



# Memoria 2020-2021

---

## Aldezlea

Joxin Etxezarreta Odriozola

## Marco Normativo

En cumplimiento del *Reglamento de organización y funcionamiento del Aldezle-Defensoría Universitaria*<sup>1</sup>, que, a su vez, sigue los principios básicos establecidos en la disposición decimocuarta de la legislación vigente (LOU 6/2001), se presenta la Memoria Anual de la gestión realizada por el Aldezle durante el período comprendido entre el 1 de septiembre de 2020 hasta el 31 de agosto de 2021, fecha en la que se realizó el cierre del cómputo, siguiendo las directrices marcadas en su artículo 15: “Aldezle-Defensoría universitaria 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 las personas afectadas”.

La difusión de la presente Memoria a la comunidad de la Universidad de Deusto se hace por el cauce habitual, siguiendo los canales internos, la Extranet y las redes sociales. Su presentación pública se hace con la colocación del documento en el sitio web destinado al Aldezle-Defensoría Universitaria<sup>2</sup> donde puede consultarse junto con las de los años anteriores. Este año, en la sesión del Consejo Académico del 25 de noviembre de 2021, se ha expuesto el resumen de esta memoria, unas reflexiones sobre la función del Aldezle y varias 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, guardando la confidencialidad debida en el tratamiento de las personas y de los casos expuestos, con la máxima transparencia en la información de las actuaciones llevadas a cabo a lo largo del año.

---

<sup>1</sup> Aprobado por el Consejo Académico en su sesión del 14 de marzo de 2013, publicado en el *BOUD* n.º 45, y modificado en Consejo de Dirección del 20 de octubre de 2020, publicado en el *BOUD* n.º 77, el 30 de octubre de 2020.

<sup>2</sup> <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. Reflexiones y valoración de los datos (12)
3. Actuaciones institucionales (14)
  - i. Actividades externas (14)
  - ii. Estudiantes (15)
4. Consideraciones finales (15)

## Presentación

Esta memoria, al igual que la anterior, también hace referencia a un curso un tanto especial debido a la pandemia del COVID-19, y 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, durante este curso el Aldezele 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 Aldezele a exponer una queja, presentar una reclamación, hacer una consulta, o 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 Aldezele 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 Aldezele una vez agotadas todas las vías previamente disponibles para la solución del problema. No obstante, suele ser frecuente que se acuda a la defensoría, aun a sabiendas de que ésta actúa sólo en última instancia, solicitando orientación, ayuda o consejo para solucionar un determinado problema. A veces, por razones varias, puede no proceder ese recurso a la defensoría, en cuyo caso la queja no se admite a trámite.
- **Consultas.** Las personas interesadas 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 realizado 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 evidencian menoscabo de los derechos de sus miembros. Durante el curso 2020-2021 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.

La **admisión a trámite** supone 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 Aldezle-Defensoría Universitaria* (art. 9). Han sido tramitadas todas las quejas recibidas vía formulario de la web. Si bien en algún caso, al haberse tramitado en distintas instancias de la universidad la queja, 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, también durante este curso académico han acudido personas en busca de atención y escucha. En todos los casos se les ha atendido, acompañado y, según las situaciones, 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 2020-2021.

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, órgano o servicio objeto del caso, solicitud de información o de informes. Según la naturaleza del caso, el canal de comunicación habitual

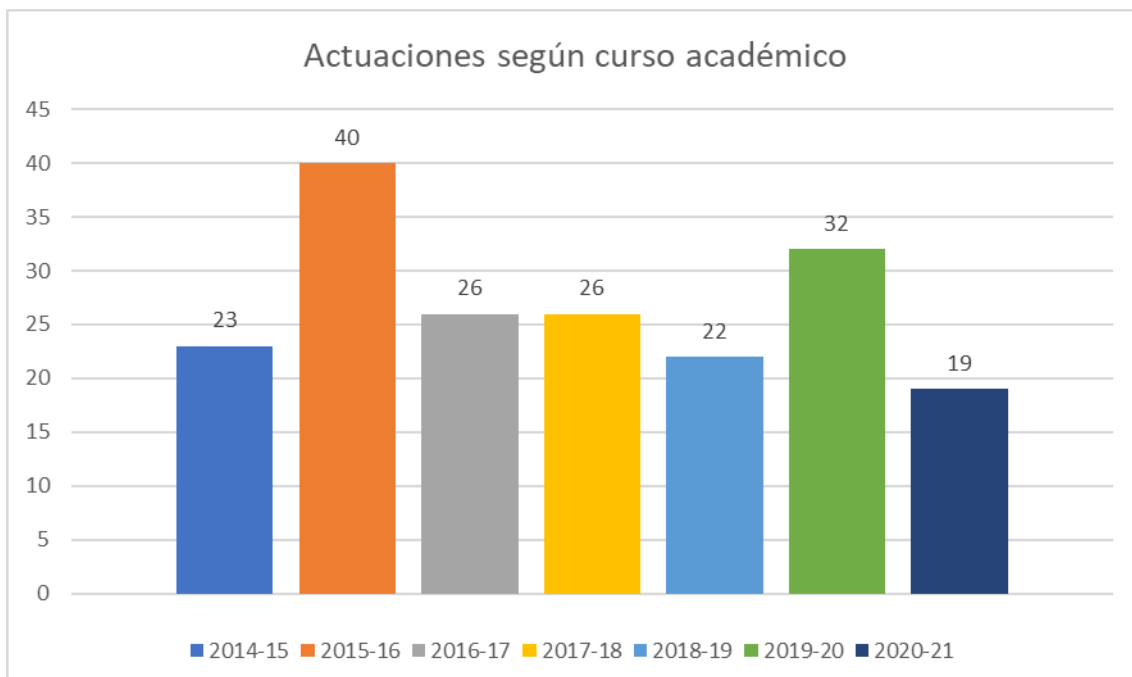
utilizado con las personas y órganos origen del asunto ha sido, además de la visita directa al Aldezie, el teléfono y no pocas veces el correo electrónico. La videoconferencia ha sido también una vía para atender y resolver los problemas. Dependiendo de la naturaleza de los casos, se han emitido informes 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**

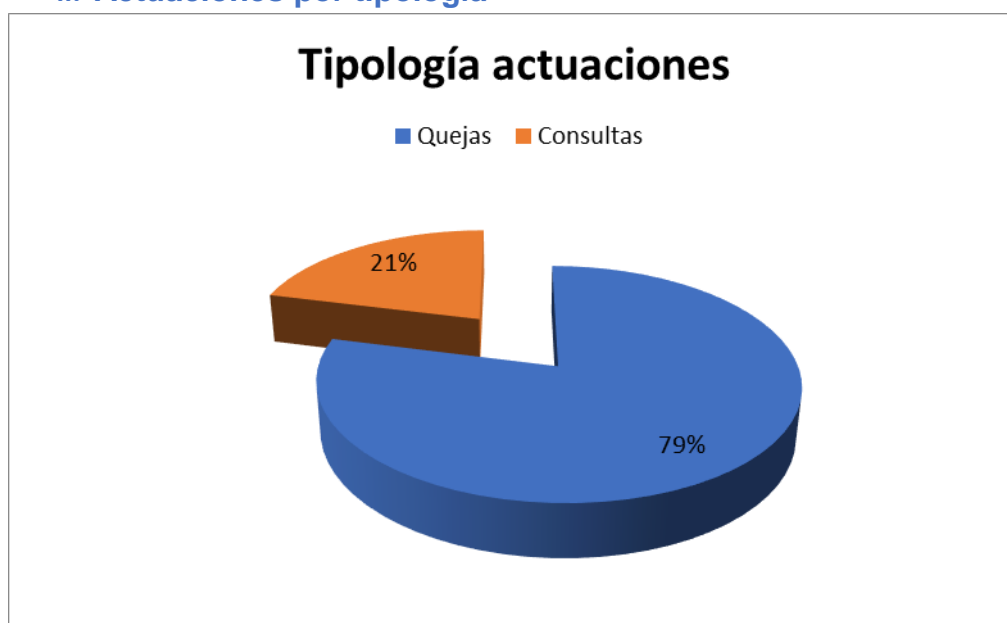
Siguen a continuación los gráficos correspondientes a los siguientes datos: evolución de las actuaciones, tipología, distribución por campus, distribución por idioma utilizado, distribución por sectores, distribución por centros y servicios, distribución por colectivo y sexo, distribución por nivel de 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**

Al contrario que en el curso 2019-2020 donde la pandemia y el confinamiento trajeron consigo un aumento del 45% en las solicitudes de actuación del Aldezie, en el 2020-2021 disminuyeron un 40% quedándose un poco por debajo de las cifras anteriores a la pandemia. En total las solicitudes han sido únicamente 19, frente a las 32 del curso anterior. Creo que sin duda ha contribuido a este descenso el hecho de que se anunciase y comunicase adecuadamente y con antelación cuáles iban a ser los modos de docencia, los protocolos, qué y cómo se iba a poner en marcha y qué era imposible llevar a cabo por las normativas sociosanitarias vigentes debido a la pandemia.



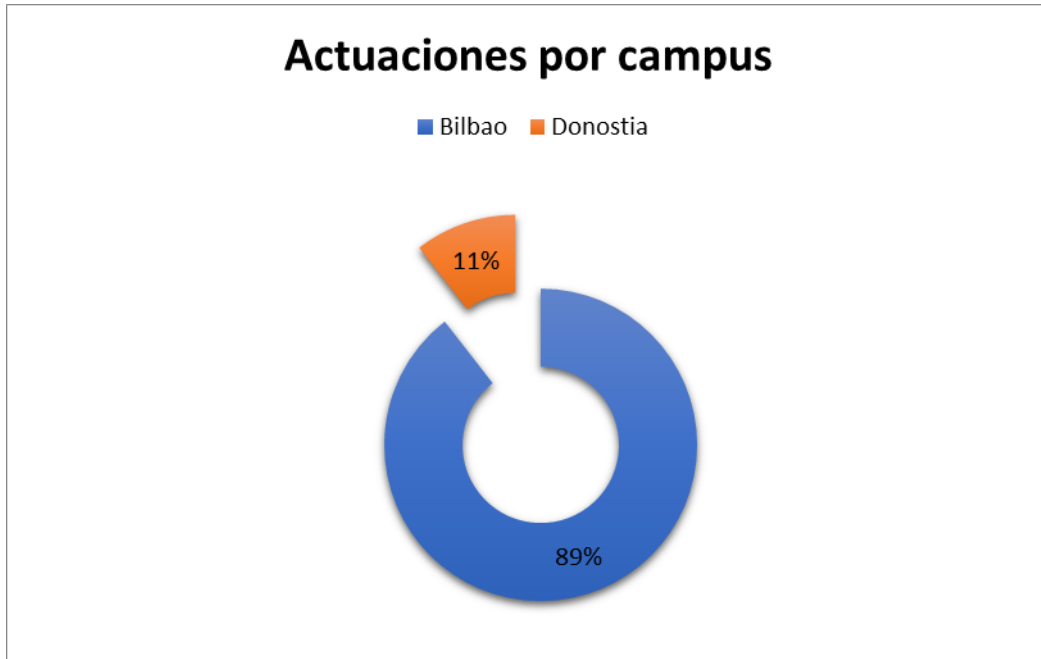
## ii. Actuaciones por tipología



En cuanto a la tipología de las solicitudes, casi una de cada cuatro actuaciones responde a consultas, bajando un poco la proporción respecto del curso anterior.

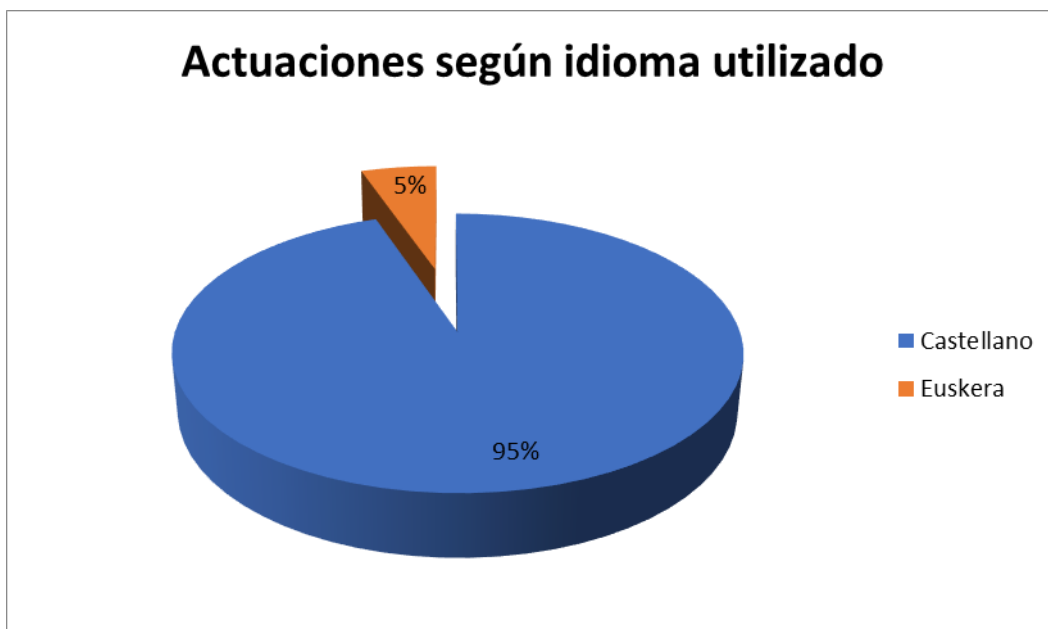
El canal de tramitación inicial ha sido principalmente el formulario de la página web del Aldezele. También ha habido entrevistas personales y telefónicas.

### iii. Distribución por campus



El campus de Bilbao, con el 89%, sigue siendo el que mayor número de intervenciones presenta. Baja el número en el campus de Donostia respecto al curso anterior.

### iv. Actuaciones según idioma utilizado

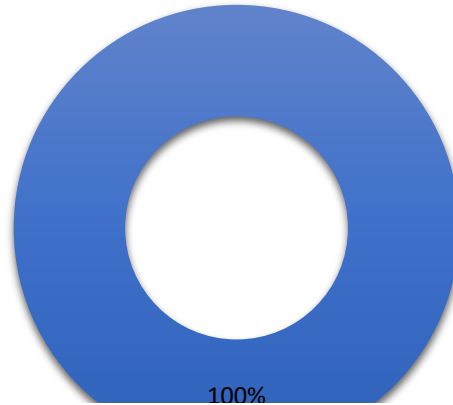


A la hora de formular la reclamación, el castellano continúa siendo el idioma más utilizado. Este curso una única reclamación se ha cursado en euskara.



#### v. Distribución por sectores

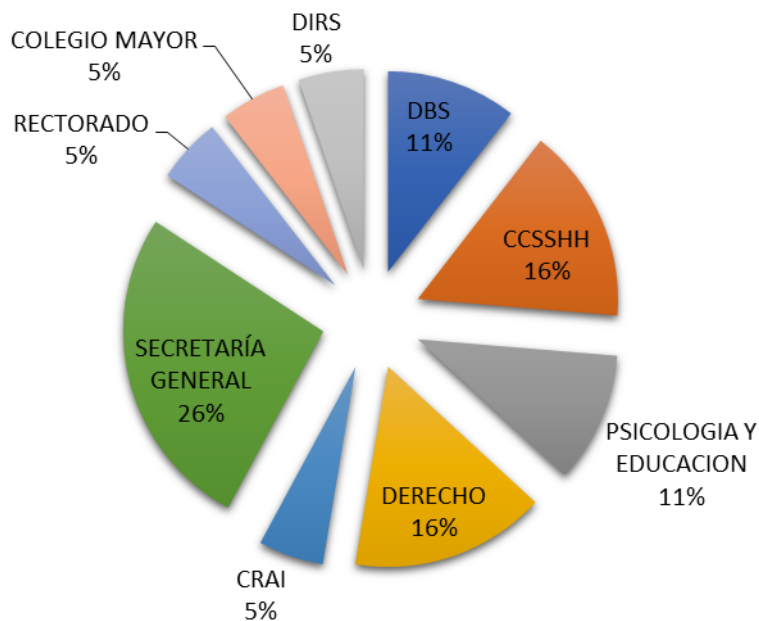
### Actuaciones por estamento



Los estudiantes, un año más, son el estamento que más demanda el servicio de la Defensoría. Estos, a su vez, son mayoritariamente de grado (13), seguidos por los de posgrado (5) y alumni (1). Este curso no ha habido ninguna solicitud de actuación por parte del PDI, PAS y personal investigador.

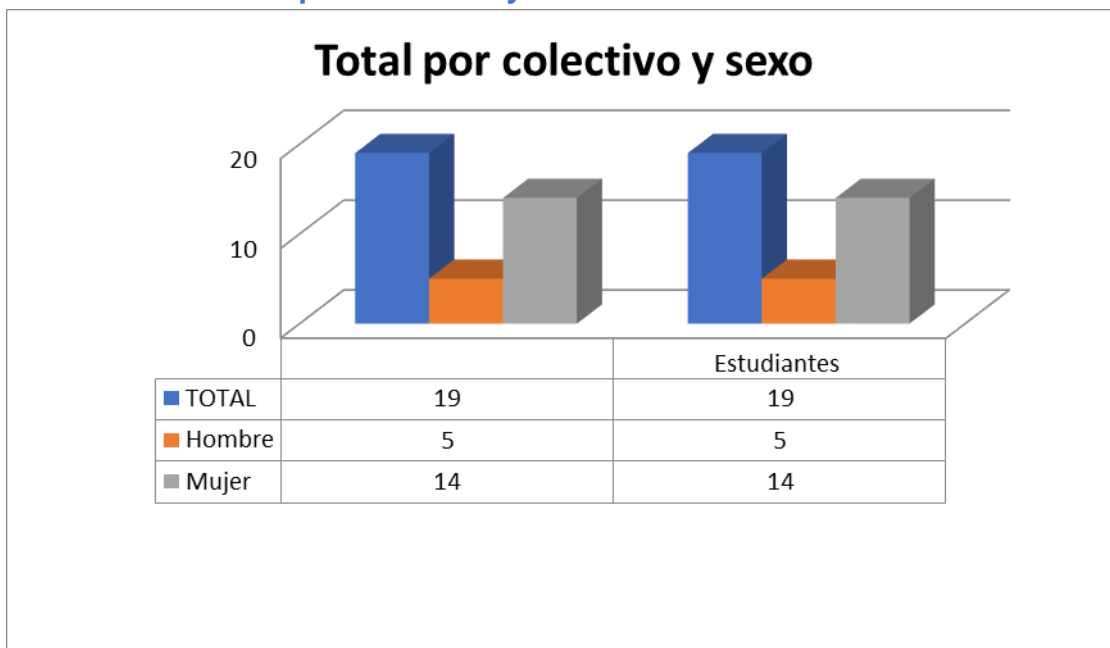
#### vi. Distribución por centros y servicios

### Actuaciones por centro



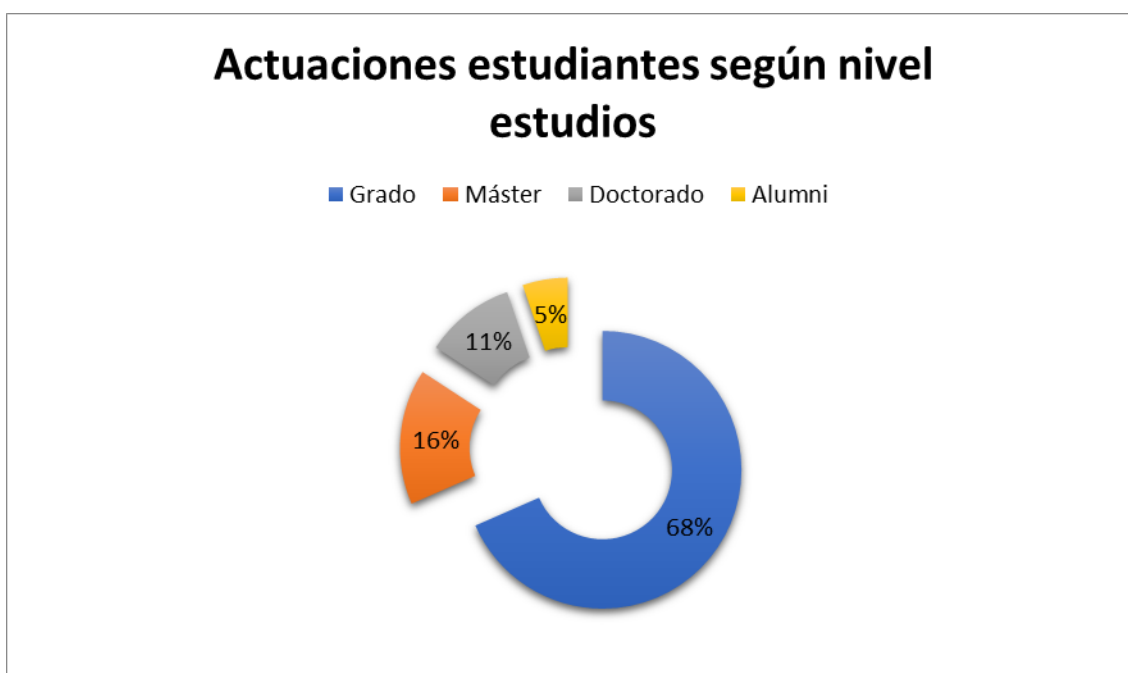
El número de asuntos que se han tramitado, distribuidos por centros afectados, queda del modo siguiente: Administración y Servicios, 7 actuaciones; Rectorado, 1; DIRS, 1, y el resto, 10, actuaciones sobre temas que atañen directamente a las facultades.

### vii. Distribución por colectivo y sexo



Un año más, el número de mujeres que han recurrido al Aldezele es más elevado que el de hombres; en este curso, además, en una proporción mucho mayor que en el anterior.

### viii. Distribución por nivel de estudios



Respecto al nivel de estudios, como en ocasiones anteriores, los estudiantes de grado, con 13 actuaciones, son con diferencia los que más se han dirigido al Aldezele, mientras que los estudiantes de máster han sido 3 y los de doctorado 2.

#### ix. Resoluciones



Podemos afirmar que todas las quejas y consultas han sido encauzadas. La proporción de resoluciones no favorables sigue siendo una de cada tres aproximadamente, como el curso anterior. Este año también, como en el curso pasado, bastantes de las cuestiones formuladas han sido sugerencias o propuestas para afrontar las circunstancias derivadas del COVID-19 que afectó al modo de proceder universitario a lo largo de todo el curso. Por ejemplo, asuntos sobre las prácticas, la movilidad, etc., que fueron trasladados a los responsables correspondientes. Este tipo de cuestiones son las que hemos calificado como 'tramitadas', aunque en la mayoría de los casos no han podido ser respondidas favorablemente.

#### x. Actuaciones por causa de solicitud y colectivo

Causas de solicitud de actuación	Estudiantes	PDI/PAS/PI
Retraso en la tramitación de solicitud de título, horario de atención, falta de atención telefónica...	5	-
Quejas sobre infraestructuras, instalaciones, uso de espacios CRAI...	1	-

Quejas y propuestas de cambio en la formación académica consecuencia del COVID-19: practicas, movilidad, atención al alumno, horas lectivas	5	-
Consultas sobre normas de realización de examen, identificación...	1	-
Queja sobre trato recibido del profesor	1	-
Consulta sobre convalidaciones de niveles de euskera	1	-
Quejas sobre problemas derivados de la normativa de progreso, convocatorias...	2	-
Quejas sobre problemas de admisión, máster, Colegio Mayor	2	-
Consulta sobre posible acoso entre estudiantes	1	-
<b>Total</b>	<b>19</b>	

## b. Reflexiones y Valoración de los datos

Mis primeras palabras son de agradecimiento a la comunidad universitaria y al Rector por haber depositado confianza en mi persona, para seguir siendo Aldezle durante un nuevo y último periodo de cuatro años. En el proceso de discernimiento que tuvimos el curso pasado surgieron un par de ideas o conclusiones que quisiera compartir, ya que tenemos la perspectiva de cuatro años.

La primera es la que llevo remarcando todos estos años, la Defensoría está ya institucionalizada dentro de Deusto como un órgano más, con sus funciones y fines, y su funcionamiento ordinario se da con normalidad: mayormente las personas que necesitan de su actuación saben a dónde y cómo dirigirse, y las autoridades y responsables de las distintas áreas, departamentos, etc. atienden adecuadamente sus requerimientos. Todos hemos contribuido para que así sea y estamos muy agradecidos.

La segunda es que no hemos logrado todavía la visibilización y el protagonismo que entendemos que tiene que tener el Aldezle en toda la comunidad universitaria. Y en eso juegan seguramente distintos factores. Puede ser por la propia idiosincrasia de Deusto, por el perfil de las personas, por los modos de proceder de nuestra universidad, por la normativización de los procesos, etc, o por el poco interés y apoyo de la Dirección para promocionar la Defensoría, o por la manera de actuar o no actuar del propio Aldezle, o un poco de todo. Creo que la autocrítica es necesaria.

Vivimos muy al día y enseguida pasamos página, pero conviene recordar, antes que nada, que el curso 2020-2021 también fue especial. La pandemia y sus consecuencias condicionaron de una manera importante la universidad, su funcionamiento y su comunidad. Hemos sido muchas las personas que vivimos la enfermedad de una manera directa, otras de una manera más indirecta, pero a todos nos ha afectado. Hay quien lo ha comparado con la herida de San Ignacio en este 500 aniversario de su conversión. Creo que conviene no olvidar el sufrimiento de las personas de nuestro entorno.

Y condicionó, como no, de una manera directa el funcionamiento de la universidad en todos sus ámbitos. La comunidad, también lo remarqué en el informe anterior, estuvo a la altura de las circunstancias. Como bien lo ha reconocido el rector, y en general toda la comunidad, en el curso pasado se afrontaron las difíciles y complicadas circunstancias cambiantes de una manera responsable y exitosa, a veces creativa, en casi todos los sentidos: capacidad de adaptación de los estudiantes y docentes, atención al alumnado, resultados académicos, implicación de las personas, atención online, etc.

Todo ello contribuyó seguramente a que, al contrario que en el curso 2019-2020, donde la pandemia y el confinamiento trajeron consigo un aumento del 45% en las solicitudes de actuación del Aldezle, en el 2020-2021 disminuyeron un 40%, quedándose un poco por debajo de las cifras anteriores a la pandemia. En total han sido únicamente 19 las solicitudes, frente a las 32 del curso anterior. Una de cada cuatro han sido consultas y el resto quejas o reclamaciones. A lo largo del curso se han acercado estudiantes de grado, posgrado y alumni, no ha habido ninguna queja o consulta del PAS, del PDI o del PI. Creo que ha contribuido claramente a este descenso el hecho de que se anunciase y comunicase adecuadamente y con antelación cuales iban a ser los modos de docencia, los protocolos, qué y cómo se iba a poner en marcha y qué era imposible llevar a cabo por las normativas socio sanitarias vigentes con motivo de la pandemia.

A pesar de todo, muchas de las quejas, reclamaciones y consultas realizadas estaban afectadas o atravesadas por las circunstancias especiales. La actuación del Aldezle ha ido principalmente en dos direcciones: por una parte, para responder a las quejas y propuestas de cambio respecto a los modos de docencia consecuencia del COVID-19: prácticas, movilidad, atención al alumno y horas lectivas; y por otra, para atender a reclamaciones sobre la atención recibida por alguna instancia universitaria: horario de atención, falta de atención telefónica, tiempos en la tramitación de solicitud de título o poca información. También tuvo que tratar otros dos temas que han solido aparecer en cursos anteriores. Uno es el uso de infraestructuras, en concreto, la apertura del CRAI en días en que la Universidad está cerrada, la Semana de Pascua por ejemplo. El otro es el tema del trato por parte de los docentes hacia el estudiantado en situaciones digamos un tanto complicadas, como revisión de calificaciones, o en evaluación o examen presencial, por ejemplo, por no llevar el estudiante documento de identidad.

El hecho es que a veces más que qué se dice, qué se comunica, es decir, el problema en sí, afecta o tiene consecuencias no deseadas cómo se dice, cómo se comunica. La universidad, como hemos hecho hincapié en las memorias anteriores, tiene mucho de relacional, de convivencia entre personas, y en ella

influye mucho la manera de dirigirnos unos a otros. Es evidente que en esto hay bastante de factor cultural y educacional, pero también de diferencias, por ejemplo, generacionales. Por lo que puede ocurrir que lo que para uno es una expresión corriente para otro es una falta de respeto, o lo que para uno es una ironía para otro puede ser casi una agresión verbal. Es labor de todos intentar ser lo más respetuosos posible con las personas, también con el lenguaje, y no está de más ponernos en el lugar del otro.

También ha habido, como otros años, problemas derivados de la normativa de progreso y permanencia. El estudiante recurre al Aldeze al verse truncados sus planes de progreso y estudio por distintas razones. Aunque la norma es igual para todos, y no puede haber tratos discriminatorios, es necesario recordar que toda persona es única y sus circunstancias también, por lo que entiendo que en la toma de decisiones hay que tener en cuenta todo ello.

Otro de los aspectos a remarcar es la sensación que percibo por parte sobre todo del estudiantado de miedo o reticencias a la hora de formalizar quejas o reclamaciones. Aunque los estudiantes tienen el derecho de petición y queja recogido en el Reglamento de Estudiantes, en su artículo 20, parece que está pensado más a nivel colectivo. A título individual, algunos se acercan primero a hacer una consulta sobre qué pasa si interpone una queja diciendo que tal persona ha dicho o hecho esto o aquello. Y tras aclarar el procedimiento, dicen que se lo pensarán. Es más, algunos ponen la queja y tras las primeras actuaciones, por miedo a las consecuencias, no quieren seguir adelante. Esta es mi experiencia de estos años y no avanzamos mucho en ello. Hay universidades que tienen incluso protocolos anti miedo a represalias. Mi perspectiva es más la de crear confianza en el Aldeze y, tengo que ser sincero, no lo logro o no lo logramos.

### **3. Actuaciones institucionales**

#### **i. Actividades externas**

El curso pasado no hubo encuentro presencial, como todos los años, de CEDU (Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias) pero sí tuvimos la asamblea anual por videoconferencia, el seis de noviembre de 2020.

A lo largo del curso 2020-2021, CEDU ha estado atento y preocupado con varios proyectos de leyes que estaban y siguen estando en discusión: la Ley Orgánica del Sistema Universitario y, sobre todo, la ley de Convivencia Universitaria. Esta última merece un inciso. Tras pasar por el congreso, en concreto por la Comisión de Ciencia, Innovación y Universidades, se ha publicado en el Boletín Oficial de las Cortes Generales el texto que va al Senado para su aprobación. En cuanto entre en vigor, todas las universidades tendremos un año para desarrollar nuestras propias Normas de Convivencia. Lo novedoso para nosotros, entiendo, en primer lugar, es que impulsa el desarrollo de medios alternativos de solución de los conflictos, con una apuesta clara por la mediación; en segundo lugar, será necesario poner en marcha una Comisión de Convivencia que, según el anteproyecto, la presidiría el Defensor

o la Defensora universitaria. De ahí el interés, la preocupación y, por qué no decirlo, la discusión dentro de CEDU sobre la conveniencia o no de que la presida el Defensor o la Defensora Universitaria. En el nuevo texto, tras las enmiendas de los partidos políticos, queda suprimido el artículo en cuestión, y al final, se ha dado mucha más relevancia a la normativa autonómica y a la autonomía universitaria a la hora de desarrollar sus propias normas.

Respecto al régimen disciplinario, dice textualmente que las universidades privadas gozarán de autonomía para establecer su propio régimen disciplinario y determinar el órgano al que corresponda el ejercicio de las facultades disciplinarias en sus respectivas normas. Esto último en Deusto lo tenemos muy desarrollado y además con cambios recientes que afectan sobre todo a los modos y plazos del régimen sancionador. De todas maneras, no estará de más ver cómo se va desarrollado todo ello en el sistema universitario vasco, por un lado, y dentro de las universidades de Unijes, por otro. Es nuestra intención seguir trabajando en coordinación como hasta ahora, ya que nos daría qué pensar que, por ejemplo, lo que para unos fuera falta leve para otros fuera muy grave.

## ii. Estudiantes

Una vez más, contando con la colaboración de *Deusto Campus*, este curso se ha vuelto a ofrecer 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 tuvieron 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.

## 4. Consideraciones finales

Este documento, publicado en la web, es la memoria del curso 2020-2021; sin embargo, me parece también importante echar una mirada hacia adelante. La universidad tiene aspectos y áreas de mejora que requieren cambios y, aún reconociendo mis limitaciones, estoy empeñado en contribuir a ello. Como todos sabemos, la Universidad de Deusto es una institución grande y compleja y a veces nos cuesta cambiar -a mí el primero, porque tal vez haya perdido algo de la valentía de mi juventud-. No obstante, si somos capaces de identificar las necesidades de cambio y de mejora, abordémoslas y cambiemos y mejoremos lo que sea necesario. Este Aldeizle, en su ámbito, en estos cuatro años no ha alcanzado todos los objetivos que se había propuesto y necesita de la colaboración de toda la comunidad universitaria para seguir mejorando.

Me atrevo a sugerir un tema que no es fácil, pero que en algún momento tendríamos que abordar, y en el que el Consejo Académico tiene algo que decir

al respecto: se trata de la actualización, renovación y adecuación de los Estatutos Generales de la Universidad, entre otras razones, para que tengan encaje normativo algunos de los cambios estructurales que se están realizando en la Universidad.

Se echa en falta un órgano, a modo de claustro o algo similar al Consejo Académico, donde también estuvieran representados el Personal de Administración y Servicios.

En este 500 aniversario de la transformación de Iñigo de Loyola en Ignacio, si queremos ver todas las cosas nuevas en Cristo, transformémonos y transformemos la universidad entre todos, para que sea promotora de personas que transforman el mundo.

Finalizo como siempre, agradeciendo la confianza depositada en el servicio a todas las personas que han acudido a la oficina del Aldezle. Esperamos haber acertado en la atención que les hemos dado, incluso cuando la respuesta no ha sido la esperada.

Y gracias a la comunidad universitaria por el respeto y la consideración mostrada al Aldezle.