



# Memoria 2022-2023

---

## 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 2022 y el 31 de agosto de 2023, 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 cursos anteriores. Este año, en la sesión del Consejo Académico del 25 de noviembre de 2023, se ha presentado un resumen de esta memoria y una reflexión sobre la actuación del Aldezle, terminando con unas palabras sobre la triste situación de Gaza.

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 del 14 de marzo de 2013, publicado en el *BOUD* n.º 45, y modificado por el 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 (14)

## Presentación

La memoria seguirá más o menos el esquema de las memorias de otros cursos, para facilitar la comparación de 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 consideraren 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 2022-2023 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 reguladas, 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 2022-2023.

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, y 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 Aldezle, el teléfono y, no pocas veces, el correo electrónico. La

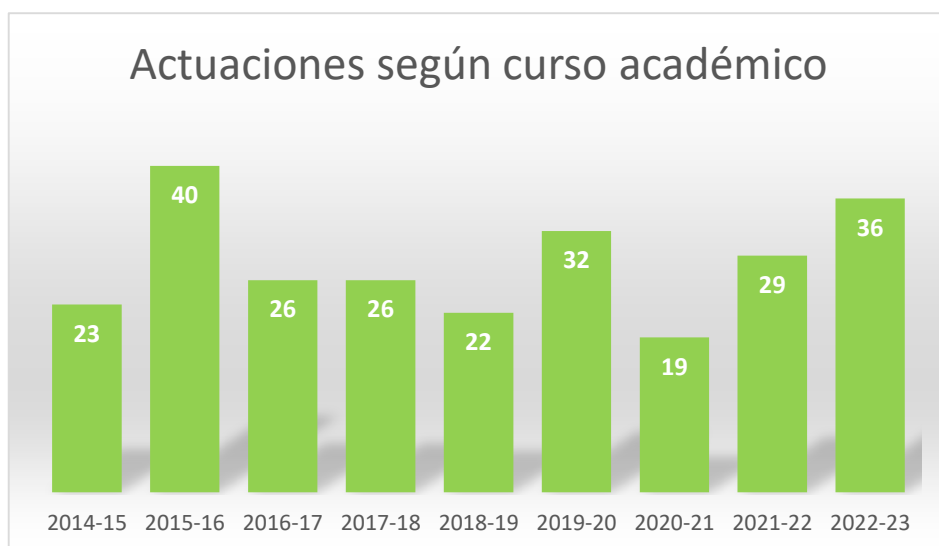
videoconferencia ha sido también una vía de atención y resolución de los problemas. Dependiendo de la naturaleza de los casos, se han emitido informes o recomendaciones a las personas, servicios u órganos afectados, a fin de reparar el posible perjuicio producido o de mejorar el servicio correspondiente.

#### **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 2022-2023 acudieron al Aldezle 36 personas, 7 más que el curso anterior, más incluso que durante el curso de la pandemia, 2019-2020. De ellas 8 lo hicieron para realizar consultas y 28 para presentar quejas y reclamaciones. Por primera vez se acercó una persona de Escuela Universitaria de Magisterio Begoñako Andra Mari, centro adscrito a la Universidad de Deusto.



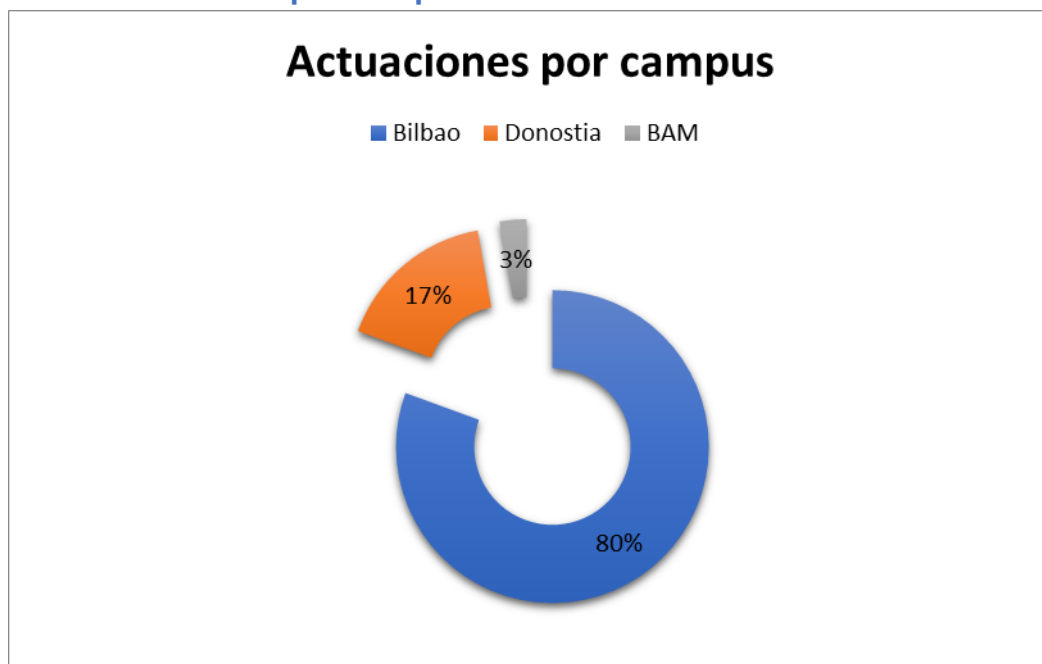
## ii. Actuaciones por tipología



En cuanto a la tipología de las solicitudes dirigidas al Aldezle, casi una de cada cuatro son consultas, siendo prácticamente la misma proporción que la del curso anterior.

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

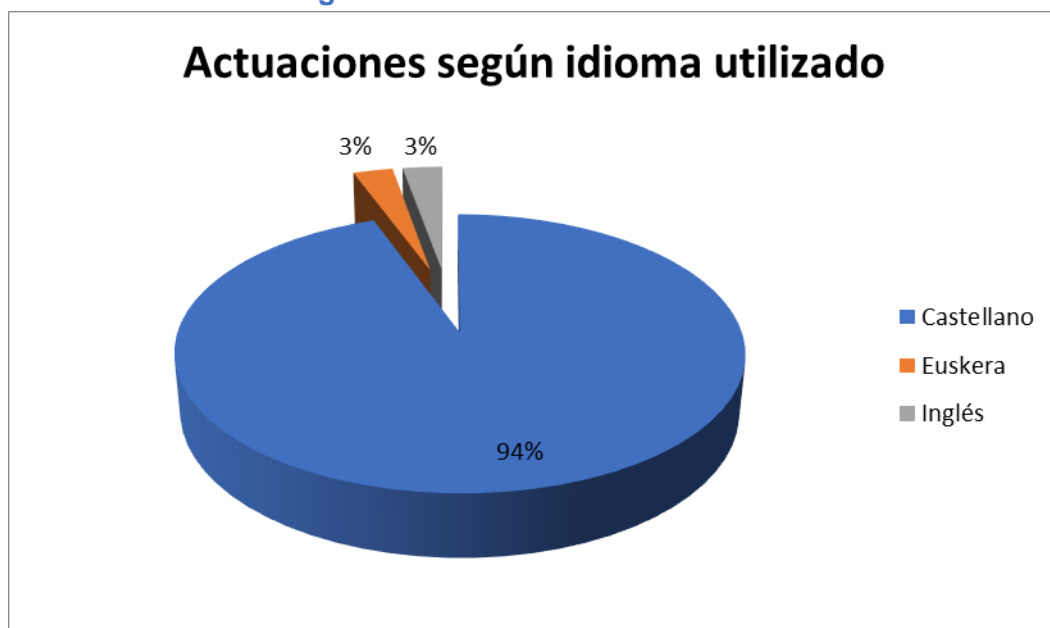
## iii. Distribución por campus



El campus de Bilbao, con el 80%, sigue siendo el que mayor número de intervenciones presenta, se mantiene el número de actuaciones en el campus

de Donostia respecto al curso anterior. De la Escuela Universitaria de Magisterio Begoñako Andra Mari, centro adscrito a la Universidad de Deusto, se ha acercado una persona.

#### iv. Actuaciones según idioma utilizado



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

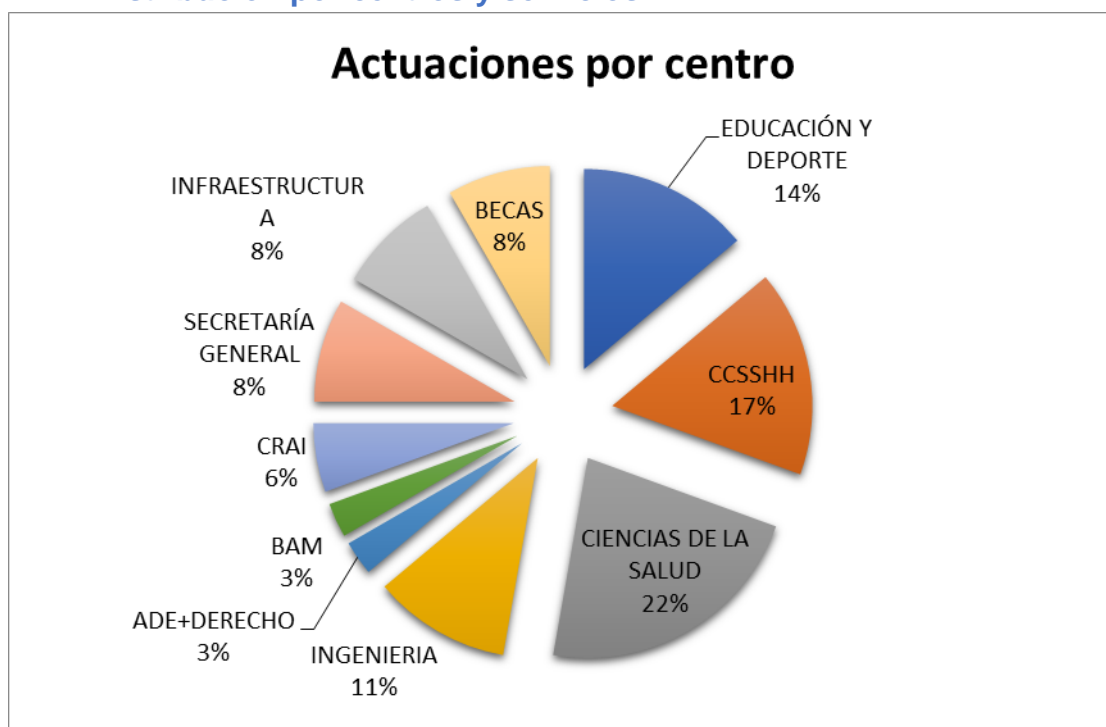
#### v. Distribución por sectores





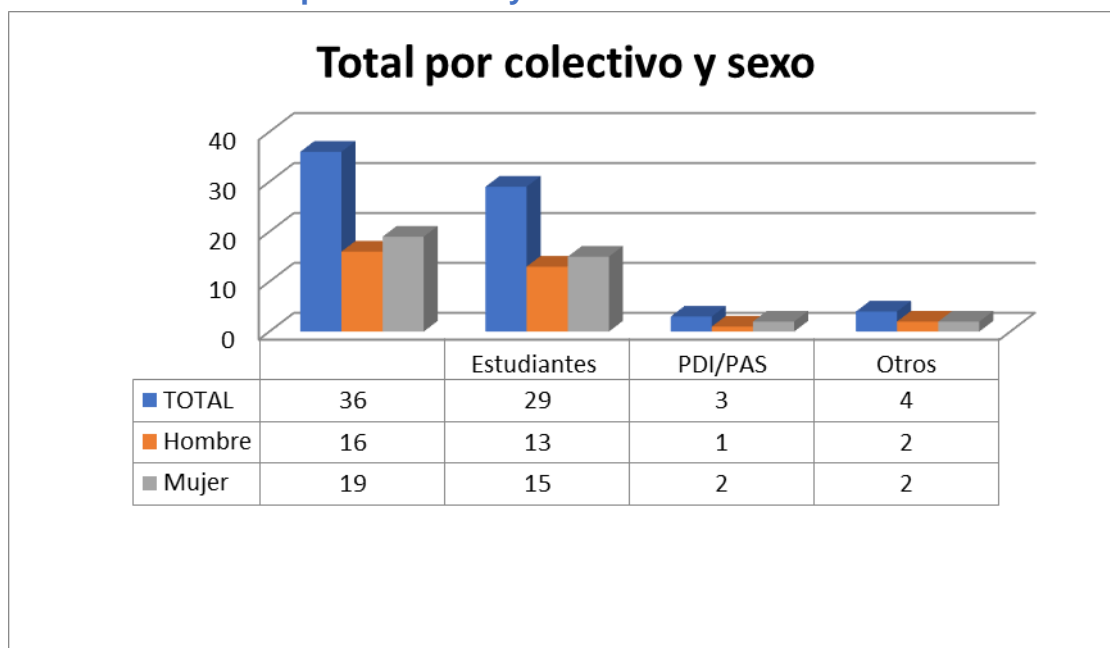
Los estudiantes, un año más, son el estamento que más demanda el servicio de la Defensoría. Estos, a su vez, son mayoritariamente de grado, con únicamente dos alumnos de máster y un alumno. En cuatro ocasiones ha sido la familia la que se ha acercado en primera instancia, no el propio estudiante. En este curso, a diferencia de los anteriores, se han acercado una persona de administración y servicios y dos del colectivo de personal docente.

#### vi. Distribución por centros y servicios



25 asuntos de los tratados atañen directamente a las facultades. El resto de las actuaciones afectan a las siguientes áreas de la universidad: CRAI, Secretaría General, Becas, Administración e Infraestructura.

### vii. Distribución por colectivo y sexo



En el curso que analizamos, vuelven a ser más mujeres que hombres las que han recurrido al Aldezele. Es difícil extraer alguna conclusión al respecto.

### viii. Distribución por nivel de estudios



Respecto al nivel de estudios, como en ocasiones anteriores, los estudiantes de grado, con 26 actuaciones, son, con diferencia, los que más se han dirigido al Aldezele, mientras que los estudiantes de posgrado han sido 2.

#### ix. Resoluciones



En comparación a otros cursos, baja de manera llamativa el porcentaje de las resoluciones favorables a quienes han interpuesto la reclamación. Podemos hablar de diversas causas, pero en general son reclamaciones difíciles de aceptar, porque chocan con normas claras, como por ejemplo la de progreso y permanencia, o acceso a la universidad. Seis de cada diez resoluciones no han sido favorables, justo al contrario que hasta ahora. También es verdad que a veces no es fácil valorar exactamente el resultado de la intervención, ya que no siempre es todo o nada. En otras ocasiones, la resolución no es exactamente lo que se había solicitado, pero se encauza de tal manera que satisface, más o menos, al que la ha interpuesto.

#### i. Actuaciones por causa de solicitud

Causas de solicitud de actuación	Estu diant es	PDI	PAS
Dificultades para solicitudes varias, becas...	3		
Quejas sobre infraestructuras, instalaciones, entrada CRAI, entrada campus...	5		
Queja por no devolución de tasas	1		

Disconformidad con el modo de evaluación	2		
Disconformidad con los criterios de admisión, cambio de campus	4		
Quejas sobre el sistema de evaluación, criterios de evaluación continua, plazos de entrega de trabajos, nivel de exigencia...	4		
Queja sobre la calidad de la docencia	1		
Queja sobre la evaluación de prácticas	1		
Queja sobre problemas derivados de la normativa de progreso y convocatorias	2		
Queja por trato inadecuado por parte del profesorado	3		
Consultas sobre apertura de expediente, plagio, equiparación de estudios de distintos planes...	7		
Queja por trato de dirección de máster o de facultad.		2	
Consulta sobre trato inadecuado entre estudiantes			1
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

### b. Reflexiones y valoración de los datos

Si analizamos por tipología las intervenciones, en el curso 2022-2023, ha habido variedad de asuntos, problemas y quejas a tramitar.

Por una parte, están aquellas quejas relacionadas con las infraestructuras y becas: quejas por falta de espacio para aparcar, sobre todo por parte de quienes han recibido multas por haber estacionado mal fuera del campus; problemas para la identificación en el acceso tanto al CRAI como al campus con el vehículo. Y en cuanto a becas, siempre se recogen reclamaciones de estudiantes a quienes se han denegado ayudas por no haber cumplimentado bien la solicitud, o entregarla fuera de plazo.

El segundo bloque, como en cursos anteriores, incluye quejas relacionadas con la docencia, principalmente con la evaluación, calificación, y normativa de progreso y permanencia (problemas de progreso y últimas convocatorias), así como con la falta de calidad en la docencia. Sigue habiendo consultas sobre qué hacer cuando se está disconforme con la evaluación. Seguramente por la singularidad de sus estudios, en los grados de la Facultad de Ciencias de la Salud hemos tenido que intervenir por la disconformidad con algún proceso de evaluación, o sobre si el estudiantado tiene o no derecho en la revisión a pedir las respuestas correctas de un examen tipo test, si el profesorado piensa reutilizarlo posteriormente. También se han presentado quejas sobre docentes que no atienden de la misma manera a todos los grupos de trabajo, teniendo ello consecuencias en la evaluación final, y sobre algún profesor o profesora que cambia los criterios de evaluación.

En otro bloque podemos incluir los problemas de tipo relacional, de convivencia, de atención, mejor dicho, de falta de atención por parte del profesorado. En varios casos hemos actuado como intermediarios para solucionar este tipo de problema entre docente y estudiante, o entre docente, y dirección de máster o responsables de facultad. Estas reclamaciones requieren de un tempo y calidad diferentes, son difíciles de canalizar, pero también agradecidas si las partes implicadas terminan más o menos satisfechas o han conseguido encauzar la problemática.

Por último, constatamos también en este curso lo ya comentado el curso pasado sobre el proceso de interponer las quejas y reclamaciones, ya que cada vez más el estudiantado o familia se acercan al Aldezie sin haber agotado la vía ordinaria, o estando a la espera de respuesta de alguna instancia. Así mismo, confirmamos que la tramitación de las quejas y reclamaciones muchas veces es el comienzo de una mejora en algún proceso que redunde en la calidad del servicio a prestar, como por ejemplo los cambios y mejora en los procesos de admisión que se han implementado para el curso 2023-2024. Creo que es bueno para una institución tan compleja y grande como la nuestra afrontar sin miedo las demandas, quejas, sugerencias, etc., ya que nos hace ver situaciones y realidades que conviene subsanar.

Para concluir este apartado, si bien el número de acercamientos ha aumentado, quisiera mencionar a los que no se han acercado a la Defensoría 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 preocupante.

### **3. Actuaciones institucionales**

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

Asistimos al encuentro anual de CEDU (Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias) en septiembre del 2022, en Santiago de Compostela. Se trataron temas tan interesantes como La salud mental en el ámbito universitario, Análisis del estado de aplicación de la Ley de Convivencia Universitaria y Derechos laborales del PDI al inicio de su carrera profesional. Y tras la asamblea ordinaria, nos acompañó con una extraordinaria conferencia Ángel Gabilondo, Defensor del Pueblo.

También tras un breve encuentro virtual en enero para conocernos, el 9 de febrero recibimos la visita de Alejandro Celis, director de procesos disciplinarios de la Universidad Adolfo Ibáñez de Chile. Viajó para conocer distintas defensorías de las universidades españolas, y nos eligió como modelo de universidad privada. El día fue intenso pero enriquecedor.

En la misma línea, hemos tenido varias reuniones con la defensora y el defensor de las universidades de Unijes, Loyola Andalucía y la catalana Ramon

Llul respectivamente, para coordinarnos y ayudarnos en hacer frente a las diferentes dificultades y retos de nuestras universidades.

## **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 de “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 quienes los cursaron.

## **4. Consideraciones finales**

Hasta aquí hemos expuesto lo hecho, pero ¿qué nos ha quedado por hacer? Ya son dos cursos que menciono la Ley de Convivencia Universitaria. Y constato que, así como en algunos temas como tutoría, inclusión, salud, accesibilidad, igualdad o entorno seguro nuestra universidad ha sido ágil y pionera, no hemos hecho los deberes en el ámbito de la ley de convivencia. Nos toca hacer sería autocrítica, ya que seguimos sin llevar a cabo todo lo que nos exige dicha ley. Por no decir que la incumplimos. No hemos aprobado las normas de convivencia, no hemos implementado la comisión de convivencia, no hemos determinado el papel de la Defensoría, etc. La primera autocrítica es la propia, por no ser capaz de involucrar con determinación a los responsables directos del tema. Pero hay otros estamentos de la universidad que también pueden empujar en esa dirección, entre otros el estudiantado, ya que les afecta directamente, por ejemplo, formando parte de la comisión de convivencia. La norma incide en la convivencia no tanto basada en reglamentos disciplinarios sino en mediación y reparación. Pasar del “el que la hace la paga”, al “el que la hace la repara”. Hay que dar pasos en ese sentido y, si miramos alrededor, nuestras universidades vecinas ya han puesto en marcha los instrumentos que plantea la norma.

Por otro lado, quiero recordar que en el Consejo Académico hablamos hace dos cursos sobre la normativa europea para canalizar las quejas o demandas anónimas. La reacción en su día de algunos miembros del Consejo fue muy contraria a la misma, pero la universidad está obligada a ponerla en marcha.

Sé que el nuevo equipo rectoral ha tomado cartas en el asunto y que lo vamos a trabajar conjuntamente, y quiero hacer público ese compromiso para que en el informe del curso que viene podamos hablar en positivo sobre el tema.

Por último, no podemos dejar de mencionar la inteligencia artificial. El tema tiene muchas aristas, empezando por la propia huella ecológica. Simplemente quiero subrayar dos preocupaciones. La primera, relacionada con aquellos problemas que pueden surgir por parte de personas contrarias a las nuevas tecnologías, incluso tecnófobas, que se resisten a formarse o a ponerse al día en su uso, por ejemplo, en los procesos de enseñanza-aprendizaje e investigación. Y, en segundo lugar, preocupación por que se creen diferencias en la calidad de la formación, incluso asimetrías en la evaluación entre estudiantes que, por tener recursos económicos, tienen acceso a herramientas eficaces y potentes y quienes no lo tienen. Cabe la posibilidad de reflexionar sobre un kit básico en el ámbito de la IAs igual para todo el estudiantado, me pregunto si la universidad va a facilitar de un modo general a la comunidad universitaria el acceso a la inteligencia artificial de calidad.

El año pasado concluí la memoria hablando de política lingüística y este año tengo que destacar con satisfacción que la nueva dirección de Deusto vuelve a contar con un vicerrector que se encargará esta área.

Por otra parte, en la medida en que me ocupo de la conculcación de los derechos humanos, no puedo quedarme callado, ni mirar a otro lado sin traer también a este contexto la terrible realidad de Gaza. Es de destacar la solidaridad que ha mostrado y sigue mostrando la Universidad con los ciudadanos de Ucrania. Me gustaría animar a toda la comunidad universitaria a que nos atrevamos a dar más pasos en la solidaridad con los palestinos.

Terminaré como siempre, agradeciendo a todos los que se han dirigido a la oficina del Aldezle 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.