



Memoria 2017-2018

Aldezlea

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 Aldezle durante el período comprendido entre el 1 de junio de 2017 hasta el 31 de mayo de 2018, 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, a la comunidad de la Universidad de Deusto, 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 al Aldezle-Defensoría Universitaria² donde puede consultarse junto con las de los años anteriores. Este año, en el Consejo Académico correspondiente, el 5 de junio de 2018, se ha emitido un resumen de esta memoria y unas reflexiones sobre la función del Aldezle y propuestas de mejora.

En la redacción de la Memoria, se ha procurado armonizar el respeto a los derechos y libertades de todos los miembros, con la confidencialidad debida 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/aldezle-defensora-universitaria>

CONTENIDOS

Presentación (4)

1. Consideraciones previas y naturaleza de las consultas (5)
2. Datos, análisis y descripción de las actuaciones (6)
 - a. Asuntos tratados (6)
 - i. Evolución de las actuaciones (6)
 - ii. Actuaciones por tipología (7)
 - iii. Distribución por campus (8)
 - iv. Idioma utilizado (8)
 - v. Distribución por sectores (9)
 - vi. Distribución por centros y servicios (9)
 - vii. Distribución por colectivo y sexo (10)
 - viii. Asuntos por nivel de estudios (10)
 - ix. Resultado de las resoluciones (11)
 - x. Actuaciones por causa de solicitud y colectivo (11)
 - b. Valoración de los datos (12)
3. Actuaciones institucionales (13)
 - i. Actividades externas (13)
 - ii. Estudiantes(14)
 - iii. Otros (14)
4. Consideraciones finales (15)

Presentación

Comenzaba así mi informe en el Consejo Académico del 5 de junio de 2018:

Errektore jauna, Kontseilukideak, egun on guztioi eta eskerrik asko hona etorri eta neure egitekoaren berri emateko eskaini didazuen aukeragatik. Badakit ohitura bati jarraitzen diogula, baina nire lehen hitzak ez dira kunplimentuzkoak, bihotzetik ateratzen zaizkidan esker oneko hitzak baizik.

Adierazi nahi dizuet, gainera, irailaren bukaera aldera eginkizuna eskaini zidatenean, ohoretzat hartu nuela lana, benetan eginkizun ederra baita bere eskubideak urratuak sentitzen dituen pertsonaren alde egitea. Eginkizun ederra unibertsitateari bere zerbitzuaren kalitatea hobetzen laguntzea.

Por eso muestro mi agradecimiento al Rector y al Consejo por confiar en mi persona para el trabajo de Aldezle. Y no quiero proseguir sin antes agradecer a mi antecesora **Rosa Miren Pagola** el ejemplar trabajo realizado en poner en marcha una nueva instancia, un nuevo servicio, la Defensoría Universitaria.

Entre otras muchas cosas, mi antecesora formalizó la presentación de la memoria anual del Aldezle al Consejo Académico, una memoria que intenta reflejar el trabajo realizado a lo largo de un año, tal como lo exige el propio reglamento de la Defensoría. Pero hoy también quisiera compartir con vosotros más tarde, algunas reflexiones e inquietudes, emanadas en parte de dicha memoria y en parte de mi corta experiencia, con la intención siempre de mejorar tanto el servicio de la propia defensoría como el de la actividad y servicio de la Universidad.

Antes que nada, debo aclarar que la memoria abarca el periodo de junio de 2017 a finales de mayo de 2018. Por lo tanto, habiendo empezado mi actividad en el cargo en octubre, esta memoria también recoge información de la actividad desarrollada por mi antecesora.

Esta memoria seguirá más o menos el esquema de las memorias anteriores, para poder así ir haciendo una pequeña comparativa con los datos de otros años.

Siguiendo con la trayectoria de años anteriores, también durante este curso el Aldezle ha tratado de atender a todas las personas que se han acercado al servicio solicitando su ayuda y actuación. Siempre se ha intentado resolver los problemas mediante el diálogo, procurando el consenso.

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. Del mismo modo presentamos nuestras disculpas a las personas que no se hayan sentido defendidas adecuadamente por las actuaciones del Aldezle o que pudieran considerar que no han llegado a ser reconocidos sus derechos.

1. 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 al 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.** Requieren orientación, información, ayuda sobre aspectos diversos: normativos, administrativos, de funcionamiento, 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.
- Entre las intervenciones de la Aldezle se encuentran también la **Mediación**. 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 el Aldezle 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. Este año no ha habido ninguna actuación de oficio.

Según la naturaleza de los casos, el 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.

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.

2. 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.

Tanto las quejas como las consultas se han resuelto mediante las habituales gestiones personales del Aldezele: 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 al Aldezele, el teléfono y no pocas veces el correo electrónico. 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.

Las razones por las cuales cuatro casos han sido excluidos de trámite han sido debidas fundamentalmente porque ya se había tramitado anteriormente y la persona solicitante reincidía en la petición, o no pertenecer a la comunidad universitaria o por no aceptar los modos del proceso. A pesar de esto, también en estas ocasiones se les ha atendido y ayudado en la medida de lo posible.

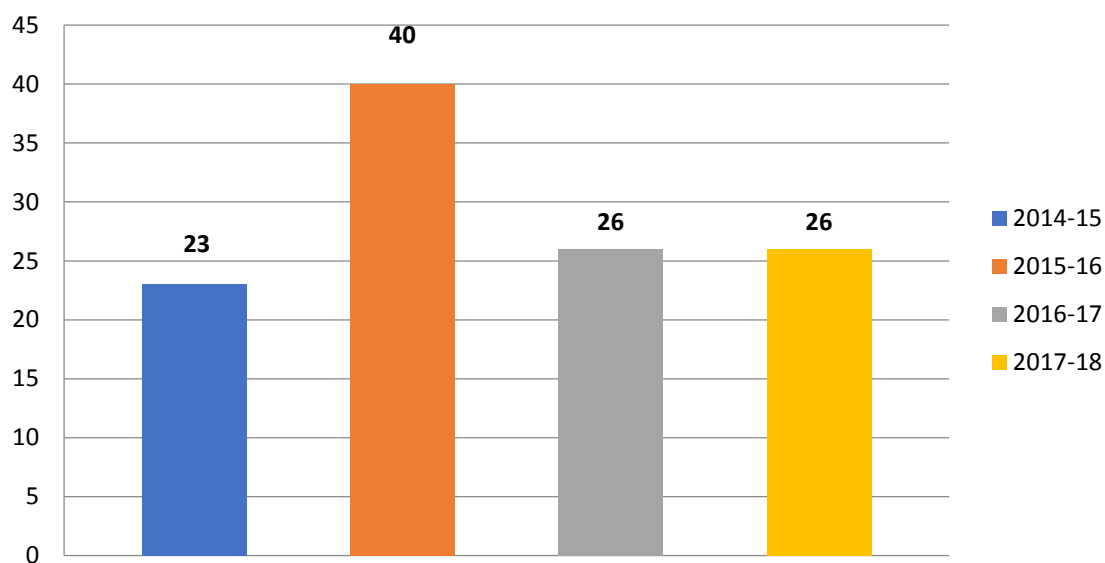
a. Asuntos tratados

Siguen a continuación los gráficos mencionados según su: evolución de las actuaciones, tipología, distribución por campus, idioma utilizado, distribución por sectores, distribución por centros y servicios, distribución por colectivo y sexo, 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. Evolución de las actuaciones

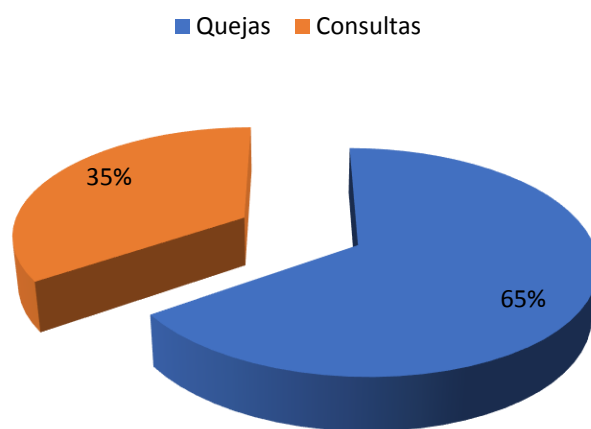
En cuanto al número de intervenciones, parece que se estabiliza. En este curso se han registrado 26 intervenciones, misma cifra que en el curso anterior y cercana a las registradas en años anteriores, a excepción de las 40 intervenciones realizadas en el curso 2015-2016.

Actuaciones según curso académico



ii. Actuaciones por tipología

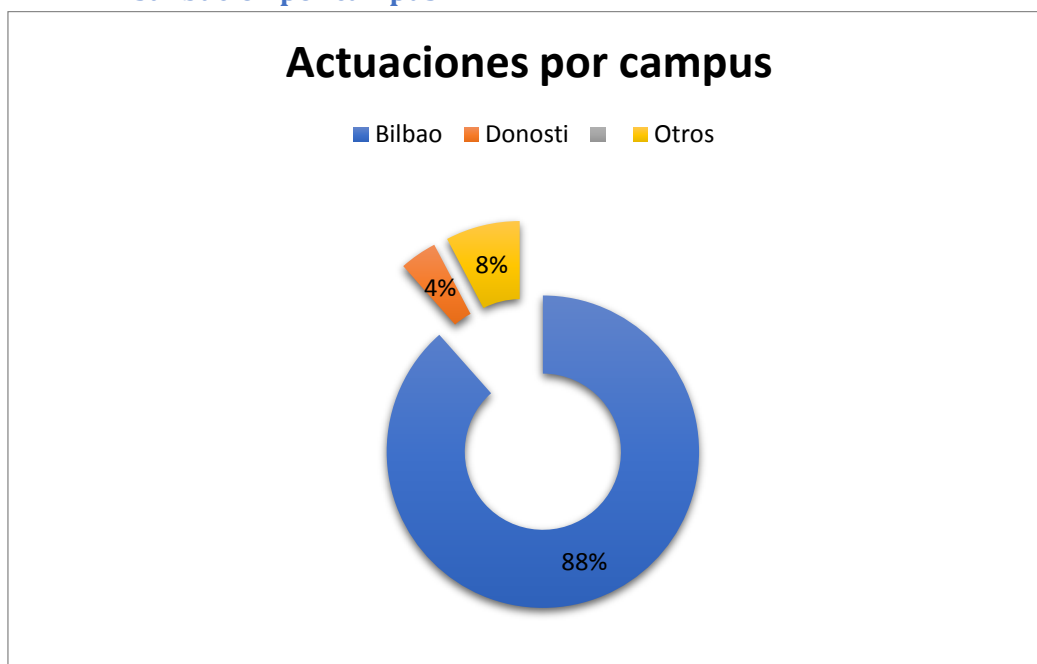
Tipología actuaciones



En cuanto a la tipología de las solicitudes, parece que hay una tendencia hacia un menor número de quejas y un mayor número de consultas. Las quejas este año han experimentado un descenso del 23%, pasando del 88% del pasado año al 65% de este. En la misma proporción suben las consultas.

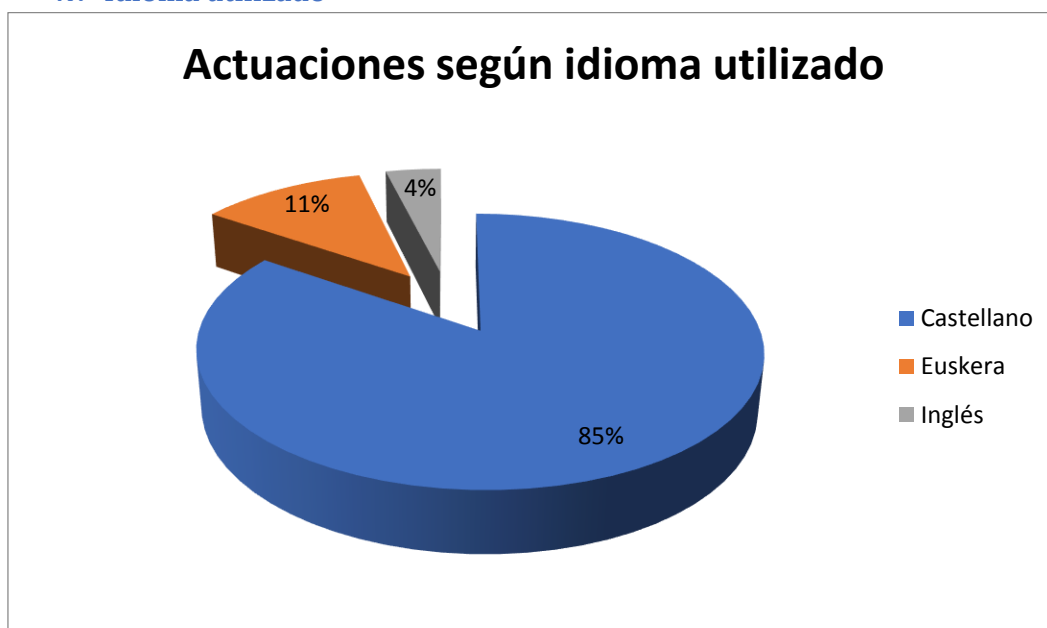
El canal de tramitación inicial ha sido principalmente mediante el formulario de la página web del Aldezle. También ha habido entrevistas personales y por teléfono.

iii. Distribución por campus



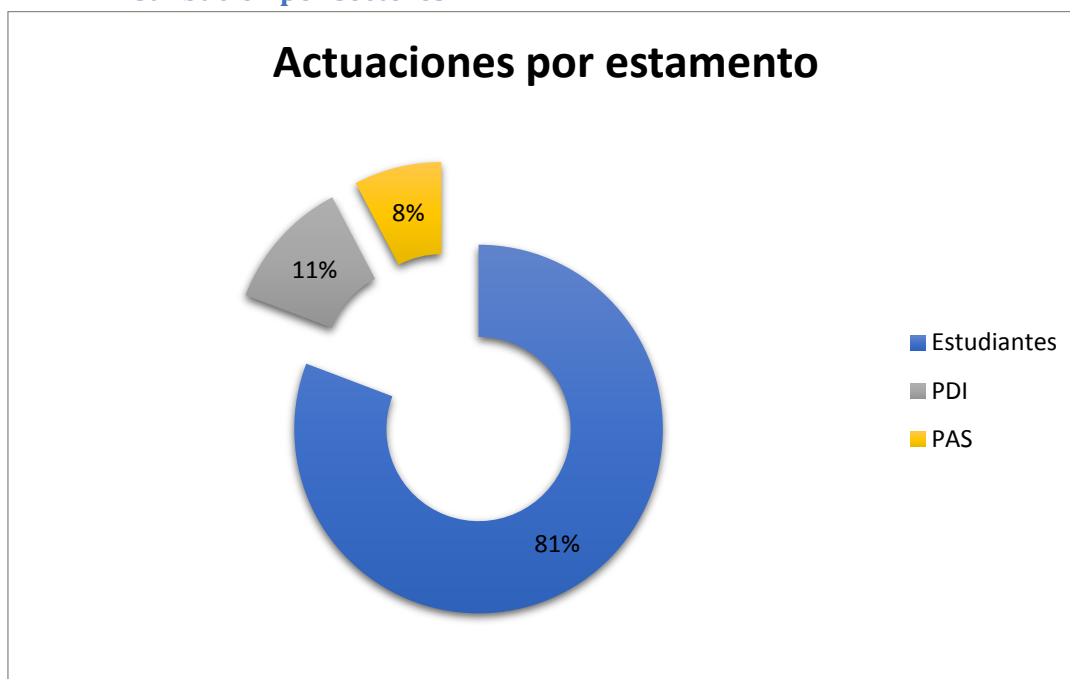
El campus de Bilbao, con 23 casos, sigue siendo el que mayor número de intervenciones presenta, Donostia ha tenido únicamente uno. Los del epígrafe otros son de Estados Unidos y de Argentina.

iv. Idioma utilizado



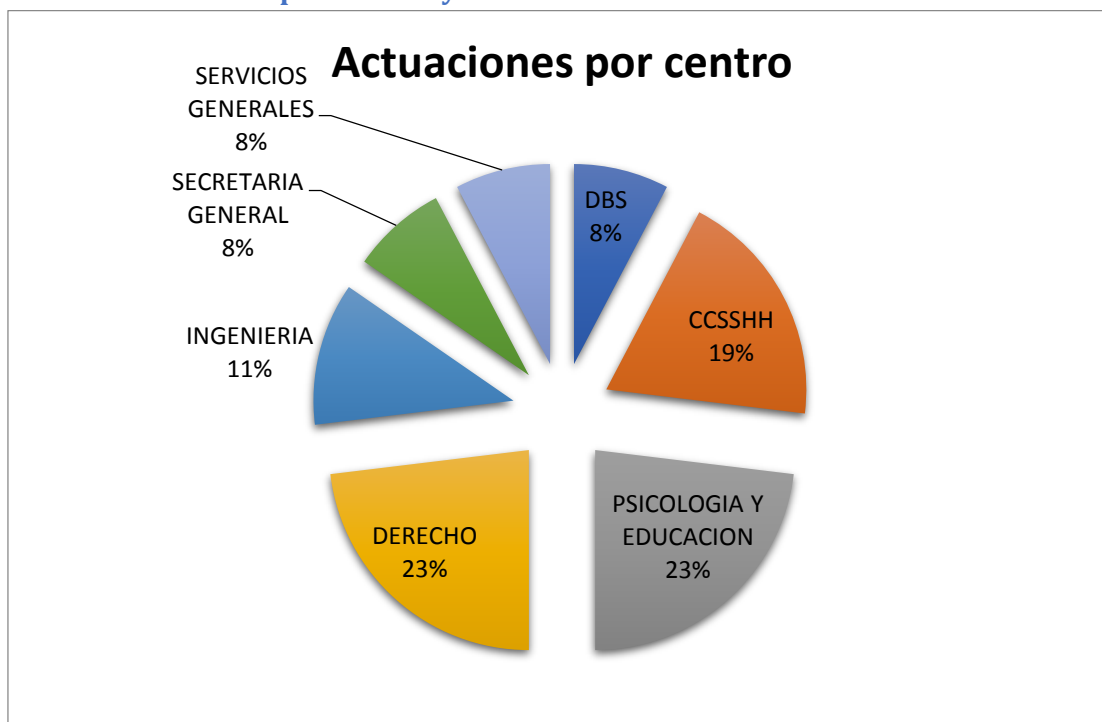
A la hora de formular la reclamación, el castellano continúa siendo el idioma más utilizado, 22 casos, este año le sigue el euskera, con 3, y, finalmente, el inglés con un caso.

v. 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 21 actuaciones en total, de las cuales 1 ha sido de un egresado. Le sigue el colectivo del PDI, con 3 casos y, finalmente, 2 corresponden al PAS.

vi. 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: Psicología y Educación, 6 casos; Derecho, 6; Ciencias Sociales y Humanas, 5; Ingeniería, 3, y, por último, DBS, 2.

vii. 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.

viii. Asuntos por nivel de estudios



Respecto al nivel de estudios, como en ocasiones anteriores, los estudiantes de grado con 14 actuaciones son con diferencia los que más se han dirigido al Aldezele, mientras que los de máster han sido 2.

ix. Resultado de las resoluciones



En cuanto a la resolución, se han respondido todas las consultas. Así mismo, el 41% de las quejas han tenido una resolución favorable, el 18% desfavorable y el resto o no se ha tramitado por diversas razones, o están en proceso. Por último, cabe mencionar que alguna queja ha sido retirada por la misma persona que la interpuso.

x. Actuaciones por causa de solicitud y colectivo

Causas solicitud actuación	Estudiantes	PDI	PAS
Falta de servicios	1	-	-
Convalidación asignaturas universidades extranjeras, problemas de reconocimiento	3	-	-
Cambio de estudios.	1		-
Reingreso de la cantidad económica que abonó.	1	-	-

Textos injuriosos dedicado a su docencia y metodología.	-	2	-
Reconocimiento de las prácticas.	1	-	-
Problemas por conductas que defrauden el sistema de comprobación del rendimiento académico.	5	-	-
Problemas relacionales alumno profesor.	1	-	-
Problemas organizativos	-	-	1
Plazos y convocatorias Trabajo Fin de Master	1	-	-
Discrepancia en la evaluación, revisión	1	-	-
Honorabilidad del profesorado tras queja del alumnado	-	1	-
Problemas de matriculación por créditos pendientes de cursos anteriores.	1	-	-
Problemas calendario de prácticas master.	1		
Problemas con el SET y expedientes en inglés.	2	-	-
Admisiones en estudios de grado y de master	2	-	-
Problemas nomina	-	-	1
Total	21	3	2

b. Valoración de los datos

Una primera reflexión de los mismos nos lleva a pensar que no hay cambios sustanciales de un curso a otro y que las tendencias se mantienen en cuanto a número de solicitudes de actuación, tipología de las personas solicitantes, resoluciones favorables, etc.

Hay que resaltar que la universidad, en su conjunto, tiene los procesos de sus servicios bastante bien definidos e identificados, hace hincapié en la transparencia, ofrece un servicio de calidad –ahí están los rankings–, y, siendo una institución donde se dan relaciones asimétricas, la comunidad universitaria no muestra mayores problemas. Además, se ha normativizado mucho en los últimos años la propia actividad universitaria con múltiples

reglamentos, normas académicas, protocolos de actuación, planes, AUDIT, comisiones técnicas, etc. Indudablemente todo ello facilita a cualquier miembro de la comunidad universitaria la defensa de sus derechos e intereses legítimos ante las actuaciones de los órganos universitarios, a la vez que ayuda a la persona afectada y a los responsables a encauzar adecuadamente problemas de toda índole: académicos, administrativos, pequeños conflictos, reclamaciones, etc.

En ese sentido, es de agradecer la ayuda y buena disposición que han mostrado los responsables de centros y servicios en la resolución de reclamaciones y quejas, así como la pronta respuesta a las preguntas y consultas de un Aldezle aprendiz. Soy consciente de que a veces algunos responsables se sienten incómodos por ciertas actuaciones del Aldezle, pero también pienso que la comunidad tiene que ir acogiendo con normalidad las competencias y normas generales de su actuación.

Vistas las consultas y quejas presentadas a este Aldezle, hay dos cuestiones que me atrevo a mencionar como posibles áreas de mejora: por una parte, la necesidad de una mayor transparencia tanto en temas de admisión de alumnos de grado y de máster, como en temas de convalidaciones y reconocimientos de asignaturas. Y por otra, el tema de las sanciones por defraudar los sistemas de evaluación. En cuanto a esta última cuestión, he podido observar que las normas y sanciones por sí solas no solucionan los problemas desde la raíz y, por tanto, tienen que ir acompañadas de procesos de enseñanza-aprendizaje. Por poner un ejemplo, cuando los estudiantes son señalados por prácticas de plagio, los propios alumnos argumentan el mal ejemplo del profesorado que presenta materiales en clase como propios u originales cuando no lo son.

También cabe resaltar las ausencias en esta memoria. Siendo sincero, el aldezle no está del todo satisfecho con su gestión y actuación. Me pregunto, por ejemplo, por qué apenas hay consultas ni quejas en el campus de Donostia, o por qué todo un colectivo como el de los investigadores no se acerca a este servicio.

Como es sabido, el Aldezle también puede actuar de oficio, cosa que no hemos hecho en este curso, y puede realizar labores de mediación en conflictos sobre asuntos universitarios de su competencia, cuando así le sea solicitado por cualquier miembro de la comunidad universitaria. No ha habido ninguna solicitud en este sentido.

3. Actuaciones institucionales

i. Actividades externas

Estuvimos en el XX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios que se celebró en Cuenca, los días 8, 9 y 10 de noviembre. Los temas debatidos giraron en torno a:

- La propiedad intelectual en la Universidad (PDI y estudiantes)

- La libertad de cátedra: concepto, límites y armonización con otros derechos y obligaciones
- La función de los Defensores Universitarios: balance y perspectivas

Además, se celebró la Asamblea Anual de la CEDU, en la que se aprobaron: la gestión de la Comisión Ejecutiva, el informe económico del 2017 y el presupuesto para el 2018. Finalmente, se eligió a la nueva Comisión Ejecutiva.

También participamos en la Jornada Técnica de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) en la El Aula Miguel de Unamuno de la Universidad de Salamanca el 11 de mayo bajo el título “Protección de datos personales: principios, novedades normativas y su repercusión en el ámbito universitario”, se celebraron diversas mesas redondas y ponencias a cargo de especialistas en seguridad de la información y protección de datos personales. Esta jornada se enmarcó dentro de los actos organizados por la Universidad de Salamanca con motivo de su VIII Centenario.

Con objeto de compartir experiencias, aunar criterios de gestión e ir creando una red de Defensores Universitarios-UNIJES, el Aldezle mantuvo una reunión en Sevilla con la defensora M^a del Carmen López, Universidad de Loyola. El encuentro tuvo lugar el 12 de junio donde se habló la posibilidad de crear un grupo de homólogos o de trabajo.

Por último, señalar el encuentro que tuvimos con el Ararteko Manuel Lezertua el 12 de marzo en su sede de Bilbao con el objetivo de conocernos y ofrecernos mutua ayuda en nuestro trabajo de defensa cada uno en su ámbito la dignidad de las personas y sus derechos. Hablamos de la socialización de las defensorías, cómo actuar de oficio, las dificultades, la colaboración entre distintas defensorías ante quejas de diversa índole, y la disposición del Ararteko en ayudar al Aldezle de Deusto en su nuevo quehacer.

ii. Estudiantes

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. Herramientas de prevención e intervención”. 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.

Participamos en el Foro Loyola XIII mostrando la figura del Aldezle a todos los representantes de los estudiantes. Una jornada intensa pero muy rica.

iii. Otros

Hemos participado en una reunión de la Comisión Técnica de Acoso, formalizando así nuestra relación y colaboración.

4. Consideraciones finales

Hay que recordar algunas cosas fundamentales sobre el quehacer del Aldezle. Se constituye como un comisionado al que se le encomienda la función de “velar por el respeto a los derechos y libertades de los profesores, investigadores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios”. Se trata, pues, de una institución de carácter interno encargada de la defensa de los derechos e intereses legítimos de todos los miembros de la comunidad universitaria, y ante las actuaciones de los órganos universitarios. Precisamente, por tratarse de un órgano interno, los derechos a proteger deben ser preferentemente aquellos que estén relacionados con la vida universitaria.

Más que entorpecedor de la actividad administrativa y universitaria quisiera ser un factor de impulso y mejora a la hora de lograr unos servicios más eficaces y respetuosos con la dignidad de las personas. En este sentido, el Aldezle no es incompatible ni suplanta a otros órganos o instancias de la Universidad, sino que quisiera complementar y mejorar el funcionamiento del sistema en su conjunto a través de su aportación específica y especializada.

Teniendo en cuenta el camino recorrido, me planteo dos cuestiones para mejorar el funcionamiento y servicio del Aldezle de cara al futuro: la visibilidad y la confianza.

1. **Visibilidad**, por una parte, en el sentido de que la oficina, la institución, sea conocida. Es por ello, que desde la discreción, pero con determinación, sería conveniente recordar la obligación que tenemos los Aldezles de no escondernos, sino de hacernos visibles, accesibles y localizables en nuestras universidades, publicitando nuestra institución a través de distintos medios. Y por otra, visibilidad en el sentido de normalización de su uso que está relacionado también con la necesaria confidencialidad. Hay que intentar quitar esos miedos que siente un número importante de los miembros de la comunidad universitaria que acuden a nosotros ante posibles consecuencias del simple hecho de expresar una queja o hacer una consulta.
2. **Confianza**, tanto en la institución, en su manera de actuar, en su completa autonomía e independencia funcional, como en la persona que asume la responsabilidad de Aldezle. Respecto a la institución, es mi intención presentar a la dirección de la universidad algunos cambios en el reglamento de cara a facilitar precisamente esa confianza. Por ejemplo, cambios que afectan al nombramiento del Aldezle, para que haya mayor participación de la comunidad universitaria; y cambios que afectan a las competencias, para que pueda asistir cuando sea necesario a reuniones del Consejo de Dirección y del Consejo Académico. Espero que lo podamos trabajar conjuntamente a lo largo del curso 2018-2019. Respecto a la confianza en el Aldezle actual, creo que tenemos mucho margen de mejora para ser generador precisamente de esa confianza.

Agradecería cualquier aportación, sugerencia o reflexión para mejorar en los dos sentidos, en la visibilidad y en la confianza.

Quisiera remarcar nuestra gratitud a las personas que se han acercado a la Defensoría depositando su confianza en ella. 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 nuestro empeño en ayudar a solucionar los problemas adecuadamente.

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