



UNIVERSIDAD
DE LA RIOJA

MEMORIA DE ACTIVIDADES DEL

Defensor *del* Universitario

CURSO 2009-10

(1 DE OCTUBRE DE 2009/31 DE AGOSTO DE 2010)

ÍNDICE

Presentación	1
I. La Oficina del Defensor del Universitario	5
1. Medios humanos y materiales	5
2. Acciones de difusión	5
3. Evaluación	6
II. Actuaciones del Defensor del Universitario durante el curso 2009-2010	7
1. Consultas	7
2. Quejas	11
3. Mediación	12
4. Expedientes de Oficio.	13
5. Informes.....	15
III. Esquema global de funcionamiento de la Institución	17
IV. Relaciones institucionales externas.....	18
V. Recomendaciones para la mejora de los Servicios universitarios.....	19
VI. Resumen de datos	21
VII. Gráficos.....	22
1. Curso 2009-2010	
1.1 Miembros de la Comunidad universitaria	22
1.2 Actuaciones por origen	22
1.3 Distribución de actuaciones por género	23
1.4 Distribución de actuaciones por sectores y género.....	23
1.5 Actuaciones por tipo.....	24
1.6 Actuaciones mensualizadas.....	24
1.7 Consultas por colectivo	25
1.8 Consultas individuales y colectivas	25
1.9 Consultas por área temática	26
1.10 Distribución de consultas por valoración de resultados	26
1.11 Quejas por colectivo	27
1.12 Quejas individuales y colectivas.....	27
1.13 Quejas por área temática	28
1.14 Distribución de Quejas por valoración de resultados	28
2. Cuadros comparativos por cursos académicos	
2.1 Actuaciones del Defensor	29
2.2 Tipología de consultas	29
2.3 Consultas por colectivo	30
2.4 Quejas por colectivo.....	30
2.5 Distribución de Consultas por valoración de resultados.....	31
2.6 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 2009-2010, 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.

En grandes líneas, de la actuación del Defensor del Universitario durante el curso 2009-2010, pueden destacarse los siguientes aspectos:

En primer lugar, los expedientes de Consulta se han incrementado casi un 28% respecto al curso 2008-2009, 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 propia de las mismas (ubicación de las cuestiones planteadas en el ámbito de los derechos y deberes existentes, conexión con las actuaciones de los diferentes órganos de la Universidad, con las normativas vigentes y, en su caso, con las vías de garantía disponibles). Teniendo en cuenta estas dos grandes modalidades de Consulta, resulta interesante señalar también que, durante el curso 2009-2010, se ha acentuado notablemente una tendencia ya observada en Memorias anteriores de descenso de 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 sentido inverso, sin embargo, la puesta en marcha de las nuevas titulaciones adaptadas al EEES y, por ende, la transformación que ello ha requerido de muchos procesos académicos ha tenido en la Institución a la que represento una especial incidencia en su faceta de asesoramiento e información al usuario. La Oficina del Defensor ha sido, en este sentido, destino de muchas solicitudes de información o asesoramiento referidas al nuevo marco académico, pero ajenas en principio a su cometido esencial, ya que en ellas no se hallaba en juego la garantía de derechos o el correcto funcionamiento universitario. Las mismas, por tanto, no han dado lugar a la apertura de expediente alguno, ya que la actuación en estos casos se ha limitado a dar información general o a la remisión del

usuario a los órganos competentes. En cualquier caso, ello parece reforzar la idea de la necesidad de mejorar y ampliar los canales de información para el curso que viene, aspecto éste al que justamente aludiré en el apartado de recomendaciones de esta Memoria.

En segundo lugar, el número de Quejas formalizadas se mantiene en las mismas cifras que el curso 2008-2009. Cabe destacar además que, en una ocasión, 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 plenos 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, ya sea a través de las tradicionales fichas de cada asignatura, ya sea mediante las guías docentes de Grado y Máster.

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 y matrícula. La presentación de Quejas, sin embargo, presenta a este respecto un mayor grado de estabilidad.

Y 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. Con todo, es destacable también el incremento producido respecto a cursos anteriores de las cuestiones relativas a la gestión académica y de matrícula, lo que cabe entender si nuevamente se trae a colación la implantación de los nuevos estudios.

Por lo demás, con la Memoria del curso 2009-2010 se cierra el mandato de 4 años que en su día el Claustro de la Universidad de La Rioja me encomendó, en lo que, a su vez, ha constituido el primer período de actuación de esta Institución en nuestra Universidad.

Así las cosas, parece conveniente aprovechar el marco de esta Memoria para realizar, a modo de recapitulación, algunas consideraciones generales sobre estos cuatros primeros cursos académicos de vida del Defensor del Universitario.

Pues bien, examinando estos cuatro años cabe observar, en primer lugar, la notable, a mi juicio, interiorización de la figura del Defensor en nuestra comunidad universitaria. En el inicio de su andadura, al margen de la aprobación de su marco normativo de referencia —su Reglamento—, de la designación de un Defensor por el Claustro y de la dotación y organización de la Oficina del Defensor, su implantación efectiva requería de una labor constante de difusión e información sobre su papel, ámbito de actuación y servicios que podía prestar a los miembros de la comunidad universitaria. Y ello, en efecto, fue un factor determinante de la actuación del Defensor durante el curso 2006-2007. Tras él, los datos cuantitativos y la entidad de los asuntos planteados, justificaban cualificar la Memoria del curso 2007-2008 como la de la consolidación de la Institución, llegando así, en esta tendencia, a poder calificar la Memoria del curso 2008-2009, como la de la estabilización de la Institución.

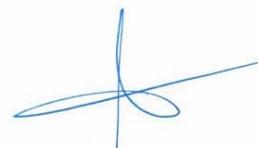
La presente Memoria viene a confirmar todo ello. Tal y como se observaba ya en el curso 2008-2009, un repaso de lo que ha sido el curso 2009-2010, creo confirma plenamente que la figura del Defensor ha pasado de ser una novedad, más o menos entendida, a integrarse en la cotidianidad de la Universidad de La Rioja. Su intervención, y creo que ello es algo muy importante de cara a su eficacia, se ha convertido en algo normal y ordinario. En definitiva, el Defensor forma parte ya del desenvolvimiento diario de la vida universitaria riojana. Y es justamente en esa dinámica donde la Institución puede desplegar su cota máxima de utilidad y servicio al campus.

En segundo lugar, dada la carencia de facultades ejecutivas de los Defensores, la referida utilidad o eficacia de esta Institución no es posible sin contar a su vez con la leal colaboración y confianza de todos los sectores y miembros de la comunidad universitaria. Pues bien, me atrevo a decir que, en la Universidad de La Rioja, estudiantes, PDI y PAS han realizado un notable esfuerzo por facilitar su labor a lo largo de estos cuatro años, y de igual forma, los diversos Órganos de Gobierno y Servicios universitarios han brindado, casi sin excepción, su cooperación en todo aquello que se les ha solicitado desde la defensoría universitaria.

Por último, si se examinan los resultados obtenidos estos años, mi percepción global, es de carácter positivo. En general se ha llegado a una solución satisfactoria de un buen número de las cuestiones planteadas o se han sentado las bases para su mejora o su progresiva o próxima solución. Los Defensores no pueden obviamente resolver todos los problemas que aquejan a la Universidad, ni lograr un arreglo óptimo para todas las partes de cuantos conflictos y problemáticas se le plantean, pero, al menos, su intervención suscita una toma de conciencia y un control de carencias, disfunciones o aspectos mejorables que, de otra forma, resultan mucho más difíciles de evidenciar. En este sentido, 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. Y ello desde el convencimiento —y, por qué no decirlo, desde una cierta frustración— de que, si bien en algunos supuestos no se ha llegado a una solución plenamente satisfactoria para un usuario concreto, la intervención de la Institución propiciaba establecer los mecanismos o

modificaciones oportunas para su resolución o mejora en hipótesis similares futuras. De hecho, como saben, la esencia de la figura de los Defensores es precisamente actuar por la mejora general de la calidad universitaria.

Para terminar esta presentación, tal y como he realizado en Memorias anteriores, debo nuevamente agradecer a estudiantes, PDI y PAS, así como a los diversos Órganos de Gobierno y Servicios universitarios su colaboración a lo largo del curso pasado. Asimismo, aunque mi labor no ha pretendido fiscalizar a nadie, sino por el contrario ha tratado siempre de encontrar, desde la responsabilidad y teniendo en cuenta todas sus implicaciones, soluciones justas y eficaces a los problemas concretos planteados o recomendar cambios o acciones de futuro que mejoren la calidad de nuestra Universidad, con seguridad, en el desarrollo de mis actuaciones durante el curso pasado, he podido violentar, molestar, incluso ofender a algunas personas; debo por tanto reiterar, de forma especial en esta mi última memoria, 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 2010 ha contado con una dotación presupuestaria global de 6.000 Euros de acuerdo al siguiente desglose:

2 Gastos corrientes				5200
22	Material, suministros y otros			2200
220	Material no inventariable		600	
220.00	Material de oficina y otro ordinario no inventariable	600		
222	Comunicaciones		800	
222.00	Comunicaciones telefónicas	800		
226	Gastos diversos		800	
226.01	Atenciones protocolarias representativas	800		
23	Indemnizaciones por razón del servicio			3000
230	Dietas		1500	
230.00	Dietas	1500		
231	Locomoción		1500	
231.00	Locomoción	1500		
6 Inversiones reales				800
62	Inversión nueva asociada al funcionamiento operativo de los servicios			800
625	Inversión en mobiliario y enseres		--	
625.00	Equipamiento general mobiliario	--		
626	Inversión en equipos proceso informáticos		800	
626.00	Equipamiento general informático	8000		

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 2009-2010, 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 “Recomendaciones”. El acceso al mismo está limitado a los miembros de la comunidad universitaria. Su objetivo es facilitar la aplicación de lo previsto en el art. 29.3 del Reglamento del

Defensor del Universitario (“El Defensor del Universitario podrá publicar sus recomendaciones y sugerencias en un medio telemático únicamente accesible para la comunidad universitaria de la Universidad de La Rioja para general conocimiento y mayor eficacia”).

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.

Durante el curso 2009/2010, el número de visitas a la misma ha seguido la línea ascendente observada en cursos anteriores. (<http://www.unirioja.es/universidad/defensor>).

3ª Difusión de folletos informativos relativos a la Institución del Defensor del Universitario y a 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 2009-2010 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 2009-2010

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 2009 al 31 de julio de 2010 se han abierto 139 expedientes de Consulta.

EXPTE.	TEMA	FECHA
87/2009/C	Denegación de solicitud de convalidación.	01/10/2009
88/2009/C	Certificación de prácticas realizadas.	01/10/2009
89/2009/C	Sustitución durante el curso del profesor responsable.	01/10/2009
90/2009/C	Incumplimiento de los horarios de cierre de los edificios universitarios.	02/10/2009
91/2009/C	Flexibilización de los límites de plazas de nuevo ingreso.	02/10/2009
92/2009/C	Atención docente inadecuada.	02/10/2009
93/2009/C	Ampliación de horas de docencia de una asignatura en relación con la asignada en el plan de estudios.	05/10/2009
94/2009/C	Derechos de los estudiantes matriculados en asignaturas con docencia extinguida.	05/10/2009
95/2009/C	No realización de la revisión de calificaciones por parte del prof. responsable y apertura del procedimiento art.21 EE.	06/10/2009
96/2009/C	Extinción de planes e itinerarios curriculares.	06/10/2009
97/2009/C	Solicitud de convalidación y convocatoria adelantada de diciembre.	08/10/2009
98/2009/C	Publicación de calificaciones 5 días antes de la fecha de entrega de actas.	08/10/2009
99/2009/C	Normativa de permanencia en estudios universitarios oficiales regulados por el R.D. 1393/2007.	16/10/2009
100/2009/C	Aulas virtuales de las asignaturas de primer curso de planes de estudios en extinción.	26/10/2009

101/2009/C	Traslado expediente y matrícula en planes de estudios en extinción.	29/10/2009
102/2009/C	Derecho del estudiante a la devolución de trabajos.	29/10/2009
103/2009/C	Responsabilidades penales: incompetencia de la UR.	03/11/2009
104/2009/C	Inadmisión a un Postgrado.	04/11/2009
105/2009/C	Impartición de docencia por persona sin vinculación contractual con la UR.	05/11/2009
106/2009/C	Contratos del art. 83 de la LOU (OTRI).	16/11/2009
107/2009/C	No cumplimiento de la Normativa de Permanencia.	17/11/2009
108/2009/C	Régimen de las tutorías personalizadas o curriculares.	18/11/2009
109/2009/C	Procedimiento de cambio o adaptación del puesto de trabajo por motivos psicofísicos del personal universitario.	20/11/2009
110/2009/C	Funcionamiento del programa Docencia en la titulación de Enfermería.	20/11/2009
111/2009/C	Protocolo de prevención de conflictos en el entorno de trabajo.	20/11/2009
112/2009/C	Admisión al Máster en Derecho y Libertades Fundamentales.	25/11/2009
113/2009/C	Inadecuación de la aplicación informática de matrícula con los requisitos de permanencia.	01/12/2009
114/2009/C	Medidas para el mantenimiento del orden en las aulas de informática.	09/12/2009
115/2009/C	Evaluación continua en asignaturas de primero que han comenzado su proceso de extinción.	09/12/2009
116/2009/C	Regulación de la prueba de acceso a la UR para mayores de 25 años y de 45 años.	10/12/2009
117/2009/C	Determinación del responsable en asignaturas compartidas por varios profesores o áreas de conocimiento.	16/12/2009
118/2009/C	Desarrollo adecuado de la actividad docente.	17/12/2009
119/2009/C	Convalidación de complementos de formación de Historia y Ciencias de la Música.	29/12/2009
120/2009/C	Trato personal inadecuado a un usuario de la biblioteca.	29/12/2009
01/2010/C	Colegiación de Abogado y Procurador y plazos de solicitud y resolución de la evaluación por compensación.	12/01/2010
02/2010/C	Adaptación a Grado.	12/01/2010
03/2010/C	Comportamiento inadecuado de un estudiante.	13/01/2010
05/2010/C	Renuncia voluntaria a una plaza de movilidad internacional por causa de fuerza mayor.	14/01/2010
06/2010/C	Pruebas selectivas para la provisión de plazas vacantes. Derechos de los afectados.	18/01/2010
07/2010/C	Aplicación defectuosa de la normativa de Alumno visitante.	18/01/2010
08/2010/C	Denegación de Beca.	18/01/2010
04/2010/C	Apertura de expedientes disciplinarios. Derechos de los afectados.	19/01/2010
09/2010/C	Calendario de prácticas en un Máster.	20/01/2010
10/2010/C	Error en acta de calificación.	20/01/2010
11/2010/C	Cumplimiento del sistema de evaluación previsto en la Guía Docente.	21/01/2010
12/2010/C	Disfunciones en los certificados del expediente académico.	25/01/2010
13/2010/C	Evaluación por compensación.	25/01/2010
14/2010/C	Renuncia a una Beca por causa mayor.	28/01/2010
15/2010/C	Aplicación del sistema de evaluación continua en planes antiguos.	29/01/2010

16/2010/C	Incumplimiento de criterios de evaluación.	01/02/2010
17/2010/C	Incumplimiento del deber de notificación.	01/02/2010
18/2010/C	Sugerencia de modificación de la Normativa de Evaluación por Compensación.	04/02/2010
19/2010/C	Sugerencia en relación con un Máster.	04/02/2010
20/2010/C	Realización fraudulenta de pruebas de evaluación.	05/02/2010
21/2010/C	Incumplimiento del art. 20 del Estatuto del Estudiante.	08/02/2010
22/2010/C	Incumplimiento de las obligaciones docentes.	08/02/2010
23/2010/C	Porcentajes de aprobados inferior al 10% de los estudiantes matriculados.	08/02/2010
24/2010/C	Falta de claridad de los criterios de evaluación.	09/02/2010
25/2010/C	Efectos del incumplimiento del horario de atención al estudiante.	09/02/2010
26/2010/C	Interpretación de los criterios de evaluación oficiales.	12/02/2010
27/2010/C	Cambios sucesivos de criterios de evaluación.	15/02/2010
28/2010/C	Conflicto interpersonal PDI.	15/02/2010
29/2010/C	Anulación de matrícula y exención de pago.	15/02/2010
30/2010/C	Criterio de afinidad del puesto en los baremos de concursos a plazas vacantes.	17/02/2010
31/2010/C	Adopción de medidas provisionales con ocasión de la incoación de un expte. disciplinario.	17/02/2010
32/2010/C	Modificación de un calendario electoral.	17/02/2010
33/2010/C	Ejecución de pagos en becas de movilidad internacional.	17/02/2010
34/2010/C	Climatización de las aulas en el horario de 19 a 22 horas.	17/02/2010
35/2010/C	Consecuencias de la demora en la resolución de solicitudes de convalidación.	22/02/2010
36/2010/C	Titulaciones con grupo de mañana y tarde: solicitudes de cambio.	22/02/2010
37/2010/C	Servicios universitarios de atención psicológica.	23/02/2010
38/2010/C	Lesión de la autonomía docente.	23/02/2010
39/2010/C	Retrasos en los pagos de becas de movilidad internacional.	24/02/2010
40/2010/C	Calificaciones de las asignaturas de grado.	25/02/2010
41/2010/C	Impartición de docencia defectuosa.	25/02/2010
42/2010/C	Practicum: renuncia voluntaria y solicitud de cambio de centro asignado.	25/02/2010
43/2010/C	Requisitos para cursar Practicum.	01/03/2010
44/2010/C	Incompatibilidad de horarios.	02/03/2010
45/2010/C	Seguimiento y control de la calidad de los títulos de Grado.	04/03/2010
46/2010/C	No sustitución de un profesor de baja médica: suspensión de las clases.	09/03/2010
47/2010/C	Pérdida de clase por causa de licencia del profesor por actividades de investigación.	09/03/2010
48/2010/C	Exigencia de complementos de formación de la titulación de Ciencias de la Música en supuestos de acreditada experiencia profesional.	10/03/2010
49/2010/C	Convalidación de troncalidad de origen por complementos de formación de Ciencias del Trabajo.	11/03/2010
50/2010/C	Coincidencia de fechas de exámenes.	15/03/2010
51/2010/C	Efectos del cierre de expediente.	15/03/2010
52/2010/C	Deber de confidencialidad de los profesores en relación con las circunstancias y situaciones académicas de sus estudiantes.	16/03/2010

53/2010/C	Criterio de acumulación en el reconocimiento de créditos ECTS.	17/03/2010
54/2010/C	Eventual discriminación en la resolución de solicitudes de convalidación.	22/03/2010
55/2010/C	Derecho al cambio de fecha de un examen por causa justificada: límites temporales.	22/03/2010
56/2010/C	Error en el cese y liquidación de un contrato temporal de PDI.	26/03/2010
57/2010/C	Inactividad de la Administración en un procedimiento.	26/03/2010
58/2010/C	Acceso a los estudios de Doctorado de Diplomados en el marco del RD 1393/2007.	05/04/2010
59/2010/C	Fiestas universitarias.	05/04/2010
60/2010/C	Actividades de evaluación de carácter irrecuperable en licenciaturas y diplomaturas.	12/04/2010
61/2010/C	Conflicto interpersonal.	12/04/2010
62/2010/C	Homologación de títulos extranjeros y acceso al doctorado.	12/04/2010
63/2010/C	Recusación por interés personal.	13/04/2010
64/2010/C	Recusación por enemistad manifiesta.	14/04/2010
65/2010/C	Ámbito de libertad docente en la determinación de los criterios de evaluación.	16/04/2010
66/2010/C	Falta de veracidad de los hechos alegados en una solicitud de recusación.	20/04/2010
67/2010/C	Realización de prácticas externas fuera del período habilitado.	22/04/2010
68/2010/C	Rechazo de la solicitud de concreción de criterios de evaluación.	22/04/2010
69/2010/C	2ª convocatoria de Becas Erasmus: disfunciones.	29/04/2010
70/2010/C	Borrador del procedimiento solicitud reconocimiento y transferencia de créditos.	03/05/2010
71/2010/C	Sugerencia de mejora de la información disponible en la Web: estudios de grado y postgrado.	04/05/2010
72/2010/C	Calificación de Máster.	06/05/2010
73/2010/C	Concentración de docencia en un cuatrimestre en supuestos de baja médica.	12/05/2010
74/2010/C	Acceso de los padres a datos académicos de los hijos.	17/05/2010
75/2010/C	Borrador normas admisión y matrícula 2010-2011.	19/05/2010
76/2010/C	Disponibilidad de los contenidos en el aula virtual.	19/05/2010
77/2010/C	Obligatoriedad de realizar las prácticas en empresas en un período ininterrumpido.	24/05/2010
78/2010/C	Disciplina en el aula.	25/05/2010
79/2010/C	Competencia para la determinación del perfil en convocatorias de plazas de PDI.	26/05/2010
80/2010/C	Límites administrativos de la facultad de revisión de una resolución de convalidación.	27/05/2010
81/2010/C	Convocatoria de huelga: servicios mínimos y exámenes.	01/06/2010
82/2010/C	Adelanto de convocatoria al mes de diciembre en asignaturas de Máster.	02/06/2010
83/2010/C	Inadmisión de solicitud de revisión del art. 21 de Estatuto del Estudiante.	07/06/2010
84/2010/C	Fijación de la fecha de revisión de examen: obligatoriedad de ajustarse a lo previsto en el art. 20.1 del Estatuto del Estudiante.	14/06/2010

85/2010/C	Acreditación del nivel B1 en una lengua extranjera para el acceso al Máster habilitante de profesorado.	15/06/2010
86/2010/C	Garantía del derecho del estudiante a las tutorías: tutorías on line.	15/06/2010
87/2010/C	Baremo concurso-oposición.	15/06/2010
88/2010/C	Flexibilización de plazos de entrega de trabajos de los estudiantes.	16/06/2010
89/2010/C	Revisión de Exámenes en asignaturas del G 9.	17/06/2010
90/2010/C	Legalización o apostilla del título de doctorado.	21/06/2010
91/2010/C	Revisión de exámenes ante el profesor por o con personas distintas al estudiante afectado.	21/06/2010
92/2010/C	Adaptación del calendario académico 2009/2010.	23/06/2010
93/2010/C	Aplicación de los criterios de evaluación establecidos.	23/06/2010
94/2010/C	Complemento de formación presencial.	28/06/2010
95/2010/C	Calificaciones y datos personales.	01/07/2010
96/2010/C	Derecho a 2ª convocatoria de evaluación (licenciatura).	01/07/2010
97/2010/C	Incomparecencia del profesor a un examen.	02/07/2010
98/2010/C	Derecho al conocimiento anticipado de los planes docentes	12/07/2010
99/2010/C	Transcendencia de las evaluaciones docentes en la renovación y contratación del PDI.	13/07/2010
100/2010/C	Calendario oficial de exámenes.	14/07/2010
101/2010/C	Actuación de un tribunal de 5ª y 6ª convocatoria.	16/07/2010
102/2010/C	Inadecuación del calendario de exámenes de las titulaciones on line.	19/07/2010
103/2010/C	Retraso en la publicación de las fechas de examen del curso 2010-2011.	21/07/2010
104/2010/C	Incumplimiento del plazo previsto para fijar el acto de revisión de examen ante el profesor.	21/07/2010
105/2010/C	Admisión de estudiantes de anteriores ordenaciones a estudios de Grado.	21/07/2010

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 2009 al 31 de julio de 2010 se han abierto 14 expedientes de Queja.

EXPTE.	TEMA	FECHA
12/2009/Q	Inadmisión a un Postgrado.	06/11/2009
13/2009/Q	Criterios de evaluación en la convocatoria adelantada de Diciembre.	01/12/2009
14/2009/Q	Error en la calificación de un examen.	22/12/2009
01/2010/Q	Adaptaciones a Grado de las anteriores titulaciones.	14/01/2010
02/2010/Q	Servicios OTRI-FUR.	20/01/2010
03/2010/Q	Régimen docente y sistema de evaluación de una asignatura.	25/01/2010
04/2010/Q	Realización fraudulenta de pruebas de evaluación.	08/02/2010
05/2010/Q	Ejecución de pagos en becas de movilidad internacional.	24/02/2010
06/2010/Q	Recuperación de las prácticas en 2ª convocatoria.	02/03/2010
07/2010/Q	Adscripción a un puesto de trabajo.	16/03/2010
08/2010/Q	Régimen docente y sistema de evaluación de una asignatura.	17/03/2010
09/2010/Q	Régimen docente y sistema de evaluación de una asignatura	05/04/2010
10/2010/Q	Rectificación de oficio de una resolución de convalidación	01/06/2010
11/2010/Q	Horarios de Grado: grupo de tarde	15/07/2010

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 2009-2010 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.

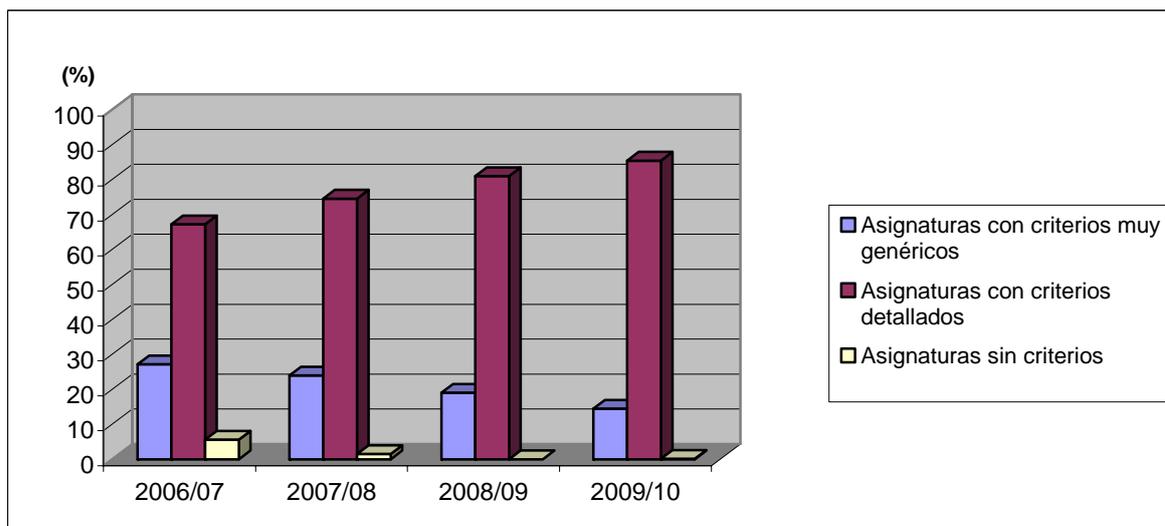
Del 1 de octubre de 2009 al 31 de julio de 2010 se han abierto 7 expedientes de Oficio.

EXPTE.	TEMA	FECHA
02/2009/OF	Becas de colaboración.	01/10/2009
03/2009/OF	Guías docentes de las asignaturas de primer curso de las titulaciones en período de extinción.	05/10/2009
04/2009/OF	Implementación en la UR de la L.O. 3/2007 de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.	21/10/2009
05/2009/OF	Actualización de las fichas de las asignaturas de la titulación de Ciencias del Trabajo.	02/12/2009
06/2009/OF	Tutorías personalizadas o curriculares.	11/12/2009
07/2009/OF	Cumplimiento de la obligación de publicación de los criterios de evaluación art. 14.1 del Estatuto del Estudiante. Curso 2009-2010.	14/12/2009
01/2010/OF	Guías docentes de Grado. Curso 2009-2010.	27/01/2010

De todos ellos cabe destacar aquí el expediente sobre “Cumplimiento de la obligación de publicación de los criterios de evaluación”.

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

	2006-07	2007-08	2008-09	2009-10
Nº de Asignaturas examinadas	1012	1010	993	836
Asignaturas con criterios muy genéricos	27,17 (%)	23,96 (%)	19,03 (%)	14,47 (%)
Asignaturas con criterios detallados	67,19 (%)	74,55 (%)	80,96 (%)	85,40 (%)
Asignaturas sin criterios	5,63 (%)	1,48 (%)	0	0,11 (%)



FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

	2006-2007 (%)	2007-2008 (%)	2008-2009 (%)	2009-2010 (%)
Asignaturas con criterios muy genéricos	26,82	21,13	16,80	13,13
Asignaturas con criterios detallados	56,09	76,42	83,19	86,86
Asignaturas sin criterios	17,07	2,43	--	--

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

	2006-2007 (%)	2007-2008 (%)	2008-2009 (%)	2009-2010 (%)
Asignaturas con criterios muy genéricos	29	28,57	21,64	17,10
Asignaturas con criterios detallados	66	70,40	78,35	82,89
Asignaturas sin criterios	4	1,02	--	--

ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

	2006-2007 (%)	2007-2008 (%)	2008-2009 (%)	2009-2010 (%)
Asignaturas con criterios muy genéricos	30,81	34,59	30,71	26,58
Asignaturas con criterios detallados	62,89	62,26	69,28	73,41
Asignaturas sin criterios	6,28	3,14	--	--

FACULTAD DE CIENCIAS, ESTUDIOS AGROALIMENTARIOS E INFORMÁTICA

	2006-2007 (%)	2007-2008 (%)	2008-2009 (%)	2009-2010 (%)
Asignaturas con criterios muy genéricos	40,24	31,70	22,67	17,67
Asignaturas con criterios detallados	54,26	66,46	77,32	81,89
Asignaturas sin criterios	5,48	1,82	--	0,004

FACULTAD DE LETRAS Y DE LA EDUCACIÓN

	2006-2007 (%)	2007-2008 (%)	2008-2009 (%)	2009-2010 (%)
Asignaturas con criterios muy genéricos	19,09	15,91	11,93	04,42
Asignaturas con criterios detallados	78,51	83,81	88,06	95,57
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 trae 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.

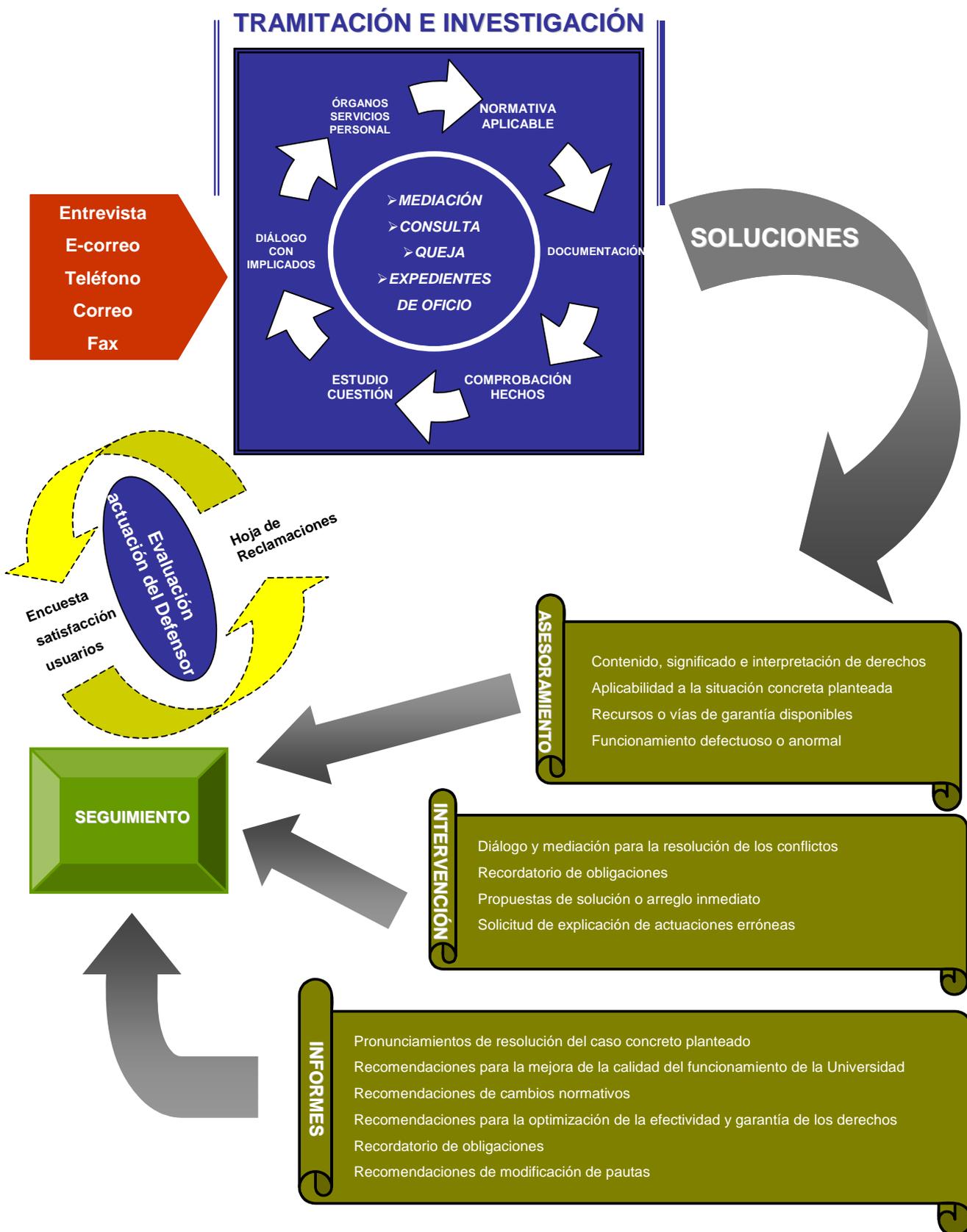
Los Informes son remitidos a todos los involucrados o afectados directamente por los mismos, estando obligadas las autoridades universitarias a responder por escrito en un plazo máximo de treinta días. Formuladas las recomendaciones, si dentro de un plazo razonable no se produce una medida adecuada por 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 2009 al 31 de julio de 2010 se han realizado 38 Informes. En los mismos, al margen de pronunciamientos o sugerencias relativas al caso concreto, se han incluido 22 recomendaciones de carácter general y se han trasladado 9 propuestas de modificación de normativa.

FECHA	TEMA
06/10/2009	Acceso a titulaciones en extinción.
14/10/2009	Régimen tributario de las becas de colaboración.
21/10/2009	Fichas de las asignaturas de primer curso de las 13 titulaciones que comienzan su período de extinción en el curso 2009/10.
06/11/2009	Mantenimiento del orden y utilización adecuada de las salas de informática.
10/11/2009	El incumplimiento del calendario académico y de la carga docente correspondiente a cada asignatura.
02/12/2009	Actualización de las fichas de las asignaturas de la titulación de Ciencias del Trabajo.
16/12/2009	Impartición de docencia en una asignatura por personas sin vinculación a la misma.
11/01/2010	Ámbito de aplicación de la calificación en actas de "No presentado".
13/01/2010	Criterios de evaluación y tipo de pruebas en el adelanto de convocatoria a diciembre.
18/01/2010	Proceso de admisión llevado a cabo en un postgrado universitario.

18/01/2010	Resolución de las solicitudes de adaptación de las titulaciones en extinción a los nuevos Grados.
26/01/2010	Aplicación del sistema de evaluación previsto en la guía docente.
10/02/2010	Protocolo para la prevención de situaciones de conflicto que puedan generar riesgos psicosociales en el entorno de trabajo del personal de administración y servicios de la UR.
11/02/2010	Realización fraudulenta de un examen.
15/02/2010	Traslado de sugerencia en relación con la labor social realizada por la Universidad de La Rioja.
16/02/2010	Guías docentes de Grado (Curso 2009/2010).
16/02/2010	Acoso Psicológico.
01/03/2010	Tutorías personalizadas o curriculares.
04/03/2010	Servicios OTRI-FUR.
08/03/2010	Nota media en los certificados académicos personales. Traslado de sugerencia.
17/03/2010	Seguimiento y control de la calidad de los títulos de Grado (Curso 2009/2010).
23/03/2010	Cumplimiento de la obligación de publicación de los criterios de evaluación del artículo 14.1 del Estatuto del Estudiante. Curso 2009/10.
12/04/2010	Derecho a segunda convocatoria de evaluación.
13/04/2010	Fiestas universitarias e instalación de "Barras".
22/04/2010	Ejecución de pagos en becas de movilidad internacional.
23/04/2010	Traslado de sugerencia en relación con la regulación de las solicitudes de cambio de grupo.
03/05/2010	Impartición de docencia defectuosa.
06/05/2010	Desacuerdo con la metodología docente aplicada.
11/05/2010	Reconocimiento y transferencia de créditos.
21/05/2010	Admisión y matrícula curso 2010/2011.
01/06/2010	Medidas "disciplinarias" en el aula.
02/06/2010	Convocatoria de huelga: servicios mínimos y exámenes.
14/06/2010	Reconocimiento de créditos del artículo 46.2i) de la LOU, por participación en actividades universitarias culturales, deportivas, de representación estudiantil, solidarias y de cooperación. Traslado de sugerencia.
21/06/2010	Rectificación de oficio de una resolución de convalidación.
22/06/2010	Tutorías on line: garantías para su efectividad.
05/07/2010	Delimitación de competencias estatutarias.
13/07/2010	Actualización de los planes docentes. Curso 2010/2011.
14/07/2010	Adscripción a un nuevo puesto de trabajo.

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 XII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios en la Universidad de Zaragoza los días 27, 28, 29 y 30 de octubre de 2009.

Durante el mismo se desarrollaron las siguientes Mesas/Talleres:

1. Conciliación de la vida académica, laboral y familiar
2. Discapacidad y adaptación curricular
3. TIC'S. Plataformas e-learning y derechos universitarios

B- Participación en el III Encuentro de Defensores Universitarios de las Universidades del Grupo G-9 (Santander, 25 de marzo de 2010).

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

1. El cupo que la ley establece para la integración de personas con discapacidad en las oposiciones a los cuerpos de profesorado.
2. Presencia del grupo G-9 en la Comisión Ejecutiva de la CEDU.
3. Conservación / destrucción de documentos de la Oficina del Defensor.
4. Temas comunes relativos a las asignaturas del Campus Virtual G-9.
5. Protocolo para casos de acoso laboral. Papel del Defensor.
6. Otros temas.

C- IX Seminario de Aspectos Jurídicos de la Gestión Universitaria (Logroño, 28 de mayo de 2010). Impartición, en su marco, de la conferencia "Derechos y deberes en el EEES: viejos y nuevos problemas jurídicos".

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 la calidad de los servicios 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 ese marco, desde la perspectiva de la tarea asumida por el Defensor, cabría plantear tres cuestiones en las que, a mi juicio, debe incidirse durante el curso 2010-2011.

1. Parece necesario un refuerzo de las acciones y mecanismos de información a los usuarios. Vaya por delante, que la puesta en marcha de una nueva estructura de titulaciones universitarias y el trascendente cambio metodológico ligado al crédito europeo por fuerza dificulta y hace ciertamente complejo lo anterior. A ello se une el hecho de que durante algunos años deberemos convivir con dos sistemas académicos diversos que llevan anudados diversos derechos y obligaciones. Y es verdad, también, que existen aspectos del proceso que exceden de la decisión del ámbito competencial de la UR, pero que condicionan claramente éste.

Con todo, la experiencia este curso evidencia que, tal y como era de esperar, un momento de cambio como el que estamos viviendo en la Universidad inevitablemente genera inseguridad e incertidumbres en todos los colectivos. Obliga a realizar ajustes en previsiones normativas o procedimientos establecidos que no se cohesionan bien con esa nueva estructura, origina aspectos o cuestiones que no se hallan todavía decididas, fijadas en todos sus términos o formalizadas oportunamente y su desenvolvimiento práctico hace aflorar efectos o consecuencias no previstas, de forma tal que el esmero y la excelencia en los canales y sistemas de información se convierten en objetivo prioritario, siendo el mejor antídoto de la inseguridad que todo ello puede acarrear. En esta línea, me permito señalar que el control estricto y puntual actualización de la información disponible en la Web institucional, por parte de todos sus responsables, resulta una herramienta esencial a dichos efectos.

2. La profunda transformación que estamos viviendo sin duda explica también la dificultad de observar en todos los casos un estricto cumplimiento de los plazos previstos en algunos procedimientos académicos. Más aún cuando, a la vez, se ha procedido a adaptar el tradicional calendario académico. Así y todo, venimos obligados a ello, al margen de que resulta esencial a la hora de valorar la calidad del servicio. A mi juicio, en este ámbito, dejando a un lado incidencias puntuales en otras actuaciones universitarias, cabría llamar la atención sobre dos procesos concretos: las convalidaciones, a las que ahora se suma el reconocimiento de créditos en enseñanzas de Grado y las adaptaciones a las mismas de las antiguas titulaciones, así como la disposición por parte de los estudiantes con

anterioridad al inicio de los plazos de matrícula de las fichas o guías docentes, los horarios y las fechas de examen. Dichos procesos son evidentemente muy complejos y en su consecución deben participar un considerable número de instancias, pero, a su vez, conviene también tener presente que los efectos nocivos que pueden generar en los afectados eventuales retrasos son también muy considerables.

3. Por último, una vez más, parece conveniente traer a colación en este apartado la cuestión de la correcta cumplimentación de los criterios de evaluación de Licenciaturas y Diplomaturas. La misma, dada su trascendencia y conflictividad, ha motivado una atención específica y continuada por parte del Defensor del Universitario y lo cierto es que a este respecto se ha ido poniendo de relieve una mejora constante. A salvo así de excepciones marginales, cada curso se hallan disponibles en la Web las fichas de todas las asignaturas en las que se incluye su sistema de evaluación. Es constatable también que se ha mejorado a lo largo de estos últimos años su grado de especificación. No obstante, a pesar de todo, 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. Más aún, en una situación en la que, al hilo de la extinción de la docencia presencial en las antiguas titulaciones, la información aportada por ficha de la asignatura publicada en la Web institucional adquiere máxima relevancia.

VI. RESUMEN DE DATOS**ACTUACIONES**

Consultas	139
Quejas	14
Oficio	7

CONSULTAS POR ORIGEN

	Individual	Colectiva	TOTALES
Estudiantes	71	19	90
PDI	32	10	42
PAS	7	0	7
	110	29	139

CONSULTAS POR TIPO

Asesoramiento	66
Intervenciones	73

CONSULTA POR ÁREA TEMÁTICA

Conflictos interpersonales	8
Docencia	22
Evaluación del estudiante	36
Gestión académica y de matrícula	31
Infraestructuras y Servicios generales	10
Normativas	14
Planes de Estudios y Títulos Propios	3
Representación estudiantil	0
Temas laborales	7

QUEJAS POR ORIGEN

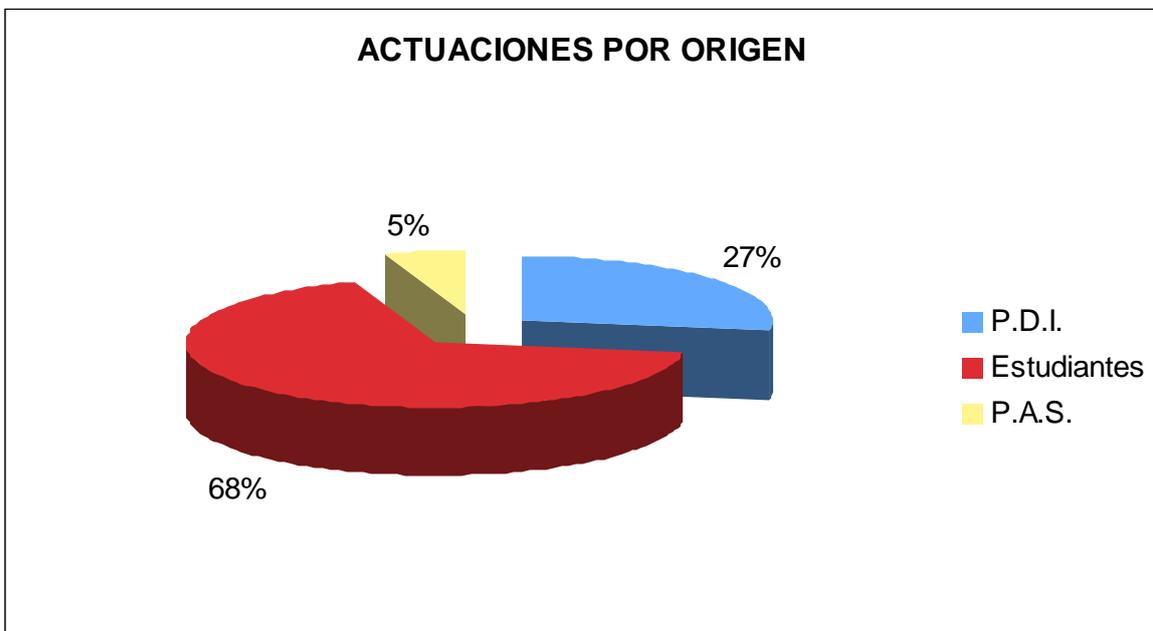
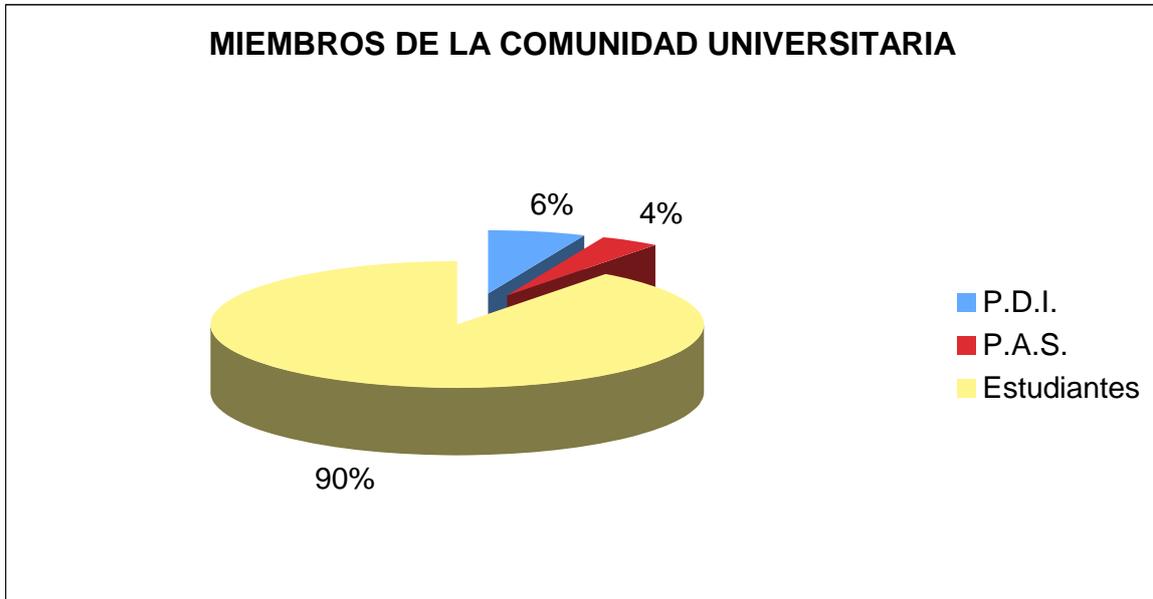
	Individual	Colectiva	TOTALES
Estudiantes	9	4	13
PDI	0	0	0
PAS	1	0	1

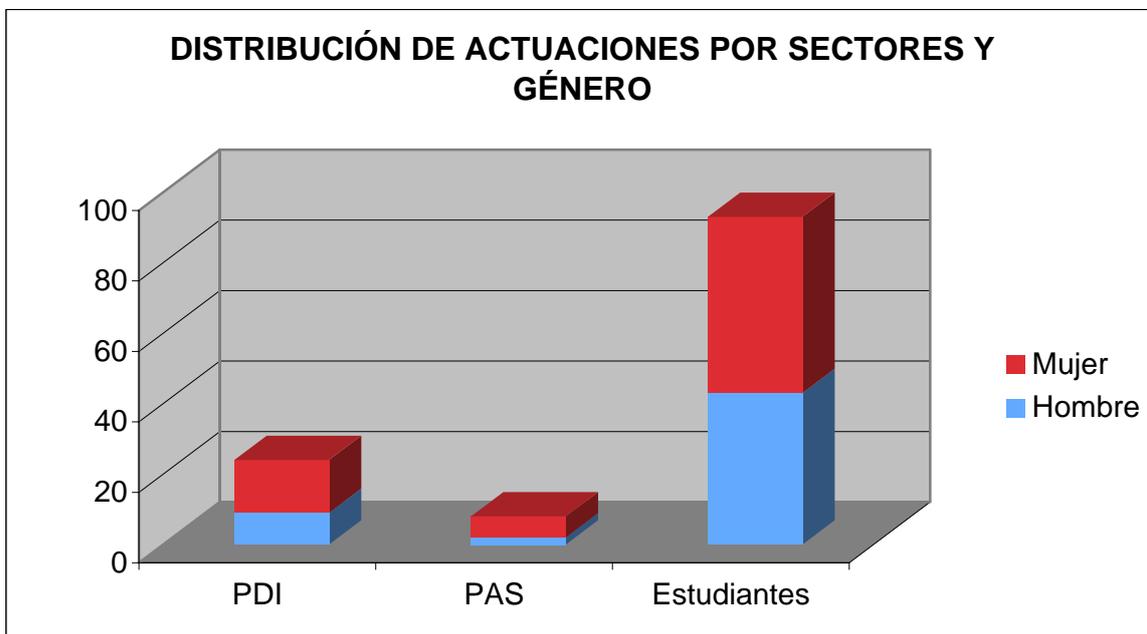
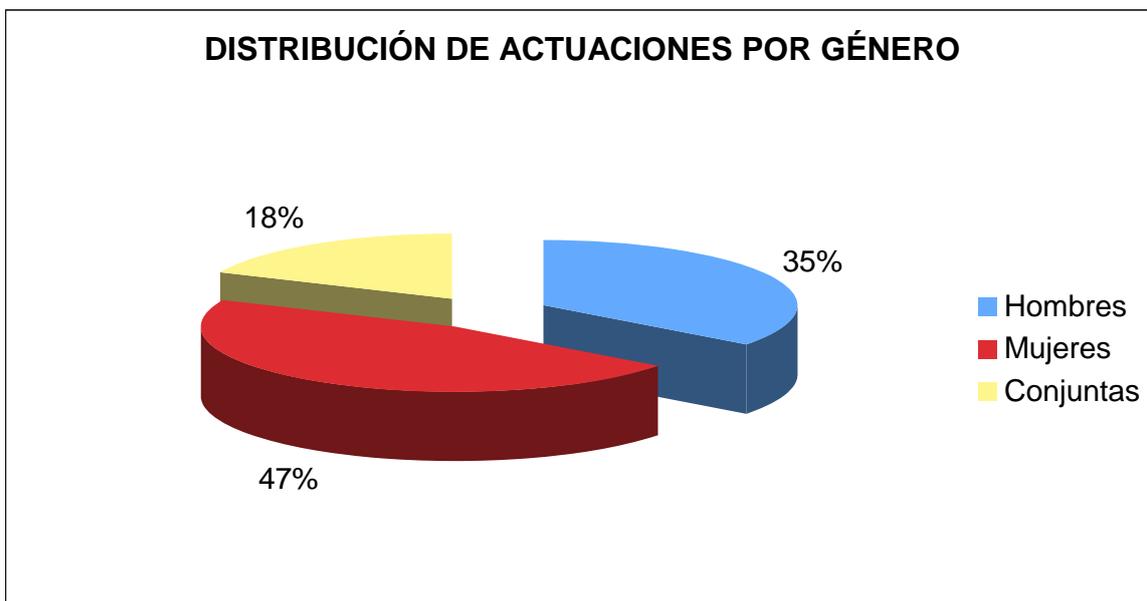
QUEJAS POR ÁREA TEMÁTICA

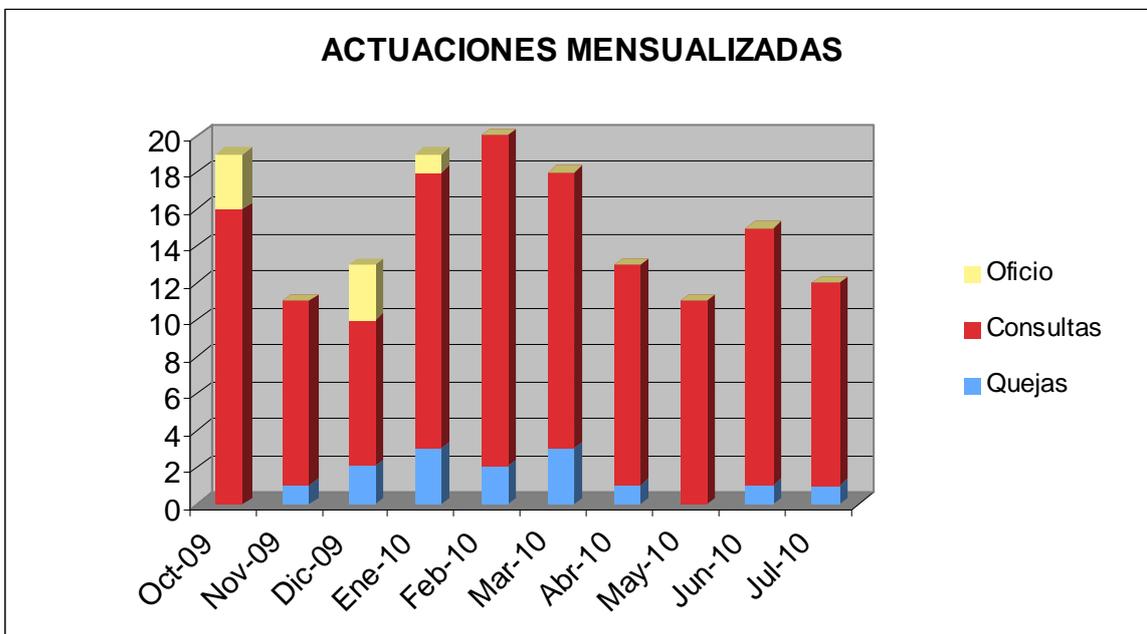
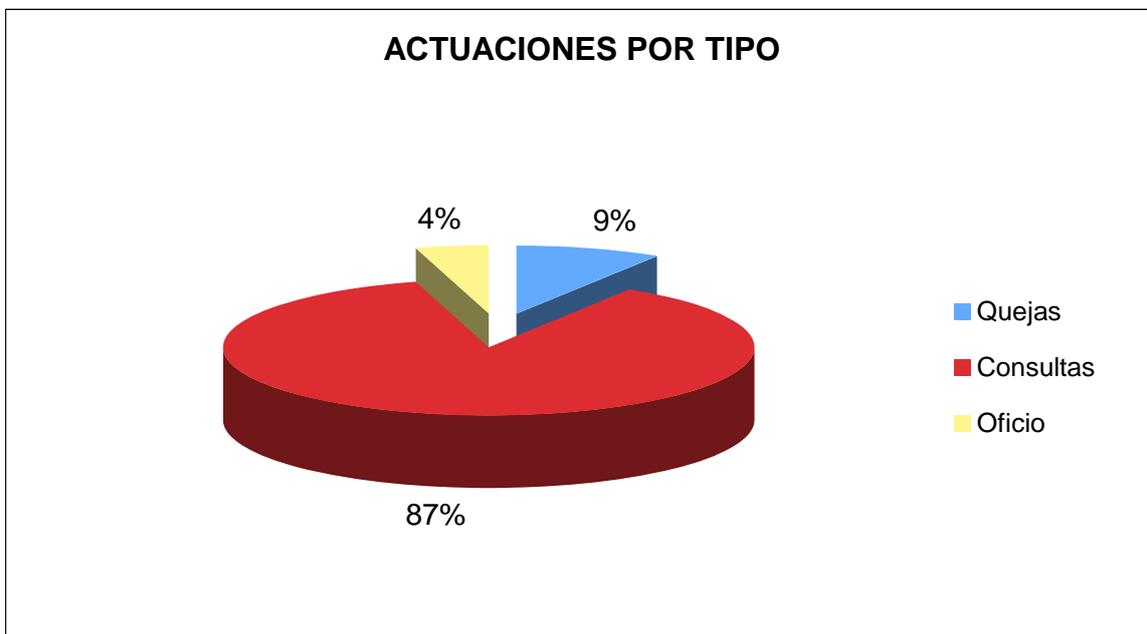
Conflictos interpersonales	0
Docencia	4
Evaluación del estudiante	4
Gestión académica y de matrícula	2
Infraestructuras y Servicios generales	2
Normativas	0
Planes de Estudios y Títulos Propios	1
Representación estudiantil	0
Temas laborales	1

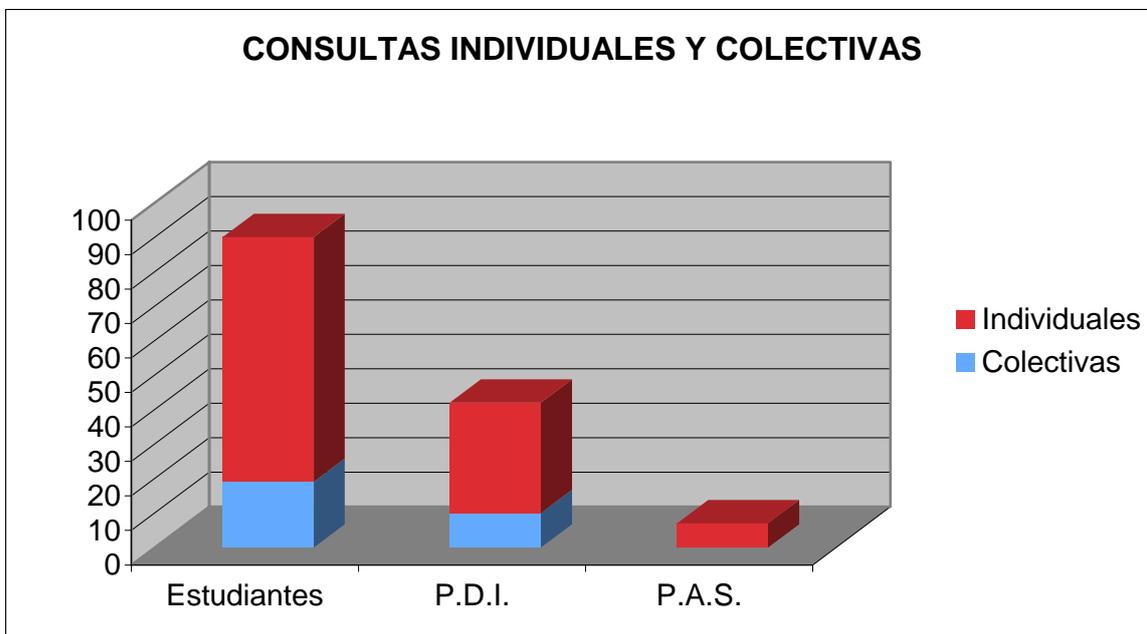
VII. GRÁFICOS

1. Curso 2009-2010

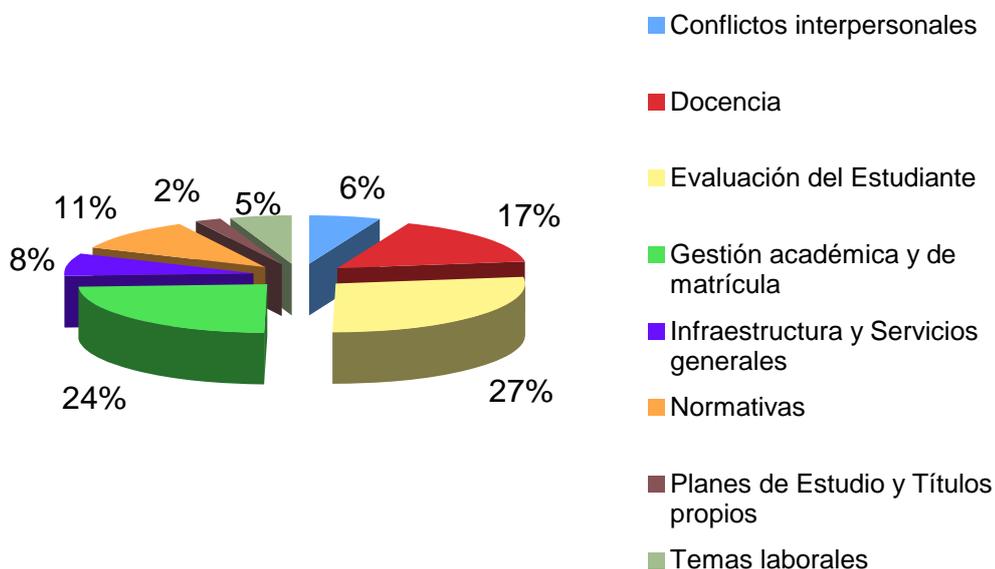




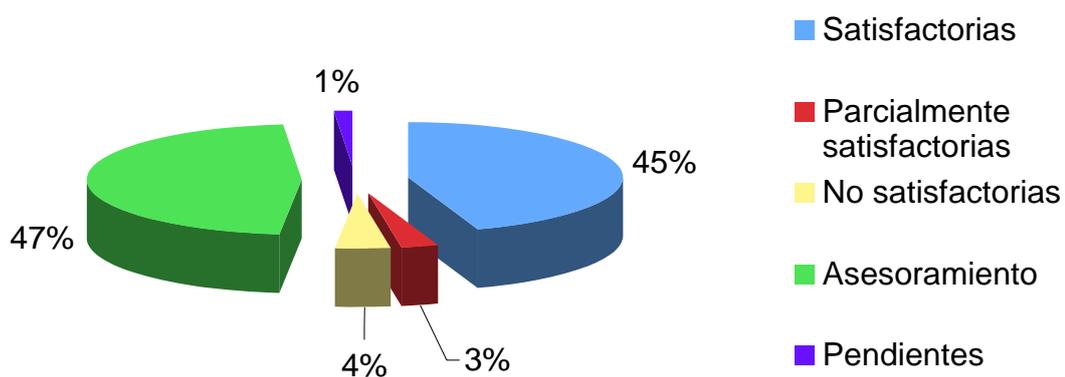


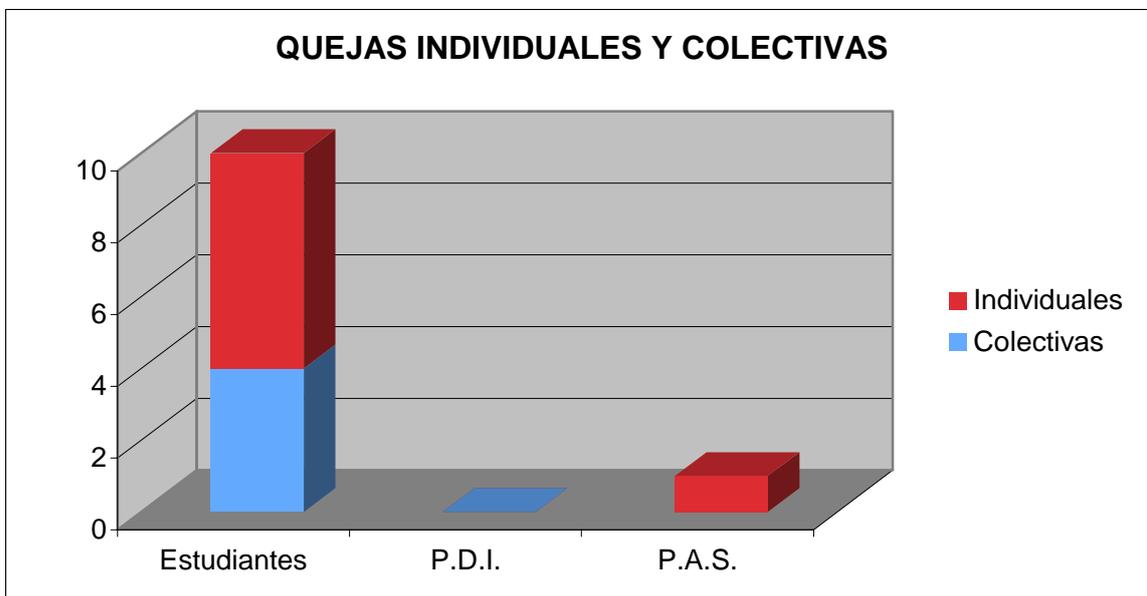


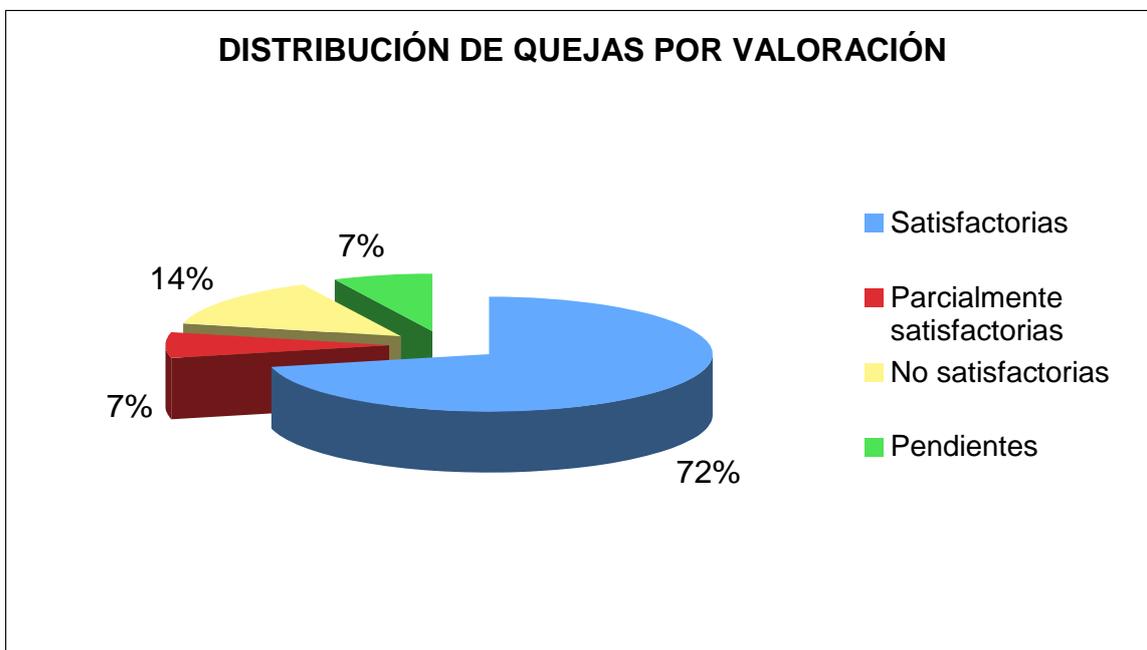
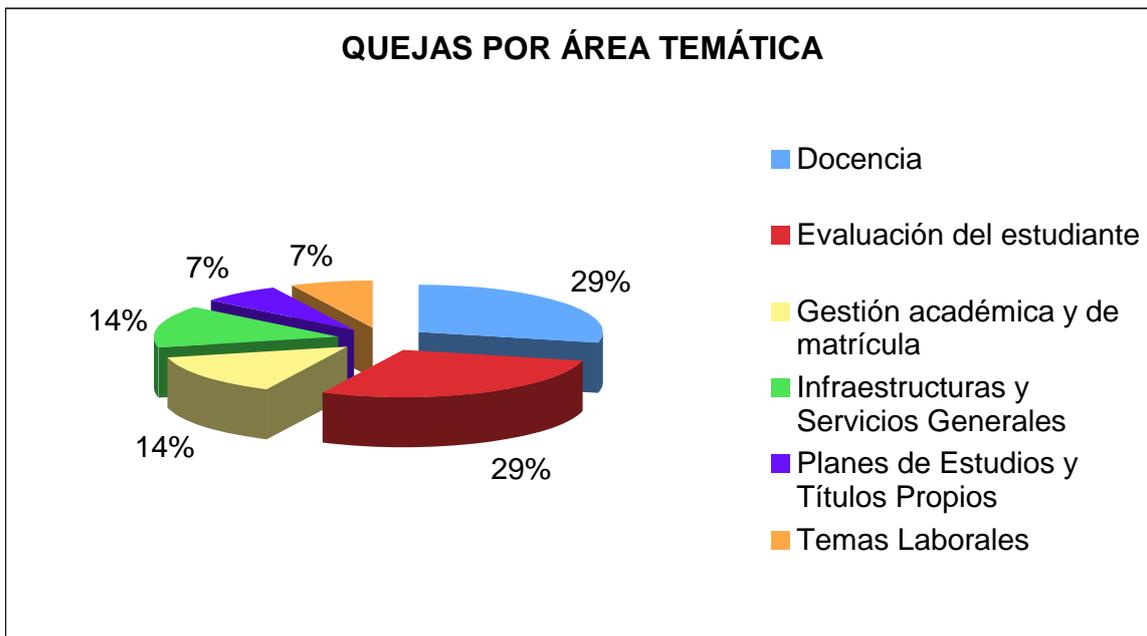
CONSULTAS POR ÁREA TEMÁTICA



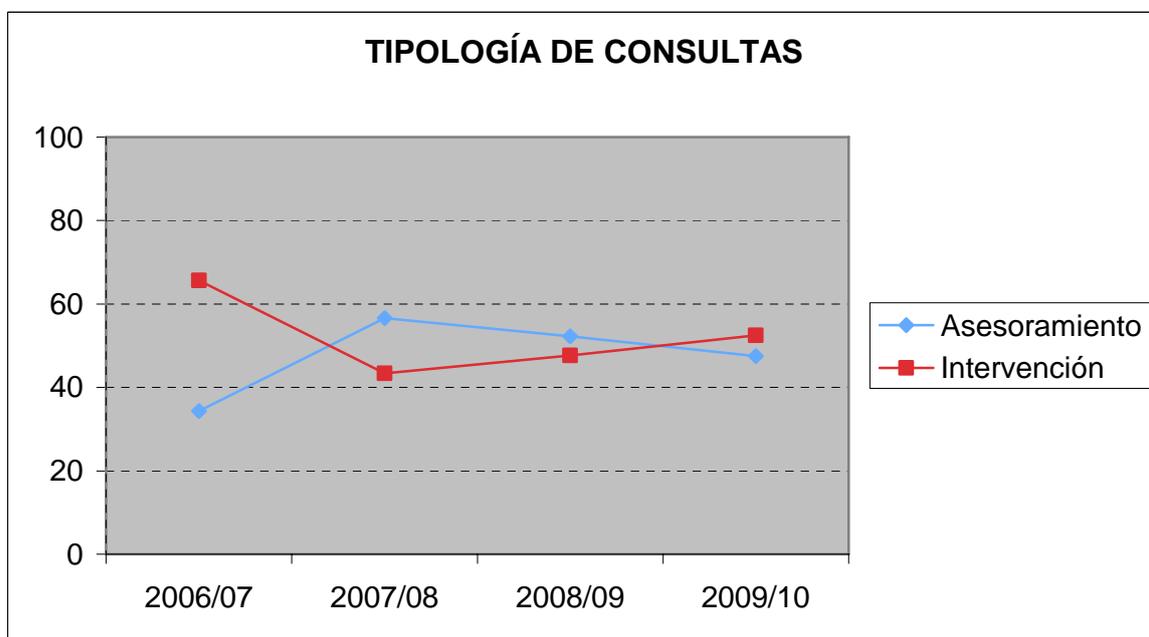
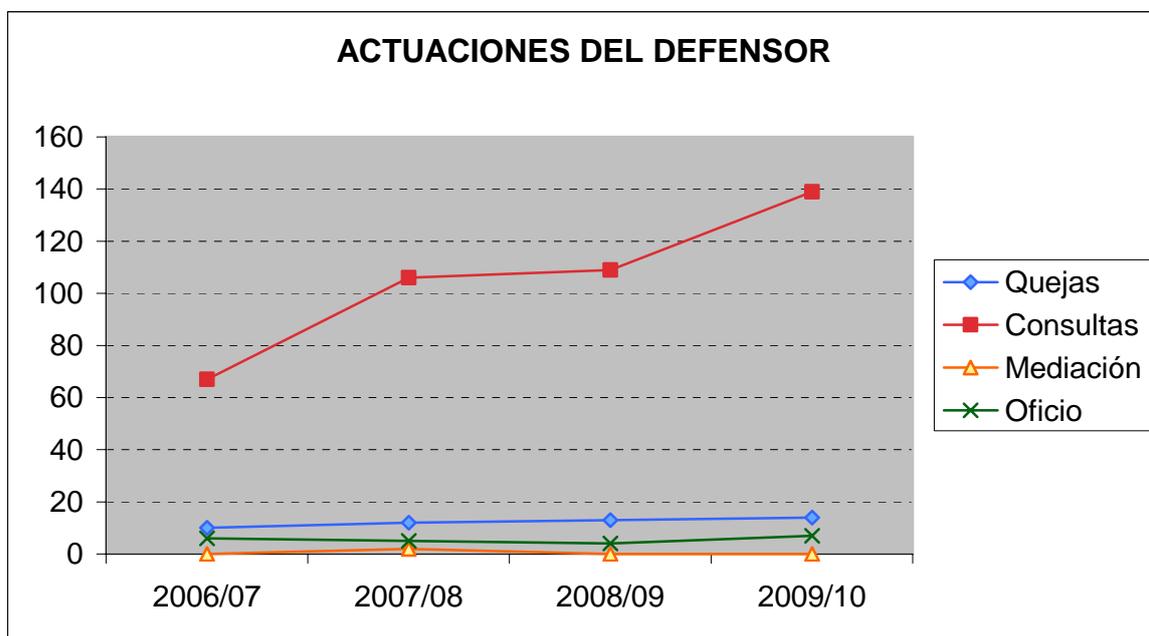
DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS POR VALORACIÓN



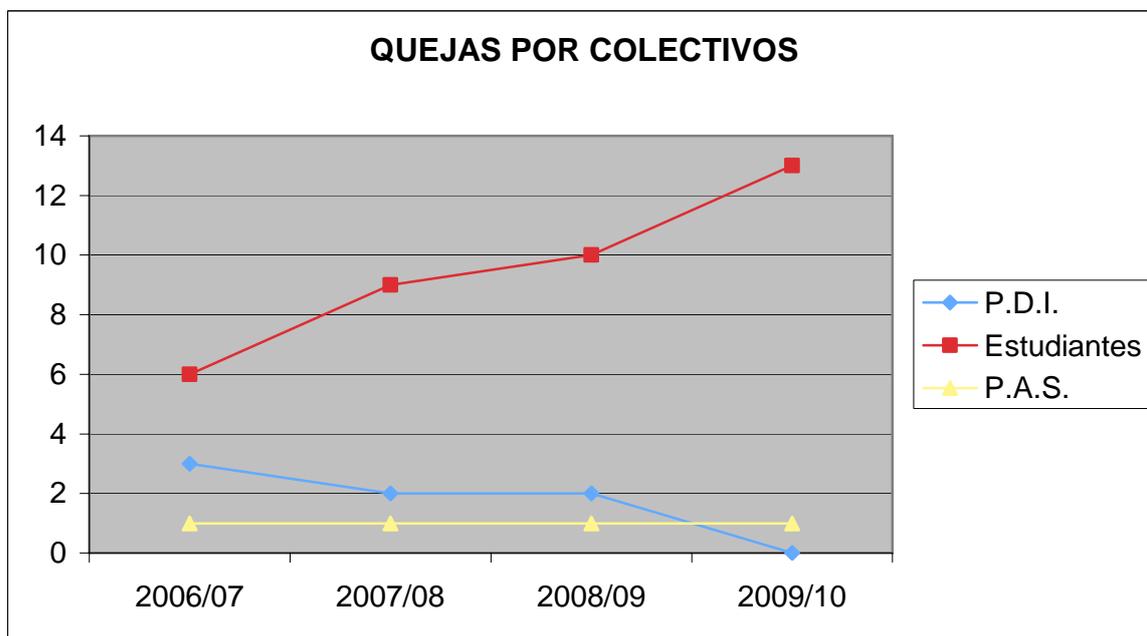
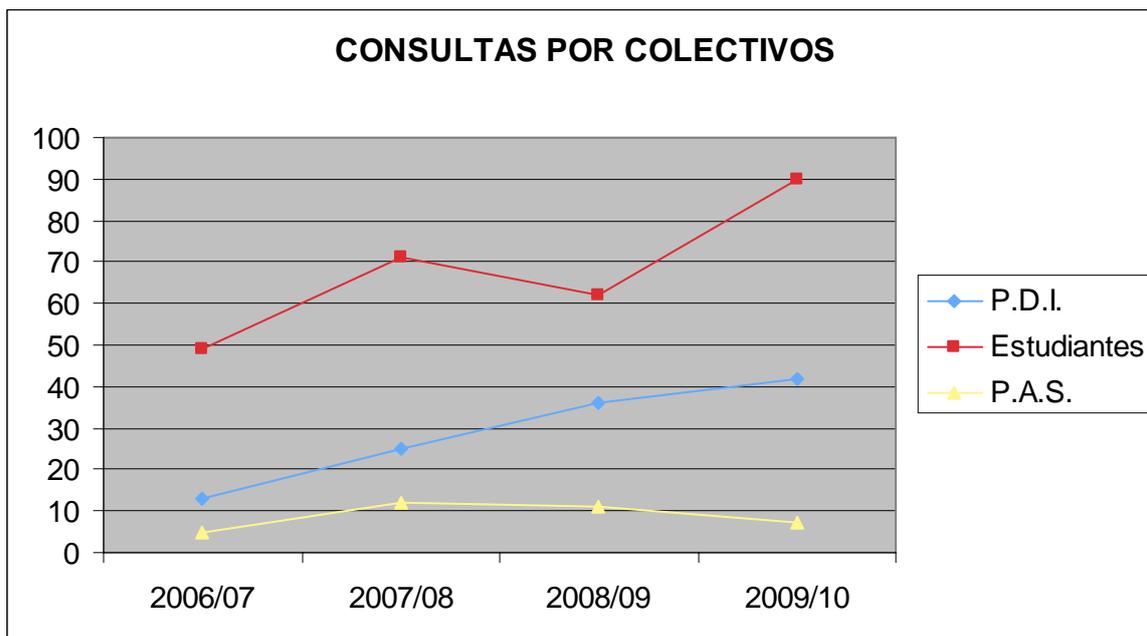


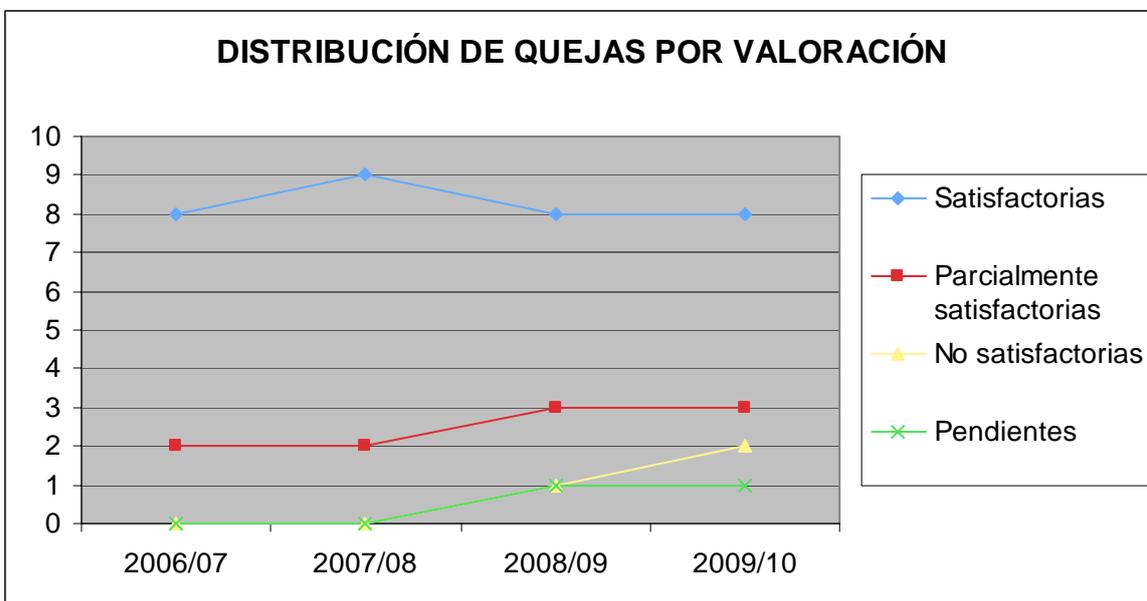
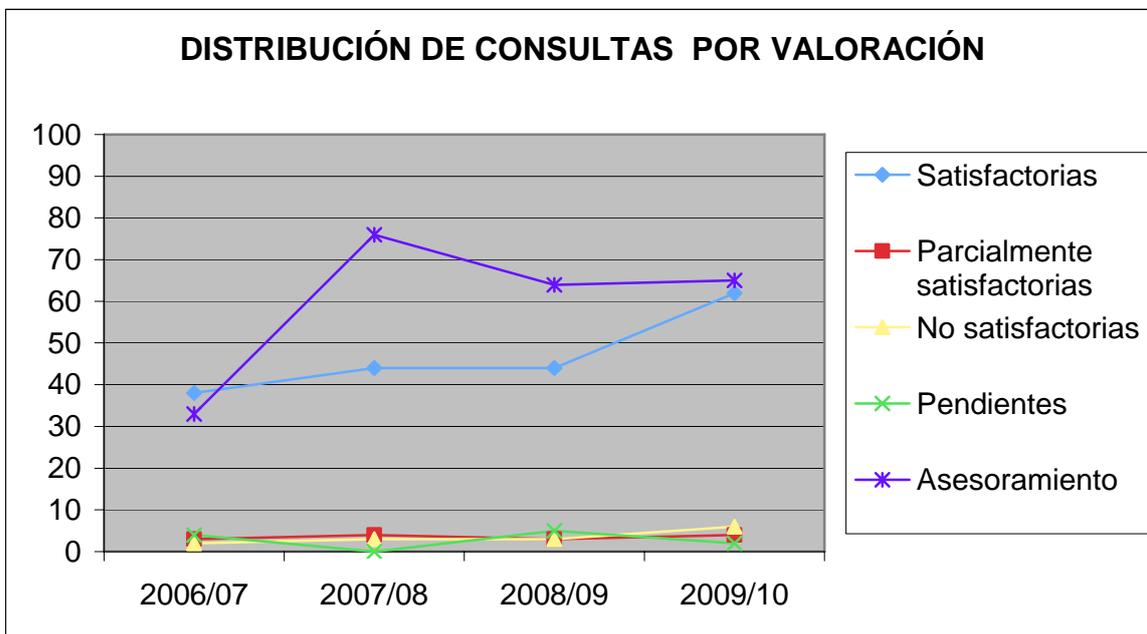


2. Cuadros comparativos por cursos académicos¹.



¹ A efectos de uniformizar los períodos examinados en cada curso académico se ha prescindido de los datos del mes de septiembre.







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/>