



**Deusto**

Aldezle  
Defensora Universitaria  
University Ombudsman

# MEMORIA ANUAL

<b>Junio</b>	<b>Mayo</b>
<b>2014</b>	<b>2015</b>

Rosa Miren Pagola Petirena

## Marco Normativo de la Aldezle de la Universidad de Deusto

En cumplimiento del *Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario de la Universidad de Deusto*<sup>1</sup>, que, a su vez, sigue los principios básicos establecidos en la disposición decimocuarta de la legislación vigente (LOU 6/2001), se presenta la Memoria Anual de la gestión realizada por la Aldezle durante el período comprendido entre el 1 de junio de 2014 hasta el 30 de mayo de 2015 –fecha en la que se realizó el cierre del cómputo– en el Consejo Académico de 18 de junio de 2015. Y que, posteriormente, será difundida entre la Comunidad Universitaria.

La Memoria de las actuaciones llevadas a cabo por la Aldezle responde a lo exigido en el artículo 15 del *Reglamento*: “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 este sentido, se ha procurado con el mayor esmero armonizar el respeto por los derechos y libertades de todos los miembros, así como las normas que regulan la vida universitaria, con la más absoluta confidencialidad en el tratamiento de las personas y de los casos expuestos, sin perjuicio de la transparencia en la información de las actuaciones llevadas a cabo a lo largo del año.

Asimismo la Memoria correspondiente al primer año de actividad fue presentada en el Consejo Académico en Bilbao e, igualmente, al Consejo de Gobierno celebrado en Donostia-San Sebastián<sup>2</sup>. Aprovechando el comienzo del curso y con el deseo de que tuviera un mayor eco en la vida universitaria del personal propio y también entre los estudiantes, incluidos los de nuevo acceso, se realizó su difusión durante la primera semana de septiembre, por los diversos canales de comunicación disponibles, tanto entre los internos, en la Intranet, para el personal de la UD, como en la Extranet y redes sociales, para el colectivo de estudiantes. Su difusión pública se hizo mediante la colocación del documento en el espacio dedicado a la Defensoría Universitaria en la web de la Universidad, donde puede consultarse<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> En sus sesiones ordinarias celebradas el 9 de junio de 2014 y 19 de septiembre respectivamente.

<sup>3</sup> <http://www.deusto.es/cs/Satellite/deusto/es/aldezle-defensora-universitaria>

## Presentación

Cumplido el segundo año del nombramiento de la Aldezele en la Universidad<sup>4</sup>, esta es la segunda Memoria que se presenta. Durante este año, las acciones y decisiones adoptadas han contado con la relativa seguridad que se puede adquirir en un rodaje todavía corto en el aspecto temporal, aunque rico y provechoso en experiencias y encuentros. En todo este tiempo, el espíritu que nos ha movido en nuestro quehacer diario ha sido el de asistir a las personas que conforman la Comunidad Universitaria. Velar por sus derechos, recibir a las personas y atender cuantas reclamaciones llegaran sobre el funcionamiento de los órganos y servicios de la Universidad o sobre actuaciones determinadas de sus miembros, todo ello en cumplimiento siempre del Artículo 1.1 del Reglamento, a veces rebasando, incluso, la lectura estricta y ajustada de la letra. Se ha procurado atender también el cumplimiento de los deberes propios de las personas y de los cargos y estamentos que gestionan la Universidad. En todos los casos, nuestras actuaciones, con el debido respeto a los principios de independencia y autonomía, se han orientado a la mejora de la calidad del servicio ofrecido en los diferentes ámbitos de la vida universitaria.

Como se ha apuntado, la memoria recoge y presenta a la Comunidad Universitaria los casos que se han atendido a lo largo del año y los diferentes datos que, dentro de la obligada confidencialidad, pueden trasladarse, con el fin de dar a conocer la gestión realizada durante este período de tiempo. No obstante, no es deseo de la Aldezele transmitir sin más unos datos estadísticos que, además, no resultan representativos de la compleja y, no pocas veces, azarosa actividad que caracteriza al momento actual que estamos viviendo en el mundo universitario. La descripción de las actuaciones de este servicio tiene como principal objeto compartir con el colectivo universitario los asuntos gestionados, acompañados con un análisis inicial y una breve reflexión final, que, quizá, puedan servir para su consideración por la Comunidad.

Antes de cerrar este apartado, queremos hacer constar nuestro agradecimiento a todos los órganos y, sobre todo, a las personas que han colaborado ayudando en el funcionamiento del Servicio y en el ejercicio de nuestras funciones. Si bien se trata de una obligación establecida en el Reglamento (Artículos 5.2 y 6.2 y 3), tanto en la colaboración personal como en la obligación de proporcionar los datos e información solicitada, comprendemos que no siempre resulta llevadero el aumento de la carga laboral que a veces pueden suponer las demandas de la Aldezele. Por esta razón, expresamos nuestro agradecimiento al Rector y al equipo rectoral, a los Decanos y Vicedecanos, en particular a los Vicedecanos de Estudiantes que nos han ayudado especialmente, al personal de Administración y Servicios, y no queremos dejar de

---

<sup>4</sup> 15 de mayo de 2013.

mentar a la dirección del Gabinete de Comunicación, que ha colaborado siempre con eficiencia en los diferentes casos en que hemos precisado recurrir a ella.

También queremos hacer extensivo nuestro agradecimiento al Director del Forum Deusto, a la Cámara de Estudiantes y a los miembros de la Comunidad Universitaria que han tenido relación con el Servicio de la Aldezle, sin olvidar a quienes se han presentado con casos para resolver, para consultar o para informar. La colaboración de todos ha contribuido, de un modo u otro, a mejorar las relaciones interpersonales en nuestra comunidad universitaria, a reflexionar sobre principios generales de la ética y sobre la responsabilidad que, individualmente como en grupo, nos atañe, a cada uno en y desde su ámbito, a fin de que sea posible disfrutar de una mayor armonía y mejorar nuestra convivencia. En definitiva, a todos los implicados sujetos activos de esta Memoria que presentamos, muchas gracias.

A continuación, presentamos el contenido de los apartados que componen las diversas acciones llevadas a cabo durante este año. La primera parte tiene finalidad informativa y, por esta razón, se recogen, de forma bastante detallada los tipos y naturaleza de las actuaciones, acompañadas por gráficos y tablas, y se sigue con una valoración de los datos. A continuación se presentan las actuaciones institucionales, tanto externas como internas, de la Aldezle, para cerrar con una reflexión final.

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 hacen engorrosa la lectura.

## Relación de Contenidos

Consideraciones previas y naturaleza de las consultas

Datos, análisis y descripción de las actuaciones

1. Asuntos tratados
  - i. Tipo de asuntos
  - ii. Asuntos por curso
  - iii. Idioma utilizado
  - iv. Distribución por sectores
  - v. Distribución por servicios y centros
  - vi. Distribución por colectivo y sexo
  - vii. Asuntos por centro y colectivo
  - viii. Asuntos por tipo de estudios
  - ix. Situación de las resoluciones
  - x. Resultado de las resoluciones
  - xi. Actuaciones por causa de solicitud
2. Valoración de los datos
3. Actuaciones institucionales
  - i. Actuaciones externas
  - ii. Actuaciones internas

Reflexiones finales

## Consideraciones previas y naturaleza de las consultas

La gestión de la Aldezle se ha sustentado sobre un principio básico: el de máxima accesibilidad para todos los miembros de la comunidad universitaria. En cuanto a sus funciones, ha tratado de que se sustentaran siempre en la independencia y la neutralidad, características propias de la figura de la Aldezle. En la resolución de los casos, los criterios de actuación han sido: esmero en la escucha, flexibilidad en la forma, inmediatez en la ejecución y seguimiento posterior, manteniendo siempre el respeto a las competencias atribuidas a cada órgano.

Objetivo fundamental, también este año, ha sido la visibilización del servicio. Lograr que se vayan conociendo la figura de la Aldezle y las actividades que desarrolla, tanto entre los estudiantes como a nivel interno, ha sido un reto importante, sin descuidar la parte externa, la que corresponde a su difusión y apertura. Y, al hilo de la labor comunicativa, hemos intentado también hacer reflexionar al colectivo de estudiantes sobre temas relacionados con los derechos y deberes en el contexto de su actividad universitaria.

Respecto a la naturaleza de las actuaciones, las que nos han ocupado durante el presente curso han sido las siguientes:

- **Quejas.** Son aquellos casos en los que la persona interesada considera que un hecho o una decisión adoptada por un órgano o una persona universitaria lesiona sus derechos. Este tipo de reclamaciones debe llegar a la Aldezle una vez agotadas todas las vías previamente disponibles para la solución de su problema. No obstante, suele ser frecuente que acudan a la defensoría, aun a sabiendas de que ésta actúa sólo en última instancia, solicitando orientación, ayuda o consejo para solucionar el problema que puedan tener. A veces, por razones varias, puede no proceder ese recurso a la defensoría, en cuyo caso no se admite a trámite.
- **Consultas.** Son las más abundantes. Requieren orientación, información, ayuda sobre aspectos diversos: normativos, administrativos, de funcionamiento, no pocas veces relacionados con la convivencia o el trabajo. Las gestiones a realizar suelen ser, comúnmente de orden personal, ante los responsables de los órganos de gestión universitarios, que, en general, facilitan una resolución rápida del problema. En ocasiones, la mera información suele resultar suficiente.

Hemos diferenciado varios tipos de consultas: las que siguen el procedimiento formal y han sido codificadas; las consultas ‘expres’; y otro tipo de consultas, bastante más numerosas, que sin ser codificadas se han atendido igualmente.

La razón por la que estas últimas tampoco se han codificado ha sido, en general, la resistencia de las personas a que los datos recogidos en una base puedan dar pistas para su identificación, a pesar de que tengan garantizado el secreto por el principio de la confidencialidad. En otras ocasiones, la persona que acude manifiesta el deseo de que no genere intervención de la Aldezle en tanto no lo solicite ella por sí misma expresamente. Estos casos han quedado fuera de los datos estadísticos que aquí se presentan; lo cual no ha sido óbice para que se haya procedido con idéntica atención y diligencia que con el resto de los casos, aunque con otro modo de actuación.

- Entre las intervenciones de la Aldezle se encuentran también la **Mediación** -por cierto, un modo de actuación cada vez más recomendado para resolver los conflictos producidos en la vida universitaria- a petición expresa de un miembro de la comunidad o de un colectivo. La Aldezle actúa como negociadora entre las partes implicadas en el conflicto y tiene como objetivo lograr un acuerdo satisfactorio para ambas partes. Durante este año se han producido dos casos de mediación.
- Y, finalmente, las **Actuaciones de oficio**. Son llevadas a cabo por la Defensora cuando detecta la existencia de actos o resoluciones de la Universidad o la actuación de uno o varios miembros de la comunidad universitaria que evidencien menoscabo de los derechos de sus miembros. También puede darse la mediación de oficio cuando va dirigida al control de calidad del sistema universitario. Estas últimas suelen ser poco frecuentes y durante este año se ha dado un caso en que se ha actuado de oficio.

Según la naturaleza de los casos, la Aldezle, que no tiene facultad resolutoria, puede emitir recomendaciones o sugerencias o elaborar informes como resultado de las quejas presentadas. Compete a las autoridades académicas o de dirección proceder según corresponda al caso de que se trate. Durante este ejercicio se han registrado tres recomendaciones y dos informes.

Las **admisiones a trámite** suponen el inicio de las actuaciones derivadas de la solicitud del interesado o interesada. La **no admisión a trámite** se produce en los casos en que no se cumplen los requisitos establecidos en el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor Universitario (Art. 9). Durante este año se han dado ocho casos.

Finalmente, quisiéramos destacar un tipo de actuación que, si bien no está recogido en el Reglamento, ha tenido una presencia significativa en la actividad diaria de la Defensora. No han sido pocos los miembros de la Comunidad Universitaria que, ante un problema o una situación delicada, sin presentar queja o reclamación, han acudido en busca de atención y escucha y no pocas veces como desahogo ante una situación

personal producida a consecuencia de alguna actuación universitaria. Podría decirse que, en estos casos, la Aldezle, sobre todo, ha escuchado, ha aconsejado según las circunstancias y siempre ha acompañado. Creemos que, si bien este tipo de actuación queda fuera de las estrictas funciones institucionales del servicio de la Defensoría, resulta beneficioso para quien lo solicita, y puede reconocerse como una atención, de carácter voluntario, relevante y que, sin competir ni sustituir a los propios, instituidos reglamentariamente, los complementa.

## Datos, análisis y descripción de las actuaciones

A continuación se presenta, mediante gráficos, un resumen de las actuaciones realizadas durante este año. Por las razones arriba expuestas, han quedado excluidos del recuento estadístico y de la información detallada otro tipo de intervenciones que han ido llegando por diferentes medios, aunque siempre ha mediado en todos los casos, al menos, una entrevista.

Tanto las quejas como las consultas se han resuelto mediante las habituales gestiones personales de la Aldezle: análisis de la situación y causas, entrevistas con la autoridad u órgano o servicio objeto del caso, solicitud de información o de informes. Según la naturaleza del caso, el canal comunicativo habitual utilizado con las personas y órganos origen del asunto ha sido, además de la visita directa a la Aldezle o a la Secretaría, el teléfono y no pocas veces el correo electrónico. Concluidas las actuaciones, al autor o la autora de la reclamación, casi en todos los casos, ha recibido por escrito la notificación de la resolución procedente. En dos casos se han emitido informes y, en otros tres, recomendaciones enviadas a la persona, servicio u órgano afectado a fin de mejorar el servicio correspondiente.

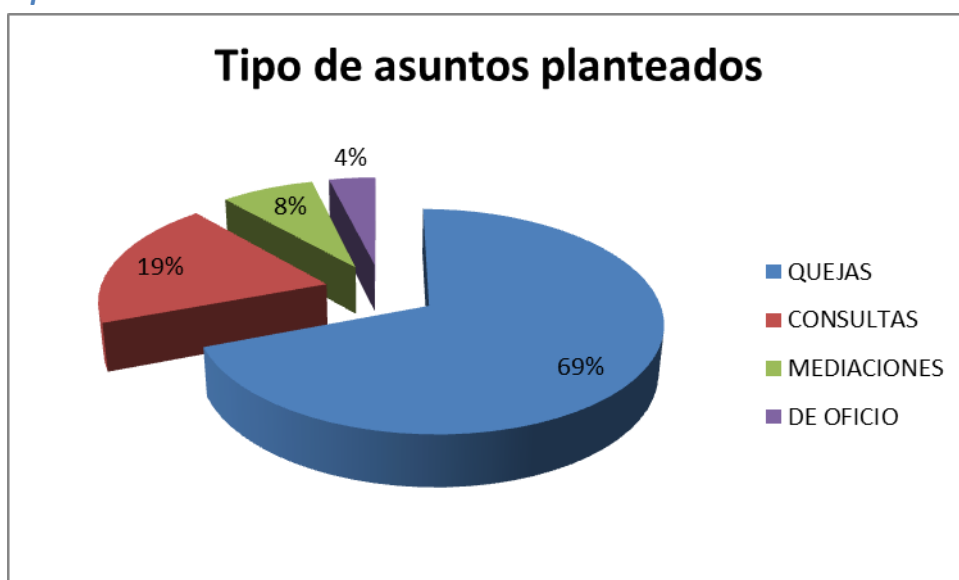
El tiempo medio de resolución ha oscilado entre una y dos semanas. Se ha producido un caso que ha tardado dos meses y medio en resolverse, y otro, cinco meses. Este último ha sido deplorable ya que, una vez tomada la resolución, al tratarse de un tema meramente técnico, no había razones para esa demora.

Han quedado excluidos de trámite ocho casos. Las causas de desestimación han sido debidas fundamentalmente por no haber agotado previamente el procedimiento ordinario o por carecer de un mínimo de fundamentación razonable. A pesar de esto, también en estas ocasiones se ha atendido y ayudado al solicitante ofreciendo las orientaciones e información requeridas.

## 1. Asuntos tratados

En este apartado se recogen las actuaciones tenidas durante el año mediante una serie de gráficos que muestran: tipo de asuntos planteados; distribución por cursos que comprende la Memoria; idioma utilizado; distribución por sectores; por servicios y centros; por colectivo y sexo; asuntos por centro y colectivo; por tipo de estudios; situación y resultado de las resoluciones. Finalmente, se presenta en tabla una descripción del contenido de los asuntos con la correspondiente distribución por colectivos.

### I. Tipo de asuntos



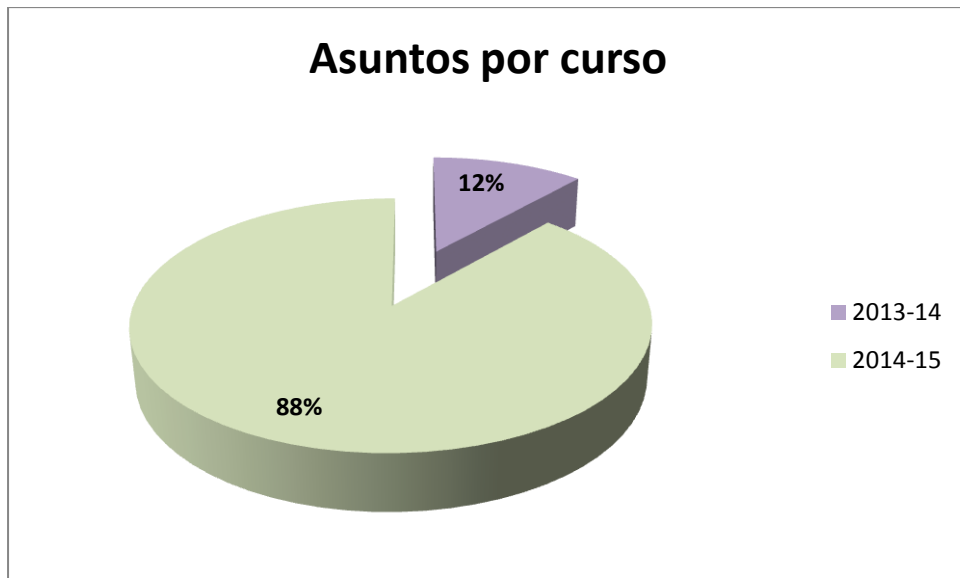
Durante el año que ocupa esta Memoria se han realizado 26 actuaciones, de las cuales 5 han sido formuladas por los usuarios como consultas y 18 como quejas, 2 de ellas han sido declaradas confidenciales a petición de los interesados. Además, se han producido dos mediaciones y una actuación de oficio. En total, 4 actuaciones más que el año pasado. Respecto a la distribución por campus, dos asuntos corresponden a San Sebastián y el resto a Bilbao.

Como ya se ha comentado, no se han contabilizado las consultas 'exprés', que han sido atendidas de modo casi inmediato, además de las consultas confidenciales, a las que habría que añadir los casos de acompañamiento. Esta es la razón por la que los datos estadísticos reflejan menor número de consultas que de quejas.

Los cauces de acceso a la Aldezie han sido variados. En las quejas y reclamaciones, el primer contacto se ha producido por vía informática en un 85 %, el resto se reparte

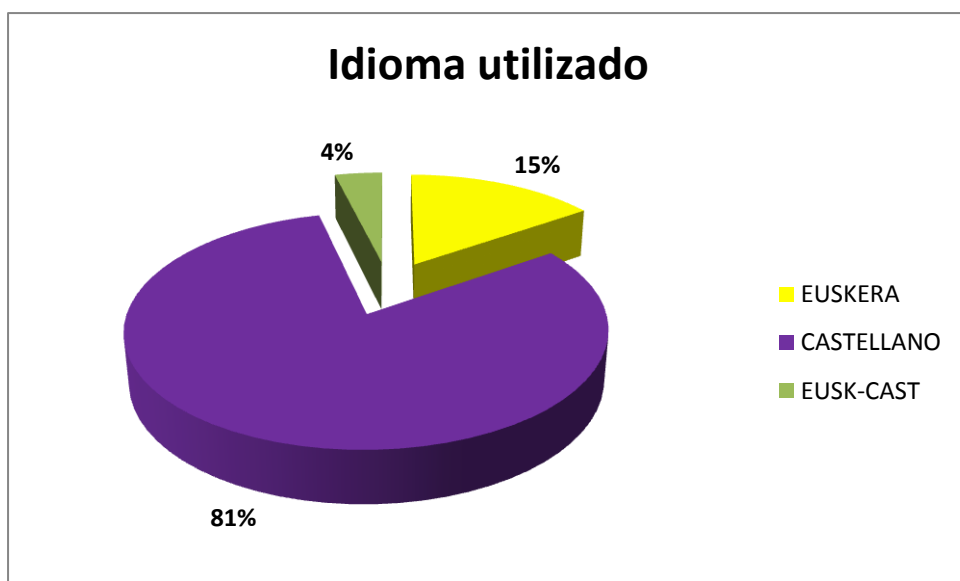
entre las visitas directas a la Aldezele o previas en la Secretaría, 13 %, y las llamadas telefónicas, 2 %.

## II. Asuntos por curso



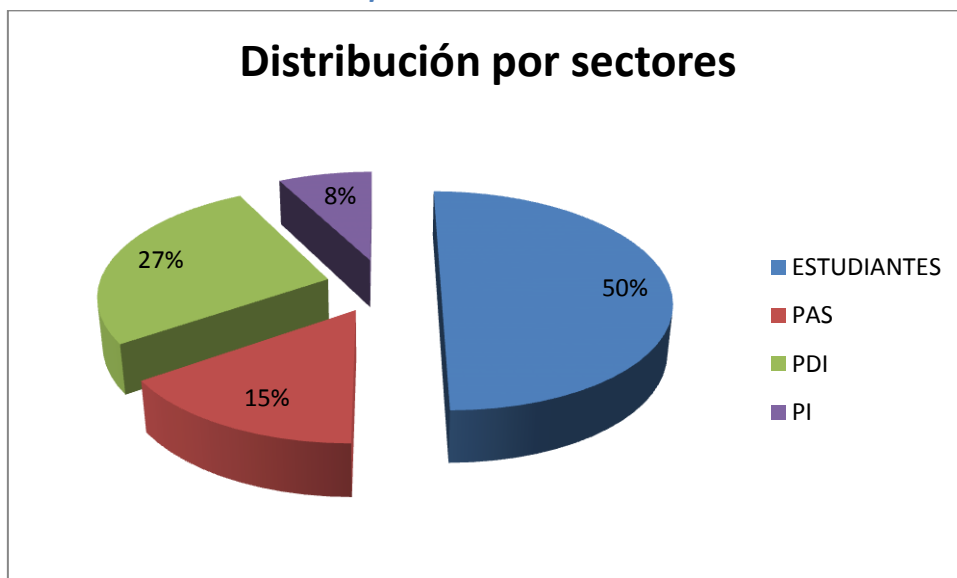
Del total de reclamaciones, 3 fueron formuladas al finalizar el curso (junio-agosto) 2013-14 y el resto corresponden al 2014-15 (setiembre-mayo).

## III. Idioma utilizado



En cuanto al idioma utilizado, 21 se han realizado en castellano, 4 en euskera y 1 bilingüe, euskera-castellano.

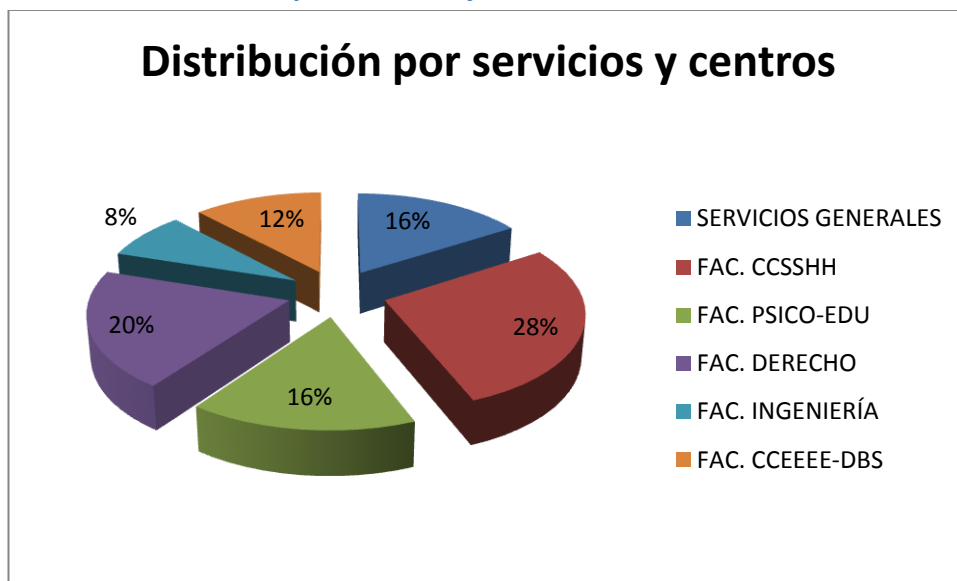
#### IV. Distribución por sectores



La mitad de los asuntos que llegan al servicio de la Defensoría corresponde a los estudiantes, con 13 casos, es, por tanto, el colectivo que más ha requerido los servicios de la Aldezele; le sigue el Personal Docente e Investigador, PDI, con 7; al PAS le corresponden 4 casos; y 2 han llegado del PI, Personal Investigador.

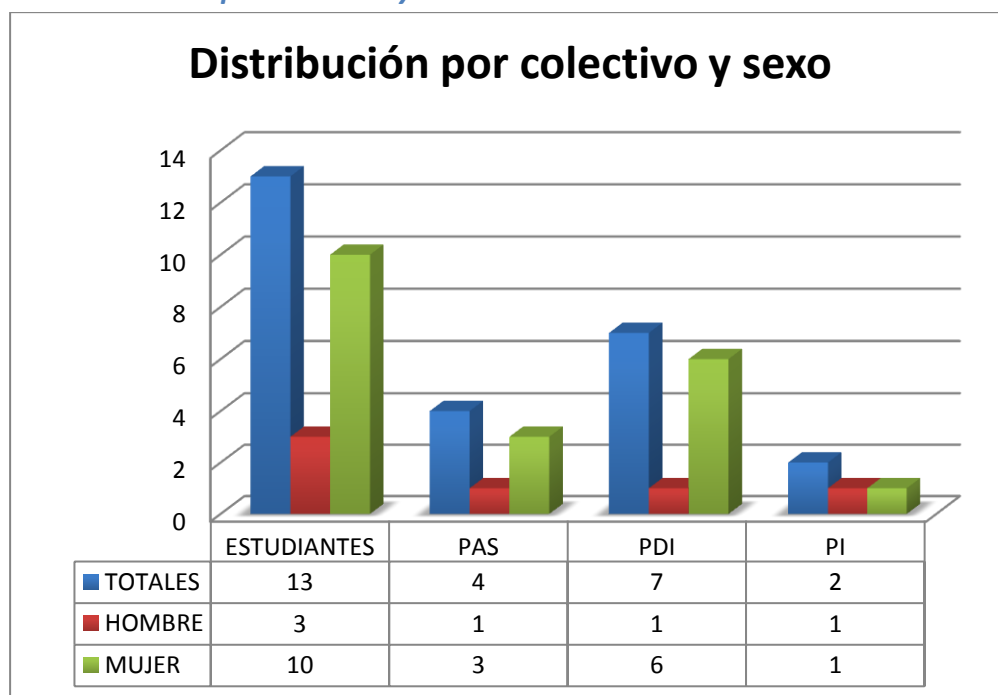
Cuatro actuaciones, dos del alumnado y una del colectivo de PDI y una del PAS, han sido grupales, siendo una de las del colectivo de Estudiantes la de denuncia de una situación que afectaba a un colectivo más extenso, no sólo de estudiantes, sino de una amplia parte de la comunidad universitaria (ciber-acoso).

#### V. Distribución por servicios y centros



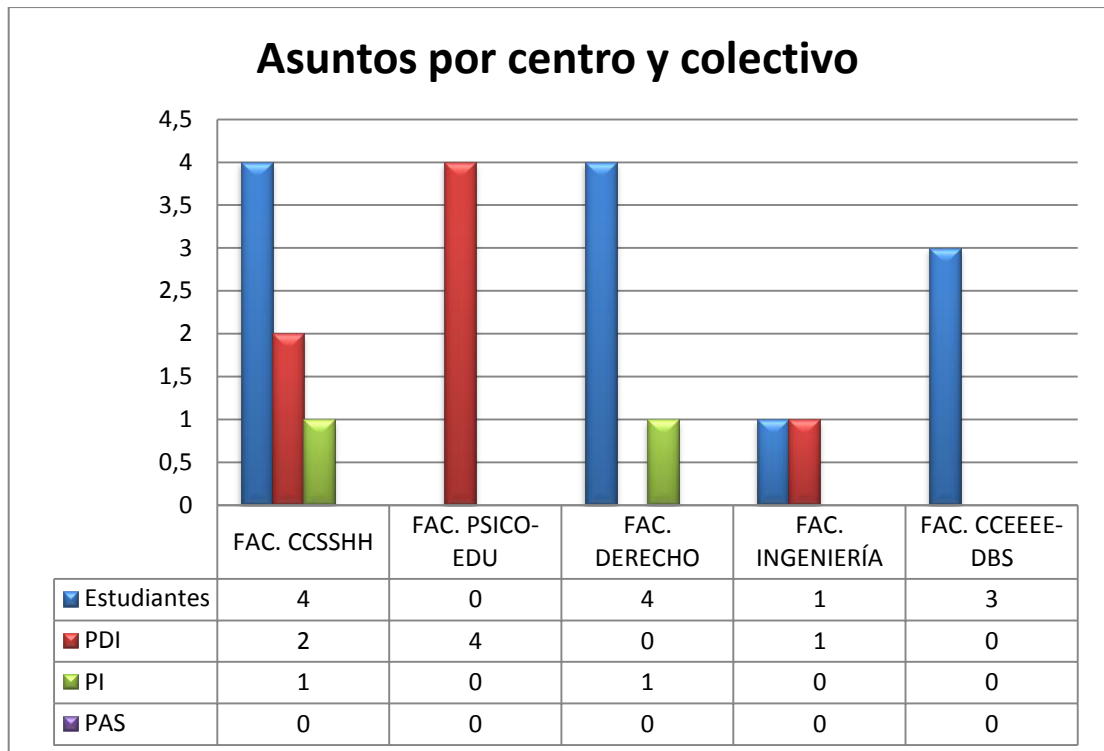
El número de asuntos tramitados distribuidos por centros son los siguientes: Servicios Generales, 5 actuaciones; y por Facultades: Ciencias Sociales y Humanas, 7; Psicología y Educación, 4; Derecho, 5; Ingeniería, 2; y, por último, CCEEEE-DBS, 3.

#### VI. Distribución por colectivo y sexo



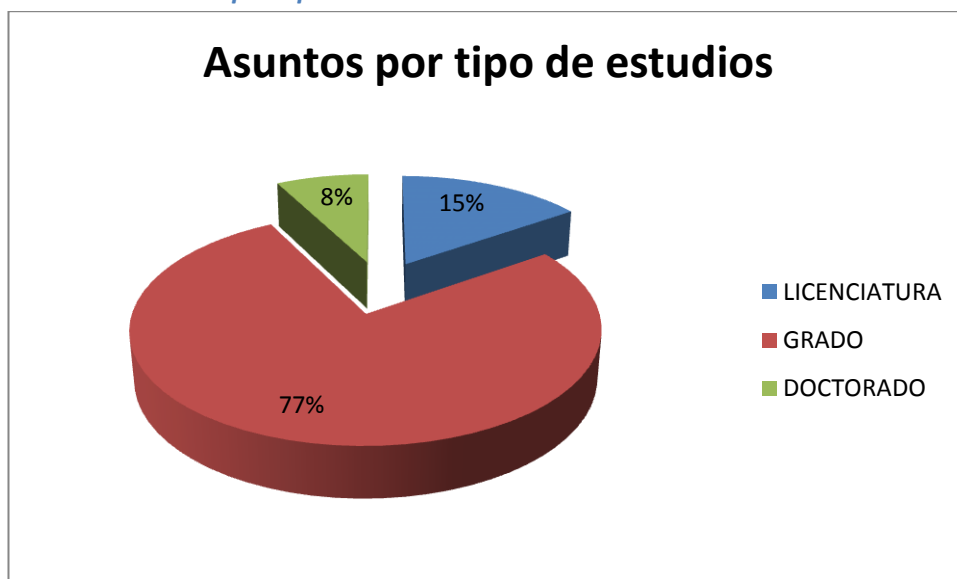
En relación a colectivo y sexo, las diferencias respecto a las solicitudes, como puede apreciarse en el gráfico, son notables. En todos los colectivos, salvo en el del PI, el número de mujeres es más elevado que el de hombres.

#### VII. Asuntos por centro y colectivo



La correspondencia entre centro y colectivo varía en función de las facultades. Ciencias Sociales y Humanas y Derecho se reparten la misma cifra en lo concerniente al colectivo de estudiantes y PI, mientras que Psicología y Educación tiene el número más elevado de casos referidos al PDI. De cualquier modo, en atención al número total de los colectivos, el número de casos resulta muy poco significativo.

**VIII. Asuntos por tipo de estudios**



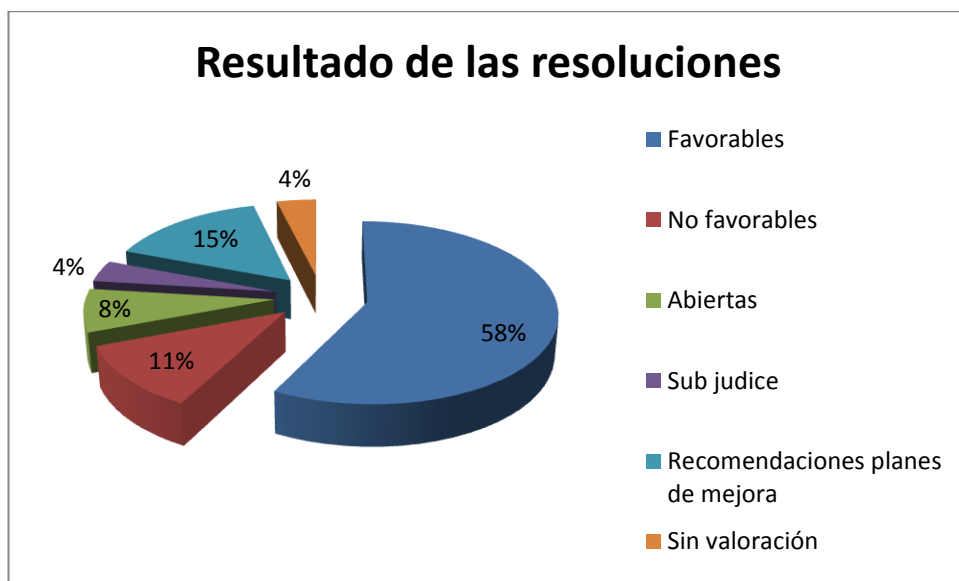
En lo concerniente al nivel de estudios, los datos de los estudiantes que se han dirigido al servicio se reparten del siguiente modo: 10 corresponden a Estudiantes de Grado; 2 a Licenciatura y 1 a Estudiante de Doctorado.

**IX. Situación de las resoluciones**



Los datos correspondientes a los porcentajes son los siguientes: casos cerrados: 20; no cerrados: 5; sub judice: 1

#### X. Resultado de las resoluciones



Los datos correspondientes a los porcentajes son: resueltos favorablemente: 15; no favorables: 3; sub judice: 1; mejora con recomendación: 4; sin valoración: 1; abiertos: 5.

De la lectura, puede decirse que el porcentaje de los resueltos favorablemente podría incrementarse atendiendo a los casos que todavía siguen abiertos e, incluso, tras el seguimiento de aquellos que tienen como requisito la incorporación de un plan de mejora.

#### XI. Actuaciones por causas de solicitud y colectivo

Las causas de solicitud, tanto en quejas como en consultas, han sido bastante variadas. Para una visión más ordenada se informa en la siguiente tabla sobre la temática de los asuntos distribuida por colectivos:

ACTUACIONES POR CAUSAS DE SOLICITUD	ALUMNADO	PDI	PI	PAS
Asuntos económicos y gestión administrativa	X			
Problemas relacionados con becas y ayudas	X			

Tasas solicitud de expediente académico	X			
Expedición de título	X			
Investidura	X			
Docencia del profesorado	X			
Sistemas de evaluación	X			
Dirección de tesis	X	X		
Fechas de examen	X			
Acoso cibernético	X			
Evaluación de los estudiantes		X		
Relaciones interpersonales con los estudiantes		X		
Relaciones interpersonales con PAS		X		
Servicio de protocolo		X		
Valoración de puntos PIDA		X		
Servicio informático		X		
Ubicación de despachos		X		
Problemas burocráticos			X	
Relaciones IP y personal de investigación			X	
Instalaciones y servicios				X
Seguridad y salud				X

## 2. Valoración de los datos

El número de actuaciones del presente año ha sido más elevado que en el anterior, pero no de forma significativa. Al igual que entonces, el alumnado es el que más casos registra seguido muy de cerca por el PDI. Cabe destacar la buena labor realizada desde la instancia de los decanatos, tanto de los Vicedecanos de Estudiantes como de los tutores, que resuelven los asuntos en los propios centros sin necesidad de recurrir a instancias superiores. En general, muchos de los estudiantes que acuden a la Aldezele

vienen por desconocimiento de los canales que tienen en su propia facultad. Se trataría, en todo caso, de facilitar la comunicación a fin de que tengan un mejor conocimiento, aunque nos consta que son grandes los esfuerzos que se realizan en esta línea. Respecto a la naturaleza de los asuntos que se plantean, algunos son recurrentes. Los referidos a becas y ayudas, en relación con la casuística del año pasado, han disminuido sensiblemente, ya que no han concurrido las circunstancias desfavorables que se produjeron en el curso anterior. También se han repetido algunas temáticas relacionadas con asuntos de gestión Administrativa y de Secretaría que, salvo alguna excepcionalidad, no han tenido mayor transcendencia y han podido aclararse y solucionarse con celeridad y adecuadamente. El ámbito de la docencia, como es natural tratándose de estudiantes, ocupa un espacio destacado. Las fechas de exámenes también son motivo de actuaciones. Casos aislados referidos a la docencia del profesorado y a los sistemas de evaluación siguen siendo recurrentes y no ha existido conflictividad seria en ninguno de ellos, si bien en alguna ocasión se ha echado en falta una mayor agilidad y delicadeza en el modo de tratarlos.

En suma, por una parte estarían los temas generales y habituales, que será difícil erradicarlos del todo, puesto que, en cierto modo, resultan estructurales, aunque nunca deben de soslayarse: ayudas y becas, temas relacionados con la administración o secretaría, y, por otra parte, cuestiones puntuales que, aunque no supongan una alta conflictividad, exigen atención y esfuerzo en su tratamiento, porque, al ser casos particulares, en ocasiones afectan al sentimiento de las personas.

Los casos referidos al PDI se caracterizan por cierta heterogeneidad. Casos puntuales que han tenido que ver con la ubicación de despacho, la valoración del trabajo, evaluación de los estudiantes, o, desde otro aspecto, problemas surgidos con algún servicio que han derivado en mejorar las buenas prácticas establecidas.

Las interrelaciones entre los diversos colectivos también han estado presentes en este ejercicio. Quizás los temas más delicados han sido los referidos a la relación profesor – estudiante. Y es que puede observarse, aunque no deje de ser esporádico, un cambio de actitud en el respeto que se supone que los estudiantes deben a los profesores produciéndose, a veces, situaciones que, incluso, podrían apuntar a formas de acoso. En este sentido, también cabría referirse también al acoso derivado de las tecnologías, ciber-acoso, que si bien ha quedado registrado en el área de estudiantes, ya que ha sido el ámbito de actuación desarrollado, podría definirse como transversal puesto que ha afectado también a otros sectores en el campus de Bilbao. Este caso viral, externo a la propia universidad, ha actuado desde el anonimato de modo ilícito en nuestra comunidad enrareciendo durante un tiempo el ambiente de buena convivencia, en particular entre los estudiantes. Ante estos ataques poco o nada puede hacer la universidad desde sus sistemas informáticos. No obstante, desde la serenidad en el

seguimiento, la atención a las personas afectadas es fundamental y en esa línea ha procurado actuar la Defensoría.

La inquietud entre el PDI referida a la mejora del modelo de gestión y planificación en su dedicación ha sido bastante patente y objeto de consulta en nuestro servicio y la valoración de puntos PIDA también ha formado parte de nuestras actuaciones.

En cuanto a otros temas relacionados con el ámbito académico que el año pasado tuvieron cierta relevancia aunque no se recibieran quejas explícitas, como los trabajos de fin de grado (TFG), se recogieron referencias sobre la presión que suponía la gestión de esta actividad. Este año, sin embargo, los comentarios que han llegado hasta la Defensoría han sido mucho más sosegados y se diría que la presión no ha sido tan manifiesta y ha entrado mejor en la programación académica de los profesores.

El tema lingüístico, referido a la presencia del euskara en el nivel docente tampoco ha quedado sustraído de la consulta de la Aldezle. La ausencia, o mínima presencia, de dicha lengua en la oferta educativa de alguna titulación ha sido motivo de queja aunque, por cierto temor o desconfianza, no se haya llegado a formular como tal. La posición de la Defensoría en este tema es delicada ya que influyen factores en los que una intervención de la Aldezle podría ser improcedente. No obstante, la apuesta por la internacionalización, tan oportuna y necesaria, no debiera ser impedimento para atender a este requerimiento.

Los temas relacionados con el sector de servicios han sido esporádicos. No obstante, como ya se ha comentado arriba, la resolución debe ser ágil y no se puede permitir que, salvo problemas prácticamente irresolubles, se produzcan retrasos en la ejecución de los temas ya decididos y menos tan prolongados como ha ocurrido en algún caso.

En el cómputo de actuaciones, se ha procedido a registrar también como individuales algunos casos que han sido colectivos. No obstante, esta circunstancia no ha alterado la información facilitada, ya que siempre ha quedado reflejada en su totalidad.

Finalmente, para terminar con este apartado, señalar que un 58 % de resoluciones favorables y un 11 % de no favorables es un resultado razonable si se aceptan los planes de mejora establecidos para el 15 % —el resto se refiere a casos no cerrados todavía—. No obstante, la resolución de algunas quejas que no se han resuelto como se hubiera deseado desde este servicio, se han aceptado con resignación.

### **3. Actuaciones institucionales**

Las actuaciones institucionales llevadas a cabo por la Aldezle durante este año, tanto las externas como las internas, han sido numerosas y variadas. Esta tarea institucional cumple funciones relevantes de la figura del defensor tal como se puede comprobar en la descripción de las actividades enunciadas a continuación.

#### **i. Actuaciones externas**

La participación en los encuentros con otras defensorías universitarias ocupa un lugar primordial en este apartado. El marco en el que se inscriben estas reuniones son la *Conferencia Estatal de Defensores Universitarios*-CEDU, de la que la Universidad de Deusto forma parte, y el G9 de Universidades, Universidades públicas únicas en una Comunidad Autónoma, y a la que la Aldezle de Deusto es invitada a los encuentros que celebran dos veces al año, deferencia que agradece sinceramente desde estas líneas. También forma parte de la *European Network for Ombudsmen in Higher Education – ENOHE*, red europea de Defensores Universitarios (con varios asociados en Estados Unidos, Canadá, México y Australia). El objetivo de estas agrupaciones colectivas es común a todas ellas: compartir soluciones a problemas comunes en el nivel superior de educación, ampliar conocimientos, comparar métodos de trabajo, mejorar las habilidades y el desarrollo de competencias y aprender unos de otros desde la experiencia y el conocimiento.

En esta línea de colaboración, en junio de 2014, la Aldezle asistió al X Encuentro de Defensoras y Defensores del G9, celebrado en Donostia-San Sebastián. Los temas tratados, distribuidos en cuatro sesiones de trabajo, fueron los siguientes: Aplicación del decreto Wert en las diferentes universidades; Responsabilidades y actuación de los Departamentos y Centros en asignaturas con altos índices de suspensos; Impunidad/Sanciones ante conductas graves del profesorado, el PAS y el alumnado; Casos en que concurren problemas psicológicos.

En octubre de 2014 asistió al *XVII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios*, y la Asamblea Ordinaria celebrados en Badajoz. Las sesiones y mesas de trabajo reflexionaron y compartieron ideas en torno a los siguientes temas: Asignaturas con resultados anómalos; Copia, fraude intelectual, derechos de autor y propiedad intelectual; Procesos de anulación de matrícula y devolución de importes. Además se celebró una Mesa redonda que giró en torno a: Las defensorías universitarias en el ámbito iberoamericano: situación actual y proyectos de colaboración. Se aprovechó el Encuentro para presentar la revista electrónica, elaborada por la propia CEDU y dirigida a los Defensores Universitarios, *Rued@*, que tiene por objeto ser una revista de universidad, ética y derechos.

En marzo asistió a la primera reunión de Defensores del G9 del 2015, celebrada en Madrid. En esta ocasión los temas, previamente preparados y analizados en profundidad, fueron: Los complementos autonómicos del PDI; Comisiones de plazas y endogamia; Adaptaciones del puesto de trabajo en profesores con problemas crónicos de salud; y Títulos propios.

Para finalizar con este apartado de encuentros de Defensores y Defensoras, queda añadir la asistencia de la Aldezle a la *Jornada de estudio sobre cambios normativos previstos por el Ministerio*, celebrada en Madrid, en el mes de abril. Los temas elegidos fueron: Grados 3+2; Nuevo sistema de acreditación PDI y Creación, reconocimiento y acreditación de las universidades. Los documentos analizados fueron: RD 43/2015, de 2 de febrero, por el que se modifica el Real Decreto 13/93/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, y el Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan; Proyecto de R.D. por el que se modifica el R.D. 1312/2007, por el que se establece la acreditación nacional para el acceso a los cuerpos docentes universitarios y Proyecto de Real Decreto de creación, reconocimiento y acreditación de universidades y centros universitarios. Los ponentes de este último Borrador de RD fueron el Defensor de la Rioja, José M<sup>a</sup> Aguirre y la Aldezle de la Universidad de Deusto.

Por otra parte, merece destacar que, tal como se aprobó en la 11<sup>a</sup> Conferencia anual de la ENOHE, de mayo de 2014, se presentó en la Conferencia Ministerial y el Foro Político de Bolonia de 2015 celebrado en Yerevan, Armenia, la "Resolución de Varsovia". Las principales recomendaciones que se emiten en dicho documento giran en torno a la importancia de la creación de los defensores universitarios en los países donde aún no existen con el fin de salvaguardar los derechos de los estudiantes y del resto de los miembros de las comunidades universitarias.

Finalmente, para cerrar este apartado, cabe señalar que en octubre, la Aldezle tuvo una reunión con la Defensora de la Pontificia Universidad Católica de Perú, Dra. Catalina Romero, con objeto de intercambiar experiencias y establecer lazos de relación entre ambas Defensorías.

## **ii. Actuaciones internas**

La presentación de la preceptiva Memoria Anual, correspondiente al 2013-14, al Consejo Académico se realizó el 14 de junio de 2014. Igualmente, se presentó en la sesión plenaria del Consejo de Gobierno celebrado el 19 de septiembre de 2014.

Respecto a los actos institucionales a los que ha asistido la Aldezle, cabe destacar la solemne inauguración de curso y el acto de Investidura de los nuevos graduados de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas.

Respondiendo a la invitación hecha por el delegado apostólico de la Plataforma Apostólica, PAT, de Loyola, Txema Vicente SI, asistió, en abril, al I Encuentro del Sujeto Apostólico Territorial celebrado en Loyola.

Organizado por el Forum Deusto, ha asistido en marzo a la conferencia sobre “La centralidad de las víctimas”. Y a la concentración, convocada oficialmente en respuesta a la masacre en la Universidad Garissa (Kenia), y que se celebró en abril en la Memoria plaza, sita en el campus de Bilbao.

Entre los encuentros más significativos mantenidos a lo largo del año que recoge esta Memoria, pueden citarse las reuniones tenidas en diversas ocasiones con el Vicerrector de Profesorado, Identidad y Misión y del Campus de San Sebastián, José Javier Pardo SI, el Vicerrector de Relaciones Internacionales y Estudiantes, Álvaro de la Rica, y la Vicerrectora de Ordenación Académica, Innovación Docente y Calidad y Secretaria General, Begoña Arrieta, así como con diversos Decanos para tratar, en general, asuntos relacionados con los casos presentados. Asimismo se han mantenido sendas reuniones de presentación y cortesía con los representantes de los Comités Sindicales de Bilbao y San Sebastián, Fabián Laespada y Miguel Castiella respectivamente. Los temas de comunicación se han tratado con la Directora de Comunicación, Magdalena Izaguirre.

A nivel comunicativo, se hizo un esfuerzo, a principio de curso, tratando de dar a conocer a los estudiantes el Servicio de la Aldezle. Tarea en la que también han colaborado los coordinadores de curso de las facultades.

En esta línea de difusión del servicio y formación dirigida a los estudiantes, se organizó un curso-taller, 2 créditos, con el título “Herramientas y técnicas para la gestión positiva del conflicto: negociación y mediación”. El curso, ofertado en los dos campus, se impartió en el de Bilbao, en el mes de febrero, y tuvo un notable éxito entre los participantes.

En colaboración con el Forum Deusto, el pasado mes de abril, se celebró un World Café en el campus de Bilbao, abierto a los estudiantes de todas las facultades. El acto que giró en torno a los Derechos y Deberes de los estudiantes universitarios, contó con la presencia de Iñigo Lamarka, que intervino en la presentación y en el cierre. Tuvo una amplia participación del alumnado y obtuvo una valoración final de los participantes muy positiva.

Durante este año se ha seguido con las visitas mensuales de la Aldezle al campus de San Sebastián, que le brindan además la oportunidad de visitar centros y servicios y reunirse con sus responsables. Tampoco en este segundo año han prosperado los esfuerzos y las iniciativas encaminadas a ofertar actividades en este campus. El acertar con los horarios está resultando el principal obstáculo. Esperamos, no obstante, que el próximo curso pueda soslayarse este impedimento. En el mes de abril, la Aldezle visitó la Deusto Business School de Madrid. En su visita ha tenido ocasión de conocer y saludar al personal, presentar la figura del Defensor Universitario y sus funciones y conocer mejor la implantación y trayectoria de esta importante Escuela de Negocios que forma parte de nuestra Universidad.

Finalmente, la Aldezle ha asistido a la reunión de la Comisión de Igualdad, celebrada en marzo. Y ha formado parte del grupo de trabajo encargado de la elaboración del borrador del Protocolo de Acoso de la Universidad.

## Reflexiones finales

La Universidad de Deusto no es ajena a los agitados tiempos que está viviendo el mundo universitario y a la inseguridad que produce la obligación de reaccionar y responder a los cambios que se exigen de forma perentoria. Muy al contrario, la mejora del sistema universitario necesita evaluación y reflexión serenas. A pesar de ello, la Defensoría universitaria, al hilo de la actividad desarrollada en este segundo año de ejercicio, desearía ofrecer algunas reflexiones que miran a la mejora de la calidad de procesos y actuaciones de su propio funcionamiento.

A tenor de la afluencia de personas al servicio, notablemente mayor que el año pasado, aun cuando la media de las intervenciones no haya crecido tanto, hace suponer que la figura de la Aldezle va siendo más conocida y que confía en su funcionamiento. Aunque en ocasiones los datos no sean muy tangibles, puede apreciarse el interés que genera una instancia de garantía. Cabría, pues, hacer una valoración positiva de la Defensoría universitaria como tal institución, aunque todavía falta mucho para que pueda ser identificada como un elemento más integrado en el entramado universitario. En este sentido, hemos tenido ocasión de comprobar que el servicio no es aun suficientemente conocido por un gran número de estudiantes y que no deja de producir cierto recelo en no pocas personas de los diferentes colectivos. Somos conscientes de que, además de seguir con los esfuerzos por su visualización, es necesario tiempo para ir superando las circunstancias inherentes a las etapas iniciales.

La excelencia en el servicio consideramos de vital importancia. En todo momento, hemos pretendido contestar, atender, tramitar y, en lo posible, solucionar los asuntos confiados en el menor tiempo posible. Esta disponibilidad, acompañada de cercanía

hacia las personas que se acercan, para actuar dentro del ámbito competencial inherente a cada órgano o cargo, desde el respeto a las personas, es primordial para incrementar la mejora del servicio.

Con objeto de garantizar los derechos y libertades de todas las personas de la comunidad, se ha velado en todo momento por la independencia y autonomía de la Aldezle, no sometida a ninguna otra instancia universitaria. Así también lo han entendido las instancias a las que nos hemos dirigido y queremos valorar el respeto y la consideración recibidos. Entendemos que, en ciertos casos, los requerimientos de la Aldezle, en la aplicación de su competencia, puedan resultar molestos en alguna medida, puesto que siempre se trata de rectificar o mejorar alguna actuación, pero debe quedar claro que en ningún caso entra en nuestro ánimo ningún asomo de censura personal ni el menor juicio crítico. Sencillamente, se trata de ver de mejorar o corregir algo que ha podido ser objeto de queja o reclamación, y de ofrecer, en la memoria, datos referentes a la actividad desarrollada.

La colaboración institucional con los diversos agentes de la Comunidad Universitaria es correcta y puede decirse que satisfactoria. Las respuestas a nuestros requerimientos, salvo en algún caso, han sido ágiles y ofrecidas de buen grado, si bien, a veces, se agradecería una mayor colaboración de los centros en el envío de la información y en el seguimiento de los casos.

La resolución de algún caso concreto y específico no ha coincidido con la recomendación o solicitud de la Aldezle. Esto nos lleva a reflexionar que, si bien debemos ser respetuosos en la observancia de las normas y los reglamentos, la imposición estricta en todos los casos puede llevar a imponer a la persona afectada consecuencias perjudiciales o no deseadas. Creemos que aún hoy sigue siendo válida la aplicación de la epiqueya que nos viene de los clásicos, es decir, la “Interpretación moderada y prudente de la ley, según las circunstancias de tiempo, lugar y persona” (RAE), en determinados casos. En definitiva, hablaríamos de una humanización en la aplicación de la ley, en beneficio del administrado, más allá de una imposición incondicional.

La valoración final sobre la actuación de este año es positiva, si bien también desde nuestro servicio siempre se aprecian espacios que mejorar. Toda la ayuda que pueda prestarse será bienvenida y agradecida cualquier observación. Así, entre todos, lograremos que esta figura que todavía es nueva en nuestra práctica universitaria sea cada vez más conocida y reconocida por su actividad entendida en el sentido en que fue creada, como institución clave para reforzar la cultura de la ética, de la responsabilidad y de la confianza entre los miembros de la comunidad universitaria.