



**UNIVERSIDAD  
DE LA RIOJA**

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



**UNIVERSIDAD  
DE LA RIOJA**



**Memoria de la Defensora Universitaria (curso 2021-2022)**

Presentada ante el Claustro Universitario 22 de febrero de 2023

## ÍNDICE

<b>Índice de tablas y gráficos.....</b>	<b>2</b>
<b>Presentación .....</b>	<b>3</b>
<b>I. La Oficina de la Defensora Universitaria .....</b>	<b>6</b>
1. Medios humanos y materiales .....	6
2. Ejecución del presupuesto .....	6
3. Acciones de difusión .....	7
4. Evaluación .....	8
<b>II. Actuaciones de la Defensora Universitaria durante el curso 2021-2022</b>	
1. Consultas .....	8
2. Quejas .....	15
3. Mediación .....	16
4. Expedientes de oficio .....	16
5. Informes.....	17
<b>III. Esquema global de funcionamiento de la Defensoría.....</b>	<b>19</b>
<b>IV. Relaciones institucionales.....</b>	<b>20</b>
1. Relaciones institucionales externas .....	20
<b>V. Recomendaciones y propuestas .....</b>	<b>23</b>
<b>VI. Resumen de datos.....</b>	<b>31</b>
<b>VII. Gráficos.....</b>	<b>32</b>



## Índice de tablas y gráficos

<b>Tabla 1. Ejecución del presupuesto asignado .....</b>	<b>6</b>
<b>Tabla 2. Expedientes de consulta abiertos durante el curso 2021-22 .....</b>	<b>9</b>
<b>Tabla 3. Quejas registradas en el curso 2021-22 .....</b>	<b>15</b>
<b>Tabla 4. Informes enviados durante el curso 2021-22 .....</b>	<b>18</b>
<b>Tabla 5. Total de expedientes abiertos durante el curso 2021-22 .....</b>	<b>31</b>
<b>Tabla 6. Origen de los expedientes abiertos durante el curso 2021-22.....</b>	<b>31</b>
<b>Tabla 7. Temas abordados en los expedientes de consulta abiertos .....</b>	<b>31</b>
<b>Tabla 8. Datos por Centros (número de expedientes).....</b>	<b>32</b>
<b>Gráfico 1. Distribución de actuaciones individuales por género.....</b>	<b>32</b>
<b>Gráfico 2. Actuaciones realizadas por meses.....</b>	<b>33</b>
<b>Gráfico 3. Consultas por áreas temáticas.....</b>	<b>33</b>
<b>Gráfico 4. Consultas por colectivos.....</b>	<b>34</b>
<b>Gráfico 5. Histórico de actuaciones .....</b>	<b>34</b>
<b>Gráfico 6. Histórico de consultas por colectivos .....</b>	<b>35</b>

## PRESENTACIÓN

La Defensoría Universitaria debe presentar anualmente ante el Claustro Universitario una memoria de actividades en la que se recojan recomendaciones y sugerencias para la mejora de los servicios universitarios, según prescribe el artículo 30 de su Reglamento. Dicha memoria debe elaborarse por cursos académicos, con independencia del momento en que se presente al Claustro. El presente documento, que atañe al curso 2021-2022, se propone, al igual que los que le han precedido en los cursos anteriores, alcanzar dos objetivos fundamentales: por una parte, dar cuenta al Claustro del trabajo realizado durante dicho período; por otra, servir de instrumento de mejora del funcionamiento de la Universidad de La Rioja.

De la actuación de Defensoría Universitaria durante el curso 2021-22, se pueden destacar cinco aspectos principales.

- En primer lugar, como se puede comprobar en el resumen de los datos relativos a la actividad de la Defensoría durante el pasado curso, el número de casos abiertos se ha reducido a 88. Es un descenso notable con respecto a los 103 expedientes abiertos el curso 2020-21, pero también con respecto a otros cursos. En memorias anteriores no consideré que la cantidad de casos tramitados fuera un dato particularmente relevante, a pesar de que era alto en comparación con los números que manejan otras universidades españolas. De hecho, este descenso de expedientes tramitados anualmente verificado desde el curso 2019-20 parece acompañar una tendencia presente en otras universidades de nuestro entorno, entendiendo por tal el Grupo de Universidades G9. Es probable que, tal como el ligero aumento de casos del curso del confinamiento con respecto al curso 2018-19 podría haberse debido al impacto de las circunstancias particulares impuestas por la crisis sanitaria, lo ocurrido pueda tener que ver con la lentitud con la que se está recuperando la normalidad previa a dicha crisis. Las limitaciones a la presencialidad impuestas por la pandemia han hecho que, desde el curso 2019-2020, hayan descendido de forma notable las consultas realizadas mediante la personación en la defensoría y que, en este momento, la comunidad universitaria esté usando preferencialmente el correo electrónico y, en igual medida, el teléfono.

- En segundo lugar, la consulta ha sido el procedimiento de tramitación más utilizado, con una notable diferencia con respecto a los demás tipos de expediente. Como se ha apuntado en memorias anteriores, esta modalidad de actuación de la Defensoría -sin duda, la más ágil- permite resolver de manera satisfactoria un buen número de reclamaciones leves y cumple con la labor de asesoramiento e información propia de la actividad de la Defensoría: ubicación de las cuestiones planteadas en el ámbito de los derechos y deberes existentes, conexión con las actuaciones de los diferentes Órganos de la Universidad, con las normativas vigentes y, en su caso, con las vías de garantía disponibles. La segunda vía más utilizada ha sido la queja, procedimiento que implica el registro de una solicitud de intervención y la redacción de un pronunciamiento por parte de la Defensoría. Durante el curso 2021-22, se registraron 8 quejas, superior al curso 2020-21, en el que se registraron solo 5. Nótese que es el número más elevado desde el curso 2010-11.
  
- En tercer lugar, en lo que respecta a quienes usan el servicio, el Estudiantado sigue siendo el sector de la Comunidad Universitaria que más demanda la actuación de la Defensoría (77% frente al 79% del curso anterior), seguido del Personal Docente e Investigador, que en el mismo periodo se ha mantenido en el 21%. Se tramitaron 2 expedientes abiertos por Personal de Administración y Servicios, que normalmente es el sector que menos requiere la actuación de la Defensoría, frente a ninguno durante el curso 2020-21. El curso pasado, se dio la novedad de que acudieron a la Defensoría miembros de otros colectivos, en concreto, personas matriculadas en la Universidad de la Experiencia. Por Centros, y en porcentaje con respecto al número total de estudiantes matriculados, la Facultad de Letras y de la Educación (FLE) y la Escuela de Máster y Doctorado son aquellos desde los que nos han llegado más expedientes de consulta: 28 frente a 31 del curso 2020-21 (FLE) y 13 frente a 15 del curso 2020-21 (EMYDUR). Como orientación, estos valores equivaldrían al 2,4% de la matrícula de la FLE y al 1,5% de la EMYDUR. Tomando como referencia este mismo porcentaje, las consultas generadas desde la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Industrial (ETSII) igualan a las de la FLE. Cabe señalar la reducción del número de expedientes generados desde la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales (FCSJ), 9 frente a 14 (curso 2020-21) y 21 (curso 2019-2020). Es comprensible que el Estudiantado sea el sector que con más frecuencia requiere los servicios de la Defensoría Universitaria, puesto que la mayor parte de los miembros de la Universidad forma parte de este colectivo. Como ha sido habitual en cursos anteriores, se suele pedir en mayor medida la actuación

de la Defensora de forma individual. En lo que se refiere a los expedientes abiertos colectivamente, son un total de 5, esto es, 9 menos que en el curso anterior. En el curso 2020-21, fue notable el porcentaje de expedientes tramitados individualmente por mujeres, especialmente entre el Estudiantado: prácticamente dos de cada tres casos han sido iniciados por una estudiante. En el curso 2021-22, esta misma proporción casi se ha reflejado en los expedientes de queja: de los 8 abiertos, 6 han sido iniciados por mujeres. En términos absolutos, también ha habido más expedientes individuales iniciados por mujeres que por hombres: 47 frente a 36.

- En cuarto lugar, si observamos la distribución cronológica de actuaciones, el curso pasado se constató una concentración de las consultas y de las intervenciones en los meses de junio y julio, coincidiendo con el período de evaluación del segundo cuatrimestre.
- En quinto lugar, al igual que en cursos anteriores, la índole de los asuntos planteados ha sido bastante variada. Con todo, respecto a los temas de consulta, se destacan dos bloques: 42 de los expedientes tratados el curso pasado en la Defensoría Universitaria estuvieron directamente relacionados con la evaluación del Estudiantado (frente a 45 en el curso 2020-21, 58 en el curso 2019-20) y 23, con problemas relacionados con gestión académica (frente a 21 en el curso 2020-21 y 38 en el curso 2019-20). Los problemas relacionados con la calidad de la docencia han descendido de forma notable: 8 expedientes abiertos en el curso 2021-22 frente a 14 en el curso 2020-21 y 29 en el curso 2019-20. En este capítulo, se podría afirmar que hemos regresado a la tan deseada normalidad, puesto que el curso 2018-19 -esto es, el curso anterior al confinamiento y a la transición forzada y urgente a la enseñanza online que llevó consigo- se tramitaron solo 9 expedientes relacionados con este asunto. También se ha reducido el número de expedientes relacionados con conflictos interpersonales: de 21 en el curso 2018-19, pasamos, el curso pasado, a solo 5, que enfrentaron a miembros del PDI y del Estudiantado y a miembros del PDI entre sí.

## I. LA OFICINA DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA

### I.1 Medios humanos y materiales

Según establece el artículo 14 del Reglamento del Defensor Universitario, éste contará con una Oficina dotada de medios humanos y materiales suficientes para el digno y eficaz desempeño de sus funciones. En cuanto a los medios humanos, además de la Defensora Universitaria, la Oficina cuenta con los servicios de D<sup>a</sup> Sonia Juan La Orden, responsable administrativa de la misma.

La Oficina de la Defensora durante el año 2022 ha contado con una dotación presupuestaria global de 4.000 €.

### I.2 Ejecución del presupuesto

La asignación económica recibida por la Defensora Universitaria para el año 2022 procede del programa presupuestario 300-A Servicios a la Comunidad Universitaria y se destina a gastos generales y de funcionamiento. A continuación, se presenta un desglose del gasto por conceptos presupuestarios con objeto de dar a conocer la naturaleza del gasto realizado.

**Tabla 1. Ejecución del presupuesto asignado**

<b>ASIGNACIÓN INICIAL</b>	<b>4.000,00 €</b>
Gastos desglosados por conceptos:	
Material de Oficina y otros ordinarios no inventariables	1638,13 €
Comunicaciones telefónicas	565,97 €
Cuotas a organismos y asociaciones	225 €
Locomoción y dietas	1045,37 €
Atenciones Protocolarias y representativas	200,00 €
Reuniones, Congresos y Conferencias	242,73 €
Total de gastos:	3917,20 €
Saldo:	82,80 €

### **I.3 Acciones de difusión.**

Meta básica de cualquier órgano o institución es lograr que su propia existencia y los servicios que puede prestar sean conocidos por todos sus posibles usuarios, ya que sólo así podrá ser de utilidad.

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

A lo largo del curso académico, la Defensora ha asistido a reuniones del Consejo de Gobierno. Participa en todas aquellas reuniones que pudieran motivar la defensa e intereses de los derechos de estudiantes, profesorado y personal de administración y servicio.

La Oficina de la Defensoría, en septiembre de 2021, participó en los actos de acogida a los nuevos estudiantes a través de un vídeo con el fin de dar a conocer dónde estamos, qué hacemos y cómo contactar con nosotros.

El 16 y 17 de mayo de 2022, realizamos unas Jornadas de Información sobre la Defensoría Universitaria, con representantes del estudiantado, en la Sala de Grados del Edificio Politécnico.

## **I.4 Evaluación**

Objetivo primordial en nuestro quehacer universitario debe ser la mejora de su calidad, más aún en una institución como la de la Defensoría, pensada específicamente como instrumento o acicate de dicho objetivo. Existe, a disposición de todos los usuarios del servicio de la Defensoría Universitaria, una Hoja de Reclamaciones. Durante el Curso 2021-2022 no se ha recibido ninguna reclamación por parte de los usuarios del servicio de la Defensoría Universitaria.

## **I. ACTUACIONES DE LA DEFENSORA DURANTE EL CURSO 2021-2022.**

### **1. Consultas**

A través de las consultas, la Defensora puede informar y asesorar a cualquier miembro de la Comunidad Universitaria sobre sus derechos, las normas aplicables y las vías de solución existentes para los asuntos que plantee, así como recibir sus sugerencias para mejorar el funcionamiento de la Universidad. Ahora bien, con mucha frecuencia, se plantean por esta vía incidentes o asuntos que, por su naturaleza o características, pueden ser resueltos, sin mayor formalidad y de forma rápida, a través de lo que hemos denominado intervención de la Defensora. Mediante acciones de muy diverso tipo, se trata de solucionar o instar a la solución del problema o reclamación concreta planteada de forma ágil, evitando muchas veces el planteamiento formalizado de una queja. Sin embargo, hay que señalar que siempre queda constancia interna por escrito en la Defensoría Universitaria de todas las gestiones realizadas, así como del resultado de las mismas.

La consulta se puede realizar por teléfono, carta, correo electrónico o personalmente en la Defensoría Universitaria.

Desde el 16 de septiembre de 2021 al 11 de septiembre de 2022, se han abierto 80 expedientes de consulta. Según los datos que se pueden observar en los gráficos, y tal como se ha adelantado en la presentación, la mayoría de las consultas las han realizado los Estudiantes (62 frente a 76 el curso pasado), seguidos por el Personal Docente e Investigador (16 frente a los 21 del curso

pasado). En relación con el Personal de Administración y Servicios 2 consultas frente a 0 del curso anterior.

Respecto a los temas de consulta, como ha sido igualmente señalado, los grandes bloques los constituyen, en primer lugar, las cuestiones referentes a evaluación del estudiante (47,2% un 2,7% más que el curso 2020-2021, cuando supuso un 45%), en segundo lugar, gestión académica y de matrícula (25% frente al 21% del año anterior), en tercer lugar, calidad de la docencia con un 9% frente al 14% del curso 2020-2021. Le siguen los temas laborales con un 7,9% y los conflictos interpersonales, que suponen un 5,6% frente al 10% del curso anterior.

**Tabla 2. Expedientes de consulta abiertos durante el curso 2021-2022**

<b>SEPTIEMBRE</b>	23/09/2021	Reducción de jornada por conciliación
<b>SEPTIEMBRE</b>	27/09/2021	Comienzo de curso sin profesor contratado en varias asignaturas
<b>SEPTIEMBRE</b>	28/09/2021	Recuperación de clases que coinciden con días festivos
<b>SEPTIEMBRE</b>	28/09/2021	Denegación de solicitud presentada fuera de plazo de cambio de grupo justificada con contrato

<b>OCTUBRE</b>	1/10/2021	Problemas con el traslado del expediente a otra universidad
<b>OCTUBRE</b>	18/10/2021	Problemas para realizar el Prácticum por no cumplir requisitos administrativos
<b>OCTUBRE</b>	22/10/2021	Denegación de matrícula en el Grado de Educación Primaria, mención PET

<b>NOVIEMBRE</b>	04/11/2021	Retraso en la resolución de solicitud de reconocimiento de créditos
<b>NOVIEMBRE</b>	11/11/2021	Cambio de fecha de prueba de evaluación con respecto a la prevista en el Cronograma
<b>NOVIEMBRE</b>	22/11/2021	Imposibilidad de superar la evaluación continua en asignatura a la que se accede por ampliación de matrícula
<b>NOVIEMBRE</b>	22/11/2021	Supuesto error en procedimiento de reconocimiento créditos de asignaturas básicas en estudios de Grado
<b>NOVIEMBRE</b>	23/11/2021	Bajas temperaturas en el aula

<b>DICIEMBRE</b>	22/12/2021	Reconocimiento de mención en lengua extranjera
<b>DICIEMBRE</b>	22/12/2021	Resolución de convocatoria de contratos posdoctorales

<b>ENERO</b>	10/01/2022	Denegación de permiso de residencia a estudiante de programa de doctorado
<b>ENERO</b>	21/01/2022	Sistema de evaluación de asignatura de Grado que no coincide con la Guía Docente
<b>ENERO</b>	25/01/2022	Denegación solicitud de copia de los términos del seguro escolar
<b>ENERO</b>	26/01/2022	Comportamiento inadecuado de docente
<b>ENERO</b>	26/01/2022	Sistema de calificación de asignatura de Grado que no aplica los criterios de la Guía Docente
<b>ENERO</b>	28/01/2022	Desacuerdo con calificación provisional de asignatura de Grado

<b>FEBRERO</b>	02/02/2022	Resultados anómalos en calificaciones de asignatura de Grado
<b>FEBRERO</b>	04/02/2022	Supuesto caso de autoplagio
<b>FEBRERO</b>	15/02/2022	Cambio de fecha de prueba de evaluación por hospitalización de familiar en primer grado de afinidad
<b>FEBRERO</b>	16/02/2022	Criterios de evaluación consignados en la Guía Docente
<b>FEBRERO</b>	16/02/2022	Profesora no acude a examen
<b>FEBRERO</b>	16/02/2022	Evaluación por compensación
<b>FEBRERO</b>	18/02/2022	Falta de documentación en procedimiento administrativo
<b>FEBRERO</b>	23/02/2022	Imposibilidad de realizar el examen por lesión en el brazo
<b>FEBRERO</b>	23/02/2022	Evaluación por compensación
<b>FEBRERO</b>	25/02/2022	Incompatibilidad horaria entre estudios y trabajo

<b>MARZO</b>	23/03/2022	Falta de respeto por parte de miembros del Tribunal Calificador
<b>MARZO</b>	25/03/2022	Desacuerdo con la nota del TFM

<b>ABRIL</b>	01/04/2022	Funcionamiento del registro de quejas, sugerencias y felicitaciones
--------------	------------	---

<b>MAYO</b>	05/05/2022	Nuevos horarios de asignatura
<b>MAYO</b>	18/05/2022	Exceso de créditos presenciales en asignaturas de Grado
<b>MAYO</b>	31/05/2022	Constitución Tribunales EBAU
<b>MAYO</b>	31/05/2022	Asignación a tribunales teniendo discapacidad.

<b>JUNIO</b>	01/06/2022	Tabla de calificaciones para reconocimientos en programas de movilidad
<b>JUNIO</b>	03/06/2022	Conflicto interpersonal entre miembros del PDI
<b>JUNIO</b>	07/06/2022	Normas del POD en lo concerniente al reconocimiento de discapacidad del PDI
<b>JUNIO</b>	16/06/2022	Confidencialidad de las calificaciones EBAU
<b>JUNIO</b>	20/06/2022	Exámenes estando el estudiante de baja
<b>JUNIO</b>	20/06/2022	Coincidencia fecha y hora de exámenes de dos asignaturas de cursos distintos
<b>JUNIO</b>	21/06/2022	Discrepancia de criterios de evaluación en el turno de mañana con el de tarde
<b>JUNIO</b>	21/06/2022	Criterios de evaluación prácticas realizadas
<b>JUNIO</b>	21/06/2022	Entrega de actas posterior al inicio de exámenes extraordinarios
<b>JUNIO</b>	21/06/2022	Retraso en la publicación de notas
<b>JUNIO</b>	21/06/2022	Desacuerdo con sistema de evaluación de en Máster Universitario
<b>JUNIO</b>	22/06/2022	Procedimiento de asignación Matrícula de Honor en asignatura de Grado



<b>JUNIO</b>	22/06/2022	Modificación convocatoria extraordinaria
<b>JUNIO</b>	23/06/2022	Cambio criterio de evaluación en la revisión del examen
<b>JUNIO</b>	23/06/2022	Error en las actas
<b>JUNIO</b>	24/06/2022	Imposibilidad de hacer frente a pago de matrícula
<b>JUNIO</b>	22/06/2022	Controversia entre Estudiante de Máster Universitario y Dirección de Estudios con respecto a la corrección de pruebas de evaluación
<b>JUNIO</b>	23/06/2022	Solapamiento de fechas relativas al proceso de evaluación como consecuencia no previsto por el Calendario Académico
<b>JUNIO</b>	24/06/2022	Problemas en la evaluación de asignatura de Grado
<b>JUNIO</b>	26/06/2022	Cambio de responsable de tutorizar TFM
<b>JUNIO</b>	26/06/2022	Aclaración de términos de Guía Docente de asignatura de Grado
<b>JUNIO</b>	28/06/2022	Incomparecencia de miembro del PDI convocado por la Dirección de Departamento
<b>JUNIO</b>	28/06/2022	Solapamiento de fechas relativas al proceso de evaluación no previsto por el Calendario Académico

<b>JULIO</b>	01/07/2022	Admisión a programa de Máster Universitario
<b>JULIO</b>	01/07/2022	Solapamiento de fechas relativas al proceso de evaluación no previsto por el Calendario Académico
<b>JULIO</b>	01/07/2022	Solapamiento de fechas relativas al proceso de evaluación no previsto por el Calendario Académico
<b>JULIO</b>	01/07/2022	Solapamiento de fechas relativas al proceso de evaluación no previsto por el Calendario Académico

<b>JULIO</b>	03/07/2022	Incumplimiento sistemático de Guía Docente y calidad de la docencia en asignatura de Grado
<b>JULIO</b>	12/07/2022	Criterios mínimos expresados en Guía Docente
<b>JULIO</b>	19/07/2022	Conflicto interpersonal entre miembros del PDI
<b>JULIO</b>	20/07/2022	Falta de tutorización durante la elaboración de TFG
<b>JULIO</b>	22/07/2022	Registro de la justificación de méritos en procedimiento de contratación
<b>JULIO</b>	26/07/2022	Comportamiento inadecuado por parte de miembros de la organización de fiestas estudiantiles
<b>JULIO</b>	26/07/2022	Procedimiento matrícula de asignaturas optativas
<b>JULIO</b>	27/07/2022	Problemas interpersonales entre miembros del PDI
<b>JULIO</b>	28/07/2022	Presentación correcta de documentación justificativa en convocatoria de contratos predoctorales

<b>AGOSTO</b>	02/08/2022	Criterios de admisión en un programa de Máster Universitario
<b>AGOSTO</b>	10/08/2022	Criterios de admisión en un programa de Máster Universitario
<b>AGOSTO</b>	12/08/2022	Error en el procedimiento de matrícula
<b>AGOSTO</b>	31/08/2022	Plazos en el procedimiento de Evaluación por Compensación
<b>AGOSTO</b>	31/08/2022	Solapamiento de procedimientos de Evaluación por Compensación y de Depósito y Defensa de TFG

SEPTIEMBRE	05/09/2022	Problemas con miembro del PDI
SEPTIEMBRE	05/09/2022	Horarios de asignaturas incompatibles con conciliación laboral

## 2. Quejas

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

Para la apertura de este procedimiento, es necesario presentar un escrito firmado, en el que deben constar los datos personales, el domicilio a efectos de notificación, los hechos que originan la queja, reclamación o petición, y la pretensión, solicitud o petición que se haga al respecto. Dicho escrito debe presentarse por registro. Al mismo puede adjuntarse, además, toda la documentación referida al asunto planteado que se estime conveniente.

En el periodo comprendido entre el 16 de septiembre de 2021 y el 11 de septiembre de 2022, se han admitido a trámite 8 expedientes de queja. (3 más que el curso pasado)

**Tabla 3. Quejas registradas en el curso 2021-2022**

EXPEDIENTE	ASUNTO	FECHA
21.0004-Q	Imposibilidad de matricular asignatura	02-11-2021
21.0005-Q	Excesiva carga de trabajo en el máster	23-11-2021
22.0001-Q	Turnos de matrícula (Educación Primaria)	06-03-2022
22.0002-Q	Permiso por maternidad monoparental	29-03-2022
22.0003-Q	Irregularidades Junta Directiva UEX	24-05-2022
22.0004-Q	Evaluación de prácticas (Educación Primaria)	06-06-2022
22.0005-Q	Tabla de convalidaciones Erasmus	13-06-2022
22.0006-Q	Planificación docente y discapacidad	08-06-2022

### **II. 3. Mediación**

Bajo la condición de que todas las partes implicadas lo acepten, la Defensoría Universitaria podría actuar como tercero imparcial para solucionar desacuerdos y conflictos producidos entre los miembros de la Comunidad Universitaria. En esta actuación, la labor de la Defensoría se centra en ayudar a las partes implicadas a encontrar un acuerdo satisfactorio y asumible por todas ellas, a través de la conciliación, la información, explicación y razonamiento de las diversas posturas y la propuesta de fórmulas de consenso. Los acuerdos que resulten de esta mediación, que tendrán carácter vinculante entre las partes implicadas, se recogerán en un acta firmada por todas las partes implicadas y el Defensor. Las solicitudes de mediación deben presentarse por registro.

Durante el curso 2021-2022, no se abrió ningún expediente de mediación.

### **II. 4. Expedientes de oficio**

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

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

Durante el curso 2021-2022, no se ha tramitado ningún expediente de oficio.

## II. 5. Informes

Al margen de las actuaciones realizadas de índole material y de la labor de asesoramiento que el cumplimiento de las funciones del Defensor Universitario trae consigo, hay que dar cuenta de los informes realizados durante el período objeto de la memoria.

Los informes contienen, de manera motivada, pronunciamientos sobre los asuntos concretos planteados, consejos sobre modificación de pautas que motivan las quejas o reclamaciones, propuestas de corrección o modificación de normas, recordatorios de deberes y sugerencias o recomendaciones para la adopción de medidas que incrementen las garantías o eficacia de los derechos y libertades de los miembros de la Comunidad Universitaria o, en general, mejoren el funcionamiento y calidad de la Universidad de La Rioja.

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

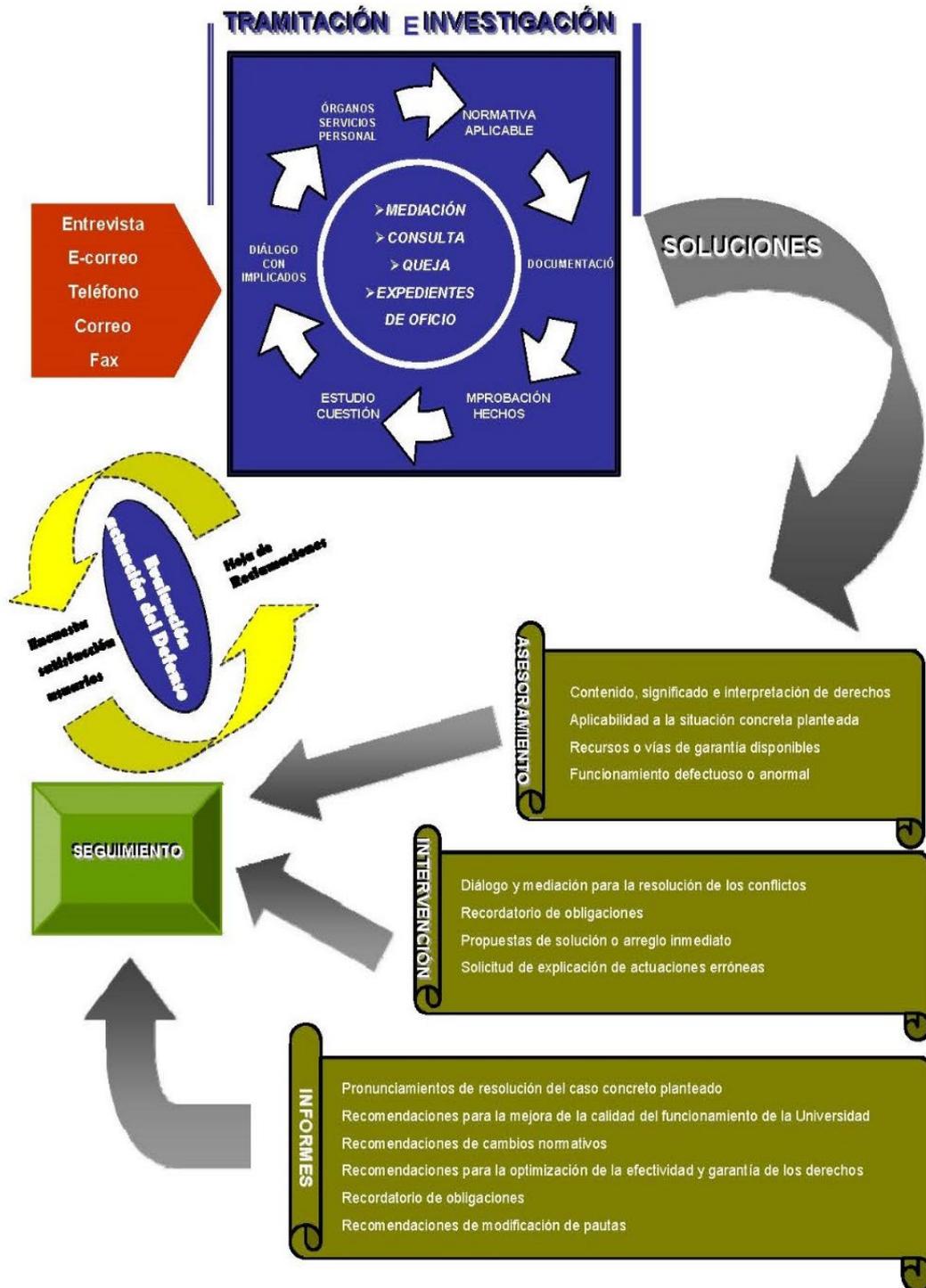
Los informes son remitidos a todos los involucrados o afectados directamente por los mismos, estando obligadas las autoridades universitarias a responder por escrito en un plazo máximo de treinta días. Formuladas las recomendaciones, si dentro de un plazo razonable no se produce una medida adecuada por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

Durante el curso 2021-2022, la Defensora Universitaria firmó un total de tres informes.

Tabla 4. Informes enviados durante el curso 2021-2022

ASUNTO	FECHA
Recomendación acerca de la carga de trabajo planificada para el estudiantado en el Máster Universitario en Profesorado, especialidad lengua castellana y literatura	08-02-2022
Recomendación relativa acerca de los horarios de las asignaturas optativas de tercero del Grado de Educación Primaria	06-04-2022
Recomendación acerca del disfrute de los permisos y prestaciones por nacimiento por parte de progenitores únicos de familias monoparentales	19-04-2022

### III. ESQUEMA GLOBAL DE FUNCIONAMIENTO DE LA DEFENSORÍA



## IV. RELACIONES INSTITUCIONALES

### IV. 1. Relaciones institucionales externas

La Defensoría de la Universidad de La Rioja forma parte de dos redes institucionales externas, una estatal (Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, CEDU), y una segunda formada por las Defensorías del Grupo 9 de Universidades. La CEDU se reúne anualmente y organiza periódicamente jornadas técnicas. Los Defensores del G9 mantienen el hábito de reunirse dos veces al año. Estos encuentros son fundamentales, puesto que permiten, no sólo el intercambio de ideas y experiencias, sino también la actualización, desde el punto de vista formativo, en temas que afectan directamente la labor de los Defensores.

Reuniones a las que ha asistido la Defensora:

#### **XXIII ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS**

Cádiz, 10-12 de noviembre

Temas tratados:

- El procedimiento de mediación.
- El respeto mutuo en la gestión de las reclamaciones.
- Retos y posibilidades de la nueva presencialidad en la Universidad.

#### **XXIII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE LA CONFERENCIA ESTATAL DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS.**

**Cádiz, viernes 12 de noviembre de 2021.**

Temas tratados:

- Apertura del proceso electoral para la elección de Presidencia de CEDU y de su Comisión Ejecutiva.
- Lectura y aprobación del Acta de la XIII Asamblea Ordinaria de CEDU celebrada a distancia el 6 de noviembre de 2020.

- Lectura y aprobación del Acta de la Asamblea General Extraordinaria de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios celebrada a distancia el viernes, 11 de junio de 2021.
- Informe de la Presidencia y Comisión Ejecutiva.
- Presentación y aprobación, si procede, del informe económico del año 2021. Avance de la liquidación del año 2021.
- Propuesta y aprobación, si procede, del presupuesto para el año 2022.
- Información de distintas redes de defensorías y otros miembros de CEDU.
- Presentación de candidaturas para la organización del XIV Encuentro estatal de Defensorías Universitarias.
- Resultados del proceso electoral para la elección de Presidencia de CEDU y de su Comisión Ejecutiva.
- Asuntos de trámite.
- Ruegos y preguntas.

## **JORNADA TÉCNICA DE CEDU**

27 de mayo de 2022. Alcalá de Henares.

21

Temas tratados:

- Tácticas y técnicas en la recepción de quejas en las Defensorías, dirigida a Personal de Administración y Servicios de las Defensorías.
- Medidas efectivas de acceso de las personas con discapacidad en el PDI, dirigida a los/las Defensores y Defensoras Universitarias.



Reuniones organizadas por la Defensoría de la Universidad de La Rioja:

**XV ENCUENTRO DEFENSORES DEL G9. LOGROÑO UNIVERSIDAD DE LA RIOJA.**

6 y 7 de Julio de 2022 Reunión en formato híbrido.

Temas tratados:

- Desarrollo de la Ley 3/2022 de 24 de febrero, de Convivencia Universitaria
- Acuerdos de las Defensorías Andaluzas sobre la Ley de Convivencia Universitaria.
- Medios alternativos a las sanciones.
- Análisis de las sanciones previstas en la Ley
- Consecuencias de la imposibilidad de realizar de pruebas de evaluación por parte del estudiantado como consecuencia de situaciones graves sobrevenidas.

## V. RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS

Tal como he recordado de forma recurrente en memorias anteriores, a tenor del artículo 30.1 de su Reglamento, plantear recomendaciones y propuestas con el objetivo de contribuir a la mejora de la calidad de los servicios que presta la Universidad de La Rioja es uno de los cometidos que le competen a la Defensoría Universitaria al presentar este documento. El contenido de esta sección resume o complementa las recomendaciones escritas y los informes de carácter más general tramitados a lo largo del curso desde la Defensoría, disponibles en nuestra página web. En algunos aspectos, presenta cuestiones que se pueden hacer repetitivas para quienes han tenido la deferencia de leer las memorias de cursos anteriores. Insisto en ellas en la medida en que siguen abriéndose en la Defensoría expedientes que se relacionan con ellas. También se siguen dando situaciones de aquello a lo que me atrevo a calificar de indefensión con respecto al estudiantado, derivadas, por una parte, del incumplimiento de lo consignado en los documentos de planificación docente aprobados por los Órganos competentes y, por otra, de la interpretación que, en el ámbito docente, se hace de la obligatoriedad de motivar los actos que supongan una resolución desfavorable, que podríamos hacer equivalente, en dicho ámbito, a la calificación de suspenso.

---

23

Escribí, en las memorias de los cursos 2019-20 y 2020-21, que era inadmisibles que, casi una década después de la implantación completa de los planes de estudios adaptados al llamado Plan de Bolonia, todavía nos encontremos con incumplimientos con respecto a lo publicado en las Guías Docentes y los Cronogramas, documentos, como se sabe, anualmente aprobados por Órganos de Gobierno estatutarios. Las pruebas remiten a un sector cada vez más minoritario del PDI que parece no haber entendido el sentido pleno de la “lógica” que subyace a la actual planificación de los estudios universitarios. Diferentes sistemas de evaluación sirven para comprobar la adquisición de diferentes competencias y la evaluación continua se concibe como una herramienta para formar al Estudiantado, no como una carrera de obstáculos con carácter eliminatorio similar a una oposición.

En este sentido, por otra parte, y tal como señalé en la memoria del curso 2020-21, son particularmente serios -puesto que privan al Estudiantado de una información preciosa acerca de su proceso formativo- los incumplimientos del Reglamento de Evaluación en lo concerniente a la obligación de publicar las calificaciones obtenidas en las pruebas no recuperables con

anterioridad al período reservado en el Calendario Académico para los exámenes ordinarios. Especialmente en asignaturas con un fuerte componente práctico, ¿qué utilidad tiene conocer las calificaciones de las pruebas realizadas a lo largo del cuatrimestre el día antes de la prueba escrita que, en muchas ocasiones, es también una prueba final?

Tal como expuse en la memoria del curso 2020-21, la congruencia entre las competencias que proporciona el título y los sistemas de evaluación seleccionados para cada materia o asignatura es una de las bases de las memorias que periódicamente presentamos a ANECA. Esta congruencia tiene una especial relevancia en lo que se refiere a las llamadas pruebas de evaluación no recuperables y al sistema de evaluación continua. El hecho de que una Guía Docente incluya pruebas de evaluación no recuperables que forman parte de la evaluación continua debería implicar, como ya hemos visto, que quienes las realicen deberían recibir la correspondiente calificación “con la mayor antelación posible”, y no simplemente “antes” de los exámenes. En otras palabras, la planificación docente debe contemplar, no solo lo que el Estudiantado tiene la obligación de hacer para superar la asignatura tomando en consideración el número de ECTS matriculados y los resultados esperados después de cursarla, sino la capacidad del PDI implicado para impartir todos los contenidos y calificar “con la mayor antelación posible” cada una de las pruebas y, sobre todo, para motivar debidamente dicha calificación. Los miembros del PDI de las universidades públicas somos empleados públicos y, como tales, tenemos la obligación, no solo de cumplir nuestro trabajo, sino de rendir cuentas motivando nuestros actos. Esto último se aplica de forma particular a las calificaciones de suspenso. La motivación, en este caso, además de ser una obligación administrativa, debería tener como objetivo contribuir al proceso de aprendizaje de quienes han confiado su formación a la Universidad de La Rioja.

Ni que decir tiene que el cumplimiento de estas obligaciones de planificación no colide con la libertad de cátedra: es decir, no hay ningún derecho derivado de dicha libertad de cátedra que justifique una planificación deficiente o el incumplimiento de las obligaciones de evaluar y calificar al Estudiantado que tenemos a nuestro cargo.

El curso pasado, se detectó una modalidad específica de incumplimiento de la normativa, que lesiona uno de los derechos básicos del Estudiantado universitario. Me referí entonces al derecho, que acabo de apuntar más arriba, a que se evalúe su rendimiento independientemente de la

calificación obtenida. El Estudiantado tiene derecho a ser calificado y, sobre todo, evaluado: esto es, a tener un seguimiento por parte de quien imparte la docencia de los avances o retrocesos de su proceso de aprendizaje.

Este derecho a ser evaluado se puede vincular con la obligación impuesta al personal de las administraciones públicas de motivar y fundamentar sus resoluciones (Artículo 35 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre). Es decir, el derecho a ser evaluado implica el derecho a ser informado de los motivos por los que se otorga una calificación u otra. La manifestación más habitual de la vulneración de este derecho es la de un tipo de resolución estereotipada que no entra al fondo de los asuntos o la de la resolución que, en los casos de revisión, se limita a reproducir el contenido del informe de la primera calificación que, a su vez, ya contenía expresiones estereotipadas. Ejemplo de expresiones estereotipadas en el ámbito de la evaluación de las competencias adquiridas en la enseñanza superior podrían aquellas formuladas en negativo (“no ha adquirido”, “no ha estructurado”, “no ha desarrollado”...) que, bajo cierto punto de vista, podrían ser consideradas como meras redundancias de la calificación suspenso.

Asimismo, son igualmente persistentes los problemas relacionados con la conciliación. El segundo ámbito con respecto al cual se mantienen las consultas y las quejas tiene que ver con decisiones de carácter organizativo que adoptan determinados Centros con respecto a los horarios y a las condiciones para solicitar cambio de grupo. No son raros los cambios sobrevenidos de horarios ni tampoco los desdobles de grupos y los grupos de tamaños reducidos, que generan necesidades a las que los escasos espacios de aula disponibles quizá no dan la respuesta adecuada. Gestionar espacios y horarios es una tarea ingrata y particularmente compleja, sobre todo cuando se ofrece un doble horario, prometiendo de forma implícita facilidades al Estudiantado que, en determinados momentos, es imposible cumplir. Pensemos, en un miembro del sector Estudiantes con nota media del expediente de 9 que, por motivos familiares, se ve obligado a trabajar. Tiene un contrato de trabajo en horario de tarde, por lo que se matricula en turno de mañana para descubrir que, en segundo cuatrimestre, está obligado a asistir a clases de asignaturas optativas cuyo horario, contrariando además un acuerdo tomado en Junta de Facultad, termina a las 17h00. ¿Pondríamos este caso como ejemplo de un servicio público de calidad?

Como he venido señalado de forma reiterada en los últimos años en recomendaciones y memorias, tanto la Ley Orgánica 4/2007, que modifica la LOU de 2001, como el Estatuto del Estudiante Universitario, de 2010, reconocen el derecho del estudiantado a recibir por parte de las universidades una atención que facilite la conciliación y la compaginación de sus estudios con otras actividades, incluida la laboral y también la formación complementaria, por ejemplo, en enseñanzas profesionales artísticas, como la que se recibe en el Conservatorio Profesional de Música. La Universidad tiene la obligación de garantizar la formación y la evaluación completa del estudiantado que compagina su formación con una actividad laboral: debería realizarse un esfuerzo institucional que redundase en una formación superior a lo largo de la vida accesible a toda la ciudadanía que esté en condiciones de cumplir los requisitos académicos o profesionales exigibles, independientemente de sus circunstancias personales o laborales, máxime cuando, como es el caso de la Universidad de La Rioja, se difunde de forma recurrente la idea de que se trata de una institución que se destaca por la presencialidad y una supuesta “cercanía” derivada de su pequeño tamaño. Pues bien, esa supuesta “cercanía” que nos caracteriza no basta para dar respuesta a todas las necesidades de nuestro Estudiantado en lo tocante a la conciliación en los casos en los que se justifica un contrato de trabajo o condiciones personales o familiares extraordinarias que son impedimento para los estudios.

No son inusuales las situaciones sobrevenidas que redundan en la imposibilidad de realizar en las fechas planificadas las pruebas de evaluación consignadas en las Guías Docentes. El Reglamento de Evaluación considera algunas de ellas como motivo justificado para solicitar un cambio en las mismas. Entre las situaciones justificadas, se cuentan la de tener que participar en órganos colegiados de representación universitaria estatutariamente reconocidos, participar en competiciones como deportista de alto rendimiento o, tal como se lee en el Artículo 14.7.),

concurrir causa grave debidamente acreditada, como ingreso hospitalario o atención médica de urgencia del estudiante, nacimiento o adopción de un hijo, fallecimiento del cónyuge o de un familiar hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad.

La cuestión es que se dan muchos casos en que concurren “causas graves debidamente acreditadas” cuyas consecuencias se prolongan durante largos periodos de tiempo y que no están previstas. No existe un órgano que las analice y resuelva posibles adaptaciones, ni tampoco un procedimiento al que tanto PDI como Estudiantado puedan acogerse. En el Encuentro de

Defensores del G9, organizado el curso pasado en la Universidad de La Rioja, estudiamos este asunto a propuesta de nuestra Defensoría. No podemos cerrar los ojos -por equidad, solidaridad, servicio público e, incluso, humanidad- a situaciones extremadamente complicadas que viven algunos miembros del Estudiantado y que limitan su derecho a recibir una formación superior de calidad. Programas como UR-Integra ya contemplan algunas de esas circunstancias, pero no dan respuesta a las que surgen de modo inesperado. En algunas universidades irlandesas y británicas tienen lo que se llaman *Mitigation Committees* que analizan los casos individuales y les intentan dar una respuesta no solo administrativa (de la que podrían, por ejemplo, formar parte medidas como la anulación de matrícula), sino también académica, adaptando el proceso formativo y los sistemas de evaluación a los casos particulares. Hay miembros del Estudiantado que padecen situaciones muy dolorosas y, sin duda, desde la Universidad, deberíamos intentar hacer lo posible para mitigarlas de forma a que no sean la causa del abandono de los estudios o de un rendimiento académico inferior al que se hubiera conseguido alcanzar en condiciones normales.

Tal como he venido haciendo en presentaciones anteriores, querría volver a subrayar el esfuerzo de coordinación, no siempre justamente reconocido, que realizan quienes ejercen las tareas propias de la Dirección de Estudios. Debería ser mucho más valorado a los ojos de todo el PDI. Sobre todo, porque, desde hace varios años, los resultados globales de las encuestas de satisfacción con el programa formativo nos muestran, de forma consistente, la baja satisfacción del Estudiantado en lo que respecta a la coordinación entre el profesorado de diferentes asignaturas en los estudios de Grado, que se mantiene en un valor inferior a 3, esto es, en números rojos, desde el curso 2015-16<sup>1</sup>. Estos resultados señalan un problema de calado que en algún momento debería ser abordado de forma sistemática, sobre todo en los Centros y Estudios más específicamente afectados. Puesto que contamos con esta información, parece sensato analizarla y tenerla en cuenta para tomar a este respecto decisiones que redundarían en una mejora de la calidad de la formación que ofrecemos.

Además de estos problemas persistentes a lo largo de estos años, abordaré seguidamente el comentario un par de expedientes concretos gestionados por la Oficina de la Defensoría a lo

---

<sup>1</sup> Con la excepción del curso 2018-19. Datos disponibles en:  
[https://www.unirioja.es/servicios/ose/sgic\\_encuestas\\_estudiantes.shtml](https://www.unirioja.es/servicios/ose/sgic_encuestas_estudiantes.shtml)

largo del curso 2021-22. Los temas que constituyen su objeto no habían sido mencionados en ninguna de las memorias anteriores y me parecen de especial relevancia. Se relacionan con procedimientos de reconocimiento de estudios superados en otras instituciones superiores. El primero tiene que ver con las tablas de equivalencia utilizadas para calificar asignaturas cursadas en programas de movilidad. En la UR, se están utilizando como referencia unas tablas de “Equivalencia de notas medias de estudios realizados en centros extranjeros” publicadas por el Ministerio de Educación y Formación Profesional. Se trata de unas tablas que, conforme ordena el Ministerio de Universidades, solo son de uso obligatorio en el procedimiento para el que han sido diseñadas, “procedimientos de concurrencia competitiva en los que la nota media del expediente es un criterio evaluable”<sup>2</sup>, y, en principio, no parece aconsejable que sean usadas, sin ninguna adaptación, en los programas de movilidad. Desde un punto de vista académico, se hacen evidentes, al menos, cuatro cuestiones relevantes. La primera es que el estudiantado que participa en programas de movilidad internacional no se encuentra inmerso en ningún procedimiento de concurrencia competitiva. La segunda es que nuestro estudiantado no debería ser evaluado con los mismos criterios que se aplican a quienes, habiendo obtenido normalmente su título en su país de nacimiento, lo han cursado en su lengua materna. La tercera es que no se puede considerar comparable una situación en la que consideran las calificaciones obtenidas durante un único curso o un único cuatrimestre con otra en la que se contemplan las obtenidas a lo largo de varios años de estudios, que, como es obvio, dan una imagen global del rendimiento. La cuarta, relacionada con la anterior, es que la aplicación de estas tablas, sin ningún tipo de adaptación, no tiene en cuenta ni el rendimiento global del estudiantado ni tampoco las calificaciones medias de la titulación que esté cursando en la UR. En última instancia, no estamos reconociendo el esfuerzo que hace el estudiantado que participa en programas de movilidad para adaptarse a los cambios que conlleva esa experiencia. Por todo ello, la recomendación de esta Defensoría fue la de que, en primer lugar, se revisase el procedimiento de equivalencia de las calificaciones obtenidas en las universidades de acogida dentro de los programas de movilidad internacional teniendo en cuenta todas las objeciones expresadas en este escrito. En segundo lugar, se recomendó que se elaborase y publicase una normativa que regulase el procedimiento de reconocimiento de calificaciones dentro de los programas de

---

<sup>2</sup> Ministerio de Universidades, Secretaría General de Universidades. Declaración de Equivalencia de Notas Medias de Estudios Universitarios realizados en el extranjero Preguntas Frecuentes (FAQ). Disponible en: <https://www.educacionyfp.gob.es/dam/jcr:3f3caec6-65d2-47ab-ba39-00d222d61b58/preguntas-frecuentes-enero-2023.pdf>

movilidad internacional y que la referencia a dicha normativa pasase a figurar en el acuerdo de aprendizaje que debe suscribir el Estudiantado que participa en los mismos.

El segundo tema también tiene que ver con los plazos en el procedimiento de reconocimiento de créditos ECTS obtenidos en otras universidades, asunto que ha ido apareciendo a lo largo de estos años en la Defensoría. El curso 2020-21, es decir, el anterior al que se refiere esta memoria, se abrió en la Defensoría un expediente relativo a una resolución desfavorable a una solicitud de reconocimiento de créditos en estudios de Máster Universitario que le llegó a la persona interesada la última semana lectiva del mes de diciembre. Son obvias las consecuencias negativas que semejante retrasos pueden llegar a tener en estudios de Máster, cuyos programas suelen ser de 60 ECTS y en los casos de asignaturas en las que la evaluación continua tiene un peso determinante en la Guía Docente. Como es obvio, incluso cuando la resolución no se prolonga durante tanto tiempo como en este caso, estos atrasos tienen consecuencias negativas que no afectan solo a los servicios o a los solicitantes. En el caso de los Grados, afectan también a la planificación docente de las asignaturas en las que los solicitantes están matriculados mientras esperan la resolución y a la de aquellas en las que se matricularán si su solicitud es aceptada. Igualmente, también pueden afectar, cuando en dichas asignaturas están previstos trabajos en grupo, al resto de estudiantes. Uno de los casos abiertos el curso pasado año en la Defensoría se relacionó precisamente con esta cuestión: en el momento de acceder a las asignaturas a través del procedimiento de ampliación de matrícula, el miembro del Estudiantado que se dirigió a la Oficina se encontró en la situación de que era casi imposible aprobar una de ellas porque ya le era imposible realizar y entregar las actividades no recuperables previstas en la Guía Docente. El procedimiento se ha simplificado y agilizado notablemente en los últimos años, pero parece que todavía hay margen de mejora en este tema.

\*\*\*

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

Defensoría Universitaria, depositaron en el órgano del Defensor Universitario su confianza. Quede igualmente constancia de mi pedido de disculpas a los miembros de la Comunidad Universitaria que se hayan podido sentir molestos o incomodados ante mi actuación como Defensora Universitaria. El talante que orienta absolutamente todas mis actuaciones es el de reconocer en todos los problemas que se me plantean una oportunidad de mejora. En ocasiones, no basta con la aplicación formalmente correcta de los procedimientos vigentes, sino que, para alcanzar un verdadero progreso y ofrecer un servicio público de calidad, es necesario tener los ojos y oídos muy abiertos para poder detectar así todo aquello susceptible de mejora.

No quiero concluir sin señalar que, a lo largo del curso 2021-22, seguí contando con la inestimable ayuda de D.<sup>a</sup> Sonia Juan la Orden, responsable administrativa de la Oficina de la Defensora Universitaria, a quien también dejo aquí constancia de mi agradecimiento por su compromiso con el órgano del Defensor Universitario.

Por último, debo insistir en que el desempeño independiente, transparente, comprometido y responsable de las funciones que les son atribuidas en la Ley Orgánica de Universidades a los Defensores Universitarios, juntamente con su ámbito de acción transversal, son instrumentos que, puestos al servicio de la Comunidad Universitaria, contribuyen, por principio, a la mejora de las condiciones en las que cada uno de sus miembros desarrolla las actividades que le son propias. La Defensoría Universitaria no solo vela por que los derechos y libertades de los miembros de la Comunidad Universitaria no sean vulnerados, sino que contribuye de forma activa a la mejora de la calidad universitaria y todas sus recomendaciones nunca deberían ser consideradas como asuntos personales, sino como pronunciamientos encuadrados en el ámbito de ese doble fin superior.

Teresa Cascudo García-Villaraco

Defensora Universitaria de la Universidad de La Rioja

## VI. RESUMEN DE DATOS

**Tabla 5. Total de expedientes abiertos durante el curso 2021-2022**

Consultas	80
Quejas	8
Informes, Recomendaciones	3

**Tabla 6. Origen de los expedientes abiertos durante el curso 2021-2022**

	Individual	Colectiva	% Total
Estudiantado	63	5	76%
PDI	17	1	21%
PAS	2	0	2%

**Tabla 7. Temas abordados en los expedientes de consulta abiertos durante el curso 2021-2022**

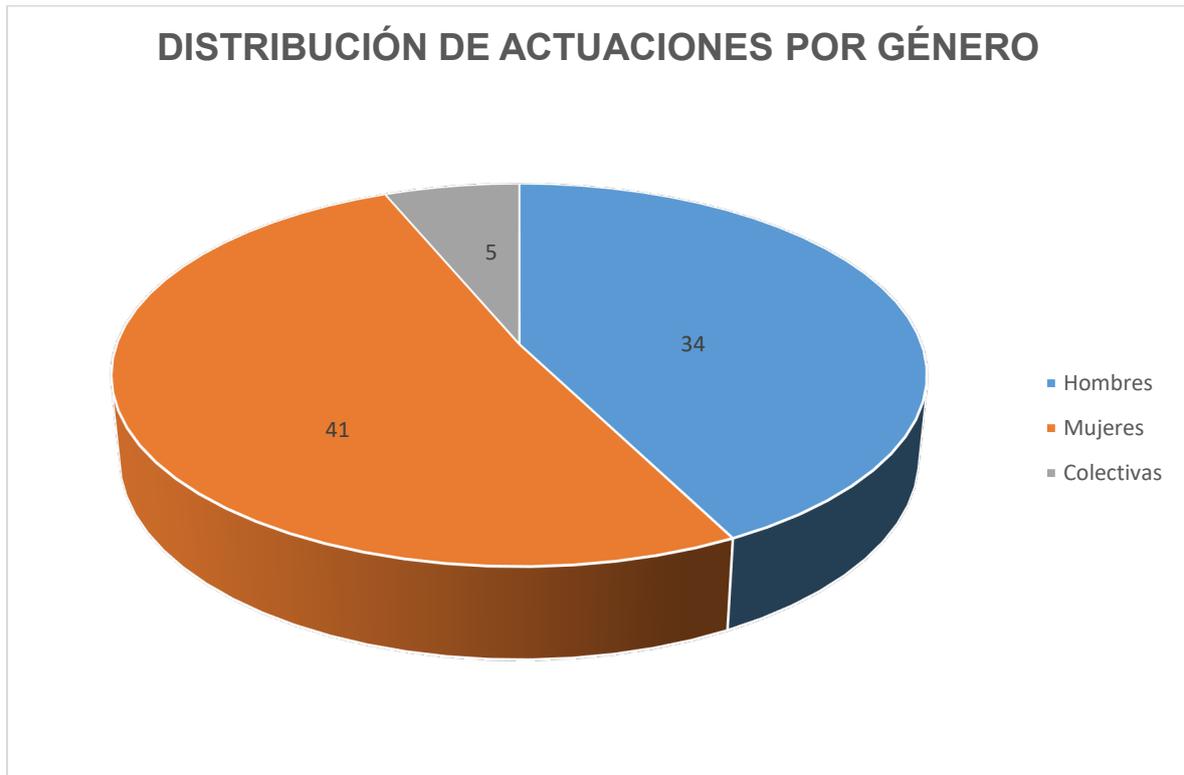
Evaluación del estudiante	42
Gestión académica y de matrícula	23
Conflictos interpersonales	5
Calidad de la docencia	8
Temas laborales	7
Procedimiento electoral. Órganos representación	2
Obras e infraestructuras	1

**Tabla 8. Datos por Centros (número de expedientes)**

FLE	28
EMYDUR	13
FCJS	9
ETSII	8
FCT	4
FCE	1
FCS	1

## VII. GRÁFICOS

**Gráfico 1. Distribución de actuaciones individuales por género**

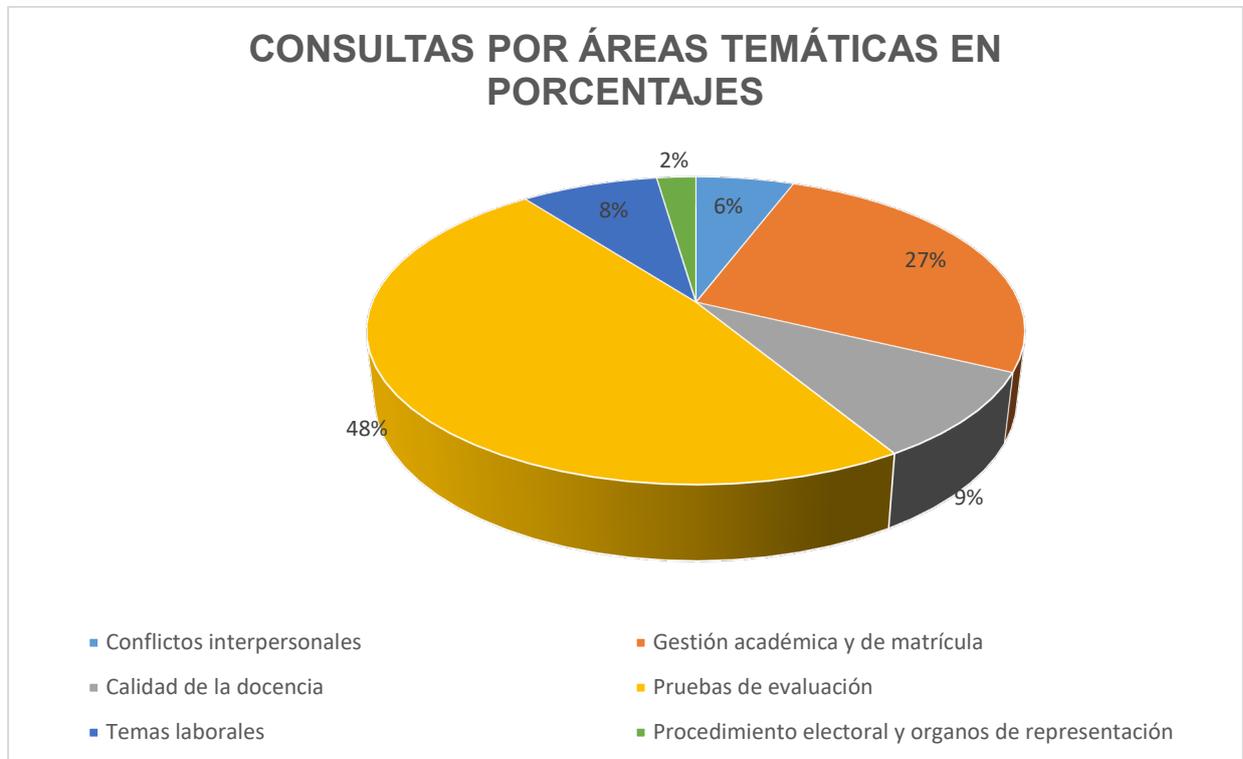


**Gráfico 2. Actuaciones realizadas por meses.**

Periodo comprendido entre el 16 de septiembre 2021 y el 11 de septiembre de 2022.



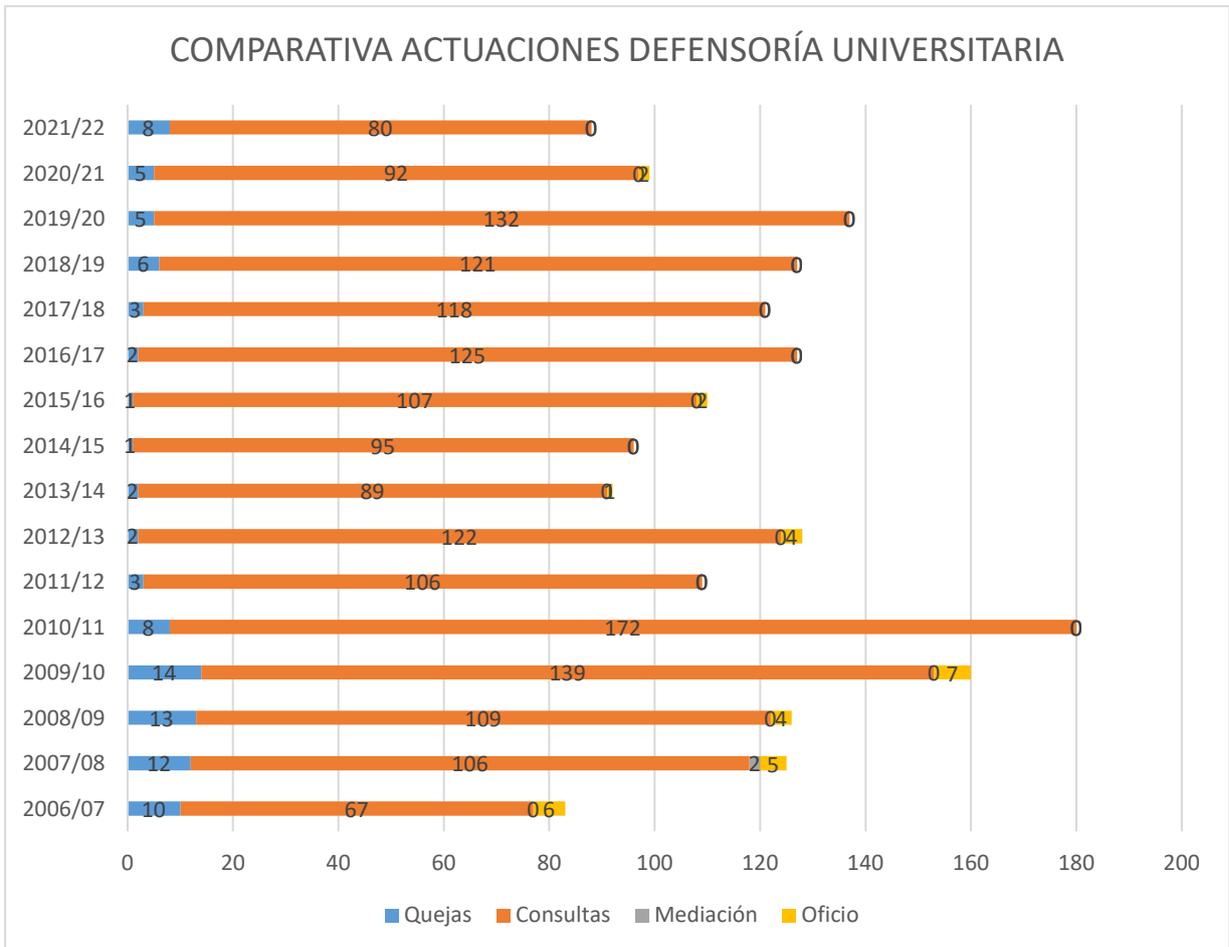
**Gráfico 3. Consultas por áreas temáticas**



**Gráfico 4. Consultas por colectivos**



**Gráfico 5. Histórico de actuaciones**



**Gráfico 6. Histórico de consultas por colectivos**

