



UNIVERSIDAD
DE LA RIOJA

MEMORIA DE ACTIVIDADES DEL

Defensor *del* Universitario

CURSO 2008-09

(1 DE OCTUBRE DE 2008/30 DE SEPTIEMBRE DE 2009)

ÍNDICE

Presentación	1
I. La Oficina del Defensor del Universitario	4
1. Medios humanos y materiales	4
2. Acciones de difusión	4
3. Evaluación	5
II. Actuaciones del Defensor del Universitario durante el curso 2008-2009	6
1. Consultas	6
2. Quejas	9
3. Mediación	10
4. Expedientes de Oficio	10
5. Informes	12
6. Participación del Defensor en los sistemas de garantía de calidad de los nuevos Planes de Estudio	14
III. Esquema global de funcionamiento de la Institución	15
IV. Relaciones institucionales externas	16
V. Recomendaciones para la mejora de los Servicios universitarios	17
VI. Resumen de datos	19
VII. Gráficos	20
1. Curso 2008-2009	
1.1 Miembros de la Comunidad universitaria	20
1.2 Actuaciones por origen	20
1.3 Distribución de actuaciones por género	21
1.4 Distribución de actuaciones por sectores y género	21
1.5 Actuaciones por tipo	22
1.6 Comunicación con el Defensor	22
1.7 Actuaciones mensualizadas	23
1.8 Consultas por colectivo	23
1.9 Consultas individuales y colectivas	24
1.10 Consultas por área temática	24
1.11 Distribución de consultas por valoración de resultados	25
1.12 Quejas por colectivo	25
1.13 Quejas individuales y colectivas	26
1.14 Quejas por área temática	26
1.15 Distribución de Quejas por valoración de resultados	27
2. Cuadros comparativos por cursos académicos	
2.1 Actuaciones del Defensor	28
2.2 Consultas por colectivo	28
2.3 Quejas por colectivo	29
2.4 Consultas por área temática	29
2.5 Quejas por área temática	30
2.6 Distribución de Consultas por valoración de resultados	30
2.7 Distribución de Quejas por valoración de resultados	31

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.

Por tanto, finalizado ya el curso 2008-2009, corresponde al Defensor del Universitario presentar al Claustro la Memoria de su actuación en el referido curso. Conviene sin embargo advertir inmediatamente que, en la redacción de la misma, he 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 cabe entender son sus objetivos fundamentales: 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 se etiquetaba, como la Memoria de la implantación efectiva en nuestra Comunidad de la figura del Defensor del Universitario, la del curso 2007-2008, como la de su consolidación, en cuanto al grado de conocimiento y asunción de los riojanos del papel encomendado al Defensor, bien podría referirnos a la presente Memoria, como la de la estabilización de la institución. En mi opinión, la figura del Defensor ha pasado de ser una novedad, que producía expectación en algunos y recelo en otros, a integrarse en la cotidianeidad de la Universidad de La Rioja. Y es que de una forma u otra, las actuaciones del Defensor a lo largo de estos tres años le han llevado a contactar y trabajar repetidamente con casi todos los órganos y servicios universitarios, así como con un buen número de estudiantes, personal administrativo y docentes, llegándose así a verse su intervención como algo ordinario y normal en la vida universitaria.

A grandes rasgos, tal y como corresponde a estas primeras páginas de presentación general, durante el curso pasado cabe destacar de dicha intervención lo siguiente:

En primer lugar, los expedientes de Consulta, aun cuando descienden mínimamente, se mantienen en los niveles alcanzados en el curso 2007-2008, siendo de nuevo el procedimiento más utilizado. Recordemos que esta modalidad de actuación del Defensor, sin duda la más ágil, permite 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). Teniendo en cuenta estas dos grandes modalidades de Consulta, sí que es reseñable que, en relación con el curso 2006-2007, han descendido un 7% los expedientes de consulta que cabe calificar de forma preponderante como de asesoramiento e información, incrementándose correlativamente los que han exigido alguna Intervención del Defensor.

En segundo lugar, el número de Quejas formalizadas ha continuado en la ligera línea ascendente iniciada ya el curso 2007-2008. Cabe destacar además que, en dos ocasiones, las mismas han suscitado también la actuación de la Defensora del Pueblo de La Rioja, activándose a estos efectos el Convenio suscrito entre la misma y la Universidad de La Rioja. El entendimiento y la cooperación han sido pleno entre ambas instancias.

En tercer lugar, en lo relativo a las actuaciones de oficio, el esfuerzo de la Oficina del Defensor ha seguido centrado en la mejora de un aspecto de trascendencia general que suscita numerosas reclamaciones: la difusión y correcta formulación de los criterios de evaluación de las diversas asignaturas o materias. El calado e importancia de esta cuestión no hará además sino acrecentarse con la efectiva implantación de los Grados este curso.

En cuarto lugar, si nos centramos en el usuario del servicio, nuevamente son los estudiantes los usuarios más frecuentes de la Oficina del Defensor, si bien 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.

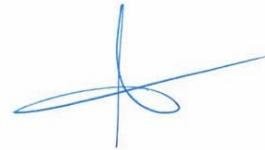
En quinto lugar, si observamos la distribución cronológica de actuaciones es fácil constatar el aumento de Consultas e Intervenciones en los períodos de examen. La presentación de Quejas, sin embargo, presenta a este respecto un mayor grado de estabilidad.

En sexto lugar, al igual que en cursos anteriores, 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. Es también destacable el incremento progresivo en los últimos meses de las Consultas en relación con los efectos del EEES y la implantación de los Grados.

Y en séptimo lugar, si se examinan los resultados obtenidos, la percepción es una vez más 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 Memorias anteriores, 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 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 2008-2009 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.

La Oficina del Defensor durante el año 2009 ha contado 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. Acciones de difusión

Meta básica de cualquier órgano o institución es lograr que su propia existencia y los servicios que puede prestar sean conocidos por todos sus posibles usuarios, ya que sólo así podrá ser de utilidad. Pues bien, a este respecto durante el curso 2008-2009, al margen de los habituales encuentros del Defensor con diversos colectivos universitarios, cabe destacar las siguientes acciones:

1ª Participación del Defensor en el Programa de Acogida “cuatrimestre cero” de varias titulaciones.

2ª Mantenimiento y ampliación de la página web del Defensor del Universitario. A la misma se ha añadido un nuevo apartado denominado “Noticias”, en el que se da cuenta de las principales novedades en materia de derechos y deberes de los miembros de la comunidad universitaria. La web es hoy, sin lugar a dudas, la vía fundamental a través de la cual la institución del Defensor se da a conocer, así como

una herramienta básica de su trabajo diario.
(<http://www.unirioja.es/universidad/defensor>).

Del 1 de octubre de 2008 al 30 de septiembre de 2009 la página web del Defensor del Universitario ha recibido 11.980 visitas.

3ª Difusión de folletos informativos relativos a la Institución del Defensor del Universitario y a algunos derechos y deberes de los estudiantes.
(<http://www.unirioja.es/universidad/defensor/derechos.shtml>).

3. 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 2008-2009 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 no permite extraer datos significativos.

II. ACTUACIONES DEL DEFENSOR DEL UNIVERSITARIO DURANTE EL CURSO 2008-2009

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 2008 al 30 de septiembre de 2009 se han abierto 119 expedientes de Consulta.

EXPTE.	TEMA	FECHA
93/2008/C	Plazos del procedimiento de Evaluación por Compensación	01/10/2008
94/2008/C	Acceso a los números de teléfonos en la UR de los Docentes a través del Directorio de la web	01/10/2008
95/2008/C	Cumplimiento de la obligación docente de entrega de actas en el plazo previsto	01/10/2008
96/2008/C	Realización fraudulenta de examen	03/10/2008
97/2008/C	Revisión de examen ante el profesor como trámite previo a la impugnación de calificaciones del art. 21 del Estatuto del Estudiante	04/10/2008
98/2008/C	Modificación de horarios	06/10/2008
99/2008/C	Revisión de examen en 5ª y 6ª convocatoria. (Estudiantes on line)	06/10/2008
100/2008/C	Pupitres para zurdos	08/10/2008
101/2008/C	Conflicto interpersonal	13/10/2008
102/2008/C	Irregularidades en la actuación de un Tribunal de 6ª Convocatoria	15/10/2008
103/2008/C	Extralimitación de competencias del Decanato en la tramitación de una denuncia estudiantil frente a un docente	20/10/2008
104/2008/C	Ayudas Sociales de la UR	20/10/2008
105/2008/C	Actualización fuera de plazo de los criterios de evaluación de la web institucional	27/10/2008
106/2008/C	No impartición de un programa de postgrado anunciado	27/10/2008
107/2008/C	Régimen de disciplina en el aula	05/11/2008
108/2008/C	Información acerca de la convocatoria de acción social 2008	06/11/2008
109/2008/C	Reserva de plazas para personas con discapacidad	11/11/2008
110/2008/C	Competencias y vías de actuación del profesor en orden al mantenimiento de la disciplina en el aula	17/11/2008
111/2008/C	Tramitación errónea de una Beca de Colaboración	17/11/2008
112/2008/C	Disciplina en clase: facultades del profesor	19/11/2008
113/2008/C	Tramitación incorrecta: adelanto de convocatoria a diciembre	20/11/2008

114/2008/C	Evaluación por compensación: utilización de criterios no previstos en la Normativa	25/11/2008
115/2008/C	Obligaciones del profesor en el horario de atención al alumno	02/12/2008
116/2008/C	Plazos de solicitud de evaluación por compensación	02/12/2008
117/2008/C	Cumplimiento del plazo de convalidaciones	02/12/2008
118/2008/C	Adelanto de convocatoria: irregularidades	09/12/2008
119/2008/C	Estatuto de los Titulares y Catedráticos de Escuela Universitaria	09/12/2008
120/2008/C	Impartición de Docencia por persona sin vinculación contractual con la UR	10/12/2008
121/2008/C	Error de matrícula	11/12/2008
122/2008/C	Composición de tribunales de 5ª convocatoria y revisión de sus calificaciones	11/12/2008
123/2008/C	Suspensión de programa de becas	16/12/2008
124/2008/C	Inadecuada climatización del centro de trabajo	16/12/2008
125/2008/C	Sustitución de profesor por baja	18/12/2008
01/2009/C	Instalación en la UR de desfibriladores	07/01/2009
02/2009/C	Información defectuosa de la Oficina del Estudiante: vigencia de la beca y cierre de expediente	09/01/2009
03/2009/C	Conflicto interpersonal	12/01/2009
04/2009/C	Privacidad de los foros de las aulas virtuales	14/01/2009
05/2009/C	Asignación de destinos de Practicum	15/01/2009
06/2009/C	Desacuerdo con la metodología docente	15/01/2009
07/2009/C	Régimen académico y docente de los master dependientes de la Fundación de la UR	19/01/2009
08/2009/C	Evaluación por compensación: cambio de criterios	19/01/2009
09/2009/C	Evaluación por compensación: cambio de criterios	26/01/2009
10/2009/C	Incomparecencia del profesor al examen	27/01/2009
11/2009/C	Realización fraudulenta de examen	03/02/2009
12/2009/C	Publicación de calificaciones con nombre y DNI	06/02/2009
13/2009/C	Evaluación por compensación	10/02/2009
14/2009/C	Incomparecencia del profesor al examen	10/02/2009
15/2009/C	Anulación de matrícula por error administrativo en la admisión del estudiante en la universidad	11/02/2009
16/2009/C	Índice desproporcionado de suspensos en relación al nº de matriculados	12/02/2009
17/2009/C	Irregularidades en la revisión de examen	12/02/2009
18/2009/C	Desaparición de actas de los tablones	12/02/2009
19/2009/C	Becas de colaboración: lista de espera	16/02/2009
20/2009/C	Conflicto interpersonal	18/02/2009
21/2009/C	Modificación de los criterios de evaluación	18/02/2009
22/2009/C	Recursos disponibles en la web institucional	19/02/2009
23/2009/C	Posibilidad de "guardar" calificaciones para sucesivas convocatorias	20/02/2009
24/2009/C	Revisión de examen	20/02/2009
25/2009/C	Irregularidades en la publicación de calificaciones	23/02/2009
26/2009/C	Efectos de una condena en el ámbito penal	24/02/2009
27/2009/C	Evaluación por Compensación	26/02/2009
28/2009/C	Escrito de impugnación del art. 21: difamación del profesor	26/02/2009
29/2009/C	Aplicación Red Campus	27/02/2009
30/2009/C	Normas relativas a indemnizaciones por razón de servicio	02/03/2009
31/2009/C	Adaptación de planes antiguos a planes de Grado	03/03/2009
32/2009/C	Inseguridad y arbitrariedad en la valoración del esfuerzo en la evaluación por compensación	04/03/2009
33/2009/C	Realización de prácticas externas fuera de la CAR	05/03/2009
34/2009/C	Ámbito de aplicación del plan de complementos retributivos del PDI	05/03/2009
35/2009/C	Atribuciones de la Comisión de calificación del art. 21.3	12/03/2009

36/2009/C	Horarios de las pruebas de evaluación continua	13/03/2009
37/2009/C	Renovación de las becas de colaboración	16/03/2009
38/2009/C	Funcionamiento defectuoso de ciertos servicios generales en relación con la tarea docente	17/03/2009
39/2009/C	Adscripción provisional RPT	25/03/2009
40/2009/C	Adscripción provisional RPT	25/03/2009
41/2009/C	Aplicación de la Evaluación por compensación en la titulación de Enfermería	25/03/2009
42/2009/C	Adaptación de los procesos académicos a situaciones de enfermedad	01/04/2009
43/2009/C	Compatibilidad de las diversas vías de acceso a la universidad	01/04/2009
44/2009/C	Asignación de docencia en función del grado y la antigüedad de los docentes	03/04/2009
45/2009/C	Número de decimales en la nota de acceso a la Universidad: principio de Igualdad	03/04/2009
46/2009/C	Planes de Estudio a extinguir. Adaptaciones. Docencia y evaluación de las asignaturas que dejan de impartirse	07/04/2009
47/2009/C	Falta de Información en la web institucional sobre el EEES	13/04/2009
48/2009/C	Régimen disciplinario en los masters	22/04/2009
49/2009/C	Adaptación de las licenciaturas y diplomaturas a los nuevos grados cuando quedan por completar un mínimo de créditos de las titulaciones antiguas	05/05/2009
50/2009/C	Régimen de los Profesores Eméritos	06/05/2009
51/2009/C	Ordenación docente defectuosa de una asignatura	11/05/2009
52/2009/C	Procedimiento de instrucción de expediente en faltas leves	12/05/2009
53/2009/C	Concursos de méritos: pertenencia a cuerpo o escala	18/05/2009
54/2009/C	Responsabilidad disciplinaria	20/05/2009
55/2009/C	Aprobación del POD y solicitud de plazas de PDI	21/05/2009
56/2009/C	Criterios para la convocatoria de plazas de PDI interino	26/05/2009
57/2009/C	Conocimiento previo de los criterios de evaluación por compensación	27/05/2009
58/2009/C	Guías Docentes: grado de vinculación	29/05/2009
59/2009/C	Régimen tributario de las becas de colaboración	29/05/2009
60/2009/C	Asignación de docencia a los TEUS en el POD 2009-2010	02/06/2009
61/2009/C	Propuesta del calendario académico 2009-2010	04/06/2009
62/2009/C	Régimen de los Profesores TEUS	15/06/2009
63/2009/C	Ámbito de libertad del profesor para fijar criterios de evaluación	15/06/2009
64/2009/C	Índice desproporcionado de suspensos en una asignatura	22/06/2009
65/2009/C	Ámbito disponible de programación de las asignaturas que empiezan su proceso de extinción	29/06/2009
66/2009/C	Error al cumplimentar la matrícula	29/06/2009
67/2009/C	Derecho a la entrega de un ejemplar del examen en el acto de revisión	30/06/2009
68/2009/C	Calificación de suspenso en la convocatoria excepcional solicitada al Rector	30/06/2009
69/2009/C	Conflicto interpersonal	30/06/2009
70/2009/C	Régimen académico de Alumnos Visitantes	01/07/2009
71/2009/C	Conflicto interpersonal	02/07/2009
72/2009/C	Orden en las Salas de Informática	06/07/2009
73/2009/C	Coincidencia de exámenes	08/07/2009
74/2009/C	Cómputo en POD de la responsabilidad docente sobre asignaturas de planes a extinguir	
75/2009/C	Grado de exigencia desproporcionado en la evaluación de una asignatura	14/07/2009
76/2009/C	Actuación arbitraria de la Comisión de calificación del art. 21	15/07/2009
77/2009/C	Extinción de programas de doctorado regulados por el RD 778/1998	03/09/2009

78/2009/C	Tablas de adaptación de las Titulaciones en extinción a los nuevos Grados: disponibilidad y procedimiento	07/09/2009
79/2009/C	Delimitación de las calificaciones No Presentado y Suspenso	08/09/2009
80/2009/C	Solicitud de Permanencia en la UR	09/09/2009
81/2009/C	Eventual arbitrariedad en el reconocimiento de créditos de libre elección	10/09/2009
82/2009/C	Cambio de criterios de evaluación por sustitución del profesor	11/09/2009
83/2009/C	Cambio de criterios de evaluación por sustitución del profesor	17/09/2009
84/2009/C	Acceso a las titulaciones en extinción	18/09/2009
85/2009/C	Solicitud de compensación económica por mal funcionamiento de la Universidad	18/09/2009
86/2009/C	Inseguridad e imprevisibilidad del resultado de una solicitud de convalidación	28/09/2009

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 2008 al 30 de septiembre de 2009 se han abierto 14 expedientes de Queja. Tres de ellas, dada su identidad sustancial, han sido acumuladas y otra ha sido inadmitida a trámite.

EXPTE.	TEMA	FECHA
06/2008/Q	Falta de vías en la UR para poder finalizar una titulación de la que sólo restan por completar un número mínimo de créditos	01/10/2008
07/2008/Q	Realización de novatadas en el Campus	27/10/2008
08/2008/Q	Adecuación de los criterios establecidos por los Tribunales de Compensación	03/12/2008
01/2009/Q	Procedimiento de rectificación de error administrativo	19/01/2009
02/2009/Q	Modificación de criterios de evaluación	02/02/2009
03/2009/Q	Matrícula fuera de plazo (*)	02/02/2009
04/2009/Q	Organización de las fiestas de la UR	23/04/2009
05/2009/Q	Funcionamiento de un aula informática	06/05/2009

06/2009/Q	Causas de cese de las becas de colaboración	01/06/2009
07/2009/Q	Conocimiento previo de los criterios de evaluación por compensación acordados por los tribunales correspondientes (**)	08/06/2009
08/2009/Q	Conocimiento previo de los criterios de evaluación por compensación acordados por los tribunales correspondientes (**)	15/06/2009
09/2009/Q	Conocimiento previo de los criterios de evaluación por compensación acordados por los tribunales correspondientes (**)	15/06/2009
10/2009/Q	Cumplimiento de los criterios de evaluación disponibles en la web	19/06/2009
11/2009/Q	Utilización inadecuada de las aulas de informática	14/09/2009

(*) No admisión a trámite

(**) Acumulación

3. Mediación

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

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

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

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

Durante el curso 2008-2009 no se ha abierto ningún expediente de Mediación.

4. Expedientes de Oficio

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

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

Del 1 de octubre de 2008 al 30 de septiembre de 2009 se han abierto 4 expedientes de Oficio.

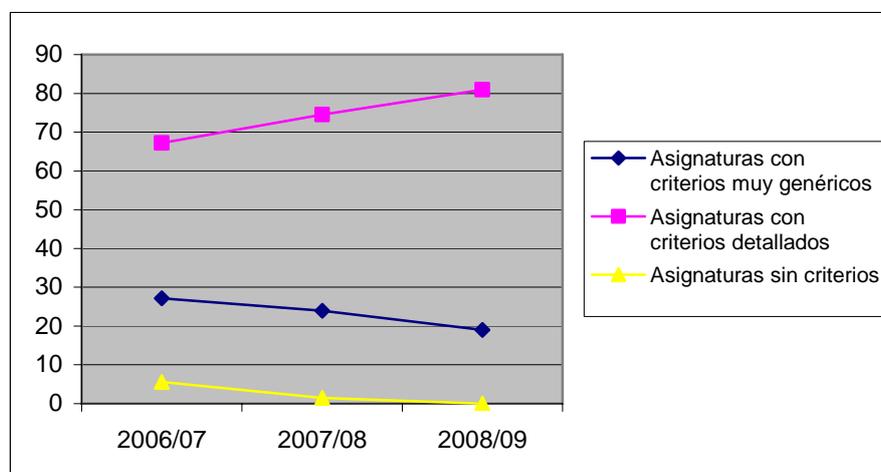
EXPTE.	TEMA	FECHA
04/2008/OF	Tribunales de 5ª y 6ª convocatoria en la UR	22/10/2008
05/2008/OF	Cumplimiento de la obligación de publicación de los criterios de evaluación art. 14.1 del Estatuto del Estudiante. Curso 2008-2009	03/11/2008
06/2008/OF	Vinculación del coste del crédito de libre configuración a la titulación de destino	20/11/2008
01/2009/OF	Disfunciones de las aplicaciones informáticas de acceso a los datos contables de los presupuestos de las unidades orgánicas y de los Proyectos de investigación.	08/01/2009

De todos ellos cabe destacar aquí el expediente sobre “Cumplimiento de la obligación de publicación de los criterios de evaluación”. Estamos ante una cuestión de evidente trascendencia y conflictividad que, por lo demás, no va hacer sino acrecentarse en el marco del EEES. Ello ha motivado una atención específica y continuada por parte del Defensor del Universitario desde su implantación. Los estudios realizados por la Oficina del Defensor han ido poniendo de relieve las mejoras habidas y, por ende, la eficacia de las acciones emprendidas por la Universidad a estos efectos. A pesar de ello, es aconsejable seguir haciendo hincapié en la necesidad de que estos criterios de evaluación tengan, en todas las asignaturas, un mínimo de precisión o concreción.

Sirva, a fin de ilustrar todo ello, el siguiente cuadro comparativo de los cursos académicos 2006-2007, 2007-2008 y 2008-2009:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN EN EL CONJUNTO DE TITULACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE LA RIOJA

	2006-07	2007-08	2008-09
Nº de Asignaturas examinadas	1012	1010	993
Asignaturas con criterios muy genéricos	27,17 %	23,96 %	19,03 %
Asignaturas con criterios detallados	67,19 %	74,55 %	80,96 %
Asignaturas sin criterios	5,63 %	1,48 %	0,00 %



FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES			
	2006-2007 (%)	2007-2008(%)	2008-2009 (%)
Asignaturas con criterios muy genéricos	26,82	21,13	16,80
Asignaturas con criterios detallados	56,09	76,42	83,19
Asignaturas sin criterios	17,07	2,43	--

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES			
	2006-2007 (%)	2007-2008(%)	2008-2009 (%)
Asignaturas con criterios muy genéricos	29	28,57	21,64
Asignaturas con criterios detallados	66	70,40	78,35
Asignaturas sin criterios	4	1,02	--

ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA INDUSTRIAL			
	2006-2007 (%)	2007-2008(%)	2008-2009 (%)
Asignaturas con criterios muy genéricos	30,81	34,59	30,71
Asignaturas con criterios detallados	62,89	62,26	69,28
Asignaturas sin criterios	6,28	3,14	--

FACULTAD DE CIENCIAS, ESTUDIOS AGROALIMENTARIOS E INFORMÁTICA			
	2006-2007 (%)	2007-2008(%)	2008-2009 (%)
Asignaturas con criterios muy genéricos	40,24	31,70	22,67
Asignaturas con criterios detallados	54,26	66,46	77,32
Asignaturas sin criterios	5,48	1,82	--

FACULTAD DE LETRAS Y DE LA EDUCACIÓN			
	2006-2007 (%)	2007-2008(%)	2008-2009 (%)
Asignaturas con criterios muy genéricos	19,09	15,91	11,93
Asignaturas con criterios detallados	78,51	83,81	88,06
Asignaturas sin criterios	2,38	0,26	--

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 2008 al 30 de septiembre de 2009 se han realizado 27 Informes. En los mismos, al margen de pronunciamientos o sugerencias relativas al caso concreto, se han incluido 17 recomendaciones de carácter general y se han trasladado 7 propuestas de modificación de normativa.

FECHA	TEMA
08/10/2008	Acceso a los números de teléfono de los docentes en la UR
30/10/2008	Información en relación con los Programas de Postgrado 2008/2009
24/11/2008	Obtención de dobles titulaciones en los estudios de maestros
26/11/2008	Vinculación de la Beca Erasmus a un determinado cuatrimestre académico.
01/12/2008	Entrega de actas en plazo
14/01/2009	Criterios de evaluación por compensación
21/01/2009	Realización de novatadas en la UR
02/02/2009	Instalación en la UR de desfibriladores
20/02/2009	Tribunales de 5ª y 6º convocatoria en la UR
02/03/2009	Sugerencia de mejora de la calidad de la web institucional
02/03/2009	Aplicación redcampus: sugerencia de mejora
06/03/2009	Indemnizaciones por razones de servicio: sugerencias de mejora
23/03/2009	Cumplimiento de la obligación de publicación de los criterios de evaluación del artículo 14.1 del Estatuto del Estudiante: curso 2008/2009
01/04/2009	Vinculación del coste del crédito de libre configuración a la titulación de destino
03/04/2009	Modificación de criterios de evaluación
14/04/2009	Anexo al Informe de 23 de marzo de 2009
20/04/2009	Falta de información en la web institucional
27/04/2009	Coincidencia de fechas de examen en asignaturas de la misma titulación
04/05/2009	Procedimiento de rectificación de error administrativo
25/05/2009	Régimen de las fiestas en la UR
02/06/2009	Mantenimiento del orden en las salas de informática
03/06/2009	Asignación de docencia a los TEUS en el POD 2009/2010
08/06/2009	Sugerencia a la propuesta del calendario académico 2009/2010
15/06/2009	Cese de las becas de colaboración
23/06/2009	Modificación de los criterios de evaluación de una asignatura
31/08/2009	Criterios de Evaluación por Compensación
11/09/2009	Disfunciones de las aplicaciones informáticas de acceso a los datos contables de los presupuestos de las unidades orgánicas y de los proyectos de investigación

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

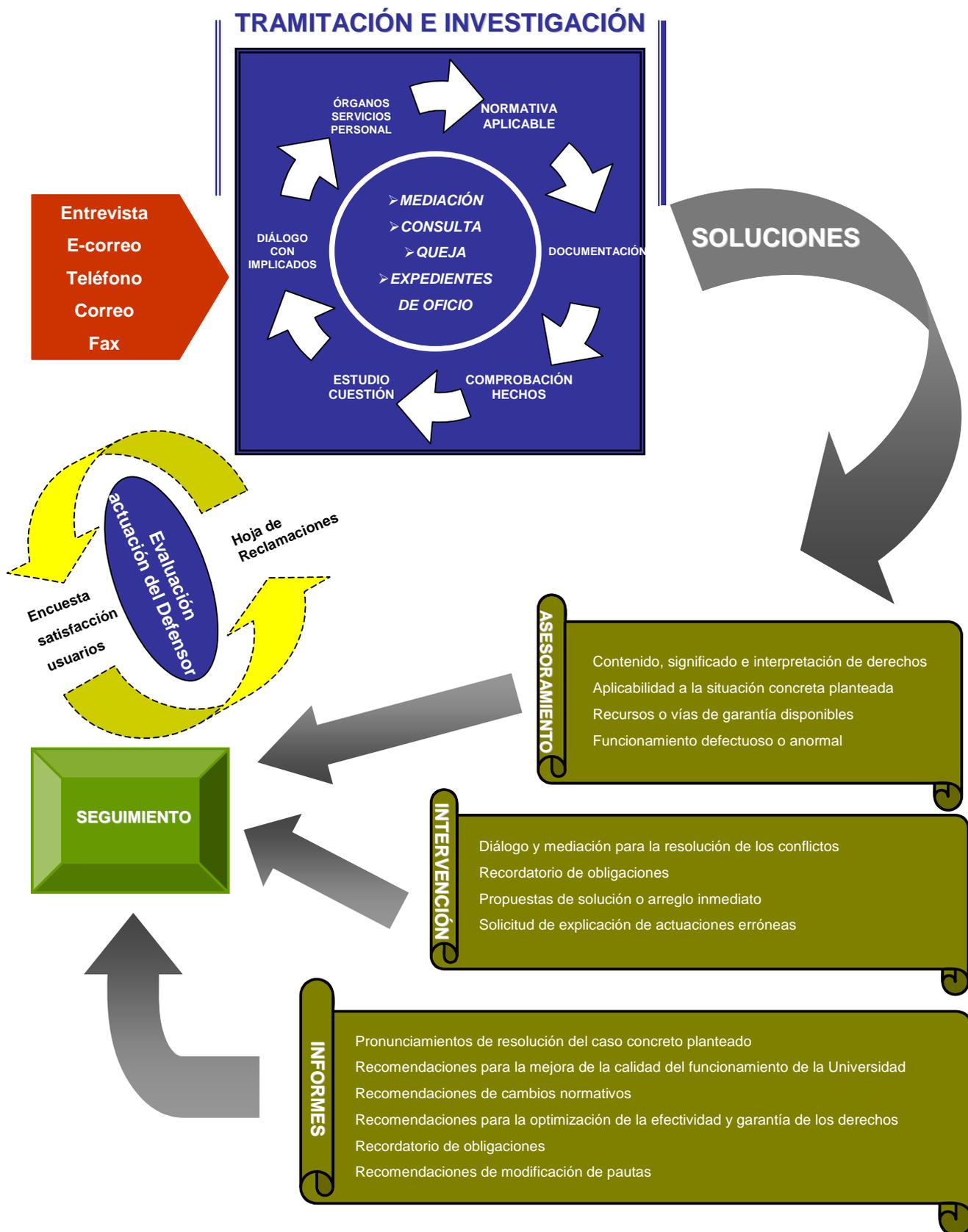
La naturaleza y funciones de la figura del Defensor del Universitario, creada por la Ley Orgánica de Universidades y desarrollada por nuestros Estatutos, está directamente vinculada a la garantía de la calidad universitaria. Su actuación debe así dirigirse siempre hacia la mejora de la misma en todos 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, puede reseñarse que los actuales Planes de Estudio de Grado en Derecho, Grado en Administración y Dirección de Empresas, Grado en Educación Infantil, Grado en Educación Primaria, Grado en Estudios Ingleses, Grado en Geografía e Historia, Grado en Ingeniería Informática, Grado en Lengua y Literatura Hispana, Grado en Matemáticas y Grado en Trabajo Social, contemplan en el apartado referido al "Procedimiento de gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones", su formulación ante el Defensor del Universitario.

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 XI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios en la Universidad de Oviedo los días 12,13 y 14 de noviembre de 2008.

Durante el mismo se desarrollaron las siguientes Mesas/Talleres:

- 1.- Absentismo estudiantil.
- 2.- Bolonia: Taller de Europa
- 3.- Problemática de los Becarios de Investigación en las Universidades Españolas
- 4.- Sistemas de garantía de la calidad

B- Participación en la I Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios celebrada en la Universidad de Oviedo el día 13 de noviembre de 2008.

C- Participación en el II Encuentro de Defensores Universitarios de las Universidades del Grupo G-9 (Palma de Mallorca, 2 de abril de 2009).

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

1. Análisis del Informe sobre el Campus Virtual Compartido en su edición 2007-2008.
2. Temas que han llegado a las Oficinas de los Defensores Universitarios relacionados con actividades del G9.
3. La Guía Docente como contrato entre el Estudiante y el Centro.
4. Estatuto del Estudiante Universitario.
5. Otros temas de interés.
6. Conclusiones de la reunión.

D- Impartición de una conferencia sobre Defensorías Universitarias en el marco del Curso de Verano "Modernización y mejora en la Universidad", organizado por la Universidad del País Vasco (San Sebastián, 7 de julio de 2009).

E- Realización del Proyecto de Cooperación universitaria al desarrollo "La implementación de la figura del Defensor del Universitario en la Universidad Nacional de Piura" (20 al 25 de julio de 2009). En el marco de la experiencia ya acreditada de colaboración de la Universidad de La Rioja con la Universidad Nacional de Piura y, a propia solicitud de su Facultad de Derecho, el citado Proyecto tenía como objetivo general cooperar en la puesta en marcha de la Institución del Defensor en la UNP, dando a conocer la misma y su posible utilidad, como órgano independiente que custodia el respeto de los derechos y libertades de los tres estamentos universitarios, frente a las acciones de los órganos de gobierno y servicios de la Universidad, dentro de una perspectiva orientada a lograr la excelencia educativa y la calidad de la misma.

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, éste es uno de los cometidos anudados a sus Memorias anuales.

En las primeras páginas de la presente Memoria se aludía ya al hecho del incremento de Consultas en 2009 relacionadas con el EEES y la efectiva implantación de los Grados y Postgrados. Al margen, además, de los expedientes abiertos a este respecto, con cada vez más frecuencia en la Oficina del Defensor se reciben demandas de información acerca de este proceso y de sus consecuencias académicas, laborales, organizativas, etc.

Y es que, sin lugar a dudas, la puesta en marcha de la nueva estructura de las titulaciones universitarias y el trascendente cambio metodológico ligado al crédito europeo son las cuestiones nucleares y determinantes de la vida universitaria en el curso que apenas estamos iniciando. Se trata de un proceso que nos afecta a todos los miembros de la comunidad universitaria y a la mayor parte de nuestro quehacer diario, de modo que, en esta ocasión, parece oportuno centrar precisamente en este ámbito los aspectos sobre los que, a mi juicio y desde la experiencia de la función encomendada al Defensor, debemos incidir en nuestro afán común de mejora de la Universidad.

1. Debemos tener todos en cuenta que nos hallamos ante un momento de cambio y adaptación y, como tal, inevitablemente requiere que extrememos nuestra dedicación y esfuerzo. Por otra parte, no es difícil deducir que la efectiva implantación de esta gran reforma universitaria nos va a exigir —sobre todo este primer curso— un mayor grado de flexibilidad, comprensión y tolerancia. Todos debemos prestar una especial atención a los efectos de nuestras actuaciones y decisiones, ya que con frecuencia existirán elementos del proceso que no se hallen todavía fijados o formalizados, aspectos inseguros que, como es absolutamente habitual en este tipo de procesos, ni siquiera se previeron, quedando sin embargo después al descubierto.

2. A la vista de lo anterior, resulta imprescindible también que por parte de todos los Servicios y Órganos de Gobierno de la UR se amplíen las acciones de información. Piénsese que sí difícil ha sido y es para la mayor parte del personal de la Universidad comprender en toda su amplitud las implicaciones de la nueva organización de las enseñanzas universitarias, más aún lo va a ser para los nuevos estudiantes, lo cuales, aun cuando inician ahora su andadura universitaria y saben que, a su vez, se inicia una nueva etapa de la misma, tienen prefijado un modelo de Universidad que no se corresponde con el que les va a tocar vivir. Conviene, además, tener en cuenta que durante algunos años deberemos convivir con dos sistemas que llevan anudados diversos derechos y obligaciones, lo cual previsiblemente originará dudas y conflictos, cuyo antídoto quizás más eficaz es el refuerzo de las referidas acciones de información.

3. La nueva organización de las enseñanzas lleva aparejada la necesidad de modificar y adaptar muchas normativas universitarias, proceso que, obviamente, no

puede acometerse de forma simultánea. Con todo, es prioritario a mi juicio la adaptación oficial del Estatuto del Estudiante o, al menos, la redacción de un reglamento o protocolo académico general que determine y concrete aspectos esenciales de los derechos y deberes de los estudiantes de Grado. Piénsese así, por ejemplo, que en lo relativo al derecho a la evaluación objetiva del estudiante, el actual Estatuto resulta en buena parte inaplicable.

4. Especial atención, por último, merece la situación de los estudiantes que, en el presente curso académico, se han matriculado en asignaturas de primer curso de titulaciones que han iniciado ya su proceso de extinción con la implantación de los estudios universitarios oficiales de Grado. En estas asignaturas, tal y como viene siendo habitual en procesos de cambio de planes de estudio universitarios, los estudiantes tienen derecho a examinarse pero no tienen derecho a docencia. Justamente por ello, parece necesario recalcar la especial transcendencia que, en estos casos, tiene garantizar una adecuada información en la web sobre el programa, materiales y pruebas de evaluación de las mismas, así como la conveniencia de reforzar la atención tutorial de los estudiantes en estas circunstancias. En definitiva, el hecho de la extinción de estos Planes no puede significar una merma en nuestro empeño de garantizar su máxima calidad mientras se hallen vigentes.

VI. RESUMEN DE DATOS**ACTUACIONES**

Consultas	119
Quejas	14
Oficio	4

CONSULTAS POR ORIGEN

	Individual	Colectiva	TOTALES
Estudiantes	57	14	71
PDI	33	4	37
PAS	9	2	11
	99	20	119

CONSULTAS POR TIPO

Asesoramiento	64
Intervenciones	55

CONSULTA POR ÁREA TEMÁTICA

Conflictos interpersonales	4
Docencia	14
Evaluación del estudiante	43
Gestión académica y de matrícula	16
Infraestructuras y Servicios generales	18
Normativas	8
Planes de Estudios y Títulos Propios	5
Representación estudiantil	0
Temas laborales	11

QUEJAS POR ORIGEN

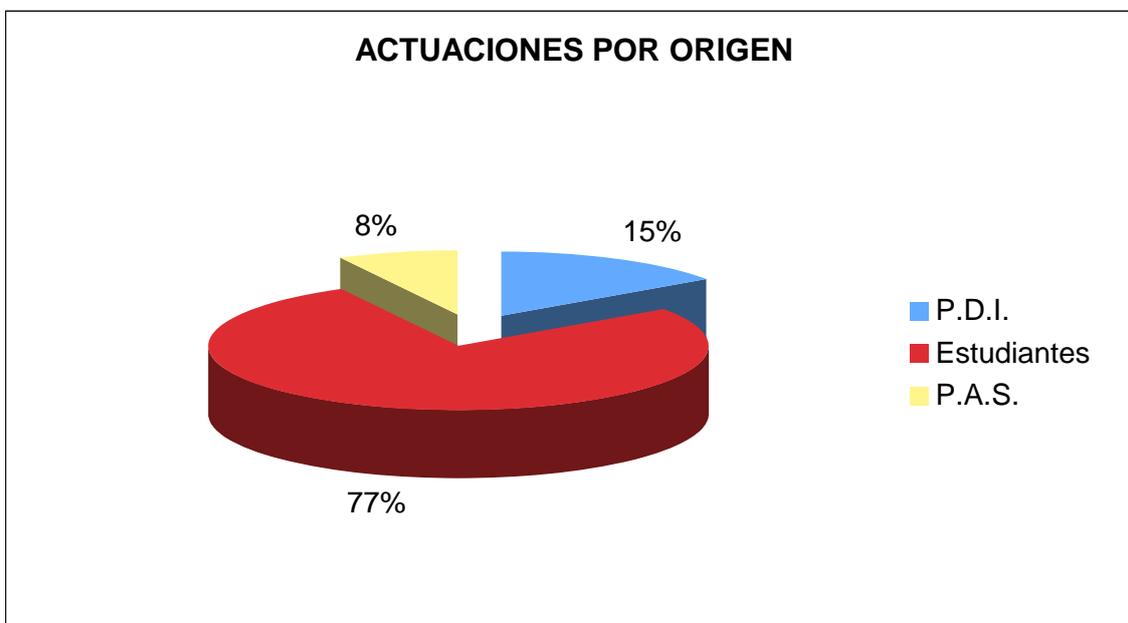
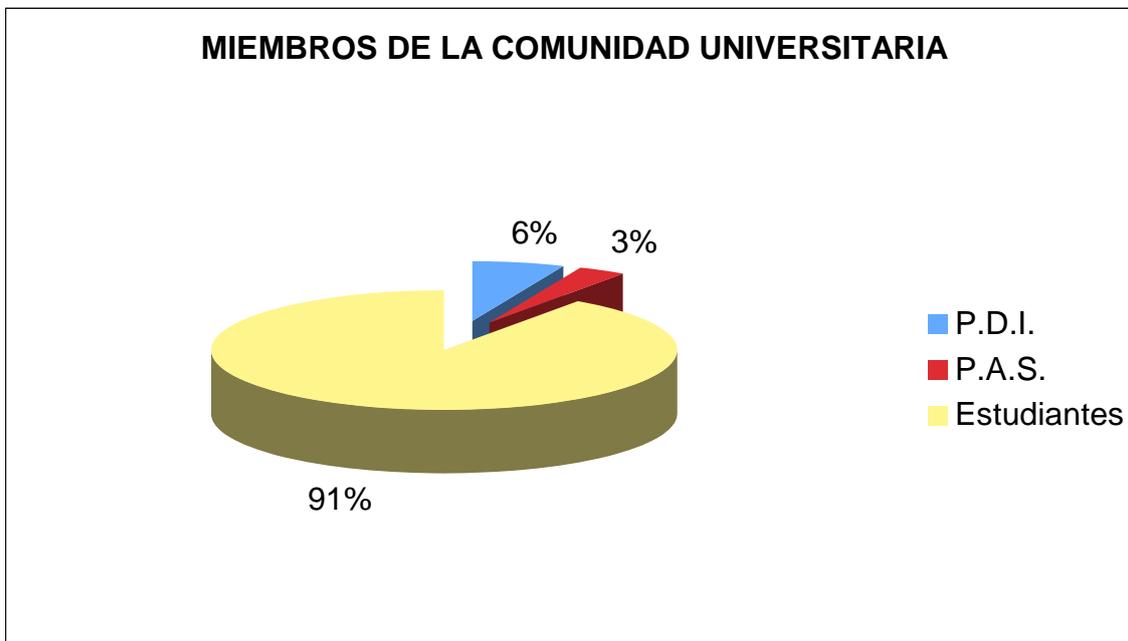
	Individual	Colectiva	TOTALES
Estudiantes	8	2	10
PDI	2	0	2
PAS	1	0	1

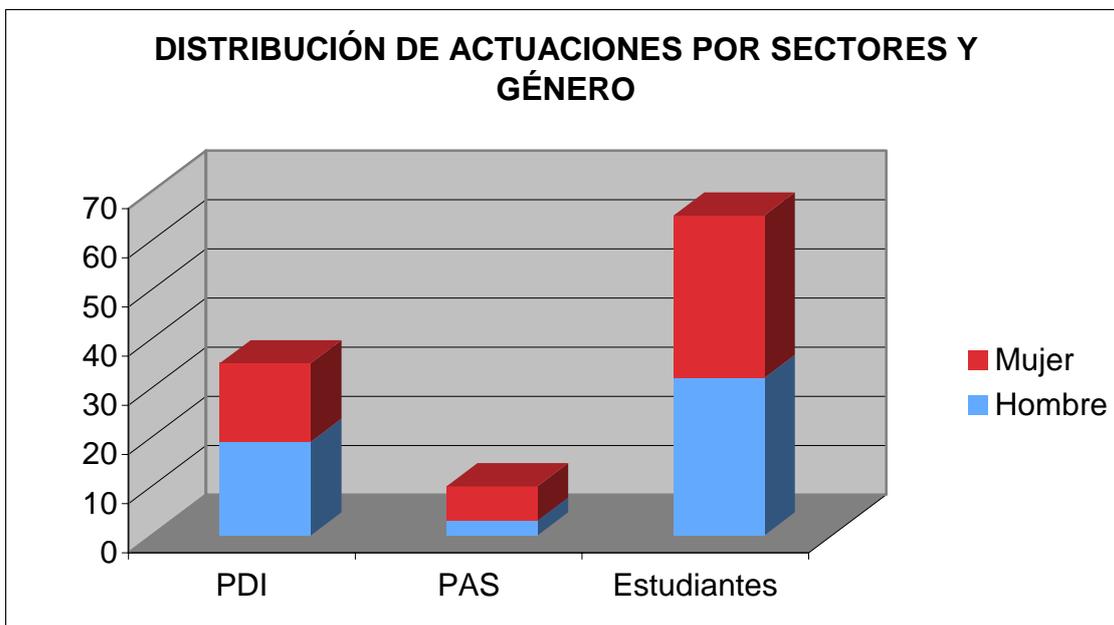
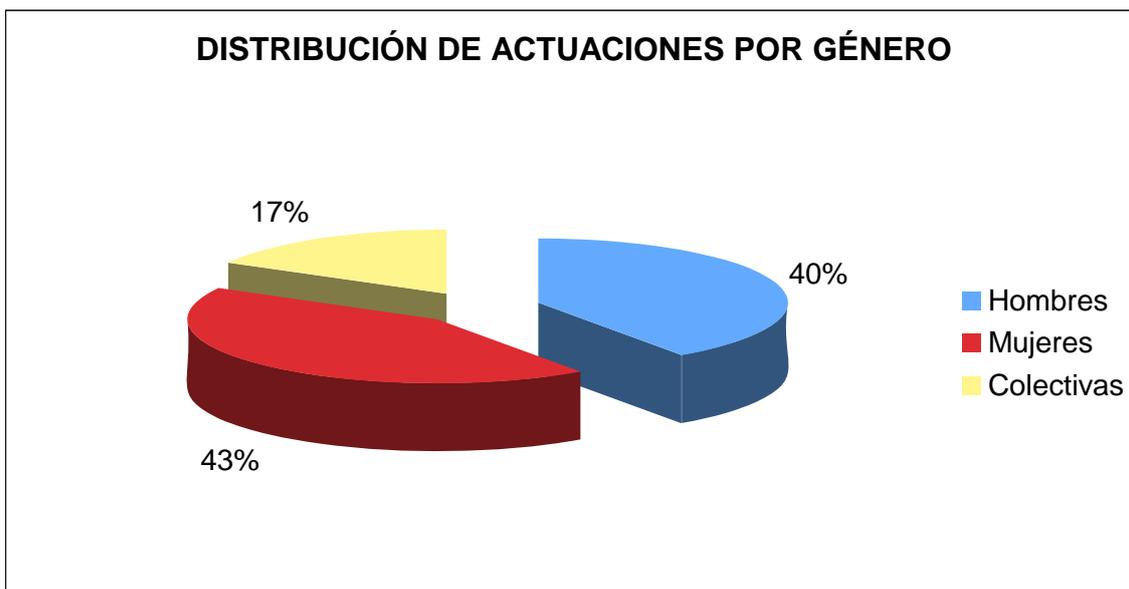
QUEJAS POR ÁREA TEMÁTICA

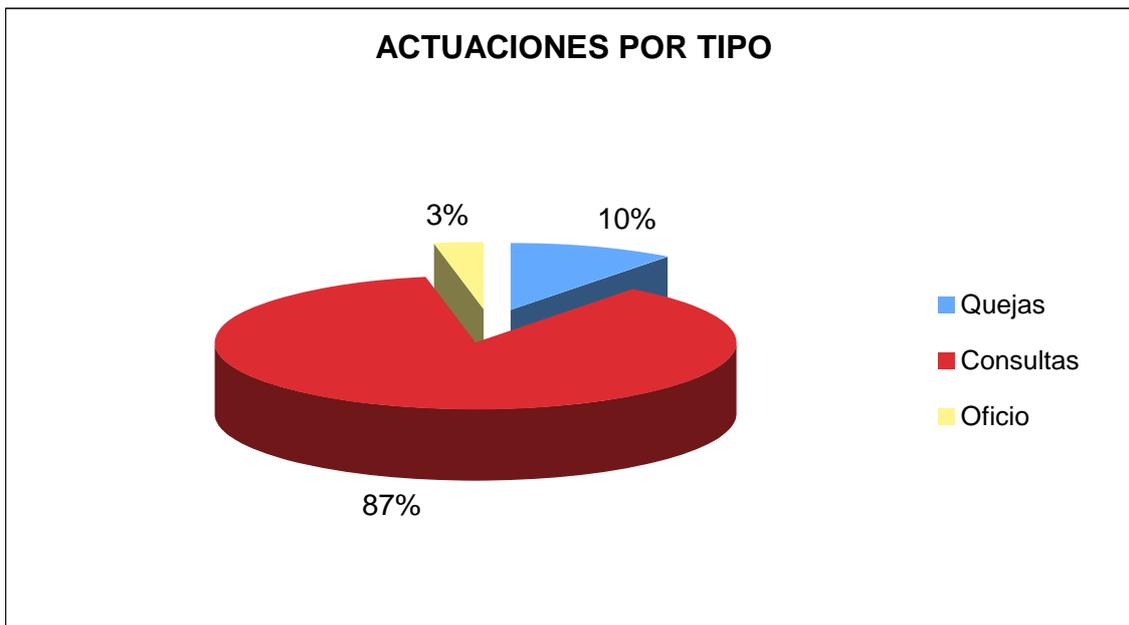
Conflictos interpersonales	0
Docencia	0
Evaluación del estudiante	6
Gestión académica y de matrícula	0
Infraestructuras y Servicios generales	4
Normativas	1
Planes de Estudios y Títulos Propios	1
Representación estudiantil	1
Temas laborales	0

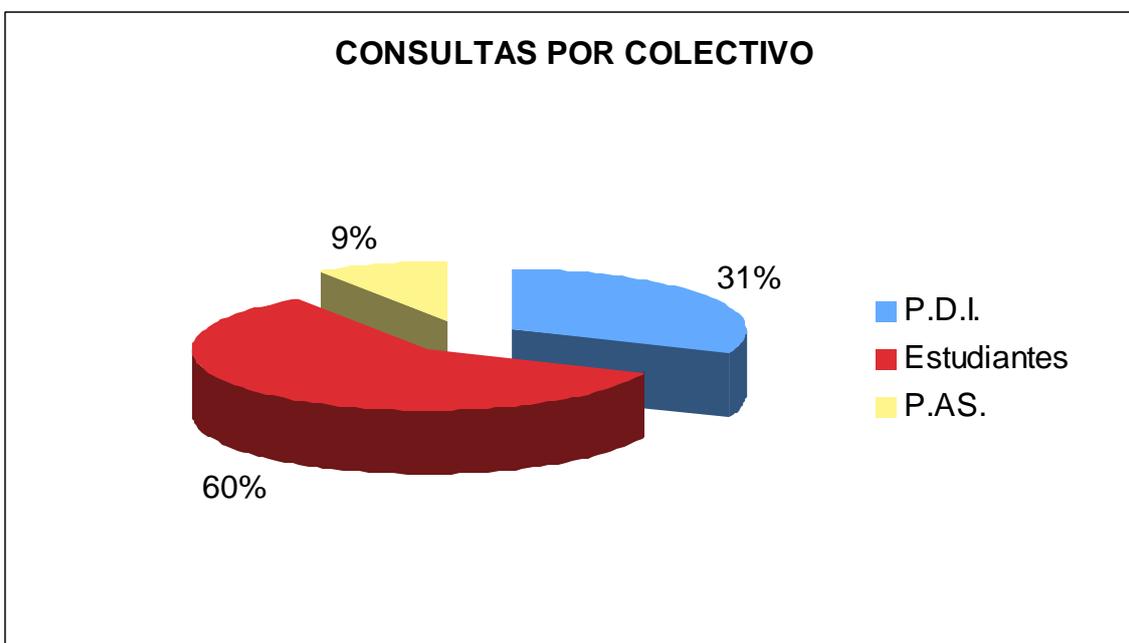
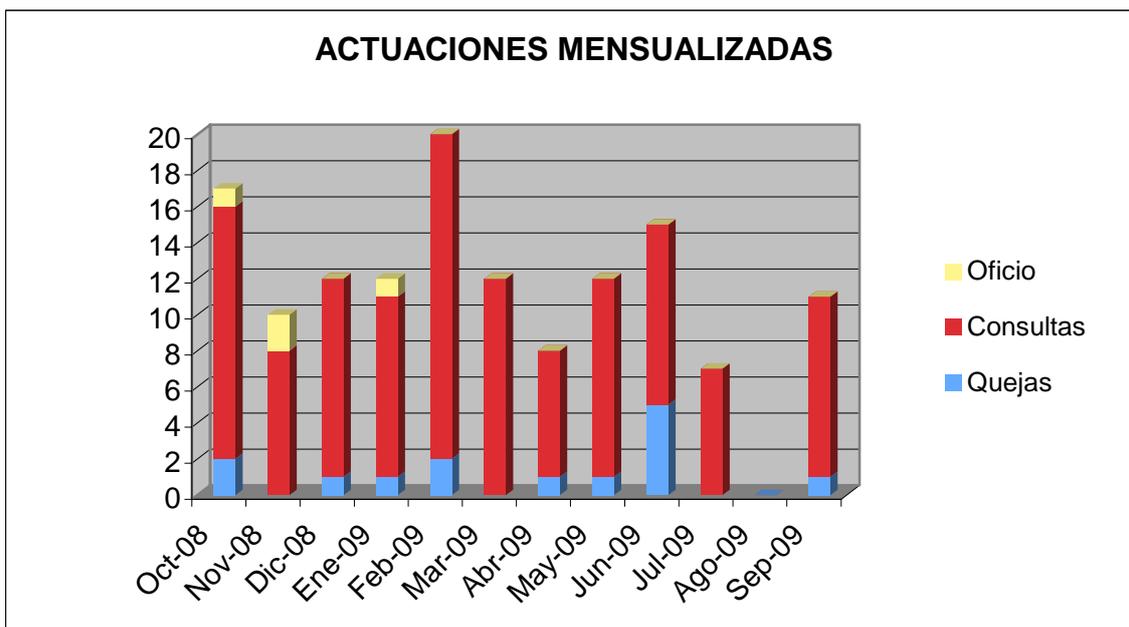
VII. GRÁFICOS

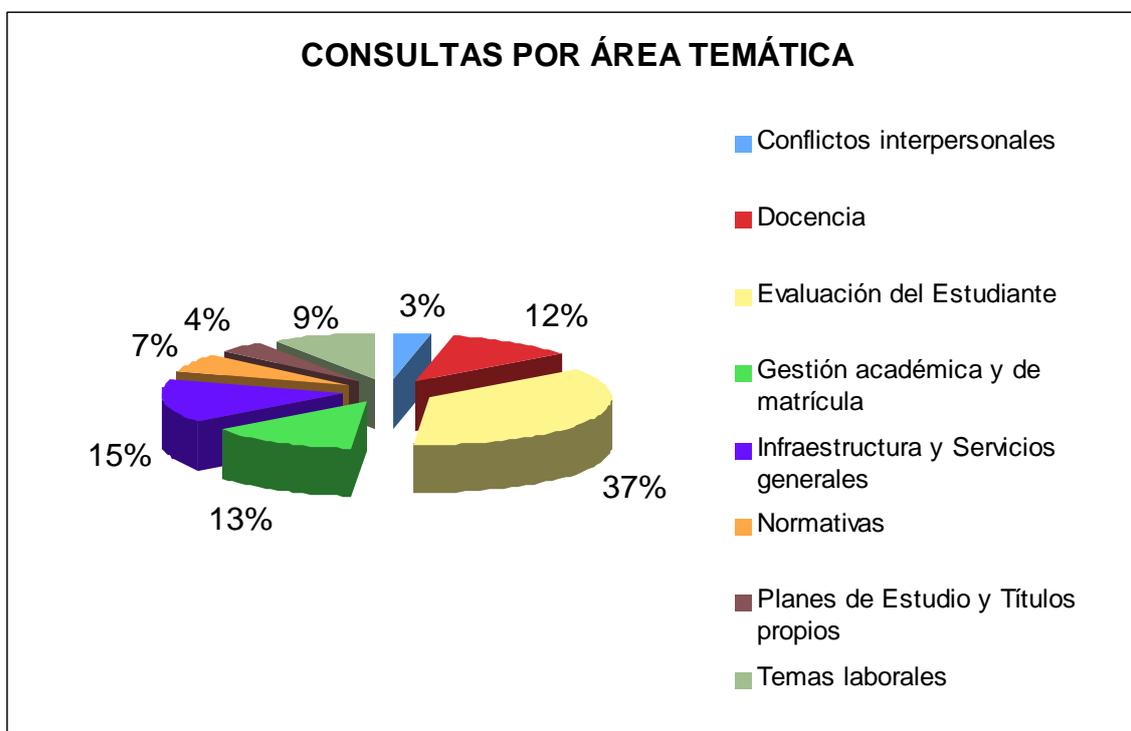
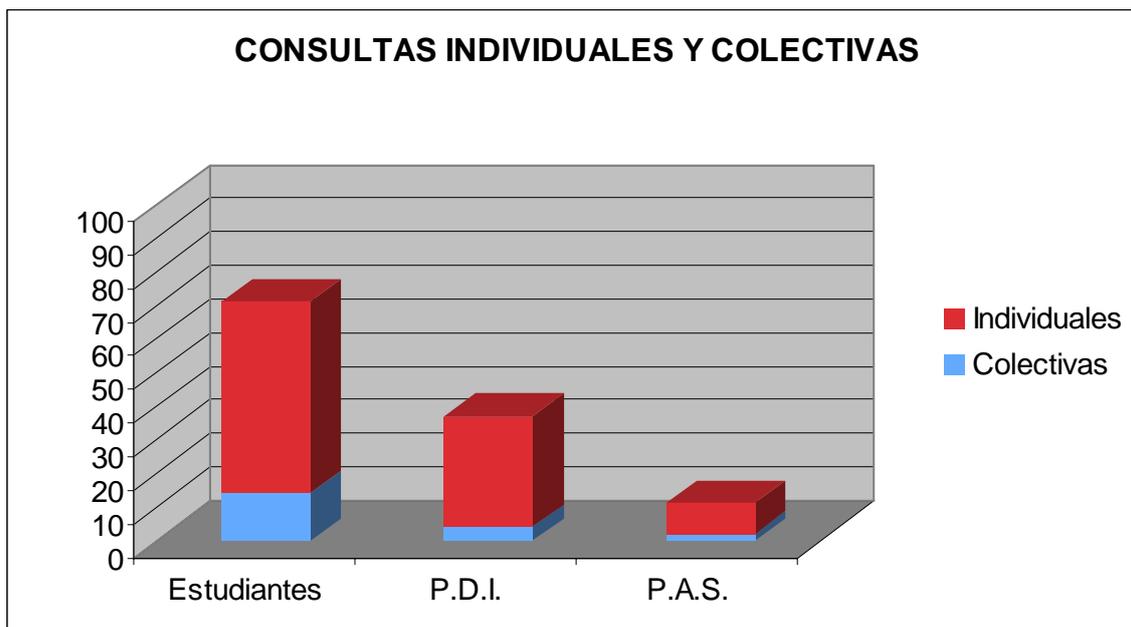
1. Curso 2008-2009



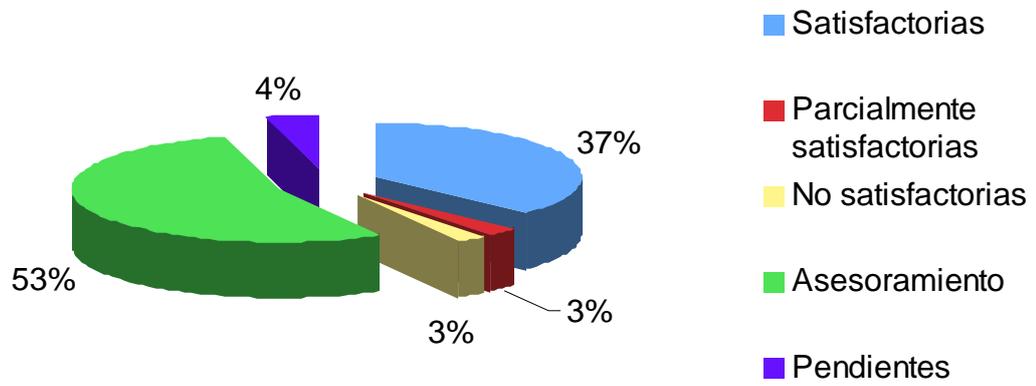




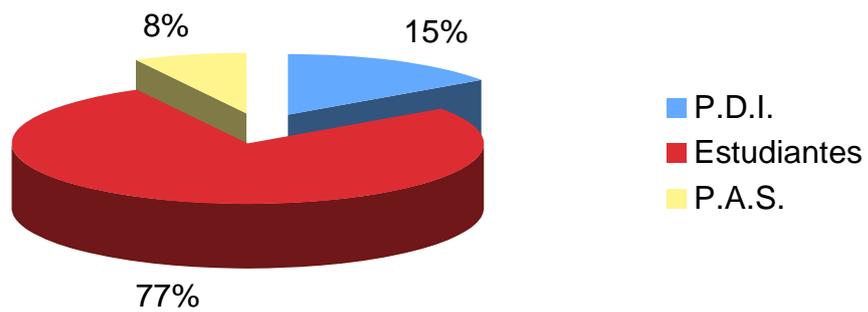


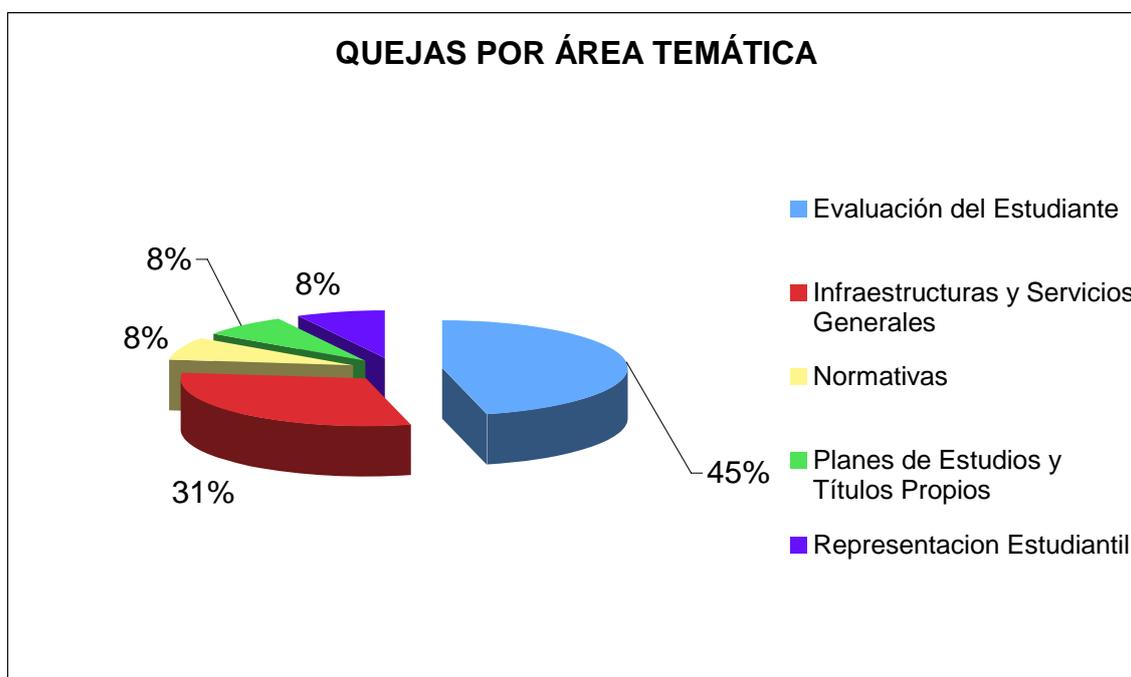
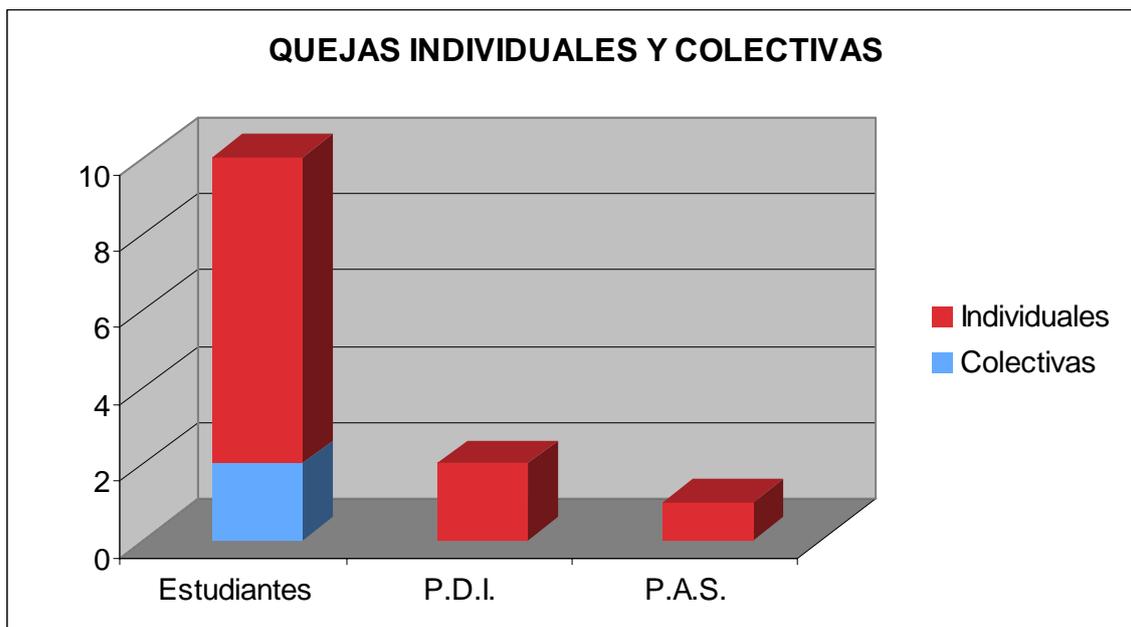


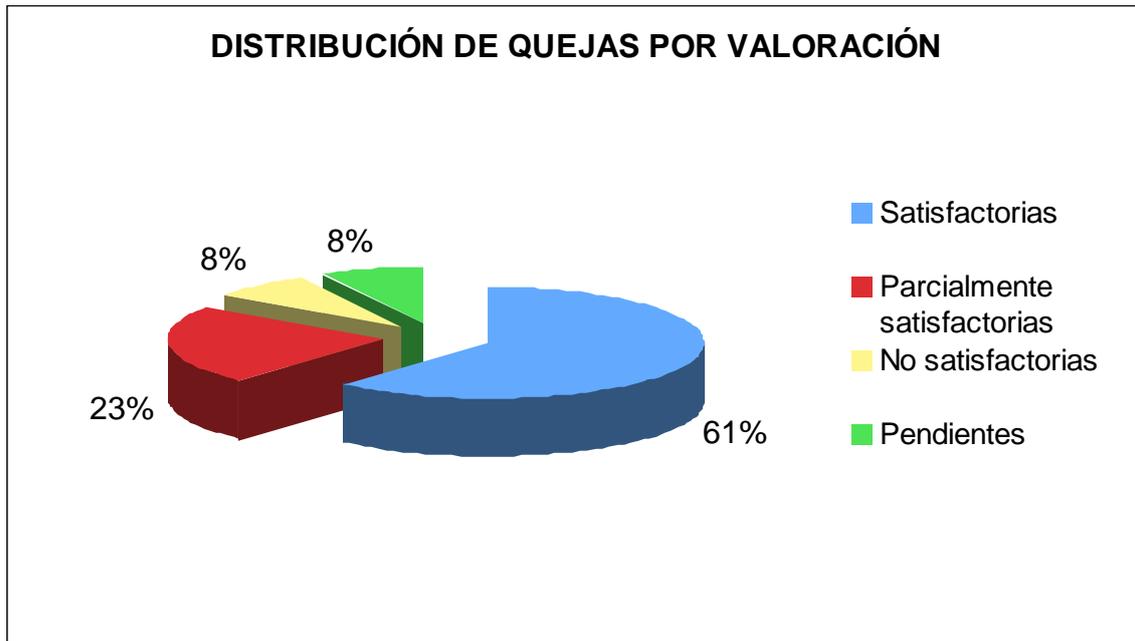
DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS POR VALORACIÓN



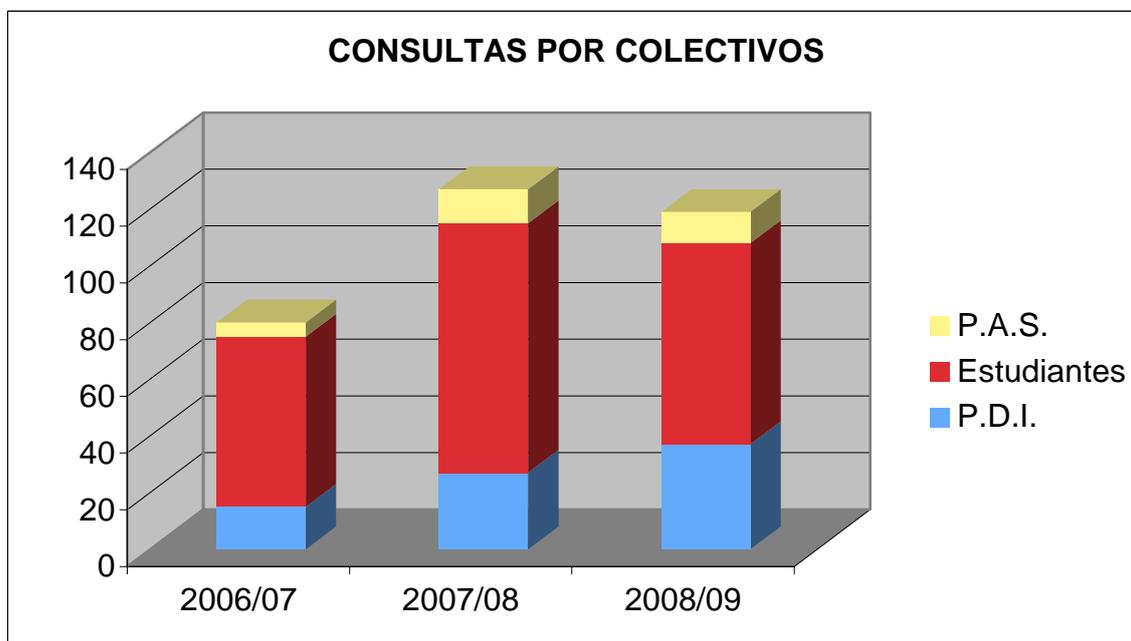
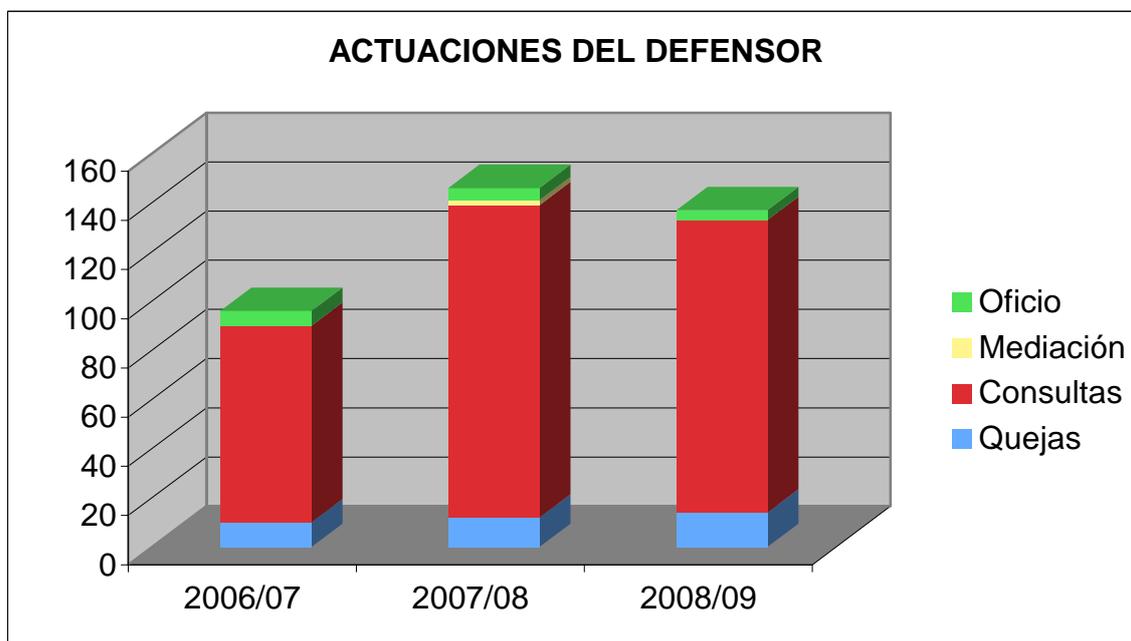
QUEJAS POR COLECTIVOS

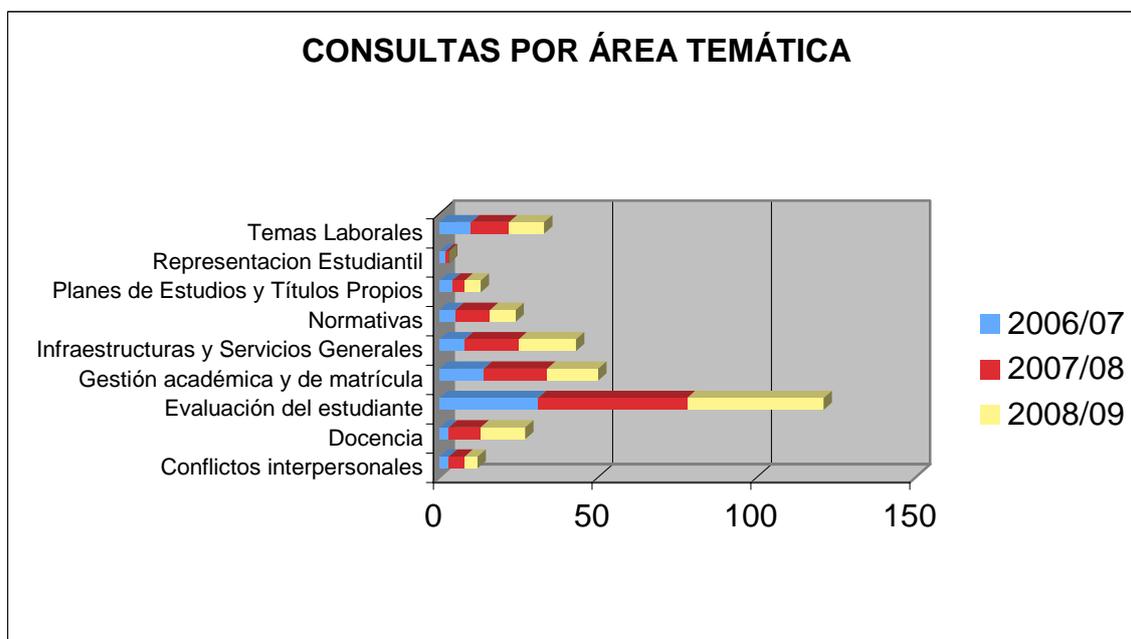
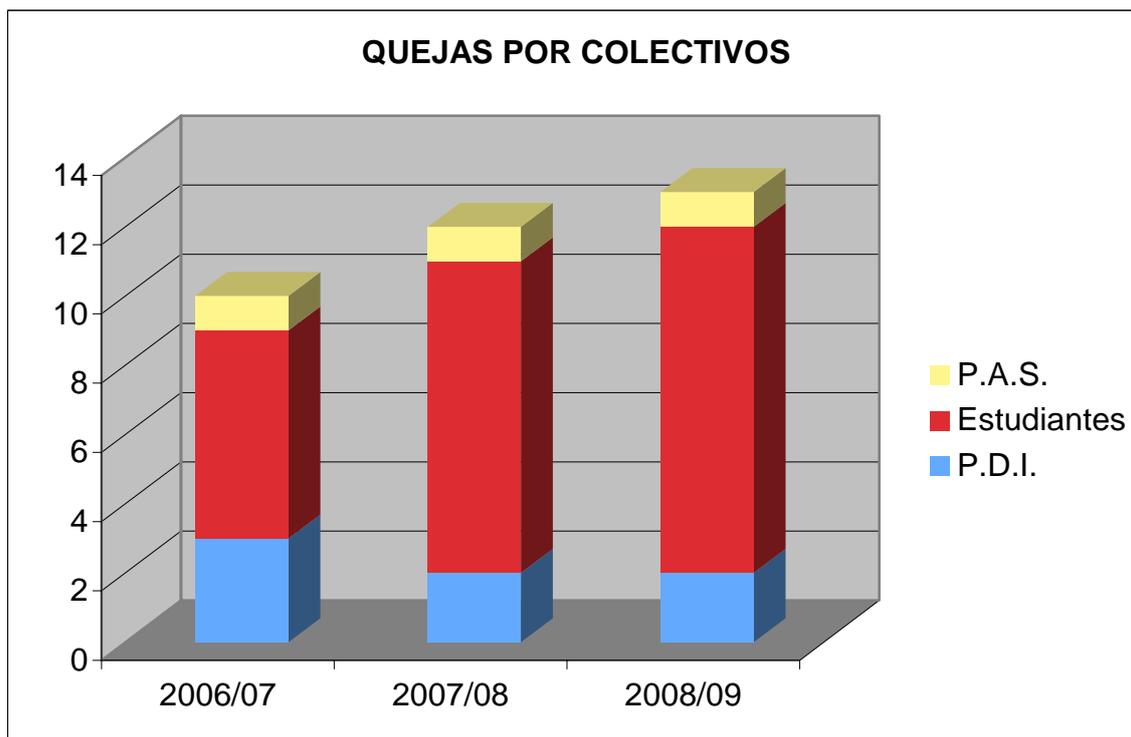


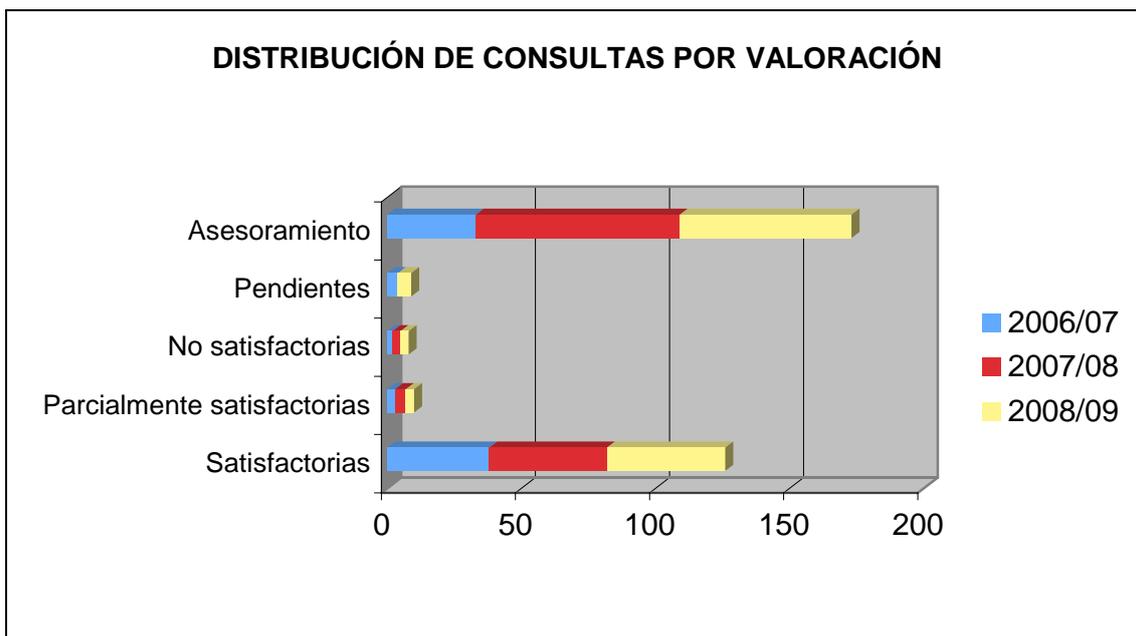
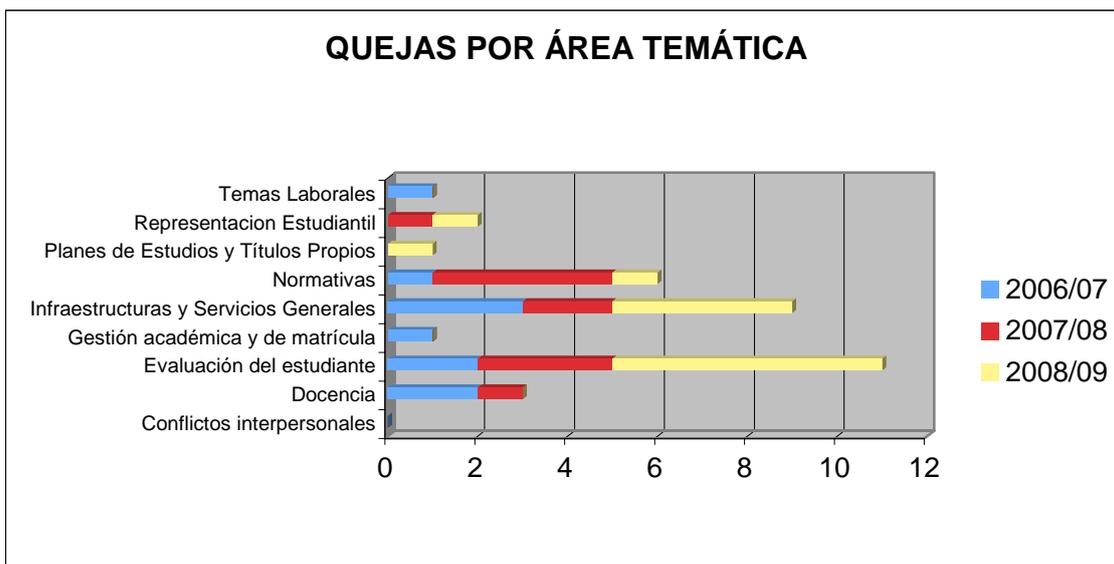


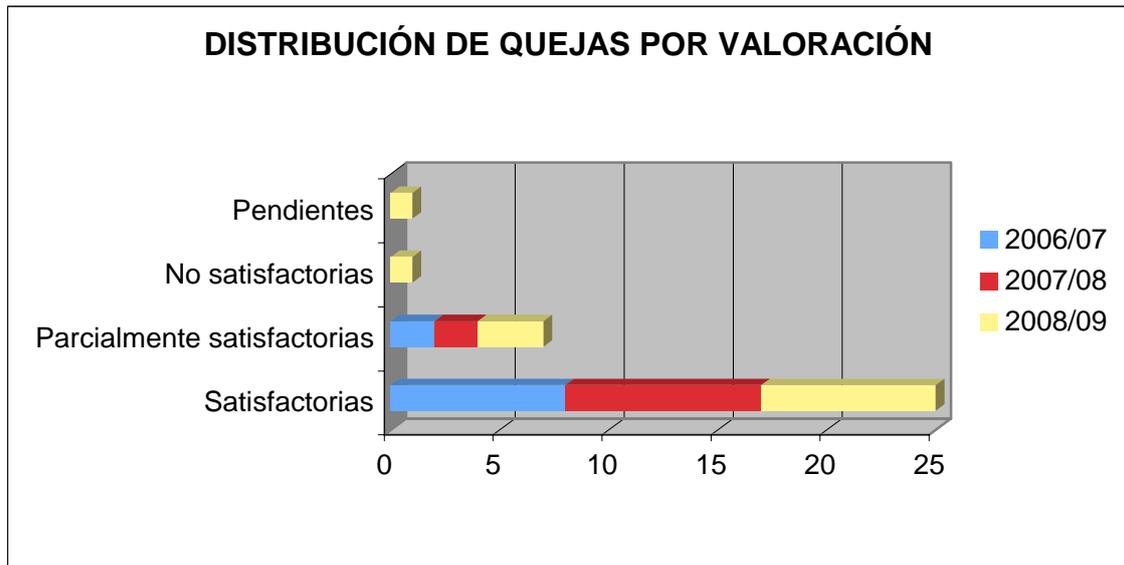


2. Cuadros comparativos por cursos académicos.











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/>