



# Memoria 2021-2022

---

## Aldezlea

Joxin Etxezarreta Odriozola

## Marco Normativo

En cumplimiento del *Reglamento de organización y funcionamiento del Aldezle-Defensoría Universitaria de la Universidad de Deusto*<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 2021 y el 31 de agosto de 2022, 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 los interesados”.

La difusión de la presente Memoria a la comunidad de la Universidad de Deusto se hace por el cauce habitual, 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 Universitaria<sup>2</sup> donde puede consultarse junto con las de los años anteriores. Este año, en la sesión del Consejo Académico del 24 de noviembre de 2022, se ha presentado un resumen de esta memoria y una reflexión sobre su actuación, terminando con unas palabras sobre la política lingüística de la universidad.

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 de Académico en su sesión de 14 de marzo de 2013, publicado en el *BOUD* n.º 45, y modificado en Consejo de Dirección del 20 de octubre del 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 (7)
    - iv. Distribución por idioma utilizado (8)
    - v. Distribución por sectores (8)
    - 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 (13)
  - i. Actividades externas (13)
  - ii. Estudiantes (14)
4. Consideraciones finales (15)

## Presentación

Esta memoria, hace referencia a un curso que comenzamos con las últimas medidas obligadas por la covid19, de alguna manera es el curso que terminó con las medidas excepcionales. La memoria seguirá más o menos el esquema de las memorias de otros cursos, para poder así comparar los datos con los de años anteriores.

Siguiendo con su trayectoria habitual, 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.

Expresamos 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 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 realizadas 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 de la universidad 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 las personas interesadas 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 la solicitud de actuación no se admite a trámite.
- **Consultas.** Son los casos en que se requiere orientación, información o ayuda sobre aspectos diversos: normativos, administrativos, de funcionamiento, relacionados con la convivencia o el trabajo. Las gestiones comúnmente se hacen ante los responsables de los órganos

de gestión universitarios, que, en general, facilitan una solución 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 evidencian menoscabo de los derechos de sus miembros. Durante el curso 2021-2022 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 de la persona 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 alguna actuación, al haberse tramitado las quejas en distintas instancias de la universidad, 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 2021-2022.

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

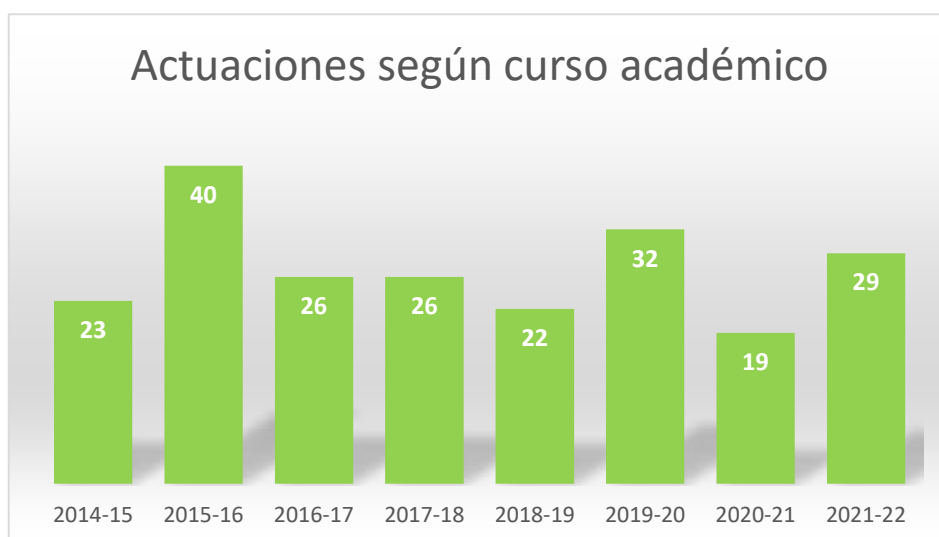
de informes. Según la naturaleza del caso, el canal de comunicación habitual utilizado con las personas y órganos origen del asunto ha sido, además de la visita directa al Aldezie, el teléfono y, no pocas veces, el correo electrónico. La videoconferencia ha sido también una vía de atención y resolución de 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 la solicitud y su distribución por colectivos.

#### i. Evolución de las actuaciones

En el curso 2021-2022 ha aumentado significativamente el número de personas que se han acercado a la defensoría respecto del curso anterior, 10 personas más, lo que supone un aumento del 52%. Se han registrado 29 actuaciones, de las cuales 6 han sido consultas y 23 quejas y reclamaciones.



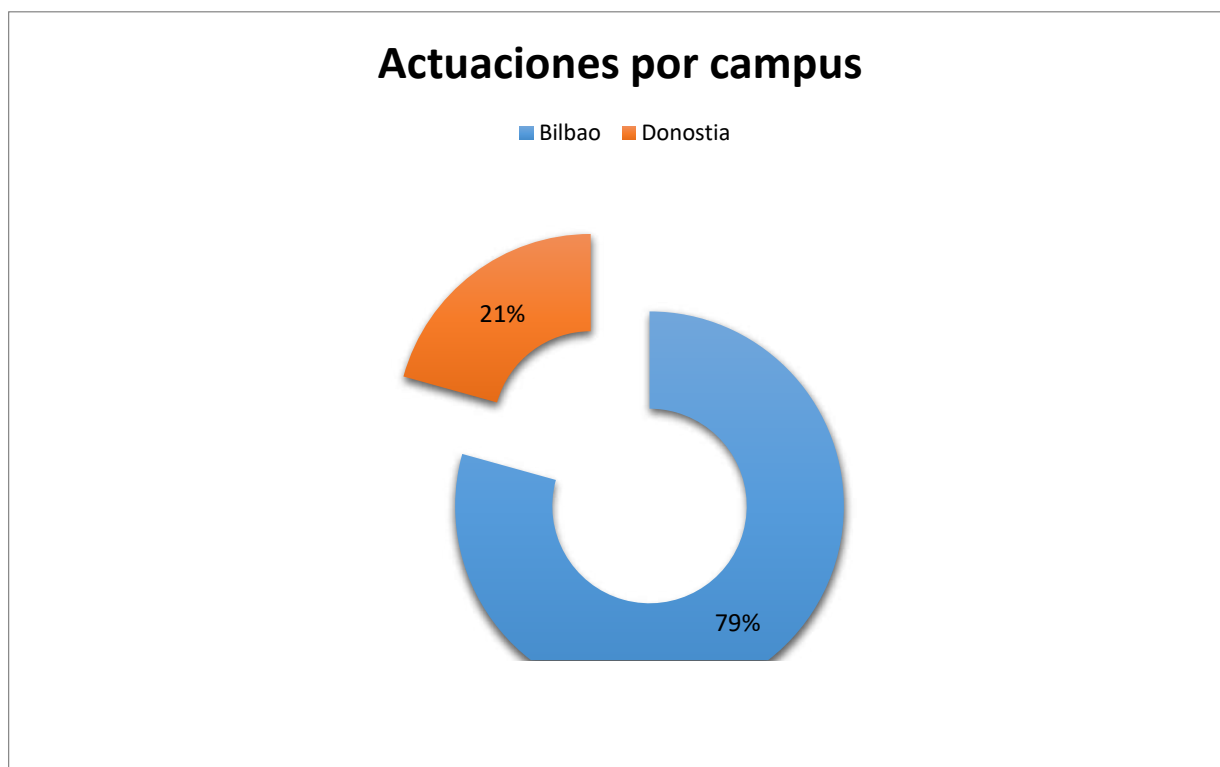
## ii. Actuaciones por tipología



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



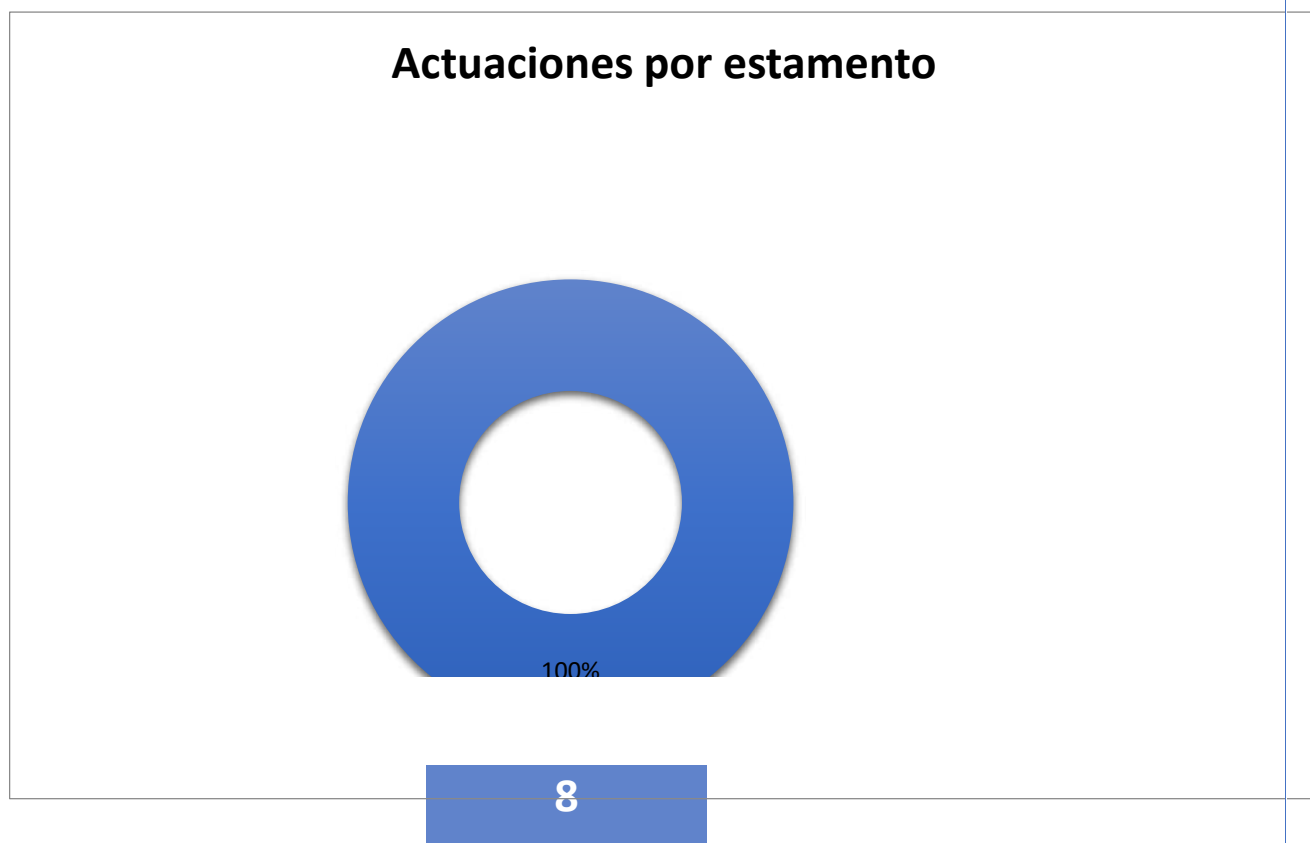
El campus de Bilbao, con el 79%, sigue siendo el que mayor número de intervenciones presenta, pero aumenta notablemente el número de actuaciones en el campus de Donostia respecto al curso anterior.

#### iv. Actuaciones según idioma utilizado



A la hora de formular la solicitud, el castellano continúa siendo el idioma más utilizado.

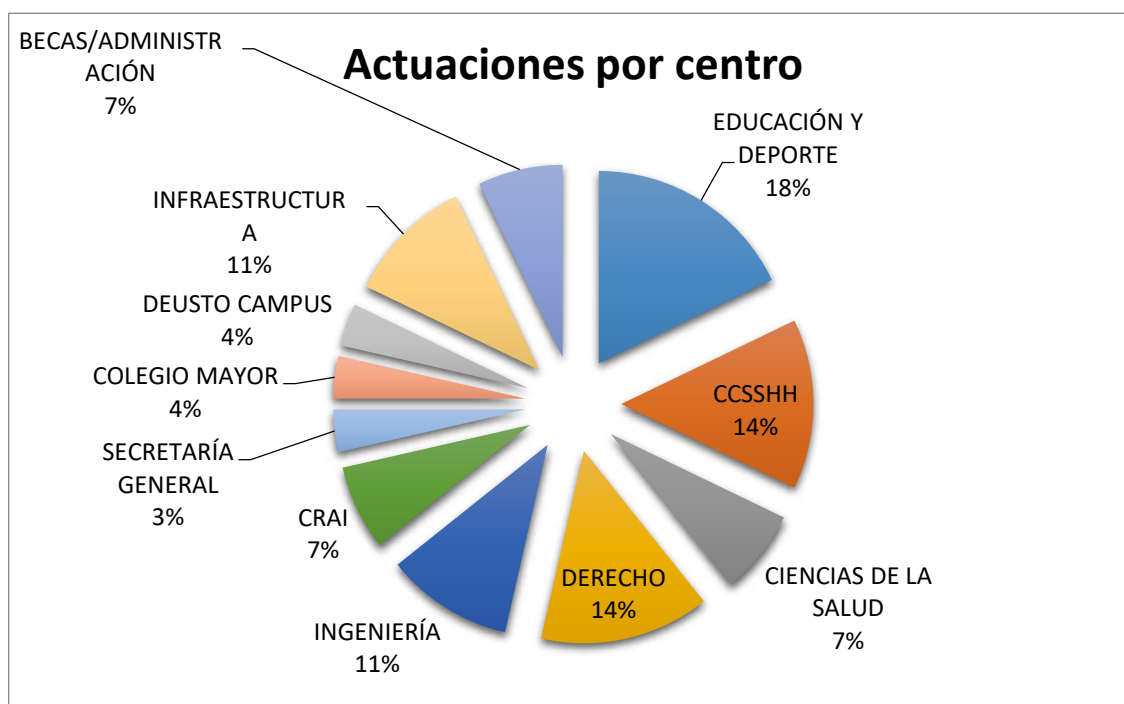
#### v. Distribución por sectores





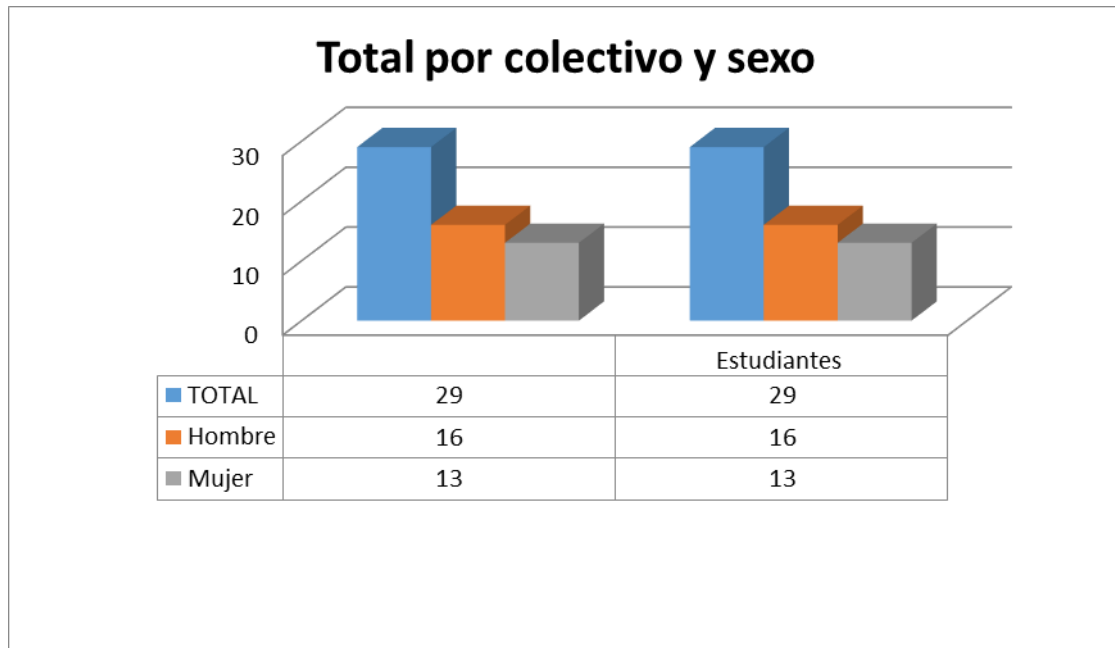
Los estudiantes, un año más, son el estamento que más demanda el servicio de la Defensoría. Estos, a su vez, son mayoritariamente de grado, con únicamente un alumno de máster y un alumno. En algunos casos ha sido la familia la que se ha acercado en primera instancia, no el propio alumno. En este curso, como en el anterior, no ha habido ninguna solicitud de actuación por parte del PDI, PAS y PI.

#### vi. Distribución por centros y servicios



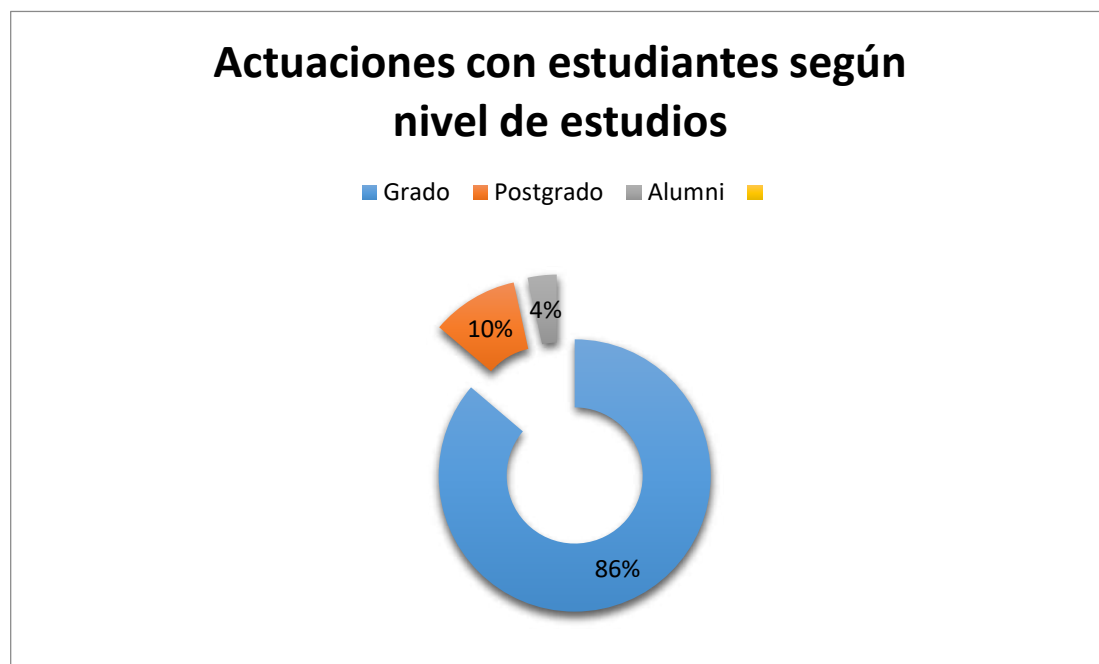
La mayor parte de los asuntos tratados, 18, atañen directamente a las facultades. El resto de las actuaciones afectan a las siguientes áreas de la universidad: CRAI, Secretaría General, Becas, Colegio Mayor, Deusto Campus e infraestructura.

### vii. Distribución por colectivo y sexo



Al contrario que en cursos anteriores el número de hombres que han recurrido al Aldezele es más elevado que el de mujeres. Es difícil extraer alguna conclusión al respecto, pero es evidente que se rompe la tendencia de los últimos cuatro años y es significativo que no corresponde a la proporción de cada género dentro de la comunidad universitaria.

### viii. Distribución por nivel de estudios



Respecto al nivel de estudios, como en ocasiones anteriores, los estudiantes de grado, con 25 actuaciones, son, con diferencia, los que más se han dirigido al Aldezele, mientras que los estudiantes de posgrado han sido tan solo 3.

#### 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. A diferencia de los dos últimos cursos, ya no ha habido prácticamente sugerencias o propuestas derivadas del COVID-19. Si ha habido propuestas relacionadas con los modos de admisión de los nuevos estudiantes, sobre todo en aquellos grados nuevos en que existe una demanda importante. Este tipo de cuestiones son las que hemos calificado como ‘encauzadas’, aunque en la mayoría de los casos no han podido ser respondidas favorablemente.

#### i. Actuaciones por causa de solicitud

Causas de solicitud de actuación	Estudiantes
Dificultades para solicitudes varias, becas, familia numerosa...	2
Quejas sobre infraestructuras, instalaciones, uso de espacios CRAI...	5

Queja sobre el uso de mascarilla por COVID-19	1
Queja por retraso en recibir títulos	1
Disconformidad con los criterios de admisión	3
Quejas sobre el sistema de evaluación, criterios de evaluación continua, plazos de entrega de trabajos, nivel de exigencia, calificación de las prácticas....	6
Consulta sobre acreditación idiomática, convocatorias, convalidaciones, cambio de idioma de la asignatura...	4
Queja sobre problemas derivados de la normativa de progreso y convocatorias	1
Queja sobre ruido en el periodo de examen por las protestas de los trabajadores	1
Consulta sobre disconformidad en la dirección de la tesis doctoral	1
Consultas varias: abandono de estudios, graduaciones...	4
<b>Total</b>	<b>29</b>

## b. Reflexiones y valoración de los datos

Analizando los datos anteriores podemos distinguir tres bloques importantes.

Por una parte, están aquellas quejas relacionadas con las infraestructuras y su uso: falta de enchufes, falta de microondas, acceso al CRAI, uso de sus puestos de trabajo y calendario de apertura. Aprovecho para destacar que este tipo de demandas por parte del estudiantado se encauzan habitualmente a través de sus representantes y por los cauces pertinentes. Así mismo, recordamos las molestias causadas por las protestas de los empleados de limpieza de Sodexo en huelga, sobre las que recibimos alguna queja formal. Todos sabemos que su gestión no fue fácil.

El segundo bloque, como en cursos anteriores, incluye solicitudes relacionadas principalmente con la evaluación, la calificación, y las normas sobre progreso y permanencia. Se han presentado algunas consultas sobre qué hacer cuando se está disconforme con la evaluación, sobre problemas para pasar de curso y tener que optar a veces por uno de los grados que se está cursando; y, en este periodo con bastante fuerza, quejas, e incluso una consulta por parte de un representante del estudiantado, sobre el nivel de exigencia y el muy bajo índice de aprobados en alguna asignatura, en concreto en las facultades de Ingeniería y de Derecho. La evaluación continua también ha dado pie a situaciones complicadas tanto para el docente como para el discente: falta de claridad en los plazos de ejecución de actividades; problemas con las evaluaciones condicionadas por pequeñas actividades anteriores; trabas y a veces penalizaciones a las personas que tienen dificultades de asistir a clase

regularmente, aun justificando la no asistencia. En este sentido quisiera recordar lo dicho en el informe anterior: 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. Por último, en este bloque me parece conveniente comentar el caso del estudiante al que le suspendieron las practicas externas en un centro aun cuando todavía le quedaban dos tercios para completarlas. Mi recomendación a los responsables de prácticas ha sido que intenten regular las causas posibles para la suspensión de las mismas y las comuniquen más efectivamente al estudiantado.

El último bloque trata sobre todo de aquellos temas en los que en vez del estudiante directamente, ha sido la familia quien ha contactado con el Aldezele. Una primera reflexión es hasta qué punto la familia puede dirigirse a la defensoría en nombre del alumno o alumna. El reglamento indica que el Aldezele atenderá a la Comunidad Universitaria, es decir, estudiantado, personal de administración y servicios, y personal docente e investigador. En los casos relacionados con resultados de aprendizaje, evaluación e incluso temas metodológicos, les hemos indicado que es el propio alumno o alumna quien se tiene que acercar a la Defensoría. Sin embargo, en los casos relacionados con cuestiones económicas, becas, familia numerosa, etc., hemos intentado encauzarlos directamente con el miembro de la familia que lo ha expuesto, normalmente padre o madre. En este último bloque, destaca el tema de admisiones y no admisiones en aquellos grados en que hay gran demanda y quedan muchos candidatos sin acceder a nuestra universidad. Ha habido consultas y quejas sobre criterios, condiciones, baremaciones, transparencia, plazos, lista de espera, etc. Soy consciente que se está haciendo un replanteamiento y reflexión al respecto. Creo que es muy conveniente hacerlo cuanto antes y transmitirlo a las personas interesadas.

Una última reflexión sobre las quejas y reclamaciones es acerca del proceso, ya que cada vez más el estudiantado o sus familias se acercan a la defensoría sin haber cerrado la vía ordinaria o estando a la espera de respuesta de alguna instancia. Entendemos que nos toca esperar y así lo indica la normativa. Pero, a veces son tan cortos los plazos, que hacemos una primera intervención o acercamiento al problema y a algún responsable le puede molestar. No es nuestra intención.

Para terminar este apartado, aunque el número de acercamientos haya aumentado, quisiera mencionar a los que no se han acercado en estos dos últimos años. Ninguna persona del colectivo de trabajadores de la universidad, PAS, PDI o PI, ha interpuesto queja o reclamación. Me parece un dato significativo y me preocupa.

### **3. Actuaciones institucionales**

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

Tras el parón motivado por la pandemia, tuvimos la oportunidad de celebrar el encuentro presencial anual de CEDU (Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias) en noviembre del 2021, en esta ocasión en la Universidad de Cádiz. Se trataron temas tan interesantes como la mediación en los conflictos, el respeto mutuo o las consecuencias en las defensorías de las dos leyes que estaban en proceso de aprobación, a saber, la Ley de Convivencia Universitaria y la LOSU, Ley Orgánica del Sistema Universitario.

Respecto a la Ley de Convivencia, ya en vigor desde el 28 de febrero, hemos de subrayar que da un plazo de un año para que las universidades redacten sus normas de convivencia, con la gran novedad de impulsar la mediación para resolver los conflictos y la creación de una comisión de convivencia. No estaría de más también revisar nuestro reglamento del estudiante en lo concerniente al régimen disciplinario, comparándolo con las universidades de nuestro entorno o las universidades de UNIJES. Siendo consciente de las dificultades que nos podemos encontrar en el camino, creo que tenemos que dar un impulso a todo este proceso entre los responsables a quienes concierne.

En cuanto a la LOSU aprobada por el Gobierno, pero a la espera de que se apruebe en el parlamento, y refiriéndonos únicamente a lo que concierne a las defensorías, el artículo 43 determina las unidades básicas que deben tener las universidades públicas: “Las universidades contarán con unidades de igualdad, de diversidad, de defensoría universitaria y de inspección de servicios.”

En cambio, en el título X, que se refiere a las universidades privadas, en su artículo 97. sobre centros y estructuras dice: “1. Las universidades privadas se estructurarán en la forma en que lo determinen sus normas de organización y funcionamiento. 2. Las universidades privadas deberán contar con unidades de igualdad y de diversidad.”

Por lo tanto, desaparecería la obligatoriedad de tener una unidad de defensoría universitaria, tal como establecía la ley anterior del 2001, LOU. Al percatarnos de ello, CEDU ha solicitado a algún grupo parlamentario que presente una enmienda para introducir la defensoría en la normativa. Habrá que ver cómo queda el texto definitivo.

## ii. Estudiantes

Una vez más, con la colaboración de *Deusto Campus*, este año 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

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.

#### 4. Consideraciones finales

Tras el informe del año pasado, haciendo mía la sugerencia del rector, allá sobre enero y febrero tuve la oportunidad de reunirme con los responsables de los estudiantes de las distintas facultades. Estoy muy agradecido, porque estos encuentros fueron muy enriquecedores, y me gustaría resaltar que en más de una ocasión afloraron las consecuencias que se estaban detectando a nivel psicosocial y de rendimiento académico en el estudiantado a causa de los dos años de pandemia. Me reuní, asimismo, con la responsable de Secretaría General y con la responsable de Gestión de Personas. En ambos encuentros también se subrayaron las dificultades afrontadas y los esfuerzos realizados en los dos cursos anteriores.

Para concluir, me gustaría traer a colación la palabra que últimamente está en boca de todos: *zorioneku*, dichosos nosotros en 2022 porque tenemos la oportunidad y la dicha de hablar en euskera –aunque no sea mucho– en el Consejo Académico de la universidad. Con motivo de la próxima publicación del estudio “Jesuita euskaralariak”, quiero recordar a tres jesuitas que tuve el honor de conocer personalmente y que ya fueron homenajeados por el Euskal Irakaslegoa en 2004, con motivo de la celebración de su 25 aniversario. El primero, Patxi Altuna, dedicado a investigar en euskera y en torno al euskera, que demostró que la investigación universitaria podía realizarse en dicha lengua. El segundo, Gotzon Garate, infatigable estudioso y defensor de la lengua viva, que luchó por traer el euskera de los caseríos a la universidad, de los libros a las aulas, a la boca de los estudiantes, pues lo consideraba imprescindible también para la enseñanza y para la vida universitaria. Y, en tercer lugar, Dionisio Aranzadi, hombre de gran determinación que, incluso cuando los vientos no soplaban a favor, se atrevió a tomar decisiones a favor de la enseñanza y uso del euskera en la universidad. He ahí la excelente generación de jesuitas *euskaralaris* que hemos conocido en Deusto. Pero, no hemos vuelto la mirada atrás con nostalgia, sino buscando lecciones para los retos del futuro, para que la cadena no se rompa. Nos parece que, en los últimos años, tanto en la investigación como en la enseñanza, y también en la toma de decisiones, la transformación tecnológica, la globalización del mundo y la necesaria internacionalización han impuesto cierto freno al desarrollo que llevaba el euskera en la universidad. En ese amplio y rico mar actual de la diversidad y el plurilingüismo, a veces sentimos la *txalupa* del euskera en busca del norte, impotente para avanzar. La falta de una política lingüística clara, de una brújula para la gestión de las lenguas, a nuestro entender, perjudica a la

lengua minorizada. Por tanto, creemos que deberíamos aprovechar en este sentido la oportunidad que nos brinda el nuevo plan estratégico. Como decíamos al principio, dichoso yo que, siendo Aldezle, puedo compartir con vosotros mis inquietudes.

Terminaré como siempre, agradeciendo a todos los que se han dirigido a la oficina del Aldezle por la confianza puesta en su servicio. Esperamos que hayamos acertado en la atención que les hemos dado, incluso cuando la respuesta no ha sido la que esperaban.

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