



Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea



IKASLE KONTSEILUA  
CONSEJO DE ESTUDIANTES

# MEMORIA

## 2012

### DE

# “KexaTU”



## INTRODUCCIÓN:

El reglamento del alumnado de la UPV/EHU reconoce al Consejo de Estudiantes de la UPV/EHU distintas funciones en relación a la defensa de los intereses del alumnado. Así le reconoce la labor de “proponer las líneas generales de actuación del estudiantado en el ámbito universitario y llevar a cabo su ejecución velando por la defensa y aplicación de los derechos estudiantiles, exigiendo su cumplimiento” velando “por la calidad de las enseñanzas y estudios cursados” comunicando “los problemas relacionados con la docencia y las enseñanzas impartidas a las instancias competentes” así como “gestionar las iniciativas y la resolución de conflictos que afecten al alumnado, en el marco de sus competencias”.

Conscientes de que no es suficiente que la normativa vigente recoja los derechos de nuestro colectivo, el Consejo de Estudiantes de la UPV/EHU durante el año 2012 trabajó en la puesta en marcha de un protocolo de quejas. Con él se pretende dar respuesta a las quejas o vulneraciones de derechos que sufre el alumnado de la UPV/EHU al tiempo que se garantiza en todo momento el anonimato de la persona denunciante. Su antecedente se remonta a 2010 cuando en el marco de la Comisión Paritaria se acordó el procedimiento para trasladar las quejas del alumnado aunque se demostraron ciertas carencias que se intentaron solventar con esta nueva versión. Un protocolo que si bien, el reglamento del alumnado solamente hace referencia a los posibles incumplimientos del personal docente, el Consejo de Estudiantes de la UPV/EHU ha considerado muy positivo utilizarlo para la totalidad de las quejas

Durante la elaboración del protocolo de quejas hicimos especial esfuerzo porque la Universidad definiese las responsabilidades de los cargos académicos (art. 77) así como el establecimiento de plazos en las contestaciones (anexo I) pues temíamos que no hacerlo podría dilatar en exceso el problema y por tanto generar un perjuicio irreparable al alumnado.

Los datos que en este informe se exponen deben interpretarse dentro de un contexto de cambio en el procedimiento y donde el conocimiento sobre la existencia del Consejo de Estudiantes de la UPV/EHU todavía era muy limitado debido a la inactividad que ha sufrido éste en los últimos años. Así teniendo en cuenta que el procedimiento estaba sufriendo cambios sustanciales en la negociación del reglamento del alumnado, el Consejo de Estudiantes de la UPV/EHU no realizó una difusión masiva del procedimiento si bien tenía consignado desde marzo de 2012



Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea



una partida presupuestaria para hacer una campaña de difusión una vez estuviera definido el modelo definitivo. Campaña que se llevó a cabo en el mes de febrero de 2013 aprovechando el periodo de exámenes del primer cuatrimestre del curso 2012/2013.



Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea



IKASLE KONTSEILUA  
CONSEJO DE ESTUDIANTES

# Análisis estadístico de las quejas 2012



## ANÁLISIS DE LAS QUEJAS RECIBIDAS

En primer lugar cabe destacar que al comienzo del curso todavía no estaba sistematizado el protocolo de quejas por lo que es posible que algunas de las mismas no estén computadas en este informe por falta de datos.

De otro lado, es destacable que las quejas que se reciben en su inmensa mayoría son porque la persona denunciante se ha puesto previamente en contacto con el Consejo de Estudiantes y desde éste se ha recomendado que se presente una queja. Así se reciben un total de 21 quejas a pesar de no realizar ninguna campaña de difusión del protocolo y teniendo presente la dificultad que tiene el Consejo de Estudiantes para llegar al alumnado ya que hasta mediados de año no se contaba ni con redes sociales ni con web y hasta octubre con el boletín on-line.

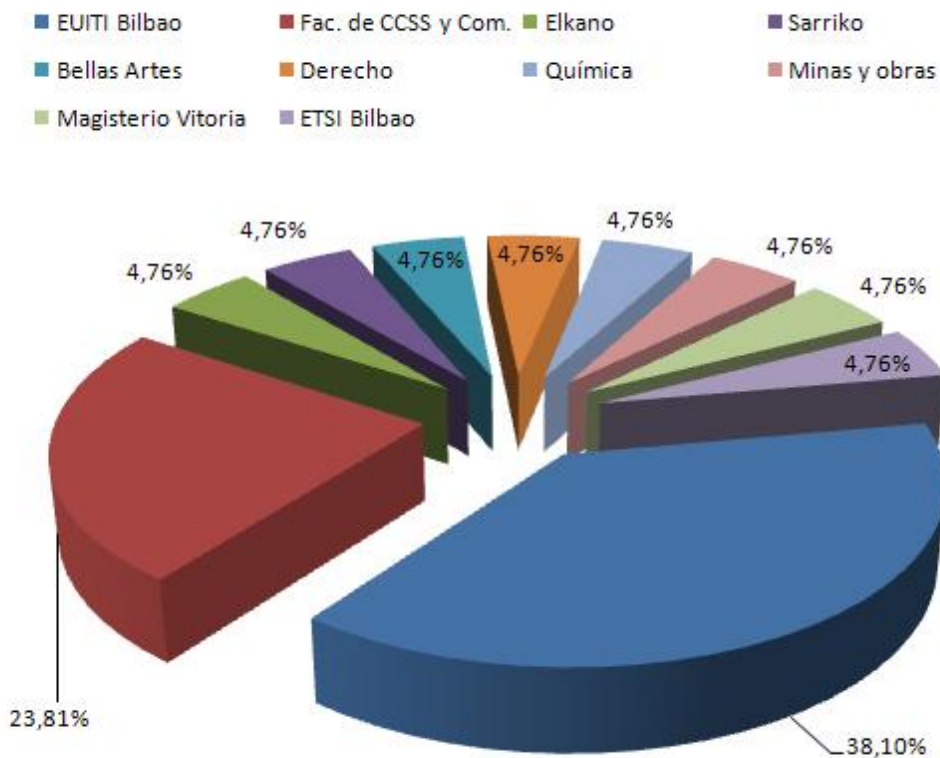


De este gráfico se concluye que los meses con un mayor número de quejas son marzo y diciembre (19,05% del total cada uno de ellos seguidos de febrero y junio (14,29%) y por último los meses de julio, noviembre (9,52%); enero, mayo y agosto (4,76%)



De las 21 quejas recibidas un 38,10% (8 quejas) son presentadas por estudiantes de la Escuela Universitaria de Ingeniería Técnica Industrial de Bilbao seguidos por el alumnado de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación con un 23,81% (5 quejas). El resto del alumnado procede de un centro diferente cada uno tal y como se observa en la gráfica siguiente.

## Procedencia del alumnado por Centro 2012

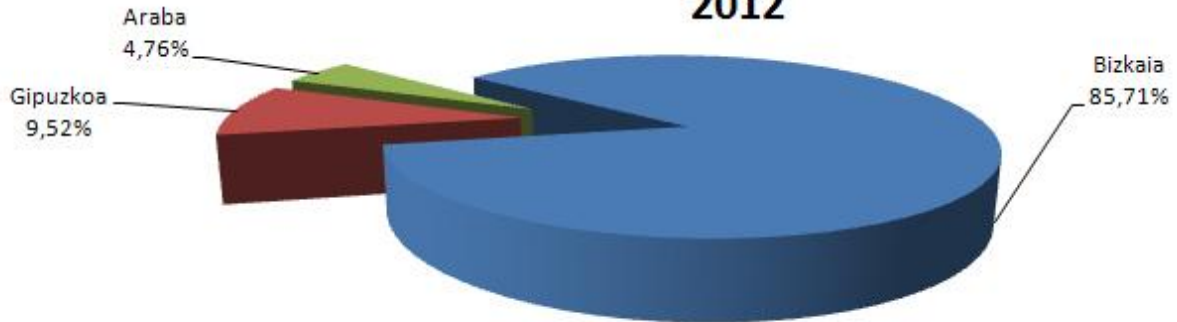


Si analizásemos por campus se observa como más del 85% se presenta por alumnado del campus de Bizkaia (18 quejas) mientras que por Gipuzkoa apenas se presentan el 9,5% y en Araba no llega al 5% (4,7%)



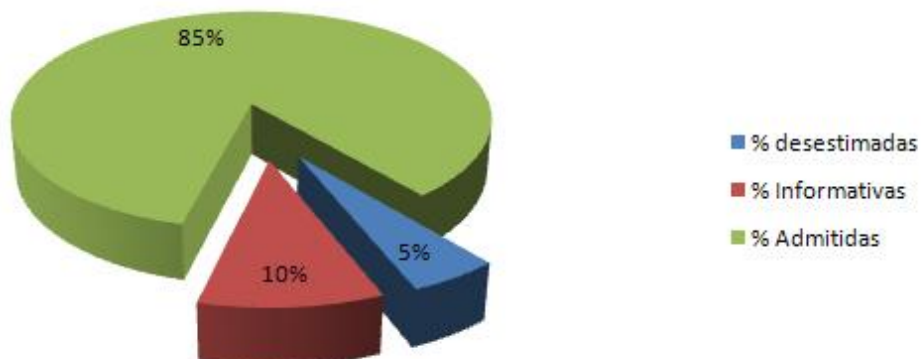
## Procedencia del alumnado por Campus

2012



En cuanto a la tramitación puede concluirse que el nivel de aceptación de las quejas presentadas es muy elevado pues de las 20 quejas (2 de ellas eran sobre el mismo asunto) recepcionadas en el Consejo de Estudiantes de la UPV/EHU se admitieron 17 quejas y 1 fue rechazada porque no era estudiante de la UPV/EHU. Las dos restantes se presentaron a título informativo ya que estaban siendo tramitadas por el Consejo de Estudiantes de Centro de la persona aceptada.

## % de admisión de quejas 2012





Al objeto de analizar con mayor precisión la tipología de las quejas, el Consejo de Estudiantes de la UPV/EHU ha considerado pertinente realizar una clasificación en siete categorías que posteriormente describiremos. En todo caso es una primera aproximación y sería conveniente realizar una revisión de esta en un futuro. Así la clasificación efectuada es la siguiente:

#### **1. Matriculación y oferta académica:**

Se incluyen aquellas referidas a la oferta académica de las asignaturas y prácticas, TFCarrera, TFGrado y TFMaster así como los problemas surgidos en la tramitación de las matrículas.

#### **2. Docencia y tutorización**

Se incluyen aquellas sobre la calidad de la docencia, ausencias del profesorado en el horario de clases y/o tutorías o los problemas de las tutorización.

#### **3. Evaluación y publicación de notas:**

Se incluyen aquellas relativas al incumplimiento de la normativa de evaluación y publicación de notas. No se analizan aquellas quejas que se refieran a una discrepancia con la nota ya que existe procedimiento para ello.

#### **4. Infraestructuras y servicios**

Se incluyen aquellas sobre la infraestructura universitaria y servicios diversos.

#### **5. Euskera**

Se incluyen aquellas en relación al incumplimiento de derechos lingüísticos en los ámbitos de la atención, docencia, evaluación u otros

#### **6. Precios Públicos y Becas**

Se incluyen aquellas referidas al cobro y/o exención de los precios públicos así como las referidas a la tramitación de las becas tanto de la Universidad, del Dpto de Educación, Ministerio de Educación u otro organismo.

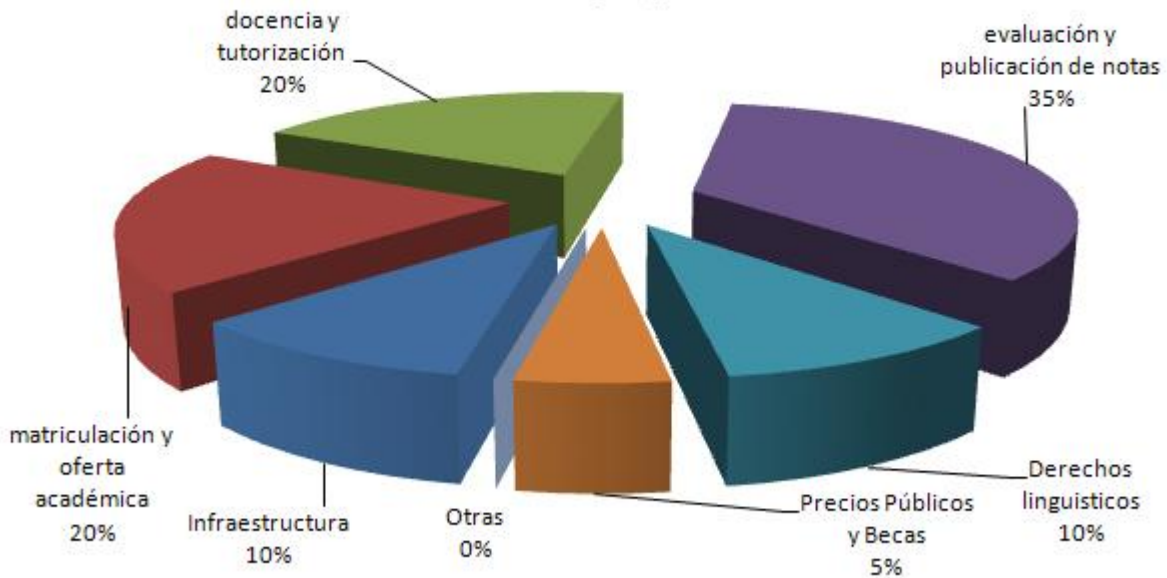
#### **7. Otras**

Se incluyen todas aquellas que no entren en los apartados anteriores.





## Áreas de quejas 2012



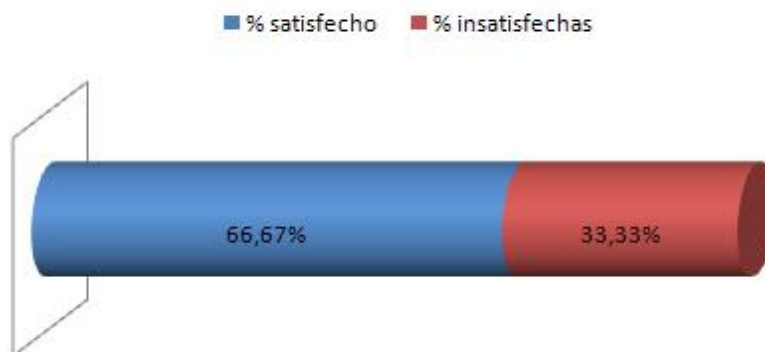
La gráfica superior muestra como la mayoría de las quejas se refieren a la “*evaluación y publicación de notas*” (35%) seguido de aquellas quejas referentes a la “*docencia y la tutorización*” y a la “*matriculación y oferta académica*” (ambas con el 20%). En tercer lugar se encuentran las quejas referentes a “*derechos lingüísticos*” e “*infraestructuras*” con un 10%. En último lugar se encuentra una queja en relación a la aplicación de la normativa de “*precios públicos y becas*” (5%)

## Estado a final de 2012



Del total de las quejas distintas admitidas y tramitadas durante el año 2012 por el Consejo de Estudiantes de la UPV/EHU quejas el 71% están finalizadas, un 24% todavía está pendiente de resolver y el 5% de las quejas presentadas han desistido de seguir con ella. Y de las finalizadas un 67% se han resuelto de forma satisfecha y un 33% no han satisfecho la respuesta recibida. Si este análisis lo hacemos respecto del total de quejas distintas admitidas la satisfacción a 31 de diciembre llega a la mitad de las quejas (47%) mientras que la insatisfacción supone casi un cuarto (23,5%).

## Grado de satisfacción 2012





Si analizamos las quejas respecto del órgano que directamente está afectado, debemos precisar que se responsabiliza de la queja al órgano que en última instancia debe aplicar la normativa.

### **1. Departamentos universitarios:**

Se le imputan todas aquellas quejas referentes al trato del profesorado, inasistencia del profesorado a clase o tutorías, pérdidas de exámenes, incumplimientos de la normativa referente a la evaluación y publicación de notas en primera instancia.

### **2. Centro Universitario:**

Se le imputan todas aquellas quejas referentes a problemas en la tramitación de la matrícula en el Centro, problemas en la oferta académica de materias y prácticas curriculares y extracurriculares, asignación de responsable de TFG/TFM, incumplimientos de la normativa en relación a la composición de tribunales aprobados por la Junta de Centro.

### **3. Vicerrectorado de Campus**

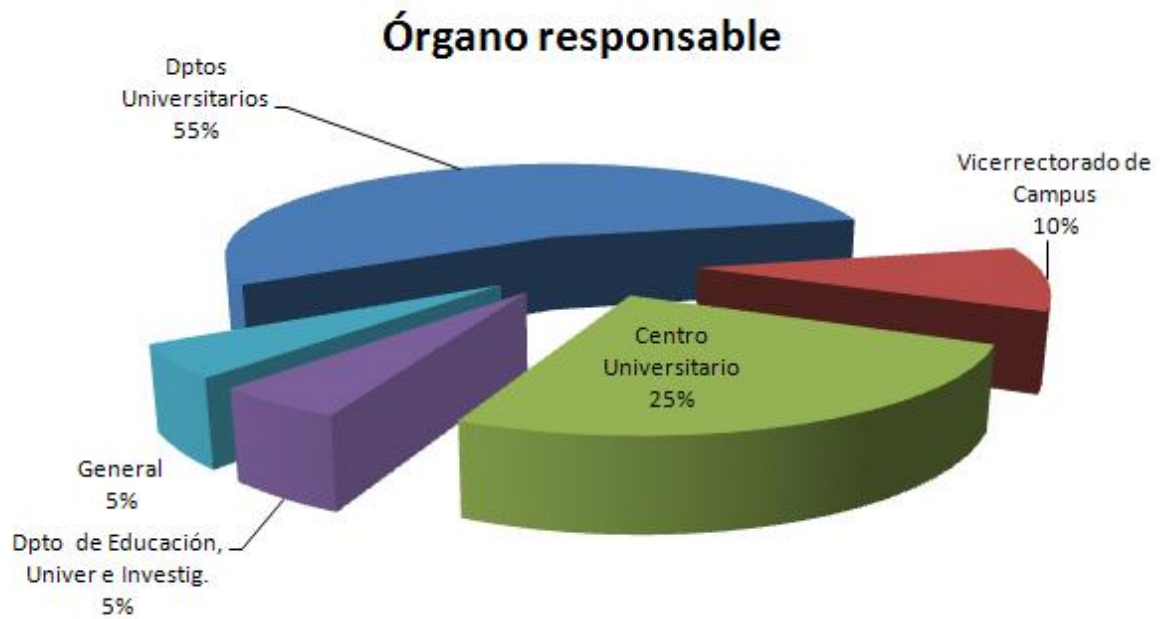
Se le imputan todas aquellas quejas relacionadas con las infraestructuras mantenidas por este órgano o aquellas que le corresponde tratar con el resto de instituciones de su competencia.

### **4. Departamento de educación, Universidades e Investigación.**

Se le imputan todas aquellas referentes a asuntos que son de su competencia y en especial en de becas y precios públicos en cuanto que le corresponde regularlo.

### **5. Generales**

Se clasifican en este apartado aquellas que se refieren a errores continuados en los distintos niveles de la tramitación de una solicitud



De esta gráfica se deduce que el número de quejas recibidas en más de la mitad (55%) se refieren a problemas con los departamentos universitarios y concretamente en relación al establecimiento y aplicación de los sistemas de evaluación. De igual modo también se han producido situaciones en las que el profesorado no cumple con sus obligaciones docentes. Le siguen los “centros universitarios” responsables del 25% de las quejas y donde en su mayoría se refieren a la oferta docente realizada o el incumplimiento de la normativa en relación a la Composición de Tribunales que son aprobados por éstos. En último lugar se encuentra el Vicerrectorado de Campus responsable de las infraestructuras universitarias. Cabe destacar una última queja en relación a la orden que regula las exenciones de precios públicos.



## ASPECTOS FINALES

Parece necesario hacer mención a aquellas situaciones que se consideren de gran interés para la modificación de normativas universitarias o autonómicas así como aquellas que se producen de forma reiterada en la Universidad.

- 1) Una **víctima violencia de género que se queja de que no se le exime de precios públicos por ser una persona censada en otra Comunidad Autónoma**. El Consejo de Estudiantes traslada el caso a la Vicerrectora de Responsabilidad Social con distintas alternativas sin que se haya recibido respuesta a día de hoy.
- 2) Se producen varias quejas que **denuncian la ausencia del profesorado tanto en el horario de clase como en el horario de tutorías**. Un año más tarde, **no se ha recibido contestación del Vicerrectorado de profesorado**
- 3) En **los casos donde se ha demostrado incumplimientos de las obligaciones** del profesorado universitario (inasistencia a clases/tutorías, pérdidas de exámenes, publicación de las notas con nombres y apellidos,...) tanto Vicerrectorados, Centros como Departamentos universitarios **han justificado el incumplimiento en el 100% de los casos sin que a día de hoy tengamos constancia de la apertura de ningún expediente disciplinario**.
- 4) Se producen quejas de estudiantes matriculados en asignaturas sin docencia de las titulaciones en extinción que **se quejan de que los exámenes son los mismos que los de Grado a pesar de no dar la misma materia**.
- 5) Se produce la **denuncia de la pérdida de parte una prueba de evaluación** donde la persona afectada al parecer niega dicha pérdida y que ha generado un perjuicio irreparable para la persona afectada por falta de respuesta
- 6) Se tramita de oficio al detectar, a juicio del Consejo de Estudiantes, que **los plazos para presentar solicitudes a los Tribunales de Compensación son irrisorios** en algunos casos. Además se detecta que en **gran parte de las resoluciones de estos no se resuelve de forma suficientemente motivada**.
- 7) Las **respuestas recibidas por parte del Vicerrectorado de Campus de Bizkaia** en relación a las infraestructuras han sido respondidas de forma **satisfactorias en el 100% de los casos**.