



Deusto

Aldezle
Defensora Universitaria
University Ombudsman

MEMORIA ANUAL

Junio	Mayo
2015	2016

Rosa Miren Pagola Petirena

Marco Normativo de la Aldezle de la Universidad de Deusto

En cumplimiento del artículo 15 del *Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario de la Universidad de Deusto*¹, 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 – Defensora Universitaria durante el período comprendido entre el 1 de junio de 2015 hasta el 31 de mayo de 2016, fecha en la que se realizó el cierre del cómputo. Y que, siguiendo el procedimiento habitual, será difundida entre la Comunidad Universitaria y se encontrará disponible en el sitio web ofrecido al servicio del Aldezle - Defensor Universitario².

Art. 15. El Defensor Universitario 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.

¹ 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.

² <http://www.deusto.es/cs/Satellite/deusto/es/universidad-deusto/aldezle-defensora-universitaria>

CONTENIDOS

Presentación (4)

Consideraciones previas y naturaleza de las consultas (6)

Datos, análisis y descripción de las actuaciones (7)

1. Asuntos tratados (8)
 - i. Distribución de las actuaciones por anualidad (8)
 - ii. Actuaciones por tipología (9)
 - iii. Distribución por campus (10)
 - iv. Idioma utilizado (11)
 - v. Distribución por sectores (12)
 - vi. Distribución por centros y servicios (13)
 - vii. Distribución por colectivo y sexo (14)
 - viii. Asuntos por centros y colectivos (15)
 - ix. Asuntos por nivel de estudios (16)
 - x. Situación y resultado de las resoluciones (17)
 - xi. Actuaciones por causa de solicitud y colectivo (17)
2. Valoración de los datos (19)
3. Actuaciones institucionales (21)
 - iii. 1. Actuaciones externas (21)
 3. 2. Actuaciones internas (23)
4. Otros (23)

Consideraciones finales (25)

Presentación

Esta Memoria recoge la actividad de la Defensoría correspondiente al período comprendido entre junio de 2015 y mayo de 2016 y constituye la tercera desde que fue creado este Servicio. Este trienio coincide con la duración del mandato de la Aldezle, tres años, razón que se tendrá en cuenta a fin de establecer las comparaciones pertinentes y valorar el grado de implantación, trayectoria y evolución del servicio durante este tiempo. El contenido de la presente memoria se mantendrá, en consecuencia, en línea con el perfil básico de las anteriores: presentación, análisis y descripción de las actuaciones realizadas, acompañadas de una valoración de los datos. El siguiente apartado recogerá las actuaciones institucionales, tanto internas como externas, habidas a lo largo del año y se cerrará con una reflexión final.

La memoria del año anterior, segundo año de actuación, se presentó en el Consejo Académico del 18 de junio de 2015. Las acciones de difusión y comunicación se realizaron por los canales habituales internos, en la Intranet, para el personal de la Universidad, en la Extranet para los estudiantes y a través de las redes sociales para ambos colectivos. La web de la Universidad, desde el espacio dedicado a la Defensoría Universitaria, presenta al público en general las memorias anuales.

Un año más, la Aldezle ha tratado de mantener y seguir el espíritu que alienta a la UD como institución comprometida con la defensa de los derechos e intereses de la comunidad universitaria, y en tal sentido ha dirigido sus actuaciones. Procurando, igualmente, resolver los conflictos que se le han presentado, facilitando el diálogo y estableciendo las vías de consenso oportunas, y con la honestidad, ecuanimidad, confidencialidad e independencia que corresponden a la naturaleza de la figura.

Un recordatorio de agradecimiento a los órganos universitarios que han cooperado con su información y ayuda, así como a todas las personas que han acudido a la Aldezle a exponer una queja, presentar una reclamación, hacer una consulta, o bien a manifestar un problema y, en general, a solicitar su intervención, por la confianza mostrada en el servicio de la Defensoría. También un recuerdo, junto con la

presentación de nuestras disculpas, a las personas que no se hayan sentido defendidas adecuadamente por las actuaciones de la Aldezele o que pudieran considerar que no se han reconocido sus derechos.

Todas las referencias a personas para las que en esta Memoria se utiliza de forma genérica el masculino deben entenderse aplicables indistintamente a hombres y mujeres.

Consideraciones previas y naturaleza de las consultas

La actuación de la Aldezle ha continuado en la línea iniciada en los años anteriores, sustentándose sobre el principio de apertura y accesibilidad a todos los miembros de la comunidad universitaria, manteniendo la escucha atenta, flexibilidad en la forma – mayor en cierto modo que en años anteriores-, rapidez en la ejecución y posterior seguimiento de los casos. Siempre, claro está, respetando las competencias atribuidas a cada órgano.

Las actuaciones de la Defensoría giran en torno a la presentación de quejas en los casos en que existe una presunta vulneración de los derechos de un miembro de la comunidad universitaria; a las consultas, cuando lo que se requiere es orientación o información e, incluso, interpretación de la normativa universitaria o sobre el alcance concreto de los derechos que le puedan asistir al interesado ante un eventual o previsible conflicto. También la mediación, a solicitud de un miembro de la comunidad, o de un colectivo, cuando se pretende lograr un acuerdo satisfactorio para las partes en conflicto.

Entre las funciones de la Aldezle existe la posibilidad de actuar de oficio, cuando se detecten fallos u omisiones que puedan vulnerar los derechos de la comunidad, o bien cuando la actuación de uno o varios miembros de la comunidad o de un colectivo evidencie menoscabo de dichos derechos. En el presente ejercicio, la intervención de la Aldezle se ha limitado, salvo en algún caso menor, a actuar a requerimiento de terceros.

Finalmente, se han dado bastantes casos de otro tipo de actuación que, de hecho, no llegan a tramitarse. En estas situaciones, la persona interesada lo único que pretende es que la Defensora conozca una situación que le perturba y que podría dar lugar a un conflicto o, en ocasiones, a una previsible vulneración de sus derechos. Se trata de dejar, sin más, constancia de determinados hechos o comportamientos sin que se manifieste interés en llevar adelante el posible problema. Estos casos han quedado fuera de la relación estadística que se presenta en la Memoria.

También, como en años anteriores, se han producido actuaciones no reguladas que tampoco se recogen en la Memoria. Se trata de casos en que, ante un posible problema o ante alguna actuación universitaria, acuden a la Defensoría en busca de atención y escucha y, casi siempre, como desahogo. Obviamente, se les atiende y, si procede, también se les aconseja y, siempre, se procura acompañarles.

Ante la solicitud de una intervención se ha seguido el procedimiento habitual. Una vez recibida, se decide si debe ser admitida o no a trámite. En primer lugar, se aprecia si cumple con los requisitos reglamentarios bajo los cuales la Aldezle puede o debe actuar. Cuando no se cumplen dichos requisitos, no se admiten a trámite y, en consecuencia, no se inicia la actuación. También se da el caso de que no se hayan agotado las vías de reclamación previas que el solicitante tenga a su disposición, en estos casos tampoco se admiten a trámite y se les indica los pasos que deben seguir. No obstante, según la naturaleza de algún caso específico, atendiendo a razones humanitarias, se ha flexibilizado la apertura de la actuación a trámite.

Sin perjuicio de que haya quedado algún caso sin registrar, los datos referidos a este apartado son:

- a) Casos no admitidos a trámite por no haber pasado por instancias previas: PDI: 1; PAS: 2; Estudiantes: Grado: 12; Máster: 2 (1 egresado y 1 estudiante).
- b) Casos no admitidos a trámite por no ser competencia de la Aldezle: PDI: 2; PAS: 1; Estudiantes: 3.

Se ha flexibilizado, en cierta medida, la aplicación de los requisitos dirigidos a formular las quejas u otras peticiones, siempre garantizando y compatibilizando la solicitud con la seguridad jurídica requerida. Para el primer contacto, los canales utilizados más habituales han sido el correo electrónico y el teléfono, además de las visitas personales que, en comparación a los años anteriores, se han reducido. Según la naturaleza del caso, se ha requerido la cumplimentación del correspondiente impreso oficial.

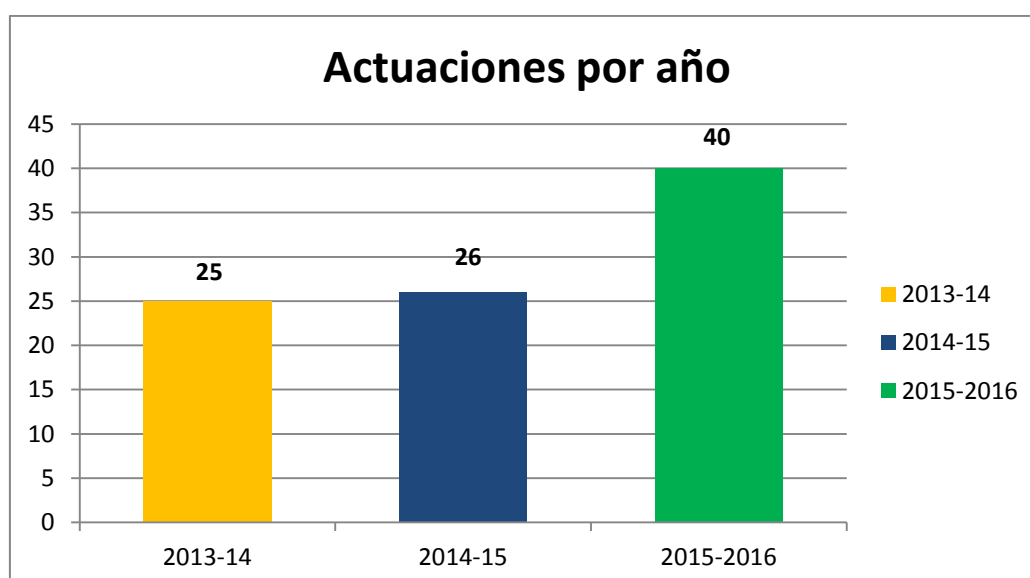
Datos, análisis y descripción de las actuaciones

A continuación se presenta un resumen de los datos referidos a las actuaciones habidas durante el año, quejas y consultas que han sido objeto de análisis estadístico. Le acompaña un análisis general de los mismos, seguido de una descripción de los casos. Quedan fuera los conflictos que no han requerido intervención de los órganos universitarios. Los gráficos obtenidos muestran: el tipo de actuaciones, tipología, su distribución por campus, idioma utilizado, distribución por sectores, centros y servicios, colectivo y sexo, centros y colectivos y los asuntos por nivel de estudios. Finalmente, se presenta el resultado de las resoluciones y la valoración de los datos

1. Asuntos tratados

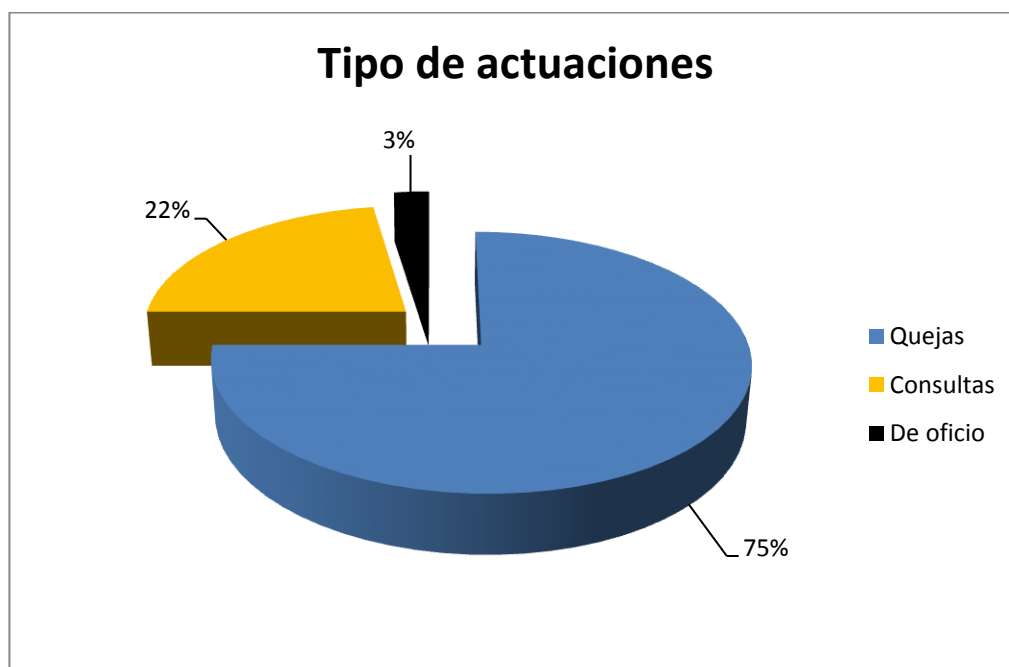
Con objeto de valorar la evolución que ha tenido este servicio en sus tres primeros años de actuación, se presenta en primer lugar una comparación de los datos globales referidos a este período y que coinciden con la duración del primer mandato de la Aldezle. También se comparan las cifras de los gráficos entre sí, siempre que se considere que tienen alguna relevancia.

i. Distribución de las actuaciones por anualidad



El incremento más importante se ha producido durante el tercer año con un 50% de aumento en el número de intervenciones respecto a los años anteriores. Consideramos que, visto en general el análisis de los casos atendidos, no cabe interpretar estos datos negativamente respecto al número de los dos primeros años. No significa que se haya producido un mayor descontento durante este tiempo, sino que el servicio va siendo más conocido y que ha llegado a integrarse en el tejido social de la Universidad. Puede decirse, por tanto, que uno de los principales objetivos establecidos desde el comienzo se ha logrado: su visibilización en la comunidad universitaria. Sin duda, tanto la figura de la Aldezle como las funciones que desempeña son ahora, como no podía ser de otra manera, más conocidas.

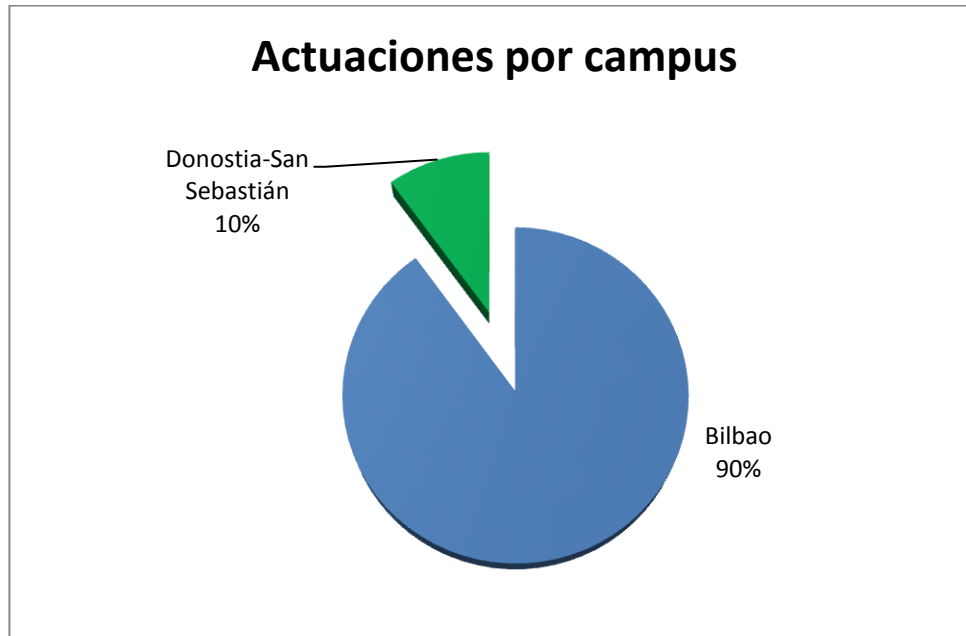
ii. Actuaciones por tipología



De las 40 actuaciones habidas durante este año, el número más significativo corresponde a Quejas: 30. La proporción con las producidas en los años anteriores se ha mantenido: 19 el primer año, lo que supuso un 76% del total y 18 el segundo que representó el 69% del total.

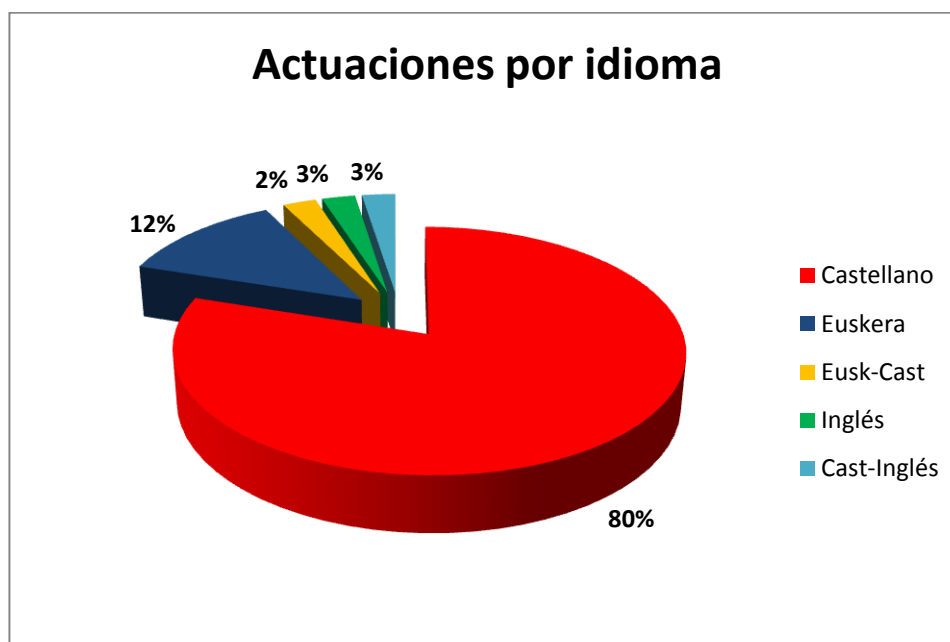
El número de Consultas, 9 en total, resulta muy reducido en comparación con el referido al de Quejas. Y se corresponde también con las recogidas en los dos años anteriores: 6 y 5, con el 24% y 19% respectivamente. Debe recordarse que no se ha contabilizado un gran número de actuaciones que se englobarían en el apartado de Consultas. Corresponden a muchas llamadas telefónicas, incluso visitas en el despacho y que no quedan registradas. En todos estos casos, la orientación y ayuda que se ofrece para solucionar un posible conflicto no requiere una gestión ante una unidad universitaria, a lo sumo se solicita información o una pequeña colaboración. Este tipo de actuaciones, sin perder el rigor y la coherencia que exige la gestión de la Defensoría, dan agilidad a los asuntos y no por ello incumplen con la legalidad exigida. También durante este último año se ha producido un incremento en estas actuaciones con respecto al anterior.

iii. Distribución por campus



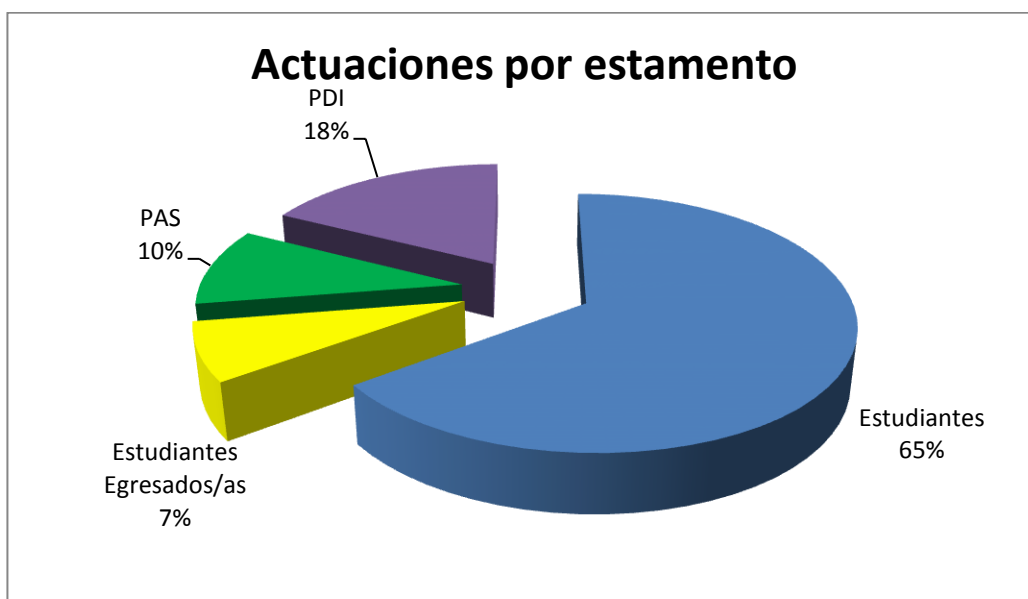
Si bien las actuaciones en San Sebastián se han duplicado con respecto al año anterior 4 frente a 2 -el primer año sólo se produjo una-, las actuaciones en el campus de Bilbao siguen siendo más numerosas y el crecimiento cuantitativo es mayor: 24 el primer año, 26 el segundo y 36 este último.

iv. Idioma utilizado



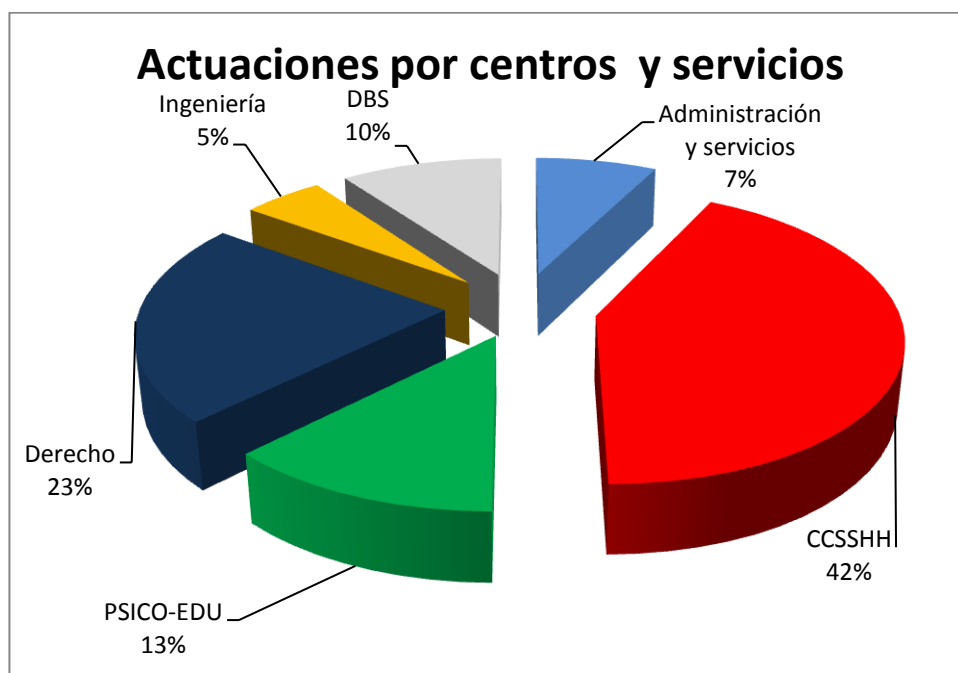
Como puede apreciarse en el gráfico, la utilización del idioma se ha diversificado durante este año. 32 intervenciones se han producido en castellano, un 80%, algo más que el primer año y similar al segundo: 19 el primer año, con el 76%, y 21, con el 81%, el segundo. La actuación en inglés, 1, y la bilingüe inglés/español, también 1, ingresan tímidamente por primera vez, con una actuación en cada lengua, y la bilingüe euskera/castellano, con una actuación, se equipara a la del año pasado. La diversidad ha reducido el uso del euskera que presentó 6 casos el primer año con el 24%, 4 el segundo, con el 15% y 5 este último con el 12%.

v. Distribución por sectores



Durante este año el estamento que más ha solicitado los servicios de la Aldezle ha sido el de estudiantes, con el 65%, 26, a los que hay que añadir 3 casos de egresados. Un dato mayor que en los años anteriores, que alcanzaron el 50%, con 13 estudiantes, en el segundo, y el 60%, con 12 estudiantes, en el primero, si bien en éste 3 casos fueron colectivos. En el resto de estamentos, PAS y PDI, se han mantenido las mismas cifras que en el año anterior, 4 y 7 en total. A su vez, en el primer año, el número de personas del PAS que recurrieron a los servicios de la Aldezle, 6, fue mayor que en estos dos últimos años y un único solicitante respecto al PDI. Nadie del personal investigador, PI, ha presentado queja ni reclamación durante el presente año, a diferencia del primero, 1 caso, y del segundo, 2.

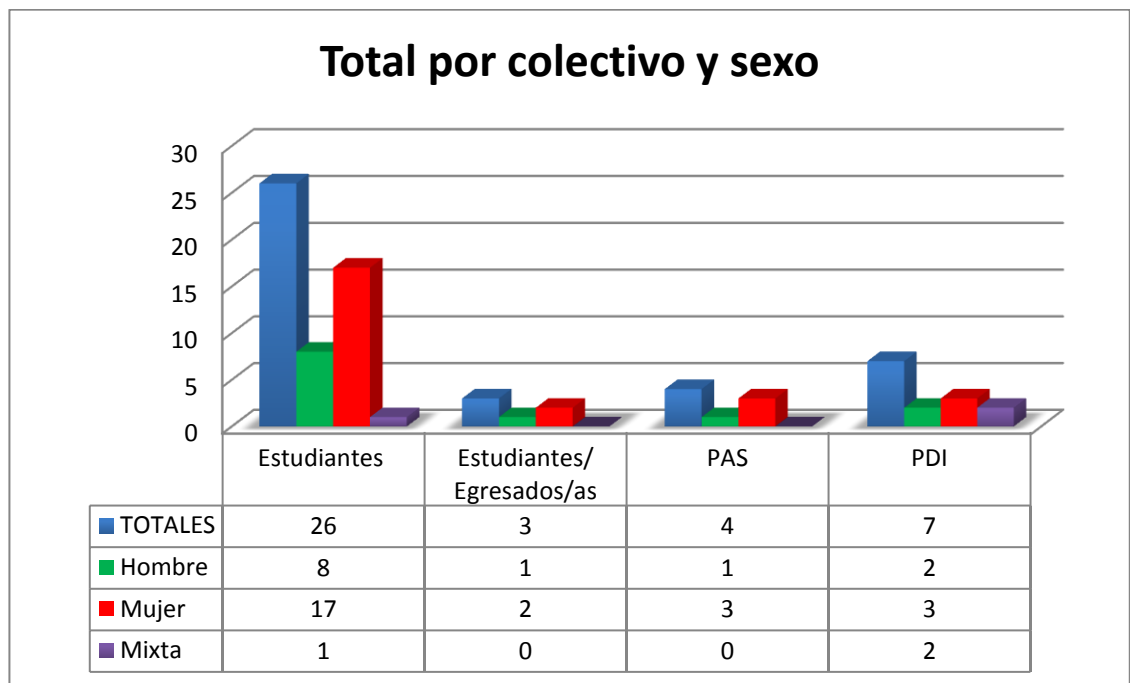
vi. Distribución por servicios y centros



El centro que más actuaciones ha requerido ha sido la facultad de Ciencias Sociales y Humanas con 17, seguida por Derecho, 9, Psicología y Educación con 5, Deusto Business School con 4. La última posición la ocupa Ingenierías con 2. Respecto a la comparación con los años anteriores, CCSSH siempre ha sido la facultad que más ha solicitado y que más ha incrementado las actuaciones de la Aldeza, 7 veces en el primer año y 12 en el segundo. También Derecho: 2 y 7 respectivamente, y la DBS, que no tuvo ninguna el primer año, pasó a 3 en el segundo. El resto presenta una situación menos regular: Psicología y Educación redujo el segundo año respecto al primero, 4 y 6 respectivamente. Ingenierías tampoco tuvo ningún caso el primer año y el segundo queda igualado con el tercero, 2 casos.

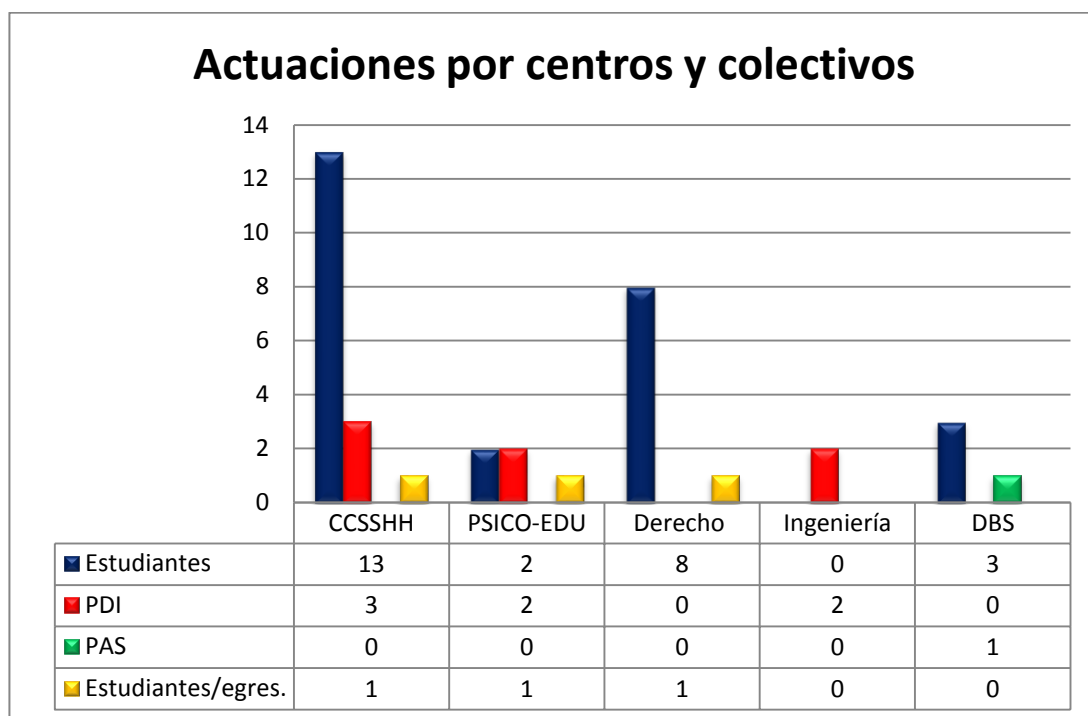
Por último, la atención a Servicios Generales ha demandado la atención en 3 casos reduciendo el número respecto a los años anteriores, 4 el primero y 5 el segundo.

vii. Distribución por colectivo y sexo



Como puede apreciarse en el gráfico, en todos los colectivos el número de mujeres ha sido superior al de hombres, en números totales, 25 mujeres frente a 12 hombres. Esta tendencia también se manifestó en los años anteriores. Excepto el primer año en el que el colectivo del PAS presentó una mayor presencia de hombres, en todos los demás estamentos, y en los dos años, ha sido el sexo femenino el que, destacadamente, más ha requerido los servicios de la Defensoría.

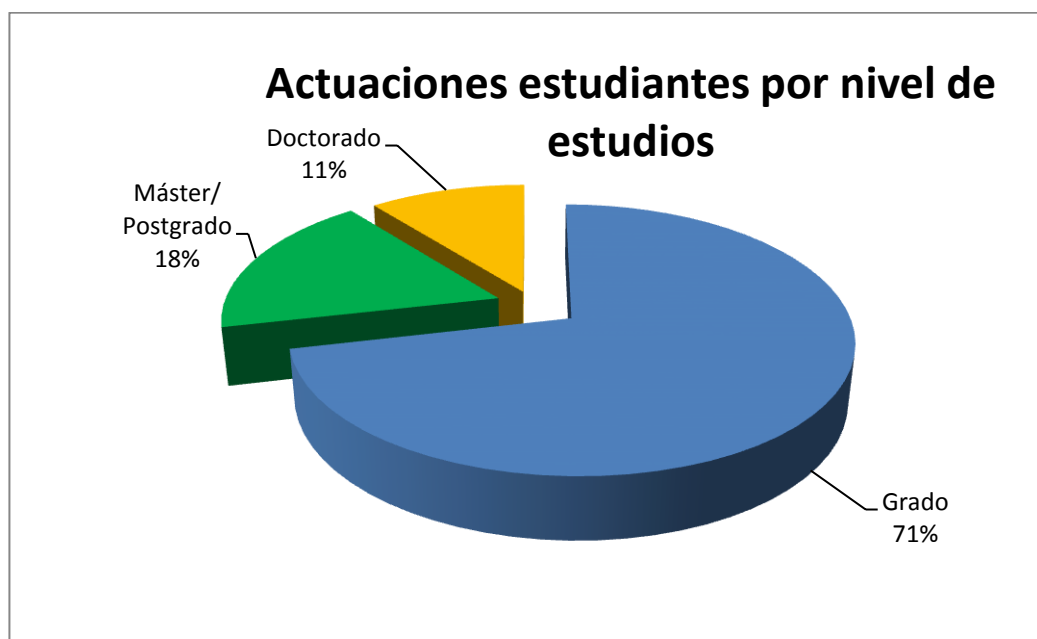
viii. Asuntos por centro y colectivo



Durante el año 2015-16, el cruce entre centro y colectivo da un resultado variable según las facultades. En Ciencias Sociales y Humanas, Psicología y Educación, Derecho y DBS el colectivo de estudiantes, incluidos los egresados, son los que más han recurrido. Los estudiantes de Ingeniería no han presentado ningún tipo de intervención. Tampoco se ha producido, como en el año anterior, solicitud por parte del PDI en las facultades de Derecho, Teología y la DBS, que es la única, esta última, que presenta una actuación procedente del PAS.

Los datos referidos a las actuaciones habidas con los estudiantes en los dos años anteriores son, aunque en menor cantidad, muy semejantes a los del último año. En términos absolutos, aunque se hayan producido algunas diferencias en lo relativo al conjunto de los estamentos, son muy poco relevantes debido al reducido número de casos.

ix. Asuntos por nivel de estudios



Siguiendo la pauta de los años anteriores, los estudiantes de Grado son los que más demandan los servicios de la Aldezele, 20 en este año, 10 en 2014-15, y el primer año, 13. Igual que el primer año, en Posgrado y Máster (incluyendo los egresados) ha habido 5 casos y se han incrementado las solicitudes de Doctorado que de cero casos en el primer año, ha pasado a 1 en el segundo y a 3 en el tercero. Por razones obvias, han desaparecido los referidos a estudiantes de Licenciatura.

x. Situación y resultado de las resoluciones



Los datos correspondientes a los porcentajes son los siguientes: resueltos favorablemente: 16; no favorables: 15; sin valoración: 7; sin resolución: 1. Al cierre de la memoria quedaba un caso abierto. Tras la comparación con los resultados de los años anteriores, puede decirse que numéricamente ha descendido este año el número de resoluciones favorables: 13 el primer año y 15 en el segundo. Aunque este año se cuenta con una más, la diferencia estriba en que la cifra del año pasado correspondía a un total de 26 y la de este a un total de 40. En consecuencia, se han aumentado notoriamente los casos de resolución no favorable, 5 el primer año, 3 el segundo y 15 el tercero. Ahora bien, los resultados no favorables no suponen necesariamente falta de reconocimiento de la demanda interpuesta cuando esta no es conforme al posible derecho que podría asistir al solicitante. Este año ha quedado un caso sin resolver por imposibilidad de gestionarlo. Y, finalmente, en el momento del cierre un caso quedaba abierto en espera de resolución.

xi. Actuaciones por causas de solicitud y colectivo

Como en los años anteriores, 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. Dispuestos en tabla quedan de la siguiente manera:

Causas solicitud actuación	Alumnado	Estudiantes egresados/as	PDI	PAS
Solicitud/plazas en programas (SICUE, Erasmus)	3			
Relaciones interpersonales estudiantes – PDI/personal tutor	3			
Dirección de tesis	2			
Revisión exámenes, evaluación y notas	4			
Adaptación métodos evaluación	1			
Cambio de fechas/horarios exámenes	2			
Error/cambio en asignación de grupos	1			
Condiciones realización TFM	1			
Convocatoria de gracia	1			
Expediente disciplinario	2			
Desacato a la autoridad	1			
Problema profesorado	1			
Acoso cibernético	1			
Satisfacción de estudiantes	1			
Cafetería	1			
Evaluación por compensación	1			
Expedición certificado		1		
Tasas y pagos		2		
Plagio			1	
Gestión de buenas prácticas en el aula			1	
Adscripción a equipos/áreas			1	
Gestión administrativa			1	
Nombramientos			1	
Contratación			1	2
Puestos de trabajo, reconocimiento, salario y promoción			1	1
Puesto de trabajo y salud				1
Total	26	3	7	4

2. Valoración de los datos

Del mismo modo que en años anteriores, también en el presente año el número de actuaciones, si bien ha subido, no ha experimentado un gran incremento. Se ha ampliado la presencia de estudiantes de modo significativo, ya que ha sido el colectivo que más ha recurrido a la Defensoría. En este colectivo destaca sobre todo el elevado número de casos en los que se ha acudido a la Aldezie antes de recurrir a las instancias previas. Casos que se han canalizado debidamente y que, tras el consejo oportuno, se desechaban. Este tipo de actuación refleja la falta de conocimiento de los estudiantes sobre las instancias a las que deben dirigirse. Nos consta el gran esfuerzo que se hace por comunicar y dar a conocer a los estudiantes los canales que tienen en sus propios centros, pero la realidad es terca y se empeña en mantener la falta de preocupación por escuchar y atender asuntos de su incumbencia y que para ellos tienen una gran importancia.

Respecto a la gestión y al tratamiento de los problemas que incumben a los estudiantes, se debe destacar la buena labor realizada desde los decanatos: vicedecanos y responsables de estudiantes y tutores, que resuelven no pocos conflictos de diversa índole oportuna y atinadamente, evitando que tengan que recurrir a instancias superiores.

Siguiendo en el ámbito del alumnado, las temáticas han sido muy variadas. Algunas que se presentaron en años anteriores han desaparecido el tercer año, como, por ejemplo, la referida a becas y ayudas. El primer año tuvo mayor número debido a las circunstancias desfavorables que concurrieron, ajenas a la Universidad. El segundo año se produjo un descenso notable y este año no ha habido ningún caso. También aquí hay que reconocer, en línea con su Misión, el gran esfuerzo de la UD, tanto cuantitativo como cualitativo, por atender a los colectivos menos favorecidos.

A nivel académico y docente, durante el presente año, y debido a la extinción de planes, no se han producido intervenciones referidas a estudiantes en curso de licenciatura o con temas relacionados con dichas titulaciones.

Como en los años anteriores, se han producido casos, esporádicos o muy reducidos, sobre temas relacionados relativos a fechas y horarios de clase, establecimiento de grupos, evaluaciones y revisión de exámenes y, en general, problemas que en su mayor parte han podido solucionarse sin gran esfuerzo. Las relaciones interpersonales también este año han estado presentes, con una frecuencia mayor y con una tipología más variada que en los anteriores. Problemas de relación entre estudiante y profesor

en tutorizaciones y direcciones académicas, bien de tesis o de trabajos de fin de grado, entre estos últimos, varios que no se han llegado a incluir en los cómputos. También se ha dado algún problema de conciliación entre estudiante y director en algún trabajo de fin de máster. Estas intervenciones son delicadas y requieren tacto en su tratamiento. No siempre se ha alcanzado la solución que desde la Defensoría se hubiera deseado. Otro tema recurrente, aunque esporádico, ha sido el referido al incumplimiento de asistencia a clase por parte de algún docente.

El acoso cibernético tampoco ha sido un caso ajeno durante el presente año. A diferencia del anterior, en este caso no ha sido grupal sino individual. Un caso de acoso racial y sexual que, salvo en cuanto a la atención y ayuda que se prestó a la persona afectada, lamentablemente, no pudo resolverse porque resultaba excluido de la gestión de la Universidad. Ante esta lacra que nos invade, desde estas líneas quisiéramos animar a las personas que lo sufren a que no queden paralizadas, a que sean valientes y a que hagan uso de los cauces que se les ofrecen para que puedan aclararse los casos. Actuando de este modo se posibilitará no sólo el esclarecimiento del caso particular, sino también la apertura de las vías necesarias a fin de que se vayan reduciendo actuaciones de este tipo.

Sin entrar en las consultas, las intervenciones referidas al PDI han estado ligadas a razones laborales, tipo de contrato y administrativas. Se han producido problemas derivados por la adscripción a algún centro determinado, de relación entre profesor y estudiantes y asuntos relacionados con las buenas prácticas en las aulas. En general, las novedades con respecto a los casos de los años anteriores han sido reducidas.

Finalmente, en lo referido al colectivo del PAS, los casos que le han llegado a la Aldezie han estado relacionados con la contratación y, en general, con problemas laborales, salariales, de reconocimiento y de puesto de trabajo y de salud.

En términos generales, han sido bastantes los casos que han podido resolverse satisfactoriamente, si bien, no siempre del modo que hubiera deseado el demandante y, en algunos, sin variación respecto a la situación inicial. En este sentido, como ya se ha comentado arriba, los casos que no han obtenido resolución favorable, 39% frente al 38% de las favorables, alcanzan una cifra no pequeña. Los resultados de los años anteriores fueron: 52% favorables y 20% desfavorables en 2013-14; 58% favorables y 11% desfavorables en 2014-15. Es cierto que no todas las quejas admitidas a trámite, a pesar de lo que pudiera creer el demandante, deben resolverse en su favor. Sin embargo, estimamos que en ocasiones se produce cierta falta de flexibilidad –y diría también que de humanidad– a la hora de atender las demandas sin perjuicio de que se mantengan claros los criterios de aplicación y de no discriminación.

La media del tiempo utilizado para dar una respuesta, y su consiguiente cierre del caso, también pone una nota no excesivamente favorable a esta memoria. Consideramos que actuaciones que muchas veces sólo exigen arbitrar una medida de tipo material o, incluso, cuando se trata de tomar una decisión, se prolongan demasiado en el tiempo. Este tipo de actuaciones, aunque no sean relevantes, no contribuyen a facilitar el grado de armonía y servicio que se supone deben ser también características propias de nuestra Universidad.

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

A continuación, se exponen cronológicamente las actuaciones externas mantenidas por la Aldezle a lo largo del año. En este apartado cabe citarse la presencia en las reuniones de dos redes específicas. En primer lugar, la más institucional, referida a la CEDU –Conferencia Estatal de Defensores Universitarios–, agrupación corporativa a la que está asociada la Universidad de Deusto y que celebra dos sesiones anuales: una ordinaria y otra extraordinaria, esta última más bien una jornada técnica. En ambas, se debaten y analizan temas elegidos previamente por los asociados. Por otra parte, otra red no menos institucional, la Red G9 de Universidades –Universidades públicas únicas en una comunidad autónoma–, que también celebra dos sesiones anuales y a las que la Aldezle de Deusto es invitada. Invitación que agradece sinceramente desde estas líneas. En todas ellas el encuentro entre los Defensores resulta muy fructífero y altamente gratificante.

- La primera reunión del G9, se celebró en Cuenca, organizado por la Universidad de Castilla La Mancha, durante los días 11 y 12 de junio de 2015. Los temas tratados, objeto de análisis fueron: “Problemas derivados de las normativas del progreso y permanencia”, “Derecho de petición, responsabilidad y agilidad en la tramitación de los asuntos en la administración universitaria”, “Problemas asociados a la modificación de matrícula” y “Reflexiones sobre la figura del Defensor Universitario”.

- El XVIII Encuentro Estatal de la CEDU, tuvo lugar en Madrid, organizado por la Universidad Europea, entre los días 4 al 6 de noviembre de 2015. Hubo tres sesiones de trabajo relacionadas con los siguientes temas: “Problemática de los *RFG* y *TFM*”, “Derecho de petición, responsabilidad y agilidad en la tramitación de los asuntos en la administración universitaria” y “Sanciones disciplinarias y seguridad jurídica”. Además, en dicho Encuentro, se celebró Asamblea Anual de la CEDU, en la que se aprobó el informe económico del 2015 y el presupuesto del 2016 y se renovaron los cargos correspondientes a la Presidencia y Comisión Ejecutiva de la CEDU.
- La segunda reunión de Defensores del G9, organizada por la Universidad de Extremadura, se celebró en Guadalupe los días 28-29 de enero de 2016. Los temas allí tratados versaron sobre: “Abstención y recusación de los profesores”, “El Defensor Universitario y los protocolos de acceso” y sobre el “Aprobado por Compensación”.
- El día 15 de abril de 2016 se celebró en la Universidad Rey Juan Carlos la Jornada Técnica organizada por la CEDU correspondiente al presente año. Dicha Jornada se articuló en torno a dos conferencias. La primera, con el título “*Universidad y cambios normativos: la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público*”, impartida por Agustí Cerrillo Martínez y, la segunda, que corrió a cargo de Joaquín Aparicio Tovar, giró en torno a “*los nuevos Reales Decretos Legislativos 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público y 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores*”. Debido a la temática, más acorde con temas que conciernen a las universidades públicas y su funcionariado, la Aldezle no asistió a esta Jornada.
- La inmejorable relación que existe entre las dos Aldezles de la Comunidad Autónoma Vasca, de la EHU/UPV, Itziar Etxebarria, y de la Universidad de Deusto, Rosa Miren Pagola, propició la visita conjunta al nuevo Ararteko, Manuel Lezertua, designado por el Parlamento Vasco el 28 de mayo de 2015. Dicha visita se efectuó el día 14 de diciembre de 2015 y se desarrolló en un clima de inmejorable cordialidad, convirtiendo una visita de cortesía y presentación, en una auténtica reunión de trabajo en donde tuvimos ocasión de comentar diversos aspectos relativos a nuestra gestión.

II. Actuaciones internas

- En la sesión del Consejo Académico del 18 de junio de 2015 se presentó la Memoria correspondiente al año 2014-2015.
- Siguiendo el camino abierto el año anterior, se hizo la presentación del Servicio de la Defensoría Universitaria a los nuevos estudiantes en las Jornadas de Acogida. La presentación presencial se efectuó durante las dos primeras semanas de septiembre en las facultades de Derecho y Ciencias Sociales y Humanas.
- La Aldezle asistió a la solemne inauguración del curso 2015-2016, que tuvo lugar en el campus de Donostia-San Sebastián, el 14 de septiembre de 2015.
- En respuesta a los atentados terroristas de París del día 13 de noviembre, la Aldezle asistió a la concentración silenciosa organizada por la Universidad de Deusto en solidaridad con las víctimas y en defensa de los derechos humanos (16 de noviembre de 2015), y también estuvo presente en la que tuvo lugar a raíz del atentado producido el 20 del mismo mes en Malí (23 de noviembre de 2015).
- A invitación del Vicerrector de la Comunidad Universitaria e Identidad y Misión, la Aldezle ha participado en diversas reuniones con el grupo orientado hacia la reflexión y planificación del fomento de la corresponsabilidad y participación de los estudiantes en la universidad, parte del plan previsto en el Proyecto 3 del Plan Estratégico: "Estudiantes para la transformación social".

4. Otros

Respecto al apartado relacionado con la formación y actividades con los estudiantes, cabe destacar las siguientes actividades: En el marco de la oferta académica extracurricular ofertada a los estudiantes, se ha impartido, en el primer semestre, el curso-taller "Herramientas y técnicas para la gestión positiva del conflicto: negociación y mediación". Como en ocasiones anteriores, el curso ha tenido un éxito notable.

La Aldezle ha participado como juez en el *XV Campeonato Beato Garate de Debate Universitario*, tema "¿Está cumpliendo la comunidad internacional con su responsabilidad con la población refugiada?" (26-28/11/2015) y en la *X Liga de Debate San Francisco Javier* (UNIJES), tema "¿Es compatible hoy el crecimiento económico global con disminuir la desigualdad social?" (25-27/02/2016).

Así mismo, asistió al *Foro Loyola-Cámara de Estudiantes* para la presentación del work café a celebrar con el alumnado (24/02/2016).

Con objeto de conocer y debatir las conductas constitutivas de infracción y el grado de responsabilidad que los estudiantes pueden contraer, su posible implicación y los medios oportunos para evitarlas o, en su caso, ponerles fin, el 13 de abril de 2016 se celebró un *work café* con los estudiantes en el campus de Bilbao. El tema que, como puede deducirse, giraba sobre el Régimen disciplinario del Reglamento de Estudiantes, tuvo escasa respuesta entre los destinatarios. Las razones por las que no tuviera más éxito fueron varias probablemente, aunque una de ellas podría estar relacionada con un supuesto poco atractivo del contenido de la comunicación. No obstante, y teniendo en cuenta que todos los estudiantes recibieron la información sobre su contenido, importante y hasta fundamental para ellos, quizás debería llevarnos a hacer alguna reflexión sobre una posible indiferencia del alumnado ante iniciativas ajenas a la docencia, pero formativas en todo caso.

Finalmente, indicar que se han enviado informes y recomendaciones a diversos colectivos con objeto de mejorar la atención, especialmente la dirigida a los estudiantes.

Consideraciones finales

Las ideas presentadas en esta memoria, así como las correspondientes a los años anteriores, pueden contribuir o ayudar a reflexionar sobre la actitud y la manera de proceder de nuestras actuaciones, buscando siempre ofrecer un mejor servicio a los miembros de la comunidad.

Tras el período inicial de tres años de servicio, la Defensoría ha alcanzado visibilidad, conocimiento y una implantación razonable. Además, se ha consolidado como espacio de encuentro y atención para los miembros de la comunidad universitaria, de donde se promueven actitudes de entendimiento y consenso mediante la escucha y el diálogo. Puede decirse, por tanto, que uno de los primeros objetivos propuestos desde su creación se ha logrado con un balance positivo.

Las acciones llevadas a cabo, así como los informes, recomendaciones y propuestas efectuadas se han realizado siempre con la intención de mejorar la actividad de nuestra Universidad. Por otra parte, el que las actuaciones de la Aldezle no estén sometidas a mandato imperativo, así como la carencia de poder ejecutivo, le proporcionan una independencia y neutralidad idóneas para defender a la comunidad deustense. Puede decirse, como conclusión a esta idea nuclear, que la intención y principal línea de actuación de la Aldezle siempre ha ido dirigida a mejorar el clima de convivencia humana y las relaciones interpersonales de los estamentos que la integran.

Quedan, sin embargo, parcialmente pendientes objetivos importantes como el de ganar el grado de confianza preciso en el cargo de Aldezle por parte de los miembros de la comunidad universitaria, a fin de que vean, en quien lo ocupa y ejerce, a la persona que defiende los derechos e intereses legítimos de los miembros de la comunidad. En este sentido, puede decirse que, en todas las ocasiones, se ha procurado actuar bajo ese compromiso previo. Entendido así, se evitarían recelos y posibles malentendidos que todavía se vienen produciendo en algunas actuaciones.

Siguiendo en esta línea, y siempre con el deseo de ser constructivos en nuestras consideraciones y desde el ejercicio de las competencias propias de la Aldezle, cabe incidir en algunos aspectos que no deben soslayarse. Con todo el respeto que desde la Defensoría se tiene hacia las personas que detentan funciones ejecutivas, se solicitaría la colaboración precisa para la pronta resolución de los asuntos que se plantean. En general, el grado de rapidez en las respuestas es muy aceptable, no obstante, conviene insistir en la diligencia con que debe actuarse en todos los casos. Consideramos que los plazos que resultan para la ejecución de algunos trámites son excesivamente largos y, en la medida en que nos afectan, también desde la

Defensoría nos hacemos corresponsables. Es un deber nuestro no sólo intentarlo, sino conseguir que los casos se resuelvan en el tiempo justo.

Otro aspecto que debiera mejorarse es el referido al grado de comunicación y relación interpersonal, no sólo con la Defensoría, sino también con las personas que requieren una atención ante una situación dada. Creemos que la Universidad de Deusto cuida con mimo este aspecto y, precisamente por esta razón, los casos en los que se incumple con esa línea de actuación resultan más llamativos.

A pesar de la escasa expectativa de éxito, nos vemos obligados a insistir en un tema que ya va siendo recurrente. Insistíamos en la Memoria del pasado año en la necesidad de hacer una interpretación moderada y prudente de las normas y los reglamentos, siempre desde la observancia respetuosa y estricta. Hablábamos de una humanización en la aplicación de la ley en beneficio del administrado. Durante este año hemos podido comprobar que aquellas palabras, en la medida en que nos ha tocado actuar, han tenido escaso o nulo éxito. Como una de las funciones de la Defensoría es insistir, aunque sea machaconamente, en lo que se entiende que es beneficioso para la Universidad, volvemos sobre el tema. Las personas y sus actuaciones están rodeadas de un contexto y unas circunstancias. No está de más tomar en consideración ambos a la hora de aplicar la ley y de imponer sanciones.

El cierre de esta Memoria deseamos hacerlo expresando nuestro agradecimiento por la confianza dispensada y por la ayuda recibida para llevar adelante esta tarea, no sencilla y, por supuesto, perfectible. Somos conscientes de la gran responsabilidad que supone afrontar los retos que actualmente se le presentan a la universidad, y la nuestra los está afrontando con decisión y compromiso. Debemos congratularnos por este esfuerzo realizado sin perder nunca de vista los valores que la inspiran y que también hacen mucho más fácil llevar adelante la función encomendada a la Defensoría. Muchas gracias.