

eman ta zabal zazu



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

MEMORIA ANUAL DE LA ALDEZLE

15 de Diciembre de 2015 - 14 de Diciembre de 2016

Itziar Etxebarria Bilbao

aldezlea

ÍNDICE

Introducción	3
1. Asuntos atendidos a lo largo de 2016	3
1.1. Número de personas y asuntos atendidos en la oficina.....	3
1.2. Género de las personas que han acudido a la oficina.....	4
1.3. Idioma en el que las personas se han dirigido a la oficina.....	5
1.4. Número de asuntos por colectivo: alumnado, PDI, PAS y “Otros”	6
1.5. Número de asuntos por Campus.....	8
1.6. Número de asuntos por Centros y Servicios.....	9
1.7. Naturaleza de los asuntos.....	12
1.7.1. Naturaleza de los asuntos planteados por los distintos por colectivos.....	13
1.7.2. Naturaleza de los asuntos planteados por mujeres y por varones.....	15
1.8. Temática de los asuntos planteados desde cada colectivo.....	16
1.9. Intervención de la oficina.....	20
1.9.1. Temática de las quejas estimadas.....	21
1.9.2. Colectivos e instancias a quienes se referían las quejas estimadas.....	23
1.10. Respuesta obtenida.....	23
1.11. Colaboración de los Servicios y responsables implicados.....	24
1.12. Conclusiones y recomendaciones.....	24
2. Otras actividades de la Aldezele	26
2.1. Publicidad de la institución Aldezele.....	26
2.2. Participación en reuniones de Defensores y Defensoras del G9.....	26
2.3. Participación en Jornada Técnica sobre cambios normativos.....	27
2.4. Participación en el <i>XIX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios</i>	27
2.5. Participación en foros de la CEDU.....	27
2.6. Participación de la Comisión Ejecutiva de la CEDU.....	28
2.7. Participación en la <i>Revista Universidad, Ética y Derechos “Rued@”</i>	28
2.8. Visita a la defensoría de la Universidad de Granada.....	28
2.9. Relaciones con el Ararteko.....	29
3. Informe económico del año	29
4. Un recorrido de cinco años	29
ANEXO I: Listado de asuntos atendidos en 2016	33

Introducción

Han pasado cinco años desde que el Claustro me confiara la puesta en marcha de la institución Aldezle el 15 de diciembre de 2011. En esta Memoria, además de presentar la actividad anual de la defensoría, me gustaría realizar un pequeño balance de lo que ha sido este periodo.

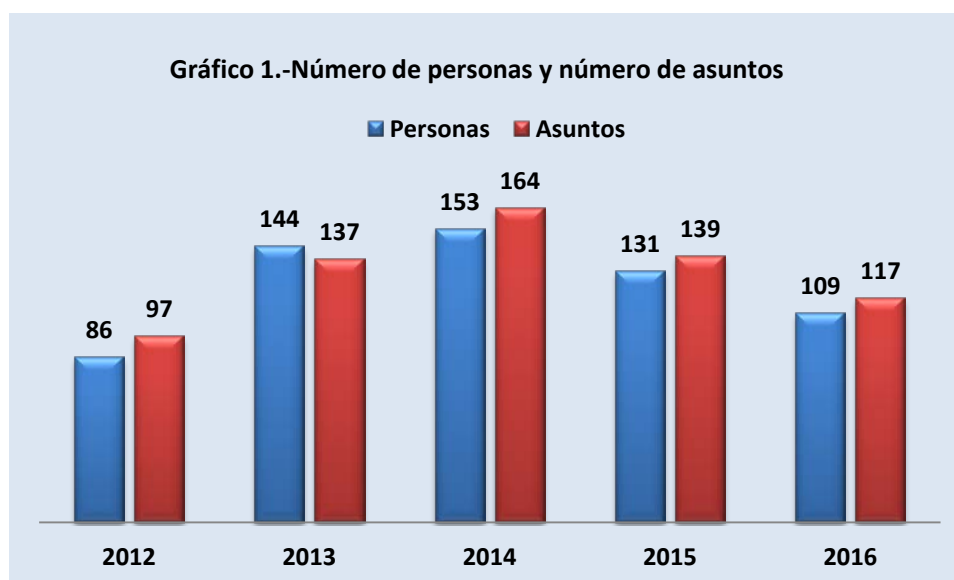
Comenzaré describiendo los asuntos atendidos en la oficina a lo largo de 2016, poniéndolos en relación con los de los años anteriores. Al final de este primer apartado, me detendré a destacar las principales conclusiones y realizar algunas observaciones al respecto. A continuación, describiré otro conjunto de actuaciones de la oficina a lo largo de 2016 y presentaré el informe económico anual de la misma. Finalmente, haré una pequeña reflexión sobre lo que ha sido mi trabajo como Aldezle durante estos cinco años.

1. Asuntos atendidos a lo largo de 2016

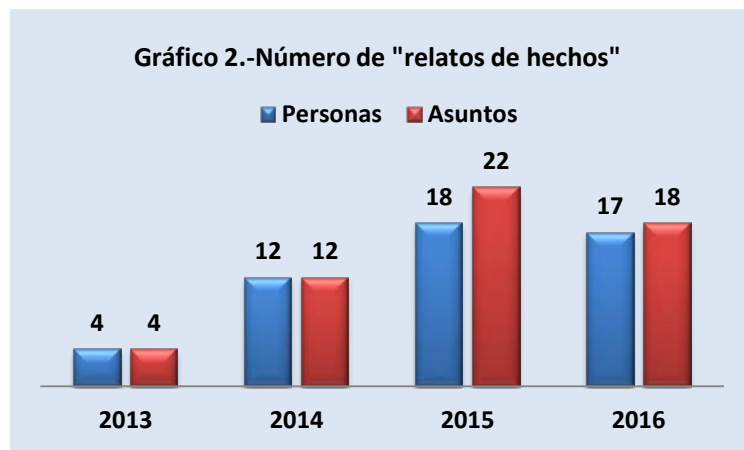
En este apartado se describen y comentan las características fundamentales de los asuntos abordados por la oficina durante el año 2016. En el **ANEXO I** se presenta un listado de todos los asuntos tratados a lo largo del año.

1.1. Número de personas y asuntos atendidos en la oficina

A lo largo de 2016 han acudido a la oficina Aldezle 109 personas, que han planteado un total de 117 asuntos (entre Consultas, Quejas y peticiones de Mediación). Como se observa en el Gráfico 1, mientras que en el segundo y el tercer año aumentó el número de personas y de casos atendidos, en los dos últimos estos han disminuido. Según nos han comentado algunos Defensores y Defensoras de otras universidades, y tal como se refleja en sus informes anuales, esta disminución de los casos en los dos últimos años parece ser un fenómeno bastante general. En nuestra universidad, la disminución del número de casos en 2016 se explicaría fundamentalmente por el descenso de las consultas del alumnado (como se verá más adelante, el alumnado ha planteado este año 17 consultas menos que el año pasado).

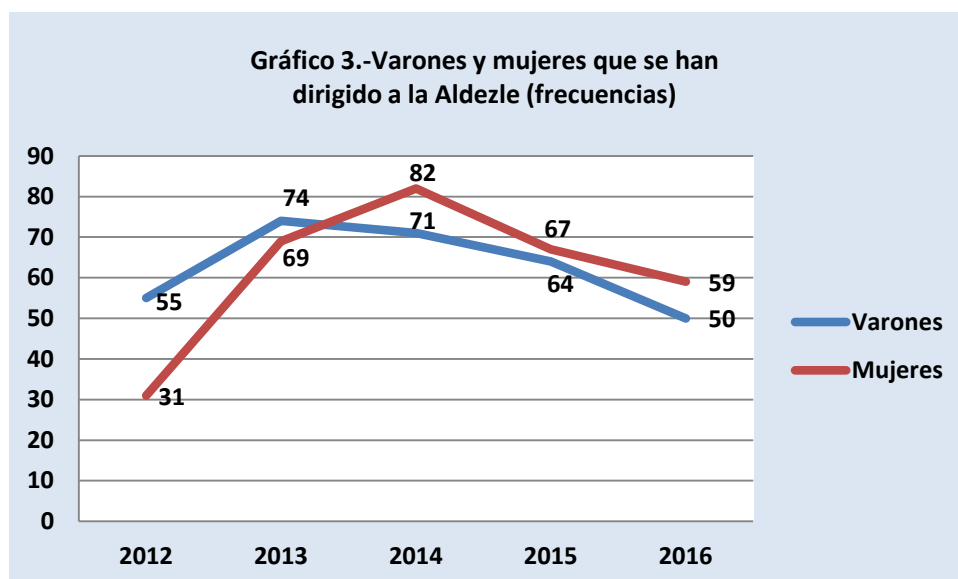


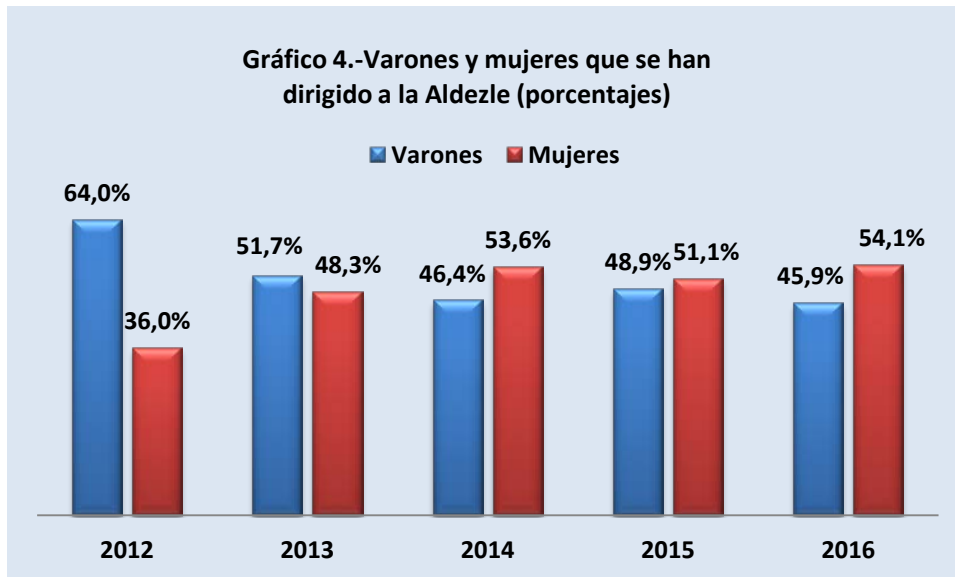
En los apartados siguientes tomaremos como base de referencia los citados 117 asuntos. No obstante, merece reseñarse que, además, a lo largo de este año **17 personas** han presentado en la oficina **18 asuntos adicionales**. Estas personas no planteaban ninguna consulta, queja o petición de mediación; lo que hacían era relatar una serie de hechos que, bien por razones personales, bien por su relevancia para la universidad, consideraban conveniente poner en conocimiento de la Aldezle. Como se observa en el Gráfico 2, el número de “relatos de hechos” aumentó de forma notable entre 2013 y 2015; este año, en cambio, ha disminuido un poco, aunque sigue siendo alto.



1.2. Género de las personas que han acudido a la oficina

De las 109 personas que han acudido a la defensoría, 59 eran mujeres y 50, varones. En el Gráfico 3 se presentan las frecuencias de los cinco años de andadura de la defensoría y en el Gráfico 4, los porcentajes.

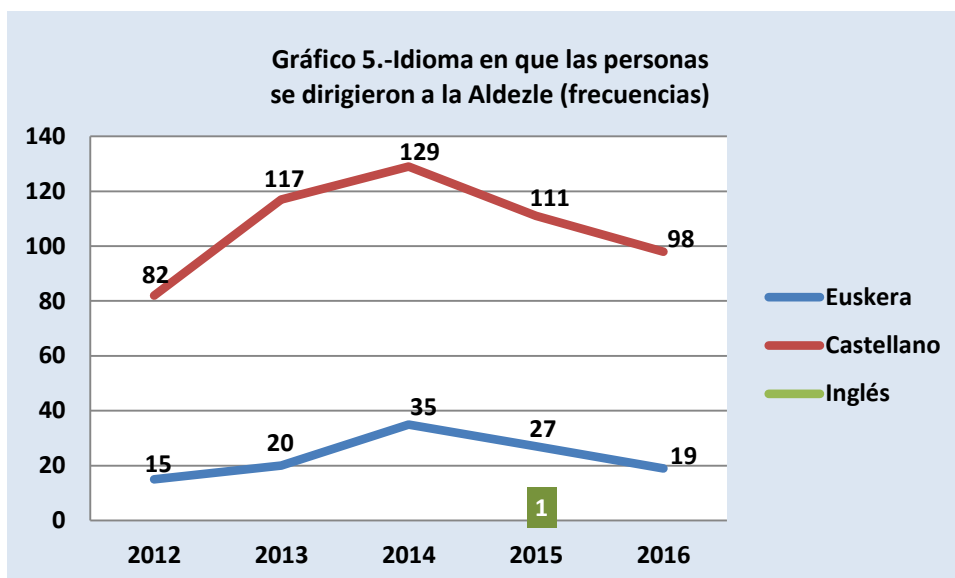


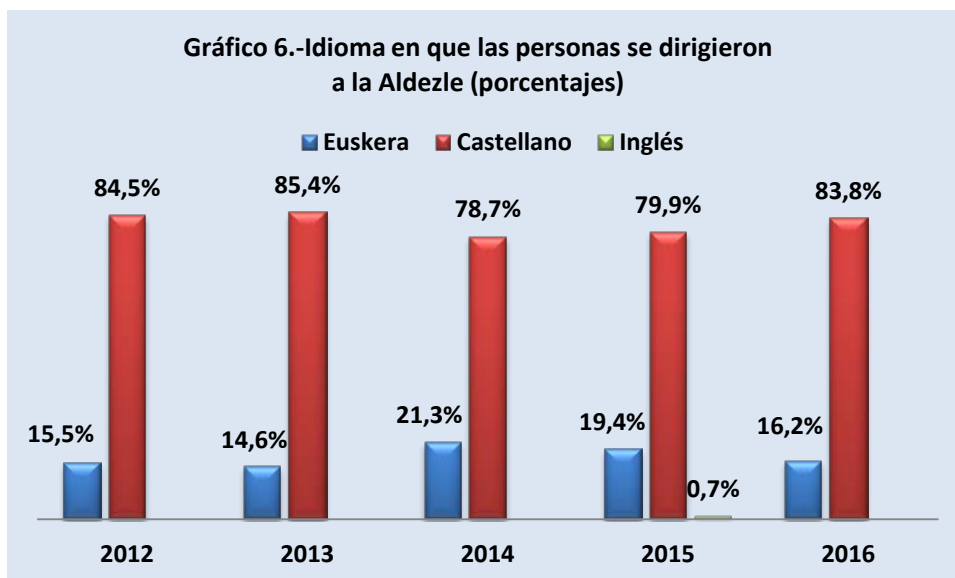


Como se puede apreciar en el Gráfico 4, frente a lo que ocurría los dos primeros años, en los últimos tres años la proporción entre los sexos refleja más o menos su proporción real en el seno de la UPV/EHU (actualmente los varones suponen el 47,8% y las mujeres 52,2% de nuestra universidad).

1.3. Idioma en el que las personas se han dirigido a la oficina

De los 117 asuntos citados, 19 se plantearon en euskara y 98, en castellano. Véanse Gráficos 5 y 6.

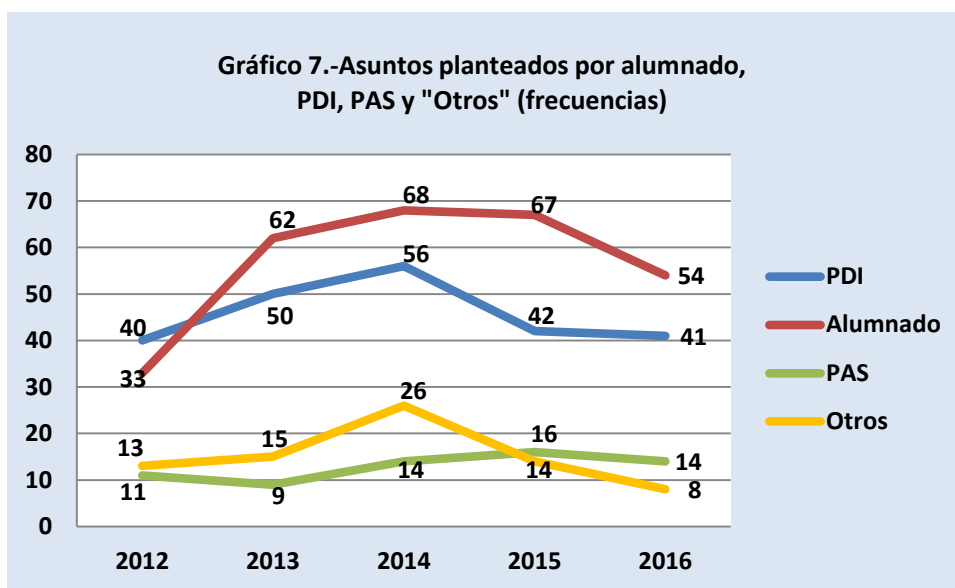




Como se refleja en el Gráfico 6, este año el uso del euskara, en proporción al del castellano, ha sido algo menor que el de los dos anteriores. En estos cinco años, la media de uso del euskara ha sido de un 17,4%.

1.4. Número de asuntos por colectivo: alumnado, PDI, PAS y “Otros”

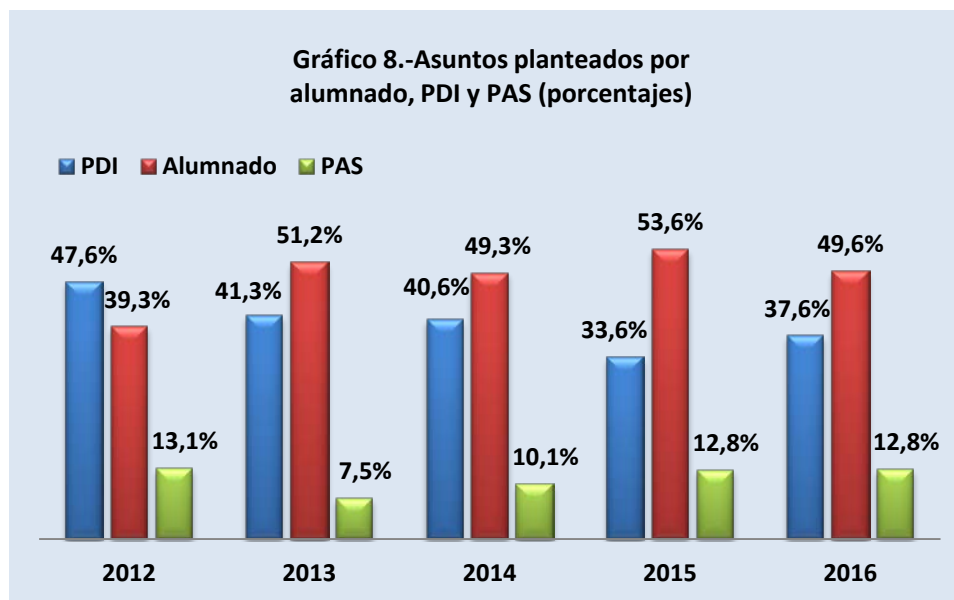
Por colectivos, en 2016, 54 asuntos han sido planteados por el alumnado, 41 por el PDI, 14 por el PAS y 8 por personas ajenas a nuestra universidad (categoría “Otros”). En el Gráfico 7 se presentan estos datos en contraste con los de años anteriores. Como se puede observar, el número de asuntos planteados por el PDI y el PAS apenas ha variado respecto al año anterior; lo que se ha producido es una disminución de los asuntos planteados por personas ajenas a la UPV/EHU y, sobre todo, por el del alumnado.



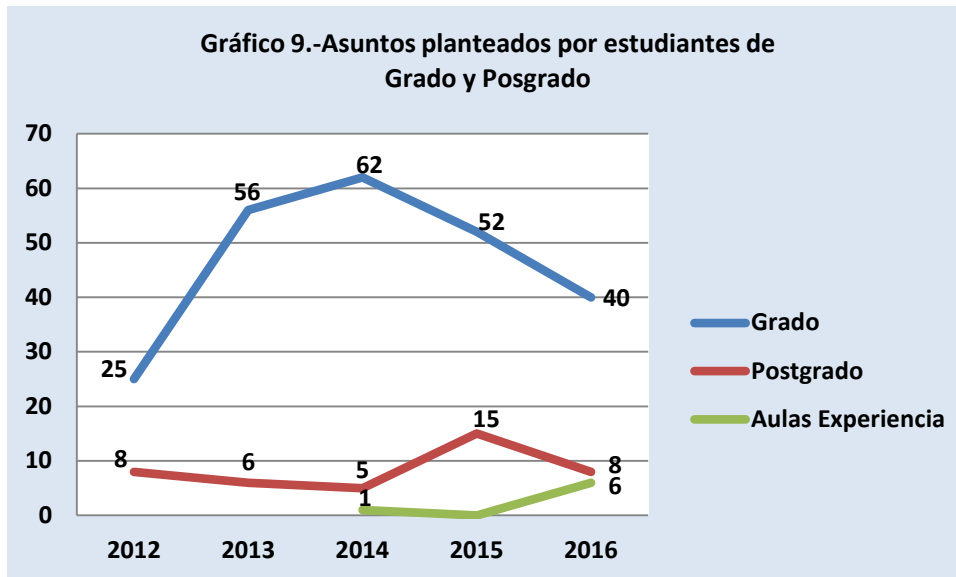
Por lo que respecta a la categoría “Otros”, ya en 2015 el número de casos disminuyó respecto al de 2014, volviendo a los niveles precedentes. Este año aún ha bajado un poco más. Todo parece indicar que el elevado número de casos de 2014 fue un tanto anómalo, probablemente debido a la acumulación de quejas sobre dos problemas concretos aquel año: “Acceso a estudios” y “Plazas/Bolsas de sustitución” (véase pág. 15 de la Memoria de 2014).

En cuanto a la disminución del número de asuntos planteados por el colectivo de estudiantes, podría estar reflejando la progresiva adaptación a los múltiples cambios asociados al Plan Bolonia. Esta interpretación cobra sentido si se tiene en cuenta que, como veremos en el punto 1.7.1., lo que ha disminuido en este colectivo han sido las consultas, no así las quejas.

En el Gráfico 8 se presentan los datos de los colectivos PDI, PAS y alumnado en porcentajes. Como se puede apreciar, los primeros años –sobre todo el primero– el profesorado estaba sobrerrepresentado en los asuntos tratados por la defensoría, especialmente en comparación con el alumnado, con relación a los porcentajes de cada uno de los colectivos en la UPV. Esta anomalía se ha ido corrigiendo un poco en los últimos años.



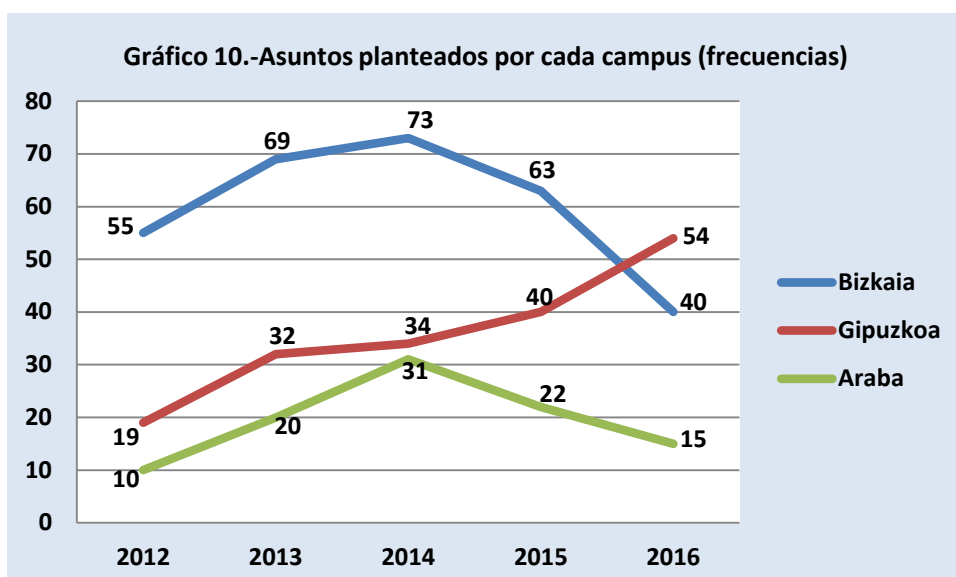
Por otra parte, en 2016, de los 54 asuntos provenientes del alumnado, 40 han sido planteados por estudiantes de Grado, 8 por estudiantes de Posgrado, y 6 por estudiantes de las Aulas de la experiencia (Gráfico 7).



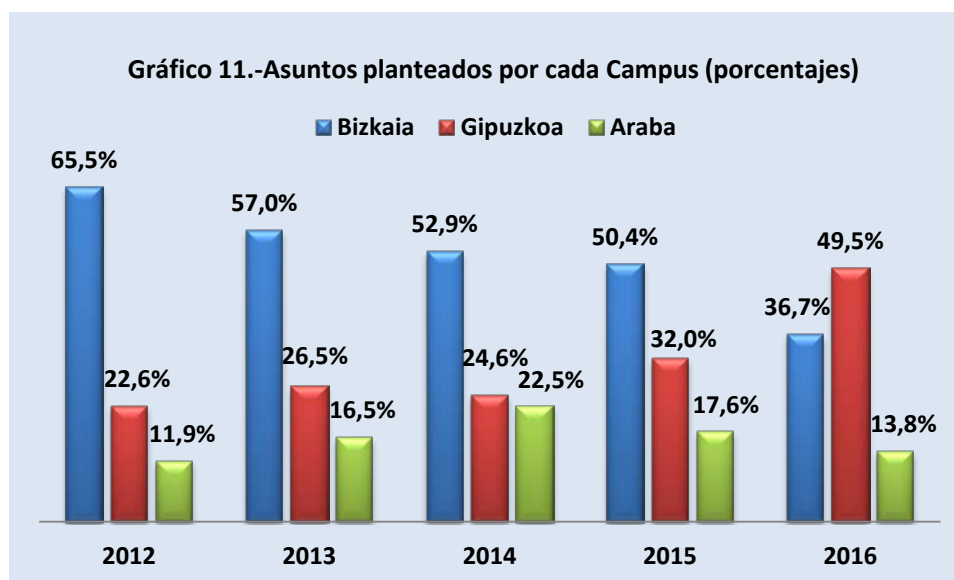
La disminución de los casos planteados por estudiantes de Grado en los dos últimos años apoyaría también la interpretación que hacíamos anteriormente en términos de una progresiva adaptación a los cambios del Plan Bolonia por parte de este colectivo (y seguramente, también, de las y los responsables de su puesta en marcha: autoridades, PAS, profesorado...).

1.5. Número de asuntos por Campus

De los 117 asuntos atendidos por la oficina, 54 se han planteado desde el Campus Gipuzkoa, 40 desde el Campus de Bizkaia y 15 desde el Campus de Araba (como ya se ha dicho, 8 asuntos adicionales procedían de fuera de la UPV/EHU). Si comparamos estos datos con los de años anteriores (Gráfico 10), vemos que mientras que en los Campus de Bizkaia y Araba los asuntos aumentaron entre 2012 y 2014 y luego han disminuido, en el caso de Gipuzkoa han seguido aumentando hasta la fecha.



El Gráfico 11 muestra estos datos en porcentajes. Como en él se refleja, el primer año el Campus de Bizkaia, aun siendo el más grande, estaba sobrerrepresentado (presentó el 65,5% de los casos, cuando en realidad suponía el 56,21% de la UPV/EHU). Sin embargo, en 2015, y sobre todo en 2016, han aumentado mucho los casos de Gipuzkoa, hasta alcanzar una proporción bastante mayor de lo que sería lógicamente esperable. Ello podría responder, en parte, a un mayor conocimiento de la Aldezele en este Campus, pero conviene tener en cuenta que aquí el azar influye mucho: el elevado número de casos de Bizkaia el primer año en realidad se concentraba en unos pocos Centros; lo mismo pasó en Araba en 2014, y lo mismo parece haber ocurrido ahora en Gipuzkoa.



1.6. Número de asuntos por Centros y Servicios

En la Tabla 1 se presenta el listado de Centros y Servicios desde los cuales se ha solicitado la ayuda de la oficina Aldezele. En ella se contabiliza todo tipo de asuntos, tanto quejas (fuera o no luego estimadas) como consultas y peticiones de mediación.

En esta primera tabla aparecen los Centros con la denominación de años anteriores. En la Tabla 2 aparecen con las nuevas denominaciones, tras la reorganización habida este año.

Tabla 1. Centros y Servicios desde los que se han planteado los asuntos (denominación antigua)

Centros y Servicios	2012	2013	2014	2015	2016
Aulas de la Experiencia de Gipuzkoa	-	-	1	-	7
Biblioteca de Araba	-	-	-	1	-
Biblioteca de Gipuzkoa	-	1	-	4	2
Centro de Física de Materiales	-	-	-	-	1
Consejo de Estudiantes	2	3	1	1	-
Edificio Korta	-	-	-	1	-
E.T.S. Arquitectura	4	6	4	2	-
E.T.S. Ingeniería de Bilbao	7	4	4	5	3
E.T.S. Náutica y Máquinas Navales	1	1	6	3	-
E.U. Cámara de Comercio de Bilbao	-	-	-	2	-
E.U. Enfermería de Donostia-San Sebastián	-	-	1	1	10
E.U. Enfermería de Vitoria-Gasteiz	-	1	1	-	2
E.U. Estudios Empresariales de Bilbao	3	3	1	-	-
E.U. Estudios Empresariales de Donostia-San Sebastián	1	1	1	-	2
E.U. Estudios Empresariales de Vitoria-Gasteiz	-	5	-	-	-
E.U. Ingeniería de Vitoria-Gasteiz	2	4	6	6	2
E.U. Ingeniería IMH en Alternancia	-	-	-	4	6
E.U. Ingeniería Técnica de Minas y Obras Públicas	4	1	1	2	-
E.U. Ingeniería Técnica Industrial de Bilbao	3	7	2	2	3
E.U. Ingeniería Técnica Industrial de Eibar	1	2	1	-	-
E.U. Magisterio de Bilbao	5	3	4	4	7
E.U. Magisterio de Donostia-San Sebastián	1	4	1	5	7
E.U. Magisterio de Vitoria-Gasteiz	-	-	2	2	2
E.U. Politécnica de Donostia-San Sebastián	1	2	1	1	2
E.U. Relaciones Laborales	1	4	-	-	1
E.U. Trabajo Social de Vitoria-Gasteiz	-	-	1	-	-
Escuela de Máster y Doctorado	-	1	1	5	6
F. Bellas Artes	1	5	1	4	2
F. Ciencia y Tecnología	3	6	11	7	4
F. Ciencias de la Actividad Física y el Deporte	3	1	2	4	1
F. Ciencias Económicas y Empresariales	1	15	3	3	3
F. Ciencias Sociales y de la Comunicación	6	8	17	9	2
F. Derecho	6	7	9	9	5
F. Farmacia	2	4	4	1	2
F. Filosofía y Ciencias de la Educación	-	3	9	6	2
F. Informática	-	2	4	2	-
F. Letras	2	6	16	7	3
F. Medicina y Odontología	13	6	16	11	9
F. Psicología	5	4	1	6	9
F. Química	-	-	1	-	-
Gerencia	-	-	1	-	-
Rectorado	1	-	-	-	-
Secretaría General	-	1	2	1	-
Servicio de Atención a Personas con Discapacidades	-	-	-	-	1
Servicio de Deportes	-	-	-	-	1
Servicio de Inspección	-	-	-	-	1
Vicegerencia de Campus	-	2	-	-	-
Vicegerencia de las TIC	3	-	-	1	2
Vicegerencia de Personal	-	-	1	2	-
Vicerrectorado de Estudiantes, Empleo y Responsab. Social	-	-	-	1	-
Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación	-	1	-	-	-
Vicerrectorado de Investigación	-	-	-	-	1
Otros	15	16	26	14	8
Total	97	140*	164	139	119**

* Tres asuntos fueron planteados por personas de distintos Centros o Servicios. Por ello, el total de esta columna, que debería ser 137, es 140. ** Dos asuntos fueron planteados por personas de distinto Centros o Servicios. Por ello, el total de la columna, que debería ser 117, es 119.

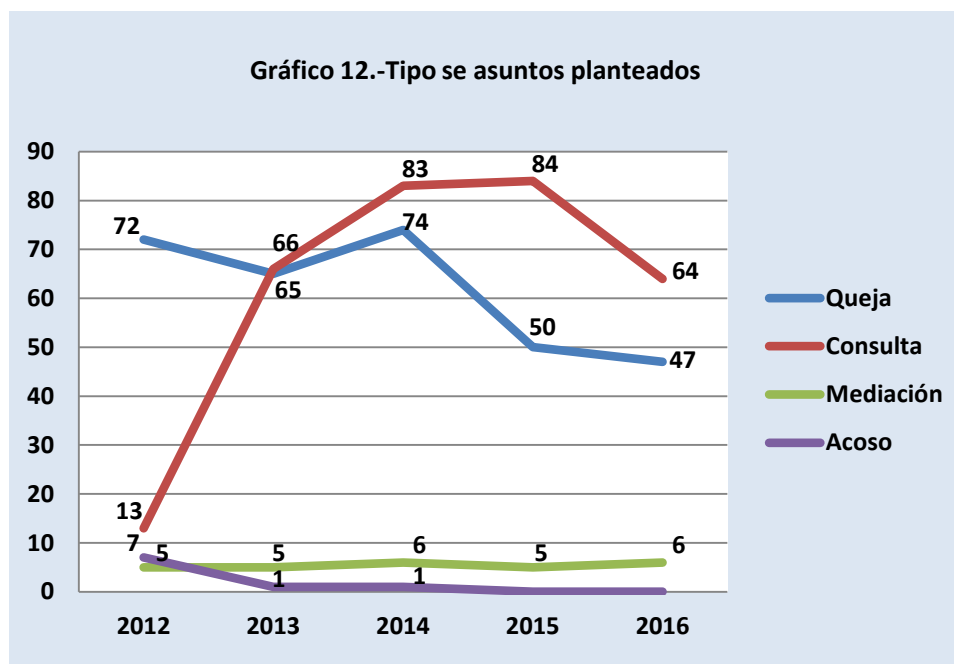
Como señalamos siempre que presentamos estos datos, conviene ser prudentes a la hora de extraer conclusiones de los mismos. Además de que los Centros y Servicios del listado difieren en aspectos importantes (no sólo en tamaño), los datos de un mismo Centro o Servicio pueden variar mucho de un año a otro por factores de lo más diversos.

Tabla 2. Centros y Servicios desde los que se han planteado los asuntos (denominación actual)

Centros y Servicios	2012	2013	2014	2015	2016
Aulas de la Experiencia de Gipuzkoa	-	-	1	-	7
Biblioteca de Araba	-	-	-	1	-
Biblioteca de Gipuzkoa	-	1	-	4	2
Centro de Física de Materiales	-	-	-	-	1
Consejo de Estudiantes	2	3	1	1	-
Edificio Korta	-	-	-	1	-
E. Ingeniería de Bilbao	15	13	13	12	6
E. Ingeniería de Gipuzkoa	2	4	2	1	2
E.T.S. Arquitectura	4	6	4	2	-
E.U. Cámara de Comercio de Bilbao	-	-	-	2	-
E.U. Enfermería de Vitoria-Gasteiz	-	1	1	-	2
E.U. Ingeniería de Vitoria-Gasteiz	2	4	6	6	2
E.U. Ingeniería IMH en Alternancia	-	-	-	4	6
E.U. Magisterio de Bilbao	5	3	4	4	7
Escuela de Máster y Doctorado	-	1	1	5	6
F. Bellas Artes	1	5	1	4	2
F. Ciencia y Tecnología	3	6	11	7	4
F. Ciencias Sociales y de la Comunicación	6	8	17	9	2
F. Derecho	6	7	9	9	5
F. Economía y Empresa	5	24	5	3	5
F. Educación, Filosofía y Antropología	1	7	10	11	9
F. Educación y Deporte	3	1	4	6	3
F. Farmacia	2	4	4	1	2
F. Informática	-	2	4	2	-
F. Letras	2	6	16	7	3
F. Medicina y Enfermería	13	6	17	12	19
F. Psicología	5	4	1	6	9
F. Química	-	-	1	-	-
F. Relaciones Laborales y Trabajo Social	1	4	1	-	1
Gerencia	-	-	1	-	-
Rectorado	1	-	-	-	-
Secretaría General	-	1	2	1	-
Servicio de Atención a Personas con Discapacidades	-	-	-	-	1
Servicio de Deportes	-	-	-	-	1
Servicio de Inspección	-	-	-	-	1
Vicegerencia de Campus	-	2	-	-	-
Vicegerencia de las TIC	3	-	-	1	2
Vicegerencia de Personal	-	-	1	2	-
Vicerrectorado de Estudiantes, Empleo y Respons. Social	-	-	-	1	-
Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación	-	1	-	-	-
Vicerrectorado de Investigación	-	-	-	-	1
Otros	15	16	26	14	8
Total	97	140*	164	139	119**

1.7. Naturaleza de los asuntos

Por lo que se refiere a la naturaleza de los asuntos, en 2016 se han recibido 64 consultas, 47 quejas y 6 peticiones de mediación. En el Gráfico 12 se pueden comparar estos datos con los de años anteriores.



Se puede apreciar que, en comparación con 2015, en 2016 el número de consultas –tras un claro aumento en los tres años anteriores– baja, mientras que el número de quejas y el de peticiones de mediación se mantienen bastante similares a los del año anterior.

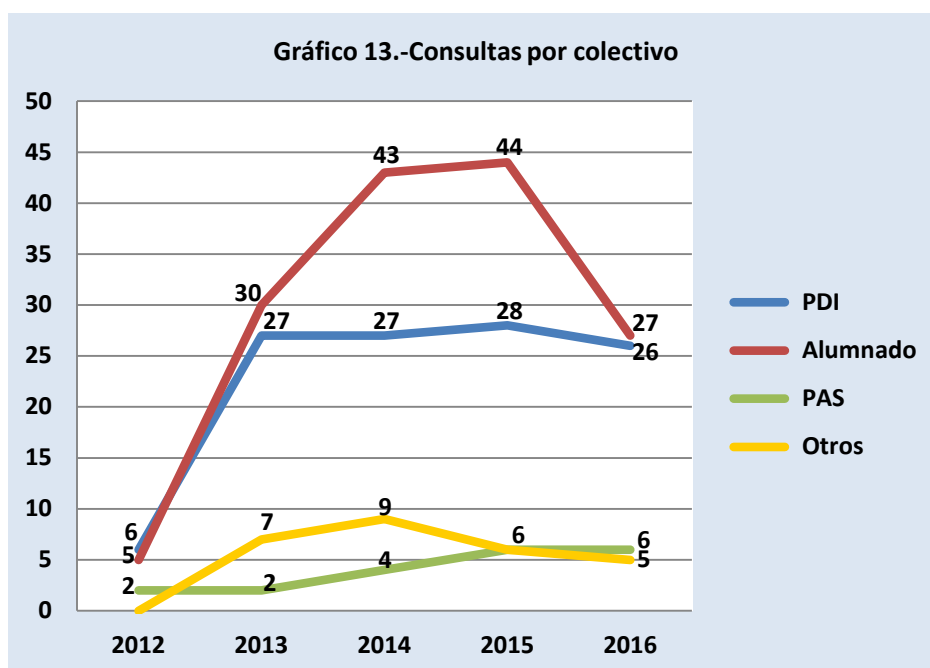
Si analizamos la evolución del tipo de asuntos a lo largo de los cinco años, junto a la gran estabilidad de los datos relativos a la mediación, destaca otro fenómeno: durante estos años la relación entre quejas y consultas se ha ido invirtiendo. El primer año el número de consultas era ínfimo en relación con el de quejas; sin embargo, enseguida comenzó a aumentar, mientras que el de quejas poco a poco ha ido disminuyendo, de modo que en la actualidad el número de consultas supera al de quejas¹.

¹ En cuanto a las quejas específicas de Acoso, hay que tener en cuenta que en el nuevo *Acuerdo sobre solución de denuncias de acoso en materia laboral*, publicado en el BOPV el 27 de agosto de 2014, el examen y resolución de este tipo de quejas ya no corresponde a la figura Aldezle sino a un Comité Arbitral específico. Esta es la razón de que en los dos últimos años no aparezca ningún caso de este tipo entre los asuntos atendidos por la oficina. Pero esto no significa que no nos sigan llegando problemas en los que las personas mencionan conductas de acoso. El propio Acuerdo lo prevé: “No obstante, en los casos en que resulte posible y exista disposición por las partes se facilitará que de manera extraoficial o a través de la mediación del o de la Aldezle (por el procedimiento recogido en el artículo 18 de su Reglamento de Funcionamiento), pueda alcanzarse una solución satisfactoria para ambas partes”. Desde la publicación del *Acuerdo*, los casos de este tipo que se presentan en la oficina se clasifican como “Quejas”, “Consultas” o peticiones de “Mediación”, según se planteen, y –como se verá más adelante– en la clasificación de los asuntos por temáticas específicas, aparecen bajo el epígrafe “Acoso/Conductas de acoso”.

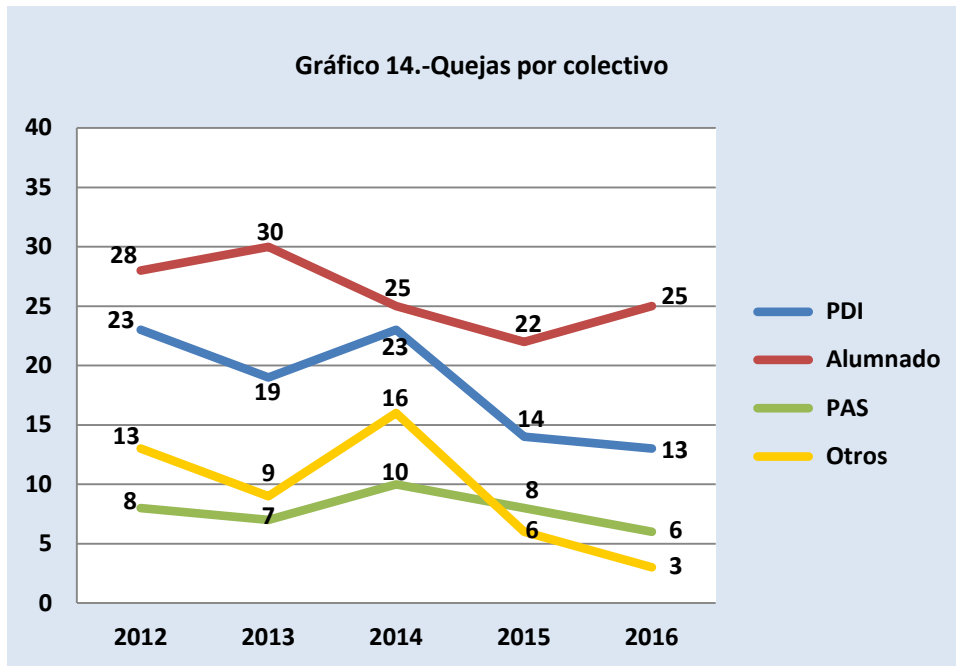
1.7.1. Naturaleza de los asuntos planteados por los distintos colectivos

En los Gráficos 13, 14 y 15 se presenta la evolución de cada tipo de asunto (consulta, queja y peticiones de mediación, respectivamente) por colectivos.

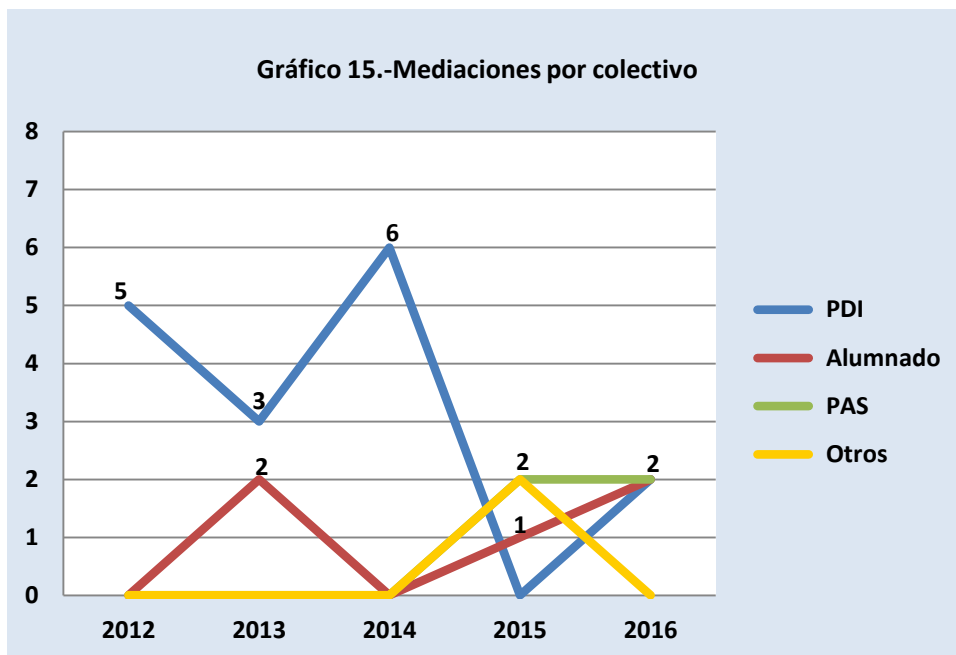
Como muestra el primero de ellos, el número de consultas realizadas por los distintos colectivos, tras un importante aumento entre 2012 y 2013, no ha variado mucho en los últimos años. La única excepción es el alumnado. Este presentó un gran número de ellas los años 2014 y 2015; en cambio, este año las consultas de este colectivo han bajado al nivel de 2013.



Por lo que se refiere a las quejas –véase Gráfico 14– este año, respecto al anterior, han disminuido un poco en todos los colectivos menos en el alumnado, en el que han aumentado, aunque tampoco mucho. Si analizamos la evolución de las quejas a lo largo de los cinco años, lo que parece más claro es la disminución de las quejas provenientes del profesorado y de personas ajenas a la UPV/EHU.



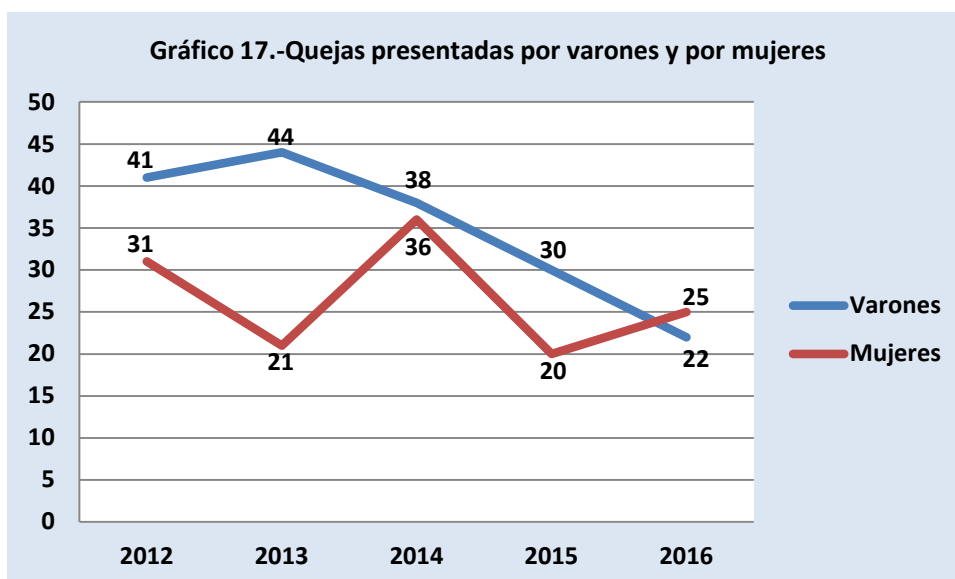
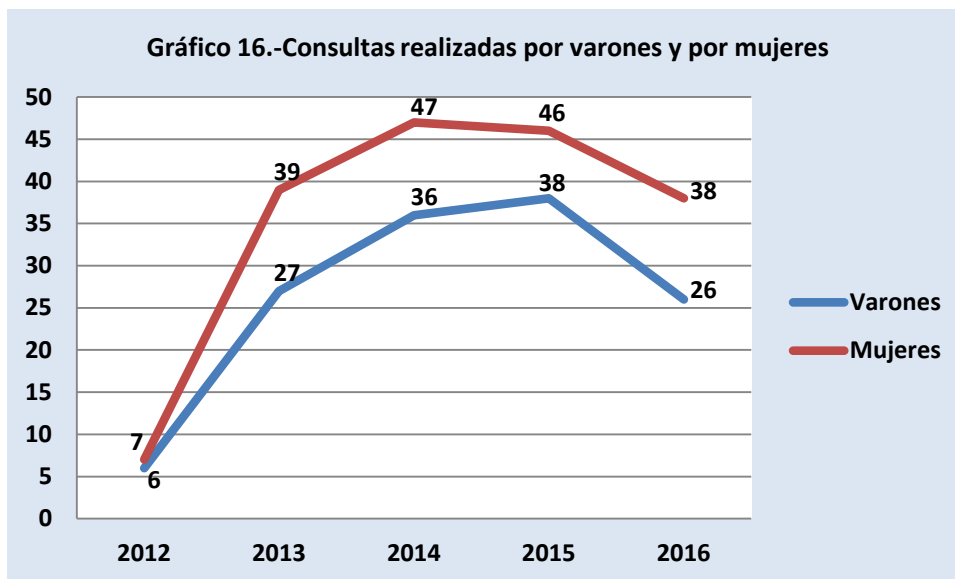
En cuanto a las peticiones de mediación (Gráfico 15), mientras que en los años precedentes estas prácticamente sólo se realizaban desde el PDI, lo que interpretábamos como un índice de la especial presencia de conflictos dentro del mismo, en 2015 no se recibió ninguna petición desde este colectivo y este último año el número de peticiones de PDI, PAS y alumnado es similar, relativamente bajo (2 por colectivo).

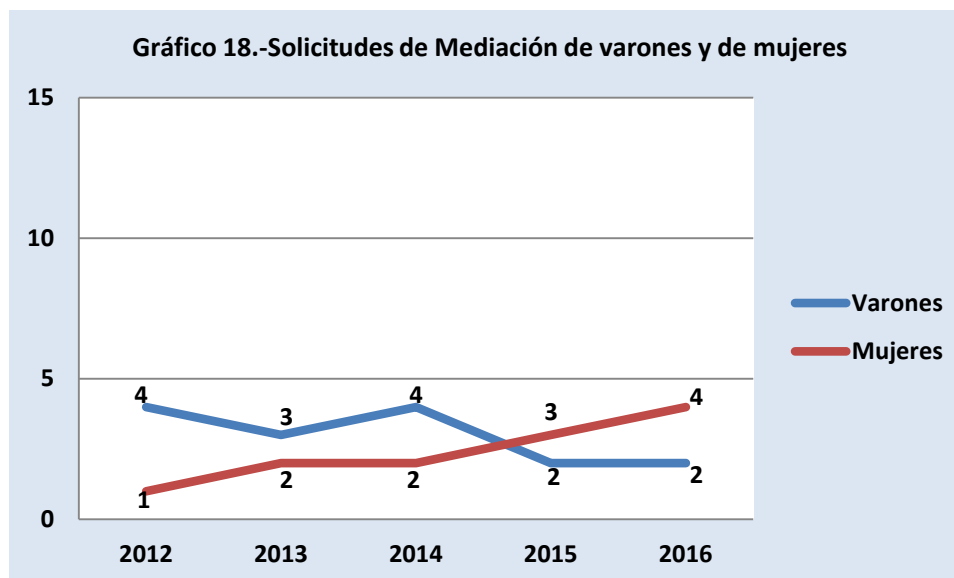


Aclaración: entre 2012 y 2015, la línea verde, correspondiente al PAS, es idéntica a la amarilla, que la tapa.

1.7.2. Naturaleza de los asuntos planteados por mujeres y por varones

A continuación se presentan los distintos asuntos desglosados por género. El primer gráfico (Gráfico 16) muestra que las mujeres han realizado todos los años, especialmente a partir del segundo, un mayor número de consultas que los varones. En cuanto a las quejas (Gráfico 17), la tendencia es menos clara. Mientras que en 2012, 2013 y 2015 los varones presentan bastantes más quejas que las mujeres, en 2014 y 2016 el número de quejas es muy similar en ambos. No obstante, los datos apuntan a que los varones tenderían a plantear más quejas que las mujeres: han presentado una media de 35 quejas por año frente a las 26,6 de las mujeres. Por lo que se refiere a las solicitudes de mediación (Gráfico 18), varones y mujeres presentan datos muy similares.





1.8. Temática de los asuntos planteados desde cada colectivo

A fin de ofrecer una idea más concreta del tipo de problemas (de cualquier naturaleza, no sólo quejas) planteados por los distintos colectivos, a continuación se presentan cuatro tablas sucesivas (Tablas 3, 4, 5 y 6), correspondientes al alumnado, el PDI, el PAS y “Otros”, respectivamente.

En años anteriores en estas tablas no se incluían datos de 2012. Ello se debía a que, ese año, al ser el primero y contar aún con poca casuística, los asuntos no se habían clasificado en categorías de temáticas específicas. Este año, a fin de presentar los datos completos, hemos realizado esa clasificación. Al mismo tiempo, partiendo del mayor acervo actual de casos, hemos introducido alguna pequeña modificación en el sistema de categorías, por ejemplo, eliminando las que al cabo de cinco años apenas presentaban frecuencias e incluyendo los casos correspondientes en la categoría “Varios”. Esta es la razón de que se observe alguna pequeña diferencia entre los datos de 2013, 2014 y 2015 de estas tablas y los presentados en las Memorias anteriores.

En las tablas, se destacan con fondo azul las temáticas que se repiten al menos cuatro años. Por otra parte, en todas ellas se señala entre paréntesis el número de casos en los que la intervención de la Aldezele –fuera cual fuese el contenido del asunto– se llevó a cabo fundamentalmente para lograr una respuesta a un escrito o recurso que, pasado el plazo preceptivo, no había obtenido contestación².

Como se ve en la Tabla 3, en el colectivo de estudiantes las temáticas más frecuentes en 2016 han sido: “Evaluación del alumnado”, “Gestión de la docencia”, “Matrícula” y “Evaluación por Compensación”. Todas ellas tienden a destacar todos los años, especialmente las dos primeras. Este año también destaca el “Conflicto con compañeros/as”, un asunto que hasta ahora nunca se había planteado en la oficina desde este colectivo, pero en realidad ello se debe a que se recibieron diversas quejas y consultas en torno a un mismo problema.

² En 2013 la “Falta de respuesta” se incluía como una categoría más. Sin embargo, de ese modo se perdía información sobre los problemas de fondo. Posteriormente, para posibilitar la comparación, los 8 asuntos que aquel año aparecían en esa categoría se reclasificaron en el resto de las categorías.

Como también se puede apreciar, los problemas relacionados con “Convalidaciones y reconocimientos de créditos” y con la “Forma de aplicación de la normativa”, muy ligados a la transición al modelo de Bolonia, han disminuido sensiblemente los tres últimos años.

Tabla 3. Temática de los asuntos planteados por el alumnado

Tema	2012	2013	2014	2015	2016
Acceso a estudios	5 (1)	1 (1)	-	1	1
Adaptación al Grado	2	3	3	-	-
Anulación matrícula	-	2	-	1	-
Atención a presos/as	-	-	-	1	1 (1)
Atención al público	-	3	-	2	-
Atención discapacidad	-	-	-	-	1
Atención en euskara	-	-	-	-	1
Becas	-	3 (1)	3	4 (1)	1
Comportamiento compañeros/as	-	1	1	-	1
Comportamiento Dirección de Centro	-	-	1	-	-
Comportamiento profesorado	1	4	4	2	1
Comportamiento Servicios	-	2	-	-	-
Conciliación familiar	-	-	-	-	1
Conflicto con autoridad	1	-	2	-	-
Conflicto con compañeros/as	-	-	-	-	6
Convalidaciones y reconocimiento de créditos	-	6 (1)	1	1	2
Derecho a la intimidad	-	1	-	-	-
Docencia en euskara	-	-	2	-	-
Evaluación del alumnado	7 (1)	10	11	16	14
Evaluación por Compensación	6	4	3	5	3 (1)
Forma de aplicación de la normativa	-	6	-	-	-
Gestión de la docencia	-	3	10	15	7
Huelga	-	-	2	-	-
Incumplimiento de normativa	-	-	1	-	-
Matrícula	1	4	5	3	4
Movilidad	-	-	2	1	-
Prácticas externas	-	2	3	2	2
Precios públicos	3 (1)	2	1	2	2
Problemas de igualdad	-	-	1	-	-
Protección de datos	1	-	-	1	-
Régimen disciplinario	1	-	1	-	1
Representación estudiantil	-	2	3	1	1
Tesis doctoral	2	-	1	5	2
Títulos y certificaciones	-	1	1 (1)	2	-
Trabajos Fin de Grado/Máster	1	-	4	2	1
Violencia de género	-	-	1	-	-
Varios	2	2	1	-	1
Total	33 (3)	62 (3)	68 (1)	67 (1)	54 (2)

En el caso del PDI (Tabla 4), en 2016 las temáticas más frecuentes han sido: “Asignación de docencia” y “Condiciones laborales”, dos problemas recurrentes y que este año se han hecho sentir aún más. Otro dato a destacar, en este caso muy positivo, es que este año, en este colectivo, la categoría “Conflicto con compañeros/as” presenta una frecuencia aún más baja que el pasado, año en que disminuyeron notablemente el número de casos con respecto a los dos anteriores. Asimismo, en 2016 han disminuido los casos relativos a “Plazas/Bolsas de sustitución”, otra de las temáticas que en general suele presentar frecuencias altas.

Tabla 4. Temática de los asuntos planteados por el PDI

Tema	2012	2013	2014	2015	2016
Acoso/Conductas de acoso	8	2 (1)	2	2	1
Adaptación al Grado	1	-	-	-	-
Asignación de docencia	5	3	6	4 (1)	8 (2)
Atención a presos/as	-	-	-	1	-
Atención en euskara	-	-	-	-	1
Becas	-	-	-	1 (1)	1
Burocracia	-	-	-	-	2
Complementos adicionales	1	2	1	3	-
Comportamiento alumnado	1	3	2	2	2
Comportamiento Dirección de Centro	-	-	1	-	-
Comportamiento Director/a de Departamento	-	-	2	2	1
Comportamiento órgano de representación	-	-	-	1	-
Comportamiento profesorado	-	3	-	-	-
Comportamiento Rectorado	-	-	1	1	-
Comportamiento Servicios	1	-	-	-	-
Comportamiento superior/a jerárquico/a	-	-	-	-	2
Compras	-	-	-	1	-
Conciliación familiar	1	-	-	1	-
Condiciones laborales	3	2	3	2	6
Conflicto con autoridad	1	-	1	-	-
Conflicto con compañeros/as	4	17	13	5	3
Control interno	-	-	-	1	-
Docentiaz	-	-	-	1	-
Ética académica (alumnado)	-	-	1	1	-
Ética científica (profesorado)	1	-	1 (1)	-	-
Evaluación de méritos	-	-	-	-	2 (1)
Evaluación del alumnado	-	2 (1)	2 (1)	-	3
Evaluación del profesorado	-	-	-	-	1
Evaluación ética de trabajos	-	-	-	-	1
Forma de aplicación de la normativa	-	4	2	-	-
Gestión de la Docencia	-	-	2	-	-
Huelga	-	-	-	-	1
Infraestructuras	-	1	-	-	-
Jubilación	1	-	-	-	-
PDA/Reconocimiento de créditos	2 (1)	2	-	-	2
Plan de Perfeccionamiento de Profesorado	-	-	2	-	-
Plazas/Bolsas de sustitución	4 (1)	5 (1)	4 (3)	7 (1)	2
Precios públicos	1	-	-	-	-
Problemas de GAUR	1	1	-	-	-
Problemas de igualdad	-	-	1	-	-
Protección de datos	-	-	-	1	-
Proyectos de Investigación	1	1	-	-	-
Retribuciones PIF	-	1	2	-	-
Selección Tribunales de Evaluación	-	-	1	-	-
Tesis Doctoral	-	-	3 (1)	1	-
Títulos y certificaciones	-	-	-	-	1
Varios	4	2	3	4	1
Total	40 (2)	50 (3)	56 (6)	42 (3)	41 (3)

En relación con lo que se ha comentado en el caso del alumnado, merece señalarse que en el PDI los asuntos relativos a la “Forma de aplicación de la normativa” han desaparecido en los dos últimos años.

Por lo que se refiere al PAS (Tabla 5), en 2016 destacan los asuntos relacionados con las “Condiciones laborales”, que han aumentado en los dos últimos años. En cambio, respecto a “Plazas/Concurso de Traslados”, un tema que se repetía en años anteriores, este año no se ha presentado ningún caso.

Tabla 5. Temática de los asuntos planteados por el PAS

Tema	2012	2013	2014	2015	2016
Acoso/Conductas de acoso	1	-	1	-	-
Comportamiento alumnado	-	-	-	1	-
Comportamiento Director/a Departamento	-	-	1	-	-
Comportamiento profesorado	-	-	-	-	1
Comportamiento Rectorado	-	2 (1)	-	-	-
Comportamiento superior/a jerárquico/a	-	-	2	1	2
Condiciones laborales	4	2	2 (1)	5 (1)	6 (1)
Conflicto autoridad	-	-	-	1	-
Conflicto compañeros/as	-	1	-	-	1
Derecho de acceso a información	2	-	2	2 (2)	-
Docencia en euskara	-	-	-	-	1 ³
Evaluación de méritos	2	-	-	1 (1)	-
Forma de aplicación de la normativa	-	-	1	-	-
Incumplimiento normativa	-	1	-	1	-
Infraestructuras	-	-	1	-	-
Jubilación	-	1	-	1 (1)	-
Plazas/Concurso de Traslados	2	1	3 (1)	2	-
Precios Públicos	-	-	-	-	1
Régimen disciplinario	-	-	-	-	1
Varios	-	1	1	1	1
Total	11 (0)	9 (1)	14 (2)	16 (5)	14 (1)

Por último, en la categoría “Otros” (Tabla 6), este año vuelve a haber casos relacionados con las “Becas”, el “Acceso a estudios” y las “Plazas/Bolsas de sustitución”, pero, en estas dos últimas categorías, muchos menos que en años anteriores.

³ La queja se refería a la oferta de cinco grupos en castellano y ninguno en euskara dentro de un Curso de Formación para PAS.

Tabla 6. Temática de los asuntos planteados por “Otros”

Tema	2012	2013	2014	2015	2016
Acceso a estudios	-	3	7	4	1
Acoso/Conductas de acoso	-	-	2	1 (1)	-
Adaptación a Grado	-	-	-	-	1
Atención a presos/as	-	-	-	1	-
Becas	3 (1)	1	-	1	2
Comportamiento alumnado	-	-	1	-	-
Condiciones laborales	-	-	1	-	-
Conflicto con autoridad	-	1 (1)	-	-	-
Contratación	-	1	-	-	-
Evaluación de méritos	3	-	-	-	-
Evaluación del alumnado	-	-	1	-	-
Gestión de la Docencia	-	-	1	-	-
Jubilación	-	1	-	-	-
Matrícula	-	-	2	-	-
Plazas/Bolsas de sustitución	7 (2)	6	4 (1)	2	1
Precios públicos	-	-	1	-	-
Problemas GAUR	-	-	1	-	-
Protección de datos	-	-	-	1	-
Prueba de Acceso a la Universidad	-	-	3	1	-
Régimen disciplinario	-	-	-	-	1
Títulos y certificaciones	-	1	-	1	1
Trabajo Fin de Grado/Máster	-	-	-	-	1
Varios	-	1	2	2 (1)	-
Total	13 (3)	15 (1)	26 (1)	14 (2)	8 (0)

1.9. Intervención de la oficina

Del total de 117 asuntos planteados a la oficina, todas las consultas (64, como ya se ha dicho) fueron cumplidamente atendidas. Igualmente se atendieron las 6 peticiones de mediación.

De las 47 quejas, 21 fueron inadmitidas por diversas razones: 18 por no haber agotado previamente el procedimiento ordinario (no siendo urgentes), 1 por carecer de un mínimo de fundamento razonable, 1 por estar ya resuelta y 1 por falta de competencia sobre el asunto. Por tanto, se admitieron 26 quejas (el 55,3%). De estas, 8 fueron desestimadas por considerarse, tras un análisis más exhaustivo, que no llevaban razón y 1 fue archivada por desistimiento. Por tanto, finalmente se estimaron 17 quejas (el 65,4% de las admitidas). En la Tabla 6 se comparan estos datos con los de los años anteriores.

Así pues, tanto el número de quejas recibidas como el de quejas estimadas este año fue algo menor que el de 2015 y sensiblemente menor que el de los dos primeros años.

Tabla 7. Quejas recibidas, admitidas y estimadas

	Recibidas	Admitidas (% respecto a recibidas)	Estimadas (% respecto a admitidas)
2012	72	49 (68,1%)	34 (69,4%)
2013	65	37 (56,9%)	27 (73,0%)
2014	74	37 (50,0%)	21 (56,8%)
2015	50	32 (64,0%)	20 (62,5%)
2016	47	26 (55,3%)	17 (65,4%)
Total	308	181 (58,8%)	119 (69,7%)

Aquí conviene recordar una observación que realizamos todos los años. Como se refleja en la tabla, año tras año, un alto número de quejas (entre un tercio y la mitad de ellas) son inadmitidas. La razón principal suele ser el no haber agotado previamente el procedimiento ordinario. En algunos casos encontramos que ni siquiera se ha iniciado ninguno de los trámites más directos y sencillos. En otros, sí se han iniciado los trámites, pero la persona considera que la intervención de la Aldeza podría agilizarlos. Sin embargo, nuestra oficina, por respeto al trabajo de otros Servicios e instancias, y atendiendo a su propio Reglamento, sólo en casos excepcionales (por ejemplo, cuando se trata de un asunto urgente) interviene antes de que se hayan agotado los cauces y procedimientos habituales. En cualquier caso, todo indica que, a menudo, para la persona que plantea una queja o un recurso, los trámites resultan demasiado lentos, incluso cuando la Administración respeta los plazos establecidos. Sería conveniente tratar de agilizarlos en la medida de lo posible.

1.9.1. Temática de las quejas estimadas

En la Tabla 8 se presentan las temáticas de las quejas estimadas. En ella se destacan con fondo azul pálido las que se repiten al menos tres años.

Como se puede apreciar, la temática de las quejas estimadas varía enormemente en todos los colectivos de un año a otro. No obstante, hay varias que tienden a repetirse: las de “Evaluación del alumnado” y “Precios públicos” en el colectivo de estudiantes, las de “Asignación de docencia”, “Condiciones laborales” y “Plazas/Bolsas de sustitución” en el PDI, y la de “Acceso a estudios” en “Otros”, si bien este año no hay ninguna queja en estas dos últimas categorías. Este es un dato positivo, del cual nos congratulamos. En el PAS, destacan las “Condiciones laborales”, con frecuencias más altas que en el PDI.

Por otra parte, hay un problema que se repite todos los años y sobre el cual hemos llamado la atención en Memorias precedentes: la *falta de respuesta en plazo*. A este respecto, obsérvese que, del total de 119 quejas estimadas en estos cinco años, 32 –¡nada menos que el 26,9%!– lo fueron por este motivo. Ciertamente, en 2016 se observa una mejora respecto al año anterior: hemos pasado de 11 a 6 quejas estimadas sobre esta cuestión. Sin embargo, las 6 de este año, que además provienen de los tres colectivos que conforman la comunidad universitaria, muestran que, en algunos sectores, esta forma de actuación, claramente reprochable, sigue sin corregirse.

Tabla 8. Temáticas de las quejas estimadas

	2012	2013	2014	2015	2016	Total
Acceso a estudios	4 (1)	-	-	-	-	4 (1)
Atención a presos/as	-	-	-	-	1 (1)	1 (1)
Atención al público	-	2	-	-	-	2
Becas	-	1 (1)	-	1 (1)	-	2 (2)
Conflicto con compañeros/as	-	-	-	-	2	2
Convalidaciones y reconocimiento de créditos	-	2 (1)	-	-	-	2 (1)
Derecho a la intimidad	-	1	-	-	-	1
Evaluación del alumnado	1	2	-	1	3	7
Evaluación por compensación	3	-	-	-	1 (1)	4 (1)
Forma de aplicación de la normativa	-	2	-	-	-	2
Gestión de la docencia	-	-	1	-	-	1
Incumplimiento de normativa	-	-	1	-	-	1
Movilidad	-	-	-	1	-	1
Prácticas externas	-	-	1	-	-	1
Precios públicos	1	1	-	1	1	4
Tesis Doctoral	-	-	1	-	-	1
Títulos y Certificaciones	-	-	1 (1)	-	-	1 (1)
Trabajo Fin de Grado/Máster	-	-	-	1	-	1
Varios	1	-	-	-	-	1
Total Alumnado	10 (1)	11 (2)	5 (1)	5 (1)	8 (2)	39 (7)
Acoso/Conductas de acoso	-	1	-	-	-	1
Asignación de docencia	2	-	1	1 (1)	2 (2)	6 (3)
Atención en euskara	-	-	-	-	1	1
Becas	-	-	-	1 (1)	-	1 (1)
Burocracia	-	-	-	-	2	2
Complementos adicionales	-	2	-	-	-	2
Comportamiento alumnado	1	-	-	-	-	1
Comportamiento Dirección de Centro	-	-	1	-	-	1
Comportamiento Director/a de Departamento	-	-	1	-	-	1
Compras	-	-	-	1	-	1
Condiciones laborales	2	-	-	1	1	4
Conflicto con compañeros/as	-	3	-	-	-	3
Ética científica (profesorado)	-	-	1 (1)	-	-	1 (1)
Evaluación de méritos	-	-	-	-	1 (1)	1 (1)
Evaluación del alumnado	-	1 (1)	-	-	-	1 (1)
Forma de aplicación de la normativa	-	1	1	-	-	2
Jubilación	1	-	-	-	-	1
PDA/Reconocimiento de créditos	2 (1)	-	-	-	-	2 (1)
Plan de Perfeccionamiento del Profesorado	-	-	1	-	-	1
Plazas/Bolsas de sustitución	-	2 (1)	3 (1)	2 (1)	-	7 (3)
Precios públicos	1	-	-	-	-	1
Retribuciones PIF	-	-	1	-	-	1
Total PDI	9 (1)	10 (2)	10 (2)	6 (3)	7 (3)	42 (11)
Comportamiento profesorado	-	-	-	-	1	1
Comportamiento Rectorado	-	1 (1)	-	-	-	1 (1)
Comportamiento superior/a jerárquico/a	-	-	1	-	-	1
Condiciones laborales	3	1	-	2 (1)	1 (1)	7 (2)
Derecho de acceso a información	1	-	1	2 (2)	-	4 (2)
Evaluación de méritos	1	-	-	1 (1)	-	2 (1)
Incumplimiento de normativa	-	1	-	-	-	1
Jubilación	-	-	-	1 (1)	-	1 (1)
Plazas/Concurso de Traslados	2	-	1 (1)	-	-	3 (1)
Total PAS	7 (0)	3 (1)	3 (1)	6 (5)	2 (1)	21 (8)
Acoso/Conductas de acoso	-	-	-	1 (1)	-	1 (1)
Acceso a estudios	-	2	2	1	-	5
Becas	1(1)	-	-	-	-	1 (1)
Contratación	-	1	-	-	-	1
Evaluación de méritos	1	-	-	-	-	1
Plazas/Bolsas de sustitución	6 (2)	-	1 (1)	-	-	7 (3)
Varios	-	-	-	1 (1)	-	1 (1)
Total Otros	8 (3)	3	3 (1)	3 (2)	-	17 (6)
TOTAL	34 (5)	27 (5)	21 (5)	20 (11)	17 (6)	119 (32)

1.9.2. Colectivos e instancias a quienes se referían las quejas estimadas

A continuación, en la Tabla 9, se presentan las instancias y colectivos hacia quienes iban dirigidas las quejas estimadas (al igual que en la anterior, se destacan las que aparecen tres o más años).

Tabla 9. Colectivos e instancias a quienes se referían las quejas estimadas

Colectivos e instancias	2012	2013	2014	2015	2016
Acceso	-	-	2	1	-
Decanato F. Actividad Física y el Deporte	-	-	-	1	-
Decanato F. Ciencias Sociales y de la Comunicación	-	1	-	-	-
Decanato F. Derecho	-	-	-	1	-
Decanato F. Farmacia	-	1	-	-	-
Decanato F. Medicina y Odontología	-	1	1	-	-
Decanato F. Psicología	1	-	-	-	-
Dirección E.T.S. Arquitectura	-	1	-	-	-
Dirección E.T.S. Ingeniería de Bilbao	1	-	-	-	-
Dirección E.U. Magisterio de Bilbao	-	-	-	1	-
Dirección Máster de Artes y Ciencias del Espectáculo	-	-	-	1	-
Dirección Máster de Ingeniería Marina	-	-	-	1	-
Dirección Máster de Formación Prof. Secundaria	1	-	-	-	1
Dirección Prácticas Externas	-	-	1	-	-
Directores/as de Departamento	2	-	4	-	1
Escuela de Máster y Doctorado	-	1	1	-	1
Estudiantes	1	1	-	-	2
Gerencia	8	1	-	-	1
Jefatura de servicio	-	-	1	-	-
Personas del PDI	-	5	1	-	3
Rectorado	4	3	1	1	1
Sección de Compras	-	-	-	1	-
Secretaría E.T.S. Ingeniería de Bilbao	-	1	-	-	-
Secretaría F. Ciencia y Tecnología	-	1	-	-	-
Secretaría F. Psicología	-	1	-	-	-
Secretaría General	1	1	1	3	-
Servicio Editorial	-	-	-	-	1
Tribunal de compensación	-	-	-	-	1
Vicegerencia de Personal	-	1	1	3	-
Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación	6	3	1	-	-
Vicerrectorado de Euskara y Plurilingüismo	1	-	-	-	-
Vicerrectorado de Investigación	2	1	1	2	1
Vicerrectorado de Personal Docente e Investigador	6	3	5	3	3
Vicerrectorado de Posgrado y Rel. Internacionales	-	-	-	1	1
Total	34	27	21	20	17

1.10. Respuesta obtenida

La respuesta obtenida de las personas u órganos a los que nos hemos dirigido a fin de dar solución a las quejas ha sido altamente positiva: en 15 de las 17 quejas estimadas, las personas o instancias a las que nos hemos dirigido han atendido de forma adecuada y razonable los planteamientos y recomendaciones de la oficina. No hemos recibido ninguna respuesta que pueda considerarse negativa (Véase Tabla 10).

Tabla 10. Respuesta obtenida desde las distintas instancias afectadas

Respuesta	2012	2013	2014	2015	2016	Total
Positiva	27	22	15	18	15	97
Parcialmente positiva	3	2	3	2	2	12
Negativa	4	3	3	0	0	10
Total	34	27	21	20	17	119

1.11. Colaboración de los Servicios y responsables implicados

Hemos contado con la colaboración diligente de todas las personas y Servicios a los que nos hemos dirigido para tratar de responder adecuadamente a una queja o a una consulta, salvo alguna pequeña excepción.

Vaya aquí nuestro más sincero agradecimiento a todas las personas que nos han ayudado a llevar a buen término nuestro trabajo: personal de Secretarías de Centros y Departamentos, Decanos/as y Directores/as de Centro, Directores/as de Departamento, responsables de distintos Servicios, miembros del Equipo Rectoral, estudiantes...

1.12. Conclusiones y recomendaciones

Como se ha visto, el número de casos abordados en la oficina en 2016 ha sido menor que el año anterior. Pero, en realidad, tanto el número de quejas como el de peticiones de mediación han sido muy similares a los del año anterior. Lo que ha bajado, de forma notable, han sido las consultas.

Y lo han hecho sobre todo en el colectivo de estudiantes. La disminución, este año, del número global de asuntos se explicaría, fundamentalmente, por la disminución de consultas de este colectivo. Ello, como se ha señalado, estaría reflejando una progresiva adaptación a los múltiples cambios asociados al Plan Bolonia. De forma congruente con esta interpretación, en el colectivo de estudiantes, los problemas relacionados con “Convalidaciones y reconocimientos de créditos” y con la “Forma de aplicación de la normativa”, temáticas ambas muy ligadas a la transición al modelo de Bolonia, han disminuido sensiblemente en los tres últimos años.

Entre las temáticas planteadas por el alumnado, hay una categoría que sobresale sobremedida este y todos los años: la relativa a su evaluación. En torno a este tema se suscitan quejas de lo más diversas, pero hay una que merece especial atención, y es la relativa a la revisión de notas. A este respecto, debería ponerse especial cuidado en dos aspectos recogidos en la “Normativa de gestión para las enseñanzas de grado y de primer y segundo ciclo”: por un lado, la no presencia, en la comisión de reclamación del Departamento (o del Centro, si al final el o la estudiante acudiera a esta), de profesores o profesoras que hayan intervenido en la calificación objeto de reclamación y, por otro, la adecuada motivación de la resolución.

En el PDI, un dato a destacar, muy positivo, es que en 2016 los problemas de “Conflicto con compañeros/as” han descendido con respecto a 2015, año en que disminuyó notablemente el número de asuntos de esta temática en relación con los precedentes. Esto no significa que los conflictos dentro del colectivo PDI hayan desaparecido. Desgraciadamente, son demasiados los elementos objetivos de la organización y el funcionamiento universitario que juegan en contra de ello. No obstante, al menos parece que muchos de los conflictos con los que nos encontramos al inicio de nuestro trabajo si no han desaparecido, al menos se han moderado.

Por otra parte, merece destacarse que, entre las temáticas de las quejas estimadas en el PDI, este año aparece una categoría no presente en años anteriores: la “Burocracia”. Si bien la crítica sobre la excesiva carga burocrática está en boca de todos y todas –especialmente en el colectivo PDI– desde hace años, nunca se había planteado en nuestra oficina de forma explícita. Este año no sólo se han presentado dos quejas al respecto, sino que ambas han sido estimadas. Cabe añadir que nuestra intervención en ellas ha encontrado buena acogida en las instancias correspondientes. Sólo falta esperar que ello dé paso a una decisión seria y firme de aligerar dicha carga, y que esta no se haga esperar demasiado. Sería una pena que el profesorado, y todo el personal universitario, acabásemos habituándonos y resignándonos a uno de los males más evidentes de la universidad actual en nuestro contexto, que no hace más que generar hastío, minar la motivación y asfixiar la creatividad.

Otro tema que merece destacarse es el alto número de asuntos relativos a las “Condiciones laborales”, tanto en el PDI como en el PAS, si bien, por diversas razones (por ser un tema en el que estaban trabajando intensamente los sindicatos, por no haber agotado el procedimiento ordinario...), sólo fueron estimadas dos de las quejas planteadas a este respecto. Estos años han sido muy duros para las trabajadoras y los trabajadores de la universidad. Baste considerar la imposición por parte del Gobierno central, en 2013, de una tasa de reposición del 10%, incrementada en 2015 hasta el 50%, pero todavía insuficiente para responder a la demanda de plazas que se ha ido acumulando durante estos años, la congelación de los sueldos del PAS y el PDI, la disminución de la financiación a proyectos de investigación... Pese a que en ocasiones, en particular en los colectivos en situación más precaria, haya podido cundir el desánimo, en general se ha aguantado y se ha sostenido el trabajo –un trabajo que al mismo tiempo exigía la adaptación a muchos cambios y al que se añadía la, ya señalada, cada vez mayor carga burocrática– lo mejor que se ha podido. Pero, al igual que en otros sectores públicos como la sanidad o la enseñanza de otros niveles, este esfuerzo no puede sostenerse indefinidamente si al mismo tiempo no se tienen en cuenta las condiciones y necesidades de quienes han de mantenerlo. Así pues, esperamos que el Rectorado, que con toda seguridad es consciente de lo que aquí estamos planteando, luche estos próximos años, en todos los frentes, por mejorar los presupuestos y las condiciones de desarrollo de la investigación, la docencia y la gestión en la UPV/EHU.

Por último, no podemos cerrar estas conclusiones sin mencionar el problema de la falta de respuesta en plazo por parte de distintas autoridades e instancias, un asunto al que nos venimos refiriendo año tras año y que, todavía hoy, sigue planteándose. Ciertamente, en 2016 se observa una mejora respecto al año anterior. Sin embargo, los datos ponen de manifiesto que la mala práctica de no responder a los requerimientos de las y los miembros de la comunidad universitaria sigue sin corregirse. Este es un tema clave en la calidad democrática de una institución y en el clima de cualquier organización, sobre el cual ya nos extendimos en nuestra Memoria del año pasado; por tanto, no insistiremos en él. Simplemente recordaremos que, como allí decíamos, *responder no es una opción, es una obligación*.

2. Otras actividades de la Aldezle

Como en años anteriores, en 2016 la prioridad de la defensoría en todo momento ha sido atender lo mejor posible las quejas, consultas y peticiones de mediación que se han ido presentando a la oficina. No obstante, a lo largo de este año la defensoría ha desarrollado asimismo otras actividades, que se describen brevemente a continuación.

2.1. Publicidad de la institución Aldezle

Cuando se puso en marcha la figura Aldezle, a finales de 2011, para la mayor parte de la comunidad universitaria dicha figura era totalmente desconocida. Desde el principio fuimos conscientes de la necesidad de darla a conocer de la forma más amplia posible y, ya el primer año, se incluyó publicidad sobre la misma en las carpetas que se entregan al alumnado en el momento de la matriculación. Asimismo, todos los años publicitamos la Memoria anual en el Tablón de Anuncios y enviamos un ejemplar de la misma a la dirección de todos los Centros de la UPV/EHU.

Este año, una vez ya bien consolidada la institución Aldezle, hemos creído conveniente extender más y mejor el conocimiento del servicio. Por ello, recientemente hemos hecho una amplia campaña de publicidad con trípticos informativos y un pequeño video anunciador, que está siendo visualizado en los monitores de todos los Centros.

2.2. Participación en reuniones de Defensores y Defensoras del G9

Los Defensores y Defensoras del G9⁴ se reúnen normalmente dos veces al año. Este año, la primera reunión del grupo, organizada por la Universidad de Extremadura, se realizó en Badajoz los días 28 y 29 de enero. En ella se trataron los siguientes temas:

- 1) “Abstención y recusación del profesorado”.
- 2) “El Defensor Universitario y los protocolos de acoso”.
- 3) “Aprobado por compensación”.
- 4) “Organización y funcionamiento Defensores G9”.

La segunda reunión, organizada por la Universidad de Cantabria, se celebró en Santander los días 27 y 28 de Junio. En ella se abordaron otros cuatro temas:

- 1) “Indisciplina y comportamientos no respetuosos”.
- 2) “Actuación de los Defensores ante actuaciones próximas al delito”.
- 3) “Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias. Encuentro con el presidente de REDDU”.
- 4) “Las enseñanzas semipresenciales y las enseñanzas virtuales en la universidad”.

⁴ El Grupo 9 de Universidades es una asociación formada por nueve universidades públicas de otras tantas autonomías: Cantabria, Castilla La Mancha, Extremadura, Islas Baleares, La Rioja, Navarra, Oviedo, País Vasco y Zaragoza. Es un grupo de trabajo y reflexión muy activo, que funciona muy bien. De hecho, a sus reuniones se suman regularmente Defensoras y Defensores de universidades no pertenecientes al mismo, concretamente, de las universidades de A Coruña, Murcia, Deusto y UNED.

Aunque este año la Aldezele no presentó ninguna de las ponencias, participó en su elaboración respondiendo a las encuestas preparatorias enviadas por los y las responsables de cada una de ellas.

2.3. Participación en Jornada Técnica sobre cambios normativos

Este año, además del habitual Encuentro anual, que suele desarrollarse en septiembre, la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) organizó una Jornada Técnica para el análisis de los últimos cambios normativos relevantes en el trabajo de las defensorías. Dicha jornada se desarrolló en Madrid el día 15 de Abril y en ella intervinieron D. Agustí Cerrillo, Defensor de la Universidad Oberta de Catalunya y Catedrático de Derecho Administrativo, y D. Joaquín Aparicio, Catedrático de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social de la Universidad de Castilla La Mancha, con sendas conferencias:

- “Universidad y cambios normativos: Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público”.
- “Universidad y cambios normativos: los nuevos Reales Decretos Legislativos 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, y 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores”.

2.4. Participación en el XIX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios

El XIX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, impulsado por la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) y organizado por la Universidad de Córdoba, se celebró en esta ciudad los días 19-21 de Octubre de 2016.

En dicho encuentro se desarrollaron tres mesas de trabajo:

- 1) “La contribución de los Defensores a la mejora de la transparencia y el buen gobierno universitario”.
- 2) “Acoso en el ámbito universitario”.
- 3) “Conciliación de vida laboral y familiar en la Universidad”.

Además, D. Carlos M^a Alcover, Profesor Titular de Psicología Social y exdefensor de la Universidad Rey Juan Carlos, y D. Eduardo Gamero, Catedrático de Derecho Administrativo y exdefensor de la Universidad Pablo Olavide, impartieron una conferencia titulada “La mediación en las Defensorías Universitarias: perspectiva jurídica y psicosocial”.

2.5. Participación en foros de la CEDU

Ante problemas novedosos, complejos o que requieren información extra, a menudo se plantean preguntas y debates, vía correo electrónico, entre Defensores y Defensoras de la CEDU. En 2016, nuestra oficina ha hecho aportaciones en torno a los siguientes temas:

- Reglamento disciplinario.
- Contratos de investigación de Formación de Profesorado Universitario (FPU) de la convocatoria 13-14.
- Tratamiento de estudiante transgénero en los listados.
- Figuras autonómicas de profesorado.
- Presencia de Defensores y Defensoras en los Consejos de Gobierno.
- Repositorios para la difusión de las Tesis Doctorales.
- Composición de los Tribunales de Tesis Doctorales.

Asimismo, hemos respondido a todas las encuestas en las que se nos ha pedido información sobre los temas tratados en las reuniones del G9 y la CEDU.

2.6. Participación en la Comisión Ejecutiva de la CEDU

Como se recogía en la Memoria del año pasado, en el *XVIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios*, celebrado en Madrid los días 4-6 de Noviembre de 2015, fui elegida miembro de la Comisión Ejecutiva de la CEDU. En cuanto tal, este año he participado en cinco de las seis reuniones realizadas por la Comisión. En ellas hemos abordado cuestiones relativas al balance económico del Encuentro de 2015, la organización y el cierre económico del Encuentro de 2016, la Web de la CEDU, la *Revista Universidad, Ética y Derechos "Rued@"*, publicada por la asociación, las relaciones con otras redes de Defensores y Defensoras (ENHOE, REDDU, RIDU...), las relaciones institucionales (CRUE, Ministerio...), etc.

2.7. Participación en la Revista Universidad, Ética y Derechos "Rued@"

En la primera de las reuniones de la Comisión Ejecutiva, celebrada el 16 de Diciembre de 2015, fui nombrada miembro de la Comisión de Redacción de la *Revista Universidad, Ética y Derechos "Rued@"*.

En dicha revista, además de como miembro de su Comisión de Redacción, este año he participado con un segundo artículo, elaborado junto con D. F. Manuel Montalbán, Defensor de la Universidad de Málaga:

Etxebarria, I. y Montalbán, F. M. (2017). Derecho de petición, responsabilidad y agilidad en la tramitación de los asuntos en la administración universitaria. *Revista Universidad, Ética y Derechos "Rued@"*, Núm. 1, 138-165.

2.8. Visita a la defensoría de la Universidad de Granada

Tanto las reuniones del G9 como los Encuentros anuales de la CEDU ofrecen un marco idóneo para intercambiar múltiples experiencias y conocimientos prácticos de un trabajo que, en general, y por su propio carácter, se desarrolla de forma bastante aislada.

Este año, con el fin de profundizar en el conocimiento del quehacer de los Defensores y Defensoras de cara a incorporar progresivas mejoras en nuestro trabajo, he aprovechado la estancia en la Universidad de Granada con motivo de un Tribunal de Tesis para visitar y

conocer en directo el funcionamiento de su defensoría. El intercambio de experiencias con D. Antonio Ángel Ruiz Rodríguez, Defensor de dicha universidad, resultó muy fructífero.

2.9. Relaciones con el Ararteko

Tras la reunión mantenida a finales de 2015, hemos colaborado con la oficina del Ararteko en los casos –muy escasos– que planteaban algún tema común. A inicios del curso 2016/17, el Ararteko, D. Manuel Lezertua, nos propuso establecer relaciones regulares entre las dos instituciones.

Dentro de este marco de relaciones, e invitados por el propio Ararteko y D. Juan Luis Ibarra, presidente del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, el día 9 de Diciembre acudimos al acto organizado con ocasión del *Día Internacional de los Derechos Humanos*. En dicho acto, desarrollado en Bilbao, D. Guido Raimondi, Presidente del Tribunal Europeo de Derechos Humanos, impartió una conferencia sobre “La Jurisprudence de la Cour Européenne des Droits de l’Homme en matière de droits sociaux”.

3. Informe económico del año

Como en años anteriores, el presupuesto de 2016 ha sido de 15.000 euros. En la Tabla 11 se presenta un resumen de los gastos realizados y el estado de cuentas a 31 de Diciembre, fecha de cierre del ejercicio económico anual.

Tabla 11. Resumen económico de 2016

Presupuesto inicial	15.000,00 €
Gastos	
Material de oficina, fotocopias...	2.168,82 €
Cuotas socio/a CEDU y ENOHE	275,00 €
Cursos	5.768,30 €
Libros	123,24 €
Publicidad	1.323,45 €
Viajes y dietas	4.254,24 €
Otros gastos diversos	90,32 €
Total Gastos	14.003,37 €
Saldo	996,63 €

4. Un recorrido de cinco años

Quiero comenzar este balance de lo que han sido estos años agradeciendo a las personas que, en 2011, al pensar en un miembro de nuestra comunidad universitaria capaz de concitar el consenso necesario y poner en marcha exitosamente la institución Aldezle, confiaron en mí. Porque me ofrecieron la oportunidad de desarrollar un trabajo sumamente interesante.

Así lo percibí desde un principio. Obviamente, el trabajo que había de emprender era complejo y no estaba exento de riesgos y dificultades. Sin embargo, se trataba de una tarea noble, que sin duda había de resultar satisfactoria. Como se recoge en el art. 2 del Reglamento de Funcionamiento del o de la Aldezle, “El o la Aldezle es la Institución encargada de velar por el respeto de los derechos y libertades de las y los miembros de la Comunidad Universitaria ante las actuaciones de los diferentes órganos y Servicios de la UPV/EHU. También es una instancia mediadora en los conflictos entre sujetos de la Comunidad Universitaria”. Además, según establece el art. 75.1. de los Estatutos, “En el desarrollo de sus funciones, la o el Aldezle procurará siempre buscar la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos”.

A lo largo de estos años, desde la oficina Aldezle hemos ayudado a reparar numerosos errores e injusticias, algunos serios, otros de menor calado, pero todos importantes para las personas que los sufrían. Cuando no lo hemos logrado, al menos hemos escuchado atentamente a las personas que han acudido al servicio, y hemos podido proporcionarles cierto alivio. No puede haber mayor satisfacción.

Asimismo, en otros casos, nuestras apreciaciones y recomendaciones sobre algunos déficits o problemas observados en el funcionamiento universitario, aunque no siempre hayan sido bien acogidas en un principio, han acabado revirtiendo en pequeñas mejoras normativas y del funcionamiento de determinados Servicios. Junto con la ayuda a las personas concretas, el efecto positivo, siquiera modesto, que creemos haber tenido en el funcionamiento de la institución es otro de nuestros mayores motivos de satisfacción.

Nuestras actuaciones más difíciles han sido, sin duda, en los casos de conflicto dentro del profesorado y el PAS. Estos son los problemas que más tiempo y esfuerzo nos han exigido y que más dudas –de todo tipo, también morales– nos han planteado. A menudo, para cuando este tipo de casos llegan a la oficina, tienen ya un largo recorrido y se hallan muy enmarañados, cuando no cronificados. El mero análisis de los mismos para discernir causas y efectos, razones de los distintos comportamientos y actuaciones, niveles de responsabilidad, etc., es sumamente complejo; no digamos, ya, su resolución. En estos casos, en más de una ocasión hemos tenido que pedir la colaboración de miembros de la Comisión Asesora o incluso de personas expertas en conflictos para intentar extraer unas conclusiones mínimamente claras y, a partir de ahí, diseñar unas líneas de actuación que, aunque no ofrecieran una solución completa al problema, al menos sirvieran para desatascarlo y atemperarlo. En este tipo de casos, nuestra satisfacción nunca es completa. Siempre queda la duda de si no nos habremos equivocado en algo. No obstante, con todos los riesgos que conllevan estas intervenciones, creemos que es mejor intentar buscar salidas a este tipo de problemas que dejar que se perpetúen.

En nuestras actuaciones, siempre hemos tratado de ser independientes e imparciales, no sólo porque así lo determinan los Estatutos de nuestra universidad (art. 74.1.: “La Institución del Aldezle es independiente e imparcial”), sino porque no podría ser de otro modo en una institución que trata de velar por la justicia y los derechos de las personas. Ello no siempre ha sido fácil, pero creemos que lo hemos logrado.

Asimismo, en todo momento hemos procurado mantener nuestro compromiso con los principios que, desde nuestros inicios, consideramos que debían guiar nuestro trabajo: disponibilidad, valor y prudencia. Queríamos eliminar al máximo la burocracia, ser fácilmente accesibles, ágiles y, sobre todo, mostrar en todo momento nuestra disposición a la ayuda, por arduo, difícil o feo que fuera el tema que se nos planteara. Creemos que esto, en gran medida, lo hemos conseguido. Igualmente, sabíamos que necesitaríamos valor, firmeza, determinación, porque en más de una ocasión habríamos de ser portadores de malas noticias ante la Administración, o nos encontraríamos ante conflictos con víctimas y responsables, conflictos en los cuales la equidistancia no sería posible, pues, como señala el profesor Rojo⁵, Defensor de la Universidad de Vigo, las y los Defensores Universitarios, antes que mediadores, somos defensores y defensoras de los derechos e intereses legítimos de las personas. En este punto, en general, al menos desde nuestra perspectiva, creemos no haber fallado. Por último, sabíamos que necesitaríamos al mismo tiempo mucha prudencia, porque tendríamos que adentrarnos en territorios a menudo complejos, donde la verdad y la razón moral no siempre estarían claras, y porque, en cualquier caso, nuestras actuaciones deberían siempre encaminarse a resolver los conflictos, nunca a aumentarlos. Esto último o, para ser más precisos, el adecuado equilibrio entre firmeza y prudencia, a menudo es difícil, y probablemente no siempre lo hayamos logrado. En cualquier caso, hemos tratado de que dicho equilibrio guiara todas nuestras actuaciones.

En total, a lo largo de estos años, hemos atendido a 578 personas, provenientes de todos los colectivos, Campus y Centros de nuestra universidad, que nos han planteado quejas, consultas y problemas de todo tipo, hasta un total de 654. En general, estoy satisfecha con el trabajo realizado, aunque seguramente no siempre hayamos acertado. Pido aquí disculpas tanto a las personas que no hayan encontrado nuestra actuación todo lo positiva que esperaban como a las que, con nuestro proceder, se hayan podido sentir ofendidas.

Sin embargo, también soy consciente de que algunas personas se han podido molestar con nuestro trabajo no porque hayamos actuado de forma inapropiada, sino precisamente por haber actuado como debíamos, aunque en contra de sus intereses. No resulta una experiencia grata, pero siempre supe que este tipo de reacciones constituían una parte intrínseca de la responsabilidad que asumía, y la acepto sin queja.

Más allá del trabajo en el seno de nuestra universidad, la responsabilidad como Aldezele ha conllevado otras actividades de interés. En los numerosos debates realizados a lo largo de estos años en las reuniones de Defensoras y Defensores del G9, en los encuentros anuales y las jornadas técnicas de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), en encuentros europeos, hemos podido reflexionar sobre aspectos fundamentales de la universidad y su evolución en los últimos años: los resultados frustrantes, en muchos aspectos, del Plan Bolonia; los efectos de los recortes presupuestarios en el acceso a los estudios universitarios, así como en la investigación y en la estabilidad, promoción y satisfacción laboral del profesorado y el PAS; el aumento exponencial de la burocracia y la tendencia creciente a normativizar la vida universitaria en todos sus ámbitos y vertientes; la progresiva tecnificación de los procesos de decisión; la percepción, cada vez mayor, de pérdida de poder de decisión y autonomía en las y los miembros de la comunidad universitaria; la parvedad de reflexión y pensamiento crítico dentro del mundo académico...

⁵ “Una aproximación a la institución del Defensor Universitario: el caso español”, www.cedu.es/images/otros_documentos/.../Rojo_2012_10_17.pdf

En este marco de relaciones, he tratado no sólo de realizar aportaciones teóricas con diversas ponencias y publicaciones (concretamente, seis ponencias y dos artículos). Como ya he señalado, desde hace un año soy miembro de la Comisión Ejecutiva de la CEDU y de la Comisión de Redacción de la *Revista Universidad, Ética y Derechos "Rued@"*, y desde ambas he participado muy activamente en el impulso y organización de debates y reflexiones sobre el estado actual de la universidad.

Al margen de la valoración que pueda hacerse del trabajo de estos años, es indudable que la figura de la o el Aldezele puede realizar una contribución de gran valor al funcionamiento de nuestra universidad. Porque la institución Aldezele no sólo es básica, como se ha señalado, para velar por los derechos de la comunidad universitaria. Además, puede ayudar a la propia Administración a afrontar ciertos problemas, como los conflictos dentro de determinados colectivos, que exigen mucho tiempo y dedicación y a los cuales las autoridades a menudo no pueden prestar la atención requerida. Asimismo, puede poner de relieve fallos, lagunas e insuficiencias del sistema y favorecer mejoras normativas y del funcionamiento universitario en general. Por último, puede contribuir a impulsar una reflexión global sobre los cambios que se están produciendo en la universidad en los últimos años, una reflexión importante, necesaria, que las múltiples tareas y exigencias cotidianas a menudo nos impiden emprender.

En la actualidad la institución Aldezele puede considerarse plenamente consolidada. Queda, para los próximos años, explotar todas estas potencialidades, fortalecerla y obtener para ella la confianza y el aprecio cada vez mayor de la comunidad universitaria. En todo caso, el servicio realizado estos cinco años ha merecido la pena.

Act well your part, there all the honour lies.

Alexander Pope (1688-1744), *Essay on Man*, IV, 194

ANEXO I: Listado de asuntos atendidos en 2016

Claves

Colectivo	Tipo de asunto
AL: Alumnado	Q: Queja
PDI: Personal Docente e Investigador	C: Consulta
PAS: Personal de Administración y Servicios	M: Mediación
Otros: Personas ajenas a la UPV/EHU	

Nº	Colectivo	Tipo de asunto	Tema
538	PDI	Q	No consideración de docencia como Tutor/a de la UNED en el cálculo de quinquenios.
539	PDI	C	Procedimiento para anulación de encargo docente por jubilación anticipada.
540	AL	C	Derecho del alumnado a evaluación mediante examen final.
541	AL	Q	Trato inadecuado por parte de profesor/a y falta de información sobre evaluación de la asignatura que imparte.
542	AL	C	Legalidad de que se exijan 30% de créditos cursados en euskara, cuando se está matriculado/a en castellano.
543	PDI	C	Posibilidad de rastrear el mensaje de un/a estudiante en el correo de un/a profesor/a.
544	PAS	C	Problemas con superior/a jerárquico/a y compañero/a.
545	PDI	C	Posibilidad de recurrir contra denegación de ayuda al aprendizaje de euskara.
546	AL	Q	Desacuerdo con la calificación de una parte de la asignatura que supuestamente no estaba sujeta a evaluación.
547	Otros	C	Denegación de ayuda para la contratación de Doctores recientes por motivo no recogido en la convocatoria.
548	AL	C	Trato inadecuado por parte de profesor/a y desacuerdo con la forma de evaluación.

549	PAS	M	Maltrato por parte de Director/a de Servicio.
550	PDI	C	No petición de alegaciones a PDI ante críticas de algunos/as estudiantes.
551	PDI	C	Desacuerdo con denegación de quinquenios.
552	PDI	C	Cómo actuar en caso de acoso entre estudiantes.
553	PDI	C	Estudiante que genera problemas con el profesorado y con otras y otros estudiantes.
554	PDI	C	Persona del Departamento que en general tiene problemas con todo el Departamento pero que especialmente incordia a quien hace la consulta.
555	PDI	M	Problemas con superior/a jerárquico/a.
556	AL	C	Desacuerdo con examen de prácticas por no concretar previamente el día de la prueba.
557	AL	Q	Cobro indebido de tasas por parte de la UPV/EHU.
558	AL	C	Denegación de solicitud de ampliación de matrícula.
559	AL	Q	No respuesta a recurso sobre posibilidad de realizar el Trabajo Fin de Grado (TFG) en prisión.
560	AL	C	Trato inadecuado por parte de Director/a de Tesis.
561	AL	Q	Problemas con compañeros/as de clase.
562	AL	Q	No reconocimiento de créditos por clases de inglés fuera del Centro.
563	AL	C	Tardanza de respuesta a alegaciones ante denegación de solicitud de contratación para Formación de Personal Investigador.
564	PDI	Q	Excesiva burocracia y falta de amabilidad en requerimientos de la Administración universitaria.
565	PAS	C	Imposibilidad de elegir tipo de jornada.
566	Otros	C	Denegación de ayuda para la contratación de Doctores recientes por motivo no recogido en la convocatoria.
567	PDI	C	Posibles problemas por composición de un Tribunal.
568	PAS	Q	Condiciones ambientales del puesto de trabajo.

569	AL	C	No convocatoria de elecciones a Consejo de Estudiantes por parte del Centro.
570	AL	C	Cambios continuos en traductor/a de lengua de signos y asignación de persona menos competente.
571	AL	Q	Exigencia de realización de créditos en euskara habiéndose matriculado en castellano.
572	PAS	Q	No respuesta a solicitud en 6 meses.
573	PDI	C	Posibilidad de exigir un trabajo en Convocatoria Extraordinaria.
574	PDI	M	Conflicto prolongado con compañeros/as derivado de asignación de docencia.
575	PAS	M	Comportamiento inapropiado de su compañero/a y falta de respuesta del/la superior/a jerárquico/a.
576	PDI	Q	Comunicación en inglés (con letra grande) y en castellano (con letra pequeña), pero no en euskara.
577	PAS	Q	No oferta de Cursos de Formación para PAS en euskara.
578	AL	C	Falta de respeto en redes sociales por parte de un/a estudiante hacia sus compañeros/as de grupo.
579	AL	C	Respuesta negativa de Tribunal de Compensación.
580	PDI	Q	Incongruencias en la Convocatoria de Ayudas a la Investigación de la UPV/EHU y respuestas confusas a las dudas.
581	PDI	Q	Argumentos inadecuados para rechazar propuesta de cambio horario de impartición de docencia.
582	PDI	Q	Profesor/a que no acepta el reparto de docencia realizado por el Departamento.
583	PDI	C	Qué hacer frente a calumnias e injurias de estudiante ante forma de evaluación.
584	AL	C	Qué hacer ante pérdida de convocatoria por no haberse dado de alta en un grupo y no haber recibido la información correspondiente.
585	PDI	C	Varias dudas sobre dirección de TFGs.
586	AL	Q	Disconformidad con el proceso de adjudicación de destino para realizar el Practicum.

587	PDI	C	Preguntas sobre evaluación del alumnado.
588	AL	C	Dudas sobre evaluación por compensación en una asignatura.
589	AL	Q	Problemas en la presentación del TFG.
590	PDI	C	Cómo actuar ante posible revocación de su plaza, tras haber abandonado otra anterior por la adjudicación de esta.
591	Otros	C	Imposibilidad de matriculación de últimas asignaturas en Título ya extinguido.
592	AL	C	Preguntas sobre modo peculiar de matrícula y cobro en una asignatura concreta de un Centro.
593	AL	C	Nota injusta por supuesta manía personal.
594	AL	Q	Mala atención en un Máster.
595	PDI	Q	Aspectos disfuncionales en la evaluación ética de proyectos de investigación.
596	Otros	Q	Requisitos de la convocatoria de plazas de Ayudantes.
597	AL	Q	Método de evaluación inadecuado.
598	AL	Q	Problemas en la evaluación de dos asignaturas.
599	AL	C	Problemas para matricularse en un Programa de Doctorado.
600	AL	Q	No corrección de error en calificaciones.
601	AL	Q	Imposibilidad de matricularse en Practicum por interpretación indebida de normativa.
602	AL	C	Información errónea de Secretaria referente a orden de prioridad para la automatrícula.
603	PDI	Q	No respuesta a varios escritos dirigidos a diversas autoridades académicas.
604	AL	C	Problemas con Directores/as de Tesis.
605	AL	C	Amparo ante desestimación no motivada por parte del Centro de matricular el Practicum, a pesar de cumplir los requisitos publicados por el propio Centro.
606	AL	Q	Cupo insuficiente en Máster profesional.
607	PAS	Q	Restricciones de <i>Kutxa</i> en los horarios de atención para el pago de las tasas y precios públicos de la UPV/EHU.

608	AL	Q	Petición, en un Servicio, de repetición de la solicitud en castellano por no entenderle la realizada en euskara.
609	Otros	Q	Imposibilidad de convalidación del TFG de Arquitectura con la experiencia laboral.
610	AL	C	Alternativas para cumplir con un requisito que el Centro impone para poder solicitar el título de Grado.
611	AL	C	Posibilidad de cambiar de carrera nada más iniciar el primer curso.
612	Otros	C	Problemas para matricular en Máster de investigación.
613	PDI	C	Dejación de responsabilidades de Director/a de Departamento.
614	PDI	C	Por qué no puede acceder a la Formación Docente del Profesorado Universitario (FOPU) el PDI en formación.
615	AL	C	Derecho del alumnado a exigir descanso entre clases.
616	Otros	C	Documentación necesaria para homologación de título de Grado de la UPV/EHU en otro país.
617	PDI	C	Duda sobre aplicación de reducción de docencia.
618	PAS	Q	Imposibilidad de disfrute del turno de Navidad al coger el alta tras baja de maternidad.
619	PAS	Q	Falta de respeto hacia un Servicio ante requerimiento planteado correctamente.
620	PDI	C	Consecuencias de la firma de un contrato cuya adjudicación está recurrida.
621	PDI	C	Problemas para convalidar un título extranjero.
622	PDI	C	Problemas, por el tipo de contrato, para el cobro de Complementos retributivos reconocidos.
623	PDI	C	Cómo actuar ante situación de <i>bullying</i> .
624	PAS	C	Posibilidad de permiso retribuido para acompañar a familiar a una intervención quirúrgica.
625	AL	Q	Denegación de evaluación final por supuesta solicitud fuera de plazo.
626	AL	M	Problemas con compañeros/as de clase.

627	PDI	Q	Traslado de escrito de opinión de un grupo de profesores/as por vía oficial.
628	AL	Q	Agresiones por parte de compañeros/as de clase.
629	AL	Q	Comportamiento inapropiado de Director/a de Centro con un/a estudiante.
630	PDI	Q	No respuesta a petición de Acta de reunión y procedimiento inadecuado para eliminación de asignatura.
631	AL	C	Cómo solicitar la devolución de precios públicos tras anulación de matrícula.
632	AL	C	Cómo reclamar el reconocimiento de créditos en las asignaturas con prácticas en centro de trabajo.
633	PAS	C	Documentación que se le requiere para justificar el uso de horas sindicales.
634	AL	Q	Problemas con compañeros/as y Director/a de Centro.
635	AL	Q	Quejas varias sobre comportamiento de compañero/a.
636	AL	Q	No respuesta en plazo a reclamación ante Tribunal de Compensación Central.
637	AL	Q	Problemas para matrícula en Programa de Doctorado.
638	AL	Q	Problemas con el transporte de Bidasoaldea.
639	AL	C	Normativa sobre conciliación laboral en las prácticas externas del Grado.
640	AL	C	Derecho del alumnado a negarse a la grabación de un examen oral.
641	Otros	Q	Petición de amparo para revisar sanción impuesta a un/a estudiante.
642	PDI	Q	Situación laboral del Profesorado Asociado.
643	PDI	Q	Discriminación del PDI Vinculado en el Plan de Dedicación Académica.
644	PAS	C	Cómo actuar ante falta de respeto de superiores/as tras una petición legítima.
645	PDI	C	Situación del PDI temporal en la UPV/EHU.

646	PDI	C	Duda sobre obligación de realizar una reunión con estudiantes que no tuvo lugar por huelga del alumnado.
647	AL	C	Derecho a aplazamiento de examen por nacimiento de hijo/a.
648	PDI	Q	Necesidad de VºBº de Director/a de Departamento para aprobación de modificación de la Guía Docente de un Máster.
649	PDI	C	Tutorías que se deben grabar en GAUR.
650	AL	Q	Actuación de un Departamento en relación con la evaluación de una asignatura y trato irrespetuoso hacia un/a estudiante.
651	PDI	C	Desacuerdo con la evaluación de los quinquenios del Personal Investigador Doctor.
652	PAS	C	Cómo actuar ante posible apertura de expediente a estudiante.
653	AL	M	Mediación ante conflicto con Dirección de Centro.
654	PDI	C	Criterios en la asignación de TFGs.
