eman ta zabal zazu

Universidad del País Vasco

Euskal Herriko Unibertsitatea

MEMORIA ANUAL DEL ALDEZLE

15 de Diciembre de 2018 - 14 de Diciembre de 2019

Iñigo Urrutia Libarona

aldezlea

ÍNDICE

Introducción 5

1. Asuntos atendidos a lo largo de 2019 8
   1.1. Número de personas y asuntos atendidos en la oficina 8
   1.2. Género de las personas que han acudido a la oficina 9
   1.3. Idioma en el que las personas se han dirigido a la oficina 11
   1.4. Número de asuntos por colectivo: alumnado, PDI, PAS y "Otros" 12
   1.5. Número de asuntos por Campus 14
   1.6. Número de asuntos por Centros y Servicios 15
   1.7. Naturaleza de los asuntos 17
      1.7.1. Naturaleza de los asuntos planteados por los distintos colectivos 17
      1.7.2. Naturaleza de los asuntos planteados por mujeres y por varones 20
   1.8. Temática de los asuntos planteados desde cada colectivo 21
   1.9. Intervención de la oficina 33
      1.9.1. Temática de las quejas estimadas 34
      1.9.2. Colectivos e instancias a quienes se referían las quejas estimadas 37
   1.10. Respuesta obtenida 38
   1.11. Colaboración de los Servicios y responsables implicados 38

2. Otras actividades del Aldezle 39
   2.1. Colaboración con los Defensores y Defensoras del G9 39
   2.2. Participación en el XXII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios 39
   2.3. Participación en la XII Asamblea General de la CEDU 40
   2.4. Colaboración con Defensores y Defensoras de la CEDU mediante la participación en foros 40
   2.5. Participación en los Consejos de Gobierno de la UPV/EHU 40

3. Informe económico del año 40

4.-Conclusiones y recomendaciones 41

ANEXO I: Listado de asuntos atendidos en 2019 51

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 2018 y el 14 de diciembre de 2019.

Es un placer para mí presentar la Memoria anual del Aldezle, que recoge las actividades que ha desarrollado el servicio durante el pasado año 2019, y permite dar a conocer al Claustro universitario y a las personas que conformamos la comunidad universitaria las cuestiones que nos han ocupado el pasado año. La gran mayoría de los casos que hemos analizado se han planteado a instancia de las personas solicitantes, aunque en algún caso las actividades emprendidas se han desarrollado a iniciativa de la propia oficina.

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, y de renovar nuestro compromiso social en búsqueda de la excelencia. Estamos convencidos de que la búsqueda de la excelencia en el ámbito universitario también pasa por saber crear un entorno más cercano, más amable y respetuoso con los derechos de las personas.

En cuanto a la organización de la oficina del Aldezle, continuamos con el sistema de funcionamiento implantado hace un par de años, repartiendo la jornada semanal de trabajo entre las oficinas de Donostia y de Leioa, y con visitas concertadas al Campus de Álava, tratando de buscar una mayor cercanía respecto de la comunidad universitaria.

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.

Quienes se acercan a nuestras oficinas para plantearnos su caso son personas que entienden que sus derechos no han sido suficientemente garantizados y nos cuentan su problema con la expectativa de que podamos ayudarles. Es importante destacar que la Universidad se integra por personas que tienen diferentes funciones y a las que debemos nuestra máxima atención y servicio cuando nos plantean su caso. De todas formas, la función institucional del Aldezle es la de 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. Con esto queremos decir que no siempre damos toda la razón a quien acude a nuestro servicio, y viene con ciertas expectativas que a veces resultan frustradas. A ellos y a ellas quisiéramos pedirles perdón y también solicitar su comprensión en la medida que el análisis de los intereses en liza o la normativa de aplicación puedan llevarnos, en ciertos casos, a proponer una vía de solución que no colme sus intereses al cien por cien.

En otros casos, 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 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 Aldezle quiere subrayar con especial énfasis la necesidad de reforzar la cultura de los derechos en la Universidad, que tanto los y las universitarias como la administración universitaria trabajen en el respeto a los mismos, para que día a día se construyan y reconstruyan valores de respeto a los derechos de todas las personas.

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 2019, 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 2019.

Para concluir, quisiera agradecer la disponibilidad, receptividad y consideración para con la institución del Aldezle de la UPV/EHU que también este último año 2019 han mostrado todas las autoridades académicas. Agradezco 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 su disponibilidad, su apoyo y comprensión, y por el respeto que han mostrado a la institución del Aldezle. Todos ellos han respetado la independencia de esta institución, que resulta necesaria para su correcto funcionamiento. Asimismo, quisiera agradecer a todos los decanos y decanas, directores y directoras de centros, directores y directoras de departamento, al equipo de gerencia y a todos los responsables de área y de sección por la ayuda que me han dispensado. Y gracias al Claustro por la confianza que depositó en mí.

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

1. Asuntos atendidos a lo largo de 2019

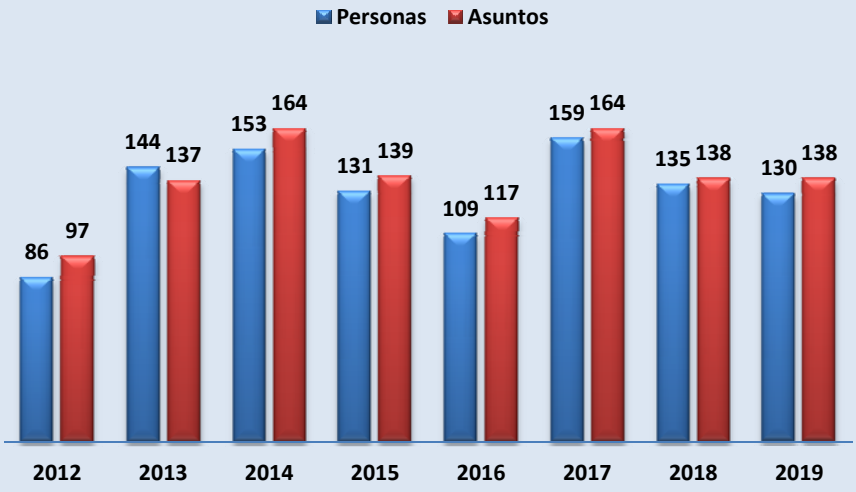
En este apartado se describen y comentan las características fundamentales de los asuntos abordados por la oficina durante el año 2019. En el **ANEXO I** se presenta el listado de todos los asuntos tratados a lo largo del año.

1.1. Número de personas y asuntos atendidos en la oficina

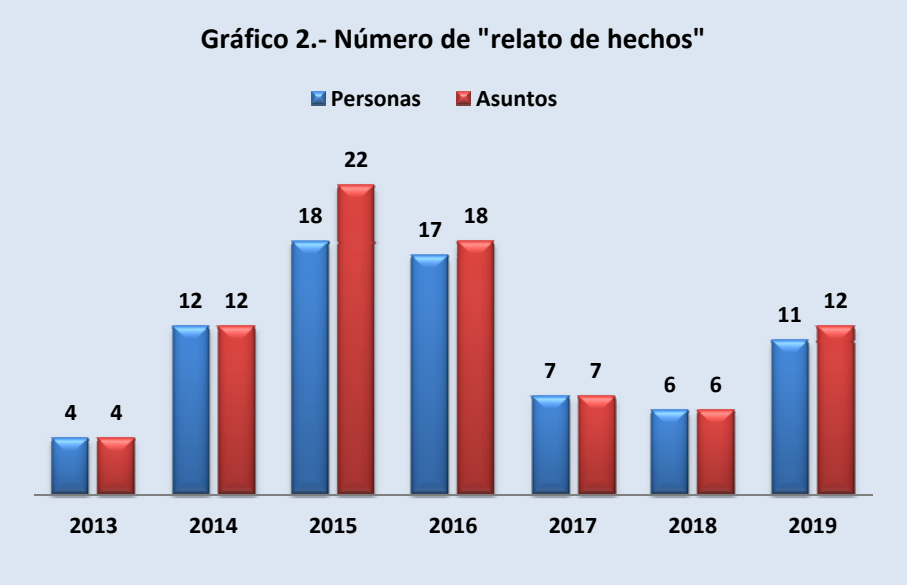
A lo largo de 2019 han acudido a la oficina Aldezle 130 personas que han planteado un total de 138 asuntos (entre Consultas, Quejas y peticiones de Mediación). Estos datos son muy similares a los presentados en la memoria de 2018, pues, aunque este año han acudido 5 personas menos, el número de asuntos que se han planteado ha sido finalmente el mismo, lo que es indicativo de que, como ha ocurrido también en otras ocasiones, alguna persona ha presentado más de un asunto. De forma acumulada, desde la puesta en marcha del servicio del Aldezle en la UPV/EHU han pasado por el mismo 960 personas (algunas de ellas han acudido varios años), planteándose en total 1.094 casos.

Como se observa en el Gráfico 1, durante los tres primeros años de andadura del servicio se produjo un aumento progresivo tanto del número de casos como del de personas atendidas. Esta tendencia se modificó en sentido decreciente los años 2015 y 2016. En el año 2017, coincidiendo con el relevo del Aldezle, se produjo un significativo incremento del número de personas y de casos atendidos, volviendo en los dos años siguientes a las cifras medias. Los años 2018 y 2019 se sitúan ligeramente por encima de la media de los ocho años.

Gráfico 1.-Número de personas y número de asuntos



En los apartados siguientes tomaremos como base de referencia los citados 138 asuntos. No obstante, merece reseñarse que, además, a lo largo de este año 11 personas han presentado en la oficina 12 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, 77 han sido mujeres y 53 varones. En el Gráfico 3 se presentan las frecuencias de los ocho años de andadura de la defensoría y en el Gráfico 4, los porcentajes.

Gráfico 3. Mujeres y Varones que se han dirigido al Aldezle (frecuencias)

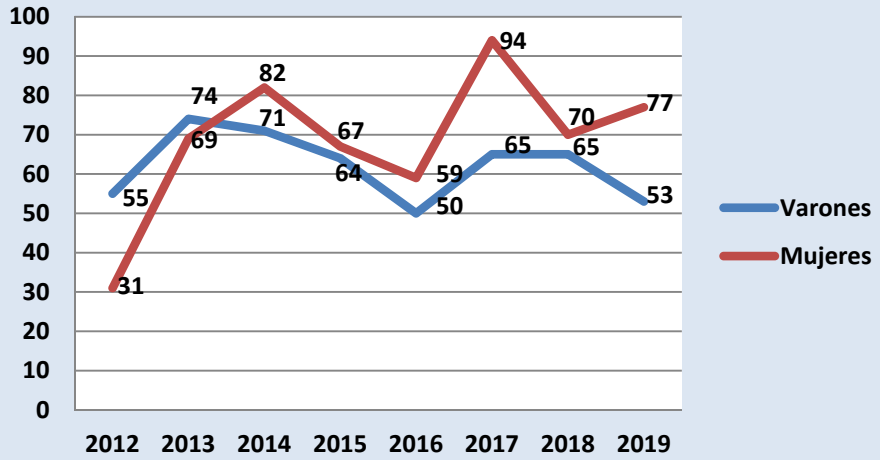
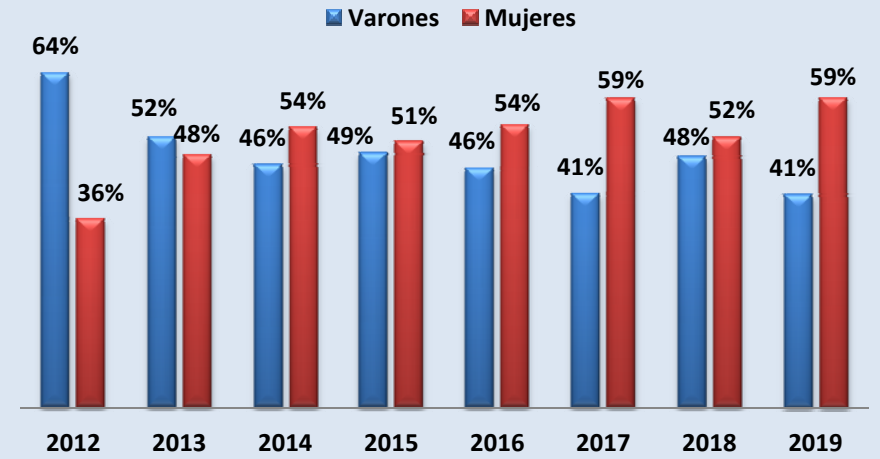


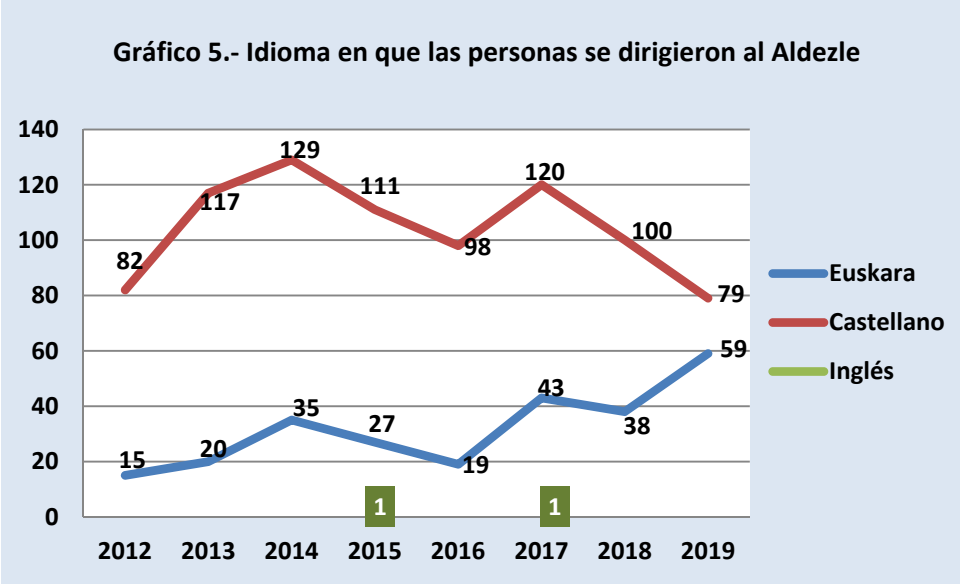
Gráfico 4.-Mujeres y Varones que se han dirigido a la oficina Aldezle (porcentajes)

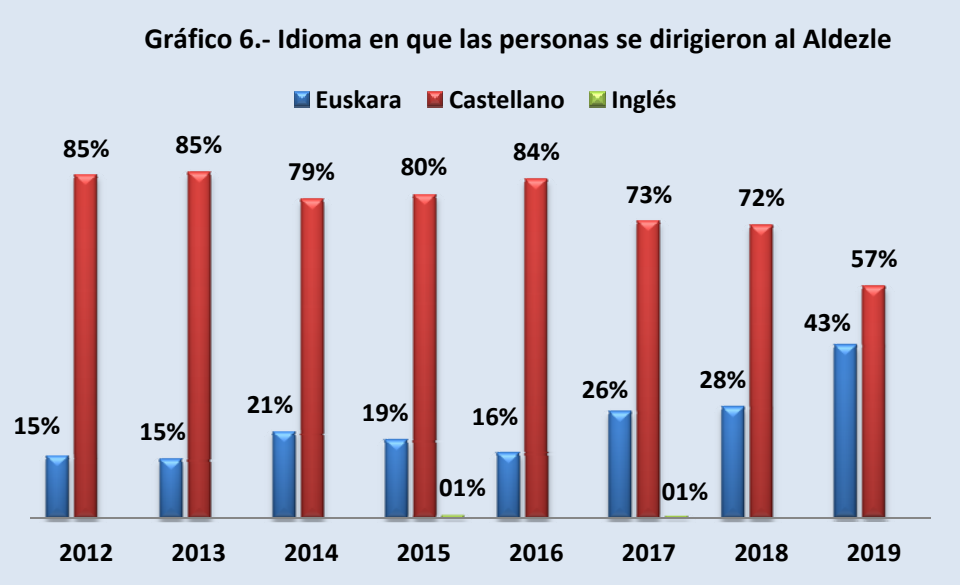


Como se puede apreciar en el Gráfico 4, frente a lo que ocurría los dos primeros años, en los últimos seis la proporción entre los sexos de las personas que han accedido a nuestro servicio es más próxima a su proporción real en el seno de la UPV/EHU (actualmente los varones suponen el 46,3% y las mujeres 53,7% de nuestra universidad).

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

De los 138 asuntos citados, 59 se plantearon en euskera y 79 en castellano.



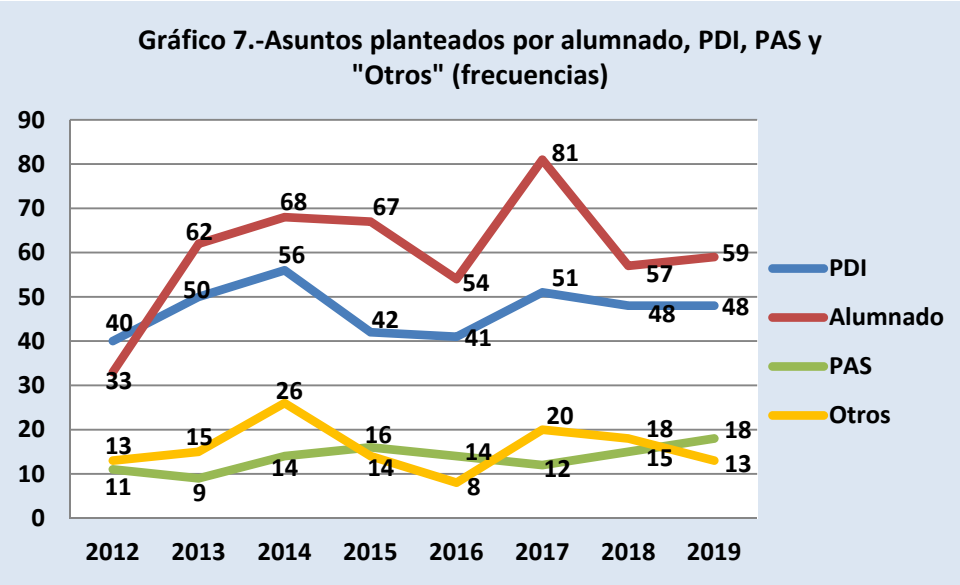


Como se refleja en el Gráfico 6, este año el uso del euskera, en proporción al del castellano, ha sido muy superior al de años anteriores. En los primeros cinco años, la media de uso del euskera ha sido de un 17,4%, mientras que en 2019 el euskera se ha utilizado en el 42,8% de los casos. Más de uno de cada tres casos se han planteado y resuelto en euskera. Se observa un notable incremento del uso del euskera en los últimos tres años, y esperamos que así se mantenga en el futuro.

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

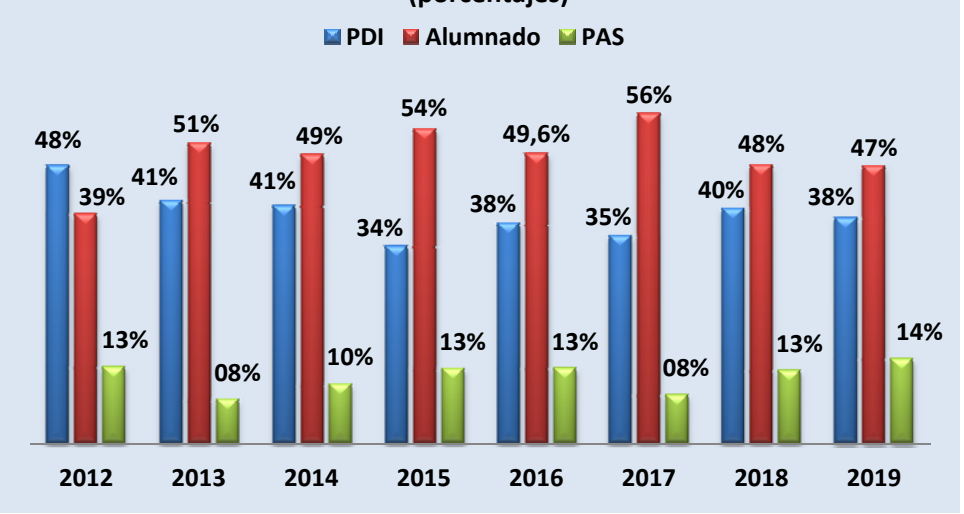
Por colectivos, en 2019, 59 asuntos han sido planteados por el alumnado, 48 por el PDI, 18 por el PAS y 13 por personas ajenas a nuestra universidad (categoría "Otros"). Se han seguido recibiendo, aunque en menor medida, casos de personas ajenas a la Universidad (principalmente cuestiones relativas al acceso, matrícula, preinscripciones, 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, destaca el descenso del número de asuntos planteados por el colectivo de "Otros". Sin embargo, los asuntos planteados por el PDI se mantienen en el mismo número, los presentados por el Alumnado aumentan ligeramente, y resalta el incremento del número de asuntos planteados por el PAS sobre las cifras registradas el año anterior, alcanzando en 2019 su nivel máximo.



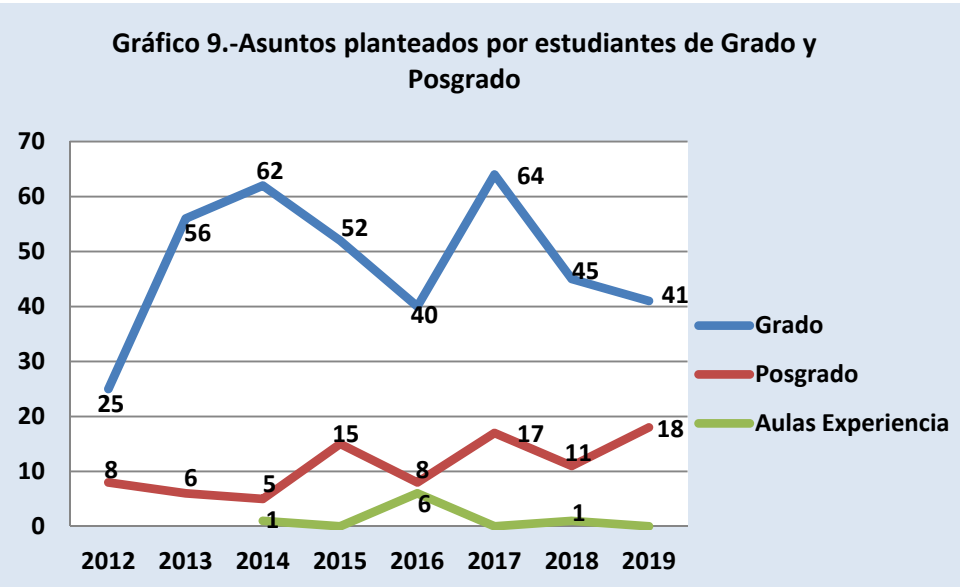
En el Gráfico 8 se presentan los datos de los colectivos PDI, PAS y alumnado en porcentajes. Este año se observa un mayor peso de los casos planteados por el colectivo de PAS, mientras que la relación entre los asuntos planteados por el PDI y el Alumnado se mantiene estable y con una diferencia que ronda los diez puntos porcentuales.

Gráfico 8.-Asuntos planteados por alumnado, PDI y PAS (porcentajes)



Por otra parte, en 2019, de los 59 asuntos provenientes del alumnado, 41 han sido planteados por estudiantes de Grado, y 18 por estudiantes de Posgrado (Gráfico 9).

Gráfico 9.-Asuntos planteados por estudiantes de Grado y Posgrado

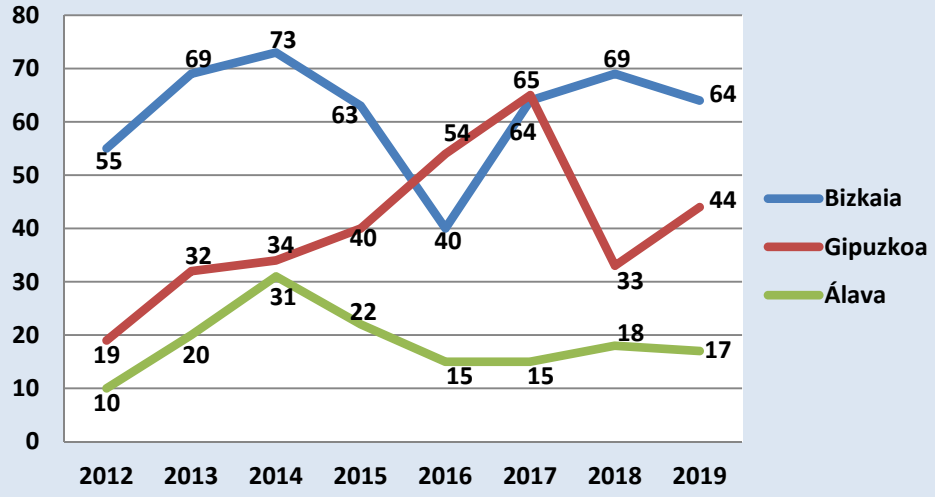


El número de casos planteados por el alumnado de Grado en 2019 ha continuado el descenso apuntado en el año anterior, situándose por debajo de la media de los ocho años de andadura de esta institución. Sin embargo, los asuntos planteados por el alumnado de posgrado han aumentado notablemente este último año, registrando la cifra más alta hasta el momento. Gráficamente se observa cómo se reduce la distancia entre ambas curvas, de tal modo que en 2019 se puede afirmar que de todas las personas que se han dirigido al Aldezle desde el colectivo Alumnado, prácticamente una de cada tres era estudiante de Posgrado. Más adelante se analizarán las temáticas de los asuntos planteados por este colectivo.

1.5. Número de asuntos por Campus

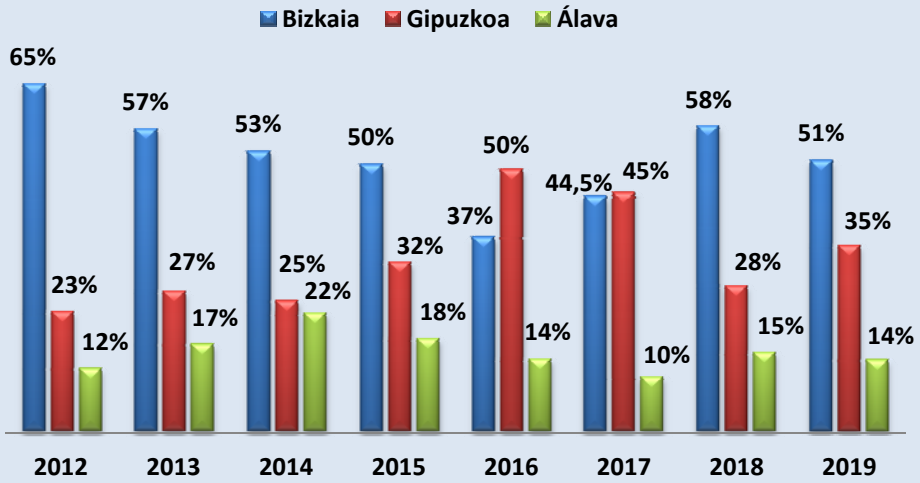
De los 125 asuntos en los que la oficina ha atendido a personas integrantes de la comunidad universitaria, 44 se han planteado desde el Campus de Gipuzkoa, 64 desde el Campus de Bizkaia y 17 desde el Campus de Álava (como ya se ha dicho, los 13 asuntos adicionales procedían de fuera de la UPV/EHU). Si comparamos estos datos con los de años anteriores (Gráfico 10), cabe extraer una serie de conclusiones: a) hasta el año 2014 se produjo un aumento de casos en todos los campus; b) a partir de 2014 los asuntos disminuyen en los Campus de Bizkaia y Álava mientras que aumentan en Gipuzkoa; c) a partir de 2016 se aprecian aumentos en los tres campus pero, en 2018 los casos descienden ostensiblemente en Gipuzkoa. En 2019 se modifica esta tendencia, y se registra un ligero descenso en el número de casos procedentes de los Campus de Bizkaia y Álava, pero se recupera el número de casos procedentes de Gipuzkoa, que supera el valor medio de los últimos ochos años.

Gráfico 10.-Asuntos planteados por cada campus



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

Gráfico 11.-Asuntos planteados por cada campus



1.6. Número de asuntos por Centros y Servicios

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

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

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

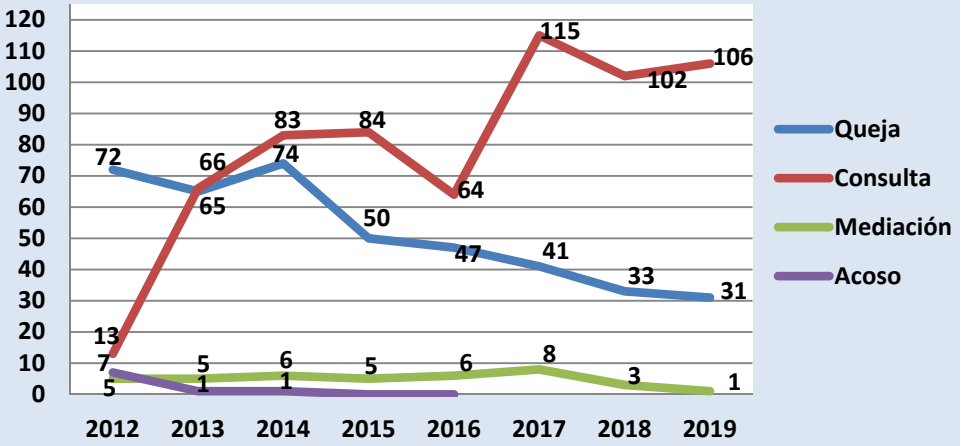
Centros y Servicios	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Aulas de la Experiencia de Gipuzkoa	-	-	1	-	7	-	1	-
Biblioteca de Álava	-	-	-	1	-	-	-	-
Biblioteca de Bizkaia	-	-	-	-	-	-	-	2
Biblioteca de Gipuzkoa	-	1	-	4	2	1	2	-
Centro de Empleo	-	-	-	-	-	1	1	-
Centro de Física de Materiales	-	-	-	-	1	-	-	-
Consejo de Estudiantes	2	3	1	1	-	-	-	-
Edificio Joxe Mari Korta	-	-	-	1	-	-	-	-
E. Ingeniería de Bilbao	15	13	13	12	6	11	14	6
E. Ingeniería de Gipuzkoa	2	4	2	1	2	10	4	9
E. Ingeniería de Vitoria-Gasteiz	2	4	6	6	2	2	1	1
E. Máster y Doctorado	-	1	1	5	6	4	2	10
E.T.S. Arquitectura	4	6	4	2	-	-	6	3
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
F. Bellas Artes	1	5	1	4	2	1	2	5
F. Ciencia y Tecnología	3	6	11	7	4	7	7	8
F. Ciencias Sociales y de la Comunicación	6	8	17	9	2	6	5	1
F. Derecho	6	7	9	9	5	9	6	10
F. Economía y Empresa	5	24	5	3	5	13	11	10
F. Educación de Bilbao	5	3	4	4	7	7	4	6
F. Educación, Filosofía y Antropología	1	7	10	11	9	21	7	13
F. Educación y Deporte	3	1	4	6	3	4	7	1
F. Farmacia	2	4	4	1	2	2	1	2
F. Informática	-	2	4	2	-	-	3	4
F. Letras	2	6	16	7	3	3	7	7
F. Medicina y Enfermería	13	6	17	12	19	15	17	11
F. Psicología	5	4	1	6	9	10	5	1
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	-	-	-	-
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
Vicegerencia de las TIC	3	-	-	1	2	2	1	1
Vicegerencia de Personal	-	-	1	2	-	-	-	1
Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad	-	-	-	-	-	-	-	2
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
Total	**97**	**140***	**164**	**139**	**119****	**164**	**138**	**138**

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

1.7. Naturaleza de los asuntos

Por lo que se refiere a la naturaleza de los asuntos, en 2019 se han recibido 106 consultas, 31 quejas y 1 petición de mediación. En el Gráfico 12 se pueden comparar estos datos con los de años anteriores.

Gráfico 12.-Tipo de asuntos planteados



Se puede apreciar que se produce una paulatina disminución en el número de quejas y de solicitudes de mediación, mientras que se mantiene una tendencia creciente (con datos atípicos en 2016 y 2017) en el número de asuntos que se plantean a modo de consulta.

Si analizamos la evolución del tipo de asuntos a lo largo de los ocho años, destaca, en primer lugar, la tendencia que comentábamos al crecimiento de las consultas, siendo 2019 el segundo año en el que más consultas se han planteado. En segundo lugar, las quejas continúan la senda decreciente que han mantenido desde el año 2015. 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 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

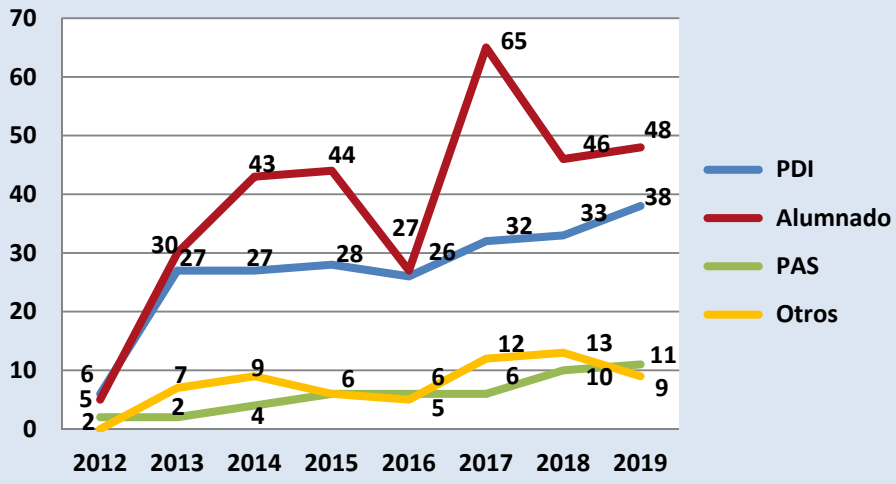
En los Gráficos 13, 14 y 15 se presenta la evolución de cada tipo de asunto (consulta, queja y peticiones de mediación, respectivamente) por colectivos.

Como muestra el Gráfico 13, el número de consultas ha aumentado en el último año en todos los colectivos, salvo en el de "Otros", segmento en el que han disminuido sensiblemente el número de asuntos planteados, y, por tanto, también el número de consultas.

Resulta destacable el persistente aumento del número de consultas en el colectivo de PDI y de PAS, en los cuales se ha registrado la mayor cifra de consultas desde la puesta en funcionamiento de esta institución. También han aumentado en el colectivo de Alumnado, alcanzando el segundo año con mayor número de consultas tras el pico que se produjo en 2017. Se trata de un procedimiento que permite orientar e informar a los miembros de la comunidad universitaria, así como realizar gestiones ágiles para resolver los problemas que se plantean.

Con relación a los asuntos de mayor incidencia relacionados con el alumnado, observamos que las consultas relativas a la evaluación, matrícula, becas y ayudas son las más numerosas.

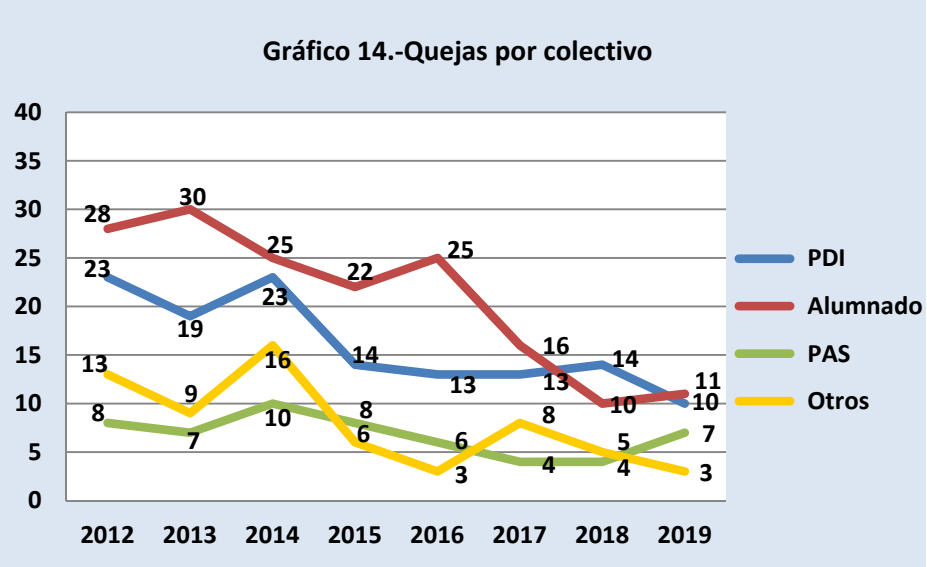
Gráfico 13.-Consultas por colectivo



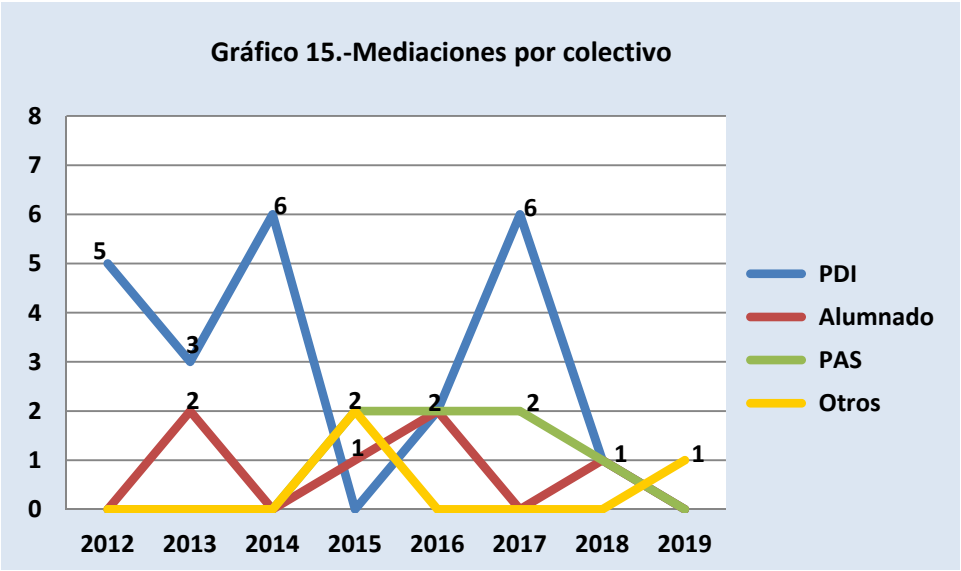
Por lo que se refiere a las quejas –véase Gráfico 14– este año, respecto al anterior, han disminuido en el colectivo de PDI y de "Otros", y han aumentado ligeramente en el de Alumnado y en el de PAS. Si analizamos la evolución de las quejas a lo largo de los ocho años, se aprecian fluctuaciones, pero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

Las quejas se plantean cuando se producen discrepancias por parte de un miembro de la comunidad universitaria respecto de una decisión adoptada por un

órgano universitario, y que, a su juicio, supone la vulneración de alguno de sus derechos o la restricción injustificada o desproporcionada de alguna de sus libertades.



En cuanto a las peticiones de mediación (Gráfico 15), en 2019 únicamente se ha producido una solicitud, y procedía de una persona que en ese momento ya no mantenía vinculación con la UPV/EHU, pero que estaba interesada en encauzar la situación conflictiva que mantenía con quien tiempo atrás había formado parte de su equipo de trabajo. Por lo general, en estas situaciones se acude al Aldezle para que facilite vías de encuentro, en un marco de confidencialidad, entre las partes afectadas, con la finalidad de llegar de forma dialogada a una solución satisfactoria que evite acudir a la vía contenciosa.



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. El primer gráfico (Gráfico 16) muestra que las mujeres continúan realizando mayor número de consultas que los varones. En cuanto a las quejas (Gráfico 17), la tendencia venía siendo la inversa, ya que salvo en 2016, los varones habían presentado más quejas que las mujeres, pero en 2019 registran un dato similar, incluso ligeramente más alto en las mujeres (16 quejas planteadas por mujeres, frente a 15 quejas interpuestas por hombres). 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.

Gráfico 16.-Consultas realizadas por varones y mujeres

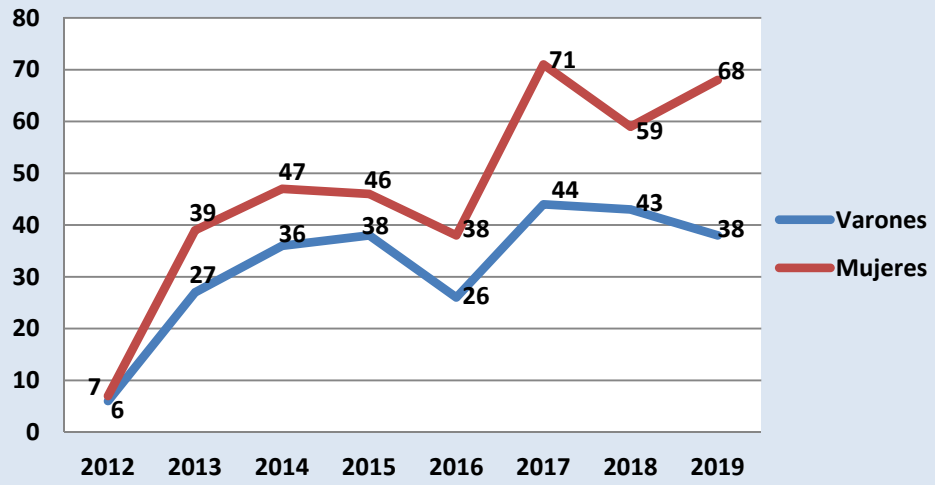


Gráfico 17.-Quejas presentadas por varones y mujeres

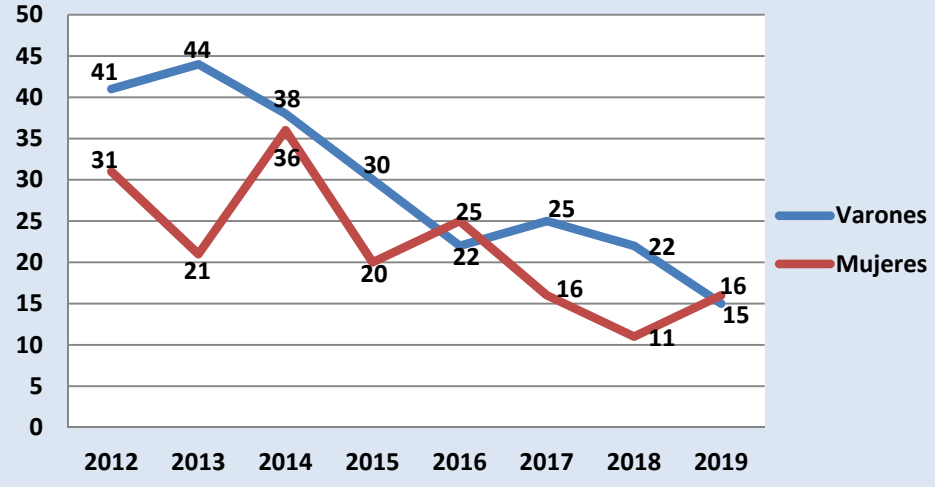
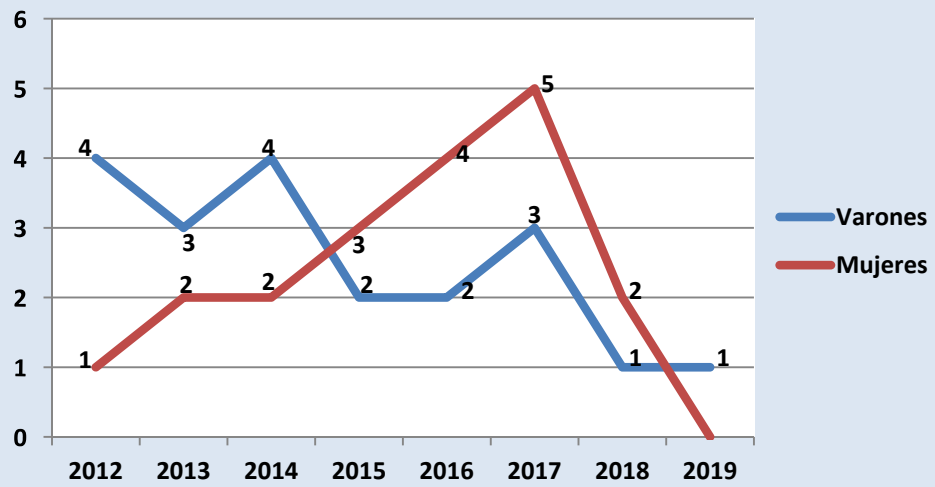


Gráfico 18.-Solicitudes de Mediación de varones y mujeres



1.8. Temática de los asuntos planteados desde cada colectivo

A fin de ofrecer una idea más concreta del tipo de problemas (de cualquier naturaleza, no sólo quejas) planteados por los distintos colectivos, a continuación, se presentan cuatro tablas sucesivas (Tablas 2, 3, 4 y 5), correspondientes al alumnado, al PDI, al PAS y a "Otros", respectivamente.

Las tablas están ordenadas por categorías o temáticas específicas, siguiendo el criterio contenido en las memorias de años anteriores. En todo caso, sobre la base de la experiencia acumulada, en esta memoria hemos introducido alguna pequeña modificación en el sistema de categorías, por ejemplo, eliminando las que al cabo de cinco años apenas presentaban frecuencias e incluyendo los casos correspondientes en la categoría "Varios". Esta es la razón por la que se observa alguna pequeña diferencia entre los datos anuales de estas tablas y los presentados en las Memorias 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.

Si centramos nuestra atención en la Tabla 2, correspondiente al colectivo de estudiantes, las temáticas más frecuentes en 2019 han sido las siguientes:

1. "**Evaluación del alumnado**": Esta cuestión constituye el principal motivo de preocupación del alumnado y ha sido, un año más, la temática que mayor número de consultas y quejas ha originado entre este colectivo. Los temas que se plantean son variados: van desde la consulta del procedimiento a seguir en caso de disconformidad con la calificación de una asignatura o de un TFG/TFM, bien por no adecuarse a los criterios de evaluación, o al principio de equidad entre distintos grupos y convocatorias de la asignatura, hasta la queja contra la actuación del profesorado ante las pruebas de evaluación, por no proporcionar información completa y exacta a quienes no pueden acudir a clase o se encuentran en el extranjero, pasando por cuestionar las normas establecidas para renunciar a una convocatoria, para reclamar un examen oral o para resolver la coincidencia de varios exámenes en la misma fecha.

2. "**Matrícula**": La matrícula es el acto por el cual una persona se vincula con la UPV/EHU, inscribiéndose en unos estudios y abonando las tasas y precios públicos correspondientes. Este año las cuestiones que han dado lugar a que el alumnado acuda al Aldezle por este tema han sido:

    - La imposibilidad de matricular el TFG por no constar en actas la calificación de una asignatura de Grado. Una persona no pudo defender el TFG que ya tenía finalizado al no poder matricularlo, ya que finalizó el plazo de matrícula antes de pasar a actas la calificación de la última asignatura de Grado. Sin poderse comprobar que todos los créditos de la titulación habían sido superados, no se pudo realizar la matrícula del TFG.

    - La imposibilidad de anular la matrícula parcial de un curso. Las personas que por circunstancias excepcionales y debidamente justificadas no pueden continuar cursando sus estudios pueden solicitar la anulación de la matrícula de ese curso académico. Pero la anulación prevista en la normativa lo es de la matrícula total, de modo que si esas circunstancias excepcionales tienen lugar una vez ha transcurrido parte del curso, cuando ya ha sido superada alguna asignatura, la normativa académica no permite la anulación de la matrícula que corresponde exclusivamente a un cuatrimestre, a algunas asignaturas o únicamente al Prácticum.

    - Este año se han recibido quejas procedentes de alumnado de doctorado al que se le ha exigido matricular un sexto curso académico en su programa de doctorado, tras finalizar sus estudios en el plazo máximo de cinco años, a causa de que la fecha del depósito de la tesis doctoral se realizó una vez iniciado el período de matrícula del nuevo curso. Teniendo en cuenta que el alumnado había solicitado su matrícula en el plazo ordinario, que había cursado sus estudios sin solución de continuidad, y que había depositado su tesis doctoral

dentro del plazo máximo establecido por la Comisión Académica, el Aldezle estimó procedente la anulación de la matrícula del sexto año y la devolución de los precios públicos correspondientes a la misma. Por lo que sabemos, la UPV/EHU ha actuado en ese sentido, y para evitar que esta situación se repita en el futuro la Comisión de Posgrado, en su sesión de 17 de enero de 2020, acordó que las tesis depositadas antes del 30 de octubre de cada año (fecha de finalización del período de matrícula), y defendidas antes del último día hábil del año en curso no abonarán la matrícula de doctorado del siguiente año.

3. **Becas/ayudas**: se han incluido dentro de esta temática las quejas y consultas recibidas en la tramitación y resolución de la convocatoria de 2018 de contratación para la formación de personal investigador en la UPV/EHU. Se han recibido muestras de descontento respecto a diversos aspectos de esta convocatoria, tales como la redacción de alguna de las bases, la excesiva prolongación de los plazos de tramitación, la evaluación de las candidaturas realizada por las agencias externas, o incidencias en la publicación de las puntuaciones. También integra esta temática la queja de una persona a quien deniegan la beca de residencia por no haber matriculado todos los créditos exigidos en la convocatoria. Faltaba por matricular el TFM ya que esta matrícula se efectúa una vez superados el resto de créditos. En cuanto Vicerrectorado de Grado y Posgrado tuvo conocimiento de esta problemática actuó de inmediato para subsanar este incidente de modo que el alumnado afectado pudiera matricular todos los créditos necesarios para obtener la beca.

4. "**Gestión de la docencia**": dentro de este epígrafe se incluyen cuestiones variadas, como son el desacuerdo del alumnado con la forma de impartición, contenido y forma de evaluación de la asignatura, con la programación de pruebas de evaluación en sábado, o con la exigencia de asistencia a las clases teóricas de una asignatura, que coincide en horario con las prácticas de otra de curso superior. En este último caso se recordó a la persona interesada que si bien la inasistencia a clase no constituye un impedimento a su derecho de cursar la asignatura y obtener una evaluación objetiva de su aprendizaje, puede, sin embargo, ocasionar que no sea posible seguir el sistema de evaluación continuada, debiendo renunciar a ella conforme al procedimiento establecido y acudir al sistema de evaluación final, en el cual, los resultados del aprendizaje se evalúan a través de una prueba efectuada durante el período oficial de exámenes.

5. "**Comportamiento del profesorado**": esta viene siendo una temática recurrente entre el alumnado, en la que se recogen cuestiones relacionadas con la actuación del profesorado en el aula o en las pruebas de evaluación, tales como comentarios desafortunados, tratamiento inadecuado al alumnado en el aula, o conflictos de relación con los directores o directoras de

trabajos de fin de grado. En el año 2019 este tipo de cuestiones han sido planteadas exclusivamente por alumnado de posgrado, que se encontraba cursando diversos estudios de máster y que denunciaban un trato desigual y arbitrario entre el alumnado, basado en preferencias personales, manifestado tanto en el desarrollo de las clases como en la evaluación del aprendizaje. Habida cuenta de que este tipo de comportamiento, de ser probado, constituiría una vulneración de los principios de equidad, objetividad y transparencia que presiden nuestra normativa universitaria, se aconsejó al alumnado afectado ponerlo en conocimiento de las autoridades del máster para que actuaran con celeridad, y en caso de persistencia, presentar queja formal ante la Escuela de Máster y Doctorado, de cara a analizar en profundidad cada caso y tomar las medidas necesarias para erradicar cualquier tipo de actuación abusiva por parte del profesorado.

6. "**Movilidad**": los casos integrados en esta temática fueron planteados por alumnado de Grado interesado en participar en alguno de los programas de intercambio universitario. Concretamente, este bloque incluye:

   - La queja de una alumna ante el error cometido en la adjudicación de destino, a causa de no computarse debidamente la nota media de su expediente académico. Este error fue inmediatamente subsanado por el vicerrectorado correspondiente en cuanto tuvo conocimiento del mismo, de modo que la alumna pudo obtener la plaza que le correspondía en el destino solicitado.

   - La queja procedente de una representación del alumnado en una titulación que establece un cupo máximo de personas que pueden acceder cada curso académico al programa Erasmus. Esta decisión se toma por el Centro dentro de su competencia para asignar las plazas de Erasmus, el criterio de asignación es objetivo, basado en el mérito académico, y se publica en la web del Centro con suficiente antelación a la apertura del plazo de solicitudes. La medida se valoró positivamente dado que el alumnado tiene posibilidad de acceder a este programa desde tercer curso y, a pesar de que cada año hay un cupo máximo de personas beneficiarias del programa, la participación escalonada a lo largo de la titulación, hace prever que permitirá la movilidad del alumnado interesado y, además, evitará el vaciado de las aulas el último curso del Grado.

   - El resto de asuntos planteados han tenido que ver con la imposibilidad de solicitar la beca de movilidad SICUE tras haber solicitado previamente una plaza en el programa ERASMUS, aun habiendo renunciado a ella. El alumnado debe conocer que quienes obtengan una plaza en la convocatoria de movilidad Erasmus, no podrán participar en la futura convocatoria SICUE, aunque renuncien a dicha

plaza. Vicerrectorado de Coordinación y Relaciones Internacionales publica esta norma de forma destacada en la convocatoria de ambos programas, y ello se considera una decisión razonable y proporcionada, a la vista del gran número de solicitudes que se han de gestionar, y del perjuicio que causaría a quienes no obtienen el destino solicitado el hecho de que con posterioridad a la adjudicación se produzca la renuncia a la plaza asignada.

Tabla 2. Temática de los asuntos planteados por el alumnado

Tema	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Acceso a estudios	5 (1)	1 (1)	-	1	1	2	2	-
Adaptación al Grado	2	3	3	-	-	-	-	-
Anulación matrícula	-	2	-	1	-	-	1	1
Atención a presos/as	-	-	-	1	1 (1)	-	-	-
Atención al público	-	3	-	2	-	-	-	2
Atención discapacidad	-	-	-	-	1	1	-	-
Atención en euskera	-	-	-	-	1	1	-	-
Becas	-	3 (1)	3	4 (1)	1	4	4	6
Comportamiento compañeros/as	-	1	1	-	1	2	1	-
Comportamiento Dirección de Centro	-	-	1	-	-	-	-	-
Comportamiento profesorado	1	4	4	2	1	2	5	4
Comportamiento Servicios	-	2	-	-	-	-	-	-
Conciliación familiar	-	-	-	-	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
Docencia en euskera	-	-	2	-	-	-	1	-
Evaluación del alumnado	7 (1)	10	11	16	14	33	8	13
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
Huelga	-	-	2	-	-	-	-	-
Incumplimiento de normativa	-	-	1	-	-	-	-	-
Matrícula	1	4	5	3	4	7	6	7
Movilidad	-	-	2	1	-	-	4	4
Normativa de Permanencia	-	-	-	-	-	-	2	3
Prácticas externas	-	2	3	2	2	2	3	1
Precios públicos	3 (1)	2	1	2	2	2	2	1
Protección de datos	1	-	-	1	-	-	-	1
Régimen disciplinario	1	-	1	-	1	-	-	-
Representación estudiantil	-	2	3	1	1	-	1	1
Responsabilidad Patrimonial	-	-	-	-	-	1	-	-
Servicios al alumnado	-	-	-	-	-	-	2	-
Tesis doctoral	2	-	1	5	2	-	1	2
Títulos y certificaciones	-	1	1 (1)	2	-	1	1	-
Trabajos Fin de Grado/Máster	1	-	4	2	1	3	3	2
Traslado de expediente	-	-	-	-	-	2	1	-
Trato discriminatorio	-	-	1	-	-	1	-	-
Violencia de género	-	-	1	-	-	-	-	-
Varios	2	2	1	-	1	1	-	2
Total	**33 (3)**	**62 (3)**	**68 (1)**	**67 (1)**	**54 (2)**	**81(0)**	**57(0)**	**59(0)**

En el colectivo del PDI (Tabla 3), en 2019 las temáticas más frecuentes han sido, coincidiendo con años anteriores, por un lado, la problemática relacionada con la "Asignación de docencia", y por otro, diversas cuestiones que tienen que ver con la adjudicación y gestión de las "Plazas y bolsas de sustitución". Junto a ellas, este año destacan el número de quejas y consultas relacionadas con el "**Funcionamiento de aplicaciones informáticas**". Esta última temática engloba aquellos casos en los que la persona promotora mostraba su descontento con el funcionamiento del aplicativo para la solicitud de indemnización por razón de servicio o de la aplicación para la actualización de méritos en bolsas de PDI.

- Respecto del primer aplicativo, el PDI se manifestaba muy crítico con la implantación de la aplicación informática para la gestión de dietas por desplazamiento, debido a la dificultad para realizar el acceso con éxito, y a su lento funcionamiento, hasta el punto de reclamar el retorno a la solicitud en papel por resultar más sencilla y rápida. Desde Vicegerencia de las TIC de la UPV/EHU se nos informó que dicha aplicación se había puesto recientemente a disposición del personal y que estaba funcionando con lentitud y siendo objeto de puntuales bloqueos, pero se comprometieron a trabajar para mejorarla en aquellos aspectos que la actual herramienta lo permitiera. Por su parte, se descarta la posibilidad de volver a las solicitudes en papel, por resultar imprescindible una gestión informatizada que de respuesta a las exigencias legales que requiere el abono de indemnizaciones por razón de servicio al personal.

- Respecto al segundo aplicativo, desde el negociado de bolsas docentes, convocatorias y concursos se nos confirmó del colapso que sufrió la aplicación los últimos cinco días de la convocatoria de actualización de méritos, lo que imposibilitaba a las personas interesadas subir la documentación acreditativa de los méritos presentados. El problema parece radicar en la dificultad de la aplicación para soportar el acceso simultáneo de tan elevado número de personas tratando de subir documentos. Desde el negociado afectado se ofreció una rápida respuesta para paliar esta incidencia, ampliando el plazo establecido para la actualización de los méritos, de forma que nadie se quedara sin enviar su solicitud por causa de la aplicación informática.

Como apuntábamos anteriormente, una temática recurrente en el colectivo de PDI es la relativa a la "**Asignación de docencia**". En el año 2019 vuelve a destacar el número de consultas de profesorado interesado en conocer el derecho que le asiste en la elección del encargo docente. Esta cuestión, que con frecuencia es origen de roces y desencuentros entre el profesorado de los departamentos, constituye una materia regulada por la normativa universitaria. El Reglamento de atribución transitoria y asignación de docencia establece cuales son, a falta de acuerdo, los criterios de preferencia que han de seguirse para acordar el reparto de docencia. Sin obviar dichos criterios, el Reglamento invita a tener en cuenta al personal en formación, velando para que la asignación docente sea adecuada para su formación, y recuerda que una vez asignada el conjunto de la docencia, al realizar el reparto de los grupos y la elaboración de los horarios, se ha de tener en cuenta el derecho a la flexibilización horaria del PDI para posibilitar la conciliación de la vida familiar y laboral.

Otra temática que vuelve a destacar este último año es la relacionada con "**Plazas y bolsas de sustitución**", bloque en el que se incluyen los asuntos procedentes del PDI en los que se cuestiona la provisión de alguna plaza o la ordenación de los integrantes de las bolsas de sustitución. La selección de personal docente e investigador se realiza mediante comisiones de evaluación integradas por profesorado perteneciente al área de conocimiento, que emiten un informe razonado sobre la valoración cuantificada que merece cada una de las personas que concursan en el proceso. Dicha valoración es el resultado del juicio técnico del tribunal calificador que resulta irrevisable por entrar dentro del ámbito de su discrecionalidad técnica. No obstante, lo que sí constituye objeto de revisión es el correcto cumplimiento de los aspectos reglados de la convocatoria, el ajuste estricto al procedimiento establecido, así como la existencia de motivación suficiente, por tratarse de un acto administrativo discrecional

Tabla 3. Temática de los asuntos planteados por el PDI

Tema	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
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
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
Comportamiento Rectorado	-	-	1	1	-	-	-	-
Comportamiento Servicios	1	-	-	-	-	-	-	-
Comportamiento superior/a jerárquico/a	-	-	-	-	2	-	-	-
Compras	-	-	-	1	-	-	-	-
Conciliación familiar	1	-	-	1	-	1	1	-
Condiciones laborales	3	2	3	2	6	10 (1)	1	3 (1)
Conflicto con autoridad	1	-	1	-	-	-	-	1
Conflicto con compañeros/as	4	17	13	5	3	3	6	2
Control interno	-	-	-	1	-	-	-	-
Docencia en euskera	-	-	-	-	-	-	1	-
Ética académica (alumnado)	-	-	1	1	-	-	1	1
Ética científica (profesorado)	1	-	1 (1)	-	-	-	1	2
Evaluación a la docencia	-	-	-	1	-	2	-	2
Evaluación de méritos	-	-	-	-	2 (1)	-	-	-
Evaluación del alumnado	-	2 (1)	2 (1)	-	3	3	3	1
Evaluación del profesorado	-	-	-	-	1	-	-	-
Evaluación ética de trabajos	-	-	-	-	1	-	-	-
Forma de aplicación de la normativa	-	4	2	-	-	2	2	3
Funcionamiento aplicaciones informáticas	-	-	-	-	-	-	1	5
Gestión de la Docencia	-	-	2	-	-	1	1	1
Huelga	-	-	-	-	1	-	-	-
Igualdad de trato	-	-	1	-	-	-	2	1
Incompatibilidades	-	-	-	-	-	1	2	1
Indemnización por razón de servicio	-	-	-	-	-	-	-	-
Infraestructuras	-	1	-	-	-	-	-	-
Jubilación	1	-	-	-	-	-	-	-
Licencias y Permisos	-	-	-	-	-	-	1	-
Órganos de Gobierno y Representación	-	-	-	-	-	-	-	1
PDA/Reconocimiento de créditos	2 (1)	2	-	-	2	-	-	-
Plan de Perfeccionamiento de Profesorado	-	-	2	-	-	1(1)	-	-
Plazas/Bolsas de sustitución	4 (1)	5 (1)	4 (3)	7 (1)	2	8	6	5
Precios públicos	1	-	-	-	-	-	-	-
Problemas de GAUR	1	1	-	-	-	-	-	1
Protección de datos	-	-	-	1	-	-	1	2
Proyectos de Investigación	1	1	-	-	-	-	-	1
Régimen disciplinario	-	-	-	-	-	2	2	-
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
Total	**40 (2)**	**50 (3)**	**56 (6)**	**42 (3)**	**41 (3)**	**51 (2)**	**48 (1)**	**48(1)**

Por lo que se refiere al PAS (Tabla 4), en 2019 destacan los asuntos relacionados con "Condiciones laborales" y "Plazas/Concurso de Traslados".

- Dentro del bloque "**Condiciones laborales**" se han incluido los siguientes casos:

    - La solicitud de un miembro del PAS para agilizar la petición de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud. Tras las gestiones realizadas se pudo constatar que el cambio solicitado tuvo lugar, y que contó con el visto bueno del Servicio de Prevención, de la representación social y de Gerencia.

    - Una queja contra la desestimación por parte de Gerencia de la solicitud de indemnización por extinción de contrato de trabajo. Esta queja fue igualmente desestimada por el Aldezle al resultar que en dicho momento el aludido contrato no había sido extinguido, sino que se encontraba suspendido, y con reserva del puesto de trabajo.

    - La queja de una persona contra las actuaciones realizadas por sus superiores para cambiar la ubicación de su puesto de trabajo, por considerarlas improcedentes y ofensivas. Se estimó que la forma de actuación había sido inadecuada y se contactó con el órgano responsable de ese espacio de trabajo para desaprobar el modo en que el desalojo había tenido lugar.

    - La queja de dos personas con similar puesto de trabajo, ante la falta de respuesta a la solicitud presentada al órgano superior jerárquico para analizar la modificación de ciertos aspectos de la monografía correspondiente al puesto desempeñado. Admitida la queja a trámite, se contactó con los órganos afectados, instando la oportuna respuesta.

- El bloque denominado "**Plazas/Concurso traslados**" constituye una temática habitual entre los asuntos planteados por el colectivo de PAS. En el año 2019 las consultas y quejas integradas en el mismo se ha referido a estas dos cuestiones:

    - La aplicación del procedimiento baremado de asignación de Comisiones de Servicios al PAS funcionario. Estos asuntos cuestionaban si la asignación de ciertas plazas se estaba efectuando conforme a la normativa aplicable, o si se estaba realizando debidamente la difusión de las convocatorias.

    - Las convocatorias de oferta pública de empleo de Personal de Administración y Servicios: diversas personas han planteado dudas y desacuerdos sobre las bases de estas convocatorias.

Tabla 4. Temática de los asuntos planteados por el PAS

Tema	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
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
Condiciones laborales	4	2	2 (1)	5 (1)	6 (1)	3 (1)	4	4(1)
Conflicto autoridad	-	-	-	1	-	-	-	-
Conflicto compañeros/as	-	1	-	-	1	-	-	-
Derecho a la intimidad	-	-	-	-	-	-	1	-
Derecho de acceso a información	2	-	2	2 (2)	-	-	-	-
Docencia en euskera	-	-	-	-	1	-	-	-
Evaluación de méritos	2	-	-	1 (1)	-	1	-	-
Forma de aplicación de la normativa	-	-	1	-	-	-	2	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
Precios Públicos	-	-	-	-	1	-	-	-
Protección de datos	-	-	-	-	-	-	1	1
Régimen disciplinario	-	-	-	-	1	-	-	-
Títulos y certificaciones	-	-	-	-	-	-	1	1
Varios	-	1	1	1	1	-	-	3
Total	**11 (0)**	**9 (1)**	**14 (2)**	**16 (5)**	**14 (1)**	**12 (2)**	**15 (0)**	**18(1)**

Por último, en el colectivo "Otros" (Tabla 5), se han presentado, al igual que en años anteriores, casos relacionados con "Acceso a estudios", "Becas", "Plazas/Bolsas de sustitución" y "Títulos y certificaciones".

- "**Plazas/Bolsas de sustitución**": en este epígrafe se incluyen aquellos casos en los que se plantea la disconformidad, por parte de las personas candidatas a las bolsas de sustitución o a las plazas convocadas, con las actuaciones realizadas en el seno del proceso selectivo: realización de las pruebas, admisión/inadmisión, valoración de los méritos... También incluye los asuntos que plantean consultas relacionadas con las convocatorias públicas de dichos procesos, o con la normativa que resulta de aplicación al desarrollo de los mismos.

- "**Títulos y certificaciones**": en este bloque se integran aquellos asuntos que plantean cualquier incidencia relativa a la obtención del título o el certificado de los estudios realizados.

- "**Acceso a estudios**": aquí se engloban cuestiones relativas al desacuerdo de la persona interesada en casos de inadmisión en los estudios solicitados, o el descontento por la información recibida desde los propios centros o desde el negociado correspondiente.

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

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

1.9. Intervención de la oficina

Del total de 138 asuntos planteados a la oficina, todas las consultas (106, como ya se ha dicho) fueron cumplidamente atendidas.

De las 31 quejas, 3 fueron inadmitidas. El Aldezle puede inadmitir quejas por diversas razones: por considerar que la queja no tenía relación con las funciones del Aldezle, por no haber agotado previamente el procedimiento ordinario (no siendo urgentes), por carecer de un mínimo de fundamento razonable, porque se manifestaban discrepancias con decisiones de política universitaria tomadas por los órganos competentes en el ejercicio de sus funciones, que no representaban vulneración de derechos reconocidos, por estar ya resuelta o por falta de competencia sobre el asunto. En 2019 todas las quejas inadmitidas lo fueron por no haber agotado previamente el procedimiento ordinario.

Por tanto, se admitieron 28 quejas (el 90,3% de las recibidas). De estas, 12 fueron desestimadas por considerarse, tras un análisis más exhaustivo, que las pretensiones no resultaban amparadas en Derecho. Por tanto, finalmente se estimaron 16 quejas (el 57,1% de las admitidas). En la Tabla 6 se comparan estos datos con los de los años anteriores.

Así pues, este año ha disminuido el número total de quejas recibidas, pero finalmente, el porcentaje de quejas admitidas ha sido similar al de años anteriores, y ha aumentado ligeramente el porcentaje de quejas estimadas.

Tabla 6. Quejas recibidas, admitidas y estimadas

	Recibidas	Admitidas (% respecto a recibidas)		Estimadas (% respecto a admitidas)	
2012	72	49	(68,1%)	34	(69,4%)
2013	65	37	(56,9%)	27	(73,0%)
2014	74	37	(50,0%)	21	(56,8%)
2015	50	32	(64,0%)	20	(62,5%)
2016	47	26	(55,3%)	17	(65,4%)
2017	41	37	(90,2%)	18	(48,7%)
2018	33	30	(90,9%)	14	(46,7%)
2019	31	28	(90,3%)	16	(57,1%)
Total	**413**	**276**	**(66,8%)**	**167**	**(60,5%)**

En 2019 el número de quejas inadmitidas ha sido pequeño. Únicamente 3 quejas lo han sido. Esto contrasta con lo ocurrido hasta 2016, en donde lo habitual ha venido

siendo que un alto número de quejas (entre un tercio y la mitad de ellas) hayan sido inadmitidas. En todo caso, pese a tratarse de un número relativamente pequeño de inadmisiones, las razones han sido las habituales, especialmente, el no haber agotado previamente el procedimiento ordinario establecido al efecto.

Nuestra oficina, atendiendo al Reglamento de la institución, sólo en casos excepcionales (cuando se trata de un asunto de urgencia) interviene antes de que se hayan agotado los cauces y procedimientos ordinarios. Durante 2019, igual que años anteriores, en alguna ocasión se ha intervenido antes de agotarse las vías ordinarias, siempre en razón de la urgencia del asunto, si bien, el respeto institucional a que nos debemos nos impide actuar sustituyendo a la instancia competente, debiendo limitarnos a resaltar algún aspecto que hemos entendido esencial para su consideración y eventual valoración por parte del órgano competente.

1.9.1. Temática de las quejas estimadas

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

En lo relativo al alumnado, las quejas estimadas se han producido en los siguientes ámbitos: "becas", "matrícula" y "movilidad". Con relación al PDI, las temáticas de las quejas han sido las siguientes: "conflicto compañeros", "condiciones laborales"; "evaluación de la docencia", "funcionamiento de aplicaciones informáticas", e "igualdad de trato". En el sector del PAS las quejas estimadas se han producido en el ámbito de "condiciones laborales" y "plazas/bolsas sustitución". Y, finalmente, en el sector de Otros (personas ajenas a la UPV/EHU), se estimó una queja dentro de la temática "títulos y certificaciones".

Tabla 7. Temáticas de las quejas estimadas

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	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
Conflicto con compañeros/as	-	-	-	-	2	1	-	-	3
Convalid/reconocimiento de créditos	-	2 (1)	-	-	-	-	-	-	2 (1)
Derecho a la intimidad	-	1	-	-	-	-	1	-	2
Evaluación del alumnado	1	2	-	1	3	3	-	-	10
Evaluación por compensación	3	-	-	-	1 (1)	-	-	-	4 (1)
Forma de aplicación de la normativa	-	2	-	-	-	-	-	-	2
Gestión de la docencia	-	-	1	-	-	-	1	-	2
Incumplimiento de normativa	-	-	1	-	-	-	-	-	1
Matrícula	-	-	-	-	-	1	-	1	2
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
Total Alumnado	**10 (1)**	**11 (2)**	**5 (1)**	**5 (1)**	**8 (2)**	**6 (0)**	**4(0)**	**3(0)**	**52(7)**
Acoso/Conductas de acoso	-	1	-	-	-	-	-	-	1
Asignación de docencia	2	-	1	1 (1)	2 (2)	-	1	-	7 (3)
Atención al público	-	-	-	-	-	1	1	-	2
Atención en 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)
Conflicto con compañeros/as	-	3	-	-	-	-	1	1	5
Ética científica (profesorado)	-	-	1 (1)	-	-	-	-	-	1 (1)
Evaluación de la docencia	-	-	-	-	-	-	-	2	2
Evaluación de méritos	-	-	-	-	1 (1)	-	-	-	1 (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)	-	-	-	-	7 (3)
Precios públicos	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Problemas en GAUR	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Retribuciones PIF	-	-	1	-	-	-	-	-	1
Total PDI	**9 (1)**	**10 (2)**	**10 (2)**	**6 (3)**	**7 (3)**	**7 (2)**	**6(0)**	**9(1)**	**64(14)**

Tabla 7. Temáticas de las quejas estimadas (continuación)

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	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 de acceso a información	1	-	1	2 (2)	-	-	-	-	4 (2)
Evaluación de méritos	1	-	-	1 (1)	-	-	-	-	2 (1)
Forma de aplicación de la normativa	-	-	-	-	-	-	1	-	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)
Total PAS	**7 (0)**	**3 (1)**	**3 (1)**	**6 (5)**	**2 (1)**	**3 (2)**	**3(0)**	**3(1)**	**30 (11)**
Acoso/Conductas de acoso	-	-	-	1 (1)	-	-	-	-	1 (1)
Acceso a estudios	-	2	2	1	-	-	-	-	5
Becas	1(1)	-	-	-	-	-	-	-	1 (1)
Contratación	-	1	-	-	-	-	-	-	1
Evaluación de méritos	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Plazas/Bolsas de sustitución	6 (2)	-	1 (1)	-	-	-	-	-	7 (3)
Títulos y certificaciones	-	-	-	-	-	1 (1)	-	1	2 (1)
Transparencia y buen gobierno	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Varios	-	-	-	1 (1)	-	-	1	-	2(1)
Total Otros	**8 (3)**	**3**	**3 (1)**	**3 (2)**	**-**	**2 (1)**	**1(0)**	**1(0)**	**21 (7)**
TOTAL	**34(5)**	**27(5)**	**21(5)**	**20 (11)**	**17(6)**	**18(5)**	**14(0)**	**16(2)**	**167(38)**

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

A continuación, en la Tabla 8, se presentan las instancias y colectivos hacia quienes iban dirigidas las quejas estimadas (al igual que en la anterior, se destacan las que aparecen cuatro 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
Acceso	-	-	2	1	-	-	-	-
Decanato F. Educación y Deporte	-	-	-	1	-	-	-	-
Decanato F. Ciencias Sociales y de la Comunicación	-	1	-	-	-	-	-	-
Decanato F. Derecho	-	-	1	1	-	1	-	-
Decanato F. Educación, Filosofía y Antropología	-	-	-	-	-	-	-	1
Decanato F. Farmacia	-	1	-	-	-	-	-	-
Decanato F. Medicina y Enfermería	-	1	1	-	-	-	-	2
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	-
Escuela de Máster y Doctorado	-	1	1	-	1	-	-	1
Dirección E. U. Enfermería de Vitoria-Gasteiz	-	-	-	-	-	-	1	-
Estudiante	1	1	-	-	2	2	-	-
Gerencia	8	1	-	-	1	1	1	-
Comisión Paritaria UPV/EHU - Osakidetza	-	-	-	-	-	1	-	-
Jefatura de servicio	-	-	1	-	-	-	-	-
PAS	-	-	-	-	-	1	-	-
PDI	-	5	1	-	3	1	4	2
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
Vicegerencia de Personal	-	1	1	3	-	1	1	1
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
Total	**34**	**27**	**22**	**20**	**17**	**18**	**14**	**16**

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 todos los casos positiva: en las 16 quejas estimadas, las personas o instancias a las que nos hemos dirigido han atendido de forma adecuada y razonable los planteamientos y recomendaciones de la oficina. (Véase Tabla 9).

Tabla 9. Respuesta obtenida desde las distintas instancias afectadas

Respuesta	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Total
Positiva	27	22	15	18	15	16	12	16	141
Parcialmente positiva	3	2	3	2	2	1	-	-	13
Negativa	4	3	3	-	-	1	2	-	13
Total	**34**	**27**	**21**	**20**	**17**	**18**	**14**	**16**	**167**

1.11. Colaboración de los Servicios y responsables implicados

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

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 en Madrid los días 16 y 17 de mayo de 2019. En esta reunión se trataron los siguientes temas:

1) "Estudiantes con necesidades especiales (necesidades médicas, estudiantes que trabajan, conciliación familiar): ¿atención a la diversidad o privilegios?".
2) "Fraude académico: implicaciones y consecuencias para las Universidades, el profesorado y los estudiantes.".
3) "Los precios públicos de matrícula y las exenciones de los mismos en cada comunidad autónoma".

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

2.2. Participación en el *XXII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios*

El *XXII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios*, impulsado por la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) y organizado por la Universidad de Valladolid, se celebró en Valladolid los días 2 al 4 de octubre de 2019. En dicho encuentro se desarrollaron los siguientes temas:

1) "Prudencia debida vs Actuaciones intermedias de los Defensores".
2) "Género y carrera profesional en la Universidad: Capitolina Díaz"
3) "Situación actual de la aplicación del reglamento disciplinario: desigualdad de trato entre estudiantes".

2.3. Participación en la *XII Asamblea General de la CEDU*

El día 4 de octubre de 2019 se celebró la XII Asamblea General de la Conferencia de Defensores Universitarios celebrada en la Universidad de Valladolid.

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 2019 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 2019 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 2019

Presupuesto inicial	**20.000,00 €**
Gastos	
Material de oficina, fotocopias…	1.585,32 €
Cuotas socio/a CEDU	225,00 €
Libros	191,86 €
Viajes y dietas	8.888,92 €
Otros gastos diversos	262,93 €
Total Gastos	**11.154,03€**
Saldo	**8.845,97€**

4. Conclusiones y recomendaciones

Sobre la base de las consultas y quejas presentadas en el año 2019, 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.

Revisión in peius

Los límites de la capacidad de revisión de la calificación de las pruebas de evaluación presentan cuestiones que conviene aclarar. Con relación a este tema se ha planteado si un alumno puede solicitar en la revisión de una prueba de evaluación que se le rebaje la nota, para conseguir un suspenso, y poder, de esa forma, matricularse nuevamente de la misma asignatura con la finalidad de realizar nuevamente el examen y conseguir una calificación más alta.

Se ha de comenzar recordando que la normativa sobre Evaluación del Alumnado en las titulaciones oficiales de Grado de la UPV/EHU, prevé dos procedimientos diferenciados, el de revisión de la calificación provisional y, posteriormente, el de reclamación contra la calificación definitiva (primero ante el Departamento y luego ante el Centro). Con relación a ninguno de los dos procedimientos la normativa ha previsto explícitamente nada sobre la posibilidad de rebajar la calificación obtenida (véanse artículos 18.2, 22.a y 22.b). En todo caso, en esta materia rige el principio general de prohibición de la "*reformatio in peius*" (reformar para empeorar), actualmente reconocido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Así, el artículo 88.2 indica lo que se transcribe a continuación, respecto al contenido de la Resolución del procedimiento iniciado a solicitud de los interesados: "la Resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste, sin que en ningún caso pueda agravar su situación inicial..." y el 119.3 del mismo texto legal, respecto a las Resoluciones de los recursos administrativos, dice: "... la resolución será congruente con las peticiones formuladas por el recurrente, sin que en ningún caso pueda agravarse su situación inicial".

Este principio sería aplicable tanto en fase de revisión como en fase de reclamación de calificaciones, que pueden conllevar o el mantenimiento de la calificación provisional o una mejora de la misma pero no un empeoramiento. Ahora bien, ello no excluye la posibilidad de que el profesor, si detecta que ha cometido un

error material, de hecho, o aritmético, pueda acudir a los cauces de revisión de actos administrativos legalmente previstos; posibilidad existente incluso cuando el acta de calificación es ya definitiva (en los supuestos legalmente tasados, claro está) y no depende de que el alumno solicite o no una revisión.

La imposibilidad de rebajar la calificación parece clara en los supuestos en que tal pretensión se produzca a instancia del, o de la docente; la pregunta es si ello también ha de ser entendido así en el caso de que quien solicita que se le baje la calificación es el propio alumnado.

Para responder a esa cuestión, entendemos que se ha de partir de la finalidad del proceso de revisión. A ello se refiere el artículo 18.2 de la Normativa reguladora de la Evaluación del Alumnado en las titulaciones oficiales de Grado de la UPV/EHU, que dice así: "La revisión será personal e individualizada y durante ella se pondrá a disposición de cada estudiante la prueba de evaluación correspondiente, proporcionándole las oportunas explicaciones orales sobre la calificación recibida...". La finalidad del proceso de revisión, es aclarar la evaluación realizada y que el alumno conozca los criterios aplicados en la misma.

Siendo así, a juicio del Aldezle, no cabe "suspender" a un alumno que en la calificación provisional figura como aprobado, ni siquiera si el propio alumno interesado así lo pide con la finalidad de subir esa nota en convocatorias posteriores. Tal actuación no se adecua a la finalidad del procedimiento de revisión ni de reclamación.

En todo caso, ello ha de entenderse así en la medida que la normativa sectorial no prevea específicamente tal posibilidad. Quizás podría ser el caso de las pruebas de evaluación de Bachillerato para el acceso a la Universidad, que faculta a presentarse en sucesivas convocatorias para mejorar la calificación obtenida en cualquiera de las pruebas, indicando que se tomará en consideración la calificación obtenida en la nueva convocatoria, siempre que ésta sea superior a la anterior. En ese caso no es que se revise la calificación a la baja, a solicitud del alumnado, sino que el aprobado no cierra la posibilidad de realizar nuevamente la prueba.

Matricula de Doctorado

Se ha sometido a la consideración del Aldezle una cuestión relativa a la exigencia del pago de una nueva matrícula a doctorandos y doctorandas que tras haber matriculado su último año de estudios de doctorado, depositan su tesis doctoral una vez iniciado el período de matrícula del siguiente curso académico. Esta cuestión es planteada por un doctorando matriculado en el curso académico 2018/19, que se encuentra cursando el que ha de ser el último año de sus estudios de doctorado por agotarse la duración máxima, incluidas sus prórrogas, que el Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado concede para la realización de este tipo de estudios. Como resultado de ello, el doctorando debe realizar necesariamente la presentación de su tesis doctoral antes del día 9 de

noviembre de 2019. Se da la circunstancia de que, dentro del plazo establecido, el doctorando solicita el depósito de su tesis doctoral el día 14 de octubre de 2019, fecha en la cual, la UPV/EHU inicia la matrícula correspondiente al curso académico 2019/20 y, en consecuencia, renueva también la matrícula a este alumno que en ese momento continúa siendo doctorando.

Este caso particular lleva al Aldezle a reflexionar sobre una situación peculiar en la que, con carácter general, podría encontrarse el alumnado que aun habiendo realizado su solicitud de admisión y matrícula en un programa de doctorado dentro de las fechas de preinscripción establecidas cada curso académico por la Comisión de Posgrado de la UPV/EHU, habiendo cursado sin interrupción sus estudios, y habiendo presentado su tesis doctoral dentro del plazo legal otorgado, se viera obligado a matricular un curso adicional debido a que en la fecha que realiza el depósito ya corresponde a un nuevo curso académico.

En la UPV/EHU, la Normativa de Gestión de las Enseñanzas de Doctorado establece en su artículo 6 que "La duración de los estudios de doctorado será de un máximo de tres años, a tiempo completo, a contar desde la primera matrícula del o la estudiante en el programa de doctorado hasta el depósito de la tesis doctoral". Es de esperar que quienes realicen su matrícula a tiempo completo, y presenten su tesis doctoral dentro del plazo inicialmente concedido, no estén obligados a matricular más de tres cursos académicos en los estudios de doctorado. El mismo razonamiento se aplicaría a quienes la Comisión Académica del programa de doctorado amplía este plazo un año más o, excepcionalmente, otro año adicional. Es decir, para quienes cursan sin interrupción los estudios de doctorado y solicitan el depósito de la tesis dentro del plazo autorizado por la Comisión Académica del programa, debería de coincidir los años de duración de sus estudios con los cursos académicos matriculados en el programa de doctorado, ello, pese a que la fecha límite para presentar la tesis corresponda al período comprensivo del curso siguiente.

Esta Institución estima que en tales casos no debiera exigirse al alumnado el pago de una nueva matricula, sino que toda la tramitación relacionada con la presentación de la tesis podría considerarse como un derecho adquirido con la última matrícula realizada, puesto que dicho acto pone fin, en virtud de la normativa que regula las enseñanzas de doctorado, a los estudios que han sido solicitados en las fechas señaladas por la Comisión de Posgrado de la UPV/EHU, cursados sin solución de continuidad, y finalizados dentro en el período legal establecido a contar desde la primera matrícula en el programa de doctorado.

Cupo de discapacidad en estudios de posgrado

Un estudiante de la UPV/EHU con un cierto grado de discapacidad se dirigió a nuestro servicio para consultar sobre el cupo de reserva de las plazas para personas con discapacidad en el acceso a los estudios de posgrado de la UPV/EHU. Revisada la

normativa universitaria se comprueba que en nuestra universidad no está contemplada esta reserva.

Para garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, señala en varios de sus preceptos que los poderes públicos establecerán medidas contra la discriminación y medidas de acción positiva en beneficio de las personas con discapacidad susceptibles de ser objeto de un mayor grado de discriminación, que podrán consistir, entre otras, en apoyos complementarios y normas, criterios y prácticas más favorables (artículos 64.1, 67.1 y 68.1). Por su parte, la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, prevé en diversos apartados de su Disposición adicional vigésima cuarta, que las universidades deben adoptar medidas de acción positiva que garanticen la igualdad de oportunidades del alumnado y que impidan su discriminación, directa o indirectamente, en el ingreso y en la permanencia en sus centros. Asimismo, el Estatuto del Estudiante Universitario, establece la igualdad de derechos del estudiantado, siendo uno de estos derechos la no discriminación por razón de discapacidad.

Recomendamos, en consecuencia, que la UPV/EHU prevea la reserva de un porcentaje de plazas para estudiantes afectados de discapacidad en los sistemas y procedimientos de admisión de los estudios de Máster y Doctorado, de similares características a lo establecido para el acceso a los estudios de Grado, dando con ello cumplimiento al mandato que el ordenamiento jurídico atribuye a las universidades, de garantizar la igualdad de oportunidades del alumnado afectado de discapacidad y de impedir su discriminación, directa o indirectamente, en el ingreso y en la permanencia en sus centros.

Procedimiento de elección de la carga docente: el criterio de la "antigüedad"

Como en años anteriores, el procedimiento de elección de la carga docente del PDI también ha sido objeto de controversia. En esta ocasión la cuestión debatida ha sido la siguiente: cómo, o a partir de qué fecha ha de aplicarse el criterio de la "antigüedad" entre personal funcionario de carrera.

Las reglas sobre el reparto docente se contienen en el Reglamento de atribución transitoria y asignación de docencia (Resolución de 23 de marzo de 2011, del Vicerrector de profesorado de la UPV/EHU). El criterio general que establece el artículo 18 de la citada norma es que la docencia se asignará, entre el profesorado afectado, mediante acuerdo. Solo en caso de falta de acuerdo (debido a que varias personas optan por la misma asignatura) se deben aplicar los criterios que establecen el orden de prelación en la elección, que se contienen en el párrafo 4 del artículo 18 de la citada norma. Tales criterios, que reproducimos seguidamente, se han de aplicar de forma sucesiva:

"a) Los funcionarios o funcionarias de carrera y las contratadas o contratados permanentes sobre el profesorado con un vínculo interino o temporal.

b) El profesorado de mayor categoría académica, en el orden siguiente:

- Catedrática o Catedrático de Universidad, Profesor o Profesora Plena o Profesora o el Profesor de Investigación.
- Profesora o Profesor Titular de Universidad, Profesora o Profesor Agregado o Personal Investigador Doctor.
- Profesor o Profesora Adjunta.
- Profesor o Profesora Colaboradora, Profesora o Profesor Asociado y Profesora o Profesor Contratado Interino.
- Ayudante.

c) El profesorado doctor, salvo en Diplomaturas, Ingenierías Técnicas y Arquitectura Técnica, a no ser que respecto de estas titulaciones el Reglamento de Departamento disponga lo contrario".

Llegados a este punto, de persistir el empate, en la categoría o en el Cuerpo funcionarial, se aplica el criterio de la antigüedad, que la norma describe de la siguiente forma:

"d) El profesorado con mayor antigüedad en el Cuerpo o categoría contractual. Para la realización del cómputo de antigüedad al que se hace referencia la prestación de servicios en régimen de dedicación a tiempo parcial se ponderará con el coeficiente 0,5."

A los efectos de lo dispuesto en este artículo 18, hay que tener en cuenta para las categorías docentes a extinguir, lo establecido en la Disposición Transitoria del Reglamento de atribución transitoria y asignación de docencia, en virtud de la cual:

"las funcionarias y funcionarios del Cuerpo Docente de Catedráticos de Escuela Universitaria, a extinguir, se equipararán al Cuerpo de Profesoras y Profesores Titulares de Universidad, los funcionarios y funcionarias del Cuerpo de Titulares de Escuela Universitaria a extinguir, al igual que los del Cuerpo de Profesores Numerarios de Escuelas Oficiales de Náutica y el resto de las profesoras y profesores contratados en las categorías docentes, declaradas a extinguir, se equipararán a la categoría de Profesora o el Profesor Colaborador y a la de Profesora o Profesor Asociado."

La controversia surge, en este caso, entre profesorado funcionario de carrera del mismo Cuerpo. Pues bien, entendemos que la interpretación que ha de darse a este precepto debiera ser aquella según la cual la antigüedad en el Cuerpo se debe computar a partir de la fecha de nombramiento como personal funcionario de carrera. Esta interpretación se ve corroborada por la jurisprudencia del TS que entiende que no valorar la antigüedad como personal funcionario interino de aquellas personas que

posteriormente acceden al cuerpo tras el correspondiente proceso selectivo (en aquel caso, a los efectos de un concurso de provisión) no vulnera el principio de mérito y capacidad del artículo 23.2 en relación con el 14 de la Constitución, ya que: "En otro caso se daría la circunstancia de que quienes aprobaran un proceso selectivo, se verían preteridos en un concurso de traslado por otros funcionarios, que habiendo ingresado posteriormente en el cuerpo, sin embargo, tuvieran una antigüedad mayor al acumular la antigüedad como interinos" (STS de 9 de junio de 2014, FJ 2).

En definitiva, recomendamos interpretar la antigüedad en el Cuerpo computándola a partir de la fecha de nombramiento como personal funcionario de carrera, sin computar el tiempo de ejercicio profesional como funcionario interino.

Revisión de calificación de actividades

Una estudiante acudió al Aldezle para poner de manifiesto la problemática derivada de la imposibilidad de revisar la calificación de ciertas actividades valoradas en una asignatura con sistema de evaluación mixta, en la que una parte de la calificación correspondía a dichas actividades y la otra parte al examen final. En caso de suspender la parte referida a la evaluación continua, en el examen final el alumnado tenía posibilidad de ser examinado respecto de dicha parte. El problema se planteó al realizar la reclamación contra esa calificación, ya que se podía acudir a la Comisión de Reclamaciones del Departamento para revisar la calificación del examen final, pero allí se inadmitió la revisión de las pruebas realizadas durante la evaluación continua, dado que esta evaluación ya había sido sustituida por el examen final de recuperación que el alumnado había tenido oportunidad de realizar.

El problema se produce porque no se contempla la posibilidad de revisar la calificación de la evaluación continua a través de actividades. Estimamos que esta práctica no es correcta. El derecho a la revisión no debe limitarse al examen final, sino que debe hacerse extensivo a todas las pruebas o evidencias que tengan incidencia en la calificación. Es más, en nuestra Memoria del pasado curso 2018 recomendábamos que el profesorado se plantee la posibilidad de ofrecer sistemas de recuperación de las actividades de evaluación continua, salvo que ello resulte imposible o desproporcionado debido a las características de la actividad. A tal efecto, proponíamos que se actúe con un criterio restrictivo, inadmitiendo actividades no recuperables salvo que cuenten con una justificación objetiva y razonable.

Con todo, en el asunto analizado, no se garantizó al alumnado suspendido la posibilidad de reclamar las actividades, viéndose forzados a acudir a la prueba de recuperación, que será la única revisable ante la Comisión de Reclamaciones. Insistimos en que el derecho a solicitar la revisión y, en su caso, plantear una reclamación, debe hacerse extensiva a todas las pruebas que integran el proceso de evaluación, se trate del sistema que se trate, de ahí que el Aldezle aconsejara presentar la reclamación ante la Comisión de Reclamaciones correspondiente, poniendo de manifiesto el objeto de la misma, que afectaba a las actividades realizadas durante la

evaluación continua. Al cabo de unos días, la alumna informó que desde la Comisión de Reclamaciones del Centro se admitió su solicitud.

Imposibilidad de matricular el TFG por actuación tardía pero no extemporánea

Una cuestión a la que ya se hizo referencia en la Memoria del año 2018 y que, lamentablemente, se ha reproducido el pasado 2019, es el de las actuaciones tardías de calificación de asignaturas que imposibilitan la matriculación de Trabajos de Fin de Grado. Como se sabe, para poder matricular la asignatura de TFG es requisito tener superadas todas las asignaturas de la titulación. Pues bien, una alumna se puso en contacto con la oficina del Aldezle para comunicarnos que tenía todas las asignaturas aprobadas, pero una de las calificaciones era aún provisional en vísperas del vencimiento del plazo para matricular el TFG.

Los plazos que tiene el profesorado para publicar las calificaciones provisionales, realizar la revisión y publicar las calificaciones definitivas vienen determinados por la normativa, y en aquel caso no se estaban incumpliendo. El problema es que el plazo para pasar a definitivas las calificaciones era superior al día del vencimiento de la matrícula de los Trabajos de Fin de Grado. En consecuencia, la calificación definitiva realizada por el profesor, pese a realizarse dentro del plazo reglamentario, imposibilitó la matriculación del TFG.

Vista la urgencia del caso, contactamos con el Decano del centro para estudiar la viabilidad de alguna posibilidad extraordinaria, que resulto, infructuosa, ya que los plazos de matrícula están establecidos desde el principio del curso, siendo aprobados por la Junta de Centro, sin que quepan excepciones que vulnerarían el principio de igualdad de oportunidades.

Por todo ello, a pesar de tener la prueba de evaluación finalizada y provisionalmente aprobada, la alumna finalmente no pudo realizar la matrícula del TFG porque dicha calificación no constaba en actas y, en consecuencia, no se cumplía el requisito exigido para matricular el TFG.

Consideramos que el cierre de los plazos en los procedimientos de matriculación de los TFG con anterioridad a la calificación definitiva de todas las asignaturas crea, en la práctica, una situación de grave indefensión al alumnado, siendo un efecto que éste no ha provocado pero cuyas consecuencias ha de asumir. Recomendamos al Vicerrectorado de Grado y Postgrado que trate de buscar una vía de solución a esta problemática, y nos ofrecemos para colaborar en la búsqueda de soluciones.

Obligaciones del PDI con dedicación a tiempo parcial

Otra cuestión que hemos tenido ocasión de analizar es la relativa a las obligaciones del PDI permanente con dedicación a tiempo parcial. En concreto, la cuestión que se nos formuló fue si este PDI tiene obligación de participar en la dirección de TFGs, en la formación de los Tribunales de evaluación de dichos trabajos, y

en las Comisiones de Evaluación del PDI de su área de conocimiento. El profesor que planteó la cuestión entendía desproporcionada la realización de ese tipo de actividades en el caso de docentes a tiempo parcial, en la medida que tales actividades se acumulan a las labores docentes produciendo una carga de trabajo excesiva; de acuerdo con su planteamiento, tales actividades corresponderían únicamente al PDI permanente con dedicación a jornada completa.

Atendiendo al Acuerdo de Regulación de Condiciones de Trabajo para el Personal de la UPV/EHU se le informó que la jornada laboral del profesorado a tiempo parcial es la derivada de sus obligaciones lectivas, de tutoría y asistencia al alumnado y, en consecuencia, forma parte de la misma la dirección y evaluación de los TFGs, ya que éstos integran la docencia obligatoria.

Respecto a la obligación de integrar las comisiones de selección de PDI, cuestión que pudiera resultar más dudosa en un principio, se concluyó que siendo este tipo de funciones imprescindibles para el funcionamiento de los departamentos, y debiendo estar formadas por personas pertenecientes a un determinado cuerpo docente o categoría equivalente, recomendábamos interpretar que el PDI permanente con dedicación a tiempo parcial también participe en las comisiones de selección, como forma de garantizar la objetividad y el cumplimiento de los intereses generales, sin que la dedicación del personal sea un elemento que justifique un trato de exención. En todo caso, habrá de garantizarse que las actividades encomendadas al personal con dedicación parcial no superen la jornada laboral de este tipo de profesorado.

Convalidaciones

Este pasado año también hemos recibido alguna queja con relación a los procesos de convalidación, derivada de la falta de reconocimiento de una asignatura cursada en otra titulación o en otro centro. A este respecto hemos de indicar que el Aldezle tiene una capacidad de intervención muy limitada en este ámbito, ya que la resolución de convalidación es producto de la emisión de un dictamen técnico que el Aldezle no puede revisar, más allá de analizar si el procedimiento se ha llevado a efecto de acuerdo con la normativa, incluidos los requisitos formales que ésta impone, y que el órgano que la ha dictado sea el competente. Es en esa medida en la que interviene el Aldezle. En todo caso, no está de más recordar la importancia de realizar correctamente el conjunto de trámites y garantías que deben estar presentes en todo procedimiento, en aplicación del principio de legalidad administrativa, que en su aspecto formal o procedimental hace que toda actuación administrativa deba discurrir conforme a los cauces formales que han sido establecidos con el fin de garantizar, tal y como se explica en la exposición de motivos de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, el adecuado equilibrio entre la eficacia de la actuación administrativa y la imprescindible salvaguarda de los derechos de la ciudadanía.

Con relación a las convalidaciones hemos de destacar que disminuyen las quejas relativas a la demora en este tipo de resoluciones. Ello es motivo de felicitación, que

desde aquí queremos dirigir a todas las instancias implicadas, a las que animamos para que continúen de forma atenta velando por el cumplimiento de los plazos ya que, las demoras pueden afectar a la matricula, así como condicionar la realización del TFG.

Evaluación

Con relación **a los exámenes escritos**, quisiéramos recordar especialmente al PDI la obligación de custodia de los mismos, como mínimo hasta la finalización del curso siguiente, salvo que haya un recurso pendiente, en cuyo caso deberán mantenerse hasta la resolución del mismo, tal y como previene el artículo 16 de la Normativa reguladora de la Evaluación del Alumnado en las titulaciones oficiales de Grado. Se ha de tener presente que la evaluación es un procedimiento administrativo y, como tal, el alumnado tiene derecho a acceder a los documentos contenidos en el mismo, así como a obtener copia de los documentos obrantes, con el fin de ejercer sus derechos de revisión y de reclamación.

Asimismo, se ha de tener en cuenta que los exámenes contienen información sometida a protección de datos, por lo que su conservación y destrucción se debe realizar de forma protocolizada.

Con relación a los **exámenes orales**, la Normativa de evaluación prevé que tales pruebas sean "públicas" (audiencia pública para cualquier miembro de la Universidad) y que "cada estudiante tendrá derecho a exigir la grabación de la prueba de evaluación" (artículo 14). El artículo no exige que el alumnado solicite con antelación la grabación de su examen, aunque esto es una práctica extendida en algunos centros de la UPV/EHU. En varias ocasiones han acudido alumnos y alumnas a nuestras oficinas poniendo de manifiesto su incomodidad ante la necesidad de solicitar con antelación la grabación de su examen, en la medida que tal solicitud puede ser interpretada como una manifestación de desconfianza. El Aldezle entiende que la grabación es un elemento que ha de favorecer tanto al alumnado, en la medida que puede utilizarse como prueba a la hora de plantear una eventual reclamación, como al profesorado, ya que la grabación es el elemento que otorga objetividad a la calificación. Siendo así, recomendamos que el alumnado no se vea en la obligación de solicitar por adelantado la grabación de su examen, y que siempre que se organice un examen oral se dispongan los medios adecuados para proceder a su grabación de exigirlo así el alumnado.

Otra cuestión importante en el caso de los exámenes orales es la relativa a la custodia de los ficheros de audio correspondientes a las pruebas. La Normativa de Evaluación somete a las grabaciones de las pruebas orales que se hubieran realizado al mismo régimen establecido para los exámenes escritos. Así, las grabaciones de pruebas orales deberán conservarse por el departamento como mínimo hasta la finalización del curso siguiente, salvo que haya un recurso pendiente, en cuyo caso deberán mantenerse hasta la resolución del mismo (artículo 16). No sería correcto, por ejemplo, que sea el propio alumnado quien grabe el examen con su teléfono móvil.

Sobre las pruebas orales es importante destacar que su obligatoriedad debe estar contenida en la correspondiente guía docente. En todo caso, también se pueden plantear de forma sobrevenida (caso, por ejemplo, de alumnado transitoriamente impedido para realizar pruebas escritas) o necesaria (alumnado imposibilitado para la escritura).

En otro orden de cosas, el alumnado que ha realizado la prueba oral tiene pleno derecho a la revisión y a la reclamación de la evaluación de su rendimiento académico. En esa línea el profesorado deberá poder explicar al alumnado los aciertos y los errores cometidos en la prueba oral, así como poder justificar y motivar la calificación otorgada. La grabación de la prueba, junto con todas aquellas evidencias recopiladas en el momento de la defensa, anotaciones, esquemas o croquis del alumnado con la estructura de desarrollo de la pregunta... ayudan a garantizar la objetividad y la equidad en la evaluación del rendimiento académico, y limitan eventuales actuaciones injustificadas o arbitrarias. En el acto de la revisión el profesorado debe estar en disposición de mostrar al alumnado la grabación y el resto de las evidencias recopiladas, de la misma forma que se hace en el caso de las pruebas escritas. Asimismo, de ser posible, es recomendable que la prueba oral se realice ante más de un o una docente; en tal caso, todas las personas que participan en la evaluación deberían estar presentes en el acto de la revisión.

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 2019

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
957	PAS	Q	Disconformidad con el procedimiento para solicitar la modalidad de jornada laboral.
958	AL	C	Problemas con Director/a de tesis que dificultan su finalización.
959	AL	C	Posibilidad de programar pruebas de evaluación en sábado.
960	Otros	C	Dudas varias sobre acceso al empleo público.
961	AL	Q	Disconformidad con el Reglamento de Evaluación del Alumnado respecto al plazo para renunciar a un examen.
962	PDI	C	Orden de prelación en la asignación de docencia al profesorado.
963	PDI	C	Criterios para designar la Dirección de Departamento en ausencia de candidaturas.
964	PDI	C	Consulta sobre Tratamiento de Datos Personales.
965	Otros	C	Actuación ante disconformidad con la inadmisión en la OPE de PAS laboral.
966	PDI	Q	Solicitud de eliminar en las convocatorias de Ayudas a Grupos de Investigación de la UPV/EHU el criterio relativo al equilibrio de género en el seno del grupo.
967	PDI	Q	Falta de respuesta a una solicitud de renovación de equipo informático corporativo.
968	PAS	C	Procedimiento para cambio de puesto de trabajo por motivos de salud.

969	PDI	C	Régimen de los órganos colegiados.
970	PAS	Q	Vulneración de la protección de datos personales en la publicación del censo electoral.
971	AL	Q	Error administrativo en la adjudicación de plazas en un programa de movilidad.
972	AL	C	Problemas varios en un órgano colegiado de representación estudiantil.
973	PDI	C	Posible actuación en el trámite de audiencia e información pública del Anteproyecto de Ley de impulso de la mediación.
974	PDI	C	Criterios de prelación en la asignación de docencia.
975	PDI	C	Actuación ante negativa de la Dirección de tesis al cambio de Director/a.
976	PDI	Q	Desacuerdo con Resolución de quinquenios por no respetar las bases de la convocatoria.
977	AL	C	Imposibilidad de solicitar Beca movilidad SICUE tras renunciar a Beca ERASMUS.
978	PDI	Q	Desacuerdo con Resolución de quinquenios por no respetar las bases de la convocatoria.
979	AL	C	Forma de actuación ante la impartición inadecuada de una asignatura por parte de profesor/a.
980	AL	C	Problemas varios con la forma de impartir docencia de profesor/a y de realizar la evaluación de su asignatura.
981	AL	C	Posibilidades de obtener otra plaza de movilidad tras sufrir diversos problemas con el destino inicialmente adjudicado en programa ERASMUS.
982	AL	C	Actuación ante supuesto trato preferencial por parte de profesor/a hacia un/a alumno/a.
983	Otros	M	Supuestas injurias por parte de excompañero/a de trabajo.
984	PDI	C	Obligaciones académicas del PDI con dedicación a tiempo parcial.
985	Otros	Q	Imposibilidad de obtener en un Centro de la UPV/EHU un certificado académico que muestre la nota media de la promoción.

986	AL	Q	Desacuerdo con la actuación de la Universidad ante una denuncia de comportamiento inadecuado efectuada por una compañera de clase.
987	PDI	Q	Mal funcionamiento del aplicativo para solicitar indemnización por razón de servicio.
988	PDI	Q	El Centro no graba correctamente en GAUR los horarios de los distintos grupos de una asignatura.
989	AL	C	Publicación incorrecta del listado provisional de solicitudes concedidas y denegadas en la convocatoria de contratación para la formación de personal investigador en la UPV/EHU.
990	AL	C	Actuación ante posible agravio comparativo en los plazos establecidos para acreditar la obtención del título de Euskera en la Convocatoria de ayudas predoctorales de la UPV/EHU.
991	PDI	C	Cómo reclamar la calificación de un tribunal de TFG que suspende el trabajo que ha dirigido por considerar que incurre en plagio.
992	AL	C	Actuación en la tramitación de la Convocatoria de contratación para la formación de personal investigador.
993	AL	Q	Disconformidad con la calificación por no tener en cuenta los problemas técnicos sufridos en el ordenador asignado el día del examen.
994	PDI	Q	Desacuerdo con sustitución concedida para exención de obligaciones docentes por cargo académico.
995	AL	C	Procedimiento para interponer queja sobre el comportamiento de un/a profesor/a.
996	PDI	Q	Mal funcionamiento de la aplicación para actualización de méritos en bolsas de PDI.
997	Otros	C	Actuación ante concesión de dos ayudas con la misma finalidad, la de realizar estudios de posgrado.
998	PDI	Q	Falta de respeto por parte de compañero/a de trabajo en sesión de órgano colegiado.
999	PDI	C	Actuación ante acusación de plagio por parte de un/a compañero/a de trabajo.
1000	PDI	C	Procedimiento a seguir por el Departamento para modificar la RPT de un puesto de trabajo del PDI.

1001	PAS	C	Cumplimiento de la normativa de la UPV/EHU relativa a compulsas de certificados y títulos.
1002	PAS	C	Consultas relativas a la cobertura de plazas en comisión de servicios.
1003	Otros	C	Tratamiento fiscal de los incentivos a la jubilación anticipada.
1004	AL	C	Actuación ante disconformidad con la resolución de la convocatoria de ayudas para la contratación predoctoral.
1005	PAS	Q	Incumplimiento de la normativa relativa a difusión de las convocatorias internas del PAS.
1006	PDI	C	Actuación ante conflicto con compañeros/as de Departamento.
1007	PDI	C	Actuación ante la inminente fusión de Departamentos.
1008	PDI	C	Prioridad en el procedimiento de asignación de docencia.
1009	AL	C	Actuación ante falta de respuesta a reclamación de calificaciones contra la Comisión del Centro.
1010	PDI	C	Modificación indebida del acuerdo sobre concreción de plazas de PDI en convocatoria de OPE.
1011	PDI	C	Conflicto con Director/a de Tesis Doctoral.
1012	PDI	C	Cuestiones varias referentes al acondicionamiento de espacios públicos.
1013	PDI	C	Naturaleza jurídica del Protocolo de ética académica.
1014	AL	C	Protocolo para formular queja contra la actuación de un profesor de Posgrado.
1015	PDI	C	Actuación ante supuesto mal funcionamiento de la aplicación para actualización de méritos en bolsas PDI.
1016	AL	C	Dudas varias sobre posibilidades de reincorporación a un programa de doctorado.
1017	AL	C	Actuación ante información inadecuada facilitada por profesorado sobre la evaluación de una asignatura a estudiante que reside en el extranjero.
1018	PDI	C	Rectificación de oficio de las calificaciones publicadas, a causa de error material.

1019	AL	Q	Desacuerdo con resolución de la Comisión de Reclamaciones del Departamento.
1020	AL	Q	Actuación de la Universidad ante denuncia de comportamiento inadecuado por parte de alumno/a.
1021	AL	C	Desacuerdo con el sistema de evaluación de una asignatura, por ser distinto en la convocatoria ordinaria y en la extraordinaria.
1022	AL	C	Derecho a solicitar copia del examen.
1023	AL	C	Actuación ante problemas de alumno/a con compañeros/as de clase.
1024	PDI	C	Derecho de preferencia a elegir docencia y a disfrutar en período lectivo de las vacaciones pendientes.
1025	AL	C	Desacuerdo con Resolución de la Comisión de reclamaciones del Departamento.
1026	PAS	C	Actuación ante desacuerdo con instrucciones recibidas de órgano superior jerárquico.
1027	AL	Q	Incumplimiento de las obligaciones docentes del PDI en la evaluación de una asignatura de grado.
1028	AL	C	Imposibilidad de matricular el TFG por no constar en actas la calificación de una asignatura aprobada.
1029	AL	C	Difusión de información personal y académica faltando a la confidencialidad debida y al deber de secreto.
1030	Otros	C	Obtención de títulos y certificaciones.
1031	PDI	C	Reserva de plazas para personas con discapacidad en el acceso a estudios de posgrado en la UPV/EHU.
1032	AL	C	Incongruencia en la publicación de una convocatoria de ayudas a la contratación de personal investigador en formación.
1033	AL	C	Reclamación ante el Centro de la calificación obtenida en un examen oral.
1034	PDI	C	Compatibilidad de su contrato con otras actividades remuneradas.

1035	AL	C	Dudas varias sobre reconocimiento de créditos y sobre reclamación de calificaciones.
1036	AL	C	Procedimiento para formular queja contra el sistema de evaluación en una asignatura de grado.
1037	Otros	Q	Información insuficiente por parte de la Universidad sobre el acceso a una titulación, con el resultado de quedar por debajo de la nota de admisión.
1038	PDI	C	Actuación ante exclusión de la lista definitiva de admitidos/as a una plaza, habiendo sido admitido/a en la lista provisional.
1039	AL	C	Solicitud de matricular mayor número de créditos de los permitidos en un curso académico.
1040	AL	C	Problemas para pasar a actas la calificación de un TFG.
1041	AL	C	Posibilidad de matricular asignaturas en el séptimo año del Grado.
1042	Otros	C	Información inadecuada en un Centro sobre nueva normativa de acceso mediante traslado de expediente.
1043	PDI	C	Descontento con la asignación del espacio asignado para el desempeño de su puesto de trabajo.
1044	AL	Q	La información ambigua y poco clara recibida le sitúa ante la imposibilidad de continuar estudios de Gado por aplicación de Normativa de Permanencia.
1045	AL	C	Actuación ante suspenso de TFG por error de planteamiento y de ejecución habiendo sido obtenido el visto bueno de Director/a.
1046	PAS	Q	Subsanación de la batería de preguntas en la OPE de PAS laboral.
1047	PDI	C	Oferta Pública de Plazas PDI reservada a personas con discapacidad.
1048	PAS	Q	Desestimación de la solicitud de abono de indemnización por extinción del contrato de trabajo.
1049	PDI	C	Posibilidad de recibir llamamiento de bolsas de sustitución para cobertura de necesidades tanto a tiempo completo como a tiempo parcial.

1050	PAS	C	Actuación ante desacuerdo con la cobertura de una necesidad de sustitución en comisión de servicios.
1051	PAS	C	Imposibilidad de continuar con la realización de la prueba práctica en un proceso de selección para integrar las bolsas de sustitución por no cumplir con las normas relativas a la documentación de consulta.
1052	AL	C	Problemas ocasionados por la actuación de profesor/a miembro del Tribunal de TFM.
1053	AL	C	Aumento de las tasas/precios públicos por matricula de créditos en los estudios de Grado.
1054	PDI	Q	Comportamiento improcedente ante Tribunal de TFG por parte del director/a del trabajo evaluado.
1055	PDI	C	Actuaciones ante supuesto mal comportamiento de alumno/a ante profesor/a.
1056	PDI	C	Actuación ante publicación de libro sin conocimiento de uno de los autores.
1057	PAS	C	Actuación ante desacuerdo con la cobertura de una sustitución de comisión de servicios.
1058	PAS	C	Posibilidad de enviar por Registro General ciertas solicitudes dirigidas a un servicio de la UPV/EHU.
1059	AL	C	Posibilidad de no asistir a las clases obligatorias de una asignatura por coincidir con las prácticas de otra.
1060	PDI	C	Problemas con comportamiento de Alumnado en clase.
1061	PDI	C	Posibilidad de aparecer como investigador/a en un proyecto de investigación.
1062	AL	C	Información incompleta por parte de la Secretaria del Centro en relación a la amortización de créditos de libre elección.
1063	AL	Q	Disconformidad con normativa de tasas académicas de Doctorado.
1064	Otros	C	Consulta sobre derecho a asistir a clase como oyente.
1065	PDI	C	Forma de actuación ante desavenencias con director/a de tesis doctoral.
1066	AL	C	Disconformidad con la no convalidación de asignaturas.

1067	AL	C	Desacuerdo con imposibilidad de anular la matrícula correspondiente al segundo cuatrimestre.
1068	AL	C	Problemas con comportamiento de profesor/a en el aula.
1069	AL	C	La dirección del Máster no le proporciona un centro de destino para realizar las prácticas obligatorias.
1070	Otros	C	Procedimiento para investigar conductas abusivas por parte de director/a de tesis.
1071	Otros	Q	Posibilidad de realizar en los tres campus las pruebas de procesos selectivos de PAS.
1072	AL	C	Falta de información sobre requisitos de euskera para acceder al Prácticum.
1073	PDI	C	Cambio horario de la docencia asignada por conciliación familiar.
1074	AL	C	Posibilidad de continuar los estudios en otra Universidad tras agotar normativa de permanencia.
1075	AL	C	Desacuerdo con resolución obtenida en reclamación de calificación de Prácticum.
1076	PDI	C	Actuación ante reiteradas quejas de Alumnado contra la docencia de una asignatura.
1077	PAS	Q	Actuación inadecuada de superior jerárquico en cambio de ubicación del puesto de trabajo.
1078	PAS	C	Posibilidad de cambio perfil y de requisitos de titulación en plaza de RPT.
1079	PDI	C	Problemas de acceso a la aplicación de gestión de indemnizaciones por razón de servicio.
1080	AL	C	Posibilidad de anular matricula de asignaturas optativas tras obtener reconocimiento de créditos.
1081	Otros	C	Problemas para el cobro de indemnización por razón de servicio correspondiente a la asistencia a tribunal de selección de PDI.
1082	PAS	Q	Problemas con superior/a jerárquico/a.
1083	AL	Q	Cupo de alumnado con acceso a Erasmus en un Grado.

1084	AL	C	Como actuar en caso de coincidencia de dos exámenes de asignaturas obligatorias.
1085	PDI	C	Repercusión de la ampliación del permiso por paternidad en la contratación temporal de Personal Investigador con financiación externa.
1086	AL	Q	Denegación de beca para Residencia por imposibilidad de matricular en Máster los créditos del TFM.
1087	PAS	C	Consulta referente a bases específicas de la OPE de PAS.
1088	PDI	C	Divulgación de datos personales sin autorización.
1089	AL	C	Desacuerdo con calificación de una asignatura de Grado.
1090	PAS	C	Dudas varias sobre complementos retributivos y cotización a la Seguridad Social.
1091	AL	C	Disconformidad con la obligación de matricular el sexto año en estudios de Doctorado.
1092	AL	C	Resolución a Recurso de Alzada incongruente con la resolución recurrida.
1093	AL	C	Imposibilidad de anular la matrícula y de obtener devolución de tasas del Prácticum por razones justificadas.
1094	PDI	C	Mal funcionamiento del aplicativo para solicitar indemnizaciones por razón de servicio.