

eman ta zabal zazu



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

MEMORIA ANUAL DEL ALDEZLE

15 de Diciembre de 2017 - 14 de Diciembre de 2018

Iñigo Urrutia Libarona

aldezlea

ÍNDICE

Introducción	5
1. Asuntos atendidos a lo largo de 2018	8
1.1. Número de personas y asuntos atendidos en la oficina.....	8
1.2. Género de las personas que han acudido a la oficina.....	10
1.3. Idioma en el que las personas se han dirigido a la oficina.....	11
1.4. Número de asuntos por colectivo: alumnado, PDI, PAS y “Otros”	12
1.5. Número de asuntos por Campus.....	14
1.6. Número de asuntos por Centros y Servicios.....	15
1.7. Naturaleza de los asuntos.....	17
1.7.1. Naturaleza de los asuntos planteados por los distintos colectivos.....	18
1.7.2. Naturaleza de los asuntos planteados por mujeres y por varones.....	20
1.8. Temática de los asuntos planteados desde cada colectivo.....	21
1.9. Intervención de la oficina.....	28
1.9.1. Temática de las quejas estimadas.....	29
1.9.2. Colectivos e instancias a quienes se referían las quejas estimadas.....	32
1.10. Respuesta obtenida.....	33
1.11. Colaboración de los Servicios y responsables implicados.....	33
2. Otras actividades del Aldezele	34
2.1. Colaboración con los Defensores y Defensoras del G9	34
2.2. Participación en el XXI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios	34
2.3. Participación en la XI Asamblea General de la CEDU.....	34
2.4. Colaboración con Defensores y Defensoras de la CEDU mediante la participación en foros	34
2.5. Participación en los Consejos de Gobierno de la UPV/EHU.....	35
3. Informe económico del año	35
4. Conclusiones y recomendaciones	35
ANEXO I: Listado de asuntos atendidos en 2018	47

Introducción

En cumplimiento del artículo 77 de los Estatutos de la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea, procedemos a presentar al Claustro Universitario la Memoria anual de actividades del servicio del Aldezle correspondiente al período comprendido entre el 15 de diciembre de 2017 y el 14 de diciembre de 2018.

La presentación de la Memoria anual es siempre una ocasión privilegiada para dar cuenta a la comunidad universitaria de las actividades que desarrolla el equipo de personas que conformamos esta institución de la UPV/EHU. Al mismo tiempo, es una buena ocasión para hacer una reflexión sobre el estado actual de garantía de los derechos y libertades de las universitarias y los universitarios, y sobre la actuación de los diferentes servicios de la UPV/EHU, observados desde el prisma de la garantía de los derechos. En todo caso, la visión sobre el estado de los derechos y libertades que se muestra en esta memoria no supone una fotografía completa de la situación, debido a que multitud de cuestiones relativas al ejercicio de derechos y libertades se canalizan a través de otros servicios universitarios. En ciertas ocasiones se trata de servicios específicos. Véase, por ejemplo, la Dirección para la igualdad, que actúa, entre otros casos, cuando se producen situaciones relacionadas con las violencias de género, y con la que esta institución colabora estrechamente, el servicio de prevención, o de forma más genérica, los Consejos de Estudiantes, los Decanatos y Direcciones de los centros, o los propios servicios del Rectorado, que en muchas ocasiones resuelven cuestiones relativas al ejercicio de los derechos reconocidos por la normativa.

A nuestro juicio, la preocupación por la garantía de los derechos del gran colectivo de personas que formamos la UPV/EHU, y la mejora constante en este ámbito suponen un factor fundamental para el desarrollo de nuestra universidad pública. Desde esa perspectiva, garantizar los derechos de todas las personas, sin distinción, supone mejorar las prácticas y los procedimientos administrativos, mejorar en calidad docente, y en el funcionamiento de los servicios, y acercarnos a una universidad más amable y respetuosa. En definitiva, mejorar en la garantía de los derechos supone una buena forma de impulsar el servicio público universitario.

En cuanto a la organización de la oficina del Aldezle, este año hemos dado continuidad al sistema de funcionamiento que implantamos el año anterior, repartiendo la jornada semanal de trabajo entre las oficinas de Donostia y de Leioa, y con visitas concertadas al Campus de Araba, tratando de buscar una mayor cercanía respecto de la comunidad universitaria. Asimismo, seguimos en la línea de primar el análisis jurídico de los asuntos en la formación de los expedientes, con la intención de buscar la máxima consistencia en nuestras resoluciones y recomendaciones.

Hemos tratado de analizar los asuntos que nos han llegado con inmediatez, aunque quisiéramos pedir disculpas a quien haya sentido que no hemos tratado su asunto con la agilidad que esperaba. Nuestro empeño se ha centrado en resolver los problemas, interesándonos en las razones aducidas y en las que, en su caso, pudieran tener las demás partes afectadas, o, en su caso, informando de los cauces formales previstos en la normativa de aplicación en la UPV/EHU para garantizar los derechos reconocidos.

Como en años anteriores, quisiéramos aprovechar la presentación de esta memoria para hacer una reflexión sobre aspectos concretos del funcionamiento de nuestra universidad, con espíritu crítico y al mismo tiempo positivo. Quisiéramos aprovechar esta ocasión para trasladar al Claustro qué es lo que hemos hecho en el último año, y también dar cuenta de algunos problemas e inquietudes que preocupan a la comunidad universitaria.

Asimismo, la memoria también es un buen instrumento para analizar y reflexionar sobre los aciertos, los errores y, especialmente, los puntos de mejora en el desarrollo de la función que este Claustro ha encomendado al Aldezle, con ese mismo espíritu reflexivo y crítico.

En la memoria del curso anterior (correspondiente a 2017) se describieron los procedimientos en base a los cuales actúa el Aldezle, según las diferentes causas que dan lugar a ello. Me remito a lo allí expresado, y solo me permito insistir en ciertas ideas claves a este respecto: las actuaciones que se realizan ordinariamente se clasifican en tres tipos:

- Consultas: Las consultas son formuladas por las personas interesadas, y se dirigen a conocer el alcance concreto de sus derechos o cómo salvaguardarlos, el ámbito de actuación de los órganos y servicios universitarios. Se trata de funciones de asesoramiento.
- Las quejas y reclamaciones: se plantean por personas de la comunidad de la UPV/EHU, o con interés legítimo no siendo de la UPV/EHU, que consideran menoscabados sus derechos o intereses legítimos por la actuación o inactividad administrativa o por las decisiones llevadas a cabo por órganos, servicios, autoridades o personal académico de la UPV/EHU. La actuación posterior de este servicio puede ser o bien de orientación y seguimiento, en el que se indica a la persona interesada cuales son los pasos a seguir para resolver su caso, si es que la actuación del Aldezle estuviera vedada, por no haberse agotado las vías procedimentales ordinarias por ejemplo; o bien puede dar lugar a una recomendación dirigida a la instancia universitaria competente, tras el oportuno examen contradictorio. Tales recomendaciones pueden contener un recordatorio sobre el cumplimiento de la normativa, o bien una sugerencia sobre cómo interpretar alguna norma aplicable al caso; también pueden contener una propuesta de modificación de la misma, o sugerir la oportunidad de aprobar una nueva norma o acuerdo que permita mejorar el servicio público universitario que prestamos o realizar un juicio de proporcionalidad a los efectos de garantizar algún derecho o interés digno de protección.
- Los procesos de mediación-conciliación: se plantean en casos de conflicto entre dos o más miembros de la comunidad universitaria. La búsqueda de la vía de solución pasa por un acuerdo dialogado entre las personas implicadas, y el Aldezle actúa como vehículo o cauce que propicia un acuerdo satisfactorio para ambas partes.

Al margen de los tres tipos de actividades que acaban de citarse, también se recogen en la oficina “relatos de hechos” a través de los cuales, las personas interesadas ponen en conocimiento del Aldezle una situación o un hecho, sin solicitarle que inicie actuación alguna, o solicitándole que no lo haga.

Somos conscientes de que detrás de cada uno de los cuatro tipos de actuaciones que realizamos, y en concreto, detrás de las situaciones que se nos plantean y de las quejas que recibimos hay personas. Personas que nos transmiten un problema, una inquietud o un conflicto que afecta de alguna manera al normal desarrollo de la función que esa persona tiene en esta universidad, y le dificulta o le impide el normal desarrollo de la vida universitaria. Desde esa perspectiva, nuestra voluntad ha sido, y seguirá siendo, ofrecer la mejor atención a todas las personas que se acercan a nuestro servicio y esforzarnos por resolver todos los casos que llegan.

De todas formas, a la hora de analizar la eficacia de nuestra labor se han de tomar en consideración algunas cuestiones. Y es que, en ocasiones, las personas que se acercan a nuestras oficinas de Leioa o de Donostia, nos plantean cuestiones que entienden como lesivas de sus intereses, pero a veces es posible que nuestra respuesta les decepcione si no les damos toda la razón. El Aldezle no es una figura que ha de dar la razón a toda persona que llega por el hecho de que plantee una reclamación. El Aldezle no es un abogado. La posición institucional del Aldezle le exige una posición de cercanía en lo personal, pero el éxito en su trabajo se encuentra en saber interpretar bien los hechos, comprender la situación en todos sus matices, escuchar a las partes y a las personas que pueden arrojar luz o solución, en saber contraponer las razones de unos y de otros, sopesarlas, en la capacidad de argumentar y de sostener la solución que en cada caso resulte justa, y saber transmitirla.

Con todo, el Aldezle no pone Sentencias. Sus Recomendaciones y sugerencias no resultan de obligado cumplimiento para los órganos universitarios. De ahí, que la eficacia en nuestro trabajo también depende de la disposición de aquellos órganos y servicios afectados a la hora de cumplir con el deber de colaboración que se exige reglamentariamente respecto de esta institución. En 2018, la colaboración se ha producido en la gran mayoría de los casos, y cuando no, tales discrepancias han sido razonadas y motivadas, lo que también entra dentro del ámbito de la colaboración. Nuestro sincero agradecimiento a todos los órganos universitarios y servicios que se han visto implicados en procedimientos ante el Aldezle.

El contenido de esta Memoria, mantiene la estructura básica de las anteriores, a fin de poder analizar de forma evolutiva la progresión de asuntos y sus características. Comenzaremos describiendo los asuntos atendidos en la oficina a lo largo de 2018, poniéndolos en relación con los de los años anteriores, para realizar algunas observaciones al respecto. A continuación, se describirán otro conjunto de actuaciones de la oficina a lo largo de 2018, tanto las ordinarias como las relativas a otras actividades, y se presentará el informe económico anual de la misma. Finalmente, la memoria concluirá con unas reflexiones generales. Se incluye, asimismo, un anexo en el que hemos incluido una tabla con el listado de todos los asuntos tratados en 2018.

Para concluir, quisiera agradecer la disponibilidad, receptividad y consideración para con la institución del Aldezle de la UPV/EHU que también este último año 2018 han mostrado todas las autoridades académicas. Agradezco a la Sra. Rectora Magnífica y a todo su equipo de gobierno su paciencia por atenderme siempre que se lo he solicitado, pese a que, en ciertos casos, nos hayamos visto obligados a tratar cuestiones poco agradables. Gracias, por su disponibilidad, su apoyo y comprensión, y por el respeto que han mostrado a la institución del Aldezle. Todos ellos han respetado la independencia de esta institución, que resulta necesaria para su correcto funcionamiento. Asimismo, quisiera agradecer a todos los decanos y decanas, directores y directoras de centros, directores y directoras de departamento, al equipo de gerencia y a todos los responsables de área y de sección por la ayuda que me han dispensado. Y gracias al Claustro por la confianza que depositó en mí.

Finalmente, quisiera expresar mi más profundo agradecimiento a las compañeras del servicio del Aldezle, Ana Saralegi y Maite Estévez, por su paciencia, su eficacia y su compromiso con la institución. Sin ellas, gran parte de las actividades que a continuación se relacionan no hubieran sido posible.

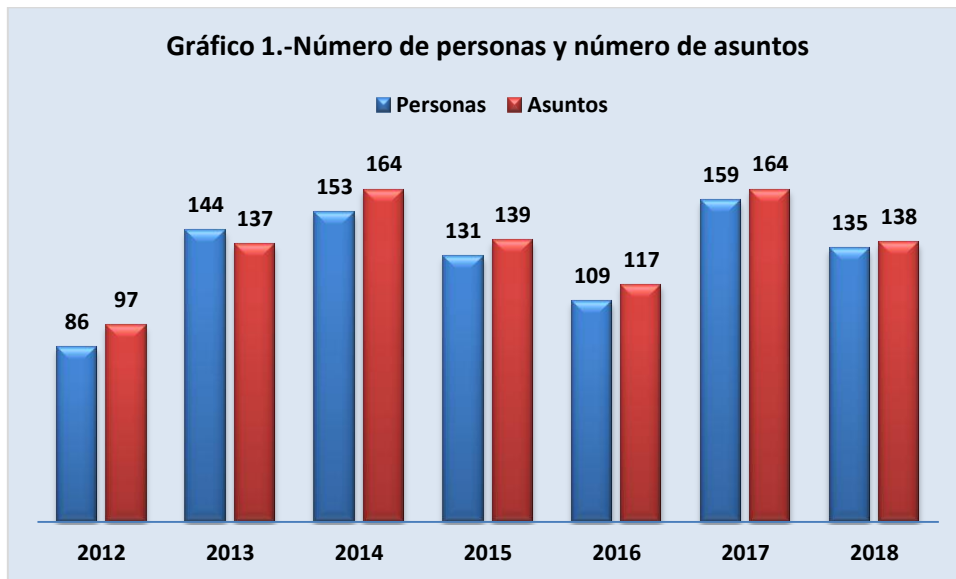
1. Asuntos atendidos a lo largo de 2018

En este apartado se describen y comentan las características fundamentales de los asuntos abordados por la oficina durante el año 2018. 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 2018 han acudido a la oficina Aldezle 135 personas que han planteado un total de 138 asuntos (entre Consultas, Quejas y peticiones de Mediación). Se trata de datos inferiores a los del curso pasado (en el que acudieron 24 personas más y se resolvieron 26 asuntos más) pero en todo caso, se trata de datos que entran dentro de la media de casos anuales en esta institución. De forma acumulada, desde la puesta en marcha del servicio del Aldezle en la UPV/EHU han pasado por el mismo 843 personas (algunas de ellas han acudido varios años), planteándose en total 956 casos.

Como se observa en el Gráfico 1, en los tres primeros años de andadura del servicio se produjo un aumento progresivo tanto del número de casos como del de personas atendidas. Esta tendencia se modificó en sentido decreciente los años 2015 y 2016. Tal tendencia se invirtió el año 2017 (coincidiendo con el año de relevo del Aldezle), y el pasado 2018 se han recuperado las medias (encontrándonos en márgenes algo por encima de la media).

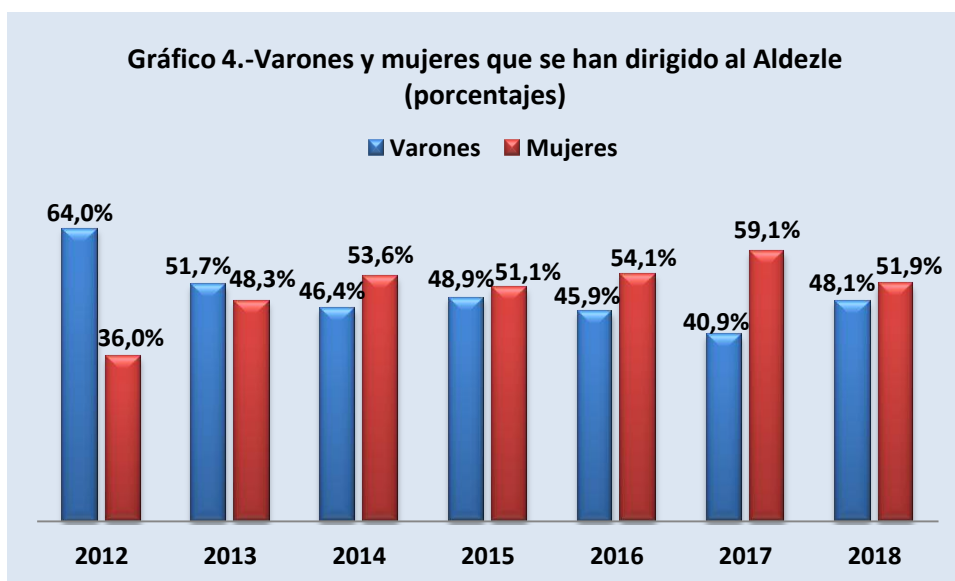
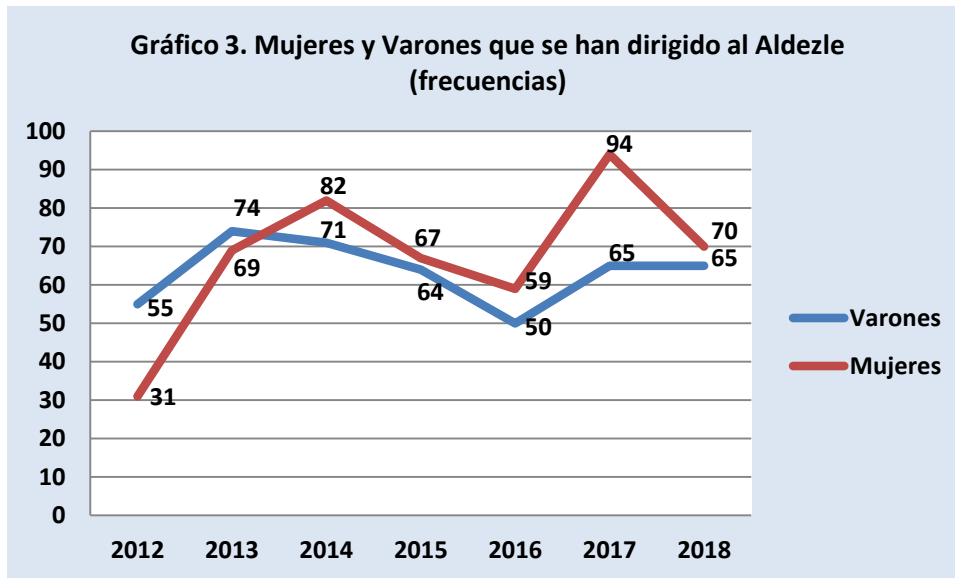


En los apartados siguientes tomaremos como base de referencia los citados 138 asuntos. No obstante, merece reseñarse que, además, a lo largo de este año 6 personas han presentado en la oficina 6 asuntos adicionales. Estas personas no planteaban ninguna consulta, queja o petición de mediación; lo que hacían era relatar una serie de hechos que, debido a su relevancia para la universidad, consideraban conveniente poner en conocimiento del Aldezle. Como se observa en el Gráfico 2, el número de "relatos de hechos" es similar al del pasado curso.



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

De las 135 personas que han acudido a la defensoría, 70 han sido mujeres y 65 varones. En el Gráfico 3 se presentan las frecuencias de los seis años de andadura de la defensoría y en el Gráfico 4, los porcentajes.

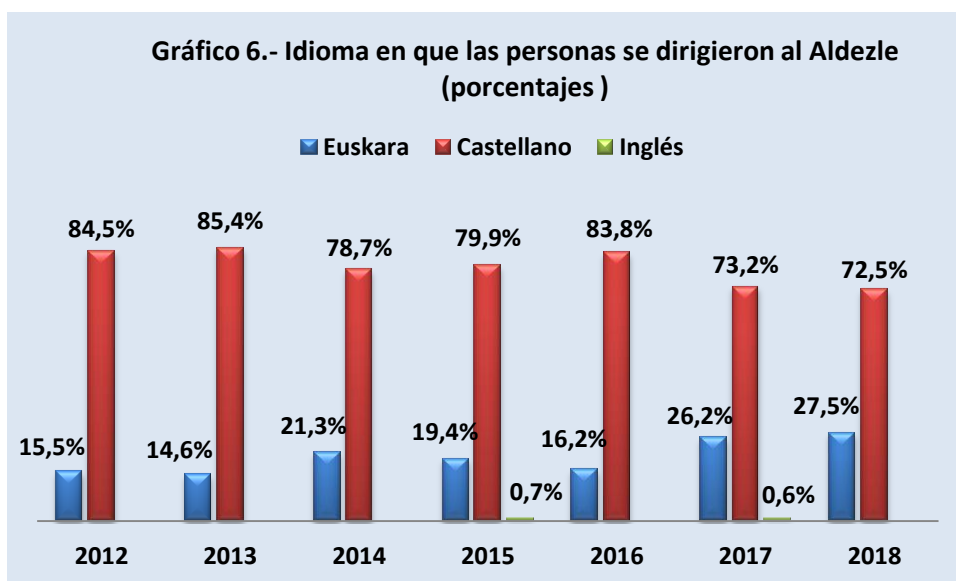
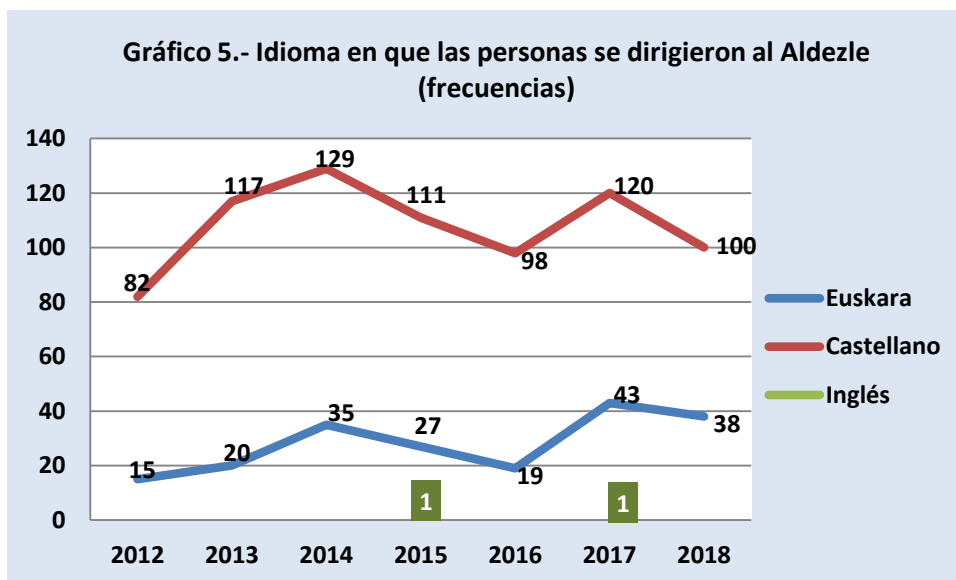


Como se puede apreciar en el Gráfico 4, frente a lo que ocurría los dos primeros años, en los últimos cinco la proporción entre los sexos de las personas que han accedido a nuestro servicio se ha ido acomodando a su proporción real en el seno de la UPV/EHU (actualmente los varones suponen el 47,0% y las mujeres 53,0% de nuestra universidad -el curso pasado la proporción era del 48,2% frente al 51,8%).

En la memoria que presentamos el curso pasado destacábamos la desproporción entre el número de asuntos planteados por mujeres ante esta oficina y su presencia real en la universidad, resultando que los asuntos planteados por mujeres eran muy superiores a su presencia. Allí propusimos estar atentos a la tendencia y a su evolución, en lo que podría suponer de feminización de los conflictos en la universidad. Los datos de este último año, sin embargo, no abundan en la misma dirección. Y, como se ha avanzado, el reparto de asuntos por sexos es muy similar a la presencia de hombres y mujeres en la universidad.

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

De los 138 asuntos citados, 38 se plantearon en euskara y 100 en castellano.

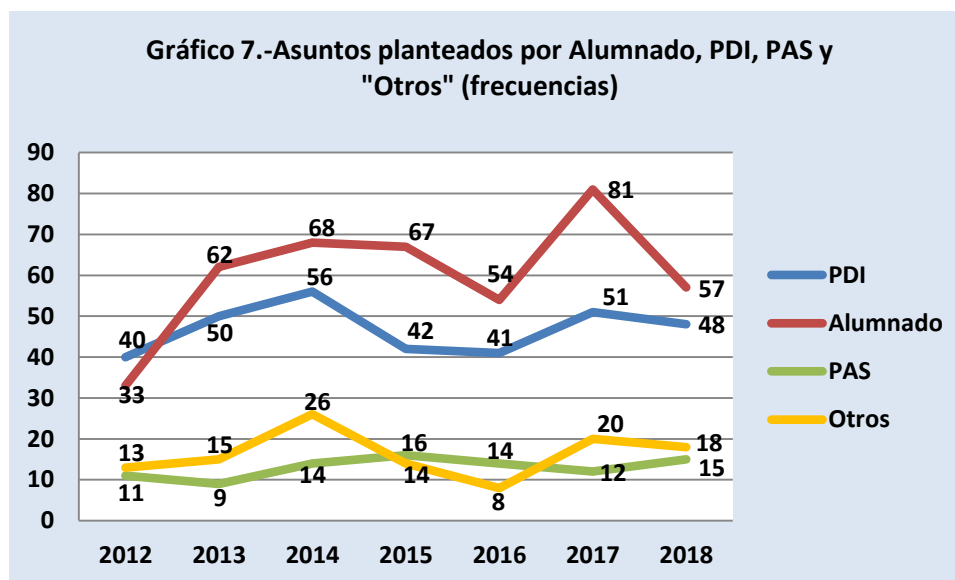


Como se refleja en el Gráfico 6, este año el uso del euskara, en proporción al del castellano, ha sido superior al de años anteriores. En los primeros cinco años, la media de uso del euskara ha sido de un 17,4%, mientras que en 2018 el euskara se ha utilizado en el 27% de los casos. Más de uno de cada cuatro casos se han planteado y resuelto en euskara. El uso del euskara progresa en nuestro servicio y esperamos ir mejorando en los próximos años.

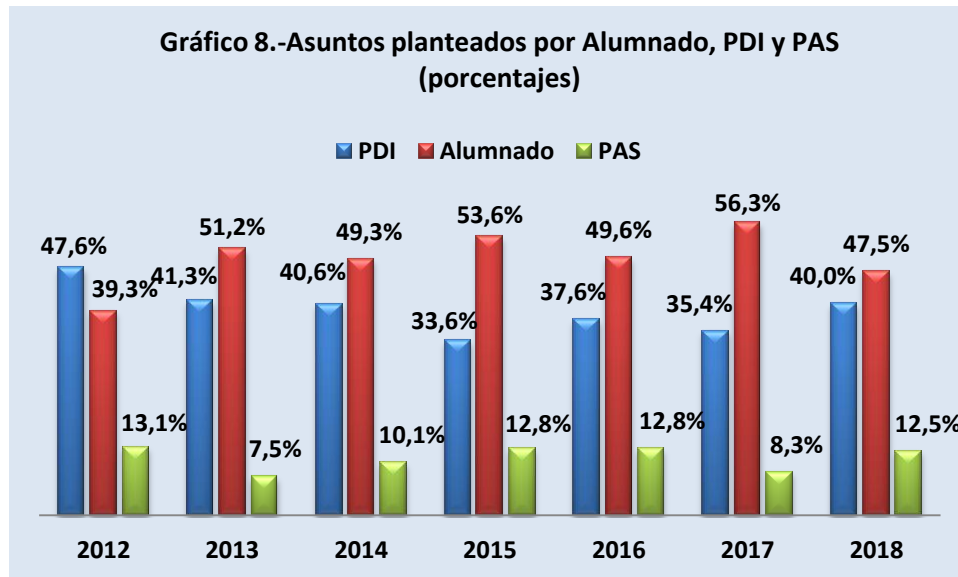
1.4. Número de asuntos por colectivo: Alumnado, PDI, PAS y "Otros"

Por colectivos, en 2018, 57 asuntos han sido planteados por el alumnado, 48 por el PDI, 15 por el PAS y 18 por personas ajenas a nuestra universidad (categoría "Otros"). Se han seguido aceptando casos de personas ajenas a la Universidad (principalmente cuestiones relativas al acceso, matrícula, preinscripciones, convocatorias de plazas y bolsas de sustitución...) por considerar que ello contribuye a la mejora del servicio público que la UPV/EHU presta a la sociedad.

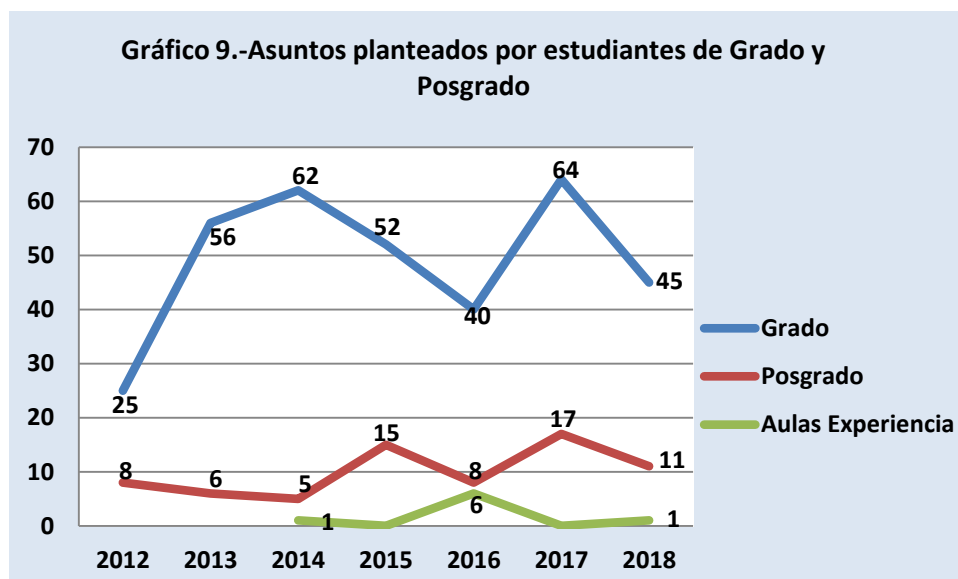
En el Gráfico 7 se presentan estos datos en contraste con los de años anteriores. Como se puede observar, destaca la caída del número de asuntos planteados por el colectivo de alumnado, lo que exige que en el presente 2019 adoptemos una actitud más proactiva respecto de este colectivo. Los asuntos planteados por el PDI y por "Otros" descienden ligeramente pero sin alejarse demasiado de los datos del año pasado, mientras que los asuntos planteados por el PAS han crecido, invirtiéndose la tendencia decreciente de los últimos dos años.



En el Gráfico 8 se presentan los datos de los colectivos PDI, PAS y alumnado en porcentajes. La disminución de casos planteados por el alumnado respecto del curso pasado ha supuesto volver a la estabilización de la relación entre casos planteados por los colectivos de PDI y de alumnado que se apreciaba en años anteriores, en los que viene apreciándose una diferencia en torno a diez puntos porcentuales.



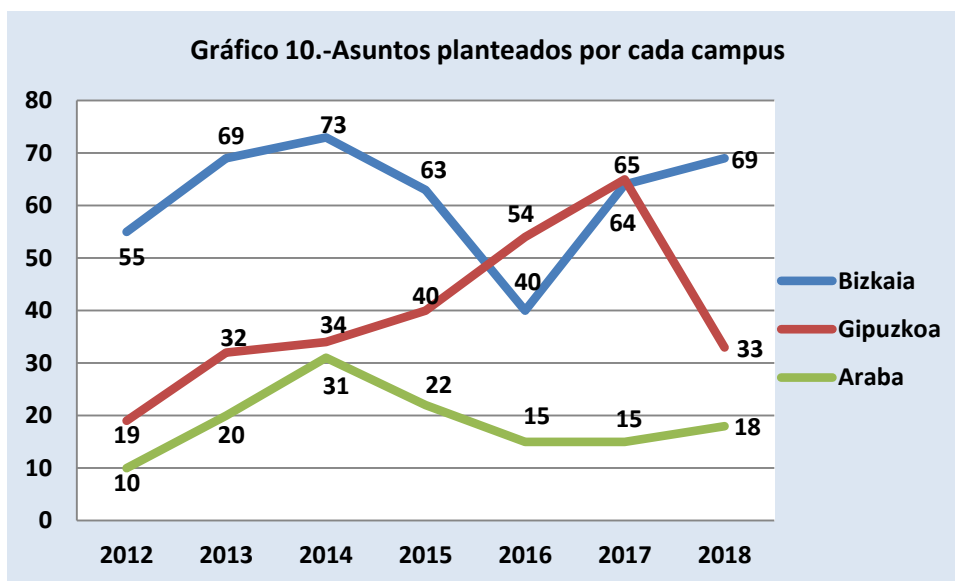
Por otra parte, en 2018, de los 57 asuntos provenientes del alumnado, 45 han sido planteados por estudiantes de Grado, 11 por estudiantes de Posgrado, y 1 por estudiantes de las Aulas de la experiencia (Gráfico 9).



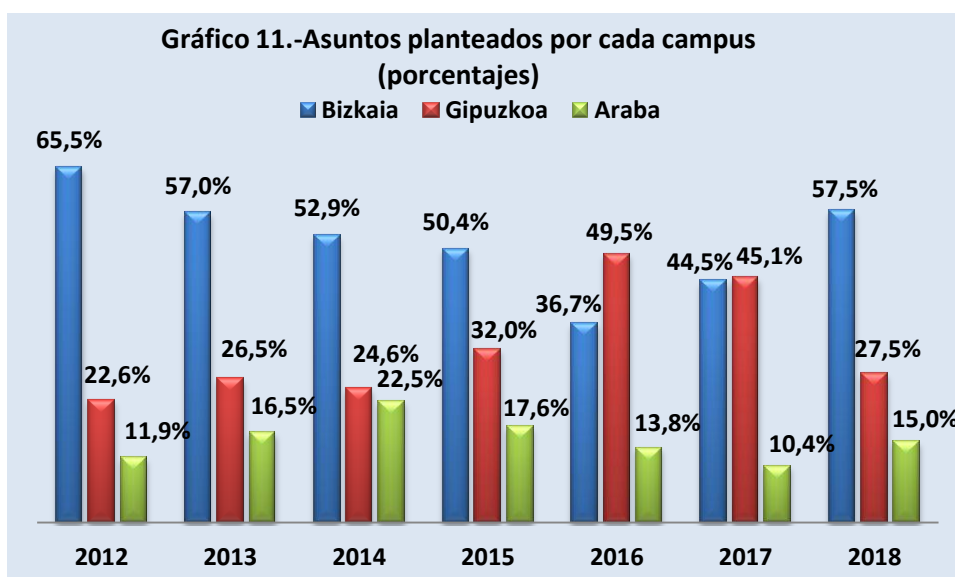
Salvo en el colectivo de alumnado de las aulas de la experiencia, el resto de alumnado ha planteado menos casos que en el año precedente, encontrándonos en el caso del alumnado de Grado en la media, tomando en cuenta los 7 años de andadura de la institución.

1.5. Número de asuntos por Campus

De los 120 asuntos atendidos por la oficina, 33 se han planteado desde el Campus de Gipuzkoa, 69 desde el Campus de Bizkaia y 18 desde el Campus de Araba (como ya se ha dicho, los 18 asuntos adicionales procedían de fuera de la UPV/EHU). Si comparamos estos datos con los de años anteriores (Gráfico 10), caben extraer una serie de conclusiones: a) hasta el año 2014 se ha producido un aumento de casos en todos los campus; b) a partir de 2014 los asuntos disminuyen en los Campus de Bizkaia y Araba mientras que aumentan en Gipuzkoa; c) a partir de 2016 se aprecian aumentos en los tres campus pero, en el último año los casos han descendido ostensiblemente en Gipuzkoa.



El Gráfico 11 muestra estos datos en porcentajes. La lectura que cabe hacerse es que el número de asuntos por campus se acerca a lo que representa en porcentajes la realidad social de cada uno de ellos. Bizkaia ha sido el campus desde el que más actuaciones se han requerido al servicio del Aldezele, seguido de Gipuzkoa y después Araba.



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 Aldezle. En ella se contabiliza todo tipo de asuntos, tanto quejas (fueran o no luego estimadas) como consultas y peticiones de mediación.

Ha de señalarse la necesidad de relativizar los datos de la tabla siguiente, que únicamente sirven para indicar el origen de los asuntos, sin que quepa extraer conclusiones al margen de ello. El origen de los asuntos suele concentrarse en los centros de mayor tamaño, y también influye el hecho de que se trate de cuestiones que afecten a una pluralidad de sujetos, de ahí que las estadísticas y datos de un mismo Centro o Servicio puedan variar mucho de un año a otro por factores diversos.

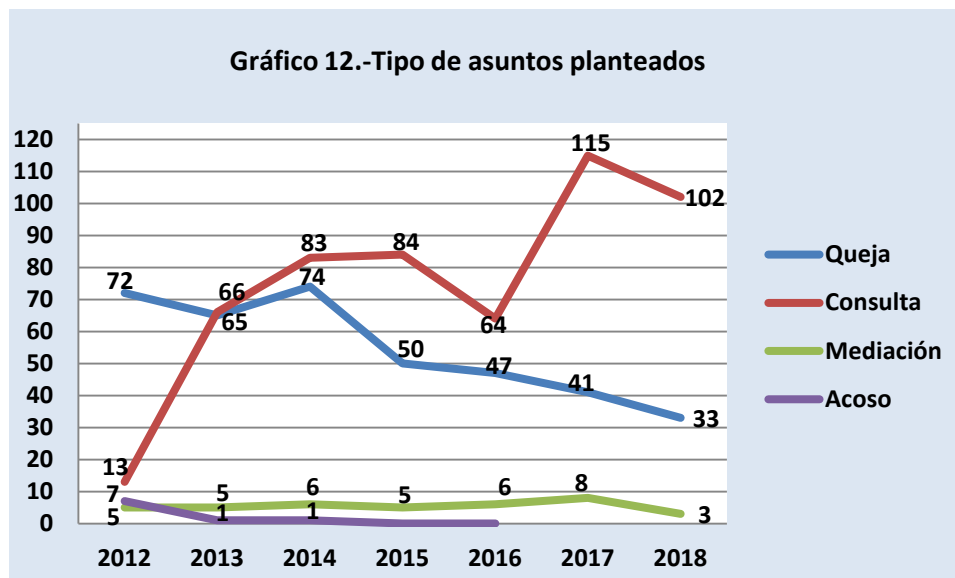
Tabla 1. Centros y Servicios desde los que se han planteado los asuntos

Centros y Servicios	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Aulas de la Experiencia de Gipuzkoa	-	-	1	-	7	-	1
Biblioteca de Araba	-	-	-	1	-	-	-
Biblioteca de Gipuzkoa	-	1	-	4	2	1	2
Centro de Empleo	-	-	-	-	-	1	1
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	11	14
E. Ingeniería de Gipuzkoa	2	4	2	1	2	10	4
E.T.S. Arquitectura	4	6	4	2	-	-	6
E.U. Cámara de Comercio de Bilbao	-	-	-	2	-	1	-
E.U. Enfermería de Vitoria-Gasteiz	-	1	1	-	2	2	1
E.U. Ingeniería de Vitoria-Gasteiz	2	4	6	6	2	2	1
E.U. Ingeniería IMH en Alternancia	-	-	-	4	6	7	-
E.U. Magisterio de Bilbao	5	3	4	4	7	7	-
Escuela de Máster y Doctorado	-	1	1	5	6	4	2
F. Bellas Artes	1	5	1	4	2	1	2
F. Ciencia y Tecnología	3	6	11	7	4	7	7
F. Ciencias Sociales y de la Comunicación	6	8	17	9	2	6	5
F. Derecho	6	7	9	9	5	9	6
F. Economía y Empresa	5	24	5	3	5	13	11
F. Educación de Bilbao	-	-	-	-	-	-	4
F. Educación, Filosofía y Antropología	1	7	10	11	9	21	7
F. Educación y Deporte	3	1	4	6	3	4	7
F. Farmacia	2	4	4	1	2	2	1
F. Informática	-	2	4	2	-	-	3
F. Letras	2	6	16	7	3	3	7
F. Medicina y Enfermería	13	6	17	12	19	15	17
F. Psicología	5	4	1	6	9	10	5
F. Química	-	-	1	-	-	-	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	1	-
Servicio de Deportes	-	-	-	-	1	1	-
Servicio de Inspección	-	-	-	-	1	-	-
Servicio de Prevención	-	-	-	-	-	1	-
Vicegerencia de Campus	-	2	-	-	-	-	2
Vicegerencia de las TIC	3	-	-	1	2	2	1
Vicegerencia de Personal	-	-	1	2	-	-	-
Vicerrectorado de Estudiantes, Empleo y Resp. Social	-	-	-	1	-	-	-
Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación	-	1	-	-	-	-	-
Vicerrectorado de Grado y Posgrado	-	-	-	-	-	1	-
Vicerrectorado de Innov., Comprom. Soci. y Acc. Cultural	-	-	-	-	-	1	1
Vicerrectorado de Investigación	-	-	-	-	1	-	-
Vicerrectorado de Personal Docente e Investigador	-	-	-	-	-	-	1
Otros ***	15	16	26	14	8	20	18
Total	97	140*	164	139	119**	164	138

* 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.***Incluye los asuntos planteados por personas ajenas a la UPV/EHU.

1.7. Naturaleza de los asuntos

Por lo que se refiere a la naturaleza de los asuntos, en 2018 se han recibido 102 consultas, 33 quejas y 3 peticiones de mediación. En el Gráfico 12 se pueden comparar estos datos con los de años anteriores.



Se puede apreciar que la disminución se ha producido en todos los tipos de asuntos.

Si analizamos la evolución del tipo de asuntos a lo largo de los cinco años, destaca, en primer lugar, la estabilidad de los datos relativos a la mediación, aunque este último año ha disminuido apreciablemente. En segundo lugar, el número de consultas ha disminuido respecto del año pasado pero aún y todo, ha sido el segundo año en el que más consultas se nos han planteado. Las quejas, por su parte, continúan una senda decreciente a partir de 2015. Con relación a esta cuestión se ha de indicar, en la línea de lo que avanzábamos el año pasado, que la consulta se ha convertido en un sistema de gran utilidad para encauzar el tratamiento de muchos de los casos que se presentan. Se trata de un procedimiento ágil, que exige una actividad de análisis, investigación y contraste rápidos con el fin buscar una solución satisfactoria a la cuestión que se nos plantea, reservando el procedimiento de queja, más burocratizado, para las situaciones que requieren fases documentales más elaboradas.

Sobre la base del 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 cuestiones ya no corresponde al Aldezle sino a un Comité Arbitral específico. Si el servicio del Aldezle detectara alguna actuación que pudiera ser constitutiva de acoso la derivaría al Comité Arbitral. No obstante, tal y como prevé el mismo Acuerdo en su artículo 18: "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".

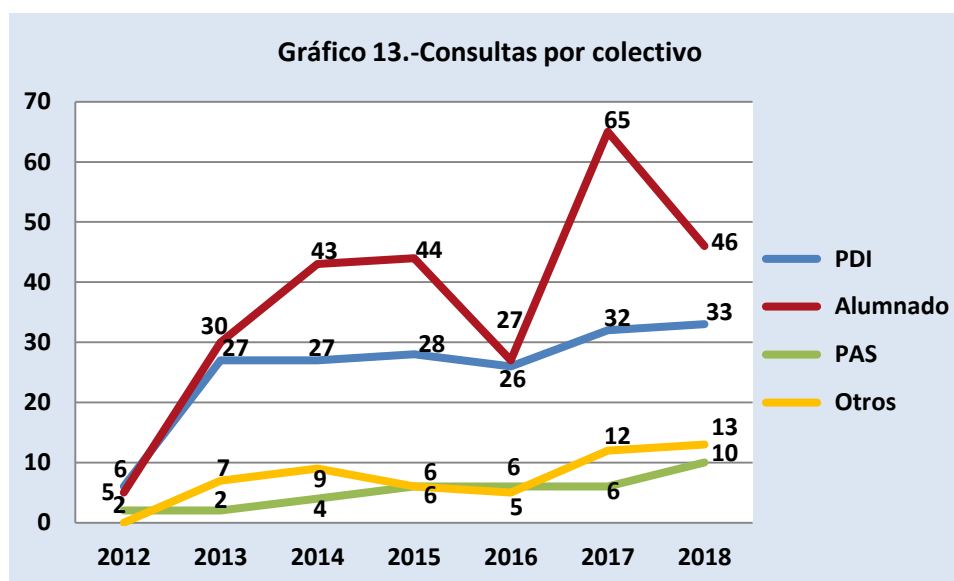
1.7.1. Naturaleza de los asuntos planteados por los distintos colectivos

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 Gráfico 13, el número de consultas ha aumentado en el último año en todos los colectivos, salvo en el de alumnado, que desciende notablemente, aunque 2018 ha sido el segundo año en el que el alumnado ha realizado más consultas a la oficina. En todo caso, se tratará de poner en práctica una política más proactiva con relación a este colectivo, ya que a través de este procedimiento se cumple el doble objetivo de orientar e informar a los miembros de la comunidad universitaria. En muchos casos también se realizan gestiones ágiles de cara a solucionar los problemas que se plantean.

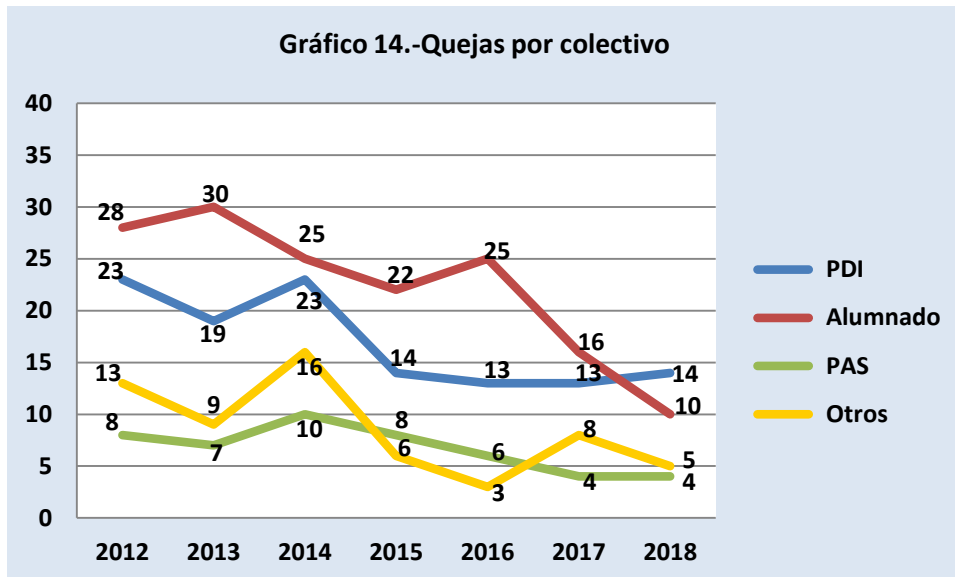
Resulta destacable el aumento de las consultas en el colectivo de PAS, respecto de años anteriores, y también en el colectivo de PDI y de "Otros", en los que también se aprecian aumentos. En estos tres colectivos se han producido el mayor número de consultas desde la puesta en funcionamiento de esta institución.

Con relación a los asuntos de mayor incidencia relacionados con el alumnado, observamos que las consultas relativas a la evaluación, la matrícula, los precios públicos, así como los trabajos de fin de grado y su tutorización son las más numerosas.

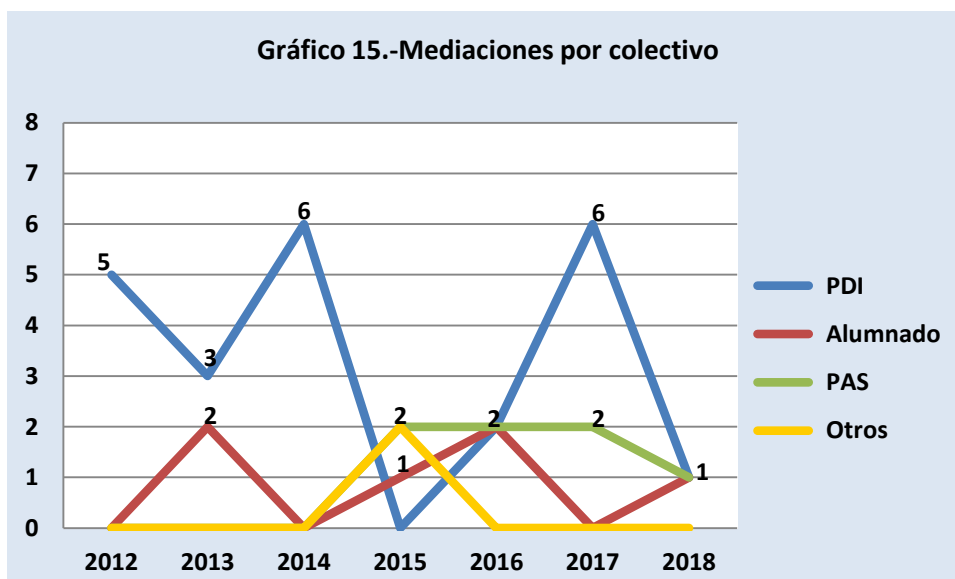


Por lo que se refiere a las quejas –véase Gráfico 14– este año, respecto al anterior, han disminuido en el colectivo de Alumnado y de "Otros", han aumentado ligeramente en el de PDI, y se mantienen estables en el colectivo de PAS. Si analizamos la evolución de las quejas a lo largo de los siete años, se aprecian fluctuaciones pero la tendencia general es decreciente.

Las quejas se plantean cuando se producen discrepancias por parte de un miembro de la comunidad universitaria respecto de una decisión adoptada por un órgano universitario, y que, a su juicio, supone la vulneración de alguno de sus derechos o la restricción injustificada o desproporcionada de alguna de sus libertades.



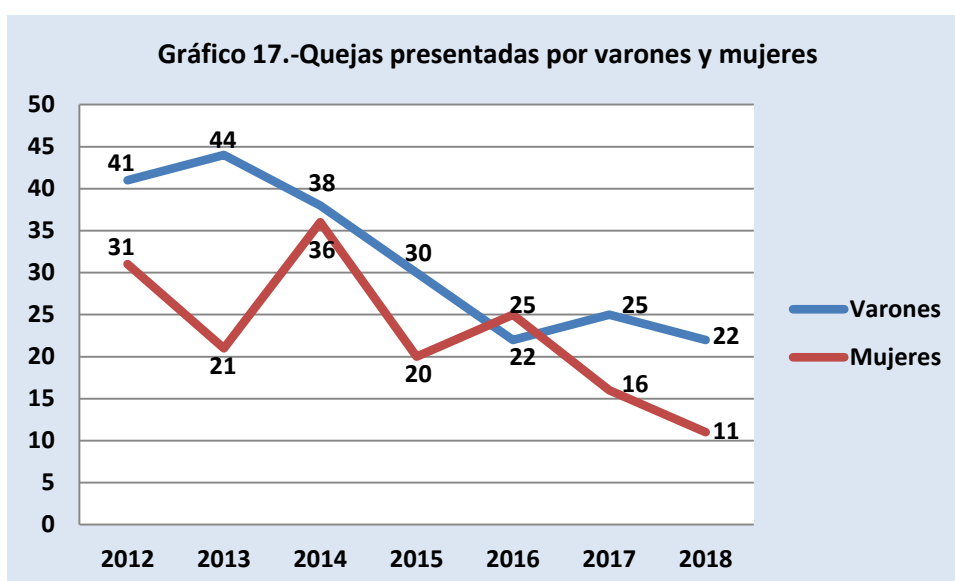
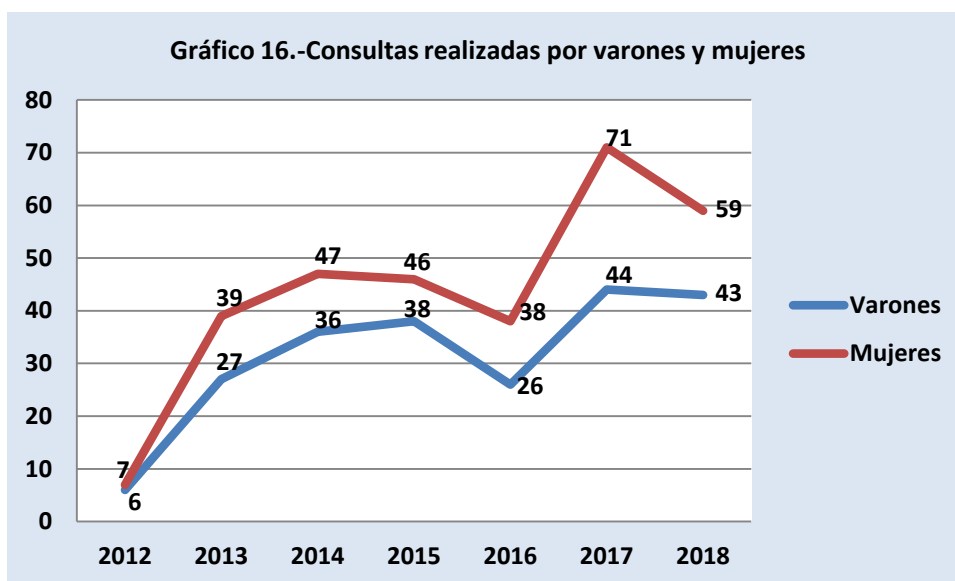
En cuanto a las peticiones de mediación (Gráfico 15), en 2018 se han producido 3 solicitudes de mediación relativas al PDI, al PAS y al alumnado. Por lo general, presentan estas solicitudes personas que se encuentran prestando servicio en la universidad y que por alguna razón viven en su entorno de trabajo una situación que perciben como conflictiva, y acuden al Aldezele para que facilite vías de encuentro, en un marco de confidencialidad, entre las partes afectadas, con la finalidad de llegar de forma dialogada a una solución satisfactoria que mejore el clima laboral y posibilite un entorno de trabajo saludable. La solicitud del PAS ha traído causa en un conflicto entre compañeros y compañeras, mientras que la solicitud procedente del PDI venía motivada por una cuestión relativa a la autoría de un trabajo científico, y en el otro caso a una situación de conflicto entre estudiante y docente.

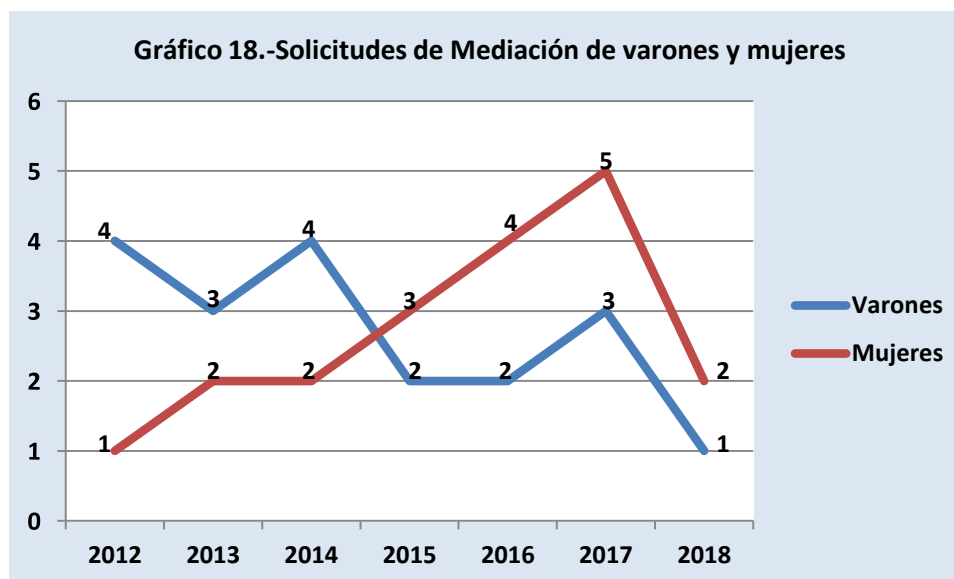


Aclaración: entre 2012 y 2015, la línea verde, correspondiente al PAS, es idéntica a la amarilla, correspondiente a "Otros", que la tapa.

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 continúan realizando un mayor número de consultas que los varones. En cuanto a las quejas (Gráfico 17), parece consolidarse la tendencia inversa, ya que salvo en 2016, los varones han presentado más quejas que las mujeres. En 2018, se ha seguido la tendencia general y han sido más las quejas de los hombres que las de las mujeres. Por lo que se refiere a las solicitudes de mediación (Gráfico 18), la perspectiva evolutiva muestra que varones y mujeres presentan datos similares, aunque en los últimos tres años el mayor número de solicitudes de mediación se ha presentado por mujeres.





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 2, 3, 4 y 5), correspondientes al alumnado, al PDI, al PAS y a "Otros", respectivamente.

Las tablas están ordenadas por categorías o temáticas específicas, siguiendo el criterio contenido en las memorias de años anteriores. En todo caso, sobre la base de la experiencia acumulada, en esta memoria 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 por la que se observa alguna pequeña diferencia entre los datos anuales de estas tablas y los presentados en las Memorias correspondientes.

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 del o de la Aldezle –fuera cual fuese el contenido del asunto– se llevó a cabo por falta de respuesta de la instancia correspondiente. En estos casos, la temática de fondo se entrecruza con aspectos procedimentales, como la falta de respuesta en plazo a un escrito o recurso, caso en el que el asunto se incluye dentro de la categoría sustantiva principal.

Si centramos nuestra atención en la Tabla 2, correspondiente al colectivo de estudiantes, las temáticas más frecuentes en 2018 han sido las siguientes:

- "Evaluación del alumnado": Esta cuestión continúa suponiendo uno de los principales puntos de conflicto. En este punto se concentran temas varios como el procedimiento de evaluación por los Tribunales de quinta y sexta convocatoria, cuestiones relativas a la modificación de fechas de los exámenes por motivos justificados, el ejercicio del derecho a la revisión de la calificación de una asignatura, la obligatoriedad de acudir a realizar exámenes los sábados, la evaluación del Prácticum, etc.
- "Gestión de la docencia": dentro de este epígrafe se incluyen variadas cuestiones, como son el desacuerdo con la forma de impartición y contenido de una asignatura, cambios de metodología docente, falta de coordinación entre grupos de una misma asignatura, tardanza en la contratación de personal docente... Con relación a estos temas es importante destacar una vez más la importancia de la labor de coordinación de curso y de titulación, para lograr una distribución equilibrada de las cargas de trabajo, pruebas y evaluaciones.
- "Matrícula": La matrícula es el acto por el cual una persona se vincula con la UPV/EHU, inscribiéndose en unos estudios y abonando las tasas y precios públicos correspondientes. Con relación a esta cuestión, se han planteado supuestos relativos a dificultades para hacer frente a los plazos de los pagos tras la denegación de una beca (sobre esta cuestión se ha redirigido al alumnado al sistema de gestión del fondo social de la universidad), problemas para matricularse en el grupo de preferencia, imposibilidad de matriculación en el curso superior debido a la falta de superación de asignaturas llave, etc.
- "Convalidación y reconocimiento de créditos": nuevamente este último año nos han planteado la falta de reconocimiento de una asignatura cursada en otra titulación o en otro centro. La convalidación es un acto administrativo que se dicta tras analizar el contenido de un dictamen o informe técnico, por lo que las posibilidades de intervención del Aldeze son muy limitadas, más allá de analizar si el procedimiento se ha llevado a efecto de acuerdo con la normativa, incluidos los requisitos formales que ésta impone, y que el órgano que la ha dictado sea el competente. La necesidad de una motivación clara y suficiente también resulta imperativa en este tipo de decisiones si es que resultan desfavorables o restrictivas de derechos.
- "Comportamiento de profesorado": a este respecto, pese a representar un número poco significativo, se han planteado cuestiones sobre el comportamiento del profesorado relativo a comentarios realizados en el aula y formas de tratamiento al alumnado, conflictos con relación a las relaciones con los directores de trabajos de fin de grado, publicación en Twitter de comentarios que reproducían extractos de un examen de un alumno, etc.

Tabla 2. Temática de los asuntos planteados por el alumnado

Tema	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Acceso a estudios	5 (1)	1 (1)	-	1	1	2	2
Adaptación al Grado	2	3	3	-	-	-	-
Anulación matrícula	-	2	-	1	-	-	1
Atención a presos/as	-	-	-	1	1 (1)	-	-
Atención al público	-	3	-	2	-	-	-
Atención discapacidad	-	-	-	-	1	1	-
Atención en euskara	-	-	-	-	1	1	-
Becas	-	3 (1)	3	4 (1)	1	4	4
Comportamiento compañeros/as	-	1	1	-	1	2	1
Comportamiento Dirección de Centro	-	-	1	-	-	-	-
Comportamiento profesorado	1	4	4	2	1	2	5
Comportamiento Servicios	-	2	-	-	-	-	-
Conciliación familiar	-	-	-	-	1	-	-
Condiciones laborales	-	-	-	-	-	3	-
Conflicto con autoridad	1	-	2	-	-	-	-
Conflicto con compañeros/as	-	-	-	-	6	-	-
Convalidaciones y reconocimiento de créditos	-	6 (1)	1	1	2	4	2
Derecho a la intimidad	-	1	-	-	-	-	1
Docencia en euskara	-	-	2	-	-	-	1
Evaluación del alumnado	7 (1)	10	11	16	14	33	8
Evaluación por Compensación	6	4	3	5	3 (1)	-	1
Forma de aplicación de la normativa	-	6	-	-	-	-	1
Gestión de la docencia	-	3	10	15	7	9	4
Huelga	-	-	2	-	-	-	-
Incumplimiento de normativa	-	-	1	-	-	-	-
Matrícula	1	4	5	3	4	7	6
Movilidad	-	-	2	1	-	-	4
Normativa de Permanencia	-	-	-	-	-	-	2
Prácticas externas	-	2	3	2	2	2	3
Precios públicos	3 (1)	2	1	2	2	2	2
Protección de datos	1	-	-	1	-	-	-
Régimen disciplinario	1	-	1	-	1	-	-
Representación estudiantil	-	2	3	1	1	-	1
Responsabilidad Patrimonial	-	-	-	-	-	1	-
Servicios al alumnado	-	-	-	-	-	-	2
Tesis doctoral	2	-	1	5	2	-	1
Títulos y certificaciones	-	1	1 (1)	2	-	1	1
Trabajos Fin de Grado/Máster	1	-	4	2	1	3	3
Traslado de expediente	-	-	-	-	-	2	1
Trato discriminatorio	-	-	1	-	-	1	-
Violencia de género	-	-	1	-	-	-	-
Varios	2	2	1	-	1	1	-
Total	33 (3)	62 (3)	68 (1)	67 (1)	54 (2)	81(0)	57(0)

En el caso del PDI (Tabla 3), en 2018 las temáticas más frecuentes han sido las siguientes: la "Asignación de docencia", las "Plazas y bolsas de sustitución" y los "conflictos entre compañeros". Todas ellas son cuestiones recurrentes, que este año también se han hecho sentir.

- "Asignación de docencia": con relación a esta cuestión se ha de tener en cuenta que el procedimiento de asignación es una materia regulada por la normativa, que reconoce derechos al PDI y que no puede ser desconocida. Se trata de una normativa que también ha de causar efectos en los casos de eventuales permutas en la docencia previamente asignada entre el profesorado, sin que pueda soslayarse a través de este procedimiento. Interesa destacar, asimismo, la necesidad de cohonestar el ejercicio de los derechos de prelación para realizar las opciones individuales y la necesidad de facilitar el impulso de la carrera docente e investigadora del personal de reciente ingreso que, generalmente, es quien menos preferencia tiene a la hora de optar por las asignaturas, asignándosele, en ciertos casos, docencia a últimas horas y compartiendo varios grupos con otro profesorado. La toma en consideración de la conciliación familiar también debiera resultar relevante a la hora de acordar el reparto docente por parte del Consejo de Departamento.
- "Plazas y bolsas de sustitución": esta temática continua en aumento consolidándose la línea iniciada en los últimos años. Las cuestiones que se nos han planteado se relacionan principalmente con la valoración de los criterios establecidos en las convocatorias y bases por parte de los tribunales designados por los Departamentos. El juicio técnico del tribunal calificador resulta irrevocable (por entrar en el ámbito de la discrecionalidad técnica), por tanto, en los casos que han llegado al servicio del Aldeze se ha analizado el correcto cumplimiento de los aspectos reglados de la convocatoria, el cumplimiento estricto del procedimiento y, especialmente, la necesidad de motivación suficiente por ser un acto administrativo discrecional.
- "Conflictos entre compañeros": dentro de este ámbito se incluyen cuestiones variadas relacionadas con la existencia de diferentes criterios en aspectos docentes, en el ámbito de la gestión o en otras materias. Este ítem ha subido notablemente respecto del curso anterior aunque se trata de cifras mucho menores a las planteadas en cursos anteriores.

Tabla 3. Temática de los asuntos planteados por el PDI

Tema	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Acoso/Conductas de acoso	8	2 (1)	2	2	1	-	-
Adaptación al Grado	1	-	-	-	-	-	-
Anulación de matrícula	-	-	-	-	-	1	1
Asignación de docencia	5	3	6	4 (1)	8 (2)	5	7 (1)
Atención a presos/as	-	-	-	1	-	-	-
Atención al público	-	-	-	-	-	1	1
Atención en euskara	-	-	-	-	1	-	-
Becas	-	-	-	1 (1)	1	2	-
Burocracia	-	-	-	-	2	-	-
Complementos adicionales	1	2	1	3	-	3	-
Comportamiento alumnado	1	3	2	2	2	2	2
Comportamiento Dirección de Centro	-	-	1	-	-	-	-
Comportamiento Director/a de Dpto	-	-	2	2	1	-	-
Comportamiento órgano de representación	-	-	-	1	-	-	-
Comportamiento profesorado	-	3	-	-	-	-	2
Comportamiento Rectorado	-	-	1	1	-	-	-
Comportamiento Servicios	1	-	-	-	-	-	-
Comportamiento superior/a jerárquico/a	-	-	-	-	2	-	-
Compras	-	-	-	1	-	-	-
Conciliación familiar	1	-	-	1	-	1	1
Condiciones laborales	3	2	3	2	6	10 (1)	1
Conflicto con autoridad	1	-	1	-	-	-	-
Conflicto con compañeros/as	4	17	13	5	3	3	6
Control interno	-	-	-	1	-	-	-
Docencia en euskera	-	-	-	-	-	-	1
Docentiaz	-	-	-	1	-	-	-
Ética académica (alumnado)	-	-	1	1	-	-	1
Ética científica (profesorado)	1	-	1 (1)	-	-	-	1
Evaluación a la docencia	-	-	-	-	-	2	-
Evaluación de méritos	-	-	-	-	2 (1)	-	-
Evaluación del alumnado	-	2 (1)	2 (1)	-	3	3	3
Evaluación del profesorado	-	-	-	-	1	-	-
Evaluación ética de trabajos	-	-	-	-	1	-	-
Forma de aplicación de la normativa	-	4	2	-	-	2	2
Funcionamiento aplicaciones informáticas	-	-	-	-	-	-	1
Gestión de la Docencia	-	-	2	-	-	1	1
Huelga	-	-	-	-	1	-	-
Igualdad de trato	-	-	1	-	-	-	2
Incompatibilidades	-	-	-	-	-	1	2
Indemnización por razón de servicio	-	-	-	-	-	-	-
Infraestructuras	-	1	-	-	-	-	-
Jubilación	1	-	-	-	-	-	-
Licencias y Permisos	-	-	-	-	-	-	1
PDA/Reconocimiento de créditos	2 (1)	2	-	-	2	-	-
Plan de Perfeccionamiento de Profesorado	-	-	2	-	-	1(1)	-
Plazas/Bolsas de sustitución	4 (1)	5 (1)	4 (3)	7 (1)	2	8	6
Precios públicos	1	-	-	-	-	-	-
Problemas de GAUR	1	1	-	-	-	-	-
Protección de datos	-	-	-	1	-	-	1
Proyectos de Investigación	1	1	-	-	-	-	-
Régimen disciplinario	-	-	-	-	-	2	2
Retribuciones PIF	-	1	2	-	-	-	-
Selección Tribunales de Evaluación	-	-	1	-	-	-	-
Tesis Doctoral	-	-	3 (1)	1	-	2	1
Títulos y certificaciones	-	-	-	-	1	-	-
Varios	4	2	3	4	1	1	2
Total	40 (2)	50 (3)	56 (6)	42 (3)	41 (3)	51 (2)	48 (1)

Por lo que se refiere al PAS (Tabla 4), en 2018 destacan los asuntos relacionados con “Comportamiento superior jerárquico”, “Condiciones laborales”, y “Plazas/Concurso de Traslados”.

- “Comportamiento superior jerárquico”: esta temática integra aquellos asuntos en los que se plantean desacuerdos sobre la forma de organizar el trabajo en los servicios.
- “Condiciones laborales”: dentro de este apartado hemos incluido las quejas planteadas sobre el acceso a la carta de jornadas del PAS, por parte de ciertos colectivos que tienen limitado el acceso a las mismas, así como consultas diversas sobre el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- “Plazas/Concurso traslados”: se trata de una temática habitual en este colectivo. Recoge consultas y quejas relacionadas con el cumplimiento de la normativa de gestión de bolsas de sustitución, y de modificación de la relación de puestos de trabajo.

Tabla 4. Temática de los asuntos planteados por el PAS

Tema	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Acoso/Conductas de acoso	1	-	1	-	-	-	-
Comportamiento alumnado	-	-	-	1	-	-	1
Comportamiento compañeros/as	-	-	-	-	-	4	-
Comportamiento Director/a Departamento	-	-	1	-	-	-	-
Comportamiento profesorado	-	-	-	-	1	-	-
Comportamiento Rectorado	-	2 (1)	-	-	-	-	-
Comportamiento superior/a jerárquico/a	-	-	2	1	2	1	2
Condiciones laborales	4	2	2 (1)	5 (1)	6 (1)	3 (1)	4
Conflicto autoridad	-	-	-	1	-	-	-
Conflicto compañeros/as	-	1	-	-	1	-	-
Derecho a la intimidad	-	-	-	-	-	-	1
Derecho de acceso a información	2	-	2	2 (2)	-	-	-
Docencia en euskara	-	-	-	-	1	-	-
Evaluación de méritos	2	-	-	1 (1)	-	1	-
Forma de aplicación de la normativa	-	-	1	-	-	-	2
Incompatibilidades	-	-	-	-	-	-	1
Incumplimiento normativa	-	1	-	1	-	-	-
Infraestructuras	-	-	1	-	-	-	-
Jubilación	-	1	-	1 (1)	-	-	-
Plazas/Concurso de traslados	2	1	3 (1)	2	-	3(1)	2
Precios Públicos	-	-	-	-	1	-	-
Protección de datos	-	-	-	-	-	-	1
Régimen disciplinario	-	-	-	-	1	-	-
Títulos y certificaciones	-	-	-	-	-	-	1
Varios	-	1	1	1	1	-	-
Total	11 (0)	9 (1)	14 (2)	16 (5)	14 (1)	12 (2)	15 (0)

Por último, en la categoría "Otros" (Tabla 5), se han presentado casos relacionados con "Acceso a estudios", "Becas", "Plazas/Bolsas de sustitución" y "Títulos y certificaciones".

- "Acceso a estudios": aquí se engloban cuestiones relativas al desacuerdo en casos de inadmisión de acceso (por no superar la nota de corte, etc).
- "Becas": Este año se recoge en este epígrafe los problemas derivados del impago en tiempo y forma de una beca internacional para estudios de posgrado.
- "Plazas/Bolsas de sustitución": en este epígrafe se incluyen aquellos casos en los que se plantean desacuerdo por parte de las personas candidatas a las bolsas de sustitución o a las plazas convocadas con la valoración de los méritos realizada por los tribunales que nombran los departamentos.
- "Títulos y certificaciones": en este campo se integran cuestiones relativas a la solicitud de certificados de estudios realizados en la UPV/EHU, etc.

Tabla 5. Temática de los asuntos planteados por "Otros"

Tema	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Acceso a estudios	-	3	7	4	1	3	3
Acoso/Conductas de acoso	-	-	2	1 (1)	-	-	-
Adaptación a Grado	-	-	-	-	1	-	-
Anulación de matrícula	-	-	-	-	-	1	-
Atención a presos/as	-	-	-	1	-	-	-
Becas	3 (1)	1	-	1	2	2	1
Comportamiento alumnado	-	-	1	-	-	-	-
Condiciones laborales	-	-	1	-	-	1	-
Conflicto con autoridad	-	1 (1)	-	-	-	-	-
Contratación	-	1	-	-	-	-	-
Derecho de acceso a la información	-	-	-	-	-	-	1
Ética científica	-	-	-	-	-	1	-
Evaluación de méritos	3	-	-	-	-	-	-
Evaluación del alumnado	-	-	1	-	-	-	-
Forma de aplicación de la Normativa	-	-	-	-	-	-	1
Gestión de la Docencia	-	-	1	-	-	-	-
Jubilación	-	1	-	-	-	-	-
Matrícula	-	-	2	-	-	-	-
Plazas/Bolsas de sustitución	7 (2)	6	4 (1)	2	1	-	3
Plazas/Concurso de traslados	-	-	-	-	-	1	-
Prácticas externas	-	-	-	-	-	-	1
Precios públicos	-	-	1	-	-	1	-
Problemas GAUR	-	-	1	-	-	-	-
Protección de datos	-	-	-	1	-	-	-
Prueba de Acceso a la Universidad	-	-	3	1	-	-	2
Régimen disciplinario	-	-	-	-	1	1	1
Transparencia y buen gobierno	-	-	-	-	-	1	-
Traslado de expediente	-	-	-	-	-	1	-
Títulos y certificaciones	-	1	-	1	1	4 (1)	3
Trabajo Fin de Grado/Máster	-	-	-	-	1	-	-
Varios	-	1	2	2 (1)	-	3	2
Total	13 (3)	15 (1)	26 (1)	14 (2)	8 (0)	20 (1)	18 (0)

1.9. Intervención de la oficina

Del total de 138 asuntos planteados a la oficina, todas las consultas (102, como ya se ha dicho) fueron cumplidamente atendidas. Igualmente se atendieron las 3 peticiones de mediación.

De las 33 quejas, 3 fueron inadmitidas. El Aldezle puede inadmitir quejas por diversas razones: por considerar que la queja no tenía relación con las funciones del Aldezle, por no haber agotado previamente el procedimiento ordinario (no siendo urgentes), por entender que la actuación concreta objeto de queja había sido correcta, por carecer de un mínimo de fundamento razonable, porque se manifestaban discrepancias con decisiones de política universitaria tomadas por los órganos competentes en el ejercicio de sus funciones, que no representaban vulneración de derechos reconocidos, por estar ya resuelta o por falta de competencia sobre el asunto. En 2018 todas las quejas fueron inadmitidas por no haber agotado previamente el procedimiento ordinario.

Por tanto, se admitieron 30 quejas (el 90,9%). De estas, 16 fueron desestimadas por considerarse, tras un análisis más exhaustivo, que las pretensiones no resultaban amparadas en Derecho. Por tanto, finalmente se estimaron 14 quejas (el 46,7% de las admitidas). En la Tabla 6 se comparan estos datos con los de los años anteriores.

Así pues, este año ha disminuido el número total de quejas recibidas, pero finalmente, el porcentaje de quejas admitidas ha sido superior, si bien las quejas estimadas han disminuido ligeramente.

Tabla 6. 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%)
2017	41	37 (90,2%)	18 (48,7%)
2018	33	30 (90,9%)	14 (46,7%)
Total	382	248 (64,9%)	151 (60,9%)

En 2018 el número de quejas inadmitidas ha sido pequeño. Únicamente 3 quejas lo han sido. Esto contrasta con lo ocurrido hasta 2016, en donde lo habitual ha venido siendo que un alto número de quejas (entre un tercio y la mitad de ellas) hayan sido inadmitidas. En todo caso, pese a tratarse de un número relativamente pequeño de inadmisiones, las razones han sido las habituales, especialmente, el no haber agotado previamente el procedimiento ordinario establecido al efecto.

Quisiéramos recordar que, de acuerdo con el Reglamento del Aldezle, las quejas o reclamaciones serán inadmitidas "cuando no se hayan agotado previamente todas las instancias y recursos previstos en la normativa o en los protocolos universitarios" (art.15.5.g). El mismo artículo dispone, a renglón seguido, que el Aldezle únicamente intervendrá en última instancia, cuando, una vez agotadas todas las vías regulares existentes, no se haya obtenido ninguna respuesta o la obtenida no se considere adecuada por vulnerar derechos o intereses legítimos. Solo excepcionalmente, el o la Aldezle puede intervenir en asuntos sobre los que aún no se haya agotado el procedimiento establecido. Serían los casos de extraordinaria urgencia.

Nuestra oficina, atendiendo al Reglamento de la institución, sólo en casos excepcionales (cuando se trata de un asunto de urgencia) interviene antes de que se hayan agotado los cauces y procedimientos ordinarios. Durante 2018, igual que el año pasado, en un par de ocasiones hemos intervenido antes de agotarse las vías ordinarias, siempre en razón de la urgencia del asunto, si bien, el respeto institucional a que nos debemos nos impide actuar sustituyendo a la instancia competente, debiendo limitarnos a resaltar algún aspecto que hemos entendido esencial para su consideración y eventual valoración por parte del órgano competente.

1.9.1. Temática de las quejas estimadas

En la Tabla 7 se presentan las temáticas de las quejas estimadas. En ella se destacan con fondo azul pálido las que se repiten al menos tres años.

En lo relativo al alumnado, las quejas estimadas se han producido en los siguientes ámbitos: "comportamiento del profesorado", "derecho a la intimidad", y "gestión de la docencia". Con relación al PDI, las temáticas de las quejas han sido las siguientes: "asignación de docencia", "atención al público", "comportamiento profesorado", "conflicto compañeros/as", "igualdad de trato" y "licencias y permisos". En el sector del PAS las quejas estimadas se han producido en el ámbito de "condiciones laborales", "forma de aplicación de la normativa", e "incompatibilidades". Y, finalmente, en el sector de Otros (personas ajenas a la UPV/EHU, se estimó una queja relativa al eventual mal funcionamiento de una instalación en el campus de Gipuzkoa.

Tabla 7. Temáticas de las quejas estimadas

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Total
Acceso a estudios	4 (1)	-	-	-	-	-	-	4 (1)
Atención a presos/as	-	-	-	-	1 (1)	-	-	1 (1)
Atención al euskara	-	-	-	-	-	1	-	1
Atención al público	-	2	-	-	-	-	-	2
Becas	-	1 (1)	-	1 (1)	-	-	-	2 (2)
Comportamiento profesorado	-	-	-	-	-	-	2	2
Conflicto con compañeros/as	-	-	-	-	2	1	-	3
Convalid/reconocimiento de créditos	-	2 (1)	-	-	-	-	-	2 (1)
Derecho a la intimidad	-	1	-	-	-	-	1	2
Evaluación del alumnado	1	2	-	1	3	3	-	10
Evaluación por compensación	3	-	-	-	1 (1)	-	-	4 (1)
Forma de aplicación de la normativa	-	2	-	-	-	-	-	2
Gestión de la docencia	-	-	1	-	-	-	1	2
Incumplimiento de normativa	-	-	1	-	-	-	-	1
Matrícula	-	-	-	-	-	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)	6 (0)	4(0)	49(7)
Acoso/Conductas de acoso	-	1	-	-	-	-	-	1
Asignación de docencia	2	-	1	1 (1)	2 (2)	-	1	7 (3)
Atención al público	-	-	-	-	-	1	1	2
Atención en euskara	-	-	-	-	1	-	-	1
Becas	-	-	-	1 (1)	-	-	-	1 (1)
Burocracia	-	-	-	-	2	-	-	2
Complementos adicionales	-	2	-	-	-	-	-	2
Comportamiento alumnado	1	-	-	-	-	1	-	2
Comportamiento Dirección de Centro	-	-	1	-	-	-	-	1
Comportamiento Director/a de Dpto	-	-	1	-	-	-	-	1
Comportamiento Profesorado	-	-	-	-	-	-	1	1
Compras	-	-	-	1	-	-	-	1
Condiciones laborales	2	-	-	1	1	2 (1)	-	6 (1)
Conflicto con compañeros/as	-	3	-	-	-	-	1	4
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	-	4
Igualdad de trato	-	-	-	-	-	-	1	1
Jubilación	1	-	-	-	-	-	-	1
Licencias y Permisos	-	-	-	-	-	-	1	1
PDA/Reconocimiento de créditos	2 (1)	-	-	-	-	-	-	2 (1)
PPP	-	-	1	-	-	1 (1)	-	2 (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)	7 (2)	6(0)	55 (13)

Tabla 7. Temáticas de las quejas estimadas (continuación)

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Total
Comportamiento profesorado	-	-	-	-	1	-	-	1
Comportamiento Rectorado	-	1 (1)	-	-	-	-	-	1 (1)
Comportamiento superior/a jerarquic.	-	-	1	-	-	-	-	1
Condiciones laborales	3	1	-	2 (1)	1 (1)	2 (1)	1	10 (3)
Derecho de acceso a información	1	-	1	2 (2)	-	-	-	4 (2)
Evaluación de méritos	1	-	-	1 (1)	-	-	-	2 (1)
Forma de aplicación de la Normativa	-	-	-	-	-	-	1	4
Incompatibilidades	-	-	-	-	-	-	1	1
Incumplimiento de normativa	-	1	-	-	-	-	-	1
Jubilación	-	-	-	1 (1)	-	-	-	1 (1)
Plazas/Concurso de traslados	2	-	1 (1)	-	-	1 (1)	-	4 (2)
Total PAS	7 (0)	3 (1)	3 (1)	6 (5)	2 (1)	3 (2)	3(0)	27 (10)
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)
Títulos y certificaciones	-	-	-	-	-	1 (1)	-	1 (1)
Transparencia y buen gobierno	-	-	-	-	-	1	-	1
Varios	-	-	-	1 (1)	-	-	1	2(1)
Total Otros	8 (3)	3	3 (1)	3 (2)	-	2 (1)	1(0)	20 (7)
TOTAL	34(5)	27 (5)	21 (5)	20 (11)	17 (6)	18 (5)	14(0)	151 (37)

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

A continuación, en la Tabla 8, 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 8. Colectivos e instancias a quienes se referían las quejas estimadas

Colectivos e instancias	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Acceso	-	-	2	1	-	-	-
Decanato F. Actividad Física y el Deporte	-	-	-	1	-	-	-
Decanato F. Ciencias Sociales y de la Comunicación	-	1	-	-	-	-	-
Decanato F. Derecho	-	-	1	1	-	1	-
Decanato F. Farmacia	-	1	-	-	-	-	-
Decanato F. Medicina y Odontología	-	1	1	-	-	-	-
Decanato F. Psicología	1	-	-	-	-	-	-
Dirección E. Ingeniería IMH en Alternancia	-	-	-	-	-	2	-
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 Formación Prof. Secundaria	1	-	-	-	1	-	-
Dirección Máster de Ingeniería Marina	-	-	-	1	-	-	-
Dirección Máster profesionalizante	-	-	-	-	-	2	-
Dirección Prácticas Externas	-	-	1	-	-	-	-
Directores/as de Departamento	2	-	4	-	1	-	1
Escuela de Máster y Doctorado	-	1	1	-	1	-	-
Escuela Universitaria de Enfermería de Vitoria-Gasteiz	-	-	-	-	-	-	1
Estudiante	1	1	-	-	2	2	-
Gerencia	8	1	-	-	1	1	1
Comisión Paritaria UPV/EHU - Osakidetza	-	-	-	-	-	1	-
Jefatura de servicio	-	-	1	-	-	-	-
PAS	-	-	-	-	-	1	-
PDI	-	5	1	-	3	1	4
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	-	-	1
Servicio Editorial	-	-	-	-	1	-	-
Tribunal de compensación	-	-	-	-	1	-	-
Vicegerencia de las TIC	-	-	-	-	-	1	-
Vicegerencia de Personal	-	1	1	3	-	1	1
Vicerrectorado de Campus de Gipuzkoa	-	-	-	-	-	-	1
Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad	-	-	-	-	-	-	1
Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación	6	3	1	-	-	-	-
Vicerrectorado de Grado y Posgrado	-	-	-	-	-	1	1
Vicerrectorado de Euskara y Plurilingüismo	1	-	-	-	-	-	-
Vicerrectorado de Innov. Comp. Social y Ac. Cultural	-	-	-	-	-	1	-
Vicerrectorado de Investigación	2	1	1	2	1	-	-
Vicerrectorado de Personal Docente e Investigador	6	3	5	3	3	3	2
Vicerrectorado de Posgrado y Relac. Internacionales	-	-	-	1	1	-	-
Total	34	27	21	20	17	18	14

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 mayoritariamente positiva: en 12 de las 14 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. En dos casos hemos recibido respuestas negativas, sobre la base de una interpretación diferente de la normativa (Véase Tabla 9).

Tabla 9. Respuesta obtenida desde las distintas instancias afectadas

Respuesta	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Total
Positiva	27	22	15	18	15	16	12	125
Parcialmente positiva	3	2	3	2	2	1	-	13
Negativa	4	3	3	-	-	1	2	13
Total	34	27	21	20	17	18	14	151

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. En el caso de las recomendaciones que no han sido seguidas, los órganos correspondientes han expresado las causas que les han llevado a no seguir la recomendación del Aldezle.

Quisiéramos aprovechar esta memoria de 2018 para agradecer a todas las personas que han colaborado con el servicio del Aldezle y 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, etc.

2. Otras actividades del Aldezle

Al margen de las actuaciones ordinarias de recepción, tramitación y resolución de consultas y quejas, o de los procedimientos de mediación, se han desarrollado otras actividades de las que pasamos a dar cuenta seguidamente.

2.1. Colaboración con los Defensores y Defensoras del G9

Se asistió a la reunión de los Defensores y Defensoras del G9, del que la UPV/EHU forma parte, celebrada en Zaragoza los días 16 y 17 de abril de 2018. En esta reunión se trataron los siguientes temas:

- 1) "Régimen disciplinario".
- 2) "Homologaciones/convalidaciones de títulos extranjeros".
- 3) "Acción social a los trabajadores"
- 4) "Posibles actuaciones en materias con bajas tasas de éxito y/o rendimiento"

El servicio del Aldezle participó en la elaboración de las ponencias respondiendo a las encuestas preparatorias enviadas por los y las responsables de cada una de ellas.

2.2. Participación en el XXI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios

El XXI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, impulsado por la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) y organizado por la Universidad de León, se celebró en León los días 16 al 19 de octubre de 2018. En dicho encuentro se desarrollaron los siguientes temas:

- 1) "El miedo ante la presentación de una queja: posibles consecuencias por la ausencia de confidencialidad.
- 2) "La relación institucional de las Defensorías con los Servicios de Inspección Universitarios, el Defensor del Pueblo y sus homólogos autonómicos"
- 3) "La imagen pública de la Universidad".

2.3. Participación en la XI Asamblea General de la CEDU

El día 19 de octubre de 2018 se asistió a la XI Asamblea General de la Conferencia de Defensores Universitarios celebrada en la Universidad de León.

2.4. Colaboración con los Defensores y Defensoras de la CEDU mediante la participación en foros

En el marco de la colaboración permanente entre defensores y defensoras universitarios, resulta habitual que se planteen temas a través del correo electrónico, solicitando información sobre diversos temas. En 2018 nuestra oficina ha participado y realizado aportaciones sobre los temas objeto de consulta por parte de los defensores y

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

2.5. Participación en los Consejos de Gobierno de la UPV/EHU

El Aldezele ha asistido regularmente, como invitado, a los Consejos de Gobierno que se han celebrado. La asistencia a los Consejos de Gobierno nos ha permitido conocer más a fondo los debates, propuestas y acuerdos adoptados en nuestra Universidad, estar al tanto y comprender los problemas que se plantean, lo que ha resultado de gran utilidad en el desarrollo de las funciones encomendadas.

3. Informe económico del año

El presupuesto de 2018 ha sido de 20.000 euros. En la Tabla 10 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 10. Resumen económico de 2018

Presupuesto inicial	20.000,00 €
Gastos	
Material de oficina, fotocopias...	2.929,78 €
Cuotas socio/a CEDU	225,00 €
Libros	196,69 €
Viajes y dietas	6.546,73 €
Otros gastos diversos	657,67 €
Total Gastos	10.555,87 €
Saldo	9.444,13 €

4. Conclusiones y recomendaciones

Sobre la base de las consultas y quejas presentadas en el año 2018, seguidamente quisiéramos compartir con la comunidad universitaria ciertas reflexiones al hilo de algunas de las cuestiones que han llegado a la oficina y otras que, a nuestro juicio, merecen especial consideración, con la voluntad de contribuir a la mejora del servicio que prestamos a la sociedad. Hemos de advertir que las cuestiones sobre las que trataremos a continuación no resultan estadísticamente determinantes, ni pueden entenderse como representativas de la actividad de la UPV/EHU. Se trata de cuestiones concretas y casi siempre aisladas. No obstante, hemos entendido que una reflexión sobre las mismas, pese a no resultar significativas respecto de la actividad global, ni tan siquiera respecto del colectivo que las plantea, puede tener una lectura positiva de cara a optimar el servicio universitario, que es el objetivo que mueve al Aldezele.

En primer lugar, comenzaríamos esta reflexión final haciendo referencia al gran peso que están adquiriendo las consultas en la labor de esta oficina y que provienen de todos los colectivos universitarios. A este respecto se ha de decir que la naturaleza y el alcance de las consultas es muy desigual, así, en ciertos casos, se trata de consultas de rápida resolución mientras que en otros casos tienen una mayor complejidad, requiriendo una respuesta tras el análisis de varias normas o el contraste con varios servicios. En todo caso, lo que trasluce esta forma de actividad es un cierto desconocimiento por parte de los miembros de los tres colectivos universitarios sobre la normativa que rige nuestra actividad, así como sobre los derechos y obligaciones que la misma prevé, y sobre los procedimientos y mecanismos existentes para hacerlos efectivos. Desde esta perspectiva, trataremos de desplegar una labor divulgativa sobre los derechos y obligaciones que corresponden a los miembros de la comunidad universitaria. No obstante, me atrevería a pedir tanto al alumnado como al PDI un esfuerzo por estar informados sobre las cuestiones que más les afectan, como la normativa de evaluación, los plazos para participar en determinados procedimientos, la necesidad de contemplar la guía docente como "la ley de la asignatura", y algunas otras cuestiones realmente cotidianas.

Desde una perspectiva también general quisiera hacer referencia a una sensación que observo en varios colectivos universitarios, señaladamente en el PDI y quizás también en el de PAS. Se trata de una sensación de cierta insatisfacción derivada de los recortes económicos y contención del gasto de los últimos años, ajenos a la universidad, que ha repercutido de forma importante sobre la carrera y la promoción universitaria. El PDI se ve sometido a una importante carga burocrática de evaluación y medición de resultados, que resultan de difícil alivio, cuando el ritmo de la promoción no es acorde con las expectativas y con el esfuerzo realizado. Ha de reconocerse que la situación ha mejorado algo este último año, con el aumento de las tasas de reposición y la consolidación del profesorado.

Seguidamente nos centraremos en algunos temas nuevos que han llegado a nuestro conocimiento y otros que se han reproducido en 2018, dando cuenta de las cuestiones que suscitan, de cara a abrir una reflexión general sobre ellos y las eventuales vías de solución.

Problemas derivados de la demora en publicar las calificaciones de las pruebas de evaluación continua

Una cuestión que se ha planteado es la demora en la publicación de las calificaciones de las pruebas que integran el sistema de evaluación continua. La problemática se plantea fundamentalmente cuando la última prueba de la evaluación continua se realiza en la parte final del período lectivo, en fechas próximas al período de exámenes oficiales. A este respecto, la normativa de evaluación del alumnado en las titulaciones oficiales de Grado dispone que la calificación de las pruebas de evaluación no finales será dada a conocer en el plazo máximo de 21 días naturales a partir de la fecha de realización o de entrega. La cuestión es que, en ciertas ocasiones, el plazo máximo puede resultar excesivo para el alumnado en la medida que el resultado de esa prueba realizada durante la parte final del período docente pueda condicionar el contenido de una eventual prueba a realizar en el período de exámenes. Podría resultar conveniente que la normativa incorporara la obligación de que tal publicación se produzca un cierto tiempo antes de la última prueba. Cuestión que resulta más evidente cuando las pruebas de la evaluación continua son recuperables, tal y como esta oficina propuso en su memoria anterior (correspondiente a 2017).

Asignación docente

Quisiera recomendar a todos los Departamentos que actúen con la máxima transparencia a la hora de realizar la asignación de la docencia. En la gran mayoría de los Departamentos esto se hace así, reuniendo las áreas, valorando las preferencias, las necesidades y las características personales del personal, dando total transparencia al conocimiento del PDA de todo el Departamento, solventando todas las dudas que pueden plantearse, facilitando acuerdos... No obstante, en otros, los menos, la transparencia resulta más deficitaria, lo que convendría corregir.

Con relación a la asignación docente, en la línea de lo manifestado en una resolución, quisiéramos destacar aquellas cuestiones a las que, a nuestro entender, lleva la interpretación de la normativa de aplicación en la UPV/EHU sobre asignación de docencia

- ❖ El órgano competente para realizar la asignación docente es el Consejo de Departamento, sin perjuicio del caso de la asignación de docencia al profesorado de otro departamento, caso en el que corresponderá al Rector o a la Rectora.
- ❖ En cuanto a los aspectos materiales a tener en cuenta a la hora de asignar la docencia entre el profesorado, las ideas fundamentales serían las siguientes:
 - La normativa establece una *preferencia por la asignación de asignaturas* (grupos de una asignatura) *completos* al personal docente e investigador a los efectos de cubrir el encargo docente individual (artículo 10.2 del Reglamento de atribución transitoria y asignación de docencia).

A nuestro entender, una interpretación sistemática de la norma lleva a entender que la asignación ha de realizarse preferentemente respecto de grupos enteros de una asignatura, y solo de forma excepcional encontrarían acomodo otras formas de asignación (asignación parcial de un grupo). En caso de que dos o más docentes estén interesados en el mismo grupo, la elección se hará sobre el concreto grupo entero, y sólo tras agotar la capacidad docente del profesorado cabría o bien compartir grupos, o bien asumir un exceso de docencia (superior a la media o incluso superior a contrato). Un sistema de asignación que diera como resultado que *tres o más* docentes compartan una misma asignatura sobre la base de las preferencias de quien elige en primer lugar supone una lectura forzada del Reglamento de atribución transitoria y asignación de docencia, resultando difícilmente encajable desde la perspectiva pedagógica y de servicio público universitario al que nos debemos.

- En la línea de lo anterior, la normativa de aplicación en la UPV/EHU prevé la posibilidad de que *se asigne a un o una profesora una carga docente superior* a la contratada (artículo 10.5 del Reglamento de atribución transitoria y asignación de docencia), compensándose tal exceso en una planificación plurianual. La posibilidad, en todo caso voluntaria, de superar la capacidad docente contratada, y la previsión de la compensación que ha de concretarse por el Departamento, dando cuenta al Vicerrectorado de profesorado, encontraría razón de ser en la idea de la asignación de grupos completos de asignaturas a los docentes, limitando la fragmentación de la docencia entre varios profesores.

Con relación al eventual límite del exceso docente, el Real Decreto 898/1985, de 30 de abril, sobre régimen del profesorado universitario, se refiere a un caso específico: el derivado de la eventual exención de las obligaciones docentes a algunos profesores para atender las necesidades de investigación. En tal caso, los Departamentos podrán incrementar las obligaciones docentes de algunos profesores con dedicación a tiempo completo, sin que en ningún caso dicho incremento pueda exceder de tres horas lectivas semanales.

- El reparto de docencia debe garantizar el *principio de equidad*. A través de la llamada a la equidad, parece introducirse un criterio interpretativo de la propia normativa dirigida a evitar eventuales excesos a que podría dar lugar, en determinados casos, una rígida literal aplicación de los criterios de preferencia en la elección de la docencia, permitiendo adaptar los criterios a la realidad. La equidad, en su sentido estricto, no es fuente de Derecho sino, más bien, una regla de interpretación y de aplicación de la normativa.
- Asimismo, la normativa de la UPV/EHU establece que el *principio de proporcionalidad* ha de actuar como criterio básico a la hora de asignar docencia entre el profesorado de los departamentos. La idea básica es que el reparto de docencia deberá ser proporcional entre el personal docente e investigador del Departamento. La normativa utiliza el término “proporcionalidad” (artículo 13.1 del Reglamento de atribución transitoria y asignación de docencia). La proporcionalidad no supone la aplicación estricta del principio de igualdad entre todos los miembros del Departamento, aunque tampoco es incompatible con éste. De hecho, la propia norma refiere eventuales diferencias que puedan surgir por Campus, Centro, Área de Conocimiento y perfil lingüístico. Nuevamente, se prevé que si el reparto no diera un resultado proporcional, se buscará respetar este principio en una perspectiva plurianual, cuya duración formará parte del acuerdo de asignación de docencia. Es decir, si como consecuencia del reparto se produjera una desproporción en el caso de algún docente (con docencia asignada superior a la media del departamento o sección), tal exceso se debiera compensar en los cursos siguientes.
- En todo caso, el principio de proporcionalidad sí que supone ciertos límites negativos respecto de ciertos colectivos. Así, en el caso de las *figuras de Ayudante, el Profesorado Adjunto, Personal Investigador en Formación y personal sustituto* su dedicación no podrá ser superior a lo que proporcionalmente les corresponda. Con relación a estos colectivos el Departamento habrá de velar por que la asignación docente sea adecuada para su formación docente e investigadora, teniendo en cuenta además factores tales como el número de materias o asignaturas asignadas, la afinidad existente entre las mismas y número de alumnas y alumnos atendidos (13.1 y 17.4 del Reglamento de atribución transitoria y asignación de docencia).

La idea que trasluce la normativa sería que se debe considerar la situación especial de aquellas personas que se incorporan a la docencia, entendiendo que una excesiva carga docente (mayor a la proporcional del departamento o una gran dispersión de asignaturas) podría dificultar su proceso de formación docente e investigador.

- La normativa establece *qué criterios se han de tomar en consideración* a la hora de realizar el reparto de la docencia. Se trata de criterios que no pueden quedar desplazados por la preferencia de unos docentes sobre otros a la hora de elegir los grupos de asignaturas. Así, ha de analizarse el *número de materias o asignaturas asignadas a cada profesora y profesor, la afinidad entre las mismas, el número de alumnas y alumnos atendidos y su articulación horaria* (artículo 13.7 del Reglamento de atribución transitoria y asignación de docencia).

Se trata de criterios normativos que han de ser tomados en consideración a la hora de aprobar la asignación docente, analizándose y concretándose caso por caso. Un reparto docente que diera como resultado que aquellos profesores que, por falta de acuerdo, elijan en último lugar tuvieran asignadas un número ostensiblemente mayor de materias o asignaturas, materias distintas o no afines, grupos de mayor tamaño, o grandes diferencias horarias intermedias entre clase y clase no se adecuaría a los criterios previstos en la normativa de aplicación. En todo caso, la aplicación de tales criterios habrá de realizarse atendiendo a las circunstancias concretas de cada Departamento.

- También el Acuerdo de Regulación de las Condiciones de Trabajo para el Personal de la UPV/EHU se refiere a esos mismos criterios, apuntalándolos sobre la base del *principio de no-discriminación*. Así, se entiende que ésta podría llegar a producirse de no considerarse en el reparto que apruebe el Departamento el número de asignaturas asignadas a cada Profesor/a, la afinidad entre las mismas, su articulación horaria, y todas aquellas circunstancias que afecten al adecuado ejercicio de la actividad docente (artículo 75). La concreción de estos criterios, insistimos, habrá de analizarse caso por caso.
- Otro criterio a considerar en el reparto de la docencia es el relativo a la *conciliación familiar y laboral*, que la normativa anuda a una cierta flexibilización horaria, aunque no se desarrolla con precisión. El derecho a la flexibilización horaria en orden a la conciliación de la vida familiar y laboral se prevé tanto en materia de reparto de los grupos (aspecto que afecta al Departamento) como también a la hora de elaborar los horarios (aspecto que afecta a la Facultad). La normativa, en todo caso, no resulta imperativa, limitándose a decir que “se procurará tener en cuenta”, y su ámbito de aplicación se limitaría, en principio, al personal laboral. La lectura de conjunto a este respecto podría ser que el Departamento no puede desconocer la toma en consideración de la conciliación familiar y laboral a la hora de determinar el reparto docente, en los términos del II Convenio Colectivo del personal laboral docente e investigador de la UPV/EHU, transcrito y al que ahora nos remitimos.
- El sistema de *preferencias a la hora de elegir* la docencia se considera la piedra angular del sistema. Ahora bien, la prelación entre docentes a la hora de elegir no puede desconocer ni arrumbar a los demás criterios y principios a los que ya nos hemos referido, en la medida que se contemplan en la normativa de aplicación (la equidad, la minimización del grupo de profesores por materia, etc.) u otros como la especialidad del profesorado.
- Los criterios de preferencia en la elección de grupos han sido fijados en el artículo 18 de del Reglamento de atribución transitoria y asignación de docencia, cuya lectura lleva a destacar los siguientes aspectos:

- En primer lugar, el precepto habilita al Departamento a que *adopte motivadamente criterios adicionales y de carácter general* de asignación de la docencia, con cita del siguiente ejemplo: “las materias troncales y obligatorias se reservan al PDI de mayor categoría,...”. La lectura sería, en primer lugar, que el Departamento tiene *margen* para concretar los criterios de asignación; en segundo lugar, que tal capacidad de concreción ha de respetar siempre las prescripciones contenidas en la normativa de aplicación, sin que quepan criterios contrarios a la normativa. Y en tercer lugar, que la concreción ha de realizarse mediando suficiente motivación.
 - La metodología prevista en el artículo 18 parte de una *fase preliminar*, en la que se solicita a todos los docentes que indiquen sus preferencias.
 - El criterio ordinario de asignación de docencia entre el profesorado es el *acuerdo*. Partiendo de las preferencias manifestadas por cada uno, la norma impulsa a la búsqueda del acuerdo. Entendemos que no resultaría ajustado a la norma utilizar directamente los criterios de prelación pensados para el caso de coincidencias en la elección de grupos sin que previamente se hubiera actuado esta primera fase.
 - Intentado el acuerdo, de resultar éste infructuoso, se daría paso a la segunda fase, basada en la elección por orden, de acuerdo con los criterios subjetivos que prevé la norma. Se especifica que tales criterios, a los que seguidamente nos referiremos, se aplicarán en *caso de que la impartición de una misma asignatura sea solicitada por más de una profesora o profesor*. La norma parecería excluir aquellas asignaturas solicitadas por un único docente. En esta fase, el PDI ha de solicitar de una vez la totalidad de su compromiso docente.
 - Los criterios, que se han de aplicar de forma sucesiva son, resumidamente, los siguientes:
 - 1- El PDI permanente tiene preferencia sobre el PDI no permanente (interinos o temporales).
 - 2- El PDI de mayor a menor categoría académica.
 - 3- El PDI doctor sobre el no doctor.
 - 4- El PDI de mayor a menor antigüedad en el Cuerpo o categoría contractual.
 - 5- Caso de empate, llegados al último criterio, se aplicará el sistema de sorteo.

Se prevén normas específicas para determinar la persona a considerar en el caso de las sustituciones (sustituto o titular), de acuerdo a la duración de aquellas.
- ❖ Los criterios de la categoría y la antigüedad han contado con el respaldo de la jurisprudencia de los Tribunales de Justicia (por todas, puede verse la Sentencia del Tribunal Supremo de 16 de febrero de 1999). Ahora bien, la jurisprudencia no niega que puedan aplicarse otros criterios a la hora de regular la asignación docente. Piénsese en la especialización del profesorado en relación con la materia a impartir, especialmente en los postgrados, quizás en la plurianualidad en la impartición de asignaturas para compensar el esfuerzo del profesorado en la preparación de una

determinada materia, o en la eventual continuidad en la impartición de asignaturas sobre un mismo grupo de estudiantes... Criterios que podrían tomarse en consideración por parte del Departamento. Entendemos que los criterios de categoría y antigüedad debieran aplicarse entre el profesorado que se encuentre en igualdad de condiciones (o en la misma situación). Ahora bien, partiendo de que tales criterios han de hacerse compatibles con otros que pueden colocar a los docentes en situaciones de partida diferentes, la categoría y la antigüedad debieran de actuar, entendemos, a partir de tales posiciones resultantes, y no siempre de forma previa.

Cuestiones relacionadas con los Trabajos de fin de Grado

La implantación de los nuevos planes de estudio supuso un gran cambio en aquellas titulaciones que no contaban con los clásicos proyectos de fin de carrera. La implantación de los Trabajos de fin de grado se realizó sin mayor dificultad, si bien pasado un tiempo desde entonces, y con la experiencia que hemos venido acumulando, conviene detenerse para reflexionar sobre ciertas cuestiones.

Pese a resultar escasamente significativo en términos estadísticos, se han planteado cuestiones sobre la atención por parte del Director del trabajo y su contacto con el estudiante. En alguna ocasión (excepcional si tomamos en cuenta el número de TFGs que se defienden anualmente) se nos han planteado algún caso de insatisfacción por parte del alumnado con el trabajo de dirección del docente asignado, falta de comunicación, o desavenencias entre ambos. A este respecto se ha de indicar que en la UPV/EHU está en vigor la Normativa sobre la elaboración y defensa del trabajo fin de grado en UPV/EHU, aprobada en el Consejo de Gobierno de 12 de marzo de 2015. En ella se describe la labor que ha de desarrollar el docente, y que sería la siguiente: "será responsable de exponer a cada estudiante las características del trabajo, de orientarlo en su desarrollo y de velar por el cumplimiento de los objetivos fijados, así como de realizar el seguimiento y elaborar un informe escrito previo a la defensa del que se dará traslado a la estudiante o al estudiante". Se trata de una función de gran importancia que puede condicionar buena parte del resultado y de la calificación final del trabajo, de ahí que se deba exigir extremar la diligencia al respecto.

La práctica también evidencia la insatisfacción de parte del profesorado que dirige los TFGs por la desproporción que a su entender se produce entre el trabajo de tutorización y dirección por una parte, y el reconocimiento académico que reportan tales direcciones, por otra. A este respecto, cabría abrir una reflexión relativa a lo que realmente supone de carga de trabajo una correcta dirección de los TFGs y si el reconocimiento académico de ese trabajo es el adecuado.

Otra cuestión vinculada con los TFGs tiene que ver con la falta de planificación de los mismos. Desde la preparación del esquema y la determinación de la metodología hasta la redacción y posterior defensa del TFG ante el tribunal la elaboración de un TFG pasa por diferentes fases, que convendría protocolizar. Cabría, así, fijar ciertos hitos en el proceso que ayudarían a detectar problemas que de ordinario afloran solo al final del mismo, en una fecha muy cercana a la de entrega, con lo que el margen de maniobra resulta en muchos casos insuficiente.

Con relación a los TFGs también cabría plantear la posibilidad de cambio del director de una forma lo más ágil posible. La misma diligencia con la que operan los Departamentos a la hora de instar el procedimiento de suplencia de docentes en las

asignaturas ordinarias debiera ser exigible a la instancia encargada de asignar las direcciones de TFG (la Facultad o la Escuela) en el caso de las suplencias de las direcciones de los TFG, sin esperar a que el estudiante reclame una y otra vez una dirección efectiva.

Distinción entre el sistema de evaluación continua y el de evaluación final

En uno de los casos que llegó a la oficina se planteaba el caso de una asignatura en la que para poder superarla, se exigía la entrega de todas las pruebas realizadas a lo largo del curso para el alumnado del sistema de evaluación continua. A este respecto, se ha de tener en cuenta que la Normativa reguladora de la evaluación del alumnado en las titulaciones oficiales de Grado de la UPV/EHU, garantiza el derecho de todo el alumnado a ser evaluado mediante el sistema de evaluación final, independientemente de que haya participado o no en el sistema de evaluación continua. Ahora bien, para poder hacerlo, el alumnado debe presentar por escrito al profesorado responsable de la asignatura la renuncia a la evaluación continua dentro del plazo que marca la propia norma. La cuestión que aquí se planteaba era la falta de distinción entre ambos sistemas de evaluación. Como se sabe, el sistema de evaluación final contempla la posibilidad de evaluar los resultados de aprendizaje a través de una prueba, que puede estar formada por uno o más exámenes y actividades, de evaluación global de la asignatura, que debe realizarse durante el período oficial de exámenes. La norma, sin embargo, prevé que excepcionalmente, “este sistema de evaluación podrá incluir actividades a lo largo del curso, tendentes a valorar resultados de aprendizaje que de forma alguna puedan ser evaluados en la prueba establecida en el período oficial de exámenes” (art 8.2.b). Ahora bien, estas actividades deben explicitarse en la guía docente de la asignatura con su ponderación y deberán contar con el visto bueno del departamento. Y, en todo caso, “el departamento debe garantizar que en la prueba establecida en el período oficial de exámenes se evalúe la mayor parte posible del programa y se posibilite al alumnado obtener con ella el mayor porcentaje de la calificación total de la asignatura” (art. 8.2.b in fine).

En definitiva, a juicio del Aldezie, ambos sistemas (el de evaluación continua y el de evaluación final) han de mantenerse separados. En el caso del sistema de evaluación final, las actividades realizadas a lo largo del curso que se incluyan en este sistema deben ser aquellas en las que los resultados de aprendizaje “de forma alguna puedan ser evaluados en la prueba establecida en el periodo oficial de exámenes”; es decir, el criterio ha de interpretarse restrictivamente. Y a mayor abundamiento, tales actividades deben estar explicitadas en la correspondiente guía docente, con su ponderación, y además contar con el visto bueno del departamento. Finalmente, la prueba final debe configurarse de tal forma que evalúe la mayor parte del programa, posibilitando al alumnado obtener en dicha prueba el mayor porcentaje posible de la calificación total de la asignatura.

Todas esas condiciones resultan indispensables para poder incluir actividades realizadas durante el curso en el sistema de evaluación final. Aunque la norma no refiere porcentajes concretos, la voluntad parece ser que la prueba final evalúe la mayor parte del programa y que su ponderación resulte acorde con ello.

Acceso a la lista de candidatas y candidatos a sustituciones de personal docente

El acceso a las bolsas de sustitución se encuentra regulado por el Reglamento para la gestión de la lista de candidatas y candidatos a sustituciones de personal docente de la UPV/EHU (aprobado mediante Resolución de 11 de marzo de 2011). Se trata de una norma que regula el procedimiento de manera minuciosa, reduciendo el margen de

discrecionalidad técnica de los tribunales, y garantizando que el acceso se produce de acuerdo con los principios de igualdad, mérito y capacidad. Con relación a esta cuestión, la normativa también plantea la posibilidad de ponderar los méritos en función de su adecuación a las características del área de conocimiento. A este respecto resulta esencial que la Comisión de valoración justifique de forma clara y detallada tales ponderaciones, tal y como exige la normativa, de tal forma que quede despejada toda duda sobre la objetividad del procedimiento de acceso a las bolsas.

Valoración sobre el fondo del asunto en los recursos de alzada

Una cuestión sobre la que también interesa hacer un apunte es la relativa al alcance que han de tener la resolución de los recursos de Alzada. En ocasiones acuden a nuestra oficina personas que nos muestran su disconformidad con el fondo de un asunto resuelto por la autoridad competente. Nos exponen el caso y, en el supuesto de que tal decisión no hubiera agotado la vía administrativa, les remitimos al procedimiento de recurso de alzada. Observamos que las resoluciones de tales recursos no siempre entran en lo sustantivo del caso, es decir, en el fondo del asunto, limitándose a pronunciarse sobre los aspectos formales de la resolución y del procedimiento llevado a cabo para producirla. Esto puede producir insatisfacción al recurrente, en la medida que su expectativa se encontraba en que una autoridad jerárquicamente superior a la que ha dictado la resolución, valore los hechos y los califique de una forma diferente, entrando en el fondo del asunto. No quisiéramos quitar importancia a los aspectos formales, que en el mundo del Derecho resultan de una especial relevancia, y así lo trasmitimos en nuestra oficina, pero en la mayoría de los casos las personas que acuden no son técnicas en la materia. Con relación a esta cuestión cabe proponer dos cosas: por un lado, que en el escrito de interposición del recurso de alzada se diga de forma clara qué es lo que se solicita en concreto (ya que no es lo mismo pedir que se anule una decisión, que decir que, además de anularla, se retrotraiga el procedimiento o que se dicte otra en un sentido determinado o se reconozcan directamente ciertos derechos). Por otro lado, entrando en la práctica de resolución de los recursos convendría que se valorase el fondo del asunto siempre que ello fuera posible, sin perjuicio de pronunciarse asimismo sobre los aspectos de forma (pese a que éstos últimos puedan ser suficientes para desestimar la pretensión del recurrente).

Resoluciones en plazo que pueden resultar tardías

Es importante no confundir la ausencia de resolución en plazo con el hecho de que una resolución en plazo pueda resultar tardía. A la ausencia de resolución ya nos referimos en la memoria del curso pasado (correspondiente a las actividades de 2017). Estas situaciones muestran una falta de respeto hacia las personas solicitantes, viéndose perjudicadas de forma patente en muchos casos. Asimismo, la falta de respuesta pone de manifiesto la existencia de un problema de calidad en nuestra universidad, exigiendo estrategias dirigidas a la mejora.

En nuestra memoria del curso pasado destacábamos la mejora producida en esta área respecto de años anteriores, y este año caminamos por la misma senda de mejora, salvo excepciones de resoluciones tardías de las que, cuando hemos tenido noticia, hemos recordado al servicio o departamento correspondiente el deber de responder y notificar la resolución en plazo.

En todo caso, conviene aclarar ciertas cuestiones relativas a las solicitudes, ya que según cuál sea su naturaleza el régimen jurídico aplicable no es idéntico. Así, se han de distinguir varios supuestos:

- Solicitud basada en el derecho de petición, incorporando una sugerencia, una iniciativa, una información, una expresión de queja o un ruego o una súplica. El objeto del derecho de petición se caracteriza por su amplitud y está referido a cualquier asunto de interés general, colectivo o particular. Ahora bien, su carácter supletorio respecto a los procedimientos formales específicos de carácter administrativo ha llevado a delimitar su ámbito a lo estrictamente discrecional o graciable, a todo aquello que no deba ser objeto de un procedimiento especialmente regulado. En estos casos, el procedimiento y las consecuencias de la falta de resolución en plazo, han de ser encauzados a través de las disposiciones de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición.
- Solicitud basada en el derecho de acceso a información pública, del que son titulares todas las personas y que podrá ejercerse sin necesidad de motivar la solicitud. Este derecho solamente puede limitarse en aquellos casos en que así sea necesario por la propia naturaleza de la información o por su entrada en conflicto con otros intereses protegidos, de acuerdo con la 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. Con objeto de facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, esa Ley establece un procedimiento ágil, con un breve plazo de respuesta. Las resoluciones dictadas en materia de acceso a la información pública, o la falta de resolución son recurribles directamente ante la Jurisdicción Contencioso-administrativa, sin perjuicio de la posibilidad de interposición de la reclamación potestativa ante el Comisión Vasca de Acceso a la Información Pública, con carácter potestativo y previo a su impugnación en vía contencioso-administrativa. A este supuesto de acceso cabría añadir el caso en el que lo que se solicita debe ser objeto de publicidad activa por parte de los órganos universitarios en el portal de transparencia de la UPV/EHU.
- Solicitud que se enmarca en un procedimiento regulado por la normativa universitaria. En este caso se aplicará el régimen general contenido en la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como la normativa específica universitaria, debiendo estarse a los plazos fijados en ésta.

Al margen de la falta de respuesta de las solicitudes, quisiéramos llamar la atención sobre otra cuestión, como es el hecho de que una resolución en plazo pueda resultar tardía. Piénsese, por ejemplo, en una solicitud de reconocimiento de convalidación de una asignatura previamente cursada en otra titulación o centro que es desestimada por el órgano competente. En tal caso, el o la interesada podrá interponer un recurso de alzada en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente al que se le notifica la resolución denegatoria. A partir de la interposición del recurso de alzada, de no tramitarse éste por la vía de urgencia, el plazo legal máximo para resolver y notificar la resolución del recurso será de tres meses. Pues bien, puede resultar que actuando en plazo, la parte interesada no reciba la resolución del recurso de alzada antes del día señalado para realizar la prueba de examen correspondiente a la primera convocatoria ordinaria. Frente a este tipo de

cuestiones, lo conveniente sería tratar de agilizar los trámites, y especialmente que la primera resolución de la Comisión de convalidaciones se produzca lo antes posible.

Resultaría importante revisar y simplificar algunos procedimientos (si acaso algunos procesos de resolución) para tratar de reducir el tiempo de respuesta a las solicitudes, ya que una resolución que se demora en el tiempo puede privarla de efectividad práctica.

Evaluación

Con relación a la evaluación, este año se han reproducido ciertas cuestiones ya planteadas en memorias anteriores del Aldezle. A este respecto quisiéramos animar al alumnado a que tome contacto con la normativa reguladora de evaluación de la UPV/EHU, para conocer el alcance de sus derechos y los mecanismos de revisión. Una de las cuestiones más recurrentes que se plantean en este ámbito tiene que ver con los criterios de evaluación, que han de venir detallados en las guías docentes. La falta de concreción de estos criterios en las guías es, en muchos casos, suplida por las indicaciones o por la interpretación de los docentes, lo que debiera corregirse. Dentro de este mismo ámbito, también hemos conocido algún caso relativo a las resoluciones de las Comisiones de reclamaciones, planteándose la necesidad de que su decisión venga acompañada por una motivación suficientemente expresiva. También interesa destacar la importancia de que las revisiones de las calificaciones de los trabajos de fin de grado no se limiten a comprobar el cumplimiento de las cuestiones formales sin valorar si la calificación otorgada resulta adecuada o no.

Interpretación de la normativa de permanencia y límite para matricular asignaturas del curso superior

Esta cuestión, a la que nos referimos en la memoria del curso pasado, se ha planteado nuevamente por parte de un órgano de dirección de un centro. De ahí que convenga reiterar cuál es el criterio que propone la oficina del Aldezle. La cuestión es la forma en la que ha de interpretarse el artículo 2.1 de la Normativa de Permanencia para Estudios de Grado (aprobada por el Consejo Social de la UPV/EHU en su sesión de 14 de julio de 2010 y publicada en BOPV el 15 de abril de 2014). El artículo 2.1 de la citada norma dispone lo siguiente: "El alumnado deberá matricularse de todas las asignaturas pendientes de cursos anteriores". La cuestión que a este respecto se plantea es que, sobre la base de una interpretación literal de ese precepto, en el caso de asignaturas llaves, el alumnado que no hubiera aprobado ésta, ve limitada la capacidad de progresión de forma, a nuestro juicio, desproporcionada. El caso sería el siguiente: piénsese en un alumno integrado en su grupo de tercer curso con una asignatura pendiente de segundo que es llave para cursar una asignatura de tercero; pues bien, este alumno, al finalizar tercer curso, no podrá matricularse en ninguna asignatura de cuarto, ya que hay una asignatura del curso inferior (tercer curso) que no ha matriculado debido a que aún tiene pendiente la asignatura llave de segundo.

Entendemos que el artículo 2.1 de la Normativa de Permanencia buscaría, esencialmente, que el alumnado no deje sin matricular asignaturas no superadas de los cursos inferiores, a su libre voluntad. Ahora bien, cosa distinta es que el alumnado vea imposibilitado su matriculación en la asignatura del curso inferior, debido al efecto de los requisitos para cursar asignaturas del curso superior previstos en el Plan de Estudios. Ambas situaciones son diferentes. Mientras que en el primer caso lo que la norma trata de limitar es la capacidad de disposición del alumnado, con el objetivo de no dejar concretas

asignaturas pendientes a su capricho, en el segundo caso lo que ocurre es que el alumnado no dispone de discrecionalidad, ya que el propio Plan de Estudios limita su voluntad. En este segundo caso, queriendo matricularse en todas las asignaturas pendientes (que es lo que persigue el artículo 2.1 de la Normativa de aplicación), ello le resulta imposible por razones ajenas a su voluntad, afectando a la progresión de sus estudios. Siendo así, la interpretación que propone el servicio del Aldeze sería la siguiente: El artículo 2.1 de la Normativa de Permanencia para Estudios de Grado debiera interpretarse en el sentido de que "el alumnado deberá matricularse en todas las asignaturas pendientes de cursos anteriores que le permita el Plan de Estudios". Así, en el caso de que la matriculación de una asignatura se encuentre condicionada al requisito de haber superado otra asignatura del curso inferior, la matriculación de la asignatura del curso inferior resultará obligada para cumplir con el artículo 2.1 de la Normativa sobre Permanencia, sin que la imposibilidad de matriculación de la asignatura del curso superior (por falta de cumplimiento de la condición) limite la progresión en cursos o la matriculación de otras asignaturas.

Para finalizar, resta agradecer nuevamente a todas y todos los que han confiado en el servicio del Aldeze y también a los servicios universitarios y a las autoridades académicas que han respetado nuestro trabajo y nuestra independencia.

ANEXO I: Listado de asuntos atendidos en 2018

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
819	PDI	C	Dudas sobre cumplimiento de tutorías en período vacacional de Navidad
820	PAS	Q	Trato discriminatorio hacia cierto PAS en la elección de jornada de trabajo
821	AL	C	Solicitud de resolución a recurso de denegación de convalidación de asignatura
822	Otros	C	Actuación ante desacuerdo con la puntuación obtenida del Tribunal de Selección en una bolsa de sustitución
823	PDI	C	Derecho de acceso a los méritos del resto de concurrentes por parte de candidatos/as a una plaza PDI
824	PDI	Q	Desacuerdo con plazo establecido para la publicación de calificaciones del alumnado
825	PAS	C	Dificultades en la relación con superior jerárquico
826	AL	C	Imposibilidad de matricularse en el Prácticum por problemas técnicos
827	AL	C	Descontento general con la docencia de una asignatura: contenido, impartición, ...
828	PAS	C	No reconocimiento de asistencia a curso de formación
829	AL	C	Denegación de plaza en programa de movilidad
830	PDI	C	Consultas varias ante retrocesión de la adjudicación de una plaza por ejecución de sentencia
831	AL	C	Imposibilidad de reunirse con el responsable de Prácticas Erasmus de un Centro

832	AL	C	Protocolo para interponer una queja sobre el funcionamiento de un Servicio
833	PDI	C	Supuesto trato inadecuado por parte de Director/a de Tesis
834	PDI	Q	Desacuerdo con denegación extemporánea del permiso solicitado
835	AL	Q	Solicitud de reintegro de importe erróneamente abonado en contrato predoctoral
836	AL	C	Actuación ante comportamiento inadecuado por parte de tutor/a de TFM y de varias personas integrantes del grupo de investigación en el que participa
837	PAS	C	Publicación de datos personales en el directorio de la Universidad
838	PDI	C	Consulta en relación a protocolo para denunciar malos tratos por parte de profesor/a a alumnado
839	Otros	Q	Bloqueo de expediente por impago de matrícula en un Posgrado a persona beneficiaria de una beca internacional
840	AL	C	Dudas varias sobre forma de evaluación de dos ciclos de un mismo Prácticum
841	Otros	C	Desacuerdo con la valoración negativa del informe de prácticas extracurriculares realizado por la persona instructora asignada en dichas prácticas
842	AL	C	Desacuerdo con la calificación del TFG
843	PDI	C	Comportamiento inapropiado del alumnado en una revisión de exámenes
844	AL	C	Incumplimiento de la Normativa de Permanencia en relación con la Normativa de Subdelegación de Gobierno
845	PAS	Q	Regulación de la condición de representante en Órganos Colegiados de Gobierno
846	AL	C	Denegación de modificación de fecha de un examen por coincidencia con otro examen de la EOI
847	PAS	Q	Incompatibilidad entre puesto de trabajo y cargo en un órgano colegiado
848	AL	C	Falta de coordinación en la impartición de una asignatura
849	PDI	C	Consulta sobre Normativa de Evaluación del Alumnado
850	AL	Q	Supuesto trato discriminatorio por parte de la persona instructora de prácticas externas

851	PDI	C	Posible actuación ante comportamiento inadecuado del alumnado
852	AL	C	Desacuerdo con denegación de beca de estudios
853	PDI	C	Mal funcionamiento del aplicativo para solicitar indemnizaciones por razón de servicio
854	PDI	C	Disconformidad con evaluación realizada de un proyecto de doctorado
855	AL	C	Desacuerdo con desestimación de solicitud de reconocimiento de créditos
856	PAS	Q	Desacuerdo con decisión de Gerencia sobre compensación de horas de ausencia por motivos meteorológicos
857	PAS	C	Desacuerdo con la valoración de los servicios prestados en la asignación de comisiones de servicios
858	AL	Q	Comportamiento inapropiado de un/a miembro del PDI durante la jornada de huelga
859	PDI	Q	Supuesta difamación por parte de compañero/a PDI
860	Otros	C	Denegación del acceso al garaje por finalización de vinculación con la UPV/EHU
861	PDI	C	Actuación ante incumplimiento de funciones docentes por parte de PDI de un Departamento
862	PDI	C	Comportamiento inapropiado de PDI hacia compañeros/as de Departamento
863	PDI	M	Conflicto sobre propiedad intelectual de un trabajo científico
864	Otros	C	Dudas sobre convocatoria de bolsas de sustitución de PDI en un Departamento
865	PDI	C	Posibilidad de cambio de un contrato predoctoral a postdoctoral
866	PDI	C	Actuación del Departamento para velar por una adecuada asignación docente de su PDI en formación
867	PAS	C	Dudas referentes al procedimiento para el cierre de Centros
868	PDI	C	Cuestiones varias en relación con la oferta docente de una asignatura optativa en euskera
869	AL	C	Posibilidad de participar en movilidad SICUE al no cumplir uno de los requisitos
870	AL	C	Conflicto con Director/a de Tesis Doctoral

871	AL	M	Comportamiento inadecuado de un/a profesor/a
872	PAS	C	Posibilidades para exigir una mayor transparencia en relación con la OPE de PAS Laboral
873	AL	C	Problemas de docencia derivados de matrícula tardía por convalidación de título extranjero
874	PDI	C	Derecho a indemnización por extinción de contrato predoctoral
875	AL	C	Problemas en clase derivados de supuesta enemistad con el o la docente
876	AL	C	Dudas varias en relación con su contrato predoctoral
877	PDI	C	Utilización de los tablones públicos de la UPV/EHU para convocatorias con carácter político o religioso
878	PDI	C	Actuación del Departamento en la convocatoria y adjudicación de una plaza
879	AL	C	Dudas sobre procedimiento para evaluación por Tribunal en 5ª y 6ª convocatoria
880	AL	C	Dificultades en la evaluación de las asignaturas del Grado
881	AL	C	Desacuerdo con la actuación del Tribunal durante la defensa del TFG
882	AL	C	Disconformidad con la resolución del Tribunal de Compensación
883	Otros	C	Derecho de acceso a la puntuación de otros/as candidato/as en un proceso de concurrencia competitiva
884	PDI	C	Posibilidades de alcanzar la estabilidad con compromiso de euskaldunización
885	PAS	M	Conflicto con superior/a jerárquico/a
886	PDI	C	Consulta sobre régimen disciplinario en las aulas
887	PDI	C	Disconformidad con reasignación de docencia tras disfrute de permiso de paternidad
888	Otros	C	Actuación de la Administración en un procedimiento disciplinario
889	Otros	C	Forma de reclamar ante un Tribunal de Selectividad la calificación de una asignatura
890	AL	C	Posibilidad de modificar la fecha de un examen por necesidad de atender un deber inexcusable

891	PDI	Q	Conflicto con compañero/a de Departamento
892	AL	C	Acceso a estudios por traslado de expediente
893	Otros	C	Actuación ante supuesto extravío de una parte de la Prueba de Acceso a la Universidad
894	AL	C	Modificación de la fecha de una prueba de evaluación en varias asignaturas
895	PDI	C	Asignación de docencia sin tener en cuenta las necesidades de conciliación familiar
896	Otros	Q	Descontento con la tramitación y respuesta recibida ante una reclamación por inadmisión en estudios de Grado
897	AL	C	Cómo ejercer el derecho a la revisión de la calificación de una asignatura
898	AL	Q	Manipulación de fotografía sin consentimiento del alumno/a
899	PDI	C	Actuación ante plagio de una alumno/a en el TFG
900	Otros	Q	Disconformidad con la denegación de la distinción "Graduado con Excelencia"
901	AL	Q	Desacuerdo con las posibilidades de acceso a un Máster Propio desde una titulación
902	AL	C	Imposibilidad de matricular el último curso de grado por no haber superado una asignatura llave
903	AL	C	Tardanza en cursar el alta en la Seguridad Social a estudiante de prácticas de Grado
904	AL	Q	Publicación en Twitter de comentarios despectivos hacia el TFG presentado por un/a alumno/a
905	PAS	C	Forma de proceder ante queja infundada en su contra
906	AL	C	Posibilidad de negarse a propuesta de modalidad de Prácticas de Grado
907	PDI	C	Disconformidad con la asignación de docencia realizada por el Departamento
908	Otros	C	Reconocimiento en la hoja de servicios de los prestados como PDI en formación
909	Otros	C	Forma de solicitar el acceso a estudios por traslado de expediente desde el extranjero
910	AL	Q	Tardanza en dar respuesta a varias solicitudes realizadas por la persona interesada

911	AL	C	Matriculación en grupo distinto al solicitado en la automatrícula
912	Otros	C	Problemas para homologar en el extranjero documentación del Doctorado cursado en la UPV/EHU
913	PDI	C	Cambio de asignación docente sin previo aviso
914	PDI	Q	Falta de respeto por parte de un miembro del PDI hacia el personal de un servicio universitario ante un recordatorio genérico del cumplimiento de las obligaciones docentes
915	Otros	Q	Problemas para obtener el certificado académico por supuesto cierre de Secretaria en agosto
916	PDI	Q	Uso sexista del lenguaje de algunas pantallas de la aplicación GAUR
917	AL	Q	Información errónea por parte de la Universidad sobre las posibilidades de acceder a un Minor a través de traslado de expediente
918	Otros	Q	Mal funcionamiento de una instalación en un parque del Campus de Gipuzkoa
919	AL	C	Posibilidades de modificar la estancia acordada en convenio Erasmus
920	PDI	C	Criterios de preferencia en la asignación de docencia
921	AL	C	Modificación del grupo de matrícula en un Máster sin previo aviso
922	PDI	Q	Disconformidad con denegación de solicitud de modificación de docencia y posible vulneración del derecho de acceso a la información del expediente
923	AL	C	Cambio de grupo en Máster sin previo aviso
924	AL	C	Actuación ante información errónea por parte de la Universidad sobre las posibilidades reales de acceder a un Minor mediante traslado de expediente
925	AL	Q	Tardanza en la sustitución de PDI que cesa por jubilación
926	AL	C	Consultas varias sobre normativa de permanencia y sistemas de evaluación final
927	AL	C	Posibilidades del alumnado para acceder al parking en el Campus de Gipuzkoa
928	Otros	C	Disconformidad con la resolución de la convocatoria de contratación de doctores/as recientes
929	PDI	C	Problemas varios con la dirección del Departamento

930	PAS	C	Comportamiento ofensivo y agresivo de alumno/a hacia el profesorado
931	PDI	C	Devolución de precios públicos en caso de anulación de matrícula
932	PAS	C	Cómputo anual de horas de trabajo según modalidad de jornada
933	PDI	Q	Oferta de programas formativos dirigidos exclusivamente a mujeres
934	AL	C	Posibilidad de pagar en plazos los precios públicos correspondientes al doctorado.
935	PAS	C	Denegación de solicitud de jornada intensiva por necesidades del servicio
936	AL	C	Dificultades para hacer frente al pago de la matrícula
937	AL	C	Desacuerdo con la tutorización y con la evaluación del TFG
938	AL	C	Alternativas de actuación en caso de no recibir una evaluación objetiva del Prácticum
939	PDI	C	Situación del PDI con discapacidad en la UPV/EHU
940	PDI	C	Propuesta de Resolución a recurso de alzada contra adjudicación de plazas, que contraviene las bases de la convocatoria
941	AL	C	Prohibición de utilizar el teléfono móvil en las salas de biblioteca
942	PDI	Q	Cesión a terceros de datos individualizados de la encuesta de evaluación de la docencia
943	PDI	C	Actuación ante conducta de un/a alumno/a que vulnera la intimidad de otro/a
944	PDI	Q	Disfuncionalidad de un servicio de atención al alumnado
945	PDI	C	Adaptación a la grafía vasca de los datos de identificación personal
946	AL	C	Difusión de supuesta información falsa sobre representante del alumnado
947	PDI	C	Orden de prelación de las personas integrantes de las bolsas sustitución tras la realización de una OPE
948	Otros	C	Posibilidad de realizar un máster sin haber obtenido aún el título de grado

949	AL	C	Plazas desocupadas en el Programa de Viviendas municipales de Bilbao para Jóvenes Solidarios
950	AL	C	Derecho de optar a mayor número de asignaturas optativas impartidas en Euskera en una titulación
951	AL	C	Desacuerdo con denegación de beca de estudios
952	PDI	Q	Falta de respuesta por parte de la Dirección de un departamento ante solicitud de información relativa a sustituciones de profesorado
953	PDI	Q	Limitaciones del Personal Investigador Contratado para impartir docencia y dirigir TFGs
954	PDI	Q	Supuesta dilación indebida en la tramitación de un recurso administrativo
955	PDI	Q	Limitaciones del Personal Investigador Contratado para impartir docencia y dirigir TFGs
956	AL	Q	Problemas de relación y comportamiento con compañeros/as de clase
