

eman ta zabal zazu



Universidad  
del País Vasco

Euskal Herriko  
Unibertsitatea

## **MEMORIA ANUAL DE LA ALDEZLE**

**15 de Diciembre de 2013 - 14 de Diciembre de 2014**

**Itziar Etxebarria Bilbao**

**aldezlea**

## ÍNDICE

<b>Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>1.- Asuntos tratados a lo largo de 2014.....</b>	<b>3</b>
Número de personas y asuntos atendidos en la oficina.....	3
Género de las personas que han acudido a la oficina.....	4
Idioma en el que las personas se han dirigido a la oficina.....	5
Asuntos por colectivo: alumnado, PDI, PAS y “Otros” .....	5
Asuntos por Campus.....	7
Asuntos por Centros y Servicios.....	8
Naturaleza de los asuntos.....	10
Temática de los asuntos.....	12
Intervención de la oficina.....	16
Colaboración de los servicios y responsables implicados.....	19
Respuesta obtenida.....	19
Conclusión.....	20
<b>2.- Otras actuaciones.....</b>	<b>20</b>
Organización del X Encuentro de Defensoras y Defensores del G9.....	20
Participación en otros encuentros de las defensorías universitarias españolas.....	21
Participación en encuentros de otros órganos de defensa de derechos ante la Administración...	21
<b>3.- Informe económico.....</b>	<b>21</b>
<b>4.- Reflexiones al cabo de tres años.....</b>	<b>22</b>
<b>ANEXO: Listado de asuntos atendidos.....</b>	<b>25</b>

## Introducción

Han pasado ya más de tres años desde que este Claustro me eligiera Aldezle el 15 de diciembre de 2011. Durante estos años al frente de la defensoría universitaria, he tenido ocasión de observar muy de cerca el funcionamiento interno de nuestra universidad. En esta Memoria, además de presentar la actividad anual de la defensoría, me gustaría trasladar al Claustro algunas reflexiones basadas en mi experiencia durante este tiempo.

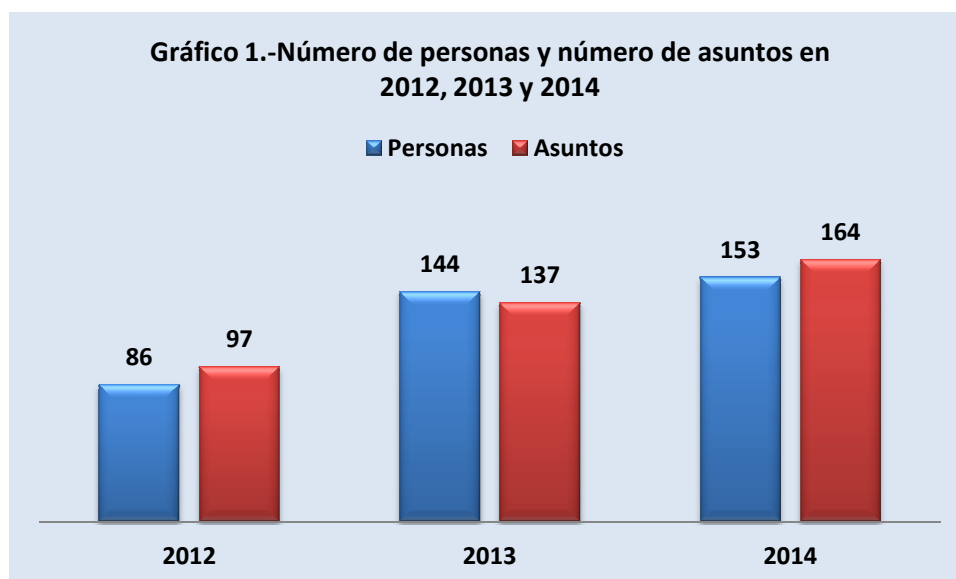
Comenzaré describiendo los asuntos atendidos desde la oficina a lo largo de 2014, poniéndolos en relación con los de los años anteriores. A continuación, describiré otras actuaciones de esta oficina a lo largo de 2014 y presentaré el informe económico anual. Finalmente, realizaré algunas reflexiones sobre aspectos del funcionamiento de nuestra universidad a los que considero que deberíamos prestar atención.

### 1.- Asuntos tratados a lo largo de 2014

En este apartado se describen y comentan las características fundamentales de los asuntos abordados por la oficina durante el año 2014. En el **ANEXO** que se incluye al final del texto se presenta un listado de todos los asuntos tratados a lo largo del año.

#### Número de personas y asuntos atendidos en la oficina

A lo largo de 2014 han acudido a la institución Aldezle 153 personas. Como se observa en el Gráfico 1, aunque más moderada, se mantiene la tendencia al aumento en el número de personas que se acercan a la oficina (este año el incremento ha sido del 6,3% con respecto a 2013, frente a un 67,4% de dicho año con respecto a 2012).



Como en años anteriores, varias personas han planteado más de un asunto, al tiempo que algunos temas han sido planteados conjuntamente por varias personas. Así, en total este año se han atendido 164 asuntos. Ello supone un incremento del 19,7% con respecto a 2013, un incremento importante, aunque más moderado que el de dicho año con respecto a 2012, que supuso un 41,2%.

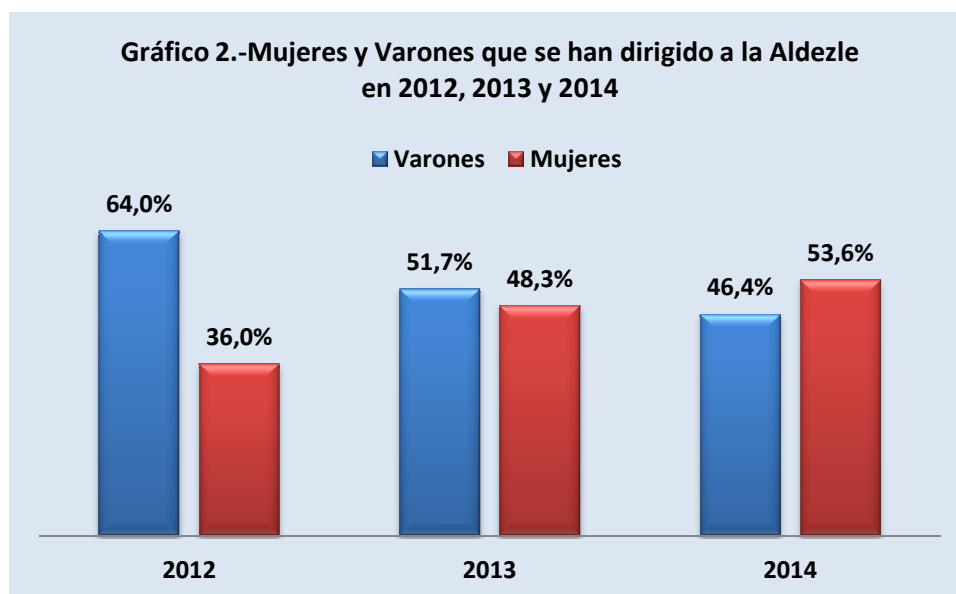
En definitiva, sigue produciéndose un aumento tanto en el número de personas que se acercan a la oficina como, consecuentemente, en el número de asuntos que desde esta se atienden, aunque este aumento es más moderado que el que se produjo en 2013 con respecto a 2012, año de puesta en marcha de la institución.

Nuestra impresión es que este incremento responde a un mayor conocimiento del servicio que desde esta institución se ofrece, y no a un aumento general de la conflictividad y los problemas durante este año. Como se verá más adelante, han aumentado, sobre todo, las consultas, y no tanto las quejas.

En los apartados siguientes tomaremos como base de referencia los 164 asuntos citados. No obstante, merece reseñarse que, además, 12 personas presentaron en la oficina 12 asuntos adicionales. Estas personas no planteaban ninguna consulta, queja o petición de mediación; más bien lo que hacían era relatar una serie de hechos que, bien por razones personales, bien por su relevancia para la universidad, consideraban importante poner en conocimiento de la Aldezle.

### Género de las personas que han acudido a la oficina

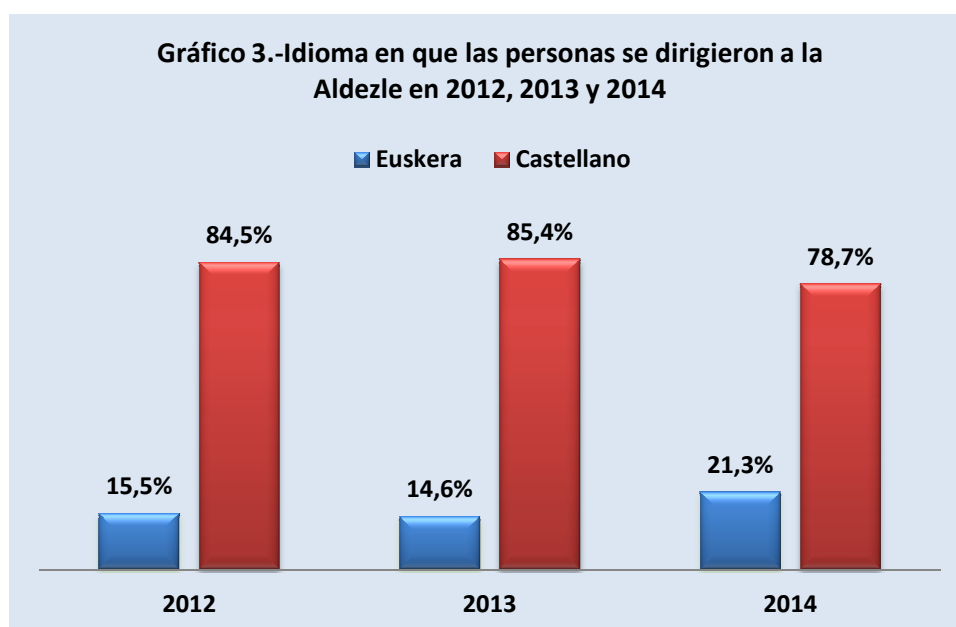
De las 153 personas que han acudido a la defensoría, 82 eran mujeres y 71, varones. En el Gráfico 2 se presentan estos datos en porcentajes, junto con los de 2012 y 2013, a efectos de comparación.



Como se puede apreciar, el primer año los varones constituían una clara mayoría entre quienes acudieron a la oficina. Sin embargo, en los dos últimos años la proporción de mujeres ha ido aumentando claramente, de modo que en la actualidad la proporción entre los sexos se asemeja a la real (la proporción actual de varones y mujeres en nuestra universidad es de 48,1% y 51,9%, respectivamente).

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

De los 164 asuntos citados, inicialmente 35 se plantearon en euskera y 129, en castellano. Como se refleja en el Gráfico 3, en 2014 la utilización del euskera ha aumentado notoriamente, pasando de suponer un 15% como media los dos años anteriores a un 21,3% este último año.

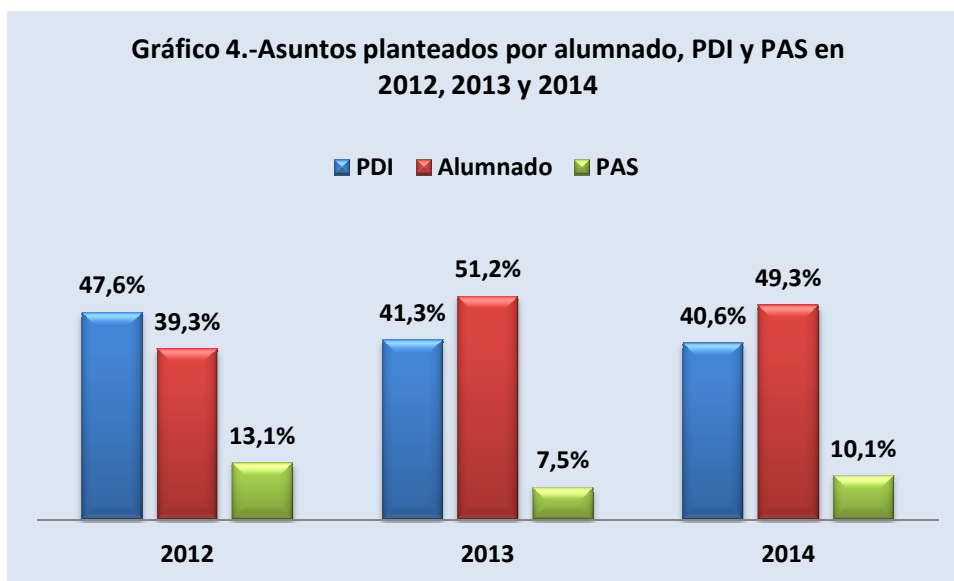


Probablemente dicho aumento esté relacionado, en parte, con el incremento del número de consultas frente al de quejas. En las quejas, que habitualmente se presentan por escrito y acompañadas de documentación sobre las actuaciones previas en diferentes instancias, el uso del castellano es mayor que en las consultas, que a menudo se realizan telefónicamente o a través de entrevistas directas.

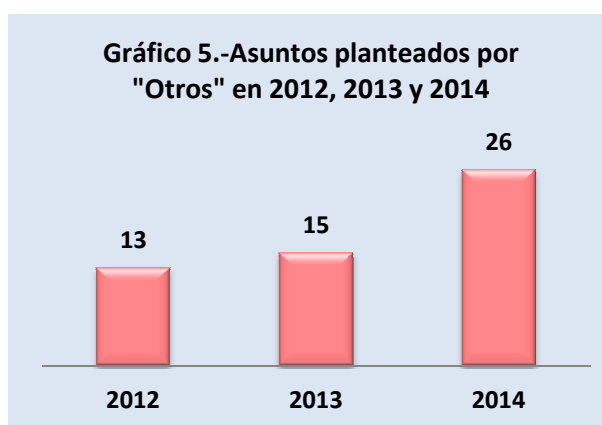
### Asuntos por colectivo: alumnado, PDI, PAS y “Otros”

Por colectivos, en 2014, 68 asuntos provenían del alumnado, 56 del PDI y 14 del PAS (véase Gráfico 4).

Hubo 26 asuntos más que clasificamos en “Otros” y se presentan en un gráfico aparte (Gráfico 5) porque, aunque hacían referencia a problemas de nuestra universidad (acceso, plazas...), fueron planteados por personas ajenas a esta.



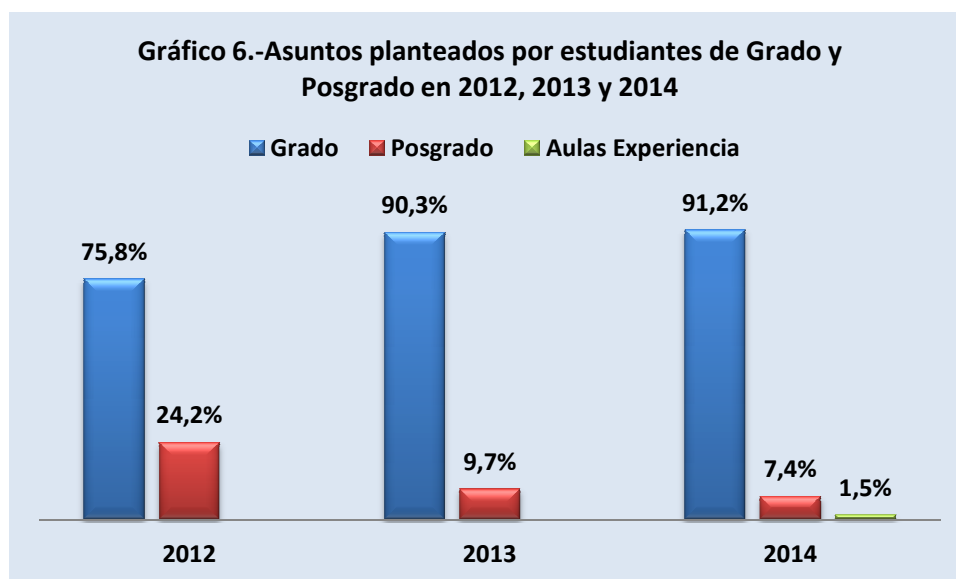
Como se refleja en el Gráfico 4, en 2012 los asuntos planteados por el PAS y el PDI suponían el 13,1% y el 47,6%, respectivamente, del total, cuando en el conjunto de la UPV/EHU estos colectivos sólo suponían el 3,6% y el 10,5%, respectivamente (frente al alumnado, que suponía el 85,9%). En 2013 el porcentaje de asuntos planteados por el PAS y el PDI seguía siendo más alto de lo que en buena lógica correspondería a estos colectivos, pero aumentaron sustancialmente los casos del alumnado. De este modo, el perfil de quienes acudían a la oficina empezó a normalizarse y a acercarse al de la mayoría de las defensorías universitarias del entorno. En 2014, aunque aumentan los asuntos planteados por el PAS, la proporción entre los tres colectivos se asemeja bastante a la de 2013.



Respecto a los asuntos presentados por "Otros", como se refleja en el Gráfico 5, este año se ha dado un aumento importante del número de personas ajenas a la UPV/EHU que han acudido a la institución Aldezle. Ello parece indicar que el servicio que esta institución ofrece es cada vez más conocido también fuera de la universidad.

En este punto, merece señalarse que, a lo largo de estos tres años, los asuntos planteados por personas ajenas a la UPV/EHU han supuesto entre un 11% y un 15,9% por ciento del total de asuntos atendidos por la oficina a lo largo del año, lo que constituye una proporción nada desdeñable.

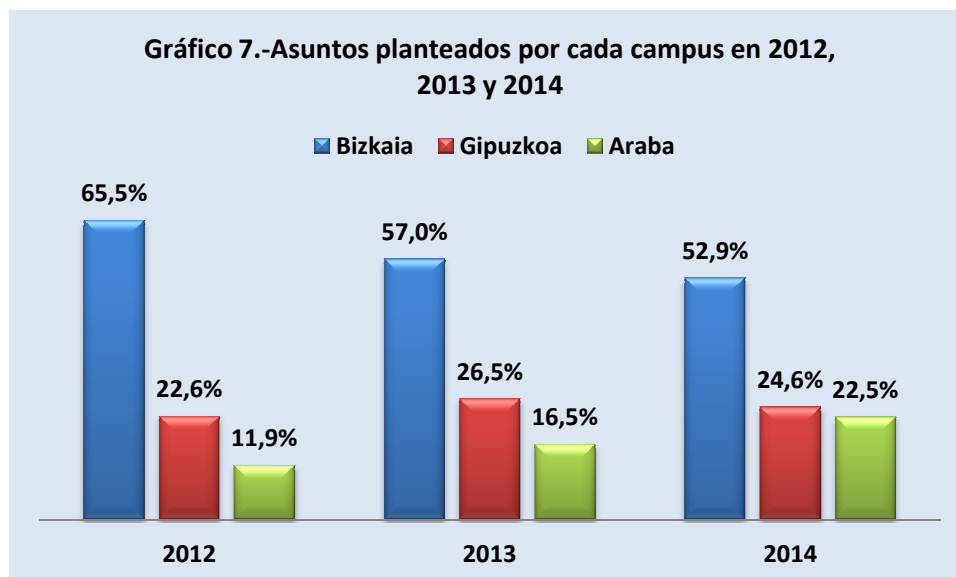
De los 68 asuntos provenientes del alumnado, 62 provenían de estudiantes de Grado, 5 de estudiantes de Posgrado y 1 de estudiantes de las Aulas de la Experiencia (Gráfico 6).



Como se puede apreciar, en 2013 el porcentaje de estudiantes de Posgrado que acudió a la oficina fue sensiblemente menor que en 2012. En 2014 dicho porcentaje ha vuelto a disminuir, aunque en menor medida. Dado que en estos años la proporción de estudiantes de Posgrado no ha bajado, estos datos indicarían una mejora del servicio ofrecido al alumnado de dicho nivel.

### Asuntos por Campus

De los 164 asuntos atendidos, 73 provenían del Campus de Bizkaia, 34 del Campus de Gipuzkoa y 31 del Campus de Araba (como ya se ha dicho, 26 asuntos adicionales habían sido planteados por personas ajenas a la UPV/EHU). Véase Gráfico 7.



Como se refleja en el Gráfico 7, en 2012 el 65,5% de las solicitudes provenían del campus de Bizkaia, cuando este, aun siendo el más grande, no suponía más que el 56,1% de la UPV/EHU. En 2013 la proporción entre los Campus se correspondía casi exactamente con la real. En 2014 la proporción entre los Campus sigue siendo bastante equilibrada, si bien se constata una mayor presencia del Campus de Araba de la que, en principio, sería esperable (la proporción actual entre los Campus de Bizkaia, Gipuzkoa y Araba es la siguiente: 56,2%, 26,1% y 17,8%, respectivamente).

### 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 Aldezle.

Conviene ser prudentes a la hora de extraer conclusiones de estos datos. Aparte 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 muy diversos factores, algunos de ellos muy azarosos.



**Tabla 1. Centros y Servicios desde los cuales se han hecho solicitudes en 2012, 2013 y 2014**

Centros y Servicios	2012	2013	2014
Aulas de la Experiencia	-	-	1
Biblioteca de Gipuzkoa	-	1	-
Consejo de Estudiantes	2	3	1
E.T.S. Arquitectura	4	6	4
E.T.S. Ingeniería de Bilbao	7	4	4
E.T.S. Náutica y Máquinas Navales	1	1	6
E.U. Enfermería de Donostia-San Sebastián	-	-	1
E.U. Enfermería de Vitoria-Gasteiz	-	1	1
E.U. Estudios Empresariales de Bilbao	3	3	1
E.U. Estudios Empresariales de Donostia-San Sebastián	1	1	1
E.U. Estudios Empresariales de Vitoria-Gasteiz	-	5	-
E.U. Ingeniería de Vitoria-Gasteiz	2	4	6
E.U. Ingeniería Técnica de Minas y Obras Públicas	4	1	1
E.U. Ingeniería Técnica Industrial de Bilbao	3	7	2
E.U. Ingeniería Técnica Industrial de Eibar	1	2	1
E.U. Magisterio de Bilbao	5	3	4
E.U. Magisterio de Donostia-San Sebastián	1	4	1
E.U. Magisterio de Vitoria-Gasteiz	-	-	2
E.U. Politécnica de Donostia-San Sebastián	1	2	1
E.U. Relaciones Laborales	1	4	-
E.U. Trabajo Social de Vitoria-Gasteiz	-	-	1
Escuela de Máster y Doctorado	-	1	1
F. Bellas Artes	1	5	1
F. Ciencia y Tecnología	3	6	11
F. Ciencias de la Actividad Física y el Deporte	3	1	2
F. Ciencias Económicas y Empresariales	1	15	3
F. Ciencias Sociales y de la Comunicación	6	8	17
F. Derecho	6	7	9
F. Farmacia	2	4	4
F. Filosofía y Ciencias de la Educación	-	3	9
F. Informática	-	2	4
F. Letras	2	6	16
F. Medicina y Odontología	13	6	16
F. Psicología	5	4	1
F. Químicas	-	-	1
Gerencia	-	-	1
Rectorado	1	-	-
Secretaría General	-	1	2
Vicegerencia de Campus	-	2	-
Vicegerencia de las TIC	3	-	-
Vicegerencia de Personal	-	-	1
Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación	-	1	-
Otros	15	15	26
Anónimo	-	1	-
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>140</b>	<b>164</b>

## Naturaleza de los asuntos

Por lo que se refiere a la naturaleza de los asuntos planteados, se recibieron 83 consultas, 74 quejas y 6 peticiones de mediación.

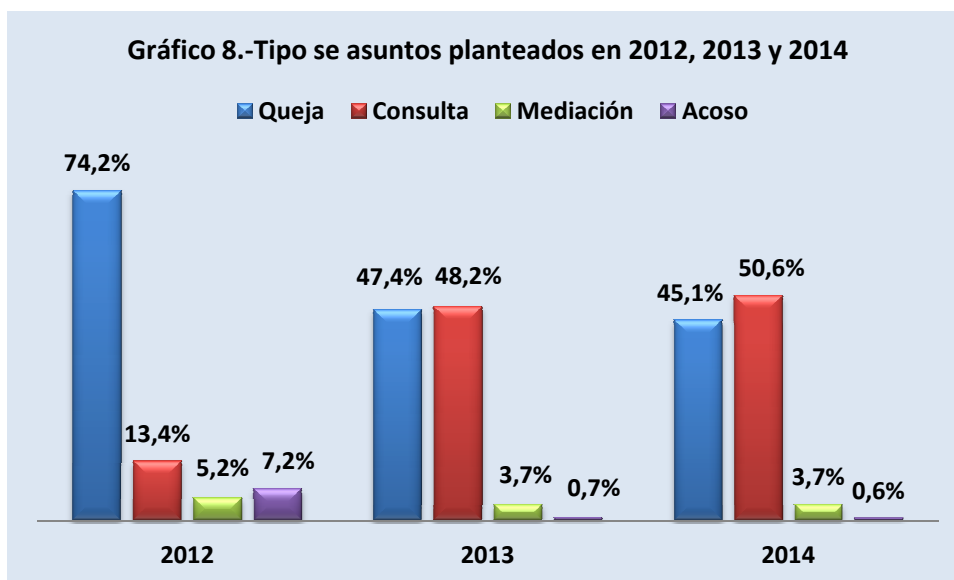
Estos son los tres tipos de asuntos que habitualmente se plantean en las defensorías universitarias y que corresponde abordar a la o el Aldezle, según el Reglamento de la institución, aprobado en el Claustro celebrado el 27 de febrero de 2013. Sin embargo, dado que, hasta la publicación en el BOPV, el 27 de agosto de 2014, del nuevo *Acuerdo sobre solución de denuncias de Acoso en el ámbito laboral*, estaba vigente el anterior acuerdo, y este otorgaba un papel central a la figura de la o el Aldezle en el tratamiento de las quejas de acoso, durante los primeros meses del año también correspondió a la Aldezle analizar este tipo de quejas. Afortunadamente, durante esos meses sólo se recibió una denuncia de acoso, que a todas luces era infundada.

Si comparamos estos datos con los de años anteriores, vemos que:

- las consultas han pasado de 13 el primer año, a 66 el segundo y 83 el tercero;
- las quejas, de 72 el primero, a 65 el segundo y 74 este último;
- las peticiones de Mediación, de 5 los dos primeros años a 6 el último;
- y las quejas específicas de acoso, de 7 el primer año, a una los dos últimos.

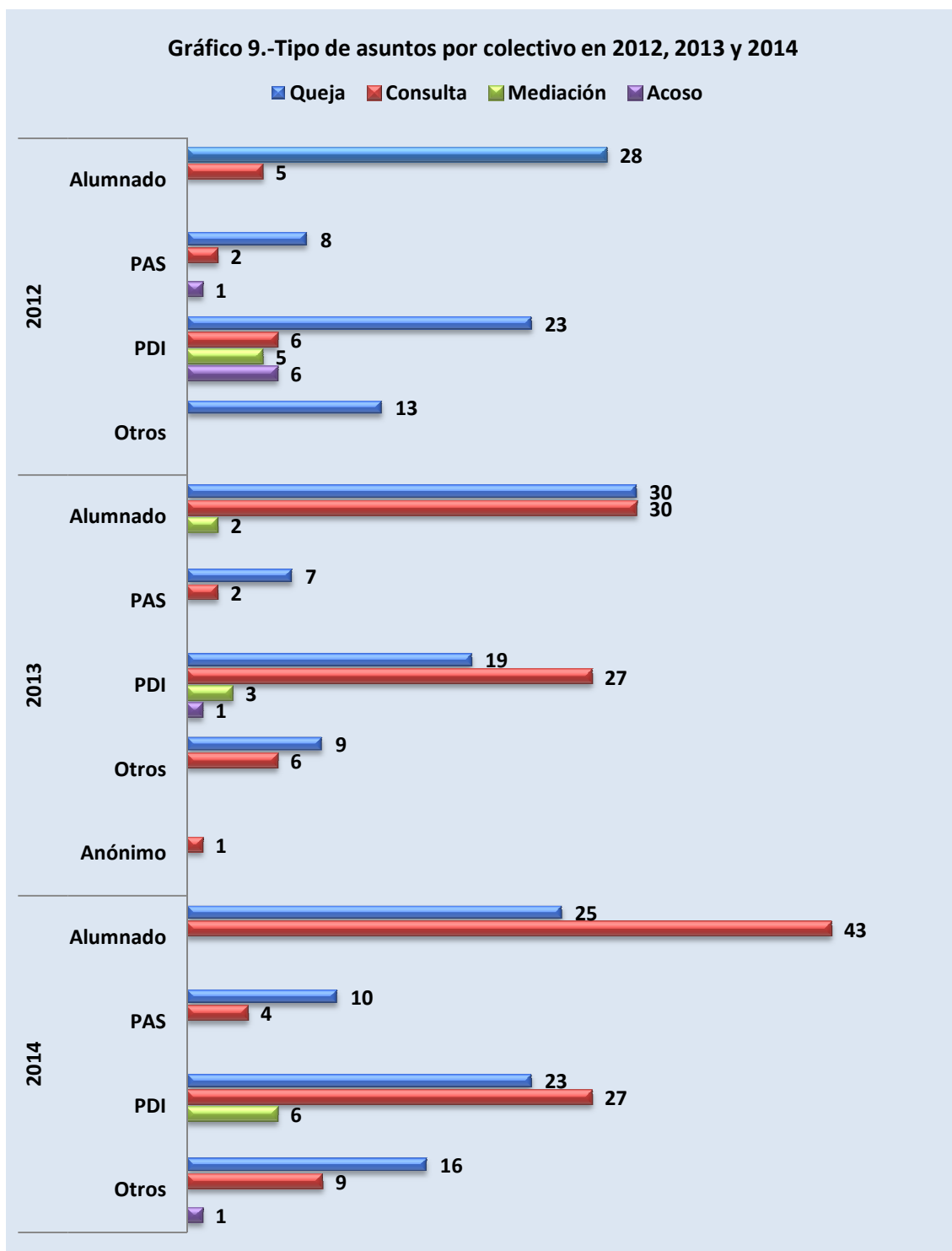
Así pues, a lo largo de estos tres años se ha producido un claro incremento en el número de consultas, mientras que tanto el número de quejas como el de peticiones de mediación se han mantenido más o menos estables.

En el Gráfico 8 se presenta la comparación entre los tres años en porcentajes.



Como se muestra en el Gráfico 8, en 2013 la proporción de consultas aumentó sustancialmente, mientras que la de quejas, y concretamente la de quejas de acoso, se redujo notoriamente. En 2014, aunque de forma más moderada, sigue la tendencia al aumento de la proporción de consultas frente a la de quejas.

En el Gráfico 9 se presentan los datos sobre el tipo de asuntos desglosados por colectivos.



Como se puede apreciar, en 2013 el incremento del número de consultas se produjo en todos los grupos menos en el PAS. En 2014 dicho incremento se da en todos los grupos, pero es especialmente fuerte en el colectivo del alumnado, en el que supera ampliamente al número de quejas.

Si nos fijamos en las peticiones de mediación, vemos que estas prácticamente sólo se plantean desde el PDI. Aunque en número son pocas, este dato refleja la mayor presencia de problemas relacionales dentro de este colectivo, problemas que entrañan especial dificultad y que, aunque han sido incluidos en la categoría “mediación”, pocas veces se prestan a un proceso de mediación propiamente dicho. En línea con lo que decimos, como veremos en el punto siguiente, cuando se analizan los asuntos por temáticas específicas, se constata que en la categoría “Conflicto con compañeros/as” se incluyen nada menos que 13 casos (de diverso tipo: quejas, consultas y peticiones de mediación), todos ellos planteados por el PDI.

### Temática de los asuntos

A fin de ofrecer una idea más concreta del tipo de problemas planteados por los distintos colectivos, a continuación se presentan cuatro tablas sucesivas (Tablas 2, 3, 4 y 5), en cada una de las cuales se recoge la temática de los asuntos planteados desde cada uno de ellos. Se destacan en negrita las temáticas más frecuentes y con fondo azul aquellas que aparecen tanto en 2013 como en 2014 (en 2012 no se clasificaron los asuntos siguiendo estas categorías).

Antes de pasar a analizar el contenido de las tablas, conviene hacer una aclaración. En todas ellas se ha añadido una línea debajo de los totales, que dice “Falta de respuesta”. En esta categoría se incluyen los casos en los que, fuera cual fuera la temática, las personas se quejaban de no haber recibido respuesta a un escrito o recurso en un plazo que consideraban prudencial<sup>1</sup>.

Como se destaca en la Tabla 2, en el colectivo de estudiantes las temáticas más frecuentes en 2014 han sido: “Evaluación del alumnado”, “Gestión de la docencia”, “Matrícula”, “Comportamiento del profesorado” y “Trabajo Fin de Grado/Máster”. Las cuatro primeras también aparecían en 2013, y tres de ellas destacan ambos años: en especial, “Evaluación del alumnado”, pero también “Matrícula” y “Comportamiento profesorado”.

Este año no se ha planteado ningún asunto sobre “Forma de aplicación de la normativa”, frente a los 6 casos de 2013. También han sido muchos menos los casos relativos a “Convalidaciones y reconocimiento de créditos” (6 en 2013, 1 este año).

---

<sup>1</sup> En 2013 la categoría “Falta de respuesta” se incluía como una más. Sin embargo, de ese modo se perdía información sobre los problemas de fondo. En las tablas que aquí se presentan, para posibilitar la comparación, los 3 asuntos que en 2013 aparecían en esa categoría se han reclasificado en el resto de las categorías.

**Tabla 2. Temática de los asuntos planteados por el alumnado**

Tema	2013	2014
Acceso a estudios	1	-
Adaptación al Grado	2	3
Anulación matrícula	2	-
Atención al público	3	-
Becas	3	3
Comportamiento compañeros/as	1	1
Comportamiento Dirección de Centro	-	1
Comportamiento profesorado	4	4
Comportamiento servicios	2	-
Conflicto con autoridad	-	2
Convalidaciones y reconocimiento de créditos	6	1
Derecho a la intimidad	1	-
Docencia en euskara	-	2
Evaluación del alumnado	10	11
Evaluación por Compensación	4	3
Extranjería	1	-
Forma de aplicación de la normativa	6	-
Gestión de la docencia	3	10
Huelga	-	2
Incumplimiento de normativa	-	1
Matrícula	4	5
Movilidad	-	2
Normativa de permanencia	1	-
Prácticas externas	2	3
Precios públicos	2	1
Problemas de igualdad	-	1
Problemas disciplinarios	-	1
Problemas personales	1	-
Representación estudiantil	2	3
Tesis doctoral	-	1
Títulos y certificaciones	1	1
Trabajo fin de Grado/Máster	-	4
Violencia de género	-	1
Varios	-	1
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>68</b>
Falta de respuesta	3	1

En el caso del PDI (Tabla 3), en 2014 las temáticas más frecuentes han sido: “Conflicto con compañeros/as”, “Asignación de docencia” y “Plazas/Bolsas de sustitución”, tres temáticas que ya aparecían en 2013. De ellas, destaca sobremanera ambos años la de “Conflicto con compañeros/as”.

La alta presencia de problemas con los compañeros/as entre el PDI es común a otras universidades de nuestro entorno, pues responde en buena medida a elementos estructurales de la universidad española. En cualquier caso, es un problema que nos preocupa y al que deseáramos prestar especial atención el próximo año, estudiando, junto con otros defensores y defensoras, la posibilidad de recomendar algunas medidas que ayuden a paliarlo.

En la Tabla 3, merece también destacarse que, en la línea de lo que sucedía en el alumnado, una temática relativamente frecuente en 2013 –“Forma de aplicación de la normativa”–, aunque ha vuelto a plantearse en 2014, lo ha hecho con menos frecuencia. En cambio, la categoría “Falta de respuesta” presenta una alta frecuencia.

**Tabla 3. Temática de los asuntos planteados por el PDI**

Tema	2013	2014
Acoso/Conductas de acoso	2	2
Asignación de docencia	3	6
Compatibilidades	1	-
Complementos adicionales	2	1
Comportamiento alumnado	3	2
Comportamiento Dirección de Centro	-	1
Comportamiento Director/a de Departamento	-	2
Comportamiento profesorado	3	-
Comportamiento Rectorado	-	1
Condiciones laborales	-	3
Conflicto con autoridad	-	1
Conflicto con compañeros/as	17	13
Ética académica (alumnado)	-	1
Ética científica (profesorado)	-	1
Evaluación del alumnado	2	2
Forma de aplicación de la normativa	4	2
Gestión de la Docencia	-	2
Infraestructuras	1	-
Paga extraordinaria	1	-
PDA	2	-
Plan de Perfeccionamiento de profesorado	-	2
Plazas/Bolsas de sustitución	6	4
Problemas de GAUR	1	-
Problemas de igualdad	-	1
Proyectos de Investigación	1	-
Retribuciones PIF	1	2
Selección Tribunales de Evaluación	-	1
Tesis Doctoral	-	3
Varios	-	3
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>56</b>
Falta de respuesta	3	6

Por lo que se refiere al PAS (Tabla 4), no hay temáticas que destaquen especialmente ninguno de los años y, además, estas varían mucho de uno a otro. Con todo, hay una que aparece tanto en 2013 como en 2014, y que este año destaca sobre todas las demás: “Plazas/Concurso de Traslados”.

**Tabla 4. Temática de los asuntos planteados por el PAS**

Tema	2013	2014
Condiciones laborales	-	2
Conductas de acoso	-	1
Comportamiento Director/a Departamento	-	1
Comportamiento superior jerárquico	-	2
Comportamiento Rectorado	2	-
Conflicto compañeros/as	1	-
Derecho de acceso a información	-	2
Discriminación respecto a PDI	1	-
Forma de aplicación de la Normativa	-	1
Incumplimiento normativa	1	-
Infraestructuras	-	1
Jubilación	1	-
Movilidad	1	-
Plazas/Concurso de Traslados	1	3
Voto electrónico	1	-
Varios	-	1
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>14</b>
Falta de respuesta	1	2

Por último, en la categoría “Otros” (Tabla 5), en 2014 las temáticas más frecuentes han sido: “Acceso a estudios” y “Plazas/Bolsas de sustitución”. Ambas aparecen tanto en 2013 como en 2014 y, además, ambas son las más frecuentes los dos años.

**Tabla 5. Temática de los asuntos planteados por “Otros”**

Tema	2013	2014
Acceso a estudios	3	7
Becas	1	-
Comportamiento de alumnado	-	1
Condiciones laborales	-	1
Conductas de acoso	-	2
Conflicto con autoridad	1	-
Contratación	1	-
Evaluación Alumnado	-	1
Extranjería	1	-
Gestión de la Docencia	-	1
Jubilación	1	-
Matrícula	-	2
Plazas/Bolsas de sustitución	6	4
Precios públicos	-	1
Problemas GAUR	-	1
Prueba de Acceso a la Universidad	-	3
Títulos y certificaciones	1	-
Varios	-	2
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>26</b>
Falta de respuesta	1	1

## Intervención de la oficina

Todas las consultas planteadas a la oficina (un total de 83, como se ha dicho) fueron debidamente atendidas. Ello requirió en muchos casos la colaboración de diversas autoridades y servicios, además del análisis de normativas y regulaciones por parte de la jurista de la defensoría.

En cuanto a las 81 solicitudes de intervención, 6 eran peticiones de Mediación, una era una queja de acoso –como ya se ha señalado– y el resto, 74, quejas de diverso tipo.

De las 81 solicitudes, se inadmitieron 37 quejas: 24 por no haber agotado previamente el procedimiento ordinario (no siendo urgentes), 7 por carecer de un mínimo de fundamento razonable, 2 por estar pendientes de resolución judicial, 2 por ausencia de petición concreta y 2 por estar ya resueltas.

De las solicitudes admitidas, 2 peticiones de Mediación fueron desestimadas por no darse las condiciones mínimas para iniciar el proceso. La queja de acoso fue también desestimada. De las quejas admitidas, 13 fueron desestimadas por considerarse, tras un análisis más exhaustivo, que no llevaban razón y 3 fueron archivadas (2 por desistimiento de la persona y 1 por haberse subsanado el error).

En definitiva, finalmente se atendieron 83 consultas y se intervino en 25 casos (4 procesos de Mediación y 21 quejas). Véase Tabla 6.

**Tabla 6. Casos analizados**

Tipo de asunto	Recibidos	Inadmitidos	Desestimados o archivados	Atendidos
Consultas	83	-	-	83
Mediación	6	-	2	4
Quejas de acoso	1	-	1	-
Otro tipo de quejas	74	37	16	21
<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>37</b>	<b>19</b>	<b>108</b>

La baja proporción de casos en los que se considera justificada la intervención merece un comentario. Pero, antes, describiremos brevemente las quejas estimadas.

En la Tabla 7 se presentan las temáticas de dichas quejas y en la Tabla 8, los colectivos e instancias a quienes se referían. En ambas tablas, junto con los datos de 2014, sólo aparecen los de 2013, pues en 2012 no se recogieron estos datos.

En la primera de ellas, se señalan con asterisco los casos en los que la intervención de la Aldezle se llevó a cabo fundamentalmente para lograr una respuesta a un escrito o recurso que, pasado el plazo preceptivo, no había obtenido respuesta.

Como se puede apreciar en dicha tabla, el mayor número de quejas estimadas se concentra en el profesorado y tiene que ver con problemas de plazas y bolsas de sustitución, más concretamente, con la valoración de méritos incorrecta –cuando no claramente sesgada– por parte de las comisiones evaluadoras.



**Tabla 7. Temáticas de las quejas estimadas**

	2013	2014
Atención al público	2	-
Becas	1 (1*)	-
Gestión de la docencia	-	1
Convalidaciones y reconocimiento de créditos	2 (1*)	-
Derecho a la intimidad	1	-
Evaluación del alumnado	2	-
Forma de aplicación de la normativa	2	-
Incumplimiento de normativa	-	1
Prácticas externas	-	1
Precios públicos	1	-
Tesis Doctoral	-	1
Títulos y Certificaciones	-	1 (1*)
<b>Total alumnado</b>	<b>11</b>	<b>5</b>
Asignación de docencia	-	1
Acoso/conductas de acoso	1	-
Complementos adicionales	2	-
Comportamiento Dirección de Centro	-	1
Comportamiento Director/a de Departamento	-	1
Conflicto con compañeros/as	3	-
Ética científica (profesorado)	-	1 (1*)
Evaluación del alumnado	1 (1*)	-
Forma de aplicación de la normativa	1	1
Plan de Perfeccionamiento del Profesorado	-	1
Plazas/Bolsas de sustitución	2 (1*)	3 (1*)
Retribuciones PIF	-	1
<b>Total PDI</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
Comportamiento Rectorado	1 (1*)	-
Comportamiento superior jerárquico	-	1
Derecho de acceso a información	-	1
Incumplimiento de normativa	1	-
Plazas/Concurso de Traslados	-	1*
Movilidad	1	-
<b>Total PAS</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
Acceso a estudios	2	2
Contratación	1	-
Plazas/Bolsas de sustitución	-	1 (1*)
<b>Total Otros</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>21</b>
*Motivo de la intervención, reclamación de respuesta	5	5

**Tabla 8. Colectivos e instancias a quienes se referían las quejas estimadas**

<b>Colectivos e instancias</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Acceso	-	2
<b>PDI</b>	<b>5</b>	<b>1</b>
Estudiantes	1	-
Decanato F. Ciencias Sociales y de la Comunicación	1	-
Decanato F. Farmacia	1	-
<b>Decanato F. Medicina y Odontología</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Directores/as de Departamento	-	<b>4</b>
Dirección E.T.S. Arquitectura	1	-
Dirección Prácticas Externas	-	1
<b>Escuela de Máster y Doctorado</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Gerencia	1	-
Jefatura de servicio	-	1
<b>Rectorado</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
Secretaría E.T.S. Ingeniería de Bilbao	1	-
Secretaría F. Ciencia y Tecnología	1	-
Secretaría F. Psicología	1	-
<b>Secretaría General</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Vicegerencia de Personal	1	1
Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación	<b>3</b>	1
Vicerrectorado de Investigación	1	1
<b>Vicerrectorado de Personal Docente e Investigador</b>	<b>3</b>	<b>5</b>
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>21</b>

Como decíamos, la baja proporción de casos en los que se consideró justificada la intervención merece un comentario. Es este un fenómeno que se repite año tras año y que, incluso, va en aumento. Ya el primer año, sólo en 40 de las 84 solicitudes de intervención se consideró esta justificada. En 2013, la intervención se consideró justificada sólo en 30 de las 71 solicitudes de intervención. Y este año, en 25 de las 81.

Nuestra actitud, como corresponde a una defensoría universitaria, es la de defender cualquier derecho que haya podido verse conculcado y ayudar a enmendar cualquier tipo de error. De ningún modo pretendemos aplicar una criba especialmente estrecha a las solicitudes de intervención. En todo caso, a la hora de estimar las solicitudes, preferimos pecar por exceso que por defecto. Por tanto, nuestra conclusión es que más bien muchas de las solicitudes no deberían presentarse en la oficina de la Aldezle, o no, al menos, en el momento en que se presentan.

Como señalé en mi presentación ante el Claustro el 15 de Diciembre de 2011, uno de los principios que debería regir el trabajo de la o el Aldezle es la no interferencia con otros cauces de representación y diálogo. Nuestra universidad cuenta con cauces regulares para resolver la mayoría de los problemas y conflictos que pueden plantearse en los distintos ámbitos de la vida universitaria, y sólo cuando se agotan esos cauces, o en casos especiales, tiene sentido la intervención de esta institución.

Así se recoge también en el Reglamento de la misma, art. 15.5. Sólo excepcionalmente (por ejemplo, cuando se trata de un asunto urgente) el o la Aldezle puede intervenir en asuntos sobre los que aún no se ha agotado el procedimiento regular. Sin embargo, al igual que este año, todos los años el número de solicitudes inadmitidas por no haber agotado los trámites previos ha sido muy alto.

En algunos casos, ni siquiera se había iniciado ninguno de los trámites más directos y sencillos. En otros, los trámites sí se habían iniciado, pero se consideraba que la intervención de la Aldezle podría agilizarlos. Sin embargo, en la defensoría, sólo en casos excepcionales actuamos de esta forma. Habitualmente procuramos no interferir en el trabajo de otras instancias.

Sea como fuere, todo indica que algunos trámites resultan demasiado lentos, incluso cuando la administración respeta los plazos. Ante esta situación, y aunque estamos viviendo un periodo económicamente difícil, no podemos dejar de señalar la necesidad de reforzar algunos servicios, a fin de conseguir una respuesta más ágil a los problemas de la comunidad universitaria.

### **Colaboración de los servicios y responsables implicados**

Hemos contado con la colaboración diligente de la mayoría de los servicios y personas a los que nos hemos dirigido para tratar de responder adecuadamente a una queja o a una consulta.

No obstante, también hay que señalar que en 8 casos hemos debido reclamar, a diversos servicios e instancias, respuesta a nuestras peticiones de alegaciones o a nuestras recomendaciones finales (esto apenas había ocurrido en años anteriores). Seguramente algunos de esos servicios e instancias estaban sobrecargados de trabajo, pero en la mayoría de los citados casos la respuesta sólo requería tomar una decisión respecto a la propuesta de la Aldezle, no complejos análisis. Sea como fuere, este es un problema que ya hemos comentado con quien correspondía y que, por tanto, esperamos que en el futuro deje de plantearse.

Quiero mostrar aquí nuestro más sincero agradecimiento a todas las personas que nos han ayudado en nuestro trabajo: personal de secretaría de los centros, Decanos/as y Directores/as de centros, Directores/as de Departamento, responsables de distintos servicios, miembros del equipo rectoral, estudiantes...

### **Respuesta obtenida**

En estos momentos todos los expedientes del año 2014 están cerrados. En cuanto a la respuesta obtenida de las personas u órganos a los que nos hemos dirigido a fin de dar solución a las diversas quejas, en la mayoría de los casos ha sido positiva: en 15 de las 21 quejas, y parcialmente en 3 más, las personas o instancias a las que nos hemos dirigido han atendido de forma adecuada y razonable los planteamientos y recomendaciones de la oficina (véase Tabla 9).

**Tabla 9. Respuesta de la persona u organismo que debía actuar ante la queja**

Respuesta	2013	2014
Positiva	22	15
Parcialmente positiva	2	3
Negativa	3	3
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>21</b>

## Conclusión

Respecto a 2012, año de puesta en marcha de la institución, en 2013 se produjeron muchos cambios en el tipo de problemas que llegaron a la oficina: el número de casos aumentó sustancialmente, aunque en general estos fueron menos complejos que los del primer año; además, aumentaron especialmente las solicitudes del alumnado, el número de consultas frente al de quejas, las solicitudes de mujeres, las de los Campus de Araba y Gipuzkoa... En definitiva, todo indicaba que el perfil de las personas que se acercaban a la institución –y, en consecuencia, el quehacer de esta– empezaba a normalizarse y a aproximarse a los de otras defensorías universitarias. Como se ha podido apreciar a lo largo de los apartados anteriores, estos cambios se han seguido produciendo este último año, aunque han sido más moderados.

Será interesante ver si, en próximos años, se afianzan las tendencias que parecen dibujarse en muchos de los aspectos analizados. Aunque más aún lo será, sin duda, constatar que, poco a poco, van disminuyendo aquellos aspectos negativos que aquí hemos podido detectar. Esperamos que el análisis presentado en esta Memoria ayude en tal sentido.

## 2.- Otras actuaciones

Al igual que en años anteriores, en 2014 la prioridad de la defensoría ha sido en todo momento atender lo mejor posible las solicitudes que se fueran presentando a la oficina. No obstante, a lo largo de 2014 la institución ha desarrollado también otras actividades, que se describen brevemente a continuación.

### Organización del X Encuentro de Defensoras y Defensores del G9

Desde que fui nombrada Aldezle, he acudido a numerosas reuniones de defensoras y defensores universitarios. De estas reuniones, las más frecuentes y también las más fructíferas han sido, sin duda, las de los defensores y defensoras del G9. Este grupo habitualmente se reúne dos veces al año, una en Madrid y otra en la sede de una de las universidades del grupo. Este año desde la UPV/EHU nos ofrecimos para organizar la reunión en Donostia.

La reunión se celebró los días 19 y 20 de junio en el centro Carlos Santamaria, y en ella participaron todos los defensores y las defensoras del G9, excepto uno, que, por razones de salud, no pudo acudir. Además de los miembros del grupo, participaron también en el

encuentro otras personas habituales en estas reuniones: el defensor de la Universidad de Murcia, el de la Universidad de A Coruña y la defensora de la Universidad de Deusto.

Tras el saludo por parte del Rector de nuestra universidad, el grupo realizó cuatro sesiones de trabajo, en las cuales abordó el debate de los siguientes temas, previamente consensuados:

1. Aplicación del decreto Wert en las diferentes universidades.
2. Responsabilidades y actuación de los Departamentos y Centros en asignaturas con altos índices de suspensos.
3. Impunidad/sanciones ante conductas graves del profesorado, el PAS y el alumnado.
4. Casos en los que concurren problemas psicológicos.

Además de preparar el encuentro, como miembro activo del grupo me encargué de elaborar y presentar la última ponencia.

### **Participación en otros encuentros de las defensorías universitarias españolas**

Por otra parte, este año he participado asimismo en el *XVII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios*, celebrado en Badajoz los días 22-24 de octubre.

En dicho encuentro, presenté a debate, junto con Enrique Martínez, defensor de la Universidad de A Coruña, y Manuel Montanero, profesor de la Universidad de Extremadura, una ponencia titulada "Asignaturas con resultados anómalos".

### **Participación en encuentros de otros órganos de defensa de derechos ante la Administración**

Por último, invitada por la presidenta del Tribunal Económico-Administrativo de Bilbao, Julia Madrazo, y el Director de la E. U. de Relaciones Laborales de la UPV/EHU, Ángel Elías, he participado asimismo en *IX Encuentro de Tribunales Económico-Administrativos Municipales*, organizado conjuntamente por el Ayuntamiento de Bilbao y la UPV/EHU, que se celebró en Bilbao los días 13 y 14 de Junio de 2014.

En dicho encuentro, en el que también participó el Ararteko, Iñigo Lamarca, presenté una ponencia titulada "El valor de las instituciones de defensa de derechos ante la Administración".

## **3.- Informe económico**

El presupuesto de 2014 ha sido de 15.000 euros. En la Tabla 10 se presenta un resumen de los gastos realizados y el estado de cuentas a 31 de diciembre de 2014, fecha de cierre del ejercicio económico anual.

**Tabla 10. Resumen económico de 2014**

<b>Presupuesto inicial</b>	<b>15.000,00 €</b>
<b>Gastos</b>	
Material de oficina, fotocopias...	2.873,49€
Organización Encuentro Defensores Universitarios del G9	1.124,43€
Cuota socio/a CEDU y ENHOE	275,00 €
Cursos	5.767,16 €
Viajes y dietas	2.026,76 €
Otros gastos diversos	173,91 €
<b>Total Gastos</b>	<b>12.240,75 €</b>
<b>Saldo</b>	<b>2.759,25 €</b>

#### 4.- Reflexiones al cabo de tres años

Hasta ahora me he centrado en la presentación de los aspectos fundamentales de mi trabajo como Aldezle durante 2014. Pero han pasado ya tres años desde que nuestra universidad nombrara una persona para responsabilizarse de esa institución, y merece la pena reflexionar sobre la experiencia de este periodo.

El trabajo en la institución Aldezle permite ver y analizar muy de cerca el funcionamiento de la maquinaria universitaria a todos los niveles, al menos en lo que al funcionamiento de los servicios, el respeto a los derechos y la calidad de las relaciones humanas se refiere. En este sentido, la institución Aldezle constituye un observatorio privilegiado. Obviamente, se trata también de un punto de observación un tanto sesgado, puesto que a la oficina lo que llegan son sobre todo los problemas, los conflictos, los errores, en definitiva, no tanto las fortalezas como las debilidades de la comunidad universitaria. Sin embargo, no por focalizarse fundamentalmente en los problemas, la visión que nos proporciona es menos valiosa. El análisis de aquellos aspectos en los que se producen fallos y que habría que tratar de corregir parece requisito indispensable para cualquier comunidad que quiera orientar su actuación hacia la mejora continua. Paso, pues, a señalar algunas de esas debilidades que mi experiencia de estos años me ha permitido constatar.

Lo primero que hay que señalar es que las debilidades, los problemas, que llegan a nuestra oficina no son nada originales. En estos momentos –no así el primer año– son asimilables, en mayor o menor medida, a los de la mayoría de las defensorías de nuestro entorno; por citar algunos de ellos, especialmente relevantes: servicios que no atienden adecuadamente, reclamaciones que no se responden o se responden de forma descuidada, poco argumentada, actuaciones endogámicas, personas que creen que todo les está permitido y no muestran respeto ni a las autoridades académicas ni a sus iguales, falta de respuesta ante ciertas actuaciones, errores que no se reparan... Sin embargo, no por tratarse de problemas comunes en nuestro entorno hemos de resignarnos a aceptarlos como parte intrínseca, connatural, del funcionamiento universitario.

Ciertamente, estos problemas responden en buena medida a la configuración de las universidades españolas, condicionada por las sucesivas leyes y normativas universitarias, y hunden sus raíces en valores y hábitos culturales, en algunos casos, muy arraigados. Pero de ningún modo son componentes intrínsecos de la universidad. Más aún, muchos de ellos son fácilmente corregibles. Ni siquiera requieren grandes costes. Se trata más bien de una cuestión de valores y actitudes, de deseo de cambiar las cosas y compromiso para hacerlo. Pequeños gestos, pequeños cambios, de cada una y cada uno desde su lugar de trabajo en la institución universitaria, pueden suponer un cambio sustancial en el funcionamiento de esta respecto a lo que aquí nos ocupa.

No se me escapa que la institución universitaria es compleja en su funcionamiento y nada fácil de cambiar. Sin embargo, los vientos, a nuestro alrededor, nos son favorables. En estos momentos existe un amplio clamor social en favor de la regeneración y revitalización de la vida pública. Incluso una persona nada sospechosa de radicalismo, como el papa Francisco, se atreve a reivindicar profundos cambios en formas y actitudes en una institución mucho más tradicional, compleja y resistente al cambio que la nuestra.

A lo largo de estos años, en la oficina que dirijo hemos tenido oportunidad de tratar con todo tipo de personas, pues la universidad es todo un mundo también en lo humano: personas con actitudes altamente “tóxicas” para la comunidad universitaria (autoritarias, conflictivas, manipuladoras, caraduras...), pero también personas que luchan por lo que creen justo, terriblemente comprometidas y generosas, rigurosas con su trabajo y sensibles al factor humano, amables en el trato... A menudo hemos pensado que, si todos actuáramos como estas últimas, la institución Aldezle sobraría. Pues bien, aunque nunca se llegue a tal situación, ese habría de ser nuestro norte: intentar hacerla innecesaria, trabajando todos y todas, día a día, por un funcionamiento excelente tanto en el servicio como en el trato, un funcionamiento eficiente, justo, amable, abierto, transparente, valiente...

¿Avanzamos en este sentido? Nuestra impresión es que se han dado algunos pasos en la buena dirección, aunque, desde la perspectiva de la institución de la que soy responsable, a veces los deseáramos mayores.

Respecto a un tema que siempre nos ha preocupado, la falta de respuesta por parte de autoridades y servicios a escritos y reclamaciones de los miembros de la comunidad universitaria, en la actualidad, tal como se ha reflejado en el primer apartado de esta Memoria, todavía hay instancias que o bien no responden o lo hacen insatisfactoriamente (sin contestar concretamente, y de forma argumentada, a las cuestiones que se les plantean). Ello puede deberse en parte, en algunos casos, a la insuficiencia de personal para acometer todas las tareas que el servicio tiene encomendadas. Sea como fuere, considero este un problema importante, que deberíamos tratar de corregir, en todos los ámbitos, sin más dilación. Todo miembro de la comunidad universitaria tiene derecho a que su voz sea escuchada y debidamente atendida cuando en algún momento de su vida universitaria se dirige a la administración. Este es un mínimo ineludible en una administración del siglo XXI.

Respecto a otra cuestión sobre la que también he mostrado mi preocupación como Aldezle, la actitud poco resolutiva por parte de algunas autoridades universitarias, tal como he señalado anteriormente, soy consciente de que, desde la perspectiva de nuestra oficina se ve mucho, pero, obviamente, no se ve todo lo que ocurre en la universidad, y seguramente las autoridades universitarias toman numerosas decisiones, pese a los costes personales que les pueden acarrear, que desde fuera pasan desapercibidas. No obstante, durante el primer año de andadura de esta institución resultaba claro que en el fondo de diversos problemas que se arrastraban del pasado subyacía una actitud insuficientemente resolutiva ante los mismos. En

la actualidad, y por lo que se refiere a varios temas que preocupaban en nuestra oficina, podemos decir que, aunque pequeños, se han dado algunos pasos importantes.

Esto no significa que los problemas se hayan resuelto definitivamente. Porque otra cosa que la experiencia de estos años me ha enseñado es que en la mayor parte de los problemas que llegan a las defensorías, en especial en los que implican conflictos personales, existe un factor humano difícil de controlar. En nuestras manos, de las autoridades académicas y de la Aldezle, sólo está el poner en marcha las medidas que pueden ayudar a la solución de los problemas. No tenemos poder para decidir cómo actuarán finalmente sus protagonistas.

Por último, respecto a otro tema a mi entender clave en muchos problemas de la vida universitaria, el de la exigencia de responsabilidades ante actuaciones indebidas, se han dado también algunos pasos, aunque, desde el punto de vista de la defensoría, desearíamos que estos fueran mayores.

Lo importante, ahora, es seguir avanzando. Por otro lado, tenemos la impresión de que, poco a poco, si no toda, buena parte de la administración es cada vez más consciente del cometido asignado a la institución Aldezle y apoya su tarea. Esta institución, aunque en ocasiones pueda incomodar y, obviamente, como cualquier otra, pueda incurrir en errores, a la larga no puede sino reportar un beneficio al conjunto de la UPV/EHU. Por nuestra parte, trabajamos para que este sea el mayor posible.

Acabo esta Memoria agradeciendo su ayuda a todas las personas que han colaborado con la oficina para poder llevar a buen término nuestra tarea. Y, asimismo, agradeciendo anticipadamente cualquier sugerencia que se nos quiera hacer para la mejora de nuestro trabajo.

Muchas gracias por su atención.



## ANEXO: Listado de asuntos atendidos

Claves			
Colectivo			Tipo de asunto
ES: Estudiantes			Q: Queja
PDI: Personal docente e investigador			C: Consulta
PAS: Personal de administración y servicios			M: Mediación
Otros: Personas ajenas a la UPV/EHU			A: Acoso

Nº	Colectivo	Tipo de asunto	Tema
235	AL	C	Trato desconsiderado por parte de un/a profesor/a.
236	PDI	C	Recorte del salario bruto en el contrato predoctoral con respecto al año anterior.
237	PDI	C	Discriminación de género en el proceso de acreditación del PDI.
238	PDI	C	Actuaciones injustas de un/a profesor/a hacia otro/a más joven del Departamento.
239	PAS	Q	Trato inapropiado por parte de un/a superior generando problemas de funcionamiento en el servicio.
240	PDI	Q	Conflicto con compañero/a de Departamento.
241	PDI	C	No información sobre Resolución del Plan de Perfeccionamiento del Profesorado.
242	AL	Q	No respuesta a recurso sobre convalidación en vísperas de comienzo de la asignatura.
243	PAS	Q	Condiciones laborales duras.
244	PDI	Q	Comportamiento inaceptable de grupo de estudiantes (grabación y emisión en redes sociales, etc.).
245	AL	C	Pérdida de parte de un examen por parte de profesor/a.
246	AL	C	Cómo reclamar la nota de un examen.
247	PDI	Q	Negación, por parte del Dpto., de derecho a la docencia reconocido por el Rectorado.
248	AL	C	Cómo recurrir resolución de Tribunal de Compensación.

249	AL	Q	No respuesta a quejas sobre un/a profesor/a por parte del Consejo de Estudiantes y solicitud de título de Grado por haber cursado en la licenciatura más créditos que los correspondientes al Grado.
250	Otros	A	Acoso por parte de las autoridades académicas.
251	Otros	Q	Su grado no aparece como uno de los posibles para acceder a Enseñanzas Medias.
252	AL	Q	Supuesta discriminación por parte de varios profesores/as de un Centro.
253	AL	C	Supuesto acto de violencia de género por parte de profesor.
254	PDI	C	Comportamiento de varios compañeros/as del Departamento.
255	PAS	Q	No le facilitan documentos a los que considera tener derecho.
256	PDI	Q	No respuesta a escritos sobre conflicto en evaluación del alumnado por parte de Dir. de Departamento y Dir. de Centro.
257	AL	C	¿Se puede pedir colgar el video curriculum en <i>Youtube</i> ?
258	PDI	C	Cómo actuar ante recurso de la propia plaza por parte de otro/a candidato/a en el contencioso-administrativo.
259	AL	C	No aceptación de reversión de Grado a Licenciatura.
260	PDI	Q	No respuesta a numerosos escritos sobre varias cuestiones clave en la provisión de una plaza.
261	PDI	C	Temor a problemas por la reincorporación de un/a profesor/a al Departamento.
262	PAS	Q	Comunicación no escrita y sin argumentación de no aceptación de cambio de turno.
263	Otros	C	No le permiten matricularse en una asignatura de Máster que ya ha comenzado las clases.
264	PAS	Q	No respuesta a petición a comisión de valoración de concurso de traslados.
265	Otros	Q	Prácticas deshonestas del alumnado para aprobar una asignatura.
266	Otros	Q	Grabación incorrecta de la docencia en años pasados.
267	AL	C	Posibilidad de participación en Consejo de Estudiantes de Consejeros/as de Gobierno salientes.

268	PAS	C	Competencia de su administrador/a para pedirles que hagan el turno de tarde en sustitución de otra persona.
269	AL	C	Posibilidades de acabar la diplomatura por compensación de una asignatura, sin necesidad de pasar al Grado.
270	AL	C	Imposibilidad de presentar el TFG en ninguna de las convocatorias de este curso por un malentendido.
271	PDI	C	Qué hacer ante investigador/a que pretende trabajar desde casa por problemas con otra persona del grupo.
272	AL	C	Consulta sobre dónde poder estudiar ya que la Biblioteca está ocupada por manifestantes.
273	PDI	C	Incumplimiento de la normativa en un Dpto.
274	PDI	C	Qué hacer para conseguir página web en la UPV/EHU.
275	PDI	Q	Petición de facturas de congresos para cobro de ayuda, cuando muchos de ellos no las emiten.
276	PDI	Q	Problemas a la vuelta de una excedencia.
277	AL	C	Necesidad de regular el tema de las Prácticas en caso de paro académico.
278	PDI	C	Problemas con dirección de tesis en Deusto.
279	PDI	Q	No respuesta, al cabo de un año, a escrito a Rectorado sobre problemas de autoría de un artículo científico.
280	PAS	Q	Distinto reconocimiento, en concurso de traslados, de los títulos de idiomas al PAS con respecto al PDI y al alumnado.
281	AL	C	Imposibilidad de continuar estudios de Grado por denegación de beca.
282	AL	Q	Irrupción de estudiantes huelguistas durante una clase.
283	PDI	C	Posibilidad de prorrogar el contrato una hora en junio para realizar exámenes y firmar actas.
284	Otros	C	Permiso para repartir folletos en la Universidad y concienciar sobre el problema de los niños y las niñas con enfermedades de médula.
285	PDI	C	Un/a compañero/a de investigación se ha quedado con sus datos.
286	AL	C	Forma de actuación si se propone un cambio en el Plan de Estudios.

287	PDI	M	Personas que acosan continuamente a la Dirección del Departamento.
288	AL	C	Posibilidad de presentarse al examen de una asignatura respecto a la cual ha recurrido el rechazo de compensación.
289	AL	Q	Respuesta tardía y denegación de reunión informativa con estudiantes.
290	PAS	C	Trato irrespetuoso por parte de Director/a de Departamento.
291	Otros	C	Posibilidad de traslado de expediente.
292	Otros	Q	Excesiva carga de trabajo en empresa contratada por la UPV/EHU.
293	AL	C	Cómo acogerse a la fórmula de evaluación final única.
294	PDI	Q	Trato desconsiderado por parte de Dirección de Centro.
295	PDI	Q	No ejecución de sentencia firme relativa a plazas al cabo de casi tres meses.
296	AL	Q	Imposibilidad de realizar estancia Erasmus por errores del Centro.
297	AI	Q	No presencia de profesor/a titular en las últimas clases de curso tras la finalización de la sustitución.
298	Otros	Q	Desacuerdo con la gestión de las bolsas de sustitución de PDI.
299	AL	C	Imposibilidad de realizar prácticas externas por no estar contempladas en el plan de estudios para su curso académico.
300	PDI	M	Conflictos continuos con varios profesores/as del Dpto.
301	Otros	Q	Trato del euskera en el examen de selectividad, con un nivel inferior al del castellano, equiparable al de una lengua extranjera.
302	Otros	Q	No posibilidad de cambiar en el propio examen una matrícula de Selectividad que se realizó erróneamente.
303	PAS	Q	Alargamiento innecesario de resolución de concurso de traslados.
304	PDI	Q	Rebaja de salario que aparecía en contrato sin explicación.
305	PDI	C	Reclamación de un aparato que entregó.
306	AL	C	Problemas tras el retraso de un profesor/a en un examen.

307	AL	C	Posibilidad de hacer prácticas voluntarias una vez cerrado el expediente del Grado.
308	AL	Q	Ausencia de normativa sobre el Trabajo de Fin de Grado.
309	PDI	M	Reincorporación a la universidad.
310	AL	Q	Desacuerdo con la evaluación que le hacen de una asignatura sin docencia.
311	AL	C	Imposibilidad de trabajar en Osakidetza por no ser ciudadano/a de la Unión Europea.
312	Otros	Q	Información incorrecta sobre acceso a Máster.
313	Otros	Q	Información incorrecta sobre convocatoria extraordinaria de acceso a la universidad.
314	PDI	C	Ante quién recurrir la nota de su asignatura modificada por la Comisión con argumentación endeble.
315	AL	Q	Quejas varias contra evaluaciones, trato inadecuado y no respeto a sus derechos como persona discapacitada.
316	PDI	Q	La Comisión de Profesorado rechaza su impartición de una asignatura en inglés con argumentos que en su opinión no son correctos.
317	AL	C	Qué hacer ante cambio en criterio de evaluación mencionado en clase pero no publicado.
318	PDI	M	Mediación para cambio de Departamento por problemas que se repiten.
319	AL	C	Problemas con la docencia y la evaluación de asignaturas de Plan en extinción.
320	PDI	Q	Agravio comparativo respecto a la docencia de becarios/as con becas con condiciones similares a la suya.
321	PDI	Q	Trato autoritario por parte de un/a Vicerrector/a.
322	AL	Q	Aplicación de criterios indebidos en el cálculo de la nota de una asignatura en extinción en última convocatoria.
323	PDI	C	Criterios para decidir la asignación de docencia en otro Campus.
324	Otros	Q	Respuesta negativa por parte de la Dirección de Acceso a la posibilidad de un cambio en la matrícula de selectividad.
325	AL	C	Problemas en órgano colegiado.
326	Otros	Q	Información incorrecta sobre acceso a una titulación.

327	AL	C	Qué hacer con asignatura matriculada en curso erróneo y repercusión al tener que pasarse a Grado.
328	Otros	C	Forma de reclamar el cobro indebido de la matrícula en otra universidad.
329	AL	C	Imposibilidad de continuar con el Grado de Ingeniería Electrónica en Eibar por estar en extinción.
330	PDI	C	Cómo actuar ante conflicto entre profesores/as que afecta al trabajo del Departamento.
331	AL	C	Convocatorias disponibles para aprobar el Trabajo de Fin de Máster.
332	AL	Q	Desacuerdo con la obligación de abonar tasas por traslado de expediente entre Centros de la UPV/EHU.
333	PDI	C	Desacuerdo con la asignación de la docencia grabada por el Departamento.
334	Otros	Q	Desacuerdo con los criterios establecidos por el Centro para calcular la nota de acceso a su titulación.
335	AL	Q	Discrepancia con la docencia de una asignatura, contenido, metodología y sistema de evaluación.
336	AL	Q	Imposibilidad de matricularse en las Prácticas.
337	PDI	C	Posibilidad de obtener el título de Grado sin aprobar una asignatura.
338	AL	C	Posibilidad de hacer el TFG mientras se está con una beca SICUE en otra universidad.
339	Otros	C	Posibilidad de solicitar traslado fuera de plazo por razones de salud.
340	PAS	Q	Disconformidad con la valoración de bolsas de trabajo.
341	PDI	M	Problemas de asignación de docencia por conflicto previo entre profesores/as.
342	PDI	C	Comportamiento del alumnado en clase.
343	AL	C	Qué hacer con asignatura matriculada en curso erróneo y repercusión al tener que pasarse a Grado.
344	AL	C	Ayudas al estudio para estudiante extranjero/a con problemas de papeles.
345	AL	C	Qué hacer ante la ausencia de grupo de euskera en el Minor.

346	PDI	Q	Mal trato por parte del Director/a de Dpto.
347	AL	Q	No aceptación de matrícula en varias asignaturas por números clausus.
348	PAS	Q	No envío de Actas del Consejo de Gobierno a los sindicatos.
349	PDI	Q	Actuación inapropiada, de forma reiterada, de Comisión de evaluación de plazas.
350	PDI	C	Normativa aplicable en la asignación de miembros en los Tribunales de las pruebas para obtención de titulaciones para el ejercicio de actividades o profesiones.
351	AL	Q	Imposibilidad de matriculación por supuesto error de secretaría.
352	PDI	Q	No respuesta a cambio de Dirección de tesis.
353	Otros	Q	Modificación de la asignación docente y los horarios para que renuncie a la plaza lograda.
354	AL	Q	Imposibilidad de matricularse en el máster por falta de una calificación.
355	PAS	Q	Control extremado sobre su persona.
356	AL	Q	Fecha de matrícula posterior al inicio del curso, con la consiguiente pérdida de clases y evaluaciones.
357	PDI	Q	Aplicación incorrecta de la normativa sobre valoración de méritos en las bolsas de PDI.
358	PDI	C	Profesor/a que calumnia a Director/a del Dpto. en un Congreso.
359	PDI	M	Problemas recurrentes de un Departamento.
360	AL	C	Problemas de conciliación familiar para realizar estudios en unidad docente de otro campus.
361	AL	C	Asesoramiento ante apertura de expediente.
362	AL	Q	Impago de las prácticas realizadas en una empresa por parte de esta.
363	AL	C	Asesoramiento sobre justificación de ausencias a clase y exámenes por motivos médicos a la hora de solicitar beca.
364	AL	Q	No aceptación de matrícula de asignatura en grupo euskera por números clausus.
365	AL	C	No aceptación de compensación de una asignatura.

366	Otros	Q	Imposibilidad de obtener una plaza de subalterno/a por parte de persona con minusvalía por no tener perfil lingüístico.
367	AL	Q	No reconocimiento de cambio de nombre en matrícula a persona transexual.
368	PDI	C	Cómo sobrellevar las reacciones de la Dirección de su Dpto. ante sus justas reclamaciones.
369	AL	Q	No respuesta a varias reclamaciones sobre Título de Máster.
370	AL	C	Desacuerdo con las calificaciones obtenidas en las convalidaciones asignaturas ERASMUS.
371	PDI	C	Qué hacer como Director/a ante petición de profesor/a a cuyo alumno han llegado rumores en su contra.
372	PDI	C	Evaluación de la posibilidad de interponer una queja de acoso.
373	AL	Q	No sustitución de profesor/a de baja.
374	PDI	Q	No respuesta a recurso sobre evaluación de una plaza.
375	AL	Q	No aprobación de defensa de tesis por ausencia de tutor en el Consejo.
376	AL	C	Condiciones para acudir a reunión con Vicerrector/a.
377	PDI	Q	No respuesta, pasado el plazo preceptivo, a recurso sobre provisión de una plaza.
378	AL	C	Cómo realizar una moción de censura contra Director/a de Centro.
379	PAS	C	Críticas infundadas e insistentes sobre su trabajo.
380	PAS	C	Modo de gestionar solicitud de parada de bus en el campus de Araba.
381	PDI	C	Formas inapropiadas de protesta contra la Dirección del Centro.
382	AL	C	Cómo actuar para denunciar el proceder de un/a profesor/a.
383	Otros	C	No consideración problemas de salud en traslado a la UPV/EHU.
384	AL	C	Problemas de aislamiento en clase por parte de sus compañeros/as.
385	AL	C	Problemas en órgano colegiado.
386	PDI	Q	Exigencia de antigüedad para poder acceder a complementos A y B.



387	AL	Q	No aceptación de trabajo a deportista de alto rendimiento con ausencia justificada.
388	Otros	Q	Poco reconocimiento en créditos del Proyecto Fin de Carrera.
389	AL	C	Posible Máster en euskera.
390	PDI	Q	No respuesta a recurso sobre evaluación de una plaza.
391	PDI	Q	Consecuencias personales negativas de resolución estimatoria sobre asignación de docencia.
392	AL	C	Cómo proceder para solicitar beca SICUE al no cumplir un requisito sobre el que se le había informado mal.
393	Otros	C	Cómo reclamar resolución sobre mejor expediente.
394	Otros	C	Temor a la actuación sesgada de un tribunal.
395	Otros	C	Qué hacer ante desacuerdo sobre la Gestión de la Docencia en una Licenciatura.
396	AL	C	No respuesta a escrito a Decanato sobre diversos problemas de Docencia.
397	PDI	C	Le requieren dejar su despacho cuando no se cumplen los requisitos votados en la Junta para ello.
398	PDI	Q	Alumnado que copia los trabajos.

---