

Memoria 2024-2025

Aldezlea

Joxin Etxezarreta Odriozola

Marco Normativo

En cumplimiento del *Reglamento de organización y funcionamiento del Aldezle-Defensoría Universitaria 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 septiembre de 2024 y el 31 de agosto de 2025, 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 realiza 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 Universitaria², donde puede consultarse junto con las de los años anteriores. En la sesión del Consejo Académico del 25 de noviembre de 2025, se presentará un resumen de esta memoria y una reflexión sobre su actuación, terminando con unas palabras de agradecimiento a toda la comunidad universitaria, ya que el curso 2024-2025 ha culminado el período para el que fue nombrado.

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.

¹ Aprobado por el Consejo 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.

² <https://www.deusto.es/es/inicio/somos-deusto/equipo/aldezle>

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 (12)
 - b. Reflexiones y valoración de los datos (13)
3. Actuaciones institucionales (14)
 - i. Actividades externas (14)
 - ii. Estudiantes (15)
4. Consideraciones finales (15)

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 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 o de un colectivo de la comunidad. 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 2024-2025 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.

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 2024-2025.

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

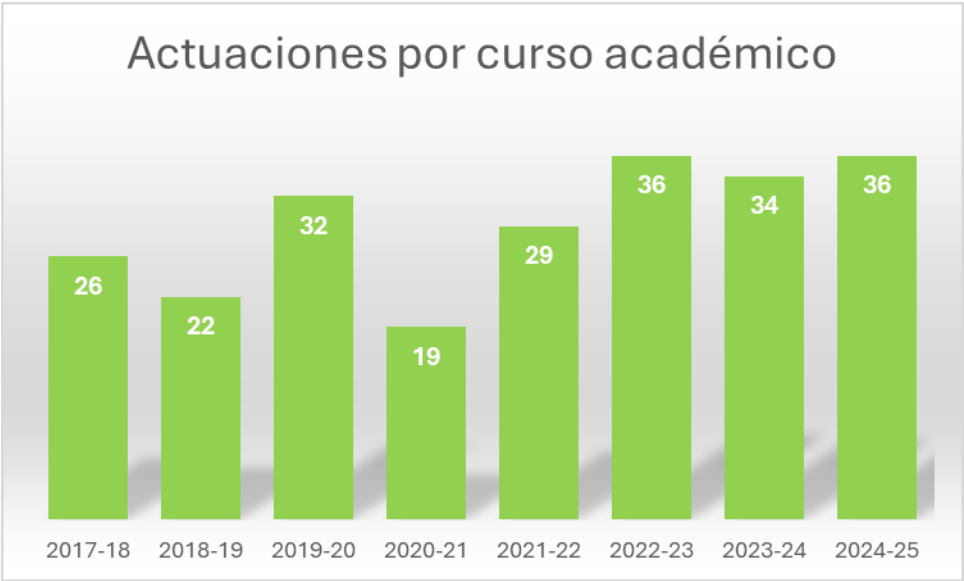
videoconferencia ha sido también una vía de atención y resolución de los problemas. Dependiendo de la naturaleza de los casos, se han emitido informes o recomendaciones a las personas, servicios u órganos afectados, a fin de reparar el posible perjuicio producido o de mejorar el servicio correspondiente.

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 2024-2025, acudieron al Aldezle 36 personas, 2 más que el curso anterior. Respecto a las personas que se han acercado, hay que destacar que cinco de ellas lo planteaban como portavoces de más personas, bien representantes de grupo estudiantes, bien en nombre de alumnos con el mismo problema. Como se aprecia en el gráfico, el número de actuaciones es más o menos constante.



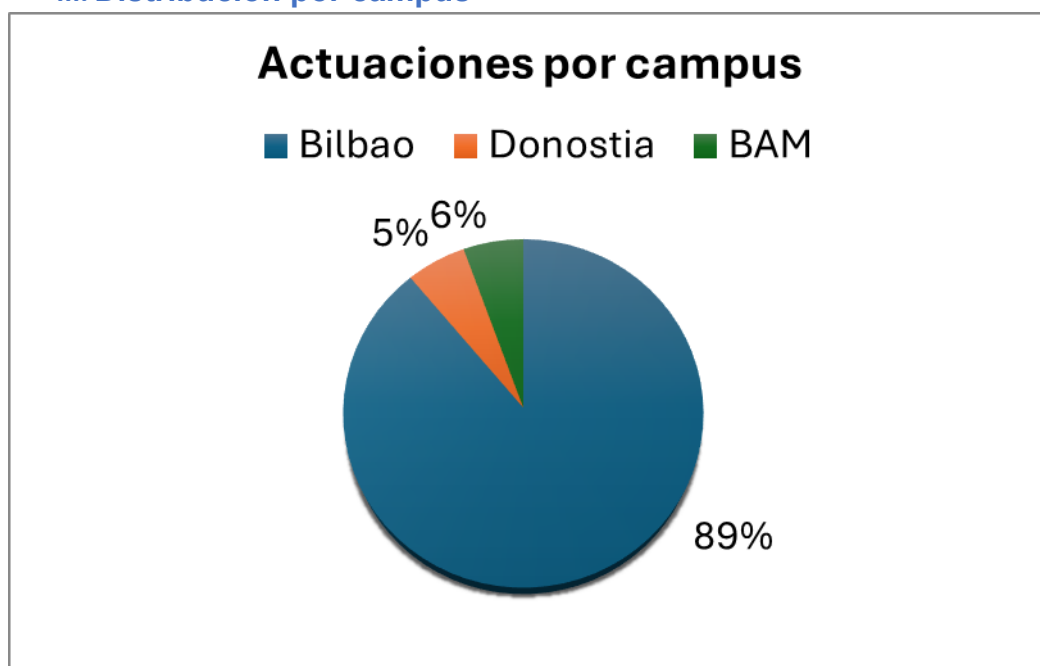
ii. Actuaciones por tipología



En cuanto a la tipología de las solicitudes, en el curso analizado han sido mayoritariamente quejas, habiendo una disminución de las consultas. Se podría pensar que la comunidad universitaria cada vez está mejor informada sobre los canales y los modos de afrontar algún problema universitario antes de acercarse a la defensoría.

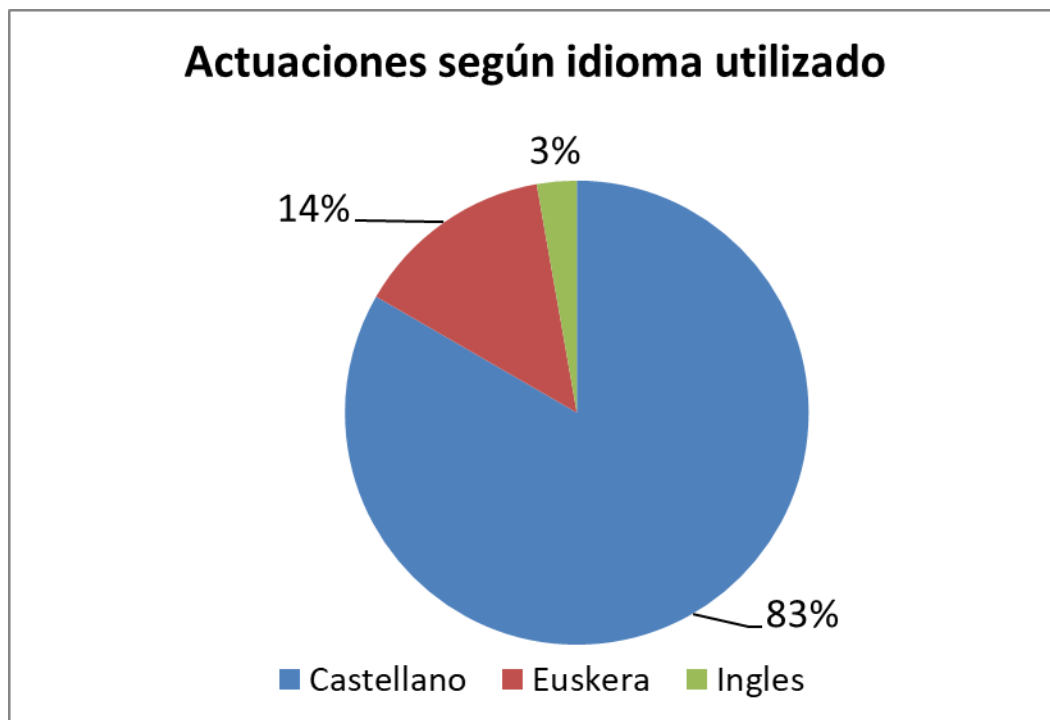
El canal de tramitación inicial ha sido principalmente el formulario de la página web del Aldezele. También ha habido entrevistas personales y telefónicas.

iii. Distribución por campus



El campus de Bilbao, con casi 9 de cada 10 actuaciones ha sido el campus con más intervenciones. Mientras baja considerablemente respecto al curso anterior las personas que se han acercado en el campus de Donostia, únicamente dos. De la Escuela Universitaria de Magisterio Begoñako Andra Mari (BAM), centro adscrito a la Universidad de Deusto, se han acercado dos personas.

iv. Actuaciones según idioma utilizado



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

v. Distribución por sectores

El estudiantado, un curso más, es el estamento que más demanda el servicio de la Defensoría. En una ocasión 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 recurrido a la Defensoría ninguna persona del personal técnico, gestión, administración y servicios (PTGAS), ni del PDI.

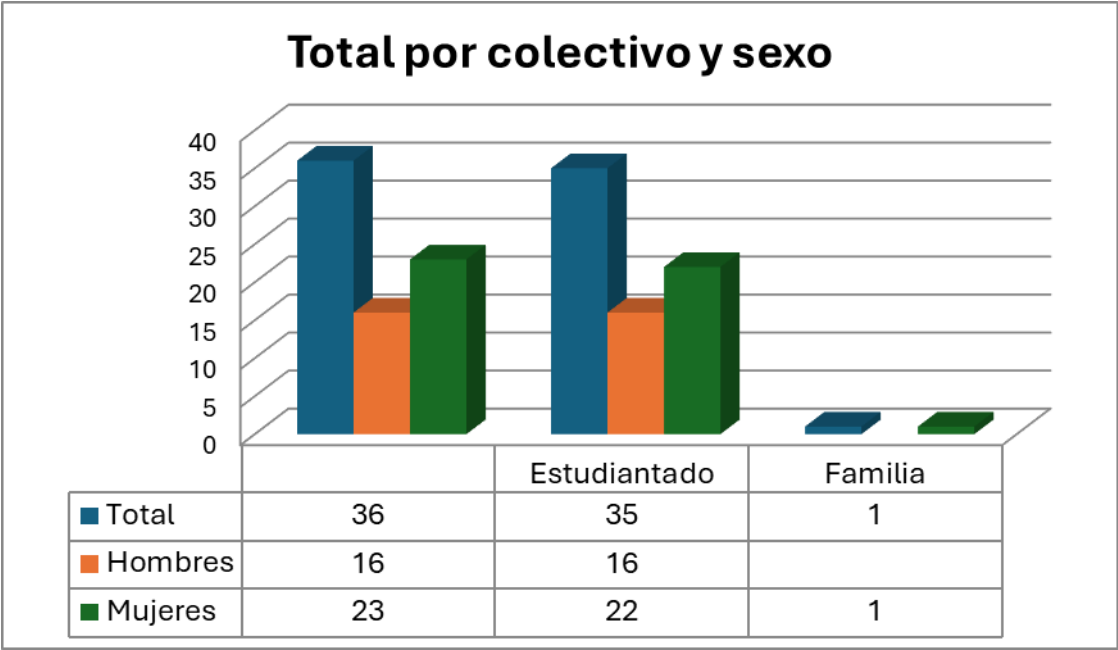


vi. Distribución por centros y servicios

En el curso 2024-25 las facultades de Ciencias de la Salud e Ingeniería son las que más han subido en proporción. Mientras, un año más, no ha habido personas ni de Teología ni de la DBS que se hayan acercado. En cuanto a

servicios como va siendo habitual es Secretaría General la que más acapara las actuaciones del Aldezle.

vii. Distribución por colectivo y sexo

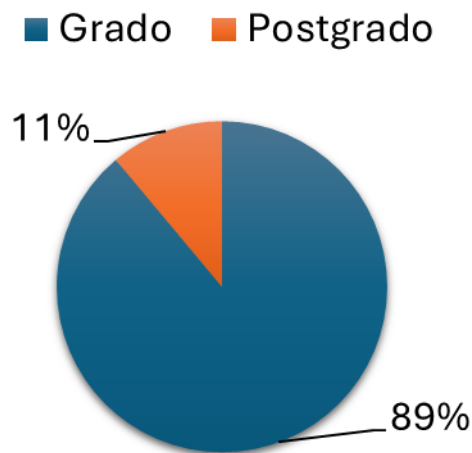


Hay una diferencia de 7 puntos porcentuales a favor de las mujeres en cuanto al sexo de las personas que se acercan a la Defensoría. Es difícil extraer conclusiones, es casi similar la diferencia porcentual a la del curso anterior.

viii. Distribución por nivel de estudios

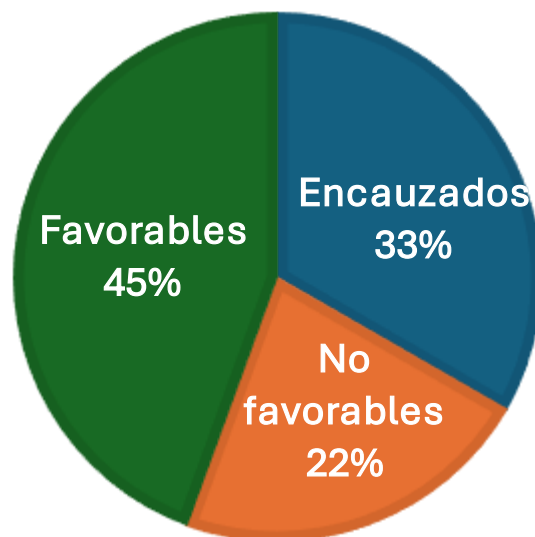
Respecto al nivel de estudios, como en ocasiones anteriores, los estudiantes de grado, con 31 actuaciones, son, con diferencia, los que más se han dirigido al Aldezle, mientras que los estudiantes de posgrado han sido 4.

Actuaciones estudiantes según nivel estudios



ix. Resoluciones

RESULTADO DE LAS RESOLUCIONES



En comparación al curso anterior, ha subido en 11 puntos el porcentaje de las resoluciones favorables a quienes han interpuesto la reclamación. Hay que agradecer a las personas involucradas en las distintas instancias universitarias el esfuerzo que hacen para que las resoluciones sean satisfactorias a la persona que interpone la queja o reclamación, a veces reconociendo las deficiencias o errores, otras reinterpretando normas académicas, procesos

administrativos etc. Las desfavorables en general son reclamaciones difíciles de admitir, porque contravienen normas claras, como la de progreso y permanencia.

i. Actuaciones por causa de solicitud

Causas de solicitud de actuación	Estudiantes	Familia
Solicitudes relacionadas con pagos, becas, ...	4	
Quejas sobre infraestructuras, instalaciones,	2	
Sala trabajo en grupo CRAI,	1	
Queja sobre el proceso de admisión en algún estudio conducente a la obtención de grado.	1	1
Reclamación sobre consecuencias de cambio de plan de estudios	2	
Queja desacuerdo con evaluación, interpretación de norma, guía de aprendizaje...	8	
Problemas derivados de la normativa sobre fraude en la evaluación	2	
Queja sobre fecha de finalización del grado	1	
Queja trato recibido en algún servicio, o tutor	2	
Reclamación cambio horario, dificultades de asistencia a clase, solicitud de cursar asignatura fuera de plazo...	4	
Queja sobre certificado de practicas	1	
Consulta sobre derecho a revisión de evaluación individualizada	1	
Consultas varias, cómo realizar distintas instancias, compatibilidades deporte estudios, problemas con docente...	6	
Total	35	1

b. Reflexiones y valoración de los datos

En cuanto a las actuaciones del Aldezle, durante el curso 2024-2025 acudieron a él 36 personas, 2 más que el curso anterior. Si miramos la serie de los últimos ocho años, parece que se está estabilizando en torno a los 34 casos. Varía un poco la proporción de las quejas y de las consultas. Siguiendo la tendencia del curso anterior también ha habido cuatro estudiantes que se presentaban en nombre de un grupo de personas. Una de ellas representaba a un grupo de estudiantes que ante una revisión de examen grupal planteaba el derecho de la revisión individual, u otro sobre el retraso de la notificación de los resultados de evaluación, e incluso sobre cambios de horario de prácticas y asignaturas en medicina. Se ha roto la tendencia que había de la participación de familiares del estudiantado. En el curso que analizamos únicamente ha habido un familiar, el cual se quejaba del proceso de admisión a los estudios de un grado al no ser admitida la candidata. Tanto en el curso que analizamos como en el anterior, no se ha acercado ninguna persona de los colectivos del PTGAS, personal técnico, gestión, administración y servicios, ni PDI. En algún otro informe ya hemos comentado las posibles razones, pero parece evidente que el Aldezle no ha suscitado la confianza necesaria en la comunidad deustense no estudiantil para encauzar sus problemas, porque haberlos seguro que los hay.

Siguiendo con el análisis de los datos, el 45% de las resoluciones han resultado a favor de quienes han interpuesto la reclamación, siendo un 11% superior respecto al curso anterior. La verdad que es muy satisfactorio cuando una intervención resulta favorable para la persona que la plantea. El año pasado comenté las dificultades para que esto sea así, remarcando que a veces dichas reclamaciones chocan con normas claras, plazos etc. Es de agradecer a distintas instancias de la universidad, desde Secretaría General a responsables de decanatos, el esfuerzo que hacen por analizar los casos concretos, ver las circunstancias personales, a veces incluso admitir errores, e intentar dar una respuesta satisfactoria a lo que se les reclama.

Si analizamos las intervenciones por tipología, en el curso 2024-2025, las solicitudes de intervención y consultas han sido muy variadas. Aunque la casuística es más variada que en otros cursos, recurrimos a los tres bloques de informes anteriores: calidad de los servicios generales y temas administrativos, estudiantado con dificultades de progreso y procesos de enseñanza-aprendizaje, y calidad en la docencia.

Como en todos los cursos, han vuelto a aparecer los temas relacionados con espacios. Esta vez referentes a la temperatura del aula, chinches o el uso de espacios para trabajos en grupo, como en cursos anteriores. Desde la pandemia, se restringió la reserva de salas, no pudiendo inscribir a más de seis personas en la aplicación del CRAI, y a veces los grupos son más amplios. Los trabajos en grupo necesitan de espacios adecuados tanto en el CRAI como fuera.

En este curso las quejas administrativas han estado relacionadas sobre todo con el tema económico, desde tramitaciones fuera de plazo hasta dificultades de pagos por razones muy variadas. Viendo la atención recibida y el esfuerzo que se hace para poder dar respuesta a las dificultades y problemas en este

ámbito podemos afirmar que Deusto tiene una sensibilidad especial. Es de agradecer a todas las personas con sus respectivos responsables que trabajan en estas áreas su buen hacer.

Otro grupo de quejas y reclamaciones importante como casi todos los cursos es el relacionado con la evaluación, disconformidad con los resultados... A veces estas discrepancias vienen de malentendidos, otras veces se reclama más atención por parte del profesorado en los procesos de evaluación y calificación, cuidar los plazos etc.. La experiencia de estos 8 cursos nos da la perspectiva de que los problemas surgidos por la disconformidad con las calificaciones, la mayoría de las veces se arreglan con evidencias objetivas y argumentos bien razonados. También es verdad que en el apartado de evaluación a veces al estudiantado le cuesta aceptar incluso lo evidente, sobre todo cuando está en juego por ejemplo el poder seguir con los estudios, o tener que cursar de nuevo la asignatura en cuestión y retrasar el fin de los estudios. Por último, cómo todos los cursos sigue habiendo consultas sobre qué hacer cuando se está disconforme con la evaluación recibida.

El tercer y último bloque hace referencia a las quejas sobre la calidad docente. Es reseñable que durante el curso 2024-2025 ha habido pocas quejas sobre mala praxis en la docencia. Dos de ellas hacen referencia a la poca o mala atención por parte del tutor o tutora, recordamos que el curso pasado hacíamos hincapié en la importancia que tiene esta figura a la hora de acompañar y asesorar bien a los estudiantes, sobre todo a aquellos con dificultades en sus procesos de enseñanza aprendizaje, o problemas concretos en alguna asignatura, o con algún docente.

Por último, sobre el proceso de interponer las quejas y reclamaciones, resaltar que, en más de una ocasión, el proceso ha sido interrumpido porque el estudiante no ha atendido al Aldezie al intentar aclarar alguna situación. A veces da la sensación de que hay una especie de miedo a consecuencias no deseadas por parte del estudiantado al seguir y profundizar en el problema que se plantea. Otras, cabría pensar que no hemos sido capaces de crear un clima o ecosistema de confianza y en ese sentido, asumo mis limitaciones y errores. Aun y todo quiero subrayar que la tramitación de las quejas y reclamaciones muchas veces es el comienzo de una mejora en algunos procesos, es decir, redundan en la calidad del servicio a prestar. 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 a mejorar y cambiar.

3. Actuaciones institucionales

i. Actividades externas

Asistimos al encuentro anual de CEDU (Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias) en octubre de 2024 en la universidad de Huelva. Tratamos temas como *la inclusión y la atención a la diversidad en las universidades en el*

ámbito de la docencia, investigación y gestión, hacia una cultura restaurativa en la universidad o funcionamiento de las defensorías universitarias: aspectos normativos, concurrencia con otras unidades y buenas prácticas. Traigo de nuevo dos párrafos del informe anterior extraídos del comunicado de la CEDU.

El camino recorrido ha sido significativo, si bien continúa siendo necesario profundizar en la función de las Defensorías Universitarias, que es singular y distinta de la que tienen encomendadas otras unidades de la propia universidad, e instar a las autoridades universitarias a que se asegure, en todos los casos, la plena colaboración, así como una dotación de recursos humanos, técnicos y económicos adecuados.

Es fundamental proveer a las Defensorías Universitarias de una consideración y trato congruentes con las características de la alta función que tienen encomendada. Para profundizar en ello, Instamos a aprovechar las próximas reformas de los estatutos de las universidades, requeridas por la LOSU.

Como en cursos anteriores hemos tenido varias reuniones con la defensora y el defensor de las universidades de Unijes, Loyola Andalucía y la catalana Ramon Llull respectivamente, para coordinarnos, y ayudarnos en hacer frente a las diferentes dificultades y retos de las respectivas universidades. Y nos hemos reunido con el primer Aldezie de la Universidad de Mondragon para ayudar en su comienzo.

ii. Estudiantes

Hemos colaborado como en otros cursos con Deusto Campus organizando dos cursos de formación para los alumnos sobre resolución de conflictos y sobre bullying y ciberbullying. Con muy buena aceptación y evaluación. Nos hemos reunido con la cámara de alumnos para dar a conocer las funciones y quehaceres del Aldezie dentro de la comunidad universitaria.

4. Consideraciones finales

Dos últimas reflexiones. Por una parte, sé que a veces el papel del Aldezie es molesto para algunos responsables, y pido disculpas si no he sabido trasladar adecuadamente los problemas, deficiencias, incluso alguna irregularidad, pero uno no puede esconder los problemas, no se puede mirar a otro lado. Así mismo, pido también disculpas por no haber sido a veces capaz de hacer frente a las situaciones complejas, dificultades y problemas con el rigor y profundidad que requerían. Sobre todo, a uno le vienen a la cabeza problemas, conflictos, que se podían haber resuelto mejor, o por lo menos más favorables para el que lo planteaba o sufría.

Por otra parte, pienso que el Aldezle puede aportar más a la comunidad universitaria desde su autonomía, visión global de la universidad y su preocupación por velar por el respeto de los derechos y libertades de las personas y la buena convivencia. Y al igual que con las personas que se acercan a la defensoría, en esto también la palabra clave puede ser confianza. Confianza para contrastar con el Aldezle algunos temas, problemas o incluso normas, previos a aprobarlos. Pongo el siguiente ejemplo, del cual estoy agradecido, el vicerrector de política lingüística acudió al Aldezle para contrastar el Plan Director de Política Lingüística, desde la visión de los derechos lingüísticos, antes de su aprobación.

Por último, un sincero agradecimiento a todas las personas que nos han ayudado a realizar esta labor. Enumerarlas sería largo, gracias a toda la comunidad universitaria, y nos vamos contentos si hemos contribuido, aunque sea un poquito, como decía en mi primer informe hace ya ocho cursos, a mejorar tanto el servicio de la propia defensoría como el de la actividad y servicio de la Universidad, la calidad de las relaciones y valores de Deusto. En definitiva, que hayamos contribuido a la transmisión de eso que es intangible, pero a su vez muy necesario del espíritu deustense.

Para terminar, ya son dos años desde que mencionamos las situaciones trágicas de Gaza y Ucrania. Creo que a toda la comunidad universitaria le toca no olvidar la situación de estos países y sus personas. Uno de los valores de la universidad es la solidaridad. Así que practiquémoslo. Que no nos quedemos callados ante las violaciones de los Derechos Humanos.

Si las palabras de hoy han servido para subrayar qué pensar y qué mejorar en la actuación universitaria, me voy satisfecho. Ocho años que han pasado deprisa y han sido intensos. Con nuestras vicisitudes, y altibajos, hemos recibido mucho y no hemos dado, seguramente lo suficiente, así que perdonen lo mal hecho, y al que venga detrás, al nuevo Aldezle, dadle la palabra, dadle su lugar, tener confianza, porque su labor hará bien tanto a la institución como a la comunidad. La verdad es que me voy tranquilo.

Por lo tanto, quisiera terminar con palabras de agradecimiento. Agradecimiento a todas las personas que han acudido a la oficina de Aldezlea por su confianza en el servicio. Esperamos que hayamos acertado en la atención que les hemos dado, incluso en aquellos en los que la respuesta no ha sido la que esperaban.

Agradezco a todos los Decanos, Vicedecanos, Directores, Responsables, Secretarios y demás miembros de la Universidad su acogida y su disposición a colaborar.

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