



Aldezle  
Defensora Universitaria  
University Ombudsman

# MEMORIA ANUAL DE LA ALDEZLE

Mayo de 2013 - Junio de 2014

Rosa Miren Pagola Petrirena

## ÍNDICE

<b>1. Presentación</b>	3
<b>2. Puesta en funcionamiento de la Oficina de la Aldezie</b>	4
Ubicación	4
Comunicación interna	5
Comunicación externa	6
<b>3. Actuaciones</b>	7
Consideraciones previas	7
a. Actuaciones institucionales	7
b. Actuaciones para la comunidad universitaria	9
c. Actuaciones totales	10
<b>4. Valoración de los datos</b>	15
<b>5. Reflexiones y sugerencias</b>	18

## 1. Presentación

El artículo 15 del *Reglamento de Organización y función del Defensor Universitario – Aldezle* de la Universidad de Deusto, aprobado por el Consejo Académico en sesión de fecha 14 de marzo de 2013 y publicado en el *BOUD* nº 45, el martes 14 de mayo de 2013, establece que el Defensor Universitario - *Aldezle* “elaborará una Memoria anual en la que se detallen las actividades desarrolladas durante el curso académico anterior. La Memoria incluirá información sobre el número y tipo de reclamaciones presentadas, sobre las que no fueron admitidas a trámite y sus causas, así como sobre las que fueron objeto de tramitación y su resultado. En la Memoria no constará ningún tipo de dato confidencial o personal que permita la identificación de los interesados”. En cumplimiento de este precepto, se presenta esta Memoria en la que se recoge el informe de las actuaciones de la Oficina de la *Aldezle* en este primer año de funcionamiento, durante el tiempo transcurrido desde su elección, 15 de mayo de 2013, hasta el 30 de mayo de 2014, fecha de cierre del cómputo.

Nuestra labor propia no ha sido otra que la de intentar defender los derechos de todos los miembros de la Universidad y, correlativamente, procurar atender también al cumplimiento de los deberes propios de las personas y de las diferentes cargos y estamentos que conforman la Comunidad Universitaria. Todo ello, de acuerdo con los documentos que recogen los valores que inspiran a nuestra Universidad y con el espíritu que debe alentar la función de la figura del Defensor universitario- *Aldezle*, que, tal como se recoge en el Reglamento, en primer lugar se orienta a “Recibir y atender las reclamaciones que se le formulen por parte de los miembros de la comunidad universitaria sobre el funcionamiento de los órganos y servicios de la Universidad o sobre las actuaciones concretas de sus miembros”.

En esta labor la *Aldezle* no ha estado sola en ningún momento. Para el desempeño de su labor, ha contado con la ayuda y colaboración amable y desinteresada de numerosas personas. Nuestro reconocimiento a todas ellas: autoridades, cargos directivos, profesores y personal de administración y servicios, también a la Cámara de Alumnos y a los estudiantes y, en general, a todo el personal al que hemos acudido. Todos han mostrado respeto y confianza en la institución y han contribuido, en la medida en la que se les ha solicitado, al buen funcionamiento del Servicio y han facilitado la correcta tramitación de los casos presentados. Deseamos hacer constar el agradecimiento explícito al Vicerrector de Profesorado e Identidad y Misión, José Javier Pardo, por la ayuda que nos ha ofrecido en todo momento y, especialmente, por su colaboración los primeros meses para la puesta a punto del servicio. Igualmente, deseamos mostrar nuestro agradecimiento al gabinete de Comunicación por su ayuda.

En la Memoria, se enumeran los pasos previos dirigidos a la puesta en funcionamiento y comunicación de la Oficina de la *Aldezle* y se da cuenta de las actuaciones institucionales que ha tenido. A continuación, se presentan los asuntos registrados que han sido sometidos

a una actuación concreta, con su consiguiente análisis, asesoramiento o requerimiento y resolución posterior.

Finalmente, respetando siempre el principio de la confidencialidad, no se enumeran, únicamente se citan en general, las visitas y consultas realizadas por personas que se han acercado a la Aldezle para solicitar, más que intervención, ayuda o para ofrecer información. Estos últimos casos, que no han sido pocos, no se han registrado en la base de datos. Los procedimientos seguidos, según la naturaleza del tema, han sido: atención y seguimiento personal, diálogo y, en ocasiones, alguna pequeña mediación y, muchas veces, mera escucha.

Respecto al género utilizado en la redacción, hemos utilizado palabras neutras e inclusivas. Los casos en los que se ha usado el masculino referido a ambos géneros han tratado de evitar la reiteración de expresiones que dificultan la lectura.

## **2. Puesta en funcionamiento de la Oficina de la Aldezle**

### **Ubicación**

Una tarea relevante de este primer año ha sido la puesta en funcionamiento del Servicio, y a su difusión e implantación en la universidad se le ha dedicado un esfuerzo notable, sin perjuicio de la atención prestada a cuantas personas se han acercado.

El proceso inicial de puesta en marcha fue deliberadamente pausado, y el objetivo previsto contemplaba la puesta a punto del servicio de la Aldezle para el comienzo del curso. De hecho, la comunicación del nombramiento a la comunidad universitaria, y la posterior puesta en marcha, ocuparon los meses de junio y julio.

El carácter del nuevo servicio y la naturaleza de la función requerían un espacio apropiado para su ubicación, por lo que se prestaron especial atención y tiempo a la elección del despacho de la Aldezle. Los requisitos que se estimaron oportunos, por el momento, y en esta primera fase de conocimiento y progresiva toma de confianza de la figura, tenían que ver con la posibilidad de una accesibilidad respetuosa con la discreción. En el campus de Bilbao, tras estudiar diferentes alternativas, se optó por la elección de un espacio que durante muchos años había estado destinado a la causa de la vicepostulación del Beato Hermano Garate y que en ese momento se hallaba disponible. El lugar reunía los requisitos establecidos y para septiembre se había adecuado para su instalación y uso.

En esta etapa inicial y hasta ver cuál era la necesidad real de dedicación, se estimó pertinente contar con la ayuda de una secretaria compartida con otro servicio. El criterio adoptado, al día de hoy, puede decirse que es adecuado: físicamente, está ubicada en un lugar céntrico, reservado, de cómodo acceso y cercano al despacho de la Aldezle. Respecto a

la dedicación y la disponibilidad también ha sido un acierto y, hasta el momento y mientras el volumen de trabajo no se incrementa, la atención que requiere es compatible con la dedicación previa que tenía.

Se procedió del mismo modo en el campus de San Sebastián tanto sobre la accesibilidad de la ubicación como sobre la discrecionalidad exigida. La ubicación del despacho destinado reúne ambos requisitos, especialmente el de la discrecionalidad. También dispone, para la ayuda en el mencionado campus, de una secretaria compartida con otros servicios.

A nivel de gestión y, en cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD), con fecha 22 de julio se registró en la Agencia de Protección de Datos, el fichero denominado "Aldezle" (código de inscripción: 2132030583). Asimismo, se diseñó una base de datos para recoger las intervenciones realizadas y la información referida a los casos registrados. Previamente, para garantizar la confidencialidad de los datos se establecieron los códigos de registros de entrada.

## Comunicación interna

La novedad del servicio también ha requerido, este primer año, un esfuerzo específico para darlo a conocer. No ha sido tarea fácil dar con los canales y procedimientos adecuados para la comunicación del sentido y alcance de la figura de la Aldezle, y todavía hoy creemos que sigue sin haberse alcanzado plenamente. A continuación se enumeran las acciones llevadas a cabo.

En primer lugar, se instaló la información en la página web de la Universidad de Deusto, que incluye la presentación del servicio con diferentes apartados informativos, así como el procedimiento para presentar las quejas y su consiguiente formulario, el Reglamento y la previsión de la incorporación de la Memoria. Con objeto de facilitar el acceso y dar una mayor visibilidad, unos meses más tarde, se incorporó un *banner* en la página principal.

La adscripción de la Aldezle al campus de Bilbao ha facilitado a la comunidad de este campus, sin duda, un mejor conocimiento y acceso a sus servicios. Para paliar el déficit de presencia en el campus de San Sebastián, se estableció, a partir del segundo semestre, una visita mensual, sin perjuicio de las visitas puntuales que, en cualquier momento, puedan realizarse, siempre que un asunto o necesidad, de cualquier índole, así lo requiera. El día fijado para dicha visita es el tercer martes de mes. Esta decisión se comunicó a través de un mensaje enviado por correo electrónico a la totalidad de la comunidad del campus, para poner en conocimiento su disponibilidad y la posibilidad de reunirse con la Aldezle sin solicitud o cita previa.

Esta visita ha permitido, además, visitar, tomar contacto y presentar el servicio a los responsables de Biblioteca, Secretaría General, Pastoral-Capellanía, Servicio Informático, y Vicedecanas de Deusto Business School y Ciencias Sociales y Humanas. Nuestro agradecimiento a todas estas personas por su buena acogida y atención.

Las visitas en el campus de Bilbao no se han establecido de modo formal, aunque está previsto hacerlo en los meses próximos. No obstante, por diversos motivos, se ha producido relación con un alto número de responsables.

## Comunicación externa

Una vez informada la comunidad deustense del servicio de la defensoría y del nombramiento de la Aldele, se procedió a comunicar al exterior mediante una nota de prensa enviada a los medios de comunicación. En esta línea de información, se atendió a los medios interesados en recabar información, bien a través de entrevistas radiofónicas o en la prensa escrita.

También cabe destacar el contacto establecido con las figuras institucionales afines de nuestro propio territorio. En este sentido, deseamos destacar la inmediata iniciativa de la Aldele de la Euskal Herriko Unibertsitatea-Universidad del País Vasco, Itziar Etxeberria, que se puso en contacto felicitándonos y prestándonos su atención y ayuda. Atención que ha mantenido además en los encuentros habidos posteriormente. También ha facilitado que la Aldele de la Universidad de Deusto –aun no siendo nuestra universidad, por su carácter de no pública, miembro del grupo de universidades denominado G9–, pueda asistir a la reunión de los Defensores Universitarios de dicho grupo. Le agradecemos vivamente tan generosa y siempre amable acogida y disponibilidad.

La Aldele también se puso en contacto con el Defensor del Pueblo-Ararteko de la Comunidad Autónoma del País Vasco, Iñigo Lamarka, y, más adelante, mantuvo una reunión a fin de estrechar la relación entre ambas instituciones, explorar las posibilidades de cooperación y ponerse a su disposición para cuantos asuntos relacionados con el tema universitario pudieran surgirle. Agradecemos también su generoso ofrecimiento para intervenir en cualquier acto que, desde el propio servicio, previéramos desarrollar en la Universidad.

Siguiendo el espíritu de UNIJES, impulsar proyectos comunes y contribuir al diálogo entre las universidades jesuitas de España, enviamos una carta de saludo a la Síndica de Greuges – Defensora Universitaria– de la Universitat Ramon Llull, Rosa M. Boixarau i Vilaplana, y hemos mantenido contacto telefónico con el deseo de establecer una relación más estrecha y colaborar, desde nuestros servicios, con los fines de UNIJES.

La Universidad de Deusto, a través de la Aldezle, forma parte de la CEDU –*Conferencia Estatal de Defensores Universitarios*– que actualmente agrupa a 61 miembros de otras tantas universidades españolas. Fue con ocasión de la celebración del XVI Encuentro Estatal como tuvimos la oportunidad de conocer y contactar con los defensores de las universidades españolas que asistieron a dicho Encuentro.

Igualmente, la Universidad de Deusto ha entrado a formar parte de ENOHE - European Network for Ombudsmen in Higher Education.

### **3. Actuaciones**

#### **Consideraciones previas**

Las actuaciones habidas durante este primer año, en cumplimiento de sus funciones han sido, según la tipología, diversas. Además de ayudar y asesorar a la comunidad universitaria, otras se han orientado a otro tipo de acciones siempre con ánimo de impulsar y contextualizar la figura del Defensor Universitario.

#### **a. Actuaciones institucionales**

Como se ha indicado arriba, una de las primeras actuaciones, septiembre de 2013, fue la visita realizada al Ararteko, Iñigo Lamarka, en sus oficinas de Bilbao.

En noviembre, la Aldezle asistió al XVI Encuentro Nacional del CEDU celebrado en la Universidad de Sevilla y en la Universidad Pablo de Olavide. Fue sumamente interesante e intenso. Estos Encuentros, además de propiciar el conocimiento y la relación con otros defensores universitarios, favorecen el intercambio de experiencias y, sobre todo en nuestro caso, el conocimiento directo del día a día de los defensores. Las mesas de trabajo organizadas permitieron profundizar en los siguientes temas: La mediación en las Defensorías universitarias; Derechos y políticas sociales: las Defensorías universitarias ante la crisis económica y los recortes; Evaluación y calificación en el ECTS: análisis de casos y conflictos en las Defensorías universitarias; y Guías docentes como contrato de aprendizaje. Además, se modificaron los Estatutos de la Asociación y se renovaron los cargos del Comité Ejecutivo, representado por la nueva presidenta, Joana María Petrus, Defensora de la Universitat de les Illes Balears.

La Aldezle ha asistido a tres reuniones de la Comisión del *Plan Director de Igualdad* a las que ha sido invitada a participar. Asimismo, también por invitación, ha asistido a dos reuniones del *Plan Director de Salud*. Ambos planes están enmarcados en el Plan Estratégico de la Universidad de Deusto y forman parte del Proyecto 15 de Responsabilidad Social Universitaria.

En febrero de 2014, la Aldezle asistió a la reunión de los Representantes –delegados y subdelegados- de los Estudiantes de la UD, *Foro Loyola*, celebrado en Loyola. En dicha jornada, además de compartir ocio y mantel con los estudiantes, tuvimos ocasión de presentar las tareas y funciones de la Aldezle en nuestra universidad y reflexionar sobre lo que supone la existencia de su figura en la universidad y el papel que pueden desarrollar los propios estudiantes en la difusión de la información, y en la orientación y ayuda que entre ellos mismos pueden prestarse derivando hacia la Aldezle los casos que así lo requirieran.

En esta misma línea, la Aldezle se reunió en marzo con el representante de la Cámara de Estudiantes, Aitor Marañón, con objeto de organizar algún acto en el campus de Donostia que, desde la óptica de los derechos estudiantiles, fuera de interés para todos. Tras la consulta hecha por el propio delegado a sus compañeros, si bien veían bien organizar algo, no llegaron a formular nada concreto, postergando la iniciativa para el siguiente curso. Esta iniciativa se suma a otras previas correspondientes al primer trimestre que, del mismo modo, no tuvieron resultado positivo. Al final se harán algunas observaciones sobre este tema.

La Aldezle ha asistido a diversos actos institucionales celebrados en la Universidad. Así, cabría destacar los siguientes: Entrega del Premio *Ada Byron* a la mujer tecnóloga, en febrero. Al acto de inauguración de la Sala Lidón y Memoria plaza, en marzo. Y, en el mes de abril, a la mesa redonda organizada por el Forum Deusto bajo el título: “Retos actuales de la Universidad”; a la conferencia impartida por el Rector, Jose M<sup>a</sup> Guibert, en el acto de inauguración de la Semana de la Ingeniería y Tecnología; y al *world café* orientado a la reflexión sobre el *Plan Estratégico Deusto 2018*.

Asimismo, ha mantenido varias reuniones con el Director del Forum Deusto, Juan Echano, con vistas a organizar algún evento dirigido a estudiantes o a estudiantes / comunidad universitaria, sin que, de momento, se haya concretado nada.

## **b. Actuaciones para la comunidad universitaria**



A continuación se presentan las actuaciones concretas que se han llevado a cabo durante este año. A destacar, que no ha habido intervención de oficio relevante de la Aldezle y que tampoco se ha producido, en ningún caso, solicitud expresa de mediación. Respecto a las reclamaciones presentadas, se ha establecido una clasificación según el tipo, que queda distribuida en dos grupos: quejas –actuaciones en las que se denuncian presuntas vulneraciones de derechos y libertades–, y consultas –solicitud de información y orientación–. Sobre el contenido de estos dos grupos, registrados en la base de datos, se informará con el detalle que la confidencialidad puede permitir, haciendo omisión de referencias e identificaciones personales y, en todos los casos, de modo conciso. Quedan fuera del recuento estadístico y de la información detallada los contactos mantenidos con la Aldezle para consultas, búsqueda de información u orientación o para ponerla en conocimiento de algún hecho concreto, situación o circunstancia que afecta a la vida universitaria. En general, han sido directamente de modo oral, a veces por teléfono y, en contadas ocasiones, por correo electrónico. Este tipo de asistencia no ha requerido una intervención explícita y, en consecuencia, no ha quedado registrada ni en la base datos ni en el análisis cuantitativo, si bien se toman en consideración las aportaciones habidas.

En cuanto al desarrollo de los asuntos tratados, varias intervenciones, casi la mayoría, se han resuelto mediante gestiones personales, entrevistas, a veces telefónicas, y también correos electrónicos con las personas y órganos motivo de la queja. En otros casos, ha sido necesario solicitar informes, sin que hayan precisado, sin embargo, dictámenes escritos. Las resoluciones, una vez concluidas las actuaciones, se han notificado por escrito al autor de la reclamación, salvo en aquellas intervenciones en las que el canal de comunicación ha sido únicamente oral. El tiempo medio de resolución ha oscilado entre unos ocho y quince días, tres casos –por su complejidad– han requerido de más tiempo, y, salvo uno, todos están cerrados. Las resoluciones siempre han sido motivadas y, además de la notificación al autor o autora, siempre que correspondiera hacerlo, se le ha hecho llegar a la persona, órgano o servicio afectado. En varios casos se han enviado a las autoridades competentes recomendaciones para la subsanación de deficiencias observadas o para ayudar a una mejor gestión del servicio u órgano afectado y, en todo caso, para evitar que se produzcan las razones que dieron lugar a la reclamación.

Igualmente, en este apartado también se incluyen los casos que, por diversas razones, en particular por no haber agotado las instancias previas, debieran haber quedado fuera de la atención del servicio, es decir, excluidas de trámite. No obstante, también en estos casos se ha atendido prácticamente a todas las personas que han acudido, aunque no se haya abierto proceso. Creemos que la actuación ha sido correcta, porque, en general, casi siempre se ha podido ayudar y orientar a quienes lo necesitaban por hallarse inmersos en un problema o en situación delicada.

### c. Actuaciones totales

A continuación se indican las reclamaciones, que ascienden a un total de 25, acompañadas de sus correspondientes figuras y tabla desglosadas del siguiente modo: asuntos planteados, reclamaciones por curso, reclamaciones por idioma, actuaciones por centro, actuaciones por estamento y sexo, actuaciones por tipo de estudios, resultado de las resoluciones, actuaciones por causas de solicitud.

#### i. Asuntos planteados

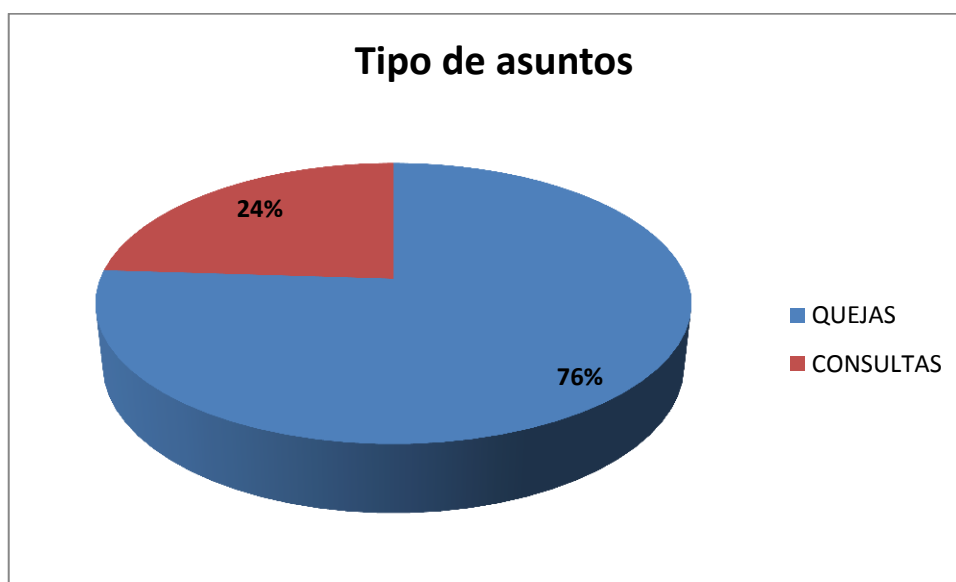


Figura 1: porcentajes por tipo de asunto.

Del número total de reclamaciones, 19 son quejas y 6 consultas.

*ii. Reclamaciones por curso*



**Figura 2:** porcentajes por curso.

Teniendo en cuenta que fue junio cuando empezó el funcionamiento del servicio, no sorprende que sólo 4 fueran las intervenciones formuladas al finalizar el curso 2012-13 y que el resto, 21, correspondan al 2013-14, sin finalizar el curso, ya que esta memoria se cerró el último día de mayo.

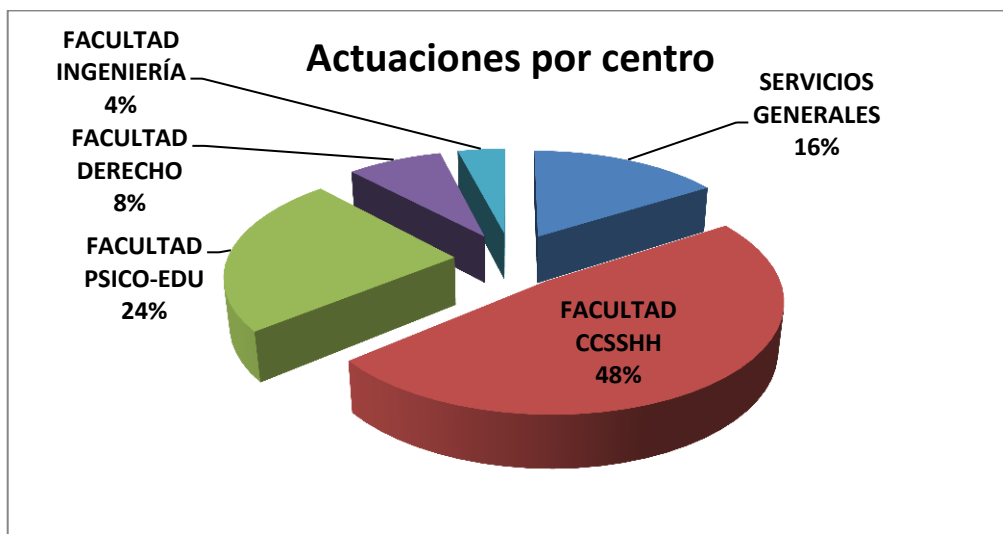
*iii. Reclamaciones por idioma*



**Figura 3:** porcentajes por idioma utilizado.

En cuanto al idioma utilizado en la intervención, 19 se han realizado en castellano y 6 en euskera.

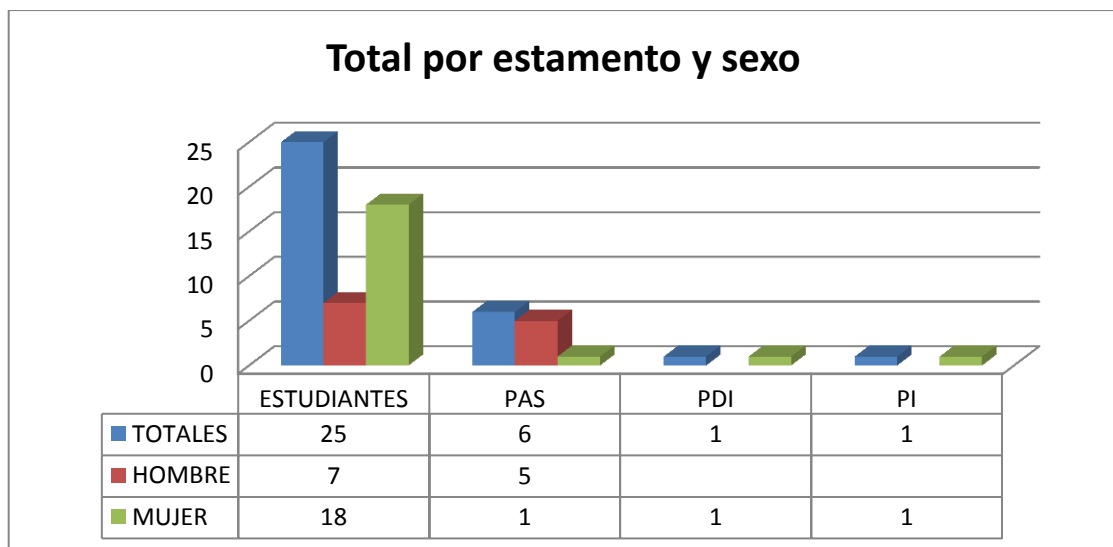
*iv. Actuaciones por centro*



**Figura 4:** porcentajes por actuaciones por centro.

Los asuntos tramitados, distribuidos por facultades y servicios, son los siguientes: Ciencias Sociales y Humanas, con 12 casos es el colectivo más numeroso; le sigue la facultad de Psicología y Educación con 6 casos; Derecho con 2 e Ingeniería con 1. El área de Servicios Generales contabiliza 4 actuaciones.

*v. Actuaciones por estamento y sexo*



**Figura 5:** actuaciones por estamento y sexo.

El colectivo de Estudiantes es el que más ha acudido a la Aldeza, 25 personas; le sigue el colectivo del PAS, 6 personas, y tanto el Personal Docente e Investigador, PDI, como el Investigador, PI, presentan cada uno un único caso.

Del total de las actuaciones, tres han sido grupales: dos del PAS y una de Estudiantes, con dos personas en una del PAS y tres en cada una de las dos restantes.

Por estamento y sexo la distribución es la siguiente: Estudiantes, 7 hombres y 18 mujeres; PAS, 5 hombres y 1 mujer; en el PDI y en el PI, en ambos casos, mujer.

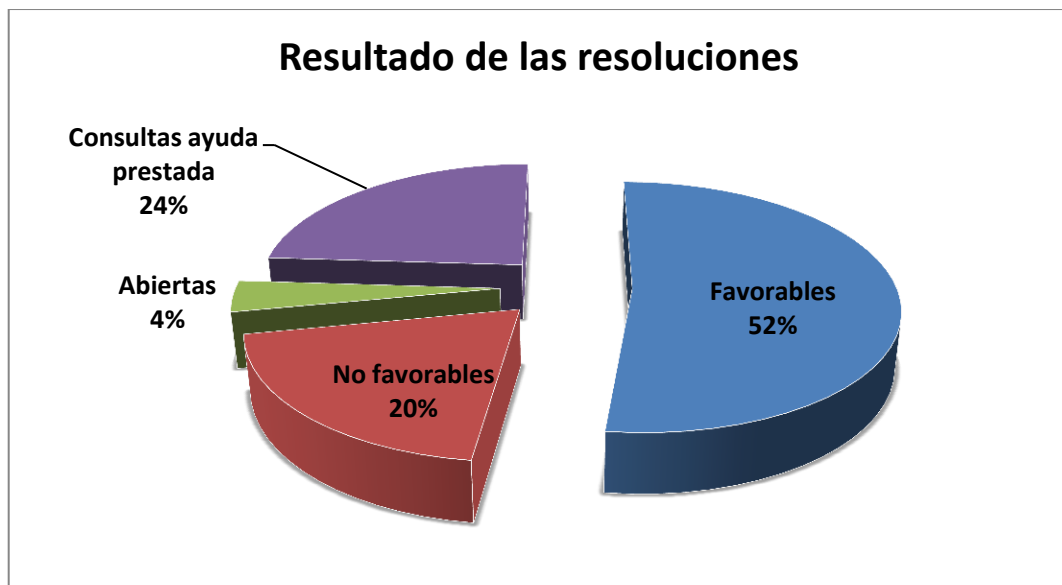
#### vi. Actuaciones tipo de estudios



Figura 6: porcentajes de estudiantes por tipo de estudios.

En lo concerniente a las actuaciones distribuidas por Grado y Posgrado, los datos se reparten del siguiente modo: 13 corresponden a estudiantes de Grado; 1 a Licenciatura; 5 a Posgrados y 2 asuntos relacionados con egresados de Licenciatura.

*vii. Resultado de las resoluciones*



**Figura 7:** resultado de las resoluciones

En cuanto al resultado de las resoluciones, 13 han sido favorables y 5 no han respondido a las expectativas de los demandantes, 1 sigue abierta y el resto, 6, eran consultas que han obtenido la ayuda requerida.

*viii. Actuaciones por causas de solicitud*

Las causas de solicitud, tanto en quejas como en consultas, han sido bastante variadas. Para una visión más ordenada se informa de la temática de los asuntos distribuida por colectivos y, en el caso de los estudiantes, también se establecen subdivisiones. Ordenados en tabla quedan de la siguiente manera:

ACTUACIONES POR CAUSAS	ALUMNADO	PDI	PI	PAS
Docencia profesorado	X			
Sistemas de evaluación profesorado	X			
Acceso y elección de universidades: programa Erasmus	X			
Becas y ayudas económicas	X			
Prácticas de posgrado	X			
Dirección de tesis	X			
Tasas solicitud de expediente	X			
Convalidaciones y reconocimiento de créditos	X			
Investiduras	X			
Atención al público	X			
Convocatoria de exámenes de Licenciatura	X			
TFG y elección de lengua	X			
Evaluación del alumnado		X		
Tema de índole laboral			X	X
Instalaciones y servicios				X
Aulas estudio				X
Movilidad				X

**Tabla 1:** Causas de solicitud y colectivo

#### 4. Valoración de los datos

El análisis de las actuaciones con el colectivo de Estudiantes es el que más interés puede suscitar, ya que el correspondiente al resto de los estamentos, por el reducido número de intervenciones, no resulta en absoluto significativo. Y, aun en el del alumnado, atendiendo al número, la dispersión también es muy amplia.

Cabría hacer una primera consideración. La ausencia de actuaciones en algunas facultades y el reducido número de problemas planteados por parte del Alumnado puede

responder a diversas razones. Una de ellas puede ser la falta de conocimiento del servicio, naturalmente. No obstante, estamos seguros de que, además del Reglamento de Estudiantes, que responde de modo adecuado a cuantos problemas puedan surgir, los cauces de expresión que existen en los centros son, en general, apropiados y adecuados a las diversas situaciones que se pueden producir.

De manera general, los estudiantes han requerido el servicio de la Aldezie por temas más bien puntuales, y apenas por asuntos estructurales, lo que dice mucho a favor del sistema de formación y funcionamiento de la universidad. Lo mismo cabría decir sobre la aplicación de alguna práctica en posgrado, ligada a una titulación, y sobre el acceso a determinadas universidades europeas adscritas al programa Erasmus. Hay que considerar circunstanciales los temas referentes a las investiduras de licenciaturas de promociones extinguidas –deseo de asistir con el traje académico– y a las convocatorias de exámenes, referidas estas también a las ya casi extinguidas licenciaturas. Ha habido también alguna queja por las tasas a abonar para la emisión de los certificados académicos, asunto que llevó a la Aldezie a elevar una recomendación.

Los problemas académicos, referidos a las actuaciones del algún profesor, apenas tienen espacio, ya que el sistema de evaluación y docencia del profesorado ha quedado reducido a casos concretos. Este asunto, aunque serio y no fácil de resolver, tampoco deja de ser episódico.

No obstante, surgen cuestiones comunes a todas las universidades y que también en la nuestra son motivo de preocupación. Uno es el sistema de evaluación en las convocatorias extraordinarias y, especialmente, en aquellas en que concurre la presencia de tribunal. Algunas prácticas no están teniendo en cuenta el modelo de formación que exige el sistema de evaluación continua. Unido a esto también habría que hacer una mención a las Guías Docentes y su aplicación en las aulas por parte del profesorado que no es siempre la adecuada.

Otro tema relacionado con el nivel docente es el correspondiente a los Trabajos Fin de Grado (TFG). Dejando a un lado el tema de elección de lengua, que ha surgido en un caso y que se menciona en el siguiente punto, es preciso hacer un comentario relacionado con los TFG y con el trabajo que se acumula a fin de curso. No se han recibido quejas explícitas sobre este tema, pero sí ha habido interés en manifestar al servicio de la Aldezie la presión de tutorizar los trabajos y, posteriormente, como miembros de tribunal, la lectura de numerosos trabajos en plazos de tiempo muy cortos y en una época ya de por sí muy cargada. Sabemos que es un problema que no tiene fácil solución, pero, en las facultades en las que se produce este problema, habría que estudiar fórmulas que aliviaran a los profesores que sufren con esta situación.



El tema lingüístico tiene otro alcance. La oferta educativa en euskera no llega a responder a la demanda del alumnado, en algunos casos porque no está así programado y en otros por falta de estructura docente. Esta es razón para que algunos estudiantes, en alguna titulación concreta, queden excluidos de hacer su TFG en euskara. A un nivel menos formal, también se le ha manifestado a la Aldezle la no excesiva competencia lingüística en algunas asignaturas impartidas en inglés y, a la inversa, la falta de competencia de algunos estudiantes para realizar el TFG en esa misma lengua y el esfuerzo sobreañadido que exige a los tutores.

Atención especial requiere el capítulo dedicado a becas y ayudas, que sí ha presentado más casos que el resto. Algunos casos se han resuelto positivamente, pero no todos. En primer lugar, el reconocimiento a nuestra universidad porque está haciendo un gran esfuerzo económico para ayudar al mayor número posible de estudiantes. La gestión de becas, como hemos podido comprobarlo, se lleva a cabo con imparcialidad y equidad, con criterios objetivos y, a la vez, con sensibilidad y flexibilidad para con los casos que necesitan un tratamiento particularizado. No obstante, por razones ajenas a la propia universidad, casi a finales del curso anterior, se produjo un cambio en los criterios de adjudicación de becas para este curso. Las consecuencias han sido muy dolorosas en casos que nos ha tocado gestionar, porque ha llevado a algunas familias a situaciones económicas todavía más apuradas, colocando al estudiante, en algún caso, en riesgo de tener que abandonar sus estudios. Un análisis bastante pormenorizado de las diferentes situaciones y actuaciones que se derivan en la política de concesión de becas, y tras diversas reuniones mantenidas con el servicio de Becas y Ayudas, llevó a la Aldezle a presentar un escrito al Vicerrector de Estudiantes con una serie de reflexiones y recomendaciones tratadas desde diversos ámbitos, con ánimo de contribuir en un tema tan complejo, pero a la vez tan importante en nuestra universidad, que tiene entre sus principales compromisos estar al servicio de la sociedad y ayudarla.

El actual sistema universitario ha variado mucho en los últimos años y nuestra universidad está inmersa en numerosos planes de índole docente, investigadora, tecnológica, de innovación, y que abarcan tanto el ámbito local como el internacional. Todo esto supone que el nivel de exigencia y trabajo en el campo de la gestión requiere mucho esfuerzo y dedicación de toda la comunidad: profesores, investigadores y personal no docente. Garantizar la calidad en todo lo que se hace es un distintivo esencial y también forma parte sustancial de este mismo servicio del Defensor Universitario. Además del gran esfuerzo que hay que realizar para llevarlo adelante, requiere hacerlo en un tiempo muy corto y toda la organización –notablemente ampliada en estos últimos años– tiene que adaptarse al nuevo ritmo que las necesidades exigen. Desde la atalaya de observación que ofrece la Defensoría, y por el contacto directo con la comunidad, hemos podido comprobar que en todos los casos existe voluntad de ayuda, de trabajo, de disponibilidad para atender a los requerimientos que hemos necesitado hacer, pero la respuesta a veces se ha retrasado y

en algún caso no la hemos obtenido. Sabemos que el motivo principal suele residir en la multiplicidad de asuntos a los que se ven precisados atender. No nos cabe duda de que nuestras propias solicitudes también los incrementan.

La relación con los responsables de la Dirección General y Servicios Generales ha sido correcta y amable en ambos campus. La colaboración, todavía incipiente, ha tenido respuesta positiva y se han abierto cauces de comunicación y de relación para el futuro. Una intervención de la Aldezle y su posterior informe de recomendación nos brindaron la oportunidad de aproximarnos, en el marco del Proyecto 20 del Plan Estratégico, al trabajo que está realizándose dirigido hacia un modelo de competencias que sea acorde con el desarrollo integral de las personas en el seno de la organización, así como a la indudable mejora en la gestión de los recursos humanos, los planes de formación y el esfuerzo en una mejor comunicación y relación interna.

En esta misma línea, también los planes Director, tanto el dirigido a Salud como el de Igualdad citados arriba, si bien todavía se encuentran en fases de implantación, están avanzando a buen paso y suponen una evidente mejora de las prestaciones y servicios dirigidos a toda la comunidad universitaria y son signo inequívoco de progreso en una atención de calidad.

## **5. Reflexiones y sugerencias**

El desarrollo de las funciones de la Aldezle, velar por el bienestar de las personas en nuestra universidad, desde el reconocimiento de sus derechos y libertades viene a marcar sensiblemente la mejora de la calidad universitaria. El balance de este año no puede ser sino positivo y, en la medida en que nos incumbe dar a conocer nuestra relación con la comunidad, también satisfactorio. La mayor parte de los asuntos que han requerido nuestra intervención se han resuelto positivamente y las personas que se han acercado en busca de orientación y apoyo, como no podía ser de otra manera, han recibido ayuda. También la valoración general, respecto a la atención, prestaciones y servicios de nuestra comunidad, es altamente positiva.

El tiempo de funcionamiento del servicio ha sido breve y limitadas las actuaciones llevadas a cabo. Esto motiva que otras conclusiones que pudieran extraerse con más concreción serían, necesariamente, prematuras. Cabría decir que no se han dado situaciones que hayan supuesto atropello a la equidad o a las libertades de las personas o a sus derechos. Y, que las actuaciones, en su mayoría, se refieren a la ordenación de la convivencia o a deficiencias en la oferta de los servicios. No obstante, desde la perspectiva de una mejora de la calidad universitaria, quisiéramos traer una serie de consideraciones sobre

algunos temas que, compartidos con toda la comunidad universitaria, pueden llevarnos a una reflexión conjunta y ayudarnos a mejorar en algunos aspectos.

Queda por realizar una intensa labor de visibilización de la propia Defensoría Universitaria. Todavía hay personas que no lo conocen o piensan que está dirigido únicamente a los estudiantes. Esta información tan importante y que resulta básica y necesaria no es, sin embargo, lo que más nos preocupa en el día a día de nuestra actividad.

Desde otro ámbito, pero próximo al que acabamos de mencionar, apelaría a que desde la comunidad se tome conciencia explícita sobre la libertad de la persona para recurrir a la Aldezie ante casos que cree deben ser conocidos para intervenir sobre ellos si lo considera pertinente. Lo hemos detectado en todos los estamentos y no deja de preocuparnos. Se trata de las personas que transmiten el problema, pero que no desean más que dejar constancia de los hechos. No se atreven a interponer recurso. Se diría que vieran en la Aldezie, sí una figura de apoyo a las personas necesitadas de ayuda o de atención, pero quizá con cierta prevención sobre la fiabilidad del debido secreto. Estas actuaciones indican desconocimiento del funcionamiento del servicio y de las garantías de confidencialidad que se le ofrecen. Por otra parte, este tipo de actuación impide que se inicien las gestiones necesarias para mejorar o ayudar o intervenir. En este sentido, habrá de hacerse un esfuerzo mayor en dar a conocer mejor la Defensoría y sus fines y funciones. Deben ver en la Aldezie un elemento de ayuda, de defensa o de conciliación en cuantos problemas puedan surgir en la Universidad. Estamos seguros de que el clima de confianza se alcanzará con un mejor conocimiento del funcionamiento del servicio, aunque somos conscientes de que necesita tiempo. A todos nos incumbe crear un clima de confianza y entre todos debemos evitar que se den situaciones que no benefician a la propia comunidad. Es necesario de todo punto que cualquier asunto que afecte a los derechos que afecten a los miembros de la comunidad universitaria y no obtenga respuesta en su ámbito llegue con naturalidad hasta la Aldezie.

A pesar del carácter no vinculante de las propuestas de resolución sobre asuntos sometidos al conocimiento de la Aldezie, los órganos o personas afectadas deben poner interés y realizar un esfuerzo por mejorar, actuar o intervenir en la línea señalada en la propuesta, a fin de salvaguardar los derechos de las personas y para que no vuelvan a repetirse situaciones que obliguen a recurrir nuevamente al servicio de la Defensoría. No obstante, la complejidad de algunos temas no permite llegar a resolverlos total o definitivamente, y los avances, a veces, son necesariamente lentos, tanto que sólo el tiempo irá dejando ver la mejoría deseada.

Otro aspecto que nos preocupa es el referido a la accesibilidad a los estudiantes. Los reiterados esfuerzos que hemos hecho por acercarnos y organizar algún acto dirigido al alumnado, en los dos campus, no han tenido éxito. Esta inquietud, que no es percibida únicamente por la Aldezie, nos ha hecho reflexionar sobre los horarios de nuestros estudiantes y, sobre todo, sobre la impresión de que lo que prima es la formación curricular.

También la visión y dinámica de nuestros estudiantes –salvo loables excepciones– consiste en asistir a clase, quedarse para trabajar en equipo o ir a la biblioteca, y hasta ahí llega para ellos la funcionalidad de la universidad. Esta concepción en nada ayuda a organizar actos que ofrezcan suficiente garantía de asistencia de estudiantes. Es una realidad que debiera interpelarnos. Entre todos tendríamos que intentar ir cambiando esta actitud de nuestros estudiantes. Iluminarles el camino para que vean en la universidad, más allá del ámbito docente, un horizonte apasionante que les abre diversos caminos para una mejor preparación y más completa preparación y formación de sus personas. Contribuiríamos, además, a lograr, en línea con nuestro Proyecto universitario, un lugar de encuentro y diálogo en la búsqueda de un futuro más humano para todos.

La Defensoría de la Universidad ha cumplido un año, es decir, acaba de comenzar. No pueden faltar, por tanto, aspectos a mejorar. No obstante, considero que el balance general ha sido positivo dentro de sus limitaciones. El Servicio va siendo cada vez más próximo y se va avanzado en el conocimiento de su función. Y tenemos la esperanza de haber contribuido a elevar la calidad en la atención y el servicio a las personas de la comunidad universitaria y a mejorar, por poco que fuere, en aspectos concretos de su funcionamiento.