



# MEMORIA ANUAL DEL ALDEZLE

15 de Diciembre de 2019 - 14 de Diciembre de 2020

# Iñigo Urrutia Libarona

aldezlea

# ÍNDICE

<b>Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>1. Asuntos atendidos a lo largo de 2020.....</b>	<b>7</b>
1.1. Número de personas y asuntos atendidos en la oficina.....	7
1.2. Género de las personas que han acudido a la oficina.....	8
1.3. Idioma en el que las personas se han dirigido a la oficina.....	10
1.4. Número de asuntos por colectivo: alumnado, PDI, PAS y “Otros”.....	11
1.5. Número de asuntos por Campus.....	13
1.6. Número de asuntos por Centros y Servicios.....	14
1.7. Naturaleza de los asuntos.....	16
1.7.1. Naturaleza de los asuntos planteados por los distintos colectivos.....	17
1.7.2. Naturaleza de los asuntos planteados por mujeres y por varones.....	19
1.8. Temática de los asuntos planteados desde cada colectivo.....	21
1.9. Intervención de la oficina.....	32
1.9.1. Temática de las quejas estimadas.....	33
1.9.2. Colectivos e instancias a quienes se referían las quejas estimadas.....	36
1.10. Respuesta obtenida.....	37
1.11. Colaboración de los Servicios y responsables implicados.....	37
<b>2. Otras actividades del Aldezle.....</b>	<b>38</b>
2.1. Colaboración con los Defensores y Defensoras del G9 .....	38
2.2. Jornada Técnica de la CEDU.....	38
2.3. Participación en la XIII Asamblea General de la CEDU.....	38
2.4. Colaboración con Defensores y Defensoras de la CEDU mediante la participación en foros	39
2.5. Participación en los Consejos de Gobierno de la UPV/EHU.....	39
<b>3. Informe económico del año.....</b>	<b>39</b>
<b>4.-Conclusiones y recomendaciones.....</b>	<b>40</b>
<b>ANEXO I: Listado de asuntos atendidos en 2020.....</b>	<b>57</b>

## 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 2019 y el 14 de diciembre de 2020.

2020 ha sido un año diferente en la universidad. Un año complicado por causa del virus SARS-CoV-2 y la enfermedad que produce, la COVID-19, que ha exigido un enorme esfuerzo a todos los sectores de nuestra comunidad universitaria para acomodarse a las nuevas formas de actuar, sin periodo de adaptación. En pleno segundo cuatrimestre del curso 2019/2020, la Universidad del País Vasco, y los estamentos que la componen, alumnado, PAS y PDI, nos vimos en la obligación de cambiar repentinamente nuestros modos de trabajar, pasando de la modalidad de trabajo presencial a la no presencial, forzados por el confinamiento y en pleno estado de alarma. Esta inédita situación vino a condicionar no solo nuestro funcionamiento y las condiciones ordinarias en las que realizamos nuestro trabajo, investigación y estudio, sino también todo el entorno de aprendizaje, alterando radicalmente el desarrollo normal de la función docente.

El reto al que tuvo que hacer frente una universidad como la nuestra, cuyas estructuras, normativa, formas de actuar, y vocación son eminentemente presenciales, fue de una complejidad máxima. Conseguir que la UPV/EHU siguiera prestando el servicio a la sociedad de acuerdo con la finalidad para la que fue concebida, y no parara su actividad en unas circunstancias tan adversas, suponía quizás el mayor reto que ha enfrentado. Gracias a la enorme implicación, la generosidad y el buen trabajo de todas las personas que conformamos esta universidad, la respuesta frente al reto ha sido ejemplar.

La docencia se ha mantenido de forma regular. En términos generales, la investigación ha podido continuar pese a las dificultades, siendo de reconocer la labor realizada por multitud de investigadores y grupos de investigación que han modificado sus líneas para centrarse en la lucha frente a la COVID-19 y los efectos, de todo tipo, que causa.

Igualmente, el trabajo de administración y servicios ha podido desarrollarse de forma continua, gracias a la profesionalidad y al buen hacer de nuestro personal. Desde sus domicilios han mantenido en funcionamiento todos los engranajes de la UPV/EHU, haciendo posible que la pandemia incidiera lo menos posible en las funciones del personal docente y en el desarrollo académico del alumnado.

Es de reconocer, asimismo, el gran esfuerzo realizado por el alumnado para seguir firmemente su compromiso de formación, adaptándose a las nuevas circunstancias, y motivarse, pese a lo complejo de la situación, en un entorno completamente diferente.

En líneas generales, la UPV/EHU ha demostrado una enorme capacidad de superación, de innovación y de valentía para afrontar el complejo panorama en el que nos hemos visto inmersos. Desde aquí, el reconocimiento de la oficina del Aldezle al trabajo y a la implicación de todas las personas que conformamos esta Universidad. La UPV/EHU ha estado a la altura de las circunstancias, acomodándose a una situación muy difícil y afrontando el reto de garantizar el servicio público de educación superior a la sociedad vasca, con calidad y garantizando la igualdad de oportunidades. La Universidad del País Vasco ha demostrado su capacidad y ha renovado su compromiso de servicio a la sociedad en unas circunstancias de complejidad máxima.

Quisiera felicitar al equipo rectoral saliente, encabezado por la rectora Balluerka, por su trabajo para encauzar la compleja situación, impulsando medidas para garantizar la seguridad y la salud de las personas, posibilitando de esa forma la continuidad del servicio que la UPV/EHU presta a la sociedad. Asimismo, es de justicia reconocer la implicación de los diferentes estamentos universitarios, gerencia, direcciones de los centros y demás instancias que han posibilitado la adaptación de la universidad a las nuevas circunstancias. Especialmente quisiera reconocer la labor realizada y la responsabilidad asumida por la Vicegerencia de las Tecnologías de Información y de la Comunicación de la UPV/EHU, por el enorme trabajo que han hecho en un tiempo record, posibilitando el tránsito desde el entorno presencial al que estábamos habituados, a un entorno virtual generalizado; asimismo, también quisiera agradecer y reconocer públicamente el buen trabajo desplegado desde el Vicerrectorado de estudios de Grado y Postgrado para acomodar nuestra normativa y formas de actuar a las necesidades derivadas del Estado de Alarma.

En todo caso, la enorme cantidad de cambios a que nos hemos visto forzados también han producido desajustes, que en muchos casos han llegado a la oficina del Aldezle como órgano de garantía de los derechos de los y las universitarias. Es principalmente a ello a lo que nos referiremos en esta memoria.

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. Garantizar los derechos de todos y de todas es una buena forma de mejorar el servicio público que ofrecemos a la sociedad.

Los procedimientos en base a los cuales actúa el Aldezle son conocidos, habiendo sido descritos en Memorias anteriores. 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, así como 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.

Quisiera pedir perdón a todas aquellas personas que nos han planteado su caso y han visto frustradas sus expectativas, o estas no han sido totalmente colmadas por la respuesta del Aldezle. La función institucional del Aldezle es buscar el interés general de la universidad, tratando de comprender la situación con todos sus matices para proponer y sostener la posición que en cada caso resulte justa.

Cuando al examinar las quejas y reclamaciones llegamos a la conclusión de que la actuación universitaria no ha sido correcta, dirigimos una recomendación o una sugerencia al servicio universitario afectado, solicitándole que modifique su actuación. En ciertas ocasiones, nos encontramos con que el servicio universitario de que se trate ha podido actuar conforme a la legalidad, si bien, a nuestro entender, la mejor salvaguarda de los derechos o el principio de buena administración pueden demandar otro tipo de actuación. En esos casos recomendamos una interpretación que pueda resultar más adecuada al efecto útil y a la máxima expansión de los derechos.

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 2020, 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 2019, 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 2020.

Para concluir, quisiera agradecer la disponibilidad, receptividad y consideración para con la institución del Aldezle de la UPV/EHU que han mostrado todas las autoridades académicas. Agradezco al equipo rectoral saliente, especialmente a la Sra. Rectora Magnifica 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 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 con su Gerenta al frente 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 posibles.

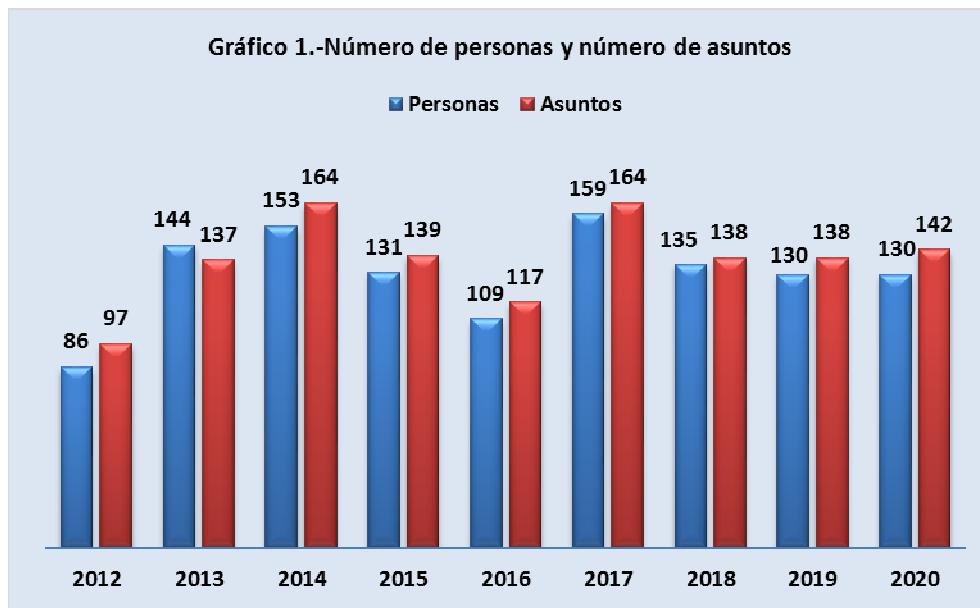
## 1. Asuntos atendidos a lo largo de 2020

En este apartado se describen y comentan las características fundamentales de los asuntos abordados por la oficina durante el año 2020. En el **ANEXO I** se presenta el listado de todos los asuntos tratados a lo largo del año.

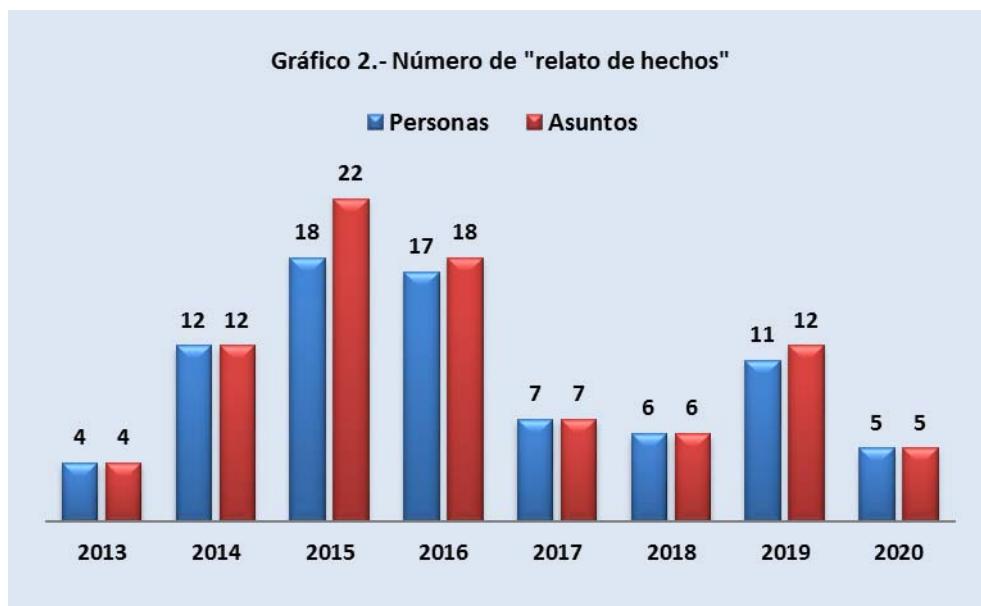
### 1.1. Número de personas y asuntos atendidos en la oficina

A lo largo de 2020 han acudido a la oficina Aldezle 130 personas que han planteado un total de 142 asuntos (entre Consultas, Quejas y peticiones de Mediación). Estos datos son muy similares a los presentados en la memoria anterior, de hecho, ha acudido a la institución el mismo número de personas que en 2019, las cuales este año han planteado 4 asuntos más, aspecto que es indicativo, como ha ocurrido también en otras ocasiones, de que algunas personas presentan más de un asunto. De forma acumulada, desde la puesta en marcha del servicio Aldezle en la UPV/EHU han pasado por el mismo 1070 personas, que han planteado 1236 casos y 86 relatos de hechos.

Como se observa en el Gráfico 1, en los últimos tres años no se ha producido una gran variabilidad en los datos registrados, manteniéndose los datos por encima de la cifra media alcanzada en los 9 años que lleva de andadura la institución Aldezle en la UPV/EHU.

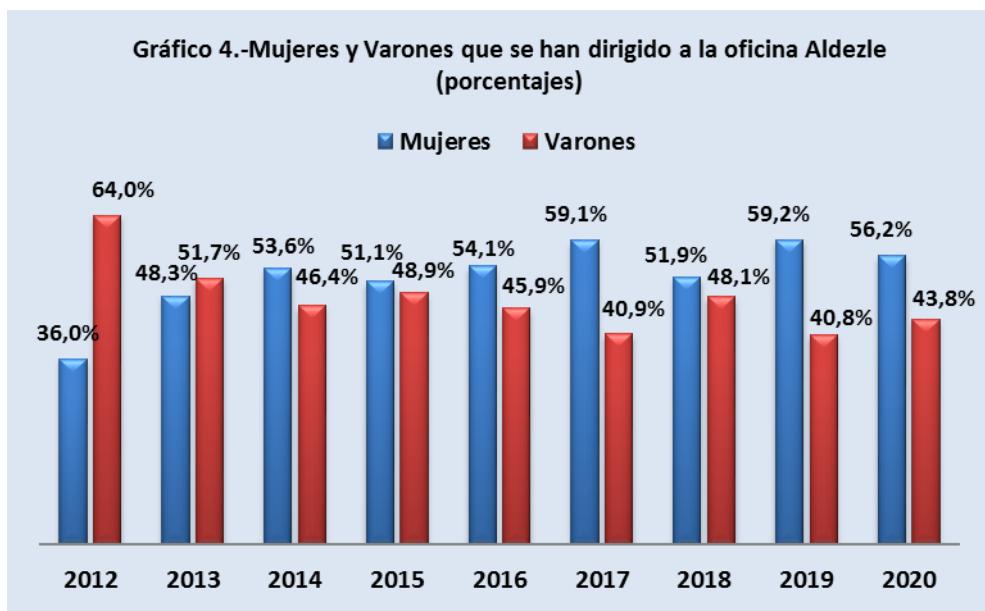
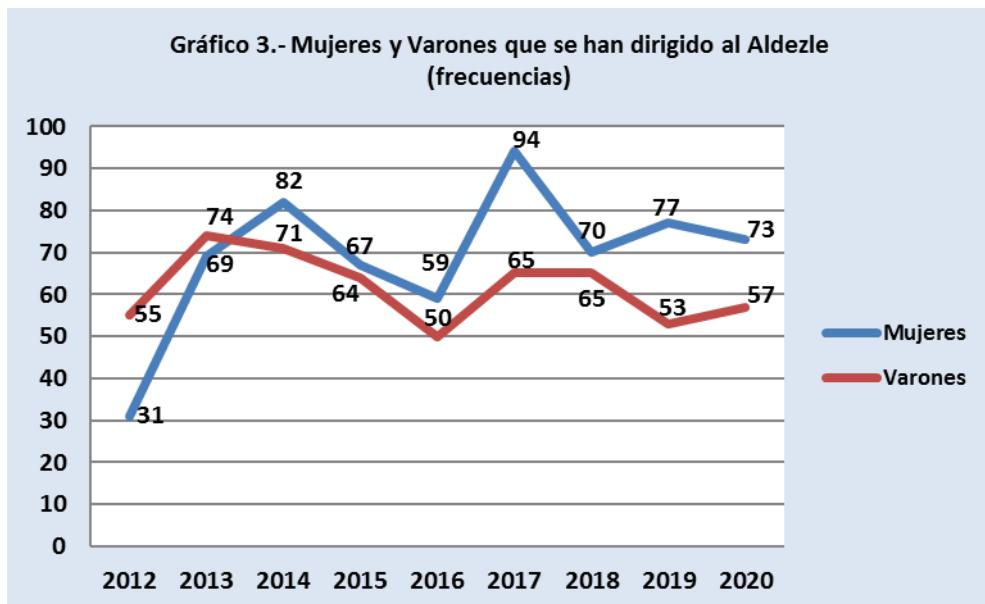


En los apartados siguientes tomaremos como base de referencia los citados 142 asuntos. No obstante, merece reseñarse que, además, a lo largo de este año, 5 personas han presentado en la oficina 5 asuntos adicionales. Estas personas no planteaban ninguna consulta, queja o petición de mediación; lo que hacían era relatar una serie de hechos que, debido a su relevancia para la universidad, consideraban conveniente poner en conocimiento del Aldezle. En el Gráfico 2, se muestra el número de "relatos de hechos" recibidos en los últimos años.



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

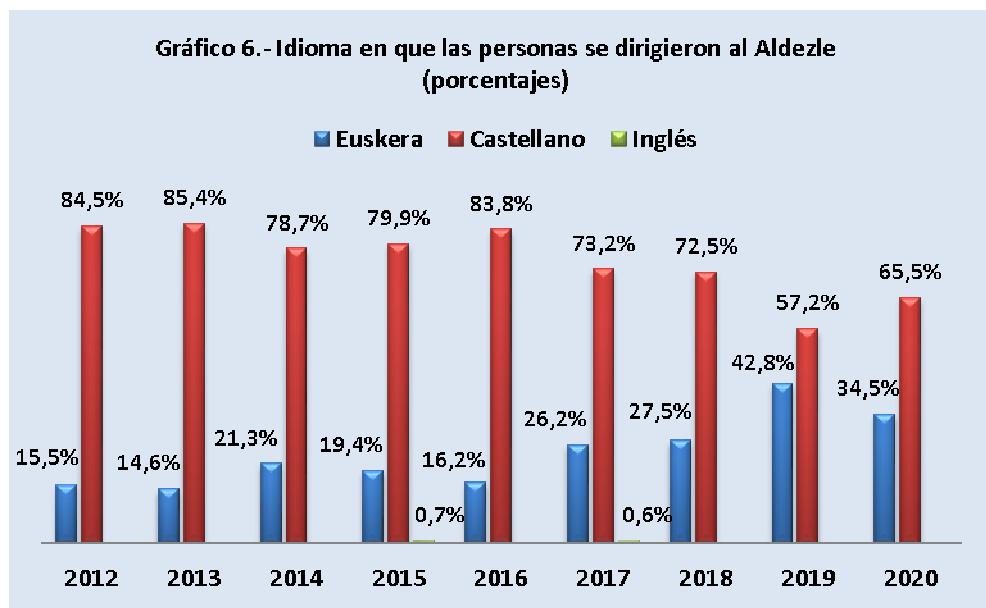
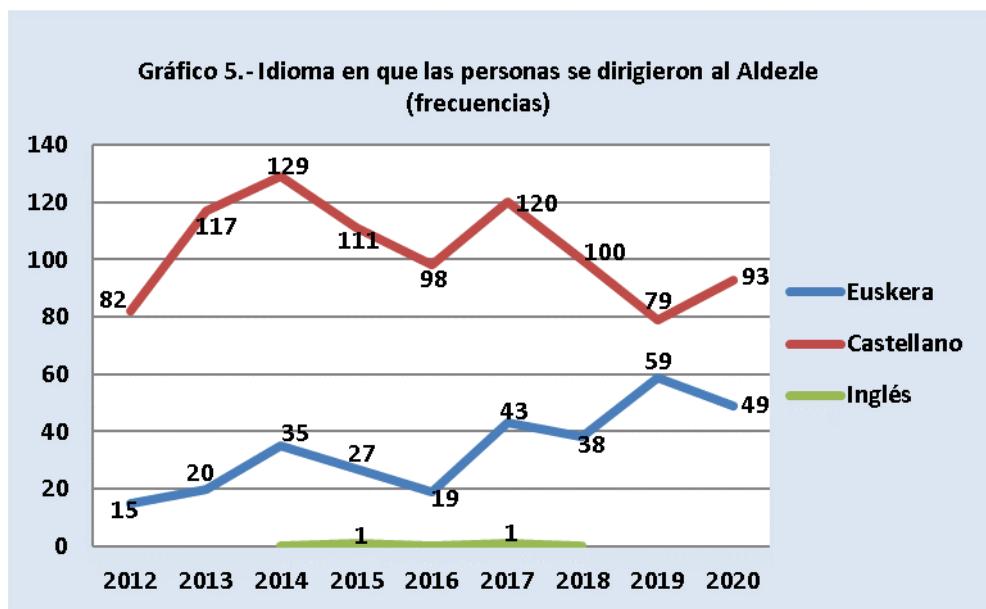
De las 130 personas que han acudido a la defensoría, 73 han sido mujeres y 57 varones. Las mujeres han planteado un total de 83 casos y los varones han presentado 59 asuntos. En el Gráfico 3 se presentan las frecuencias de los nueve años de andadura de la defensoría y en el Gráfico 4, los porcentajes.



Como se puede apreciar en el Gráfico 4, salvo en los dos primeros años, la proporción entre los sexos de las personas que han accedido a nuestro servicio se aproxima a su proporción real en el seno de la UPV/EHU (actualmente los varones suponen el 45,9% y las mujeres 54,1% de nuestra universidad).

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

De los 142 asuntos citados, 49 se plantearon en euskera y 93 en castellano.

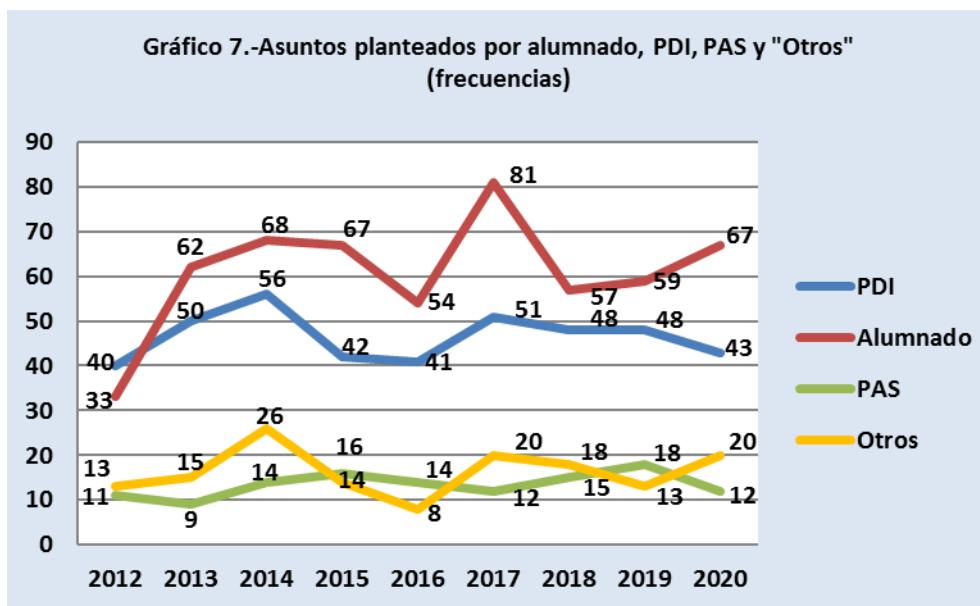


Durante el año 2020 el 34,5% de los casos se han planteado y resuelto en euskera. El gráfico 6 muestra el porcentaje anual de asuntos planteados en cada uno de los idiomas oficiales. Por término medio, desde el año 2012 el 24,2% de las personas que se han dirigido al Aldezle lo han hecho en euskera. En los últimos cuatro años este porcentaje se eleva al 32,8%.

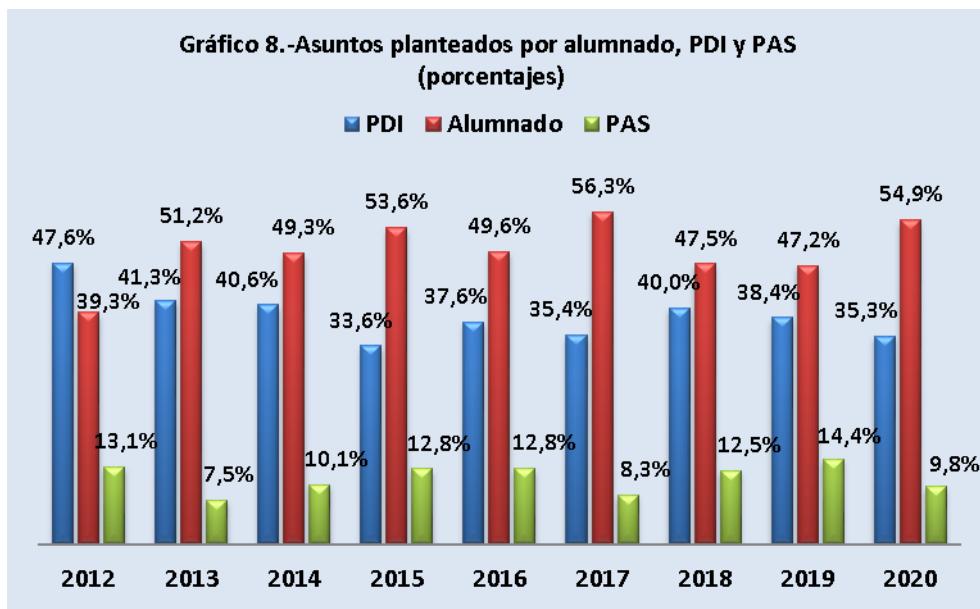
#### 1.4. Número de asuntos por colectivo: Alumnado, PDI, PAS y "Otros"

Por colectivos, en 2020 de todos los casos recibidos 67 asuntos han sido planteados por el alumnado, 43 por el PDI, 12 por el PAS y 20 por personas ajenas a nuestra universidad (categoría "Otros"). Este año ha aumentado el número de casos procedentes del colectivo "Otros", sector que plantea principalmente cuestiones relacionadas con el acceso a los estudios universitarios y con las convocatorias de plazas y bolsas de sustitución.

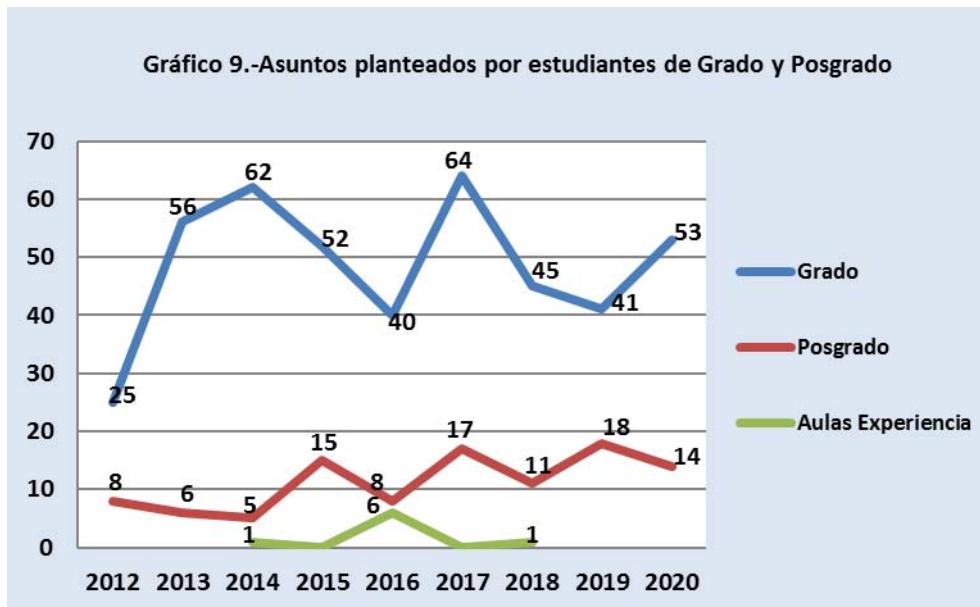
En el Gráfico 7 se presentan estos datos en contraste con los de años anteriores. Como se puede observar, en 2020 se ha producido un incremento del número de asuntos planteados tanto desde el alumnado como desde el colectivo "Otros", mientras que ha disminuido el número de casos planteados por los colectivos de PDI y PAS.



En el Gráfico 8 se presentan los datos de los colectivos pertenecientes a la comunidad universitaria (PDI, PAS y alumnado) en porcentajes. En 2020 más de la mitad de los asuntos han sido planteados por alumnado, siendo éste uno de los años en los que mayor peso adquiere este colectivo.



Por su parte, de los 67 asuntos provenientes del alumnado en 2020, 53 han sido planteados por estudiantes de Grado, y 14 por estudiantes de Posgrado (Gráfico 9).

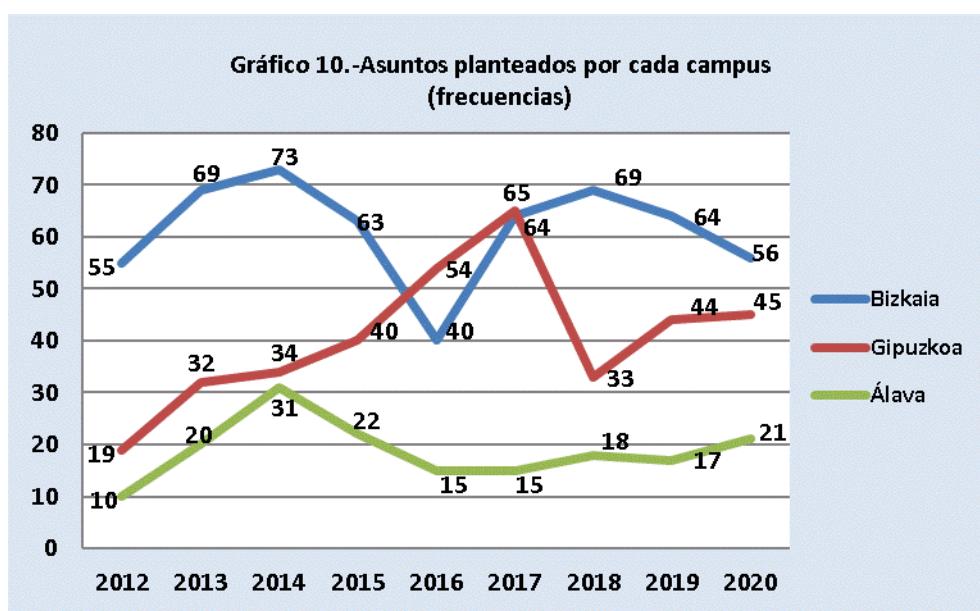


En el año 2020 el número de casos planteados por el alumnado de Grado ha revertido el descenso apuntado en los dos años anteriores, y supera el promedio alcanzado en los nueve años de andadura de esta institución. Los asuntos planteados por el alumnado de

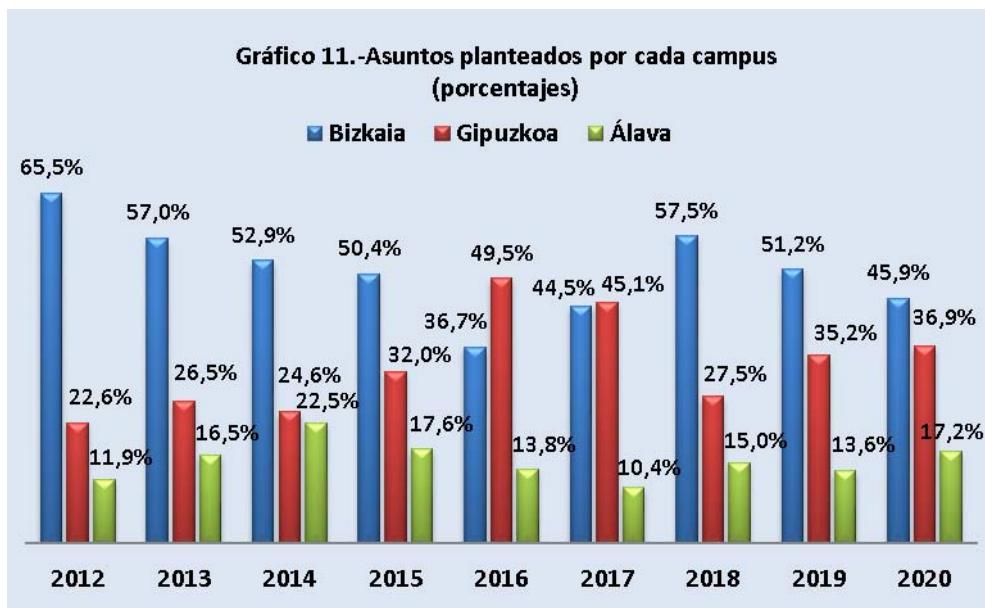
Posgrado han descendido con respecto al año anterior, pero también se sitúan por encima de la media del período presentado. Por término medio, uno de cada cinco estudiantes que acuden al Aldezle cursa estudios de Posgrado.

### 1.5. Número de asuntos por Campus

De los 122 asuntos en los que la oficina ha atendido a personas integrantes de la comunidad universitaria, 45 se han planteado desde el Campus de Gipuzkoa, 56 desde el Campus de Bizkaia y 21 desde el Campus de Álava (como ya se ha dicho, los 20 asuntos adicionales procedían de fuera de la UPV/EHU). Si comparamos estos datos con los de años anteriores (Gráfico 10), se observa que sigue disminuyendo el número de asuntos procedentes del Campus de Bizkaia, y aumentando los casos procedentes del campus de Álava. En Gipuzkoa el número de solicitudes se ha mantenido en un nivel similar al del año anterior.



El Gráfico 11 muestra estos datos en porcentajes. El número de asuntos por campus se aproxima a lo que representa en porcentajes la realidad social de cada uno de ellos. Bizkaia es el campus desde el que más actuaciones se solicitan al Aldezle, seguido de Gipuzkoa y después Álava.



## 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 intervención del 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	2019	2020
Aulas de la Experiencia de Gipuzkoa	-	-	1	-	7	-	1	-	-
Biblioteca de Álava	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Biblioteca de Bizkaia	-	-	-	-	-	-	-	2	-
Biblioteca de Gipuzkoa	-	1	-	4	2	1	2	-	1
Centro de Empleo	-	-	-	-	-	1	1	-	-
Centro de Física de Materiales	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Consejo de Estudiantes	2	3	1	1	-	-	-	-	-
Edificio Joxe Mari Korta	-	-	-	1	-	-	-	-	-
E. Doctorado	-	-	-	-	-	-	-	-	1
E. Ingeniería de Bilbao	15	13	13	12	6	11	14	6	10
E. Ingeniería de Gipuzkoa	2	4	2	1	2	10	4	9	10
E. Ingeniería de Vitoria-Gasteiz	2	4	6	6	2	2	1	1	1
E. Máster y Doctorado	-	1	1	5	6	4	2	10	-
E.T.S. Arquitectura	4	6	4	2	-	-	6	3	1
E.U. Cámara de Comercio de Bilbao	-	-	-	2	-	1	-	-	-
E.U. Enfermería de Vitoria-Gasteiz	-	1	1	-	2	2	1	-	-
E.U. Ingeniería Dual del IMH	-	-	-	4	6	7	-	1	1
F. Bellas Artes	1	5	1	4	2	1	2	5	4
F. Ciencia y Tecnología	3	6	11	7	4	7	7	8	8
F. Ciencias Sociales y de la Comunicación	6	8	17	9	2	6	5	1	6
F. Derecho	6	7	9	9	5	9	6	10	8
F. Economía y Empresa	5	24	5	3	5	13	11	10	11
F. Educación de Bilbao	5	3	4	4	7	7	4	6	2
F. Educación, Filosofía y Antropología	1	7	10	11	9	21	7	13	15
F. Educación y Deporte	3	1	4	6	3	4	7	1	2
F. Farmacia	2	4	4	1	2	2	1	2	6
F. Informática	-	2	4	2	-	-	3	4	3
F. Letras	2	6	16	7	3	3	7	7	10
F. Medicina y Enfermería	13	6	17	12	19	15	17	11	11
F. Psicología	5	4	1	6	9	10	5	1	4
F. Química	-	-	1	-	-	-	1	4	-
F. Relaciones Laborales y Trabajo Social	1	4	1	-	1	-	-	1	-
Gerencia	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Rectorado	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Secretaría General	-	1	2	1	-	-	-	-	1
Servicio de Atención a Personas con Discapacidades	-	-	-	-	1	1	-	-	-
Servicio de Deportes	-	-	-	-	1	1	-	1	-
Servicio de Inspección	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Servicio de Prevención	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Vicegerencia de Campus	-	2	-	-	-	-	2	3	3
Vicegerencia de las TIC	3	-	-	1	2	2	1	1	-
Vicegerencia de Personal	-	-	1	2	-	-	-	1	1
Vicerrectorado de Coordinación y RRHH	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Vicerrectorado de Estudios de Grado y Posgrado	-	1	-	-	-	1	-	-	-
Vicerrectorado de Euskera y Formación Continua	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Vicerrectorado de Innov., Comprom. Soc. y Acc. Cultural	-	-	-	1	-	1	1	-	-
Vicerrectorado de Investigación	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Vicerrectorado de Personal Docente e Investigador	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Otros ***	15	16	26	14	8	20	18	13	20
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>140*</b>	<b>164</b>	<b>139</b>	<b>119**</b>	<b>164</b>	<b>138</b>	<b>138</b>	<b>142</b>

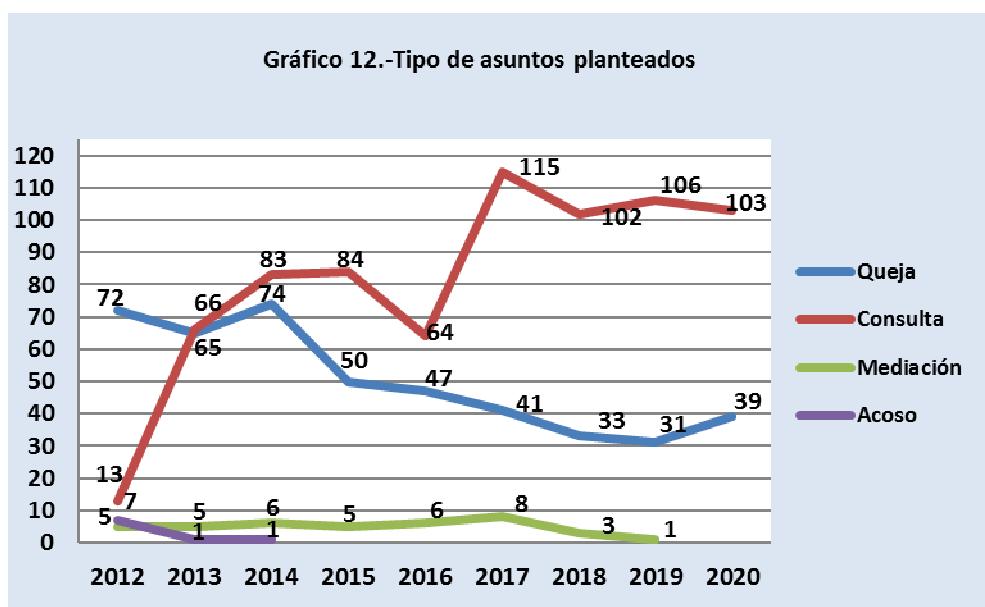
\* Tres asuntos fueron planteados por personas de distintos Centros o Servicios. Por ello, el total de esta columna, que debería ser 137, es 140.

\*\* 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 2020 se han recibido 103 consultas y 39 quejas. En el Gráfico 12 se pueden comparar estos datos con los de años anteriores.



Hasta el año 2019 se observa una paulatina disminución en el número de quejas interpuestas y de solicitudes de mediación, junto a una tendencia creciente en el número de asuntos que se plantean a modo de consulta. En 2020 se rompe esa tendencia y por primera vez se produce un incremento del número de quejas recibidas y una ligera disminución en el número de consultas.

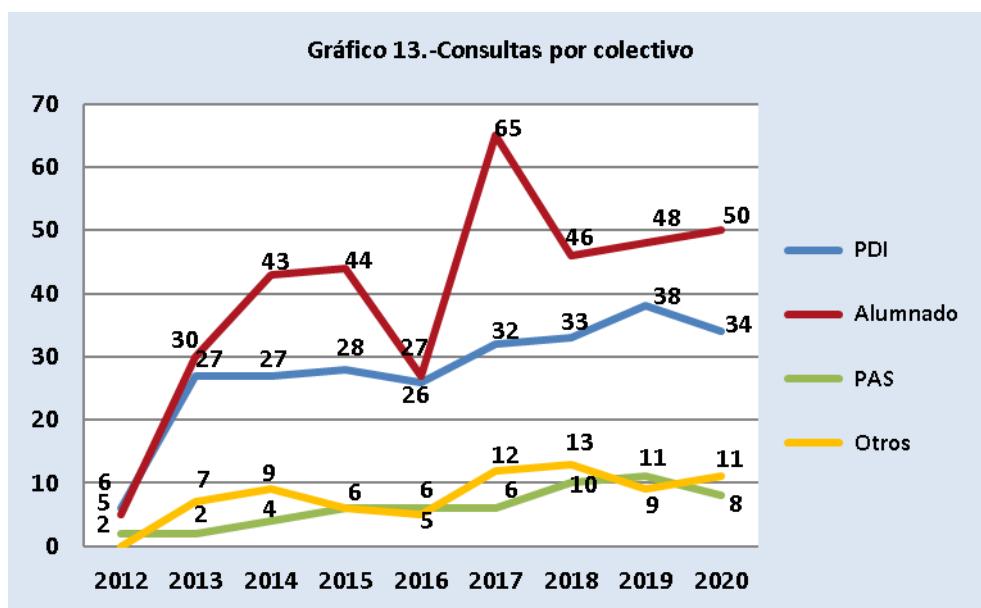
Tal y como veníamos diciendo en anteriores memorias, la consulta se ha convertido en un sistema de gran utilidad para encauzar el tratamiento de muchos de los casos que se presentan. Se trata de un procedimiento ágil, que exige una actividad de análisis, investigación y contraste rápidos con el fin de 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.

### 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.

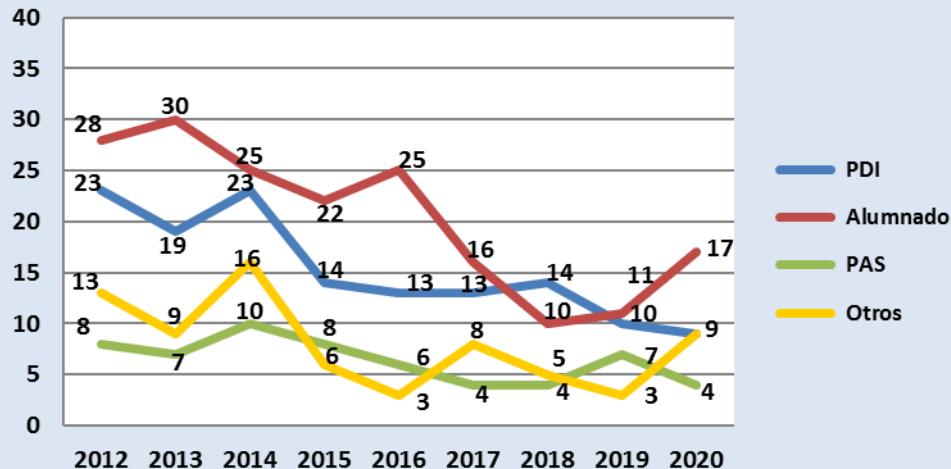
Como muestra el Gráfico 13, el número de consultas había venido aumentando progresivamente en todos los colectivos, pero en el año 2020 se ha frenado en los colectivos de PDI y PAS después de que en 2019 registraran la cifra más alta desde la puesta en funcionamiento del servicio. En el colectivo de alumnado el año 2020 registra la cifra más alta de consultas después del pico registrado en 2017, y en el colectivo de "Otros" también se produce un ligero aumento.

Con relación a los asuntos de mayor incidencia relacionados con el alumnado, observamos que las consultas relativas a la evaluación del aprendizaje, matrícula, anulación de matrícula, y reconocimiento de créditos son las más numerosas.



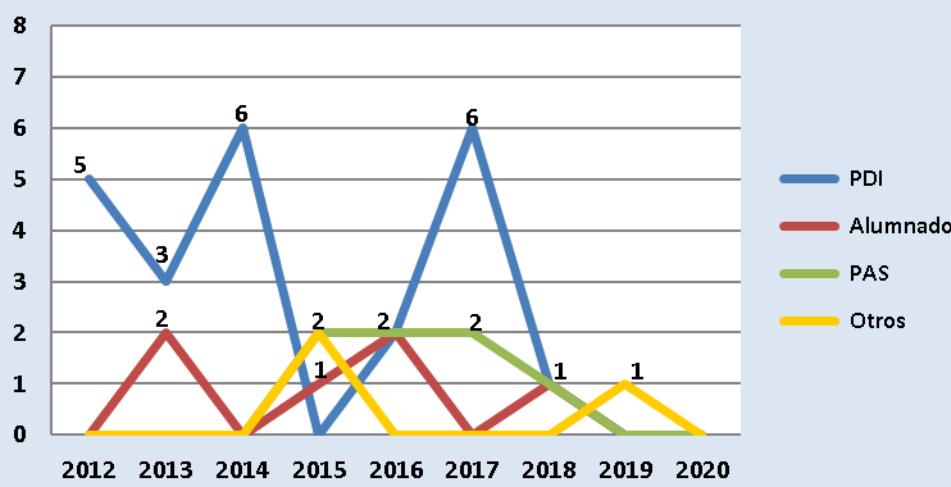
Por lo que se refiere a las quejas –véase Gráfico 14– este año, respecto al anterior, se observa un incremento del número de quejas interpuestas por el colectivo de Alumnado y de "Otros", y una disminución de las procedentes del PAS y PDI. Si analizamos la evolución de las quejas a lo largo de los nueve años, se aprecian fluctuaciones, pero la tendencia general continúa siendo decreciente. Los miembros de la comunidad universitaria plantean quejas cuando se producen discrepancias respecto de las decisiones adoptadas por un órgano universitario, y que, a juicio de quien las interpone, supone la vulneración de alguno de sus derechos o una restricción injustificada o desproporcionada de alguna de sus libertades.

Gráfico 14.-Quejas por colectivo



Con respecto a la mediación, si bien es cierto que este año algunas personas han solicitado la intervención del Aldezle como mediador en asuntos de su interés frente a órganos universitarios (comisiones evaluadoras en procesos de selección, comisión de reclamaciones en procesos de revisión de calificaciones...), no ha podido admitirse una intervención de tal carácter por tratarse de temas reglados, ajenos a la libre disposición de las partes. Tales casos se han tramitado como quejas o como consultas remitiéndonos a los procedimientos oportunos.

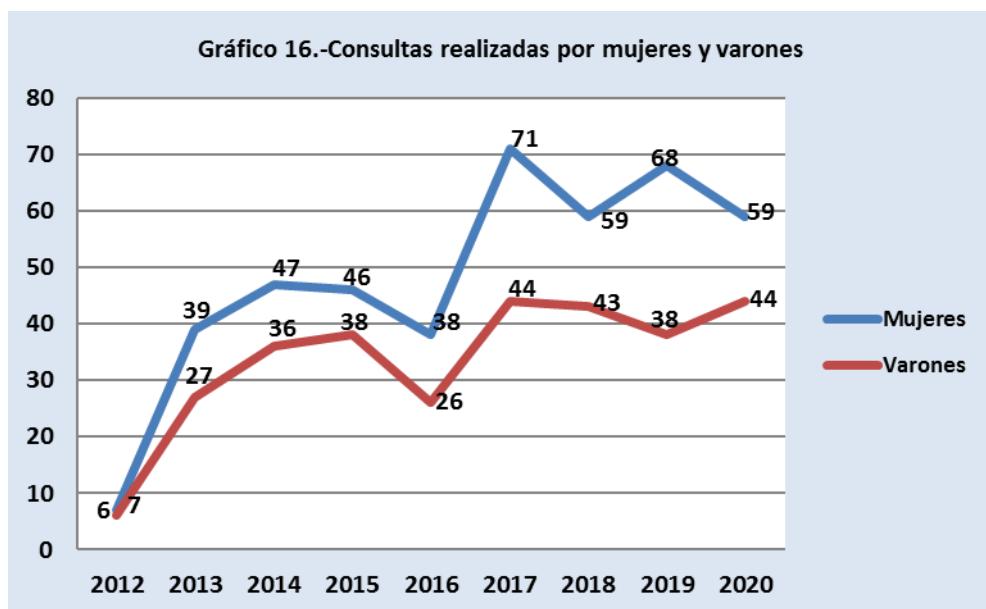
Gráfico 15.-Mediaciones por colectivo

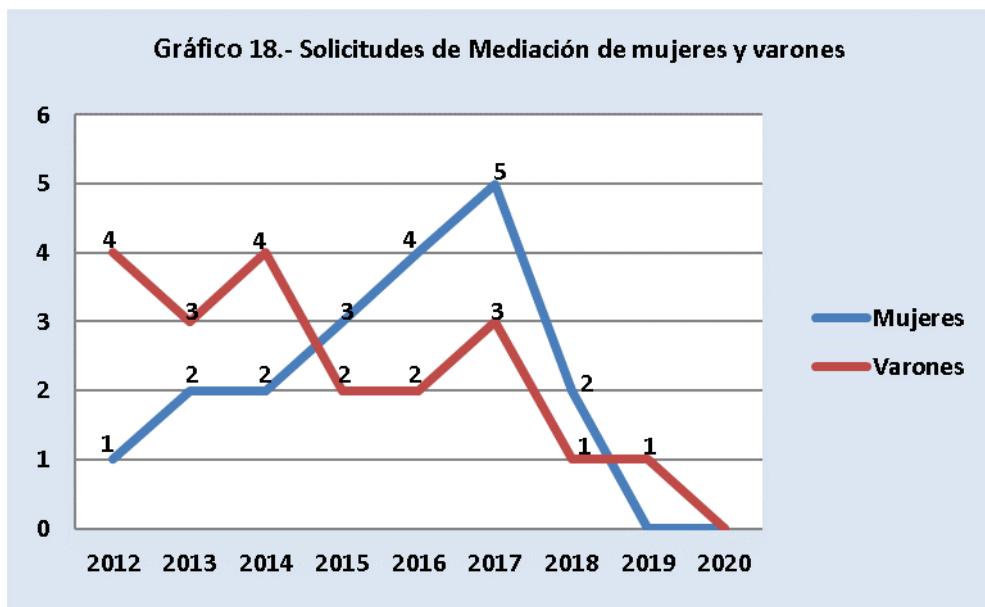
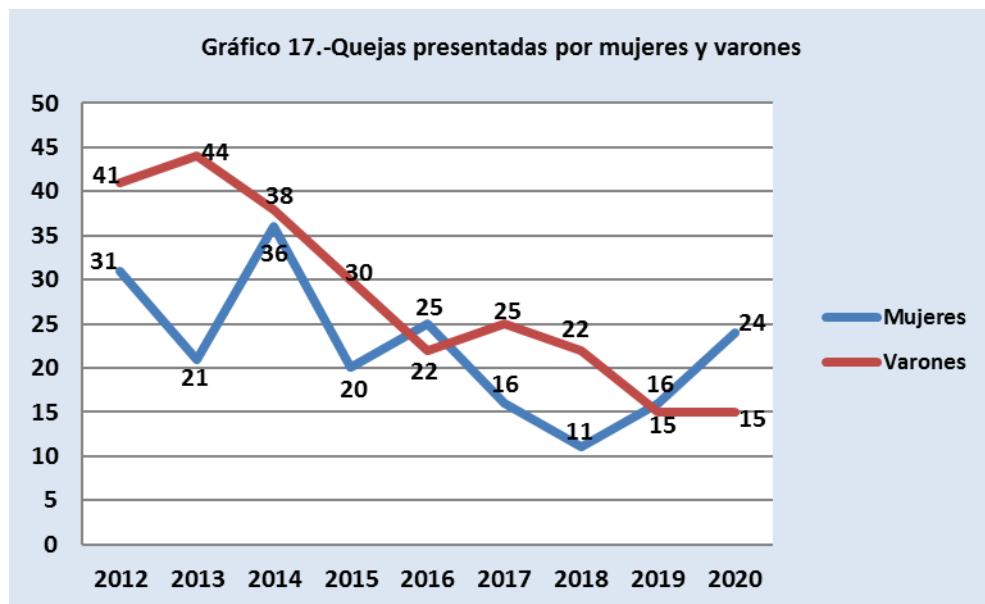


Aclaración: entre 2012 y 2015, la línea verde, correspondiente al PAS, es idéntica a la amarilla, correspondiente a "Otros", que la tapa.

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

A continuación, se presenta la evolución del número de asuntos desglosado por género. Como ya hemos comentado, en el año 2020 se han dirigido al Aldezle 57 hombres que han planteado un total de 59 asuntos, y 73 mujeres que han planteado en conjunto 83 casos. El primer gráfico (Gráfico 16) muestra el número de consultas realizadas cada año. Se observa que, dentro de una tendencia creciente, en el último año se ha producido un descenso en el número de consultas planteadas por mujeres y un aumento de las planteadas por varones. En cuanto a las quejas (Gráfico 17), se frena la tendencia decreciente en el colectivo de varones, mientras que se produce un incremento en las quejas interpuestas por mujeres. El 25,4% de los asuntos planteados por varones son quejas. Este porcentaje se sitúa en el 28,9% si nos fijamos en los casos planteados por mujeres. No se aprecia, por tanto, una diferencia significativa entre el porcentaje de quejas formuladas por cada sexo. Por lo que se refiere a las solicitudes de mediación (Gráfico 18), la perspectiva evolutiva muestra fluctuaciones, pero en términos generales los datos desagregados entre varones y mujeres presentan valores muy similares.





## 1.8. Temática de los asuntos planteados desde cada colectivo

A fin de ofrecer una idea más concreta del tipo de problemas (de cualquier naturaleza, no sólo quejas) planteados por los distintos colectivos, a continuación, se presentan cuatro tablas sucesivas (Tablas 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 nueve 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 anteriores.

En las tablas, se destacan con fondo azul las temáticas que se repiten al menos seis 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.

La Tabla 2 muestra las temáticas correspondientes a los asuntos planteados por el colectivo de estudiantes. Las temáticas más frecuentes en 2020 han sido las siguientes:

1. **"Evaluación del alumnado".** Los procesos de evaluación en general y el procedimiento de revisión de calificaciones, en particular, constituyen, con diferencia, la temática más recurrente y que mayor número de asuntos genera, bien sea con carácter de queja o de consulta. Afortunadamente, la normativa de evaluación del alumnado en nuestra universidad aborda cada vez con mayor claridad y precisión esta temática erigiéndose no sólo como una garantía básica de equidad y justicia para el alumnado, sino también como valioso instrumento de consulta y referencia para cuantos órganos intervienen tanto en la evaluación como en la orientación al alumnado.

El alumnado ha planteado un total de 20 asuntos relacionados con la evaluación de su aprendizaje: 7 con carácter de queja y 13 a modo de consulta. Por ser la temática que más incidencia presenta, a continuación enumeramos con mayor detalle las cuestiones planteadas, encontrándonos que:

- Tres personas mostraron su malestar ante el incumplimiento de los criterios de evaluación previstos en la guía docente, y publicados en la web.

- Dos personas plantearon su disconformidad con la calificación obtenida en el Prácticum, y otra interpuso queja ante los problemas surgidos con su tutor/a de las prácticas.
- Dos estudiantes presentaron queja contra el suspenso general que se impuso a todo el grupo ante la sospecha de prácticas deshonestas durante la realización de la prueba en la modalidad *online*.
- Una persona interpuso reclamación contra la evaluación de una asignatura realizada en la modalidad *online*, por el elevado porcentaje de suspensos que obtuvo el conjunto de la clase a consecuencia, a su juicio, de la extrema dificultad de la prueba de tipo test, debido al corto tiempo de respuesta y a la ambigüedad e imprecisión en el enunciado de las preguntas.
- Un/a estudiante planteó, con el apoyo de su tutor/a de TFG, la disconformidad con la evaluación que el tribunal realizó de su trabajo al otorgarle una calificación de suspenso por incurrir en plagio.
- Una persona formuló una consulta relativa al proceso de evaluación por compensación.
- Un/a estudiante interpuso queja al no poder solicitar su título por no tener todas las calificaciones pasadas al expediente.
- Tres personas consultaron si tenían derecho a realizar el examen *online* al encontrarse realizando un programa de movilidad Erasmus y tener mayores dificultades de movilidad a consecuencia de la pandemia.
- Cinco personas, en desacuerdo con la calificación obtenida en la prueba de evaluación, consultaron sus posibilidades de revisión y el procedimiento para realizarla.

En el apartado 4 de esta memoria se reflexionará sobre las cuestiones más relevantes y se indicarán las conclusiones y las recomendaciones realizadas.

2. **"Reconocimiento de créditos"**: En 2020 se han recibido 5 solicitudes procedentes del alumnado, cuyo objeto estaba relacionado con la convalidación, reconocimiento y transferencia de créditos. Todas ellas mostraban la disconformidad del o de la solicitante con la resolución adoptada por la Comisión Académica al no conceder el reconocimiento de la totalidad de créditos que habían sido solicitados. Esta actuación está regulada por la normativa sobre reconocimiento y transferencia de créditos en los estudios de grado, aprobada en el Consejo de Gobierno de 16 de mayo de 2012. Es recomendable que el alumnado conozca la normativa al realizar sus solicitudes, y que las Comisiones y

órganos responsables impulsen su tramitación para que el estudiantado conozca antes de que el cuatrimestre avance la docencia que efectivamente tiene pendiente de cursar.

3. **"Matrícula"**: En el año 2020 se han dirigido al Aldezle 4 personas para plantear problemas relacionados con la matrícula de alguna asignatura.

- Una de ellas interpuso una queja ante la imposibilidad de matricularse en el grupo que le interesaba, dado que al realizar la automatrícula la aplicación no le ofrecía dicha posibilidad. Dado que cada estudiante únicamente puede elegir grupo entre la oferta disponible el día y hora en la que le corresponde hacer la automatrícula, ésta podría haber sido la razón que le imposibilitara matricularse en el grupo deseado. Sin embargo, en este caso se había producido un error en el proceso de automatrícula que había afectado de forma colectiva a un amplio grupo de estudiantes, pero en cuanto el Centro tuvo conocimiento de ello el problema pudo ser subsanado.
- Una persona planteó su desaprobación ante la negativa del Centro a modificar la matrícula realizada en varias asignaturas optativas. Sin embargo, hay que tener en cuenta que la matrícula es única para todo el curso académico y que su modificación se contempla como un acto excepcional para aquellos casos en los que por motivos ajenos al alumnado resulte necesario el cambio. En el caso aludido, al no concurrir causas sobrevenidas al momento de la automatrícula que justificaran el cambio de asignaturas optativas, el Centro desestimó debidamente la solicitud realizada.
- Un/a estudiante planteó que debido a un error en la matrícula del último año había finalizado sus estudios con un exceso de créditos optativos cursados y un defecto de créditos correspondientes a asignaturas obligatorias. A pesar de su pretensión de encontrar una solución que le posibilitara obtener el título universitario a partir de los créditos ya cursados, cualquier salida debía pasar por tener superados o reconocidos el necesario número de créditos obligatorios en su titulación.
- Un/a estudiante presentó una consulta sobre la obligatoriedad de volver a matricular las asignaturas cursadas en el programa Erasmus que no habían sido aún calificadas, así como su derecho a la devolución de precios públicos en el caso de que posteriormente dichos créditos le fueran reconocidos. La normativa de gestión académica exige al alumnado matricularse cada año académico de todas las asignaturas pendientes de cursos anteriores, pero igualmente reconoce el derecho a la devolución de los precios públicos una vez se haya estimado el reconocimiento de créditos en el caso de que el alumnado los hubiera abonado previamente.

4. “**Anulación de matrícula**”: Dentro de esta temática se han incluido todos los asuntos que plantearon la problemática derivada de la anulación de una matrícula ya efectuada, tanto si la anulación había sido solicitada por la persona interesada, como si fue practicada de oficio por la Universidad. En total se han recibido 5 solicitudes: 4 consultas y 1 queja. Concretamente:

- Por un lado, 3 personas consultaron sobre el derecho a la anulación de matrícula de algunas asignaturas y a la devolución de los correspondientes precios públicos, al no poder continuar los estudios por razones diversas: por haber matriculado un exceso de créditos optativos en espera del reconocimiento de créditos en programas de movilidad, por problemas de salud sobrevenidos, o por problemas de conciliación familiar tras el cierre de guarderías y centros escolares durante el estado de alarma

Hay que tener en cuenta que, con carácter general, la solicitud de anulación de matrícula se debe solicitar en los plazos y forma legalmente previstos, y que dicha anulación será en todo caso de la matrícula total, sin que quepa efectuar una anulación parcial o de asignaturas sueltas, y que en ningún caso supondrá la devolución de los precios públicos abonados. Únicamente si concurren circunstancias excepcionales, sobrevenidas y debidamente justificadas que impidan continuar los estudios durante el resto del curso, se podrá solicitar a Vicerrectorado de Estudios de Grado y Posgrado la devolución de los precios públicos abonados. En el caso de acreditarse tales circunstancias excepcionales, si la solicitud se hubiera realizado una vez finalizada la docencia del primer cuatrimestre, únicamente procederá la devolución del importe correspondiente a las asignaturas del segundo cuatrimestre, y en el caso de que se hubiere realizado la solicitud una vez finalizada la docencia del segundo cuatrimestre, no procederá devolución alguna.

- Por otro lado, 2 personas matriculadas en la UPV/EHU (una en enseñanzas de Grado y la otra de enseñanzas de Posgrado) acudieron al Aldezle para hacerle partícipe del perjuicio soportado como consecuencia de que, una vez iniciado el curso (y en un caso, ya bien avanzado el primer cuatrimestre, y hasta evaluada alguna asignatura), la Universidad resolviera de oficio anular la matrícula efectuada por no cumplir los requisitos necesarios para cursar la titulación.

La normativa de gestión de las enseñanzas de Grado y de Másteres Universitarios en la UPV/EHU informa que las matrículas realizadas serán admitidas con carácter provisional, y que sólo serán efectivas tras la verificación del cumplimiento de los requisitos necesarios para cursar la titulación solicitada. La matrícula se entenderá aceptada y será firme a todos los efectos si transcurren cuatro meses desde la fecha de presentación de la matrícula sin que desde el correspondiente Decanato,

Dirección del Centro, o desde la Sección de Máster y Doctorado se haya resuelto y notificado en contra. Ahora bien, a nuestro juicio, aunque la universidad disponga de cuatro meses para verificar el cumplimiento de los requisitos alegados en la matrícula, este trámite debería realizarse con la mayor diligencia posible para no frustrar en las personas solicitantes sus opciones de acceso a la titulación de su elección, en esta u otra universidad. La anulación de matrícula por carecer de alguno de los requisitos exigidos en la titulación que se realiza a una persona cuando ésta ya ha perdido su derecho a la reserva de plaza en otras titulaciones u otras universidades, aunque se halla amparada en la normativa, causa un enorme perjuicio que merece ser evitado con todos los medios a nuestro alcance.

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

Tema	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Acceso a estudios	5 (1)	1 (1)	-	1	1	2	2	-	4
Adaptación al Grado	2	3	3	-	-	-	-	-	-
Anulación matrícula	-	2	-	1	-	-	1	1	3
Atención a presos/as	-	-	-	1	1 (1)	-	-	-	1
Atención al público	-	3	-	2	-	-	-	2	1(1)
Atención discapacidad	-	-	-	-	1	1	-	-	-
Atención en euskera	-	-	-	-	1	1	-	-	-
Becas	-	3 (1)	3	4 (1)	1	4	4	6	2
Comportamiento compañeros/as	-	1	1	-	1	2	1	-	-
Comportamiento Dirección de Centro	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Comportamiento profesorado	1	4	4	2	1	2	5	4	2
Comportamiento Servicios	-	2	-	-	-	-	-	-	-
Conciliación familiar	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Condiciones laborales	-	-	-	-	-	3	-	-	-
Conflicto con autoridad	1	-	2	-	-	-	-	-	-
Conflicto con compañeros/as	-	-	-	-	6	-	-	1	-
Convalid. y reconocimiento de créditos	-	6 (1)	1	1	2	4	2	2	-
Derecho a la intimidad	-	1	-	-	-	-	1	-	-
Derecho de acceso a la información	-	-	-	-	-	-	-	1	2
Docencia en euskera	-	-	2	-	-	-	1	-	-
Etica académica	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Evaluación del alumnado	7 (1)	10	11	16	14	33	8	13	20
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	5	5
Huelga	-	-	2	-	-	-	-	-	1
Igualdad de trato	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Incumplimiento de normativa	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Matrícula	1	4	5	3	4	7	6	7	4
Movilidad	-	-	2	1	-	-	4	4	1
Normativa de Permanencia	-	-	-	-	-	-	2	3	2
Prácticas externas	-	2	3	2	2	2	3	1	1
Precios públicos	3 (1)	2	1	2	2	2	2	1	1
Protección de datos	1	-	-	1	-	-	-	1	-
Reconocimiento de créditos	-	-	-	-	-	-	-	-	5
Régimen disciplinario	1	-	1	-	1	-	-	-	1
Representación estudiantil	-	2	3	1	1	-	1	1	1
Responsabilidad Patrimonial	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Servicios al alumnado	-	-	-	-	-	-	2	-	-
Tesis doctoral	2	-	1	5	2	-	1	2	1
Títulos y certificaciones	-	1	1 (1)	2	-	1	1	-	2
Trabajos Fin de Grado/Máster	1	-	4	2	1	3	3	2	3
Traslado de expediente	-	-	-	-	-	2	1	-	-
Trato discriminatorio	-	-	1	-	-	1	-	-	-
Violencia de género	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Varios	2	2	1	-	1	1	-	2	1
<b>Total</b>	<b>33 (3)</b>	<b>62 (3)</b>	<b>68 (1)</b>	<b>67 (1)</b>	<b>54 (2)</b>	<b>81(0)</b>	<b>57(0)</b>	<b>59(0)</b>	<b>67(1)</b>

En el colectivo del PDI (Tabla 3), las temáticas más habituales están relacionadas con la problemática derivada de la convivencia en los departamentos universitarios, y con el acceso y/o promoción a plazas en los mismos. En el año 2020, nuevamente se observa que las temáticas que más solicitudes han ocasionado han sido "Plazas/Bolsas de sustitución", "Conflicto con compañeros/as", y "Asignación de docencia". En este epígrafe se incluye también una queja que más adelante se expondrá con mayor detalle, procedente de un PDI con el título de doctor a quien se excluye de integrar las bolsas de sustitución por no aportar una titulación equivalente al Grado.

Los casos abiertos en relación con el tema de **acceso a plazas** mostraban la disconformidad de algún miembro del departamento con la decisión adoptada para la cobertura de vacantes, por entender perjudicados injustamente sus intereses, o denunciaban alguna irregularidad en la adjudicación de contratos, o en la tramitación de la modificación de la RPT de su plaza.

Las consultas que se han recibido en materia de **asignación docente** muestran las dificultades que enfrentan algunos departamentos en el momento de alcanzar el acuerdo final de asignación de la docencia para cubrir la totalidad de las asignaturas que tienen encargadas. El principal motivo de dudas y discrepancias entre los miembros del departamento viene generado por la interpretación de los criterios de preferencia que deben ser aplicados cuando la impartición de una asignatura es solicitada por más de un PDI. Han sido también objeto de consulta la asignación de docencia al profesorado en un centro diferente al de su adscripción, así como el derecho a la modificación, por causas justificadas, de la asignación previamente acordada. El nuevo Reglamento de asignación de docencia entre el PDI de la UPV/EHU aprobado por acuerdo de 17 de diciembre de 2020, del Consejo de Gobierno de la UPV/EHU y publicado en el BOPV el 3 de febrero de 2021, despeja buena parte de las cuestiones que fueron objeto de consulta.

Derivado de la exigencia de recurrir al uso de medios telemáticos para realizar el trabajo y para ejercer la docencia a distancia, en el año 2020 se ha visto incrementado el número de consultas y de quejas procedentes de PDI preocupado por la protección de su **derecho a la intimidad y a la propia imagen** en la impartición de clases a distancia, y/o frente a la difusión de datos personales sin contar con el previo consentimiento de las personas afectadas. En el apartado 4 de la memoria se expondrá la respuesta emitida a estos asuntos.

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

Tema	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Acceso a estudios	-	-	-	-	-	-	-	1	-
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)	5	4
Atención a presos/as	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Atención al público	-	-	-	-	-	1	1	-	-
Atención en euskera	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Becas	-	-	-	1 (1)	1	2	-	-	-
Burocracia	-	-	-	-	2	-	-	-	-
Complementos adicionales	1	2	1	3	-	3	-	-	-
Comportamiento alumnado	1	3	2	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	2	1
Comportamiento Rectorado	-	-	1	1	-	-	-	-	-
Comportamiento Servicios	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Comportamiento superior/a jerárquico/a	-	-	-	-	2	-	-	-	-
Compras	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Conciliación familiar	1	-	-	1	-	1	1	-	1
Condiciones laborales	3	2	3	2	6	10 (1)	1	3 (1)	2
Conflicto con autoridad	1	-	1	-	-	-	-	1	-
Conflicto con compañeros/as	4	17	13	5	3	3	6	2	5
Control interno	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Derecho a la intimidad, honor y propia imagen	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Docencia en euskera	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Ética académica	1	-	2(1)	1	-	-	2	3	-
Evaluación a la docencia	-	-	-	1	3(1)	2	-	2	3
Evaluación del alumnado	-	2 (1)	2 (1)	-	3	3	3	1	1
Evaluación ética de trabajos	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Forma de aplicación de la normativa	-	4	2	-	-	2	2	3	-
Funcionamiento aplicaciones informáticas	-	-	-	-	-	-	1	5	1
Gestión de la Docencia	-	-	2	-	-	1	1	1	1
Huelga	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Igualdad de trato	-	-	1	-	-	-	2	1	2
Incompatibilidades	-	-	-	-	-	1	2	1	-
Indemnización por razón de servicio	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infraestructuras	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Jubilación	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Libertad de cátedra	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Licencias y Permisos	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Obligaciones docentes	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Órganos de Gobierno y Representación	-	-	-	-	-	-	-	1	-
PDA/Reconocimiento de créditos	2 (1)	2	-	-	2	-	-	-	1
Plan de Perfeccionamiento de Profesorado	-	-	2	-	-	1(1)	-	-	-
Plazas/Bolsas de sustitución	4 (1)	5 (1)	4 (3)	7 (1)	2	8	6	5	6
Precios públicos	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Problemas de GAUR	1	1	-	-	-	-	-	1	-
Protección de datos	-	-	-	1	-	-	1	2	3
Proyectos de Investigación	1	1	-	-	-	-	-	1	-
Régimen electoral	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Régimen disciplinario	-	-	-	-	-	2	2	-	3
Retribuciones PIF	-	1	2	-	-	-	-	-	-
Selección Tribunales de Evaluación	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Tesis Doctoral	-	-	3 (1)	1	-	2	1	3	-
Títulos y certificaciones	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Varios	3	1	3	4	1	1	2	2	1
<b>Total</b>	<b>40 (2)</b>	<b>50 (3)</b>	<b>56 (6)</b>	<b>42 (3)</b>	<b>41 (3)</b>	<b>51 (2)</b>	<b>48 (1)</b>	<b>48(1)</b>	<b>43(0)</b>

Por lo que se refiere al PAS (Tabla 4), un año más el tema que en mayor medida preocupa a este colectivo es el relacionado con el acceso a las **plazas**, y la integración y llamamiento de las **bolsas de sustitución**. En esta ocasión se han recibido también varias consultas procedentes del PAS y referidas a la evaluación del alumnado, interesando conocer las garantías que la normativa universitaria ofrece al estudiante ante un elevado porcentaje de resultados anómalos en una prueba de evaluación, y sobre su derecho a exigir la grabación de la prueba.

Otros miembros integrantes de este colectivo se han dirigido a esta oficina para consultar sobre el derecho de permisos y licencias en caso de problemas de salud en la familia, sobre la actuación recomendada ante la falta de confidencialidad y del secreto debido sobre la información personal y familiar conocida por razón del cargo o puesto que se ocupa, o ante la vulneración del derecho a la protección de la propia imagen.

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

Tema	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Acoso/Conductas de acoso	1	-	1	-	-	-	-	-	-
Burocracia	-	-	-	-	-	-	-	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	1	1
Condiciones laborales	4	2	2 (1)	5 (1)	6 (1)	3 (1)	4	4(1)	1
Conflicto autoridad	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Conflicto compañeros/as	-	1	-	-	1	-	-	-	-
Derecho a la intimidad, honor y propia imagen	-	-	-	-	-	-	1	-	2
Derecho de acceso a información	2	-	2	2 (2)	-	-	-	-	1(1)
Docencia en euskera	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Evaluación de méritos	2	-	-	1 (1)	-	1	-	-	-
Evaluación del alumnado	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Forma de aplicación de la normativa	-	-	1	-	-	-	2	1	1
Incompatibilidades	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Incumplimiento normativa	-	1	-	1	-	-	-	-	-
Infraestructuras	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Jubilación	-	1	-	1 (1)	-	-	-	-	-
Plazas/Bolsas/Concurso de traslados	2	1	3 (1)	2	-	3(1)	2	6	3
Precios Públicos	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Protección de datos	-	-	-	-	-	-	1	1	-
Régimen disciplinario	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Títulos y certificaciones	-	-	-	-	-	-	1	1	-
Varios	-	1	1	1	1	-	-	3	1
<b>Total</b>	<b>11 (0)</b>	<b>9 (1)</b>	<b>14 (2)</b>	<b>16 (5)</b>	<b>14 (1)</b>	<b>12 (2)</b>	<b>15 (0)</b>	<b>18(1)</b>	<b>12(1)</b>

Por último, en el colectivo “Otros” (Tabla 5), las temáticas que este año acumulan casi la totalidad de los casos son “Acceso a estudios” y “Plazas/Bolsas de sustitución”.

Dentro de la temática “**Acceso a estudios**” se clasifican todos los asuntos que plantean problemas relacionados con la admisión en estudios ofertados por la UPV/EHU. Entre ellos se encuentran algunos supuestos puntuales, como dificultades para realizar la preinscripción en estudios de Grado al no disponer de la calificación de la EBAU por causas ajena al interesado, o para aportar la documentación requerida en plazo. Alguna persona solicitó revisar su nota de admisión por considerar que no se había calculado conforme a la normativa, y una persona que no había resultado admitida presentó queja por no facilitársele el orden de espera tras cerrarse el listado de admisión en el Grado solicitado.

Se incluye también en este apartado el caso planteado por una persona que fue admitida en los estudios solicitados y que, con posterioridad a haber formalizado su matrícula en el correspondiente Centro, se le notificó la anulación de la misma al comprobarse que no había aportado la documentación acreditativa de los datos declarados en su solicitud. Como ya hemos señalado en párrafos anteriores, apelamos a los órganos responsables de realizar estas comprobaciones para que traten de impulsar y agilizar este cometido, de cara a detectar cuanto antes las matrículas que, muchas veces por error, negligencia o desconocimiento al realizar la solicitud, han sido indebidamente realizadas, pero su anulación una vez avanzado el curso impide al interesado optar a otras opciones de matrícula.

En la temática “**Plazas/Bolsas de sustitución**” se integran asuntos planteados por personas que en ese momento no tienen vínculo de servicio con la UPV/EHU, pero proponen temas variados relacionados con la gestión de bolsas de trabajo de PAS, o con la gestión de la lista de sustituciones de PDI.

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

Tema	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Acceso a estudios	-	3	7	4	1	3	3	1	6
Acoso/Conductas de acoso	-	-	2	1 (1)	-	-	-	-	-
Adaptación a Grado	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Anulación de matrícula	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Atención a presos/as	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Becas/ Ayudas	3 (1)	1	-	1	2	2	1	1	1
Comportamiento alumnado	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Condiciones laborales	-	-	1	-	-	1	-	-	-
Conflicto con autoridad	-	1 (1)	-	-	-	-	-	-	-
Contratación	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Derecho de acceso a la información	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Ética académica	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Evaluación de méritos	3	-	-	-	-	-	-	-	1
Evaluación del alumnado	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Forma de aplicación de la Normativa	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Gestión de la Docencia	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Indemnización por razón de servicio	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Jubilación	-	1	-	-	-	-	-	1	-
Matrícula	-	-	2	-	-	-	-	-	2
Plazas/Bolsas de sustitución	7 (2)	6	4 (1)	2	1	1	3	3	5
Prácticas externas	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Precios públicos	-	-	1	-	-	1	-	-	1
Problemas GAUR	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Protección de datos	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Prueba de Acceso a la Universidad	-	-	3	1	-	-	2	-	1
Régimen disciplinario	-	-	-	-	1	1	1	-	-
Tesis Doctoral	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Transparencia y buen gobierno	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Traslado de expediente	-	-	-	-	-	1	-	1	-
Títulos y certificaciones	-	1	-	1	1	4 (1)	3	2	1
Trabajo Fin de Grado/Máster	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Varios	-	1	2	2 (1)	-	3	2	2	-
<b>Total</b>	<b>13 (3)</b>	<b>15 (1)</b>	<b>26 (1)</b>	<b>14 (2)</b>	<b>8 (0)</b>	<b>20 (1)</b>	<b>18 (0)</b>	<b>13(0)</b>	<b>20(0)</b>

## 1.9. Intervención de la oficina

Del total de 142 asuntos planteados a la oficina, todas las consultas (103, como ya se ha dicho) fueron cumplidamente atendidas.

De las 39 quejas recibidas, 13 fueron inadmitidas: 10 quejas se inadmitieron por no haber agotado previamente el procedimiento ordinario (no siendo urgentes), 1 por no tener competencia sobre el asunto, 1 por tratarse de un asunto ya resuelto, y 1 por referirse a procedimientos electorales.

En 2020 el número de quejas inadmitidas ha sido mayor que en los años precedentes, alcanzando un tercio de las quejas planteadas. Casi la totalidad de ellas lo fueron por no haber agotado previamente el procedimiento establecido al efecto. Hay que recordar que, atendiendo al Reglamento de la institución, salvo en casos excepcionales (cuando se trata de un asunto de urgencia) el Aldezle no interviene antes de que se hayan agotado los cauces y procedimientos ordinarios, ya que el respeto institucional a que nos debemos nos impide actuar sustituyendo a la instancia competente en la materia.

Por tanto, se admitieron 26 quejas (el 66,7% de las recibidas). De estas, 15 fueron desestimadas por considerarse, tras un análisis más exhaustivo, que las pretensiones no resultaban amparadas en Derecho. Por tanto, finalmente se estimaron 11 quejas (el 42,3% de las admitidas). En la Tabla 6 se comparan estos datos con los de los años anteriores.

**Tabla 6. Quejas recibidas, admitidas y estimadas**

	Recibidas	Admitidas		Estimadas	
		(% respecto a recibidas)	% respecto a admitidas)		
<b>2012</b>	72	49	(68,1%)	34	(69,4%)
<b>2013</b>	65	37	(56,9%)	27	(73,0%)
<b>2014</b>	74	37	(50,0%)	21	(56,8%)
<b>2015</b>	50	32	(64,0%)	20	(62,5%)
<b>2016</b>	47	26	(55,3%)	17	(65,4%)
<b>2017</b>	41	37	(90,2%)	18	(48,7%)
<b>2018</b>	33	30	(90,9%)	14	(46,7%)
<b>2019</b>	31	28	(90,3%)	16	(57,1%)
<b>2020</b>	39	26	(66,7%)	11	(42,3%)
<b>Total</b>	<b>452</b>	<b>302</b>	<b>(66,8%)</b>	<b>178</b>	<b>(58,9%)</b>

Así pues, este último año ha aumentado el número total de quejas recibidas, pero finalmente el número de quejas admitidas ha sido inferior al de años anteriores, y tanto el porcentaje como el número de quejas estimadas ha sido el más bajo de los registrados hasta el momento.

#### 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 cinco años.

En el colectivo de alumnado, se han estimado 4 quejas, las cuales estaban clasificadas en la temática de evaluación y de matrícula del alumnado. En el caso del PDI, se han estimado 4 quejas, englobadas en el ámbito del derecho a la protección de datos personales, del derecho a la intimidad, honor y propia imagen, y referente a la gestión de la lista de personas candidatas a sustituciones de personal docente. Por su parte, se estimaron 2 de las quejas planteadas por el colectivo de PAS, que estaban referidas a la materia de transparencia y derecho de acceso a la información pública, y de derecho a la propia imagen. Finalmente, en el colectivo de "Otros" se estimó una queja encuadrada en la temática de plazas y bolsas de sustitución.

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

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total
Acceso a estudios	4 (1)	-	-	-	-	-	-	-	-	4 (1)
Atención a presos/as	-	-	-	-	1 (1)	-	-	-	-	1 (1)
Atención al euskera	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Atención al público	-	2	-	-	-	-	-	-	-	2
Becas	-	1 (1)	-	1 (1)	-	-	-	1	-	3 (2)
Comportamiento profesorado	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
Conflictos con compañeros/as	-	-	-	-	2	1	-	-	-	3
Convalidación/reconocimiento de créditos	-	2 (1)	-	-	-	-	-	-	-	2 (1)
Derecho a la intimidad	-	1	-	-	-	-	1	-	-	2
Evaluación del alumnado	1	2	-	1	3	3	-	-	3	13
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	1	3
Movilidad	-	-	-	1	-	-	-	1	-	2
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
<b>Total Alumnado</b>	<b>10(1)</b>	<b>11(2)</b>	<b>5(1)</b>	<b>5(1)</b>	<b>8(2)</b>	<b>6(0)</b>	<b>4(0)</b>	<b>3(0)</b>	<b>4(0)</b>	<b>56(7)</b>
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 euskera	-	-	-	-	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	-	2
Compras	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
Condiciones laborales	2	-	-	1	1	2 (1)	-	1(1)	-	7 (2)
Conflictos con compañeros/as	-	3	-	-	-	-	1	1	-	5
Derecho a la intimidad, honor y propia imagen	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Ética científica (profesorado)	-	-	1 (1)	-	-	-	-	-	-	1 (1)
Evaluación de la docencia	-	-	-	-	1(1)	-	-	2	-	3 (1)
Evaluación del alumnado	-	1 (1)	-	-	-	-	-	-	-	1 (1)
Forma de aplicación de la normativa	-	1	1	-	-	2	-	-	-	4
Funcionamiento aplicaciones informáticas	-	-	-	-	-	-	-	2	-	2
Igualdad de trato	-	-	-	-	-	-	1	1	-	2
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)	-	-	-	-	2	9 (3)
Precios públicos	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Problemas en GAUR	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Protección de datos personales	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Retribuciones PIF	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
<b>Total PDI</b>	<b>9(1)</b>	<b>10(2)</b>	<b>10(2)</b>	<b>6(3)</b>	<b>7(3)</b>	<b>7(2)</b>	<b>6(0)</b>	<b>9(1)</b>	<b>4(0)</b>	<b>68(14)</b>

**Tabla 7. Temáticas de las quejas estimadas (continuación)**

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total
Comportamiento profesorado	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
Comportamiento Rectorado	-	1 (1)	-	-	-	-	-	-	-	1 (1)
Comportamiento superior/a jerárquico/a.	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
Condiciones laborales	3	1	-	2 (1)	1 (1)	2 (1)	1	2(1)	-	12 (4)
Derecho a la intimidad, honor y propia imagen	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Derecho de acceso a información	1	-	1	2 (2)	-	-	-	-	1(1)	5 (3)
Evaluación de méritos	1	-	-	1 (1)	-	-	-	-	-	2 (1)
Forma de aplicación de la normativa	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Incompatibilidades	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Incumplimiento de normativa	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Jubilación	-	-	-	1 (1)	-	-	-	-	-	1 (1)
Plazas/Bolsas/ Concurso de traslados	2	-	1 (1)	-	-	1 (1)	-	1	-	5 (2)
<b>Total PAS</b>	<b>7(0)</b>	<b>3(1)</b>	<b>3(1)</b>	<b>6(5)</b>	<b>2(1)</b>	<b>3(2)</b>	<b>3(0)</b>	<b>3(1)</b>	<b>2(1)</b>	<b>32(12)</b>
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)	-	-	-	-	-	1	8 (3)
Títulos y certificaciones	-	-	-	-	-	1 (1)	-	1	-	2 (1)
Transparencia y buen gobierno	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Varios	-	-	-	1 (1)	-	-	1	-	-	2(1)
<b>Total Otros</b>	<b>8(3)</b>	<b>3(0)</b>	<b>3(1)</b>	<b>3(2)</b>	<b>-</b>	<b>2(1)</b>	<b>1(0)</b>	<b>1(0)</b>	<b>1(0)</b>	<b>22(7)</b>
<b>TOTAL</b>	<b>34(5)</b>	<b>27(5)</b>	<b>21(5)</b>	<b>20(11)</b>	<b>17(6)</b>	<b>18(5)</b>	<b>14(0)</b>	<b>16(2)</b>	<b>11(1)</b>	<b>178(40)</b>

### 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 (se destacan las que aparecen seis 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	2019	2020
Acceso	-	-	2	1	-	-	-	-	-
Decanato F. Ciencias Sociales y de la Comunicación	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Decanato F. Derecho	-	-	1	1	-	1	-	-	-
Decanato F. Economía y Empresa	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Decanato F. Educación y Deporte	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Decanato F. Educación, Filosofía y Antropología	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Decanato F. Farmacia	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Decanato F. Medicina y Enfermería	-	1	1	-	-	-	-	2	1
Decanato F. Psicología	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Dirección E. U. Ingeniería Dual del IMH	-	-	-	-	-	2	-	-	-
Dirección E.T.S. Arquitectura	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Dirección E. Ingeniería de Bilbao	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Decanato F. Educación 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	-	1
Escuela de Máster y Doctorado	-	1	1	-	1	-	-	1	-
Dirección E. U. Enfermería de Vitoria-Gasteiz	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Estudiante	1	1	-	-	2	2	-	-	-
<b>Gerencia</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>2</b>
Comisión Paritaria UPV/EHU - Osakidetza	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Jefatura de servicio	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Oficina de Comunicación	-	-	-	-	-	-	-	-	1
PAS	-	-	-	-	-	1	-	-	-
<b>PDI</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
Rectorado	4	3	1	1	1	-	-	-	-
Sección de Compras	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Secretaría E. 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	-	3	-
<b>Vicegerencia de Personal</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Vicerrectorado de Campus de Bizkaia	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Vicerrectorado de Campus de Gipuzkoa	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Vicerrectorado de Coordinación y Relaciones Internacionales	-	-	-	1	1	-	-	1	-
Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Vicerrectorado de Grado y Posgrado	6	3	1	-	-	1	1	1	-
Vicerrectorado de Euskera y Plurilingüismo	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Vicerrectorado de Innov. Comp. Social y Ac. Cultural	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Vicerrectorado de Investigación	2	1	1	2	1	-	-	1	-
Vicerrectorado de Personal Docente e Investigador	6	3	5	3	3	3	2	2	1
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>27</b>	<b>22</b>	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>11</b>

## 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 en la mayoría de los casos positiva: en 10 de las 11 quejas estimadas, las personas o instancias a las que nos hemos dirigido han atendido los planteamientos y recomendaciones de la oficina. En una ocasión la recomendación realizada no fue atendida. (Véase Tabla 9).

**Tabla 9. Respuesta obtenida desde las distintas instancias afectadas**

Respuesta	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total
Positiva	27	22	15	18	15	16	12	16	10	151
Parcialmente positiva	3	2	3	2	2	1	-	-	-	13
Negativa	4	3	3	-	-	1	2	-	1	14
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>27</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	<b>178</b>

## 1.11. Colaboración de los Servicios y responsables implicados

Quisiéramos aprovechar una vez más la oportunidad que nos brinda la presentación de la memoria anual 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 *online*, el día 19 de noviembre de 2020 y organizada por la Universidad de Castilla-La Mancha. En esta reunión se trataron los siguientes temas:

- 1) Lucha contra el fraude académico en la evaluación *online*. Entrevistas de autoría. Evaluación *online* en la defensa de los TFGs y TFM.
- 2) Grupos bimodales/grupos presenciales.
- 3) Problemas de adaptación al trabajo presencial y convivencia entre los distintos sectores (PDI, PAS, estudiantes). Intervención de los servicios de atención psicológica.
- 4) Derogación del reglamento de disciplina académica y el vacío legal que se ha creado.

### 2.2. Jornada Técnica de la CEDU

El día 17 de junio de 2020, la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) organizó unas jornadas Técnicas, de tipo no presencial, cuyo título fue “Trabajo, conciliación y COVID-19. ¿Qué nos espera a la vuelta?” y donde se trataron los siguientes temas:

- 1) Resultados de la investigación “Trabajo, Conciliación y COVID-19. ¿Qué nos espera a la vuelta? y consecuencias para las defensorías de las universidades.
- 2) Competencias comunicativas. La percepción como interpretación de la realidad. Estrategias en las entrevistas.
- 3) ¿Cómo manejar el comportamiento irracional del otro?

### 2.3. Participación en la XIII Asamblea General de la CEDU

El día 6 de noviembre de 2020 se celebró, a distancia, la XIII Asamblea General de la Conferencia de Defensores Universitarios.

## 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 2020 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 Aldezle 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 2020 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 2020

Presupuesto inicial	20.000,00 €
<b>Gastos</b>	
Material de oficina, fotocopias...	1.038,88 €
Cuotas socio/a CEDU	225,00 €
Libros	36,18 €
Equipamiento informático	123,52 €
Viajes y dietas	10.693,78 €
Otros gastos diversos	207,78 €
<b>Total Gastos</b>	<b>12.325,14 €</b>
<b>Saldo</b>	
	<b>7.674,86 €</b>

## 4. Conclusiones y recomendaciones

Sobre la base de las consultas y quejas presentadas en el año 2020, 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 mejorar el servicio universitario, que es el objetivo que mueve al Aldezle.

Como decíamos, 2020 ha sido un año complejo, en el que la UPV/EHU ha afrontado uno de los retos más intensos de toda su historia, acomodando sus formas de actuación a las exigencias del Estado de Alarma y al confinamiento. Es por ello que la mayor parte de las conclusiones y reflexiones que se realizarán seguidamente se relacionan con la crisis provocada por la COVID-19 y su impacto en nuestra universidad, en especial, su impacto sobre los derechos de los universitarios y las universitarias.

### **Cuestiones generales**

El rápido proceso de adaptación no ha estado exento de tensiones. En esto la UPV/EHU no ha sido una excepción a la situación vivida en otros ámbitos de nuestra sociedad, si bien amplificados en algún caso por los medios de comunicación. En esta línea, varios profesores y profesoras firmaron un escrito dirigido al Aldezle solicitando amparo frente a la opinión publicada en varios medios de comunicación sobre la falta de profesionalidad del profesorado universitario durante el confinamiento. En el escrito hacían referencia a noticias publicadas en prensa sobre el protocolo de quejas del alumnado y sobre los resultados de una encuesta de satisfacción relativa a la docencia no presencial, instada por el Consejo de Estudiantes.

La oficina del Aldezle quiere destacar la gran profesionalidad con la que, en general, el profesorado ha afrontado el tránsito de la docencia presencial a la docencia no presencial. El profesorado ha realizado un enorme esfuerzo para adecuar las guías docentes de las asignaturas, preparar materiales, adecuar las prácticas, realizar correcciones, tutorías, adecuar las pruebas de evaluación y acomodarse al entorno virtual en un tiempo record... Este esfuerzo ha de ser objeto de reconocimiento. Los y las profesionales de la Universidad del País Vasco han estado a la altura de las circunstancias y el servicio público que prestamos a la sociedad vasca se ha prestado en las mejores condiciones posibles, pese a lo difícil de la situación.

Quisiera reconocer, asimismo, la implicación personal de aquellos docentes que desarrollan su trabajo a tiempo parcial. Con relación a esta cuestión, el Aldezle recibió consultas relativas a la enorme carga de trabajo que ha supuesto a los docentes con contratos de pocas horas adecuar su docencia, materiales, etc. al nuevo entorno virtual. Se trata de una situación excepcional y en esa medida se ha pedido un esfuerzo también excepcional a los docentes, para garantizar la continuidad y la calidad del servicio público universitario. La respuesta de este personal también ha sido encomiable, lo que es de justicia reconocer.

La prensa también se hizo eco del caso de un profesor que impartió clases incumpliendo la norma relativa al uso de la mascarilla para impartir docencia. Pese a tratarse de un caso aislado, que fue vehiculado a través de las instancias competentes, quisieramos recordar la importancia de ser especialmente diligentes en el cumplimiento de nuestras obligaciones, y más cuando nuestra función se dirige a la formación de personas matriculadas en esta Universidad. Un profesorado que incumple las obligaciones que nos hemos impuesto es un pésimo ejemplo para el alumnado.

### **Evaluación**

La pandemia provocada por la COVID-19 ha condicionado todos los procesos de enseñanza-aprendizaje, incluido el de evaluación. Los procesos de evaluación correspondientes al primer cuatrimestre del curso 2019/2020 se desarrollaron con normalidad. Fue, tras el confinamiento decretado en marzo de 2020, cuando la UPV/EHU se vio en la obligación de afrontar el reto de organizar una evaluación vinculada a una actividad docente no presencial, que también debía desarrollarse de forma no presencial. Mediante acuerdo de la comisión permanente del Consejo de Gobierno de la UPV/EHU de 8 de abril de 2020 se aprobaron las Directrices para la adaptación de la docencia y evaluación de las titulaciones de grado y máster de la UPV/EHU mientras dure la situación excepcional generada por la pandemia de la COVID-19. Los sistemas de evaluación debían adaptarse a las circunstancias existentes de docencia no presencial, y para ello se recomendaba utilizar, de forma preferente, el sistema de evaluación continua, asegurando que cualquier propuesta pudiera ser adoptada tecnológicamente por todo el estudiantado. Correspondría a los Departamentos responsables de las asignaturas aprobar las adaptaciones propuestas por el profesorado que las imparte, tras oír a la representación del alumnado afectado.

Se estableció con carácter excepcional, mientras fuesen de aplicación las medidas relativas a la pandemia de la COVID-19, la posibilidad de celebrar la defensa de los TFG y TFM por videoconferencia u otros medios de carácter *online*, que posibilitasen la interacción entre cada estudiante con el tribunal. Los sistemas recomendados fueron eGela y Blackboard Collaborate (BBC), que aseguran un contacto virtual, pero inmediato, entre docente y estudiante en condiciones de docencia telemática.

Con relación a la evaluación, hay dos tipos de cuestiones a las que quisieramos referirnos en esta Memoria: por un lado, los aspectos formales de desarrollo de las

pruebas en un entorno virtual y especialmente, la posibilidad de grabación de imágenes, y por otro lado, el contenido de las pruebas de evaluación, y la eventual detección de fraude en la fase de corrección.

#### a) Aspectos formales de las pruebas de evaluación

Con relación a la primera cuestión, se recibió en la oficina del Aldezle una consulta relativa a la posibilidad (o no) de grabación del alumnado durante las pruebas de evaluación y a la garantía del derecho a la protección de datos de carácter personal. Se ha de partir de la consideración de que la imagen de la persona es un dato personal, y su tratamiento derivado de la captación y, en su caso, grabación, ha de ajustarse a la normativa sobre protección de datos de carácter personal. La evaluación del rendimiento académico entra dentro de los intereses públicos que ha de garantizar la universidad, por tanto, se encuentra legitimada para adoptar las medidas que resulten necesarias para el adecuado seguimiento de las pruebas y evitar conductas inapropiadas o fraudulentas. En todo caso, teniendo en cuenta que tales medidas afectan a derechos fundamentales, se han de ponderar los bienes jurídicos protegidos, en especial el principio de proporcionalidad, valorando la posibilidad de adoptar otros medios menos intrusivos a la intimidad de las personas, con el fin de prevenir interferencias injustificadas en los derechos y libertades fundamentales. En definitiva, solo podrán ser objeto de tratamiento aquellos datos de carácter personal que sean estrictamente necesarios y pertinentes para verificar los conocimientos del alumnado, de conformidad con los principios de licitud, lealtad y transparencia.

Sobre la base de estos principios, se emite la Instrucción de la Vicerrectora de Estudios de Grado y Posgrado de 7 mayo de 2020, por la que se dictan pautas sobre el empleo de sistemas de captación de imagen y sonido durante el desarrollo de pruebas de evaluación a distancia u *online*, en el curso académico 2019-2020. En líneas generales, la Instrucción distingue entre las pruebas orales sincrónicas y las pruebas escritas sincrónicas. Con relación a las pruebas orales, se recuerda que el alumnado tiene derecho a solicitar la grabación, en formato sonido, del desarrollo de la prueba. El profesorado debe informar al alumnado de este derecho. La custodia y conservación de los archivos corresponden al Departamento, extendiéndose como mínimo hasta la finalización del curso siguiente, salvo que haya un recurso pendiente, en cuyo caso deberán mantenerse hasta la resolución del mismo. Estas grabaciones no podrán emplearse para fines diferentes a la verificación del aprendizaje, la revisión de calificaciones y sus posibles recursos.

Con relación a las pruebas escritas, estas podrán ser seguidas por el profesorado ante el que se desarrolle la prueba, a través de los sistemas de transmisión de imagen y sonido (mediante BBC en eGela o BBCbilerak). El dispositivo de transmisión de sonido debe activarse desde el principio de la prueba y permanecer en ese estado hasta que finalice la misma, el dispositivo de transmisión de imagen deberá activarlo el alumnado en aquellos momentos en los que el profesorado lo requiera. Siempre habrá de tenerse en consideración que el alumnado realiza la prueba en espacios correspondientes a su propio

domicilio. Durante el desarrollo de las pruebas escritas no se realizarán grabaciones de imagen ni de sonido.

Ante un marco jurídico incierto, esta normativa de la UPV/EHU vino a dotar de mayor seguridad jurídica al proceso de evaluación. A juicio del Aldezle, se trata de medidas proporcionadas a la finalidad de evaluación con garantías, y así se expresó a las personas que nos dirigieron la consulta. En todo caso, en la ponderación de derechos y búsqueda de proporcionalidad se ha llegado hasta donde se ha podido; quiero decir que se ha buscado una solución proporcional lo que no significa que con las medidas articuladas se garantice la erradicación del posible fraude.

En un plano diferente, una reflexión que suscita el nuevo marco jurídico que se ha articulado es el de la debilidad de las bases jurídicas en el que se sustenta. Las medidas puestas en práctica, que entendemos adecuadas, se han articulado a través de Recomendaciones, Instrucciones, Directrices... Llevamos años ofreciendo docencia *online* pero nuestro entramado normativo está pensado exclusivamente para la docencia presencial. Con la experiencia que hemos acumulado, sería bueno pensar en llevar las garantías de los derechos del alumnado y del personal docente con relación a la evaluación y a la docencia *online*, a la normativa general que regula estas materias en nuestra universidad (o si se prefiere, a una normativa específica para el entorno no presencial, pero con el mismo rango que la normativa que regula las cuestiones homónimas en el entorno presencial).

#### *b) Contenido de las pruebas y detección de fraude en la corrección*

El segundo aspecto al que queremos referirnos es el relativo al contenido de las pruebas de evaluación, y la eventual detección de fraude en la fase de corrección, cuestión que también ha sido objeto de alguna queja recibida en la oficina del Aldezle.

Determinar la forma y el contenido de las pruebas de evaluación en un entorno virtual han sido unas de las decisiones más complejas a que ha debido hacer frente el profesorado de la UPV/EHU. La complejidad ha derivado de las circunstancias en las que se ha desenvuelto la docencia, de las características del entorno virtual para desarrollarlas, de la escasa experiencia en este tipo de pruebas por parte de un profesorado acostumbrado a evaluar en el aula, de la dificultad para cambiar esquemas que han funcionado bien en el entorno presencial, y también de otros condicionantes entre los que hemos de incluir la excepcionalidad del momento, una cierta obsesión por el control por parte de algunos profesores, incluso opiniones cualificadas dirigidas desde el Ministerio de Educación que hacían referencia a que nadie iba a perder el curso por causa de la Pandemia. Esas y otras cuestiones han estado presentes a la hora de diseñar las pruebas de evaluación.

Pese a la complejidad de la situación, las quejas que hemos recibido en la oficina del Aldezle con motivo del contenido y forma de las pruebas han sido escasas. Ello puede indicarnos que las cosas se han hecho razonablemente bien. No obstante, como siempre decimos, los datos que recoge esta Memoria han de ser relativizados, ya que el número de

quejas no tiene por qué reflejar, en un sentido o en otro, un conflicto general ni la falta de éste. De todas formas, con relación a la evaluación, y pese a que esta oficina no disponga de datos sobre los resultados del rendimiento académico en el pasado curso, la falta de quejas podrían apuntar a que los resultados de la evaluación *online* parecen haber sido satisfactorios en líneas generales para el alumnado; ahora bien, la reflexión que se nos plantea es saber si nuestros mejores estudiantes han tenido la posibilidad de demostrar sus conocimientos a través de los sistemas de evaluación diseñados, es decir, si hemos sabido atenderles como se merecen.

Entre las cuestiones que han llegado a la oficina, haremos referencia en primer lugar al caso de una queja relativa a la necesidad de realizar un examen en condiciones complejas. El examen consistía en resolver tres ejercicios, en tres horas. Cada ejercicio se iba haciendo público de forma independiente, de tal forma que la entrega del primero abría la entrega del segundo, y así sucesivamente. Cada 20 minutos el alumnado debía capturar una foto del examen y subirla a la plataforma. Con relación a la forma de diseñar los exámenes y a su contenido, el Aldezle tiene poco que decir, resultando ser una cuestión que entra de lleno dentro de la capacidad de discreción técnica del profesorado, a no ser que los requisitos de seguridad sean de tal intensidad que trastoquen el derecho del alumnado a mostrar sus conocimientos.

La reflexión de conjunto que cabe hacerse es que la forma de organizar y de preparar los exámenes, tratándose de un entorno virtual ha de ser adecuada a dicho entorno, y las medidas de seguridad proporcionadas. Un sistema de pruebas que funcionan bien en entorno presencial, no tienen por qué funcionar bien en un entorno virtual. El reto es plantearse, quizás, cambiar la forma de evaluación, utilizando por ejemplo, la imputación de conocimientos a casos prácticos, la formulación de preguntas que puedan resolverse incluso utilizando todo tipo de material al alcance del alumnado... Expresado en otros términos, el control y la lucha contra el fraude no debe convertirse en la gran obsesión; lo que ha de obsesionarnos es diseñar unas pruebas académicas que cumplan su finalidad y sean, al tiempo, adecuadas al entorno virtual. Junto a ello, no ha de olvidarse la apuesta por la evaluación continua a que hacen referencia las Instrucciones de la Vicerrectora de Grado y Postgrado, y se prevé en el Reglamento de evaluación del alumnado.

Otro caso que quisiéramos mencionar es el de un examen en el que, ante evidencias de plagio generalizado, tuvo como resultado un suspenso general. El plagio fue detectado en el momento de la corrección de las pruebas. Se recibieron en la oficina varias quejas relativas a la calificación, incluyendo personas que se encontraban en última convocatoria y otras que, según relataban, no tenían relación alguna con sus compañeros de clase. Finalmente, la calificación sería modificada.

La detección del plagio o de conductas fraudulentas puede producirse en el momento de la corrección de la prueba. Son indicios de ello afirmaciones o datos finales que no se explican, coincidencias (de difícil explicación) entre un grupo de alumnado, coincidencia en errores o datos erróneos, descompensaciones evidentes entre respuestas a similares preguntas, la detección de copias a través de las herramientas anti plagio,

incluso la constatación de corta/pegas de Internet detectadas por incluir hipervínculos en el propio texto.

Los indicios de un eventual fraude han de ser valorados en su conjunto por el profesorado, con las suficientes cautelas, garantizando, en todo caso, la audiencia del alumnado. El o la docente ha de formarse un criterio que le permita sostener la existencia indubitable de fraude. La calificación que lo refleje, como toda calificación, será susceptible de someterse a procedimiento de revisión (ante el profesorado) y al posterior de reclamación contra la calificación definitiva (primero ante el Departamento y luego ante el Centro) a instancia del alumnado.

Una posibilidad para constatar la existencia indubitable de fraude puede ser utilizar las entrevistas de autoría. A través de las entrevistas de autoría, el docente indica al alumno o a la alumna los indicios de fraude, el alumno o la alumna se explica, y cabe la posibilidad de que el docente le formule preguntas referidas al examen en concreto. Con relación a las preguntas que puede formular el docente, se ha de destacar que se han de referir al examen realizado, sin que quepa formular otro tipo de preguntas que lleven a la consideración de tratarse de un nuevo examen, o un complemento del examen ya realizado, lo que no estaría amparado por la normativa.

Una cuestión que se nos ha planteado es el caso de la detección de un fraude o de un plagio en el momento posterior a la firma de las actas definitivas. Sería el supuesto en que el docente o la docente recibe una información posterior a la firma de las actas que lo pone de manifiesto. Con relación a esta cuestión, entendemos que no cabe acudir a la facultad atribuida a la Administración por el art. 109.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas para rectificar en cualquier momento los errores materiales, de hecho o aritméticos, sin garantizar audiencia. El recurso a la rectificación de errores materiales, de hecho o aritméticos ha de interpretarse restrictivamente, como indica la jurisprudencia, sin que quepan incluirse juicios valorativos que afecten al sentido o al contenido del acto, como sería el caso. En el supuesto de detección de fraude o plagio en el momento posterior a las calificaciones definitivas, el Aldezle entiende que se debiera de acudir a las vías de revisión de actos administrativos, instándose un procedimiento de lesividad por parte de la propia Universidad.

### **Derecho a la docencia online**

Se nos ha planteado si el marco jurídico vigente reconoce un derecho al alumnado de recibir la docencia en la modalidad *online*. La cuestión se refiere a los casos en los que la organización de la enseñanza-aprendizaje se plantea de manera presencial, y también en los casos en que se organiza mediante presencialidad adaptada, que consiste en combinar la actividad mayoritariamente presencial con la telemática y con actividades formativas no presenciales para el aprendizaje autónomo del alumnado.

En un grupo en el que la docencia es enteramente presencial, ¿existe el derecho de recibirla de forma *online*? Igualmente, en caso de que un mismo grupo combine la presencialidad física solo de una parte del grupo y la telepresencialidad con el resto del grupo ¿cabría que un alumno o alumna a quien no corresponde la telepresencialidad, lo solicite, para no acudir físicamente a clase?, o inversamente ¿podría el alumnado a quien no corresponde acudir a clase, solicitar acudir?

Las motivaciones que pueden guiar al alumnado y las situaciones en las que éstos pueden encontrarse son diversas. Piénsese en alumnado que se encuentre confinado de manera forzosa, de manera preventiva (recuérdese que se prohíbe el acceso al centro educativo o de trabajo aquellas personas con síntomas compatibles con COVID-19, aquellas a las que se haya diagnosticado la enfermedad y que no hayan finalizado el período de aislamiento requerido o quienes se encuentren en período de cuarentena domiciliaria por haber tenido contacto estrecho con alguna persona con síntomas o diagnosticada de COVID-19, así como a aquellas que estén pendientes del resultado de las pruebas diagnósticas), podría pensarse también en alumnado que pertenezca a grupos de riesgo especial, alumnado al cuidado de familiares confinados, alumnado con conectividad deficiente o con equipo informático obsoleto, o simplemente en quienes prefieren recibir la docencia *online*.

La normativa no reconoce un derecho general a la "docencia" ni a la "evaluación" *online*. Se refiere al "*alumnado que se encuentre impedido transitoriamente para el seguimiento presencial de sus estudios en la UPV/EHU*". Podría pensarse en quien ha contraído la enfermedad o ha sido ingresado en un hospital, y en todos aquellos a quienes la normativa de la UPV/EHU prohíbe el acceso a las facultades y escuelas universitarias por causa de la COVID-19 (Vid. Medidas para el Funcionamiento de los centros de la UPV/EHU para el curso académico 2020/2021 -actualización de 8 de octubre de 2020-). La formulación es amplia, si bien se ha de tratar de un "*impedimento*", no de su mera voluntad.

Pues bien, con relación a estas personas, se prevé que "*los departamentos deberán realizar las adaptaciones académicas y pedagógicas oportunas, tanto en la impartición de docencia como en las tutorías o sistemas de evaluación en las asignaturas en las que este alumnado se halle matriculado, para apoyar de este modo la continuidad de sus estudios en tales circunstancias*" (punto 5 de las Orientaciones para la planificación de la enseñanza y el aprendizaje).

En parecido sentido, el epígrafe 3.1.1 del documento Medidas para el Funcionamiento de los centros de la UPV/EHU para el curso académico 2020/2021, dispone lo siguiente: "*El o la estudiante que pasa a una situación de aislamiento recibirá apoyo docente, siempre atendiendo a la idiosincrasia y especificidades de cada asignatura. El centro se encargará de velar por que el o la estudiante afectado/a que deba realizar el aislamiento y los contactos estrechos que hayan de cumplir la cuarentena reciban apoyo docente en las diferentes asignaturas en las que estén matriculados*".

Con relación exclusivamente a ese ámbito subjetivo, la norma se refiere al derecho a recibir “*apoyo docente*” y a las “*adaptaciones académicas y pedagógicas*” para la impartición de la docencia, a las tutorías y sistemas de evaluación. No se configura un derecho subjetivo a recibir la docencia *online*.

Con relación a aquellas personas impedidas para el seguimiento presencial de sus estudios en la UPV/EHU, el Aldezle recomienda interpretar la norma de tal forma que se garantice al máximo el derecho a la educación. Así, en el caso de las asignaturas presenciales, si el aula estuviera equipada con equipo informático de transmisión de audio y video, se recomienda que se active el sistema para facilitar el acceso a las clases presenciales por parte del alumnado que se vea impedido de acudir a clase por causa de la COVID-19.

En el caso de que se siga el sistema de presencialidad adaptada (una parte del alumnado de un grupo sigue las clases de manera presencial y otra parte de manera *online*), la normativa no ha contemplado la posibilidad de que el alumnado opte por la modalidad que desee (es decir, por integrarse en un subgrupo o en el otro a su voluntad). Es claro que aquellas personas impedidas por causa de la COVID-19 para acudir a las clases presenciales tendrán derecho a seguir las clases a través del sistema *online*, en la medida que en esta modalidad lo posibilita (no sería el caso de la recepción en aulas pantalla, ya que en ese caso el alumnado acude a la facultad para recibir clases *online*). Ahora bien, ¿podrían alegarse otro tipo de causas?, como por ejemplo, la conciliación o el cuidado de parientes confinados...

Para limitar la posibilidad de que el alumnado opte por una u otra modalidad se alegan dos tipos de razones. Por un lado se dice que posibilitar que el alumnado a quien corresponde docencia presencial opte por la modalidad *online* contribuye al absentismo. A juicio del Aldezle, las causas que contribuyen al absentismo no tienen tanto que ver con el sistema (presencial o telemático) de impartición sino con otros factores muy diferentes, entre otros, con la metodología didáctica empleada. Por otro lado, se afirma que dar la libertad de acudir a clase o seguir la clase telemáticamente dificulta el seguimiento y rastreo en caso de eventual contagio. Con relación a esta justificación, cabría valorar la posibilidad de establecer algún sistema alternativo de control de presencia en el aula para facilitar el rastreo en caso de ser necesario. En esta línea, alguna Universidad ha optado por colocar códigos QR en las aulas (o en las mesas) que puedan leerse a través de los teléfonos móviles.

El Aldezle recomienda interpretar la norma en el sentido más favorable a favorecer la docencia presencial, garantizándose al máximo las medidas de seguridad. Asimismo, en caso de que el alumnado se encuentre impedido para acudir a clase por causa de la COVID-19 se recomienda que se facilite la posibilidad de recepción de la docencia *online* en el domicilio (pese a que también se ofrece en aulas pantalla).

### **Derecho a la evaluación online**

Hemos recibido en la oficina del Aldezle varias consultas sobre si existe un derecho a que las pruebas de evaluación se realicen de manera *online*. Estas consultas se plantearon ya entrado el actual curso 2020/2021. En este curso, las “*Orientaciones para la planificación de la enseñanza y el aprendizaje*” prevén tres principios relativos a la evaluación: en primer lugar, y con carácter general, la organización de la evaluación se ha de realizar de forma presencial (que será aplicable si las circunstancias lo permiten), en segundo lugar, se recomienda que todas las asignaturas hagan un planteamiento de evaluación continua, que posibilite la evaluación secuenciada de los aprendizajes; y en tercer lugar, se exige que todas las asignaturas tengan prevista una alternativa de evaluación no presencial.

Las cuestiones que se nos han planteado a este respecto tienen que ver con pruebas de evaluación organizadas de manera presencial, a las que el alumnado no podía acudir por causas relacionadas con la COVID-19 (dificultades de viaje por parte de alumnado que se encontraba realizando un programa de movilidad; dificultades adicionales de movilidad derivadas de la pandemia; otras razones excepcionales), planteándonos si la normativa les reconoce un derecho a la evaluación *online*.

Con relación a esta cuestión, la normativa de aplicación (Circular de la Vicerrectora de Estudios de Grado y Posgrado de la UPV/EHU de 9 de octubre de 2020) prevé que en caso de que en la fecha prevista para celebrar la prueba de evaluación, algún o alguna estudiante de la asignatura acredite la imposibilidad de acudir al centro a realizar presencialmente la prueba por motivo de la COVID-19, se le debe garantizar su derecho a la evaluación, siendo el Departamento quien puede optar por una de las siguientes dos posibilidades: o bien realizar la prueba el mismo día y hora que al resto del alumnado, mediante la modalidad no presencial u *online*, o bien realizar otra prueba de forma presencial en una fecha distinta, dentro del periodo oficial de exámenes, o dentro de un plazo máximo de diez días naturales posteriores a la finalización del periodo oficial de exámenes.

La normativa no reconoce un derecho a realizar la prueba *online*, siendo el Departamento quien puede optar entre organizarla de esa forma o aplazar la fecha y realizar la prueba presencialmente. En todo caso, el alumnado debe acreditar las razones que le impiden acudir al centro el día de la prueba en la fecha oficialmente prevista. Como es lógico tales circunstancias deben comunicarse antes del inicio de la prueba de evaluación.

### **Conciliación**

El pasado 2020 recibimos varias consultas relativas a cuestiones de conciliación familiar planteadas por personas integrantes de los sectores de alumnado y de PDI, de las que daremos cuenta por separado:

### a) Conciliación alumnado

#### *Solicitud devolución de los precios públicos*

Desde el sector de alumnado se nos planteó un caso en el que, con motivo de la COVID-19 y del cierre de las guarderías durante el confinamiento, resultaba imposible a un/a estudiante, que estaba al cuidado de sus hijos menores, seguir las clases y entregar los trabajos en plazo, motivo por el cual, pretendía la anulación de la matrícula y la devolución de los precios públicos. La solicitud, en concreto, fue cursada de forma extemporánea, una vez finalizado el segundo cuatrimestre, caso en el que no cabe ya devolución, pero, en todo caso, dio pie a la oficina del Aldezle a analizar la cuestión. La Normativa de Gestión para las Enseñanzas de Grado para el curso 2019/2020 (aprobada por el Consejo de Gobierno de la UPV/EHU el 7 de marzo de 2019 y publicada en el BOPV el 29 de marzo de 2019) indica que la solicitud de anulación de matrícula efectuada en los plazos y forma previstos legalmente, en ningún caso supondrá la devolución de los precios públicos abonados, aunque se establecen excepciones. Por otro lado, dispone que el alumnado puede anular la matrícula hasta el 31 de diciembre de cada año; y que dicha anulación será en todo caso de la matrícula total, sin que quepa efectuar una anulación parcial o de asignaturas sueltas. La norma dice, en consecuencia, que la anulación de la matrícula debe ser total (no por cuatrimestres ni por asignaturas sueltas), y que los precios públicos no se devolverán salvo excepciones.

El Estado de Alarma se produjo entrado el segundo cuatrimestre del curso 2019/2020 (mediante el RD 463/2020, de 14 de marzo, que suspendió la actividad educativa presencial). Evidentemente, la Normativa de Gestión no pudo prever la situación que se produciría después de que aquella fuera aprobada. El alumnado cursó normalmente el primer cuatrimestre; el cambio de circunstancias se produjo en el segundo, respecto del cual, podrían pensarse causas excepcionales para justificar eventuales anulaciones de matrícula: imposibilidad de cursar enseñanzas por vía electrónica, reprogramaciones de asignaturas que devienen en incompatibles para el alumnado, hospitalización o enfermedad grave, cuestiones vinculadas a la conciliación (como fue el caso).

En lo relativo a las excepciones con base en las cuales podría solicitarse la devolución de los precios, entendemos que una interpretación amplia de las previstas en nuestra Normativa de Gestión podría amparar aquellas circunstancias de abandono de los estudios por causas vinculadas a la COVID-19. El problema no está ahí, sino en el hecho de que nuestra normativa no preveía la posibilidad de anulaciones parciales de matrícula. La nueva Normativa de Gestión para las enseñanzas de Grado para el curso 2020/2021, ha incluido un inciso final que da solución al problema detectado, del siguiente tenor “*Si la solicitud se realiza una vez finalizada la docencia del primer cuatrimestre únicamente se devolverá el importe correspondiente a las asignaturas del segundo cuatrimestre, esta devolución conlleva la modificación de la matrícula eliminando las asignaturas de ese segundo cuatrimestre*” (art 35.6).

Aunque esta normativa tiene efectos para el curso 2020/21 y no para el anterior, sí que se ha previsto una cierta ventaja económica respecto del alumnado que no hubiera

superado asignaturas del segundo cuatrimestre del curso 2019/20. En concreto, la Orden de 16 de junio de 2020, sobre precios públicos para el curso 2020-2021, establece de manera excepcional, en relación con la COVID-19, para este curso, que los precios del crédito para segundas matrículas de asignaturas impartidas íntegramente en el segundo cuatrimestre del curso 2019/20 se bonificarán equiparándolos al costo de la primera matrícula, excepto en los Trabajos de fin de Grado.

#### *Otros casos relativos a la conciliación*

El alumnado nos ha planteado alguna otra consulta vinculada a la conciliación. Por ejemplo se nos planteó un caso en el que una persona alegaba dificultades para realizar la prueba de evaluación final en la fecha prevista por no disponer de cuidador o cuidadora para hijos menores a su cargo. El profesorado no accedió al cambio de fecha. También se nos planteó, por parte de otra persona que compaginaba estudios y trabajo, sus dificultades para seguir el sistema de evaluación continua, realizar trabajos en grupo, y en especial nos planteó que el cambio de horario (vinculado al redimensionamiento de grupos y a la presencialidad adaptada) le imposibilitaba conciliar sus estudios y el trabajo. La legislación universitaria reconoce el derecho del alumnado universitario a la conciliación de los estudios con la vida laboral y familiar (art.s 7, 8, 9 y 11 del RD 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el estatuto del estudiante universitario), si bien se echa en falta una mayor concreción de las medidas específicas de apoyo a la conciliación, incluyendo aspectos didácticos y pedagógicos. El Reglamento del alumnado de la UPV/EHU, recoge en su artículo 2, los derechos de las y los estudiantes de la UPV/EHU, y entre ellos se incluye el derecho a la conciliación, que se expresa en los siguientes términos: "*27.- A una atención y un diseño razonable de las actividades académicas, en la medida de las disponibilidades organizativas y presupuestarias de la UPV/EHU, que faciliten la conciliación de los estudios con la vida laboral y familiar*". Por su parte el artículo 3 concreta algo más la cuestión, en los siguientes términos "*3.- a elegir grupo de docencia, en su caso, en los términos que disponga la UPV/EHU, de forma que se pueda conciliar la formación con otras actividades profesionales, extra-académicas o familiares y específicamente para el ejercicio de los derechos de los estudiantes víctimas de violencia de género*".

La reflexión de conjunto que cabe hacerse es que el derecho a la conciliación se reconoce para el caso del alumnado, si bien el desarrollo de este derecho ha sido escaso. El Aldezle opina que cabría abrir una reflexión general sobre las vías de desarrollo del derecho a la conciliación, en la que participen las autoridades académicas, especialmente el Vicerrectorado de Alumnado y el de Grado y Postgrado, así como los representantes del alumnado, en especial el consejo de estudiantes. El Aldezle se ofrece para colaborar en esta reflexión general con vistas a proponer medidas más concretas para favorecer el derecho a la conciliación en el caso del alumnado.

## b) Conciliación profesorado

### *Tutorías y presencialidad*

Un miembro del PDI nos planteó si, en un caso de presencialidad adaptada, en la que los docentes imparten docencia presencial una semana y la siguiente semana docencia telemática, las tutorías podían realizarse desde el domicilio la semana de docencia telemática. La normativa de aplicación en el momento de plantearse la consulta no refería el caso en concreto. De hecho, al inicio del curso 2020-21, desde el Vicerrectorado de PDI se remitió a los departamentos de la UPV/EHU el recordatorio de comienzo de la actividad presencial del profesorado para su difusión entre el PDI. En dicho escrito se recordaba que “que el PDI debe acudir, con carácter general, a su centro de trabajo y prestar sus servicios desde el mismo, con independencia de que el alumnado reciba las clases y/o tutorías de forma presencial o telemática, en función de que puedan garantizarse las medidas requeridas por autoridades sanitarias”. De todas formas, el documento precisaba los casos en los que los docentes pueden prestar servicios desde fuera de la universidad, que eran los siguientes: *“casos en los que el PDI se acoja a las medidas de conciliación vigentes o que deba guardar confinamiento por indicación de las autoridades sanitarias y/o universitarias”*.

Se realizaron varias gestiones relativas a la proporcionalidad del planteamiento adoptado con relación a la situación descrita. Posteriormente sería aprobada la Instrucción de la Vicerrectora de Personal Docente e Investigador por la que se establecen nuevas pautas para la realización de las tutorías a partir del 1 de diciembre de 2020. En ella se dispone que a partir del 1 de diciembre de 2020 y hasta nuevo aviso: *“el PDI podrá realizar las tutorías online y desde fuera de la UPV/EHU”*.

### *Otros casos relativos a la conciliación*

Con relación a la conciliación se nos consultó sobre el supuesto de un PDI cuyo hijo fue confinado por resultado positivo en las pruebas médicas. Con relación a esta cuestión, el documento de medidas para el funcionamiento de los centros de la UPV/EHU para el curso académico 2020/2021 (actualización de 8 de octubre de 2020) establece la prohibición de acceder al centro de trabajo: 1) a aquellas personas que presenten síntomas compatibles con COVID-19, 2) a quienes se les haya diagnosticado la enfermedad y no hayan finalizado el período de aislamiento requerido, 3) a quienes se encuentren en período de cuarentena domiciliaria por haber tenido contacto estrecho con alguna persona con síntomas o diagnosticada de COVID-19, así como 4) a quienes estén pendientes de resultado de las pruebas médicas.

En el caso objeto de aquella consulta, en el supuesto de un hijo confinado por resultado positivo en las pruebas médicas, el padre o la madre que convive con él debería guardar un período de cuarentena domiciliaria por haber tenido contacto estrecho con un caso confirmado, según se determina en el Protocolo de Vigilancia Epidemiológica de COVID-19 del Departamento de Salud y, en consecuencia, la prestación de servicios, en caso de realizarse, debería llevarse a cabo desde fuera de la universidad. El PDI que se

encuentre en esta situación debe informar de ello a la dirección de su Departamento y a la persona nombrada como responsable COVID-19 en su centro/sección/edificio.

Otro caso que se nos planteó fue el de un PDI cuyo hijo estaba confinado por resultado positivo de un compañero de clase. En tal caso, el padre o la madre conviviente no sería considerado contacto estrecho, sino contacto indirecto de un posible caso sospechoso. Para esta situación el documento de medidas de funcionamiento de los centros no tiene previsto ningún procedimiento especial de actuación, más allá de extremar las medidas básicas de prevención y la vigilancia sobre la posible aparición de síntomas. Hay que entender, por tanto, que mientras el PDI afectado no presente síntomas no decae su obligación de acudir al centro de trabajo y de prestar los servicios desde el mismo. Ahora bien, en el caso de que el hijo fuera menor de doce años podría acogerse a las medidas de conciliación vigentes y solicitar autorización a la dirección de su centro para llevar a cabo la prestación de servicios desde fuera de la universidad. En este sentido, la nota informativa de 28 de abril de 2020 relativa a la reincorporación gradual del personal docente e investigador a la actividad presencial en la UPV/EHU indicaba el modo de informar y de acreditar la necesidad de conciliación por tener a su cuidado directo algún o alguna menor de doce años. La idea básica es que, por regla general, la actividad docente es presencial para el profesorado con independencia de que el alumnado la reciba de forma presencial o telemática, y únicamente se contempla impartirla desde fuera de la universidad por razones de salud o de conciliación familiar debidamente acreditadas.

#### ***Derecho a la protección datos personales del profesorado en la docencia no presencial***

Un tema que este año ha preocupado a algunas personas pertenecientes al colectivo de PDI ha sido la protección de los derechos de imagen en la impartición de docencia en streaming. Concretamente, una persona planteó al Aldezle esta temática defendiendo que el profesorado debería poder optar voluntariamente por esta modalidad de docencia, pero al mismo tiempo cuestionaba si los centros docentes actuarían de conformidad con la normativa vigente en el caso de que exigieran a su PDI impartir la docencia por videoconferencia sin recabar previamente su consentimiento.

El derecho fundamental a la propia imagen, reconocido en el artículo 18.1 de la Constitución Española, viene desarrollado en la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen. El artículo segundo de esta ley establece que "*La protección civil del honor, de la intimidad y de la propia imagen quedará delimitada por las leyes*". La normativa en materia de protección de datos se refiere al derecho a la propia imagen delimitando su contenido. Así, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD) establece en su artículo 6 que el tratamiento de los datos será lícito, además de cuando el interesado preste su

consentimiento, cuando "b) el tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte", cuando "c) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento ", y cuando "e) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento". En virtud de ello, cuando se da alguna de estas condiciones no es preciso recabar el consentimiento del titular de los datos personales objeto de tratamiento.

En el ámbito de la enseñanza universitaria, la ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOU) encomienda a la Universidad la misión de prestar "*el servicio público de la educación superior mediante la investigación, la docencia y el estudio*" (artículo 1), constituyendo la función docente una de las misiones esenciales de la Universidad (artículo 33).

En este sentido, la captación de imagen y audio en una sesión de docencia virtual, así como su almacenamiento y reproducción, constituye un tratamiento de datos que se encuentra sometido a la normativa de protección de datos (RGPD y LO 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos y de Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD)). Este tratamiento tiene su fundamento en la relación jurídica que vincula al profesorado (y al alumnado) con la UPV/EHU, y su legitimidad se basa, conforme establece el citado artículo 6.1 d) del RGPD, en que tales tratamientos resultan necesarios para la prestación del servicio público de educación superior que la Universidad realiza en cumplimiento de una obligación legal conferida por la LOU.

En este escenario, se ha habilitado a los centros docentes para aprobar su planificación de la enseñanza y el aprendizaje, pudiendo incluir la impartición de docencia por videoconferencia o en streaming. Como venimos diciendo, esta modalidad de docencia implica un tratamiento de datos, que se encuentra amparado por el artículo 6 del RGPD.

La retransmisión de la clase impartida por videoconferencia no implica un desempeño distinto del que realiza el profesorado habitualmente en el aula. En realidad, el profesorado realiza su tarea habitual, en el lugar de trabajo habitual y con el público habitual, la única diferencia reside en que parte del alumnado asiste de forma telemática a la sesión formativa. En este sentido, la prestación realizada se encontraría plenamente incluida dentro del contenido de su labor docente y, por consiguiente, dentro de los supuestos acogidos en el artículo 6 del RGPD, para los cuales se predica la licitud del tratamiento de datos sin necesidad de recabar el consentimiento.

La mera proyección de la imagen del profesorado por medios telemáticos no implica un tratamiento especial de los datos relativos a la imagen y la voz que exija recabar el consentimiento de la persona afectada, por cuanto que la retransmisión en streaming únicamente conlleva ser observado desde la distancia, pero no implica ni la grabación, ni la difusión del contenido. En principio, la grabación de una sesión por BBC en el entorno de un aula virtual únicamente está disponible para quien ejerce el rol de moderador y, en su

caso, quedaría inserta en el aula con la única finalidad de posibilitar su posterior reproducción durante el curso académico por el alumnado autorizado en dicha aula.

Cualquier grabación o difusión realizada por cuenta del estudiantado, sin consentimiento expreso de todas las personas intervenientes sería ilícita, del mismo modo que lo sería una grabación sin autorización de una clase impartida de forma presencial.

A juicio del Aldezle de la UPV/EHU, el tratamiento de datos del PDI en un entorno de docencia no presencial no requiere el consentimiento del profesorado por cuanto que se realiza respecto a actividades relacionadas con la función docente, sin ulterior utilización para otros fines, más allá de su reproducción en el entorno del aula virtual durante el curso académico correspondiente. En este sentido, las imágenes únicamente deberían estar accesibles para el alumnado y profesorado participante en dicha docencia. En el caso de que la sesión docente fuese grabada, sería recomendable permitir al alumnado la reproducción del material grabado, pero no su descarga y, en todo caso, advertirle que queda prohibida la captación y/o grabación de la sesión, así como su reproducción o difusión, en todo o en parte, sea cual sea el medio o dispositivo utilizado, y que cualquier actuación en este sentido sin recabar las autorizaciones exigidas en la normativa vigente, atenta contra el derecho fundamental a la protección de datos, el derecho a la propia imagen y los derechos de propiedad intelectual, por lo que tales usos están prohibidos y podrían generar infractora responsabilidad disciplinaria, administrativa y/o civil.

#### ***Titulación requerida para integrar las bolsas de sustitución de PDI en la UPV/EHU***

En este apartado nos referiremos a un tema que dirigió al Aldezle un miembro del PDI, al tener conocimiento de que una persona candidata a integrar las bolsas de sustitución de su Departamento y área de conocimiento, había sido excluida de la lista de admitidos a causa de "*no haber presentado la titulación requerida en las bases de la convocatoria*". Se cuestionaba si este acto de exclusión se ajustaba a la normativa aplicable, habida cuenta de que la candidata había presentado una titulación de Diplomatura junto con una titulación de Doctorado. La cuestión en definitiva era determinar si quien ostenta el título de "Diplomado" y, además, el título de "Doctor" cumple con los requisitos académicos exigidos en la convocatoria de bolsas de sustitución de PDI.

El artículo 2.1 del Reglamento para la gestión de la lista de candidatas y candidatos a sustituciones de personal docente de la UPV/EHU (aprobada por Resolución de 11 de marzo de 2011, del Vicerrector de Profesorado y publicada en el BOPV de 252 de marzo de 2011) dispone que "*Son requisitos generales de acceso a las listas: 1.1.-Titulación académica: es requisito imprescindible estar en posesión de la titulación de Licenciatura, Arquitectura, Ingeniería, Grado o equivalente.*"

Como se puede comprobar, ni la titulación de Diplomatura, ni la titulación de Doctorado, se encuentran dentro de las que expresamente el Reglamento considera como requisito académico imprescindible para tener acceso a las listas. Quedaría la duda de si, conjuntamente, podrían ser consideradas como *titulación equivalente*.

La Resolución de 10 de febrero de 2016, de la Dirección General de Política Universitaria, por la que se determina la correspondencia al nivel del Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (MECES) del Título Universitario Oficial de Diplomado que aporta la candidata, determina que dicho título de Diplomado se corresponde con el nivel 2 del MECES. Por su parte, el Real Decreto 1027/2011, de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior, dispone que su nivel 2 del MECES se corresponde con el nivel de Grado.

Los efectos que tiene la Resolución de correspondencia de un título a un determinado nivel del MECES vienen establecidos por el Real Decreto 967/2014, de 21 de noviembre, por el que se establece el procedimiento para determinar la correspondencia a los niveles del marco español de cualificaciones para la educación superior de los títulos oficiales de Arquitecto, Ingeniero, Licenciado Arquitecto Técnico, Ingeniero Técnico y Diplomado. Su artículo 24 establece que "*causarán los efectos académicos y profesionales de conformidad con la normativa sectorial correspondiente, asociados a las enseñanzas incluidas en dichos niveles*". En virtud de ello, el título aportado por la candidata goza, a partir de la Resolución de la Dirección General de Política Universitaria, de los efectos académicos y profesionales asociados a las enseñanzas de Grado.

Ahora bien, respecto a los efectos profesionales, hay que reparar en que la normativa prevé, expresamente, ciertas limitaciones en el ámbito del acceso a la Administración Pública. El propio Real Decreto 967/2014 expresa en su Disposición adicional octava que "*Lo previsto en este real decreto no resulta de aplicación al régimen de titulaciones exigible para el ingreso en las Administraciones Públicas, que se regirá, en todo caso, por lo previsto en la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, y el resto de normativa específica que resulte de aplicación*". De modo que la titulación aportada por la candidata tiene reconocida la correspondencia con el nivel de Grado a efectos académicos y profesionales, pero no da acceso en la Administración Pública a los puestos de trabajo que exigen la titulación de Grado, que serían conforme al Estatuto Básico del Empleado Público, aquellos correspondientes a cuerpos y escalas clasificados en el Grupo A.

Sin embargo, la candidata también había acreditado estar en posesión del título de "Doctorado", titulación ésta que da acceso al Grupo A en la Administración Pública vasca, tal y como ordena la Ley 6/1989, de 6 de julio, de la Función Pública Vasca. El artículo 43 de esta ley dispone que el nivel de titulación exigido para el ingreso en el Grupo A, será el "*Título de Doctor, Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o equivalente*".

Resultando que la candidata presenta, por un lado, una titulación que causa los efectos académicos y profesionales asociados a las enseñanzas incluidas en el nivel de Grado de su área de conocimiento, exceptuando el ingreso en el Grupo A de la Administración Pública, y adicionalmente, presenta el título de "Doctorado", que da acceso al Grupo A de la Administración. Siendo así, la oficina del Aldezle consideró que los títulos aportados por la interesada son, a todos los efectos considerados, académicos, profesionales y de acceso a la función pública, equivalentes a una titulación de Grado, por

tanto, también a los efectos del artículo 2.1 del Reglamento para la gestión de la lista de candidatas y candidatos a sustituciones de personal docente de la UPV/EHU.

Sobre estas bases el Aldezle recomendó al órgano competente que analizara la procedencia de modificar el artículo 2.1.1 del Reglamento para la gestión de la lista de candidatas y candidatos a sustituciones de personal docente de la UPV/EHU, incluyendo entre las titulaciones que dan acceso a las listas, la titulación de "Doctorado". De esa forma se evitarían situaciones que pueden resultar paradójicas, como el caso objeto de análisis, en las que una persona que puede optar a la acreditación para el acceso al cuerpo de profesores universitarios, o a la acreditación para la contratación de profesorado Adjunto o Agregado, donde el requisito indispensable es estar en posesión del título de doctor, en cambio no puede optar a integrar las listas candidatos a sustituciones de PDI en nuestra universidad.

\*\*\*

Para finalizar, resta agradecer, nuevamente, a todas las personas que han confiado en el servicio del Aldezle 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 2020

### 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
1095	PDI	C	Disfuncionalidad en la gestión del tablón de anuncios de la UPV/EHU.
1096	AL	Q	Supuesta solicitud indebida de reintegro beca Erasmus.
1097	AL	C	Actuación ante disconformidad por parte de estudiante y de su tutor/a con la calificación de un TFG que el Tribunal suspende por plagio.
1098	Otros	Q	Problemas con la Dirección de su grupo de Investigación por uso no autorizado de materiales.
1099	PDI	Q	Disconformidad con resolución del concurso público para la adjudicación de contrato de profesor/a adjunto/a.
1100	PDI	C	Modificación de la RPT de una plaza vacante por jubilación.
1101	PAS	Q	Desacuerdo con el desarrollo del proceso de provisión por promoción interna de un puesto de trabajo.
1102	PDI	Q	Difusión de información personal faltando a la confidencialidad debida.
1103	AL	Q	Disconformidad con calificación de suspenso en un Prácticum.
1104	AL	C	Solicitud de información sobre el procedimiento para interponer queja contra PDI.
1105	AL	C	Procedimiento para reclamar la calificación del Prácticum.
1106	PDI	C	Uso sexista del lenguaje en escritos enviados desde un servicio universitario.

1107	AL	C	Procedimiento para reclamar la evaluación de una prueba por incumplirse los criterios publicados en la web.
1108	AL	C	Posibilidad de adelantar la convocatoria de una asignatura a Febrero al objeto de poder matricular el TFG.
1109	PAS	C	Solicitud de permiso para cuidado de cónyuge tras someterse a intervención quirúrgica sin pernoctación.
1110	PDI	C	Problemas con la aplicación para solicitar el pago de indemnización por razón de servicio correspondiente a 2019 en los últimos días del plazo.
1111	AL	C	Procedimiento de reclamación de calificaciones.
1112	PDI	C	Difusión indebida por parte de un PDI de datos personales pertenecientes a compañero/a de Departamento.
1113	AL	C	Disconformidad con la resolución de Rectorado relativa a las obligaciones del alumnado en el día de paro académico.
1114	PAS	Q	Falta de respuesta a una solicitud de acceso a información en expediente relativo a la valoración de puesto de trabajo.
1115	AL	C	Actuación ante vulneración de derechos por parte de director/a de tesis.
1116	PDI	C	Disconformidad con la decisión del Departamento relativa a la cobertura de plazas de jubilaciones.
1117	AL	C	Possible vulneración de los derechos del alumnado por parte de profesor/a.
1118	Otros	C	Falta de información sobre el desarrollo de la convocatoria de la Bolsa Técnicos de Gestión.
1119	PDI	Q	Crítica relativa a proceso de evaluación y resolución de alegaciones y recursos en el Programa Docentiaz.
1120	PDI	C	Alternativas para interponer una queja contra compañero/a del Departamento.
1121	PAS	C	Posibilidad de solicitar la comprobación de calificaciones en una asignatura por resultados anómalos.
1122	PAS	C	Motivación insuficiente a las alegaciones interpuestas en la fase de oposición de una convocatoria de ampliación de Bolsas de sustitución.
1123	AL	C	Anulación de matrícula de Posgrado por no cumplir el requisito de lengua extranjera.

1124	PDI	C	Actuación ante conflicto con la Comisión Académica de un Máster.
1125	Otros	Q	Desacuerdo con respuesta a solicitud de información sobre llamamientos de la bolsa de trabajo.
1126	AL	Q	Problemas con la tutorización de unas prácticas obligatorias.
1127	PDI	C	Forma de actuar ante queja presentada por el alumnado.
1128	PDI	C	Posibilidad de amparo ante reclamación del alumnado sobre el sistema de evaluación en su asignatura.
1129	AL	C	Reconocimiento de la docencia cursada en régimen penitenciario.
1130	PAS	C	Derecho y forma de actuación ante la solicitud de grabación de una prueba oral.
1131	PAS	C	Actuación ante la falta de confidencialidad y del secreto debido sobre información personal y familiar del alumnado.
1132	AL	C	Actuación ante apertura de expediente disciplinario a un/a alumno/a.
1133	PDI	C	Procedimiento de actuación ante supuesto trato discriminatorio por motivo de raza.
1134	AL	C	Desacuerdo con la desestimación de una solicitud de modificación de asignaturas optativas matriculadas.
1135	PDI	C	Desacuerdo con disponibilidad horaria para atención al alumnado durante la pandemia que se exige al PDI contratado a tiempo parcial.
1136	PDI	C	Disconformidad con la supuesta anulación de encuestas de docencia en el segundo cuatrimestre del curso a causa de la pandemia.
1137	PDI	Q	Dificultades para tramitar en el Departamento la solicitud de modificación de la RPT de una plaza por cambio del perfil lingüístico.
1138	PDI	C	Obligatoriedad de utilizar la herramienta BBC para impartir docencia durante la pandemia.
1139	AL	Q	Denegación de una mención en un título de doctorado.
1140	AL	C	Desigualdad de oportunidades entre el alumnado tras el cambio de criterio en la evaluación durante el Estado de Alarma.
1141	PDI	C	Protección del derecho a la libertad de cátedra y de los materiales subidos por el PDI en Egela.

- 1142 PDI C Grabación de clases en servidor de internet sin su consentimiento.
- 1143 PDI C Confusión sobre su derecho de participación en la convocatoria de quinquenios.
- 1144 PDI Q Protección de datos sensibles solicitados por correo electrónico.
- 1145 AL Q Falta de respuesta y desacuerdo con la gestión realizada en varios servicios de la UPV/EHU.
- 1146 AL Q Utilización de software de similitud en trabajos de estudiantes, pero no en las tesis doctorales defendidas por el PDI en el pasado.
- 1147 AL Q El Departamento rechaza tramitar su solicitud de mención de "tesis en colaboración" con entidades externas.
- 1148 AL C Desacuerdo con la puntuación otorgada en una prueba de evaluación tras haber acudido a la revisión de la misma.
- 1149 AL C Procedimiento para reclamar la calificación de una asignatura.
- 1150 Otros Q Desacuerdo con los cambios introducidos en la prueba de acceso a la Universidad a consecuencia de la pandemia.
- 1151 PAS Q Disconformidad con la resolución a impugnación de una pregunta en un proceso selectivo de PAS laboral.
- 1152 PDI C Dudas sobre la aplicación de los criterios de asignación docente en el caso de impartir docencia en distintos centros.
- 1153 PDI C Problemas de convivencia con otro PDI de su Departamento.
- 1154 AL Q Insatisfacción con la gestión de la evaluación en un programa ERASMUS durante el Estado de Alarma.
- 1155 AL C Procedimiento de reclamación de calificaciones.
- 1156 AL Q Suspensión general por prácticas deshonestas durante la realización *online* de una prueba de evaluación.
- 1157 AL Q Suspensión general por prácticas deshonestas durante la realización *online* de una prueba de evaluación.
- 1158 AL Q Elevado porcentaje de suspensos en la evaluación realizada en la modalidad *online*.
- 1159 AL C Problemas de conciliación familiar y estudios de Grado durante el Estado de Alarma.
- 1160 AL Q El/la delegado/a de clase adopta una decisión colectiva sin consultar a una parte de la clase.

- 1161 Otros Q Disconformidad con la derogación de bolsas de sustitución de PDI en el curso 2019/20.
- 1162 PAS C Actuación ante supuestas situaciones de abuso de poder por parte de superior/a jerárquico/a.
- 1163 PDI Q Vulneración del derecho a la propia imagen.
- 1164 AL C Derecho a ver el examen en la revisión que se realiza ante el profesorado de la asignatura.
- 1165 Otros Q Problemas para cambiar la disponibilidad en las Bolsas del PAS.
- 1166 Otros Q Imposibilidad de acceso a resolución de gerencia sobre configuración y gestión de bolsas de sustitución.
- 1167 PDI Q Problemas para acceder a la aplicación y solicitar en plazo la integración en bolsas de sustitución del PDI.
- 1168 AL C Disponibilidad de tutorización del TFM hasta la convocatoria extraordinaria.
- 1169 AL C Posibilidad de matricular el TFG sin haber superado previamente todas las asignaturas.
- 1170 PDI C Rechazo desde el Departamento a solicitud de cambio de la asignación docente acordada.
- 1171 AL C Procedimiento para reclamar la calificación de un examen realizado de forma *online*.
- 1172 AL C Imposibilidad de recuperar la documentación presentada en una reclamación de convalidación de asignaturas.
- 1173 AL C Obligatoriedad de matricular en septiembre la última asignatura del Grado para pedir su evaluación por compensación.
- 1174 PDI C Actuación ante grave desconsideración por parte de un PDI hacia sus compañeros/as y hacia la institución universitaria.
- 1175 AL Q Reclamación de la calificación de una asignatura por incumplir el sistema de evaluación previamente establecido.
- 1176 AL C Solicitud de anulación de matrícula y devolución de tasas del segundo cuatrimestre por imposibilidad de conciliar el cuidado familiar con la continuación de sus estudios.
- 1177 Otros C Denegación de beca por computar en los ingresos de la unidad familiar una pensión alimenticia no satisfecha por progenitor/a.
- 1178 PDI C Criterios de asignación de la docencia entre el PDI del Departamento: preferencia por la asignación de grupos y asignaturas completas.

- 1179 Otros C Derecho a la exención de las tasas EBAU por obtención de matrícula de honor en Bachillerato.
- 1180 AL C Posibilidades de continuar estudios una vez agotados los años de permanencia.
- 1181 Otros C Derecho de realizar la preinscripción en estudios de la UPV/EHU en convocatoria ordinaria sin conocer aún su calificación en la EBAU debido al retraso en su publicación.
- 1182 PDI C Protección del derecho de imagen del PDI que imparte docencia *online*.
- 1183 Otros Q Extravío del título remitido por correo a la oficina consular más cercana a su residencia.
- 1184 Otros Q Problemas con el reconocimiento de los servicios prestados en la UPV/EHU para el acceso a una plaza en otra administración pública.
- 1185 Otros C Sospecha que no le han calculado la nota de admisión conforme a la normativa, y que a consecuencia de ello no ha obtenido plaza.
- 1186 Otros C Consecuencias de no haber aportado en plazo la documentación para la preinscripción en estudios de Grado.
- 1187 Otros C Posibilidad de realizar de forma no presencial la matrícula del primer curso, debido a dificultades para la movilidad derivadas de la pandemia.
- 1188 AL C Forma de enviar en plazo la documentación requerida para beneficiarse de deducciones en la matrícula.
- 1189 AL C Matrícula de asignaturas cursadas en Erasmus y aún no calificadas, y derecho a devolución de precios públicos tras el reconocimiento de dichos créditos.
- 1190 AL Q No se reconocen la totalidad de los créditos cursados en un Máster extinto que ha sido sustituido por un Máster oficial.
- 1191 AL Q Imposibilidad de elegir en la automatrícula el grupo deseado de docencia.
- 1192 AL C Alternativas tras agotar todas las convocatorias de una asignatura.
- 1193 AL Q Imposibilidad de realizar el itinerario formativo original tras los nuevos horarios de adaptación a la pandemia por COVID-19.
- 1194 Otros Q No se le facilita el orden de espera en que ha quedado tras cerrarse el listado de admisión en el Grado solicitado.

- 1195 AL C Derecho a ver el examen y a obtener copia del mismo.
- 1196 AL C Actuación ante inadmisión en un Máster tras diferentes reordenaciones a causa de problemas informáticos.
- 1197 AL C Imposibilidad de hacer la solicitud del título por no tener todas las calificaciones en el expediente.
- 1198 PAS C Cómputo de plazo en un recurso administrativo presentado ante órgano no competente para resolverlo.
- 1199 AL C Procedimiento para interponer una queja sobre la impartición de un Máster.
- 1200 Otros C Anulación de matrícula en estudios en los que ha sido admitido por no acreditar las circunstancias alegadas en la preinscripción.
- 1201 PDI C Desacuerdo con oferta docente asignada por entender que no cumple con el reglamento de atribución transitoria y asignación de docencia.
- 1202 AL C Obligatoriedad de reembolsar una beca de movilidad al no cumplir los requisitos académicos exigidos.
- 1203 AL C Imposibilidad de obtener beca por no poder matricular todos los créditos que le faltan para finalizar el Grado.
- 1204 AL C Supuesta información errónea en la matrícula de prácticas extracurriculares que no pueden ser objeto de reconocimiento de créditos.
- 1205 AL C Imposibilidad de reconocer asignaturas cursadas en el extranjero al no haber confirmado en su Centro la ampliación de matrícula de movilidad.
- 1206 AL C Posibilidad de computar los créditos optativos cursados en exceso para compensar los créditos obligatorios que tiene pendientes para finalizar Grado.
- 1207 PAS Q Vulneración del derecho a la propia imagen.
- 1208 AL Q Anulación de matrícula en estudios en los que ha sido admitido/a por no acreditar las circunstancias alegadas en la preinscripción.
- 1209 AL C Posibilidad de anular, por problemas de salud, algunas asignaturas de la matrícula realizada en un Máster.
- 1210 PDI C Cálculo del encargo docente que corresponde al PDI tras incorporarse de una baja laboral.
- 1211 AL C Posibilidad de anular asignaturas optativas matriculadas en exceso.

- 1212 AL C Dificultades para el reconocimiento de una asignatura cursada en otra Universidad por incumplimiento de requisitos formales de acceso.
- 1213 Otros C Imposibilidad de matricularse en un programa de doctorado por no cumplir los requisitos académicos.
- 1214 Otros C Imposibilidad de matricularse en un Máster debido a problemas informáticos.
- 1215 PDI C Aplicación de los criterios establecidos en la PDA para calcular el encargo docente asignado.
- 1216 PDI C Derecho a medidas de conciliación familiar por confinamiento de menores en el domicilio.
- 1217 PDI C Posibilidad de impartir las tutorías *online* desde el domicilio durante pandemia.
- 1218 PDI C Procedimiento para denunciar injurias y falsedades por parte de compañero/a del Departamento.
- 1219 AL C Forma de actuación ante discrepancia con resolución de convalidación.
- 1220 AL C Problemas de solapamiento entre asignaturas del Grado.
- 1221 PDI C Supuestas quejas infundadas procedentes del alumnado y de compañeros/as de Departamento.
- 1222 PDI Q Titulación exigida para integrar las bolsas de sustitución del PDI.
- 1223 AL C Solapamiento de prácticas en dos asignaturas del segundo cuatrimestre.
- 1224 AL C Obligatoriedad de matricular un nuevo curso el TFM al no poder presentarlo el curso anterior por causas imputables a la pandemia.
- 1225 PAS C Uso obligatorio de mascarilla por parte del personal mientras se encuentra en su puesto de trabajo.
- 1226 PDI C Conducta sexista e indisciplinaria por parte de un alumno en clase.
- 1227 AL C Posibilidad de cambiar la especialidad del Máster que está cursando.
- 1228 AL C Posibilidad de realizar el examen desde el país donde realiza el programa Erasmus ante las dificultades para regresar que ocasiona la pandemia.
- 1229 PDI Q Supuestos incumplimientos en proceso electoral de Facultad.

- |      |       |          |  |
|------|-------|----------|--|
| 1230 | AL    | <b>C</b> | Imposibilidad de continuar las prácticas de una asignatura por incumplimiento del protocolo establecido ante confinamiento COVID-19. |
| 1231 | PDI   | <b>C</b> | Reconocimiento académico y/o económico de la actividad realizada por las Comisiones de Evaluación de los Departamentos.              |
| 1232 | PDI   | <b>C</b> | Consulta referente a permiso retribuido por matrimonio.  |
| 1233 | AL    | <b>C</b> | Dificultades para el reconocimiento de cambio de nombre en matrícula realizada a persona transexual.                                 |
| 1234 | PDI   | <b>C</b> | Injurias y ofensas publicadas en twiter por alumno/a contra profesor/a.  |
| 1235 | Otros | <b>C</b> | Desacuerdo con actuaciones de la Comisión evaluadora en la provisión de una plaza.   |
| 1236 | AL    | <b>C</b> | Derecho a realizar la evaluación a distancia en caso de no poder regresar del destino Erasmus debido a la pandemia.                  |