



Memoria 2016-2017

Aldezle

Marco Normativo

En cumplimiento 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 Aldezele durante el período comprendido entre el 1 de junio de 2016 hasta el 31 de mayo de 2017, fecha en la que se realizó el cierre del cómputo, siguiendo las directrices marcadas en su artículo 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”.

La difusión de la presente Memoria se hace por el cauce habitual, al personal de la UD y al colectivo de estudiantes, siguiendo los canales internos y la Extranet y redes sociales. Su presentación pública se hace con la colocación del documento en el sitio web destinado a la Defensoría Universitaria² donde puede consultarse junto con las de los años anteriores. Este año, en el Consejo Académico correspondiente, 6 de junio de 2017, se ha emitido un Informe valorativo sobre el Servicio, su funcionamiento y su entronque en la Universidad durante los cuatro años desde que fue creado, a diferencia de los precedentes, en los que se presentó un resumen de la Memoria correspondiente al año cursado.

En la redacción de la Memoria, se ha procurado con el mayor esmero armonizar el respeto a los derechos y libertades de todos los miembros, así como a 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.

¹ Aprobado por el Consejo Académico en sesión de fecha 14 de marzo de 2013 y publicado en el *BOUD* n.º 45, el martes 14 de mayo de 2013.

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

CONTENIDOS

Presentación (3)

Consideraciones previas y naturaleza de las consultas (3)

Datos, análisis y descripción de las actuaciones (5)

1. Asuntos tratados (6)
 - i. Actuaciones por tipología (6)
 - ii. Distribución por campus (7)
 - iii. Idioma utilizado (8)
 - iv. Distribución por sectores (8)
 - v. Distribución por centros y servicios (9)
 - vi. Distribución por colectivo y sexo (9)
 - vii. Asuntos por facultades y colectivos (10)
 - viii. Asuntos por nivel de estudios (11)
 - ix. Resultado de las resoluciones (11)
 - x. Actuaciones por causa de solicitud y colectivo (12)
2. Valoración de los datos (13)
3. Actuaciones institucionales (14)
 - i. Actividades externas (14)
 - ii. Actividades internas (15)
 - iii. Estudiantes(16)
 - iv. Otros (16)

Consideraciones finales (17)

Presentación

En la presente Memoria, tras la presentación, se ofrecen, en el apartado principal, los datos, el análisis y la descripción de las actuaciones realizadas, con su correspondiente valoración. Le siguen las actuaciones institucionales, tanto internas como externas, tenidas durante el año y finaliza con un resumen en el que, a modo de conclusiones, se reflexiona, desde la experiencia vivida por la Aldezle, sobre aspectos de índole más general.

Siguiendo con la trayectoria de años anteriores, también durante este curso la Aldezle ha tratado de atender, desde la independencia, confidencialidad y la neutralidad que corresponden a la naturaleza de la figura, a todas las personas que se han acercado al servicio solicitando su ayuda y actuación y, en no pocos casos, su atención y escucha de los problemas que les afectaban directamente y, siempre en pro de la mejora, en temas que incumben al interés general y al buen funcionamiento de la universidad y a las relaciones comunitarias. Siempre se ha intentado resolver los conflictos mediante el diálogo, procurando el consenso y con la probidad precisa.

Se ha tratado de mantener el grado de comunicación establecida en los años anteriores, tanto internamente, sobre todo con los estudiantes, como a nivel externo con otros defensores universitarios tal como se verá en el apartado correspondiente.

Nuestro agradecimiento a los órganos universitarios y a las personas que han cooperado con su información y ayuda para la resolución de los conflictos, 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 nuestra sentida disculpa, a las personas que no se hayan sentido defendidas adecuadamente por las actuaciones de la Aldezle o que pudieran considerar que no han llegado a ser reconocidos 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 naturaleza de las actuaciones gestionadas durante el presente año 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 Aldeze 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.** 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.

Seguimos diferenciando tres tipos de consulta: la que sigue el procedimiento formal y ha sido codificada; la consulta puntual que tiene una resolución rápida porque, en general, basta con una orientación o ayuda, por lo que no requiere codificación; y una tercera que se diferencia de la anterior por sus especiales circunstancias. En general, la razón de que esta última no se registre se debe a la resistencia de las personas a que sus datos sean recogidos en una base por temor a que, a pesar de que tengan garantizado el secreto por el principio de la confidencialidad, puedan traslucirse pistas para su identificación. En otras ocasiones, la persona que acude manifiesta el deseo de que no genere intervención de la Aldeze en tanto no lo solicite ella por sí misma expresamente. Estos últimos 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 las intervenciones aunque con otro modo de actuación.

- Entre las intervenciones de la Aldeze 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. Durante este año no se ha producido ninguna 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, función que se ha reducido al máximo, especialmente por el principio de prudente cautela.

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 año se han emitido varias 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). Cuatro de las solicitudes de intervención han sido desestimadas.

Finalmente, y fuera de las actuaciones reglamentadas, como ya se ha comentado arriba, también durante este año han acudido personas en busca de atención y escucha. En todos los casos se les ha atendido, acompañado y, según las situaciones, se les ha aconsejado.

Datos, análisis y descripción de las actuaciones

En este apartado, se presentan los datos estadísticos relativos a los asuntos tratados, acompañados de un resumen de las actuaciones realizadas durante el 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, 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, el autor o la autora de la reclamación, en todos los casos, ha recibido por escrito la notificación de la resolución procedente. Dependiendo de la naturaleza de los casos se han emitido informes o recomendaciones a las personas, servicios u órganos afectados a fin de reparar el posible perjuicio producido o de mejorar el servicio correspondiente.

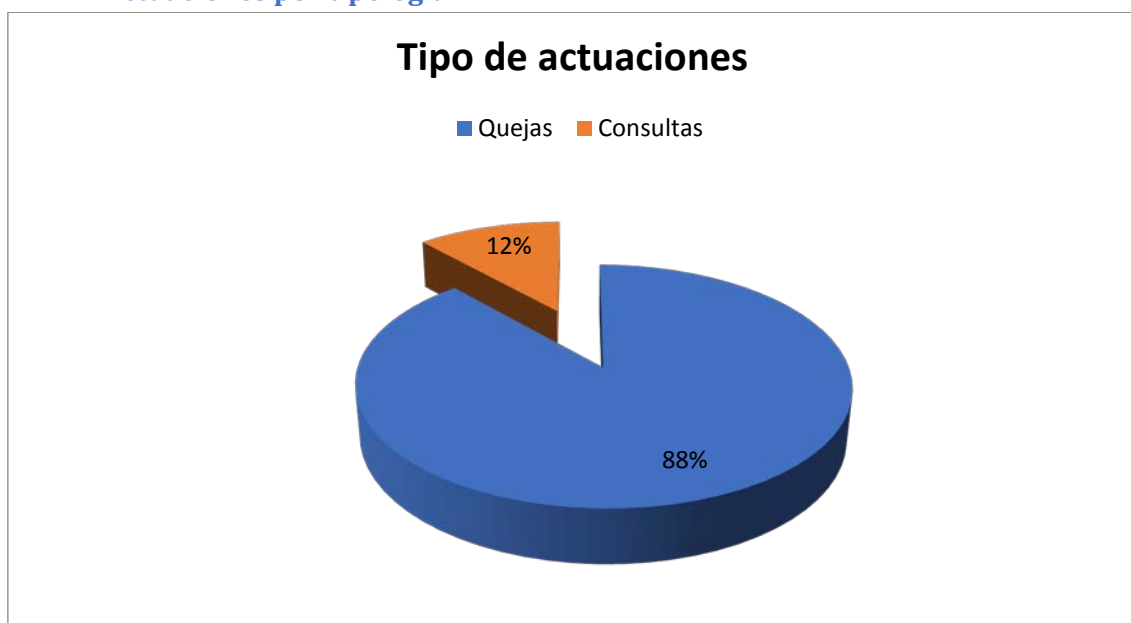
El tiempo medio de resolución en la mayoría de los casos se ha mantenido en los plazos estipulados en el Reglamento, es decir, no han pasado de los dos meses. No obstante, este capítulo deja bastante que desear. En algunos casos no se responde al requerimiento de la Aldezle y en otros, aun asumiendo la necesidad de atención, sigue sin atenderse o sin solucionar la causa motivo de la queja. Así, existen casos que, tras cuatro meses, cinco, e incluso siete, todavía siguen abiertos.

Las razones por las cuales cuatro casos han sido excluidos de trámite han sido debidas fundamentalmente por no haber agotado previamente el procedimiento ordinario, o porque ya se había tramitado anteriormente y la persona solicitante reincidía en la petición, o por carecer de un mínimo de fundamentación razonable. A pesar de esto, también en estas ocasiones se les ha atendido y ayudado en la medida de lo posible.

1. Asuntos tratados

Siguen a continuación los gráficos mencionados según su: tipología, distribución por campus, idioma utilizado, distribución por sectores, distribución por centros y servicios, distribución por colectivo y sexo, asuntos por centros y colectivos, asuntos por nivel de estudios, situación y resultado de las resoluciones y, para finalizar, se presentan en una tabla las actuaciones con una descripción de la causa de solicitud y su distribución por colectivos.

i. Actuaciones por tipología

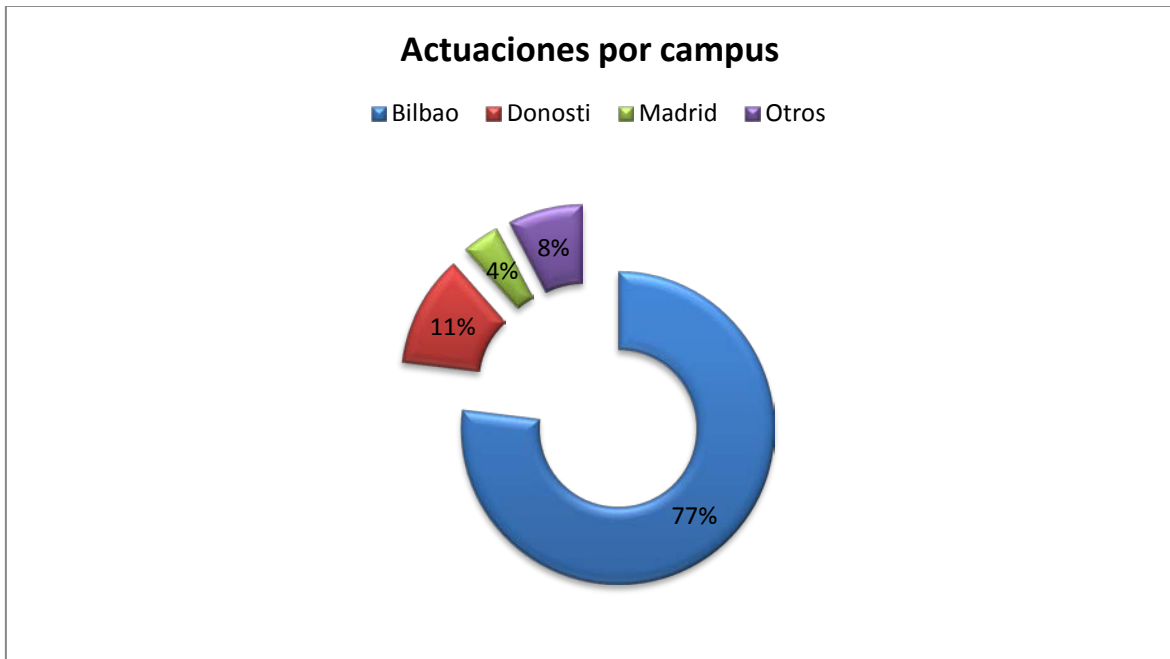


De las 26 actuaciones habidas durante el presente año, el mayor número corresponde al de quejas (23) y sólo 3 se han calificado como consultas. Si bien, como ya se ha comentado arriba, se ha producido un alto número de consultas que, por su naturaleza y tipo, han quedado fuera del registro. Esta es la razón por la que los datos estadísticos reflejan menor número de consultas que de quejas. No obstante, este tipo de actuaciones, que no incumplen la legalidad exigida y que no exigen una gestión oficial ante una unidad universitaria, dan agilidad a los asuntos sin perder el rigor exigido. Finalmente, no ha habido ninguna solicitud de

mediación y tampoco se ha actuado de oficio. Los informes emitidos han quedado recogidos en la resolución de los casos.

Los canales de comunicación inicial han sido tres. Los más numerosos corresponden al correo electrónico (15) seguidos por la entrevista directa (9) y en último lugar quedan las llamadas telefónicas (2). Este hecho constatado y contrastado con las actuaciones de los dos últimos años ha motivado el cambio en la tramitación del formulario de solicitud de intervención.

ii. Distribución por campus



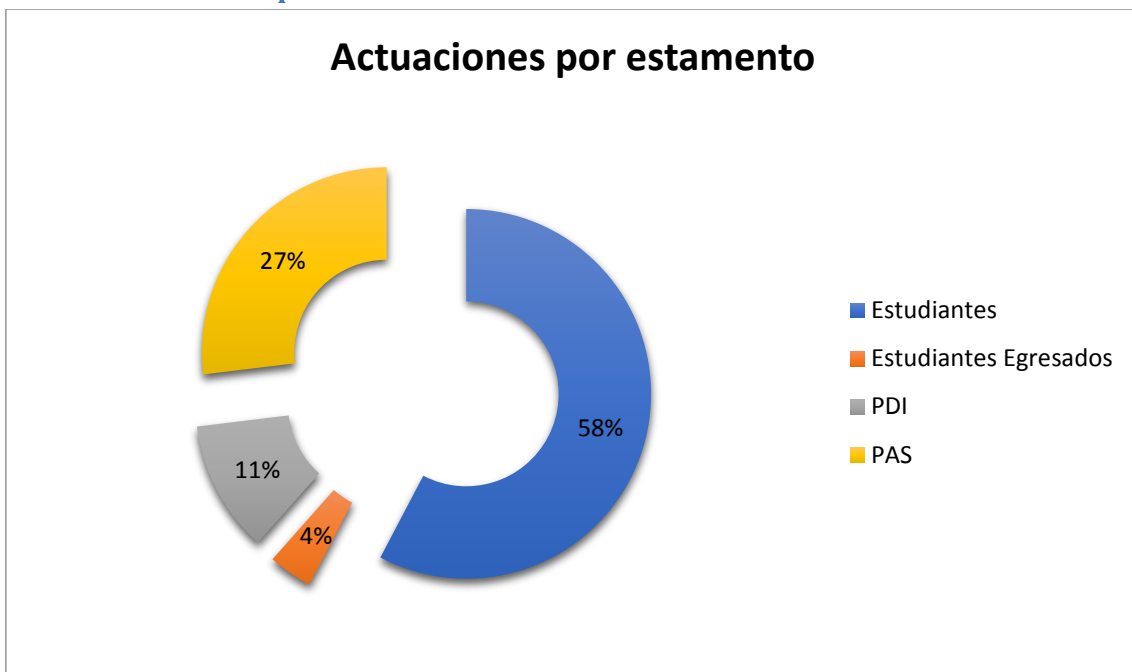
El campus de Bilbao, con 20 casos, sigue siendo el que mayor número de intervenciones presenta –también en los no registrados–, Donostia ha tenido tres y Madrid 1. El 8 % restante, con 2 casos, y el epígrafe de “Otros”, se han realizado desde Valencia, una consulta, y Monterrey (México), una queja.

iii. Idioma utilizado



A la hora de formular la reclamación, el castellano continúa siendo el idioma más utilizado, 21 casos, este año le sigue el inglés, con 3, y, finalmente, el euskera con 2 casos. Si bien, una vez establecido el contacto, el euskera ha aumentado en la relación de los usuarios con la Aldezie.

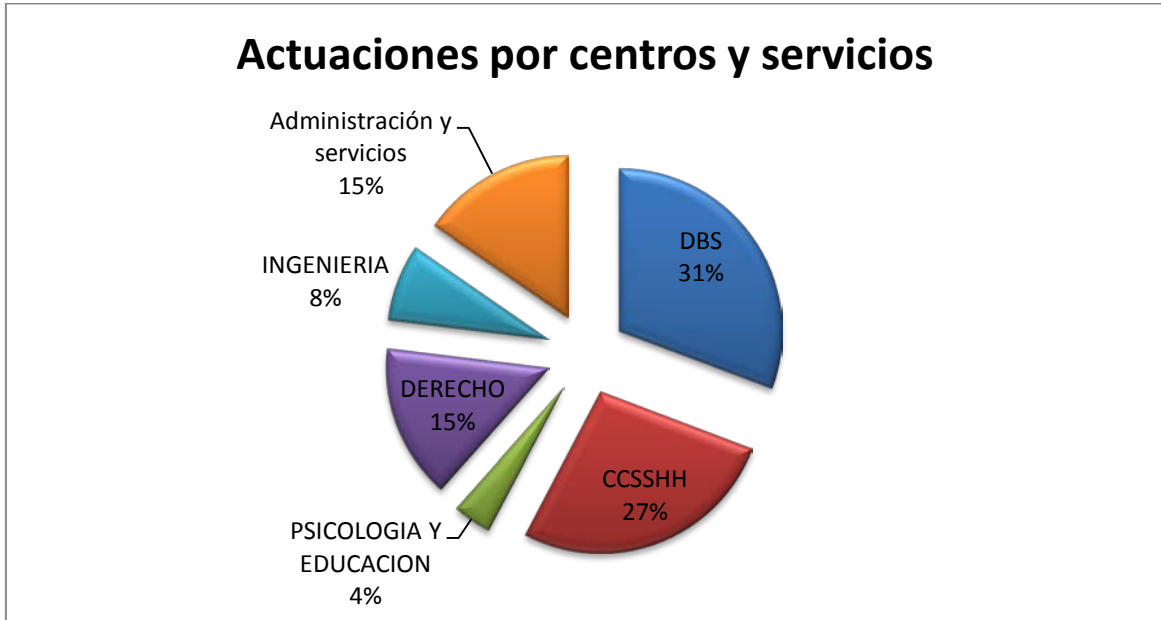
iv. Distribución por sectores



Los estudiantes, un año más y como es obvio, son el estamento que más demanda el servicio de la Defensoría. En el presente año han sido 16 actuaciones en total, de

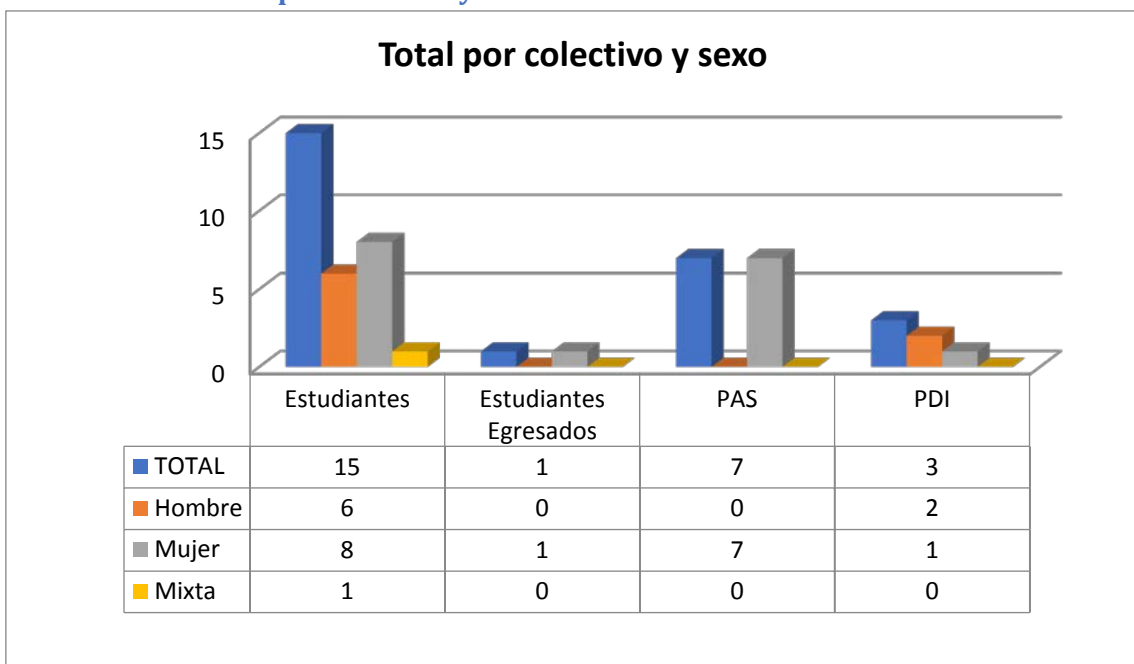
las cuales 1 ha sido de un egresado. Le sigue el colectivo del PAS, con 7 casos y, finalmente, 3 corresponden al PDI.

v. Distribución por centros y servicios



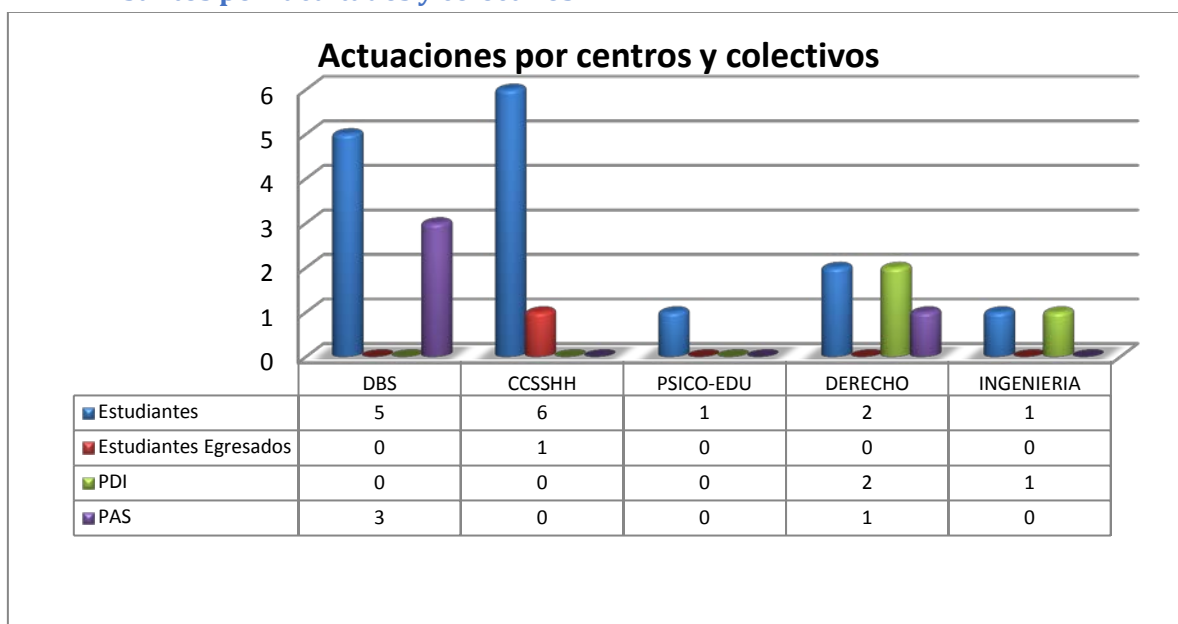
El número de asuntos que se han tramitado distribuidos por centros queda del modo siguiente: Administración y Servicios, 4 actuaciones; y por Facultades: DBS, 8 casos, Ciencias Sociales y Humanas, 7; Derecho, 4; Ingeniería, 2; y, por último, Psicología y Educación, 1.

vi. Distribución por colectivo y sexo



En lo concerniente a colectivo y sexo, existen diferencias respecto a las solicitudes, como puede apreciarse en el gráfico. Un año más, en todos los colectivos el número de mujeres es más elevado que el de hombres, excepto en el correspondiente al PDI. El caso mixto se refiere a que los usuarios representaban a un colectivo, si bien la persona que tramitó la petición fue una mujer.

vii. Asuntos por facultades y colectivos



También durante este año el cruce entre centro y colectivo ha dado un resultado variable según las facultades. CCSSH es quien más casos de estudiantes ha tenido, 7 entre estudiantes y egresados y, de hecho, ha sido el único colectivo que se ha dirigido a la Aldeza en esta facultad. También Psicología y Educación, con un único caso, corresponde a un estudiante. Derecho empata en cuanto a estudiantes y PDI, con dos casos cada uno, más uno del PAS. Ingeniería también empata en estudiantes y PDI, con un caso cada uno. Por último, la DBS presenta un mayor número de casos de estudiantes, 5, que de PAS, 3. Este centro no tiene ninguna intervención referida al PDI.

viii. Asuntos por nivel de estudios



Respecto al nivel de estudios, como en ocasiones anteriores, los estudiantes de grado con 12 actuaciones son con diferencia los que más se han dirigido al Servicio, mientras que los de máster han sido 3 y 1 único estudiante corresponde a Doctorado.

ix. Resultado de las resoluciones



Los datos que corresponden a los porcentajes del gráfico son los siguientes: favorables: 10 casos; no favorables: 9; sin valoración: 3; y han quedado abiertos, en espera de resolución: 4.

x. Actuaciones por causa de solicitud y colectivo

Causas solicitud actuación	Estudiantes	Estudiantes Egresados	PDI	PAS
Revisión exámenes	1	-	-	-
Última convocatoria	2	-	-	-
Consulta sobre servicios estudiantes	-	-	1	-
Acreditación título	1	1	-	-
Inasistencia docente	1	-	-	-
Condiciones realización TFM	2	-	-	-
Sanción por aplicación del Reglamento	1	-	-	-
Estancia Erasmus	1	-	-	-
Adscripción a equipo investigación	1	-	-	-
Puestos de trabajo, reconocimiento, salario y promoción	-	-	-	3
Accesibilidad al puesto de trabajo				1
Puesto de trabajo y salud	-	-	-	1
Becas	2	-	-	-
Tema relacionado con la comunicación.	-	-	1	-
Tasas y pagos		-	1	2
Mejora en aplicación informática	1	-	-	-
Total	15	1	3	7

2. Valoración de los datos

Con relación a los datos de años anteriores, el número de intervenciones ha sido semejante a las que se produjeron el segundo año. En ese aspecto, es notoria la variabilidad interanual, rasgo que también se produce en las Defensorías de otras Universidades. También es común que sea el colectivo de estudiantes el que mayor número de casos presente, en muchas ocasiones en demanda de información y asesoramiento, señal de que desde los decanatos se atienden debidamente los conflictos que se crean. Por el contrario, a la hora de presentar una queja, los colectivos del PDI y del PAS, siempre que recurren a los servicios registrados, solicitan una intervención.

La reducción del número de intervenciones llevadas a cabo desde nuestro Servicio, así como el hecho de que, una vez orientados hacia dónde deben dirigirse, ya no vuelvan a nosotros, son un indicador claro de que la atención y ayuda prestadas a los estudiantes en la resolución de los problemas y conflictos va mejorando. No obstante, a pesar del esfuerzo comunicativo que se realiza, todavía apreciamos la falta de interés de muchos estudiantes por conocer los asuntos que son de su competencia, como su propio Reglamento y las normas de aplicación en sus centros. Insistimos una vez más en que todo lo relacionado con los derechos y, por consiguiente, también con los deberes de los estudiantes debiera ser punto destacado durante su estancia en la universidad. Evitaría muchos problemas, disgustos y, en ocasiones, consecuencias a veces irreversibles.

Los temas censados no presentan aspectos significativamente novedosos con respecto a los producidos en años anteriores. Los referidos a becas y ayudas universitarias corresponden a casos marginales atribuibles a la aplicación de los criterios empleados por las instituciones públicas fundamentalmente. Sobre este tema, en algunos casos, habría que actualizar los criterios de acuerdo con los cambios producidos en la sociedad. A nivel interno, la política de becas con los estudiantes de nuestra universidad es altamente satisfactoria. No sólo por los altos recursos propios invertidos en este capítulo, sino también por la eficaz gestión desarrollada. Algunos pagos atribuidos a conceptos diversos también han sido motivo de queja.

El resto de los casos presentados por los estudiantes ofrece una alta dispersión y se refieren a aspectos puntuales que, en la mayoría de ellos, han podido atenderse adecuadamente y de modo satisfactorio. Los resultados académicos obtenidos, una vez más, han sido motivo de queja de parte de algún estudiante. También ha habido quejas, a veces presentadas oficiosamente, sobre los modos de revisión y de cambios en los criterios de calificación con respecto a los anunciados en el programa oficial o diferencias en la aplicación de las calificaciones. Como viene siendo habitual, siguiendo con los temas de índole académica, ha habido algún problema en la realización de los trabajos de fin de estudios, sobre la acreditación de título y también alguna queja circunstancial sobre la inasistencia docente. No obstante, en casi todas las ocasiones han sido casos esporádicos, aun en aquellos en los que la queja se ha presentado de modo grupal, aunque el registro siempre se hace a nivel individual, que no han tenido mayor transcendencia. Finalmente, cabe comentar que la larga y fecunda trayectoria de la UD en la gestión del programa Erasmus se traduce, sin duda, en la falta de quejas relacionadas con esta temática, y el que,

como todos los años, también en el presente haya habido algún caso aislado no desmiente lo comentado.

El escaso número de quejas relacionadas con el PDI y el PAS hace que este apartado resulte casi irrelevante desde el punto de vista de la tipología de las actuaciones. Tal como se ha comentado, a diferencia de los estudiantes, que en muchas ocasiones lo que demandan es información y asesoramiento, los colectivos del PDI y PAS -este año no ha habido ninguna intervención del PI- solicitan una intervención en sus requerimientos registrados. Precisamente por esta razón se les debiera atender con mayor diligencia de la que, en ocasiones, se ha empleado.

El tiempo de resolución es todavía un asunto pendiente que necesita mejora. Hemos querido mantener la calidad que corresponde a este ámbito, pero no siempre se ha podido alcanzar. Todavía una parte de la comunidad universitaria no es consciente de que una respuesta pertinente, motivada y en el plazo de tiempo adecuado a los requerimientos de la Aldezle es una obligación que incumbe a todos. Este principio es aplicable a todos los casos, sea cual sea el tipo de intervención y la resolución adoptada. Y casi nos atreveríamos a decir que más todavía si la respuesta no es conforme a la esperada.

Por último, quisiéramos referirnos a casos complejos cuya resolución satisfactoria queda fuera de las posibilidades de la propia universidad. Requieren intervención pública institucional y, si bien las reclamaciones son justas y les ampara el derecho a sus demandantes, su gestión implica realizar una serie de actuaciones externas que dilatan el espacio temporal y, en ocasiones, el grado de dificultad que entrañan también son un obstáculo para la consecución positiva que pudiéramos desear se produjera en beneficio de los colectivos afectados.

Actuaciones institucionales

i. Actividades externas

Los días 27 y 28 de junio de 2016, organizado por el Defensor de la Universidad de Cantabria, se celebró en Santander el Encuentro de Defensores Universitarios del **Grupo G9** al que fue invitada la Aldezle de Deusto. Los temas abordados trataron sobre situaciones de indisciplina y comportamientos no respetuosos de los estudiantes; las actuaciones de los Defensores ante situaciones próximas al delito; y, finalmente, las problemáticas específicas de las enseñanzas en modalidades semipresenciales y/o a distancia. El Encuentro, además, integró una sesión dirigida al análisis del proyecto de creación de una Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias, para lo que se contó con la presencia de los presidentes de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU) de España y de la Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios (REDDU) de México.

El XIX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios se celebró en Córdoba, los días 19, 20 y 21 de octubre. Los temas debatidos giraron en torno a: “La contribución de los Defensores Universitarios a la mejora de la transparencia y el buen gobierno universitario”, “Acoso en el ámbito universitario” y “Conciliación de vida laboral y familiar en la universidad”. También el tema de “La mediación en las Defensorías Universitarias: perspectiva jurídica y psicosocial” fue objeto de atención en dicho Encuentro. Además, se celebró la Asamblea Anual de la CEDU, en la que se aprobaron: la gestión de la Comisión Ejecutiva, el informe económico del 2016 y el presupuesto para el 2017. Finalmente, se cubrió la baja producida durante el año de un miembro de la Comisión Ejecutiva.

La Aldezle, el día 9 de diciembre en Bilbao, respondiendo a la invitación cursada por el Ararteko, acudió al acto organizado por el propio Ararteko, Dn. Manuel Lezertua, y el presidente del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, Juan Luis Ibarra, con ocasión del *Día Internacional de los Derechos Humanos*. En el transcurso del mismo, Guido Raimondi, presidente del Tribunal Europeo de Derechos Humanos, pronunció la conferencia bajo el título: “La Jurisprudence de la Cour Européenne des Droits de l’Homme en matière de droits sociaux”.

Los días 2 y 3 de febrero de 2017 en la sede de la Universidad a Distancia en Madrid, se celebró el Encuentro de las Universidades pertenecientes al G9, al que amablemente vienen invitando a la Aldezle de Deusto desde el comienzo de su mandato. Los temas objeto de reflexión y análisis fueron los siguientes: “Políticas restrictivas de profesorado y envejecimiento de plantillas”, “Evaluación de Tesis Doctorales” y “Reflexiones sobre el Sistema Universitario Español en su integración en el EEES”, que debido a su envergadura constó de dos partes bien diferenciadas, una primera que analizó el “Nivel de cumplimiento de los objetivos planteados” y la segunda sobre las “Implicaciones sobre la restricción de derechos y libertades del alumnado”.

Una vez constituidas la Defensorías de las Universidades de Comillas y Loyola, con objeto de compartir experiencias, aunar criterios de gestión e ir creando una red de Defensores Universitarios-UNIJES, la Aldezle mantuvo una reunión con las recientemente nombradas Defensoras, Maravillas Araluce, Universidad de Comillas, y M^a del Carmen López, Universidad de Loyola. El cordial encuentro tuvo lugar el 30 de marzo en la Universidad de Comillas y se alcanzaron los objetivos propuestos y se establecieron las posibles líneas de cooperación para el futuro.

Por último, la Aldezle participó en la Jornada de Debate de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios-CEDU, celebrada en Madrid el día 26 de mayo. Los temas tratados en el debate giraron en torno a las “Crisis de derechos en la Universidades” y “La labor de las Defensorías universitarias”.

ii. Actividades internas

La preceptiva presentación de la Memoria anual, correspondiente al año 2015-2016, se realizó en el Consejo Académico del 13 de diciembre de 2016.

Como viene siendo habitual, la Aldezle asistió a la solemne inauguración del curso 2016-17, en el campus de Bilbao, el 15 de septiembre de 2016. En esta misma línea institucional, también asistió a los actos organizados con motivo de la celebración de la fiesta de Santo Tomás el día 28 de enero.

Igualmente, asistió al acto celebrado en conmemoración del centenario de la Deusto Business School, en el campus de Bilbao, el 16 de noviembre de 2016.

El 29 de marzo, con motivo de la inauguración del Foro del Empleo, asistió al Desayuno de trabajo, que contó con la presencia del Lehendakari, Iñigo Urkullu.

iii. Estudiantes

Siguiendo con la tradición de los cursos anteriores, los días 1 y 2 de septiembre la Aldezle presentó el servicio de la Defensoría a los estudiantes de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales en los campus de Bilbao y Donostia.

Una vez más, contando con la colaboración y puesta en marcha de *Deusto Campus*, también durante este curso se han ofrecido a los estudiantes dos cursos de formación. El del primer trimestre versó sobre “Herramientas y técnicas para la gestión positiva del conflicto: negociación y mediación”; el segundo, impartido en el segundo semestre, trató del “Bulling y cyberbulling”. Ambos obtuvieron un gran éxito, tanto en lo que se refiere a la respuesta a la convocatoria como a la evaluación final y satisfacción de cuantos los cursaron.

También durante este año, la Aldezle ha participado como juez en el XVI Campeonato de Debate Académico del Beato Hermano Gárate que, bajo el tema *¿Priorizando el interés del conjunto de Europa, “out is out”?*, se celebró entre los días 17 al 19 de noviembre.

Siguiendo con la actividad anual organizada por la Aldezle y con el fin de sensibilizar a los estudiantes sobre la importancia de una formación más integral como personas participando e implicándose en cualquiera de las actividades que se ofertan en *Deusto Campus* fundamentalmente, el día 6 de abril se celebró un AfterWork bajo el título “¿Cómo puedes potenciar tu curriculum?”. Contó con la asistencia de Iván Jiménez, director-Gerente de Bizkaia Talenta, y los estudiantes que asistieron pudieron reflexionar, debatir e, incluso, aportar ideas que serán tenidas en cuenta sin duda por los gestores universitarios. A destacar también en esta actividad la relevante respuesta previa a la asistencia y la posterior baja participación. En consecuencia, la organización de esta actividad sirvió, de modo indirecto, para sensibilizar y concienciar a los estudiantes de la importancia en el cumplimiento de la palabra dada o, en su caso, la de comunicar la imposibilidad de asistir al evento.

iv. Otros

A pesar de que el servicio ya contaba con más de tres años de funcionamiento, se ha seguido incidiendo en la mejora de la visibilidad de la Defensoría. Entre las diferentes

acciones, en colaboración con el servicio del Sistema Informático, se ha modificado el proceso de presentación de reclamaciones dando paso a la modalidad automatizada. En adelante, cualquier persona de la comunidad universitaria puede realizar su solicitud, incluido el envío de la documentación correspondiente, vía on-line, a diferencia del proceso anterior que exigía presentarla de modo presencial. Este cambio, además de facilitar el acceso al Servicio de la Defensoría, aumenta la seguridad y la confidencialidad de la información presentada.

Consideraciones finales

Tras estos años en el ejercicio de la función de la Aldezele, podemos concluir que el quehacer diario de la Defensoría, además de garantía para la comunidad universitaria, supone una mejora en el servicio y la calidad de la universidad. Las reclamaciones, manifestadas como quejas y consultas, además de otros asuntos presentados, ayudan a identificar aspectos mejorables y a constatar indicios de menoscabo de los derechos de un miembro de la universidad y, en consecuencia, a contribuir en la búsqueda de soluciones. En la mayoría de los casos, los problemas no han sido muy relevantes para el conjunto de la Universidad, pero sí para quienes los presentaban, y siempre han resultado significativos para el quehacer de la persona o servicio afectado. Además, hemos tratado de que nuestra contribución también fuera dirigida a los estudiantes y a su formación integral, más justa y sensible con los problemas que les pudieran acuciar.

Durante estos años, con el punto de mira puesto en la comunidad universitaria, se ha trabajado también en la concienciación general y en la respuesta que pueda revertir este Servicio. Y, aunque es claramente perceptible una progresión, siempre queda camino por andar. El interés y la preocupación por el trabajo bien hecho y por la buena convivencia son una realidad visible en nuestros claustros y espacios universitarios, pero, en el quehacer habitual, existen aspectos que demandan una sensibilidad más viva y un sentido mayor de la responsabilidad propia como colectiva. Es necesaria una reflexión conjunta dirigida hacia la búsqueda de una mayor colaboración entre todos para lograr, desde el marco de los derechos individuales, un lugar de convivencia humana, científica y cultural capaz de aunar las exigencias colectivas.

Deseamos expresar nuestra gratitud a las personas que han acudido a la Defensoría depositando su confianza en ella y en el desempeño de su labor. Esperamos que la atención que les hemos dispensado haya sido acertada, aun en el caso de que la respuesta no haya sido la esperada. Hemos puesto todo nuestro interés en ayudar a solucionar los problemas aun en las situaciones más complejas.

Una vez más, queremos agradecer a cuantas personas, órganos y servicios nos han ayudado en nuestro quehacer diario, especialmente en los casos de quejas, consultas y también peticiones. Hemos procurado siempre ser respetuosos con el trabajo y las competencias de todos aunque, como consecuencia de la falta de capacidad resolutoria de la Aldezele, en ocasiones hayamos discrepado en las apreciaciones e, incluso, en las resoluciones,

Nuestras palabras finales quieren ser de reconocimiento a toda la comunidad universitaria por el respeto y consideración que han mostrado siempre con la figura de la Aldezele.