



Memoria 2018-2019

Aldezlea

Joxin Etxezarreta Odriozola

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 el Aldezle durante el período comprendido entre el 1 de junio de 2018 hasta el 31 de agosto de 2019, 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 la sesión del Consejo Académico correspondiente, del 24 de septiembre de 2019, 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 de la comunidad universitaria, 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 (4)
2. Datos, análisis y descripción de las actuaciones (5)
 - a. Asuntos tratados (6)
 - i. Evolución de las actuaciones (6)
 - ii. Actuaciones por tipología (7)
 - iii. Distribución por campus (8)
 - iv. Distribución por idioma utilizado (8)
 - v. Distribución por sectores (9)
 - vi. Distribución por centros y servicios (9)
 - vii. Distribución por colectivo y sexo (10)
 - viii. Distribución por nivel de estudios (10)
 - ix. Resoluciones (11)
 - x. Actuaciones por causa de solicitud y colectivo (11)
 - b. Valoración de los datos (12)
3. Actuaciones institucionales (14)
 - i. Actividades externas (14)
 - ii. Estudiantes (14)
 - iii. Otros (14)
4. Consideraciones finales (15)

Presentación

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 problemas, así como a todas las personas que han acudido al 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

Las actuaciones gestionadas durante el presente año han sido de la siguiente naturaleza:

- **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 o 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 del Aldezle se encuentra 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 resolutive, 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). A diferencia del curso pasado, han sido tramitadas todas las quejas recibidas vía formulario de la web. Si bien en alguna actuación, al haberse tramitado en distintas instancias de la universidad diversas quejas, el Aldezle ha tenido que esperar a que dieran sus repuestas esas instancias.

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 curso 2018-2019.

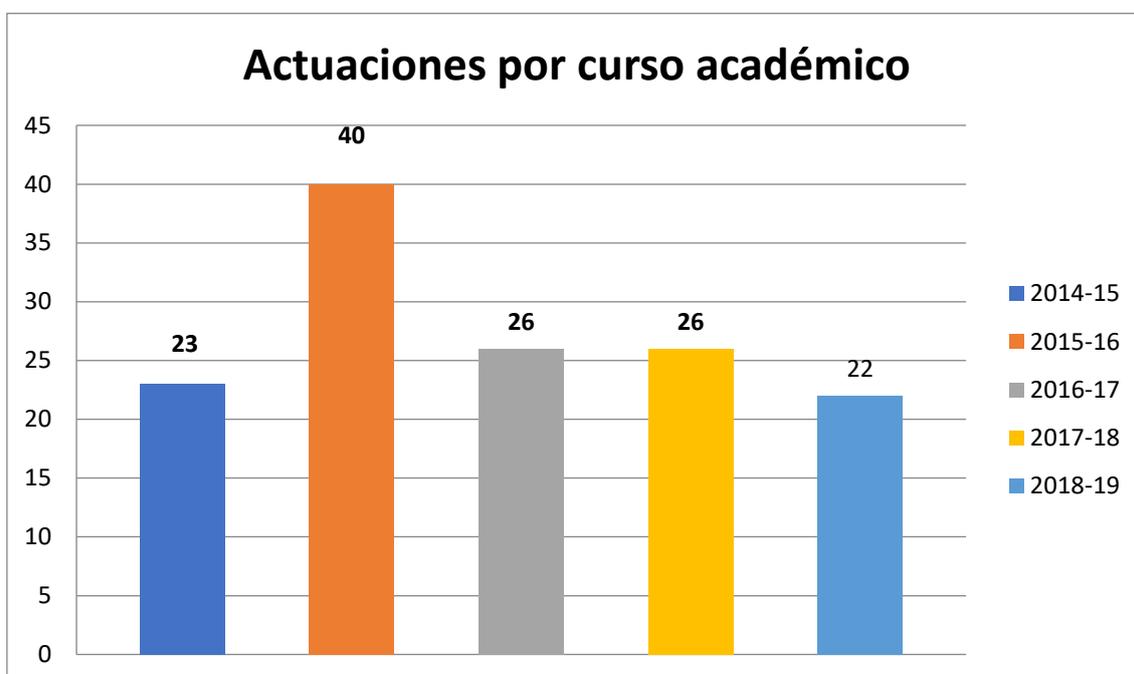
Tanto las quejas como las consultas se han resuelto mediante las habituales gestiones personales del Aldezle: análisis de la situación y causas, entrevistas con la autoridad u órgano o servicio objeto del caso, solicitud de información o de informes. Según la naturaleza del caso, el canal comunicativo habitual utilizado con las personas y órganos origen del asunto ha sido, además de la visita directa al Aldezle, 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.

a. Asuntos tratados

Siguen a continuación los gráficos mencionados correspondientes a: evolución de las actuaciones, tipología, distribución por campus, por idioma utilizado, distribución por sectores, distribución por centros y servicios, distribución por colectivo y sexo, distribución 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 la tendencia es a la baja. En este curso se han registrado 4 intervenciones menos que el curso anterior.



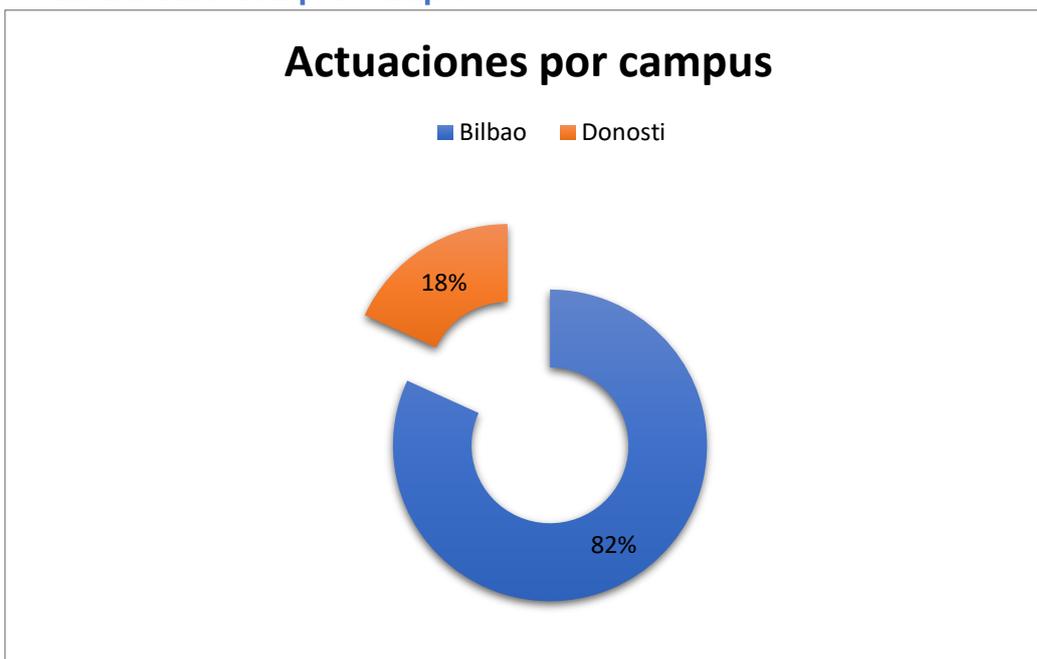
ii. Actuaciones por tipología



En cuanto a la tipología de las solicitudes, si el informe anterior hablaba de una tendencia hacia una mayor proporcionalidad de las consultas frente a las quejas, en este vemos que se invierte y se mantiene el número de quejas y disminuyen las consultas.

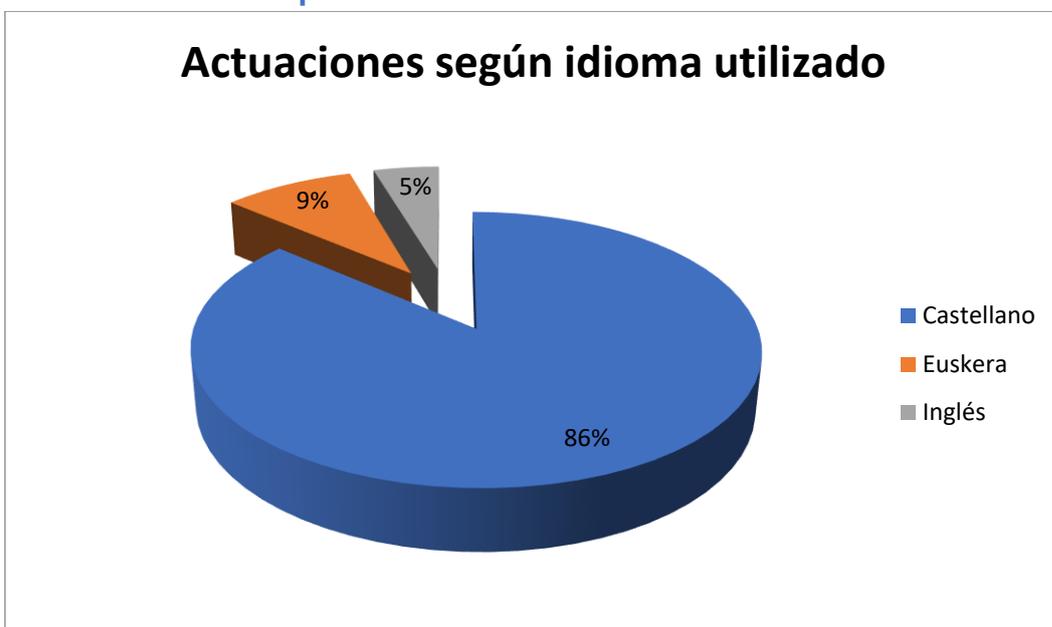
El canal de tramitación inicial ha sido principalmente mediante el formulario de la página web del Aldezle. También ha habido entrevistas personales y por teléfono.

iii. Distribución por campus



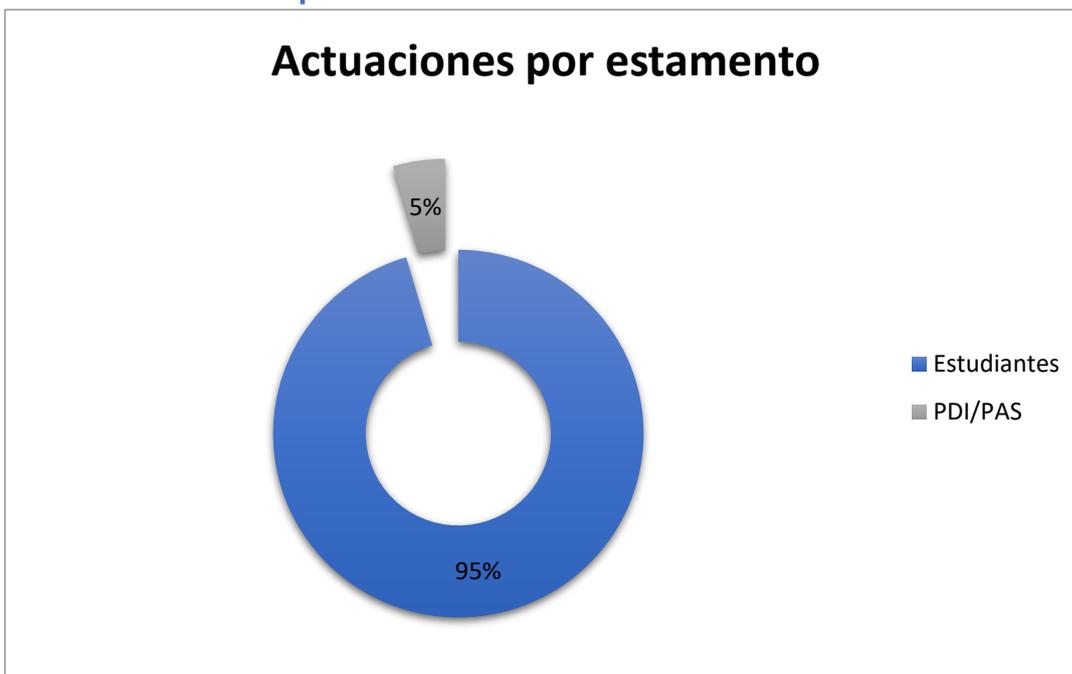
El campus de Bilbao, con 18 casos, sigue siendo el que mayor número de intervenciones presenta, pero Donostia sube de un 4% al 18%.

iv. Distribución por idioma utilizado



A la hora de formular la reclamación, el castellano continúa siendo el idioma más utilizado, este año le sigue el euskera, con 2 casos, y, finalmente, el inglés, con un caso.

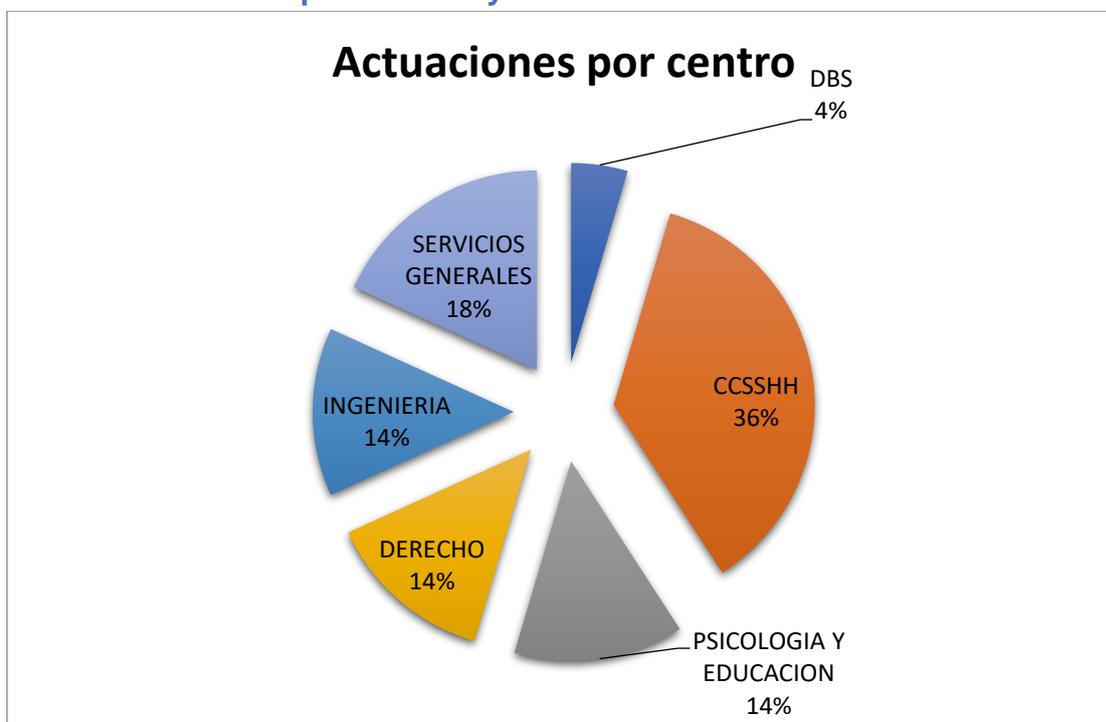
v. Distribución por sectores



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 casi el 100%,

menos un caso. 21 actuaciones en total, de las cuales 17 han sido de grado y cuatro de posgrado. Le sigue el colectivo del PDI/PAS con una consulta.

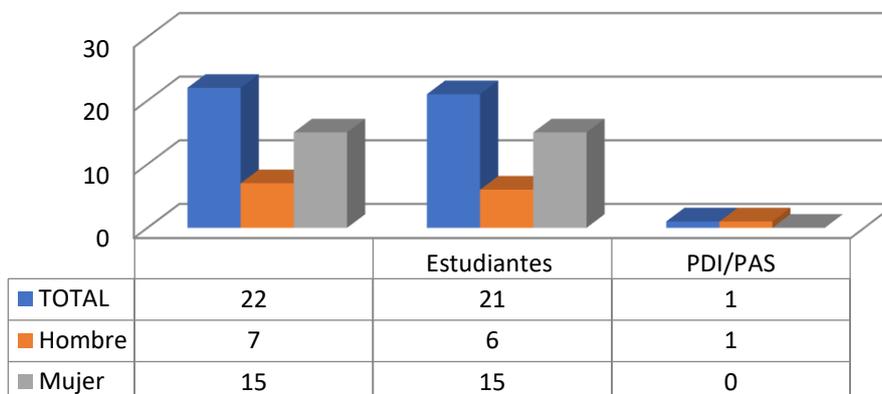
vi. Distribución por centros y servicios



El número de asuntos que se han tramitado distribuidos por centros queda del modo siguiente: Administración y Servicios, 4 actuaciones; y entre las facultades: Ciencias Sociales y Humanas, 8 casos; Psicología y Educación, 3; Derecho, 3; Ingeniería, 3, y, por último, DBS, 1.

vii. Distribución por colectivo y sexo

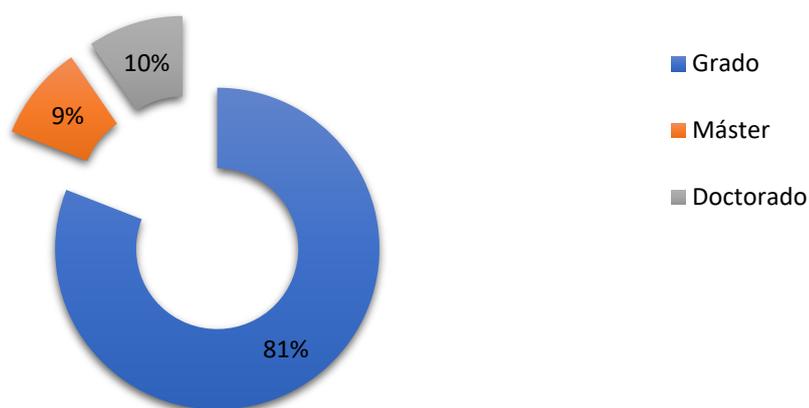
Actuaciones totales, por colectivo y por sexo



En lo concerniente a colectivo y sexo, existen diferencias en las solicitudes, como puede apreciarse en el gráfico. Un año más, el número de mujeres que han recurrido al Aldezele es más elevado que el de hombres, más del doble, excepto en el colectivo PDI.

viii. Distribución por nivel de estudios

Actuaciones con estudiantes según nivel estudios



Respecto al nivel de estudios, como en ocasiones anteriores, los estudiantes de grado, con 17 actuaciones, son con diferencia los que más se han dirigido al Aldezele, mientras que los de máster han sido 2 y los de doctorado otros 2.

ix. Resoluciones



En cuanto a la resolución de las solicitudes, se han respondido todas las consultas. El 65% de las quejas han tenido una resolución favorable, el 29% desfavorable y el resto o no se ha tramitado por diversas razones, o están en proceso de tramitación. 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 de solicitud de actuación	Estudiantes	PDI/PAS
Malentendidos por mala información sobre créditos y matriculación	1	-
Convalidación de asignaturas cursadas en universidades extranjeras, problemas de reconocimiento y matriculación	1	-
Quejas sobre docencia y docente	3	-
Discrepancia en la evaluación o revisión	1	
Problemas de calificación y actas	1	
Matriculación y normativa sobre progreso	2	-
Uso de instalaciones CRAI	1	-

Problemas con el proceso de evaluación del TFG	2	-
Protección de datos y sindicatos	-	1
Malentendidos relacionales docente-estudiante.	1	-
Cambio de plazos de trámites administrativos	2	
Trato discriminatorio en instancias	1	
Créditos de máster y certificados específicos	1	
Problemas en dirección de tesis	2	-
Problemas sobre título y requisito idiomático	1	
Problemas de créditos cursados en euskera y reconocimiento de C1	1	-
Total	21	1

b. Valoración de los datos

Una primera reflexión sobre los mismos nos lleva a pensar que no hay cambios sustanciales de un curso a otro, si bien parece que hay una tendencia a la baja en cuanto al número de solicitudes de actuación, y se observa que los motivos de actuación varían a lo largo de los cursos, según el contexto que se vive en la propia universidad.

Quisiera resaltar, al igual que lo hice en el informe anterior, que la universidad en su conjunto tiene los procesos de sus servicios bastante bien definidos e identificados y que la actividad universitaria se ha normativizado mucho en los últimos años 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.

La tarea del Aldeze requiere de la colaboración de los miembros de la comunidad universitaria, ya sea por motivo del puesto que ocupen, del cargo que desempeñen o simplemente por estar involucrados de una manera u otra en un

procedimiento sobre el que recae una reclamación o queja. He de decir que prácticamente todas las personas de las que se ha requerido dicha colaboración han respondido de manera inmejorable, por lo que quiero dejar constancia expresa de mi agradecimiento.

En mi anterior informe me atreví a mencionar dos áreas de mejora para la universidad. Por una parte mencioné la transparencia y por otra el tema de las sanciones por defraudar los sistemas de evaluación. En cuanto a este último punto, nos referíamos a la práctica del plagio, uso correcto o incorrecto de fuentes, copiar, etc. Pienso que los estudiantes necesitan ayuda para mejorar sus prácticas. Y hablábamos también de las sanciones que se aplican en estos casos. Tras las normas están las personas que las interpretan y deben crear una cultura de actuación transparente y no discriminatoria. Creo necesario insistir en la necesidad de aunar criterios y modos de actuación frente a problemas muy similares. Sé que se han hecho esfuerzos en distintas áreas y facultades en esa dirección y quisiera resaltar y poner en valor dichos pasos innovadores de cara a ayudar a los estudiantes y docentes en todo lo que concierne a este asunto.

Mi experiencia del curso 2018-19 me lleva a reflexionar sobre otros dos temas que han surgido con bastante fuerza en las quejas que incluimos en la Memoria y que son fundamentales para el buen funcionamiento de la actividad universitaria. Por una parte, palabras y frases como “no sabía que, no sabíamos que, no nos informaron bien, no nos avisaron del cambio, nos dijeron que, aparece en la web, etc.” suelen ser muy comunes, con lo que creo importante que las personas de la comunidad estemos bien informadas y a tiempo. Es decir, hay que informar bien y a tiempo respecto sobre todo aquello que luego afecte al proceso de aprendizaje del estudiante, tanto cuestiones administrativas como académicas: plazos de solicitud, convalidaciones, plazos de presentación de trabajos, calificaciones provisionales, criterios de evaluación, plazos de revisiones... Informar bien ayuda mucho a toda la comunidad universitaria, evita muchos malentendidos y es fundamental precisamente para el tema que hemos comentado anteriormente de la transparencia.

El otro tema que quiero mencionar es el tema relacional, de trato, de escucha. “La persona que nos atendió nos lo dijo de malas maneras”, “el profesor o profesora ni me miraba a los ojos, no me hizo caso”, “los del tribunal no estaban escuchándome”, etc. también son expresiones que aparecen en los relatos de las quejas. Creo que en nuestra universidad el buen modo de atender a las personas, el modo de relacionarnos tiene que ser uno de nuestros signos de identidad. Pienso que es necesario seguir profundizando y mejorando en ese aspecto. También las relaciones interpersonales de los propios alumnos condicionan cada vez más todo tipo de aprendizajes. Las dinámicas docentes conllevan cada vez una mayor presencia de trabajos colaborativos, grupales, entre iguales. De ahí la necesidad de cuidar la calidad de las relaciones.

3. Actuaciones institucionales

i. Actividades externas

Estuvimos en el XXII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios que se celebró en León, los días 2, 3 y 4 de octubre. Los temas debatidos giraron en torno a:

- Prudencia debida vs Actuaciones intermedias de los Defensores
- Género y carrera profesional en la Universidad
- Situación actual de la aplicación del reglamento disciplinario: desigualdad de trato entre estudiantes

Además, se celebró la Asamblea Anual de la CEDU, en la que se aprobaron la gestión de la Comisión Ejecutiva, el informe económico del ejercicio 2018 y el presupuesto para el 2019. Finalmente, se eligió a la nueva Comisión Ejecutiva.

Con objeto de compartir experiencias, aunar criterios de gestión e ir creando una red de Defensores Universitarios-UNIJES, el Aldezle mantuvo una reunión en Madrid con las defensoras M^a del Carmen López, de la Universidad de Loyola, y Mara Araluce, de la Universidad de Comillas. El encuentro tuvo lugar el 13 de junio, donde compartimos nuestras preocupaciones y experiencias en una jornada intensa y vimos la necesidad de visibilizar nuestras oficinas dentro de nuestras universidades y dentro de UNIJES.

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 semestre 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.

iii. Otros

laz neure buruari egiten nion galdera partekatu nuen unibertsitateko ordezkariekin Eskola Kontseiluan: Deustuko Unibertsitateak Aldezlearen zerbitzua legeak agintzen duelako du ezarria, ala benetan bere eginkizuna egoki

eta beharrezko ikusten duelako? Nire aldetik bigarren horri eutsi nahi niokeela nioen eta zenbait berrikuntzaren beharra azpimarratu. Berrikuntza horiek bideratu nahian, Aldezleari dagokion araudia bera aldatzeko proposamena luzatuko nuela ere adierazi nuen. Horretan ere aritu izan gara 2018-2019 ikasturtean.

En el informe anterior mostraba mi intención de presentar a la dirección de la universidad algunas propuestas de cambio en el reglamento del Aldezle para actualizarlo y para intentar mejorar precisamente su labor. Presenté las propuestas y tras varias reuniones con el Vicerrector de Comunidad Universitaria y la Secretaria General esperamos que se apruebe el texto definitivo en el curso 2019-2020. Se han incluido cambios tanto de forma como de fondo. Caben destacar los cambios relacionados con la duración, la equiparación o la recepción de copia de las actas de las reuniones del Consejo de Dirección, sin excluir la posibilidad de participar en reuniones de trabajo de la dirección donde se traten aquellos temas de relevancia que hagan referencia a los derechos y deberes de la comunidad universitaria.

4. Consideraciones finales

Creo que conviene insistir en los dos objetivos para la Defensoría que expuse en el anterior informe. Hablaba de **visibilidad y confianza**, intentando con ello ser un factor de impulso y mejora a la hora de lograr unos servicios más eficaces y respetuosos con la dignidad de las personas. Quisiera intentar complementar y mejorar el funcionamiento del sistema en su conjunto a través de una aportación específica y especializada. Intento hacer ver que una buena defensa de los derechos e intereses legítimos de los miembros de la comunidad ayuda precisamente a lograr los objetivos de la propia universidad como institución de la Compañía de Jesús.

Agradecería cualquier aportación, sugerencia o reflexión en ese sentido, recordando la definición del principio general de la corresponsabilidad universitaria como la reciprocidad en el ejercicio de los derechos y libertades y el respeto de las personas y de la institución universitaria como bien común de todos cuantos la integran.

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.