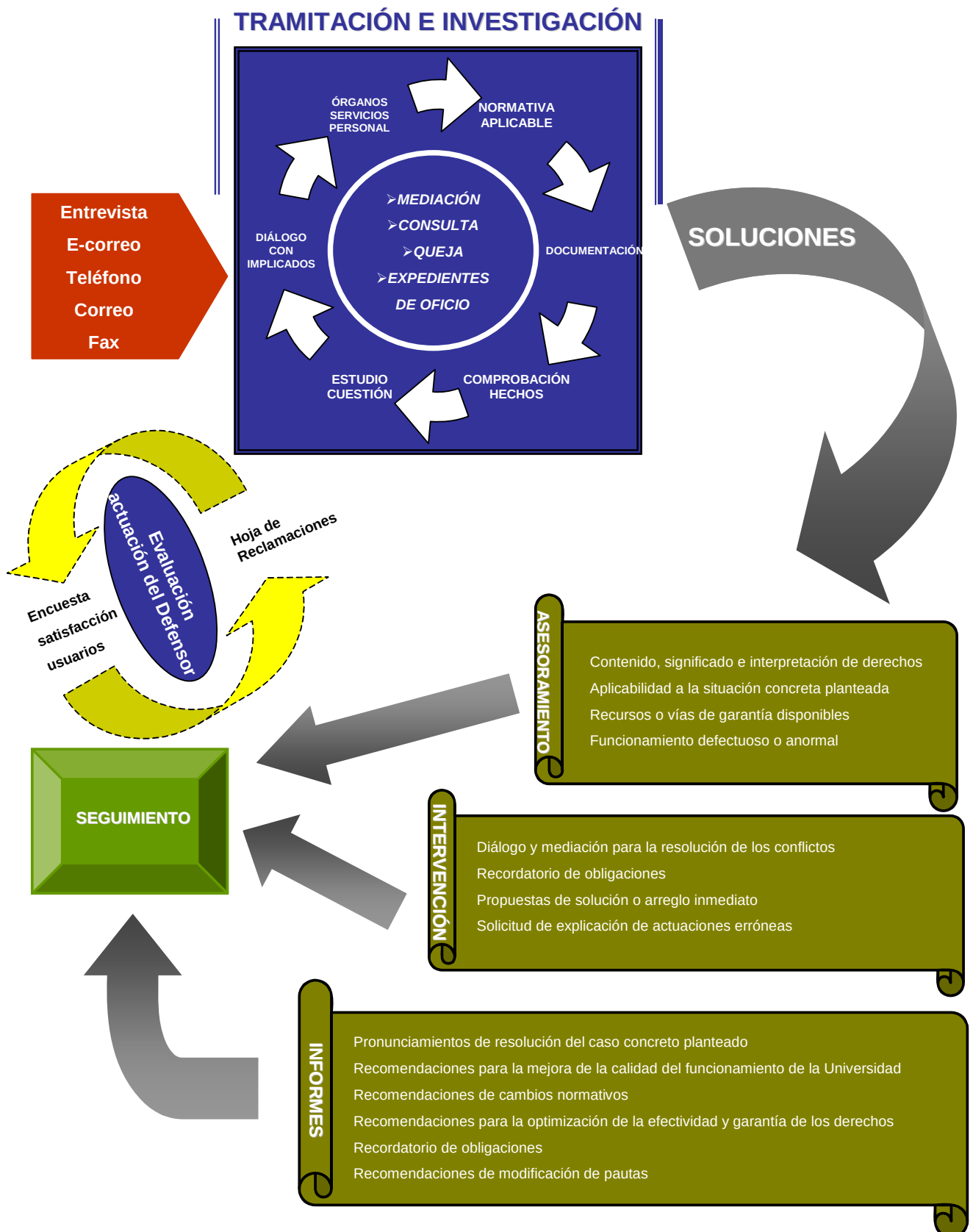
La naturaleza y funciones de la figura del Defensor del Universitario, creada por la Ley Orgánica de Universidades y desarrollada por nuestros Estatutos, está directamente vinculada a la garantía de la calidad universitaria. Su actuación debe así dirigirse siempre hacia la mejora de la misma en todos sus ámbitos.

Por otra parte, la nueva organización de las enseñanzas universitarias, de cara a la armonización de los sistemas universitarios exigida en el proceso de construcción del Espacio Europeo de Educación Superior, implica un profundo cambio estructural, así como de metodologías docentes, siendo especialmente relevante en dicho proceso la necesaria incorporación de Sistemas de Garantía de Calidad en la elaboración de Planes de Estudio.

A la vista de todo ello, los Defensores Universitarios en su conjunto han entendido que la figura del Defensor debería asumir un papel relevante en los referidos Sistemas de Calidad, ya que justamente su labor, a través de resoluciones, informes, recomendaciones y sugerencias, se halla siempre encaminada a la mejora y garantía de la misma. Su actuación diaria da respuesta a las consultas y quejas recibidas, de modo que, en buena medida, en ella se refleja tanto el clima de satisfacción de los miembros de la comunidad universitaria, como, en tanto que detector de problemas, los aspectos cuya mejora debiera acometerse.

En este sentido, durante el curso 2007-2008 se ha elaborado en la Oficina del Defensor un Procedimiento de Reclamaciones, Quejas y Peticiones (SQR), revisado por el Servicio de la Oficina de Servicios Estratégicos, que se ha puesto a disposición de todas las comisiones de planes de estudio a fin de que, si lo consideran oportuno, puedan incluirlo dentro del apartado de "Sistema de Garantía de la Calidad" de las futuras memorias de verificación de los títulos universitarios de Grado.

III. ESQUEMA GLOBAL DE FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN



IV. RELACIONES INSTITUCIONALES EXTERNAS

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

a- Participación en el X Encuentro Estatal de Defensores Universitarios en la Universidad Politécnica de Madrid los días 24, 25 y 26 de octubre de 2007.

Durante el mismo se desarrollaron las siguientes Mesas/Talleres:

- 1.-Aspectos Jurídicos de la figura del Defensor Universitario.
- 2.-Seguro Escolar.
- 3.-Los Estudiantes y el Defensor.
- 4.-El Personal de Administración y Servicios y el Defensor.
- 5.-El Defensor Universitario en el contexto europeo.

b- Adhesión al “Manifiesto por el Defensor del Universitario” adoptado en el seno del X Encuentro Estatal de Defensores.

MANIFIESTO POR EL DEFENSOR UNIVERSITARIO

(Manifiesto de La Granja, Segovia, 25 de Octubre de 2007)

En Europa la institución del Defensor Universitario (DU) tiene sus raíces en la figura del Ombudsman y en nuestro país en el Defensor del Pueblo y en las análogas instituciones autonómicas establecidas tras la Constitución de 1978. Se comparte con todas ellas los principios de independencia, confidencialidad, transparencia y defensa de los derechos como garante de la igualdad de las personas. Tras la entrada en vigor, en 1983, de la L.R.U. algunas universidades españolas, en uso de su autonomía, establecieron la figura del DU, aunque no fue hasta mediados de la década de los noventa cuando la institución empezó a extenderse. La aprobación en 2001 de la LOU introdujo de forma obligatoria la institución del DU en la estructura organizativa de las universidades, lo cual ha supuesto que en este momento la institución esté funcionando en 53 universidades públicas y privadas. La Reforma de la LOU de Abril de 2007 mantiene al DU en los mismos términos que el texto anterior. Asimismo, en distintos países europeos existe también la Institución del DU así como una Red europea (ENOHE), organizadora de Congresos anuales lo cual facilita el contacto e intercambio de experiencias. En este contexto, España es el país de la UE que ofrece una mayor presencia y tradición de la institución, habiéndose convertido, en esta área, en referencia innovadora en la construcción del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).

Tras la experiencia de los últimos 20 años podemos afirmar, que a la institución del DU se le reconoce como elemento de mejora de la cultura de la responsabilidad y de la confianza entre los miembros de la comunidad universitaria, así como su posición independiente y no ejecutiva erige al DU en factor decisivo para mejorar no sólo la institución universitaria si no también el binomio autonomía universitaria-rendición de cuentas a la sociedad. No podemos olvidar que atender las necesidades y requerimientos de la sociedad es la razón de ser de la Universidad, y que nuestra sociedad quiere que la misma sea cada día más abierta y solidaria, auténtica generadora de valores así como capaz de dar una formación de la máxima excelencia, contribuyendo asimismo a la generación del conocimiento.

Entre los aspectos más destacables de la labor del DU cabe citar los siguientes:

- Defender los derechos de los miembros de la comunidad universitaria armonizando los diferentes intereses y mediando entre las partes.
- Fomentar y promover la cultura de la Ética en el ámbito universitario.

- Promover e incentivar con sus actuaciones nuevos códigos, que faciliten y mejoren el ámbito de relaciones y convivencia universitarias.
- Mejorar las diferentes normativas propias de las que se han dotado las universidades en uso de su autonomía.
- Contribuir a la mejora de la calidad de la Educación Superior en función de las resoluciones, informes, monografías y memorias, evacuados por el Defensor o conjunto de Defensores y sometidos a los respectivos órganos de gobierno.

A la vista de la experiencia de estos años nos parece necesario introducir algunas mejoras que aumentaran la eficacia del trabajo del Defensor. En este sentido consideramos importante el aumento de los medios de actuación del DU y el reconocimiento explícito de su trabajo en la Universidad, lo que permitirá, sin duda, un mejor funcionamiento y consolidación de la institución. No podemos olvidar que los Defensores Universitarios carecen de capacidad ejecutiva y, por tanto, tienen su base en la auctoritas, razón que aconseja dotar a esta institución de medios y recursos suficientes, para que todos los Defensores Universitarios puedan ejercer sus funciones de forma adecuada y siempre desde la independencia.

Por todo lo anterior, los firmantes de este escrito, INSTAMOS a los Rectores y a los responsables de las diferentes Administraciones para que, asistidos por el Ministerio de Educación y Ciencia y respetando el espíritu de la reciente reforma de la LOU, procedan a proveer los medios y recursos necesarios que permitan un mejor funcionamiento de la institución del Defensor Universitario. Con ello se hará realidad la consolidación de la institución del DU, pero sobre todo se habrá dotado a la Educación Superior, en su conjunto, de un instrumento importante para la mejora de la calidad del sistema educativo.

La Granja de San Ildefonso, Octubre de 2007

c- Firma el 27 de octubre de 2007 del Acta de Constitución de la Asociación "Conferencia Estatal de Defensores Universitarios".

La Comisión Permanente de Defensores Universitarios, en sus reuniones de Enero y Junio de 2007, creyó conveniente adoptar una forma jurídica de los Defensores Universitarios que permitiera establecer un cauce entre éstos y la Administración y dotara a los Defensores Universitarios de un nuevo grado de libertad en su interacción con la sociedad.

Precisamente el aumento de nombramientos de Defensores en otras universidades que hasta ahora carecían de la figura introducida por la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades y la experiencia acumulada tras diez años de Encuentros Estatales de Defensores Universitarios dejaba el camino expedito para adoptar una forma jurídica que asegurara la acreditación de los Defensores Universitarios en los distintos ámbitos académico-administrativos estatales y europeos.

En este sentido, en el X Encuentro Estatal se presentaron los Estatutos de Constitución de la Asociación de Defensores Universitario y se realizó su Acto Fundacional.

d- Participación en la Primera Reunión de Defensores Universitarios de las Universidades del Grupo G-9 (Zaragoza, 6 de marzo de 2008).

La reunión se celebró de conformidad con el siguiente orden del día:

- 1.-Grupo G-9 y Defensores Universitarios de Universidades del G-9
- 2.-Organización interna Defensores Universitarios del G-9
- 3.-Temas que han llegado a las oficinas de los Defensores Universitarios relacionados con actividades del G-9
- 4.- La Guía Docente como contrato entre el Estudiante y el Centro
- 5.-Participación de los Defensores Universitarios en las Agencias de calidad Autonómicas
- 6.-Otros temas de interés
- 7.-Conclusiones de la reunión

Cabe destacar que fruto de este encuentro y a través del estudio realizado en cada Universidad por parte de sus Defensores, se ha analizado la situación del Campus Virtual Compartido G-9 en lo que hace referencia a matrícula, seguimiento por los alumnos, aprobados, actas, etc.

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 generales 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- A pesar de la mejora constatada durante este curso en relación con la garantía del derecho del estudiante al conocimiento previo y respeto de los criterios y tipo de pruebas de evaluación de cada asignatura, creo que es necesario continuar trabajando en esta línea. Se trata de un ámbito que genera numerosas reclamaciones y que, además, una vez adaptados al EEES, requerirá aún de un mayor grado de precisión y compromiso con el estudiante. De otra parte, y en conexión con la anunciada aprobación en los próximos meses del Estatuto del Estudiante Universitario, es preciso determinar el contenido del derecho de evaluación final y su relación con las diversas pruebas de evaluación continua realizadas a lo largo del curso.

2-Por más que en muchos casos haya un cumplimiento exquisito por parte de los docentes del horario de atención personal a los estudiantes, sería recomendable que desde los Departamentos se realice un control y seguimiento más exhaustivo de esta obligación docente. Al margen de ello, muchas veces, la ausencia del profesor está plenamente justificada y el problema radica, simplemente, en que esta información no se traslada oportunamente a los estudiantes.

3-En el marco de los Servicios generales de la UR ha sido continua la queja de las diversas unidades de gasto y de los responsables de proyectos de investigación en relación con la dificultad para el conocimiento de la situación contable de presupuestos y partidas a través de las aplicaciones informáticas disponibles. A este respecto, sin perjuicio de que la información suministrada por el Servicio Financiero no pueda ser actualizada diariamente, parece necesaria una mayor celeridad y precisión de cara a facilitar el control y la eficacia en el gasto de cada unidad.

4-El complejo marco jurídico de relación de las Escuelas Adscritas con la Universidad de La Rioja genera numerosos problemas e interrogantes respecto al grado de aplicación y efectividad de algunas normativas universitarias (en especial, el Estatuto del Estudiante vigente) que es preciso aclarar y fijar a día de hoy, aun cuando, en un futuro, la eventual incorporación plena a la UR de las titulaciones impartidas por las mismas puede despejar estas incertidumbres.

VI. RESUMEN DE DATOS**ACTUACIONES**

Consultas	127
Quejas	11
Mediación	2
Oficio	5

CONSULTAS POR ORIGEN

	Individual	Colectiva	TOTALES
Estudiantes	76	12	88
PDI	26	1	27
PAS	8	4	12
	110	17	127

CONSULTAS POR TIPO

Asesoramiento	76
Intervenciones	51

CONSULTA POR ÁREA TEMÁTICA

Conflictos interpersonales	5
Docencia	10
Evaluación del estudiante	47
Gestión académica y de matrícula	20
Infraestructuras y Servicios generales	17
Normativas	11
Planes de Estudios y Títulos Propios	4
Representación estudiantil	1
Temas laborales	12

QUEJAS POR ORIGEN

	Individual	Colectiva	TOTALES
Estudiantes	6	2	8
PDI	2	0	2
PAS	1	0	1

QUEJAS POR ÁREA TEMÁTICA

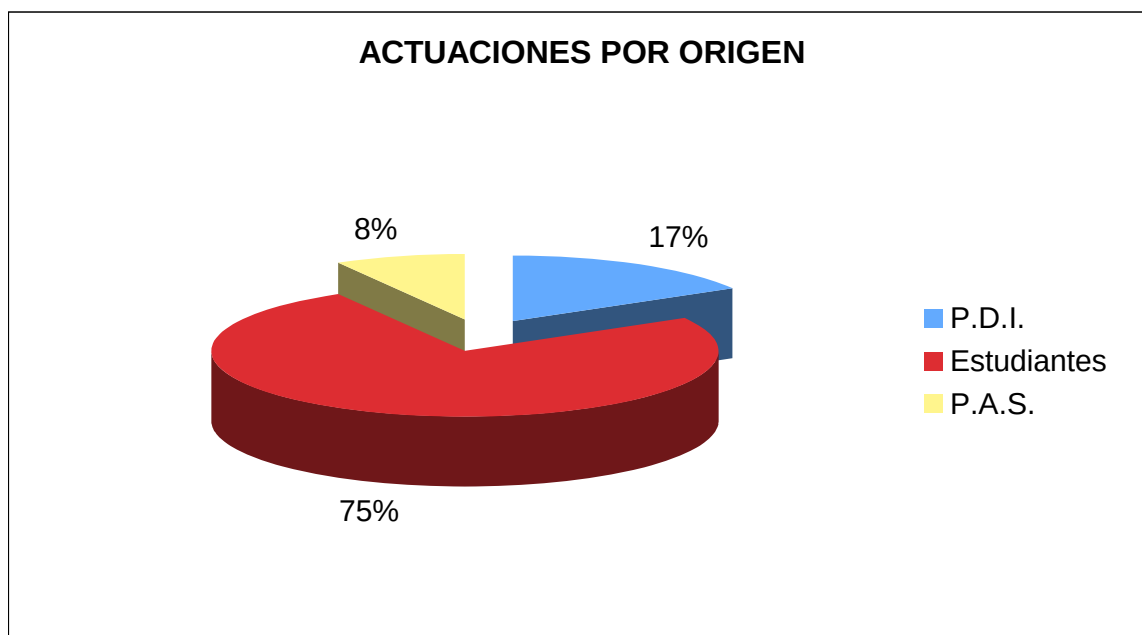
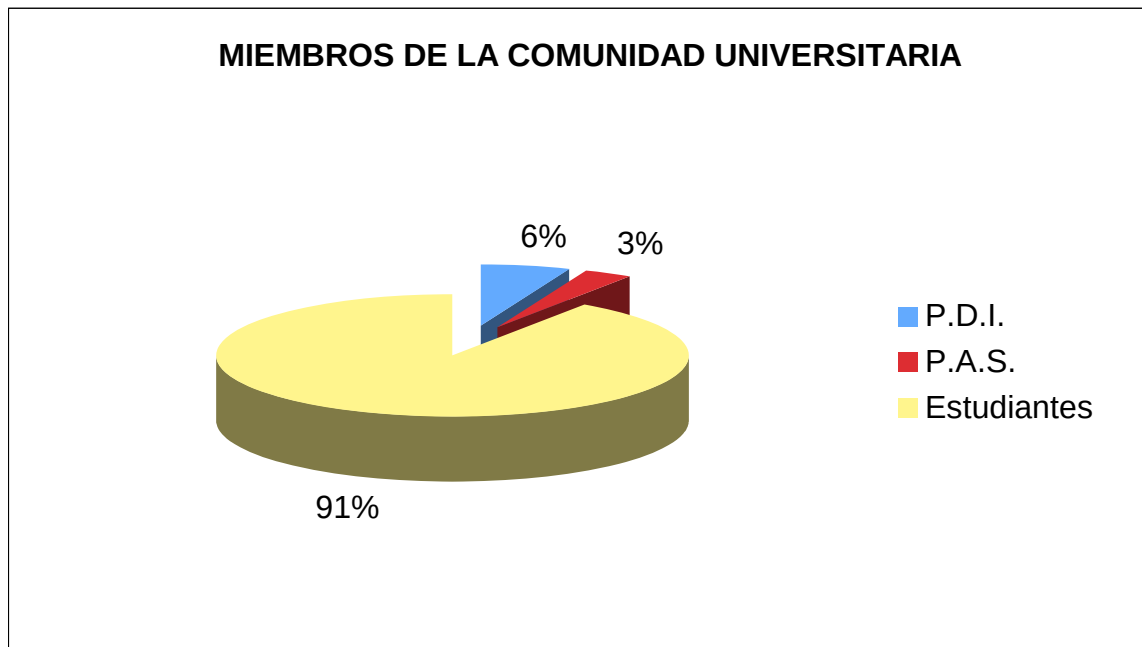
Conflictos interpersonales	0
Docencia	1
Evaluación del estudiante	3
Gestión académica y de matrícula	0
Infraestructuras y Servicios generales	2
Normativas	4
Planes de Estudios y Títulos Propios	0
Representación estudiantil	1
Temas laborales	0

MEDIACIÓN POR ORIGEN

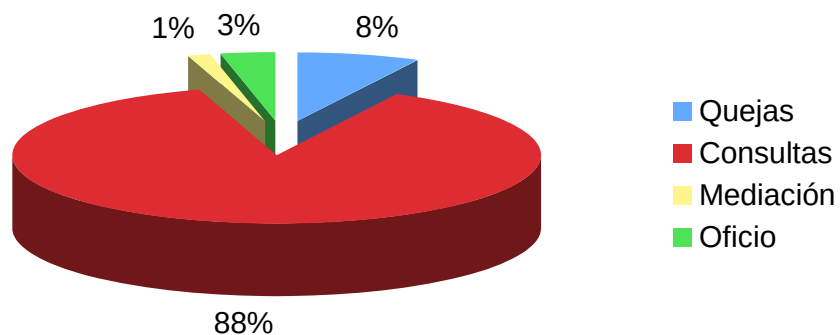
	Individual	Colectiva	TOTALES
Estudiantes	0	0	0
PDI	0	0	0
PAS	0	2	2

VII. GRÁFICOS

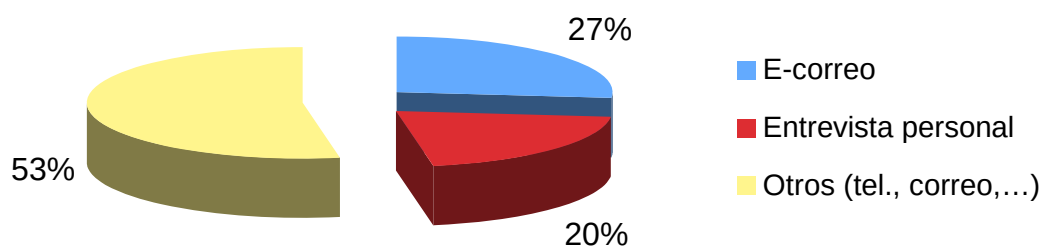
1. Curso 2007-2008

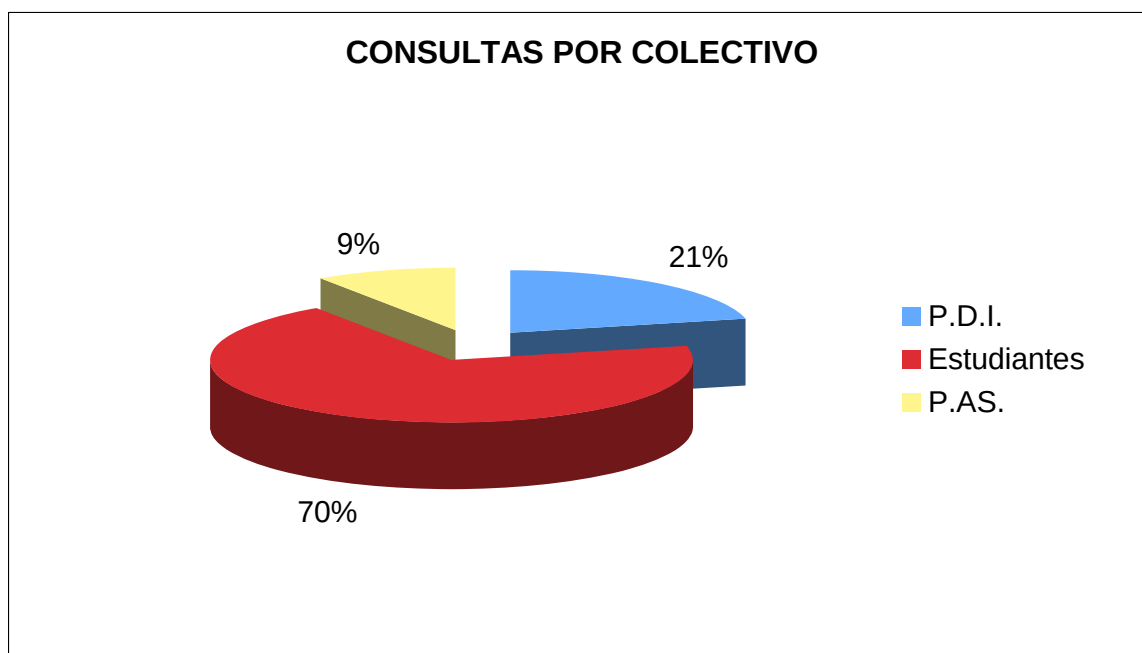
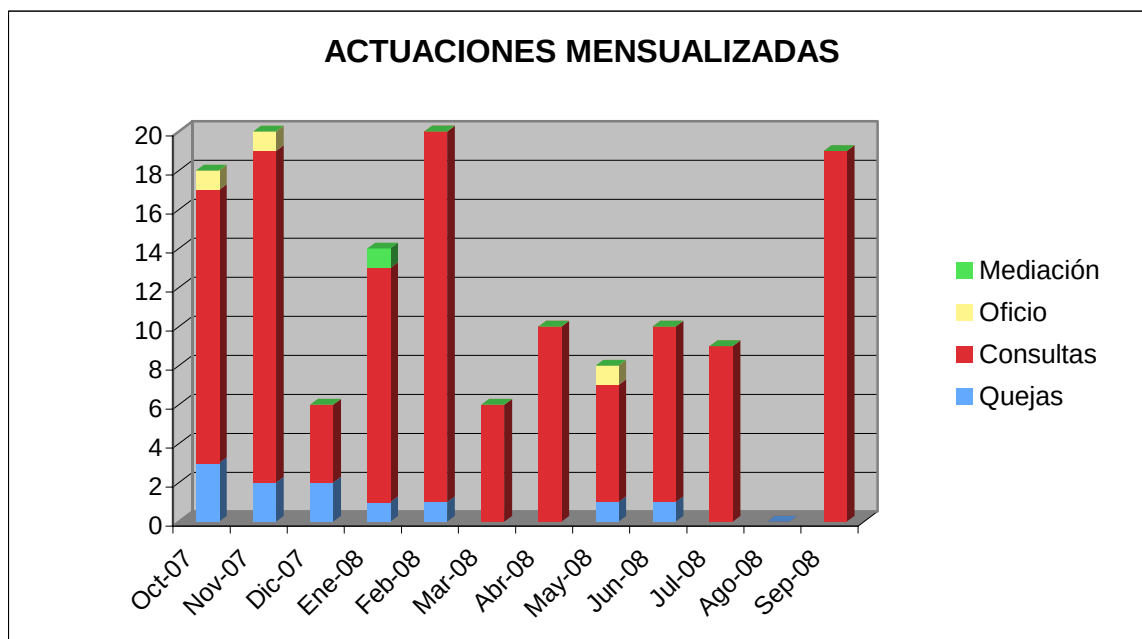


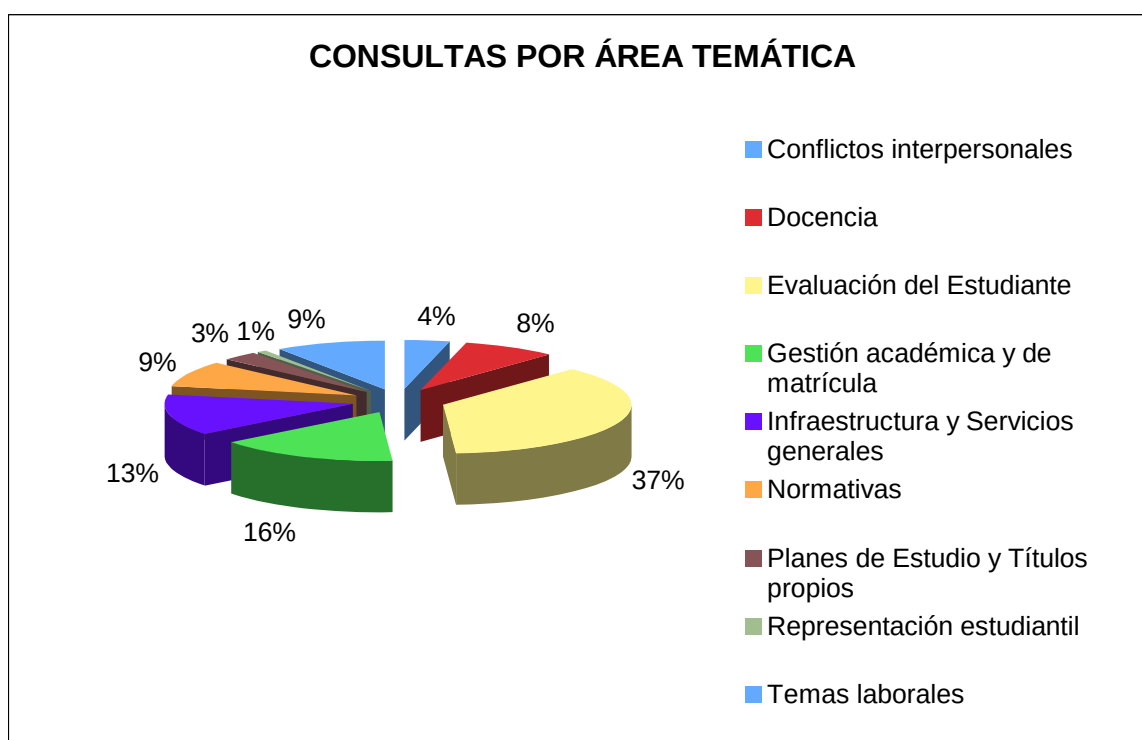
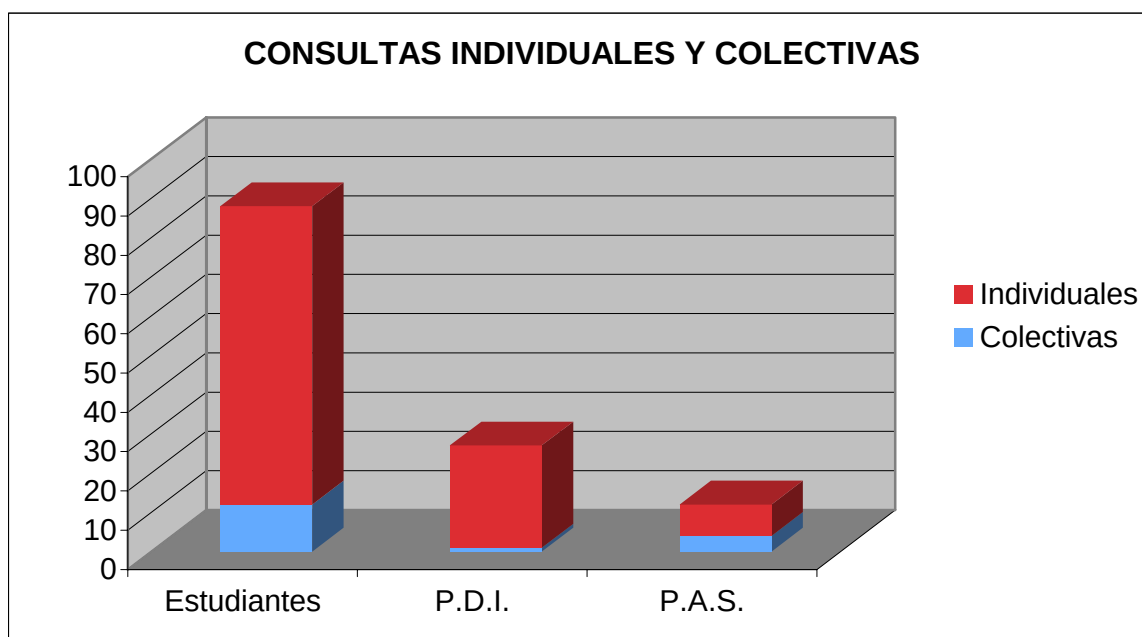
ACTUACIONES POR TIPO



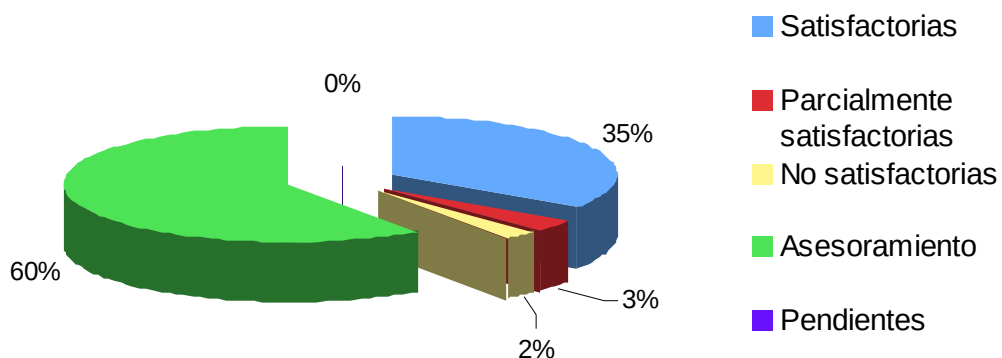
COMUNICACIÓN CON EL DEFENSOR



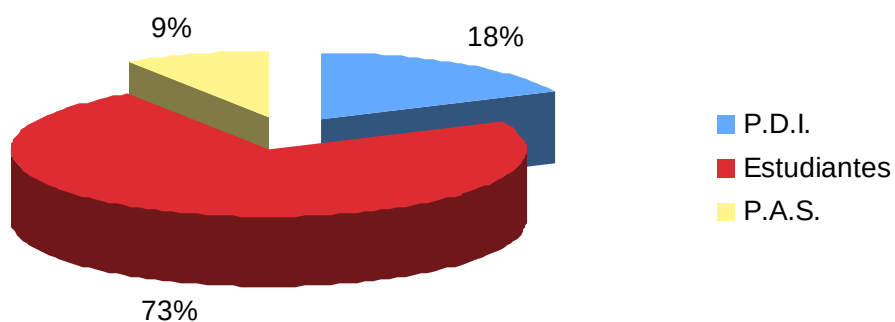


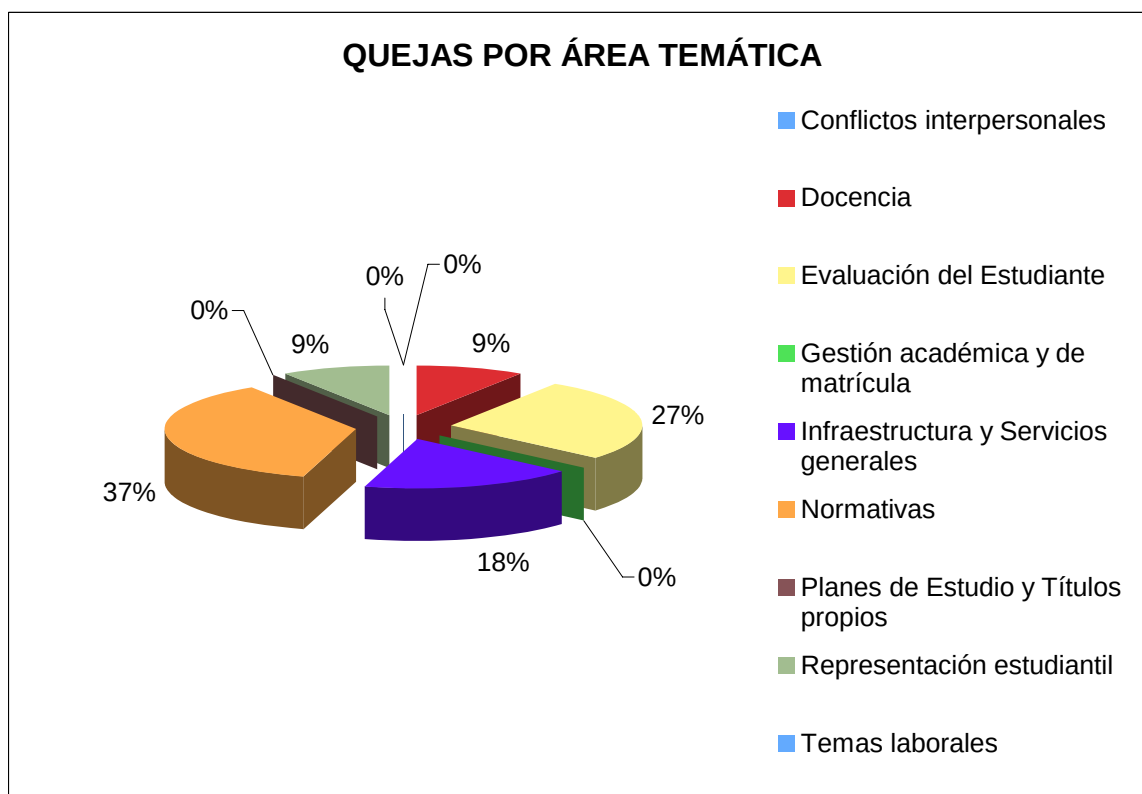
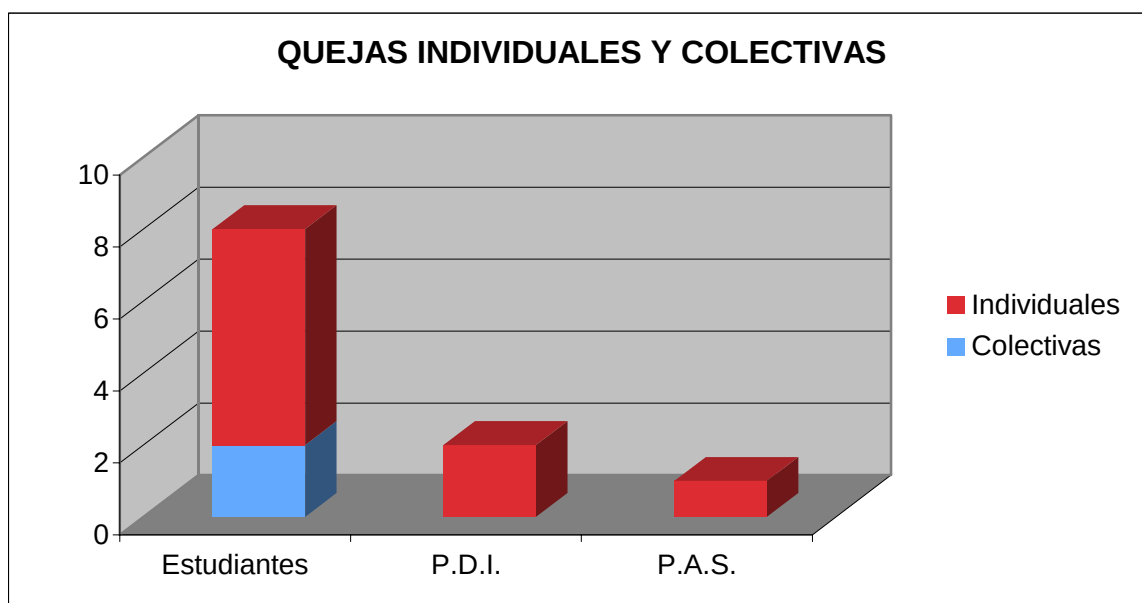


DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS POR VALORACIÓN DE RESULTADOS

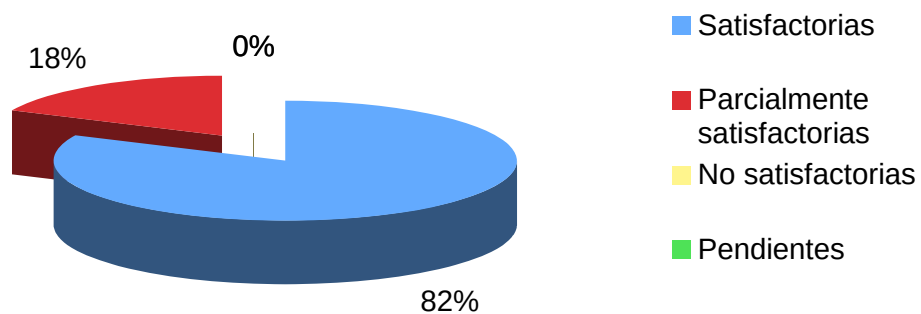


QUEJAS POR COLECTIVOS

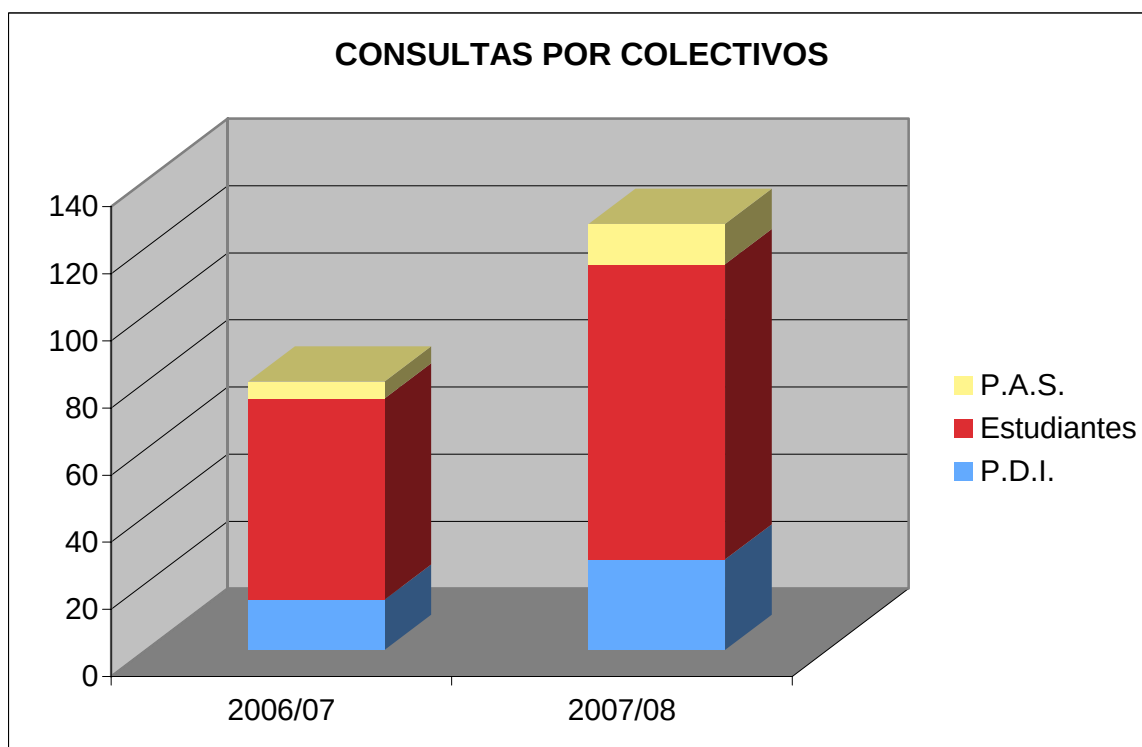
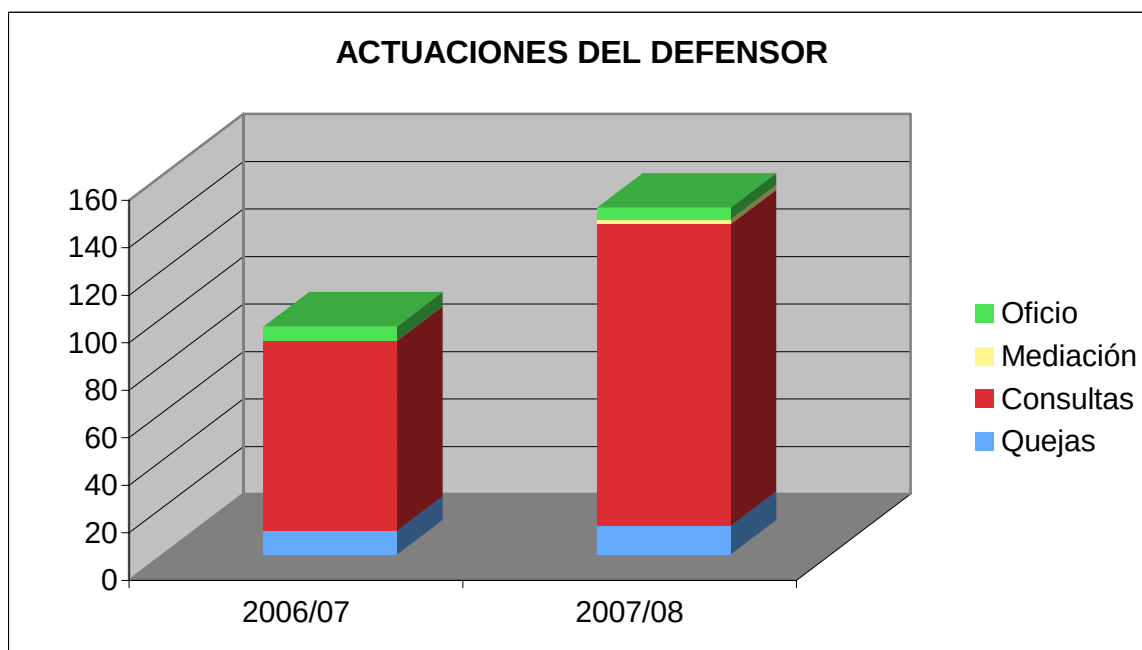


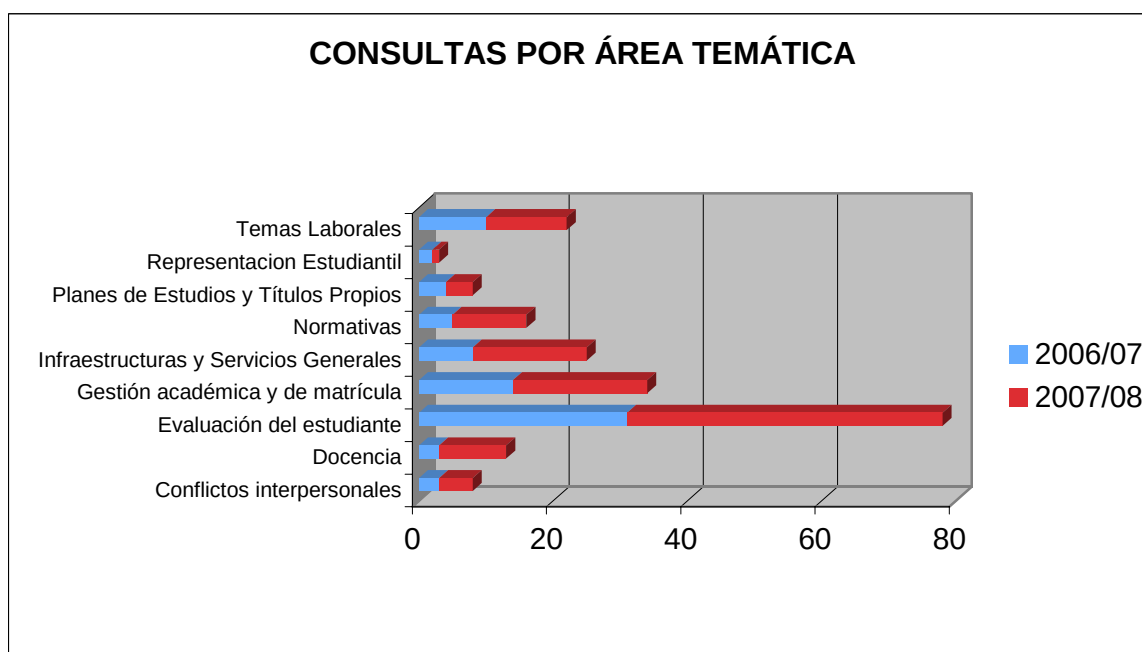
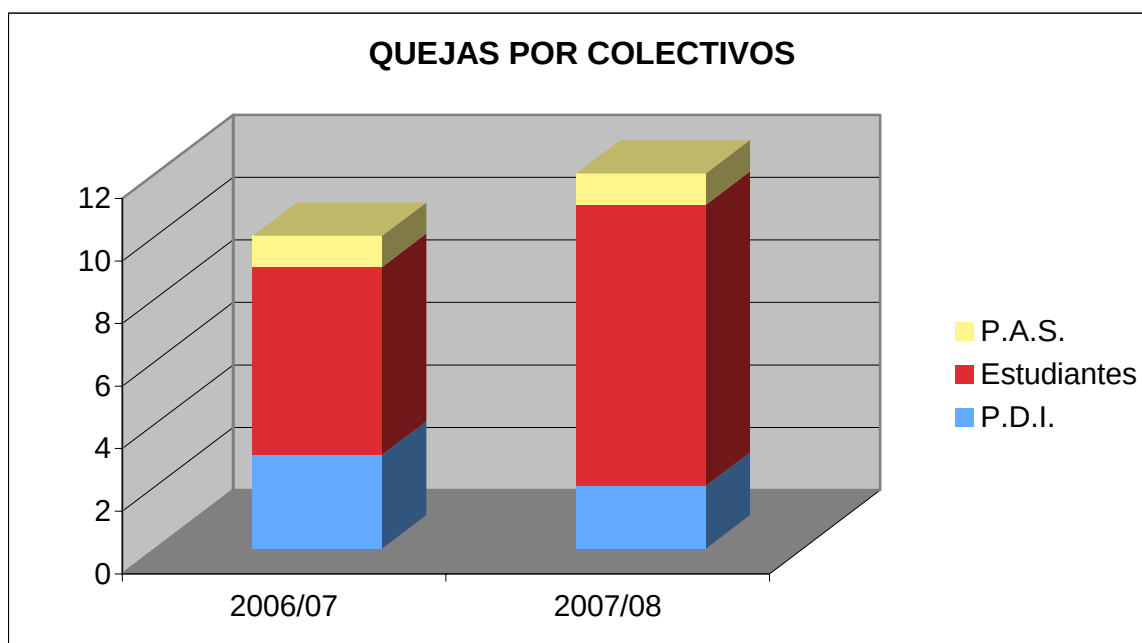


DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR VALORACIÓN DE RESULTADOS

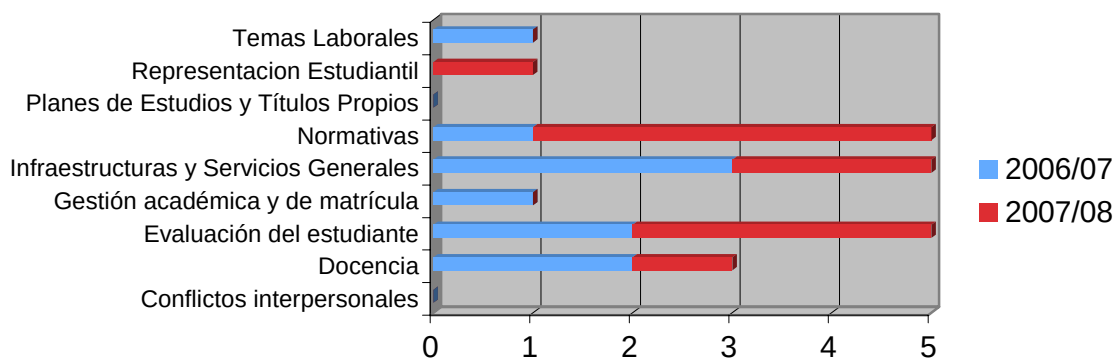


2. Cuadros comparativos por cursos académicos.

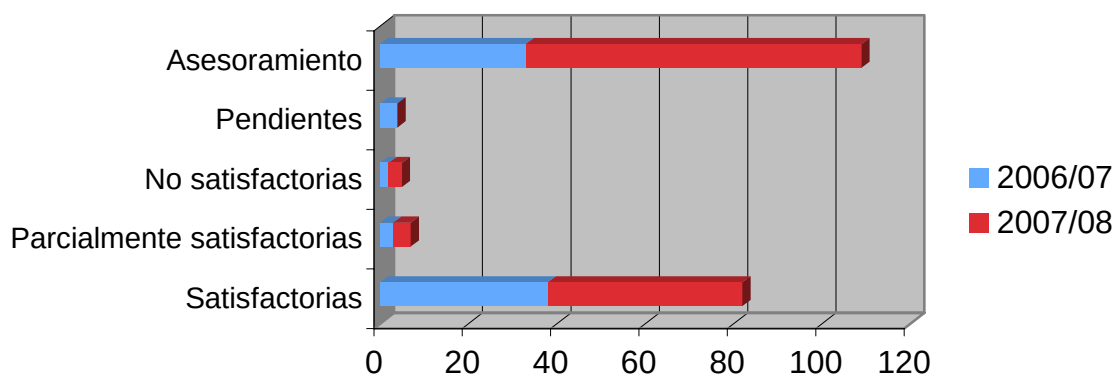


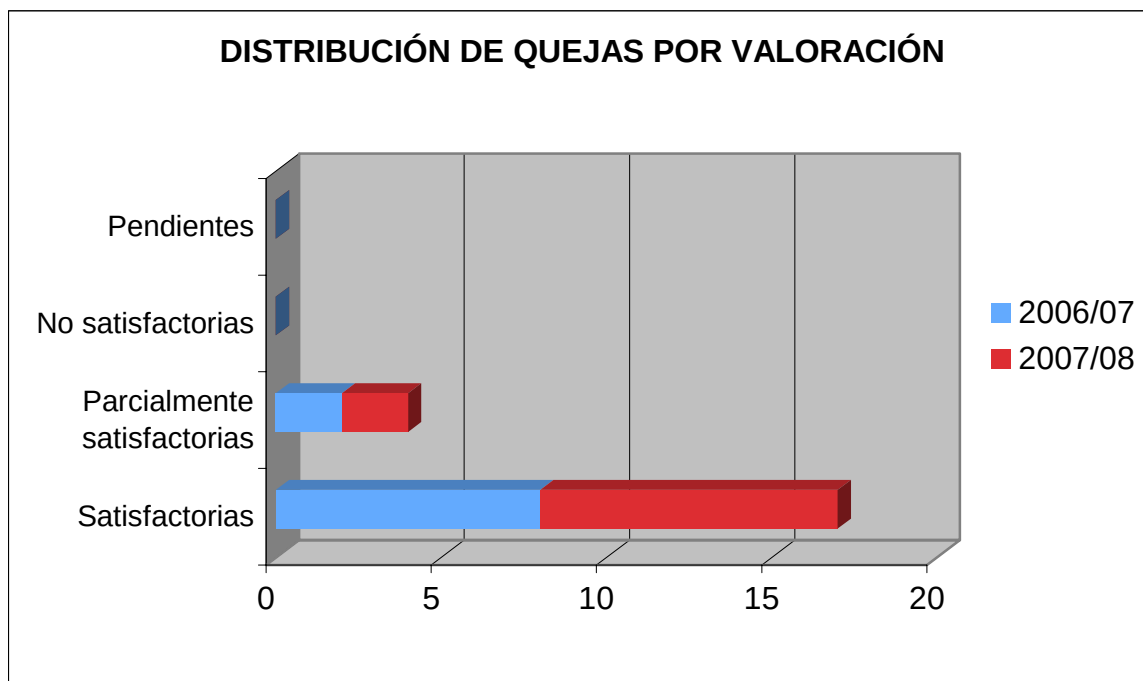


QUEJAS POR ÁREA TEMÁTICA



DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS POR VALORACIÓN







**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/>