

# Memoria 2023-2024

---

## Aldezlea

Joxin Etxezarreta Odriozola

## Marco Normativo

En cumplimiento del *Reglamento de organización y funcionamiento del Aldezle-Defensoría Universitaria de la Universidad de Deusto*<sup>1</sup>, que, a su vez, sigue los principios básicos establecidos en la disposición decimocuarta de la legislación vigente (LOU 6/2001), se presenta la Memoria Anual de la gestión realizada por el Aldezle durante el período comprendido entre el 1 de septiembre de 2023 y el 31 de agosto de 2024, fecha en la que se realizó el cierre del cómputo, siguiendo las directrices marcadas en su artículo 15: “Aldezle-Defensoría Universitaria elaborará una Memoria anual en la que se detallen las actividades desarrolladas durante el curso académico anterior. La Memoria incluirá información sobre el número y tipo de reclamaciones presentadas, sobre las que no fueron admitidas a trámite y sus causas, así como sobre las que fueron objeto de tramitación y su resultado. En la Memoria no constará ningún tipo de dato confidencial o personal que permita la identificación de los interesados”.

La difusión de la presente Memoria a la comunidad de la Universidad de Deusto se realiza por el cauce habitual, siguiendo los canales internos y la Extranet y redes sociales. Su presentación pública se hace con la colocación del documento en el sitio web destinado al Aldezle-Defensoría Universitaria<sup>2</sup>, donde puede consultarse junto con las de los años anteriores. Este año, en la sesión del Consejo Académico del 21 de noviembre de 2024, se ha presentado un resumen de esta memoria y una reflexión sobre su actuación, terminando con unas palabras de agradecimiento a toda la comunidad universitaria, ya que el curso 2024-2025 culmina el período para el que fue nombrado.

En la redacción de la Memoria, se ha procurado armonizar el respeto a los derechos y libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria, guardando la confidencialidad debida en el tratamiento de las personas y de los casos expuestos, con la máxima transparencia en la información de las actuaciones llevadas a cabo a lo largo del año.

---

<sup>1</sup> Aprobado por el Consejo Académico en su sesión del 14 de marzo de 2013, publicado en el *BOUD* n.º 45, y modificado por el Consejo de Dirección del 20 de octubre del 2020, publicado en el *BOUD* n.º 77, el 30 de octubre de 2020.

<sup>2</sup> <http://www.deusto.es/cs/Satellite/deusto/es/universidad-deusto/aldezle-defensora-universitaria>

## CONTENIDOS

### Presentación (4)

1. Consideraciones previas y naturaleza de las consultas (4)
2. Datos, análisis y descripción de las actuaciones (5)
  - a. Asuntos tratados (6)
    - i. Evolución de las actuaciones (6)
    - ii. Actuaciones por tipología (7)
    - iii. Distribución por campus (7)
    - iv. Distribución por idioma utilizado (8)
    - v. Distribución por sectores (8)
    - vi. Distribución por centros y servicios (9)
    - vii. Distribución por colectivo y sexo (10)
    - viii. Distribución por nivel de estudios (10)
    - ix. Resoluciones (11)
    - x. Actuaciones por causa de solicitud y colectivo (11)
  - b. Reflexiones y valoración de los datos (12)
3. Actuaciones institucionales (14)
  - i. Actividades externas (14)
  - ii. Estudiantes (14)
4. Consideraciones finales (15)

## Presentación

La memoria seguirá más o menos el esquema de las memorias de otros cursos, para facilitar la comparación de los datos con los de años anteriores.

Siguiendo con su trayectoria habitual, durante este curso el Aldezle ha tratado de atender a todas las personas que se han acercado al servicio solicitando su ayuda y actuación. Siempre se ha intentado resolver los problemas mediante el diálogo, procurando el consenso.

Expresamos nuestro agradecimiento a los órganos universitarios y a las personas que han cooperado con su información y ayuda para la resolución de los problemas, así como a todas las personas que han acudido al Aldezle a exponer una queja, presentar una reclamación, hacer una consulta, o manifestar un problema y, en general, a solicitar su intervención, por la confianza mostrada en el servicio de la Defensoría. Del mismo modo, presentamos nuestras disculpas a las personas que no se hayan sentido defendidas adecuadamente por las actuaciones del Aldezle o que pudieran considerar que no han llegado a ser reconocidos sus derechos.

### 1. Consideraciones previas y naturaleza de las consultas

Las actuaciones realizadas durante el presente año han sido de la siguiente naturaleza:

- **Quejas.** Son aquellos casos en los que la persona interesada considera que un hecho o una decisión adoptada por un órgano o una persona de la universidad lesiona sus derechos. Este tipo de reclamaciones debe llegar al Aldezle una vez agotadas todas las vías previamente disponibles para la solución de su problema. No obstante, suele ser frecuente que las personas interesadas acudan a la defensoría, aun a sabiendas de que ésta actúa sólo en última instancia, solicitando orientación, ayuda o consejo para solucionar el problema que puedan tener. A veces, por razones varias, puede no proceder ese recurso a la defensoría, en cuyo caso la solicitud de actuación no se admite a trámite.
- **Consultas.** Son los casos en que se requiere orientación, información o ayuda sobre aspectos diversos: normativos, administrativos, de funcionamiento, relacionados con la convivencia o el trabajo. Las gestiones comúnmente se hacen ante los responsables de los órganos de gestión universitarios, que, en general, facilitan una solución rápida del problema. En ocasiones, la mera información suele resultar suficiente.

- Entre las intervenciones del Aldezle se encuentra también la **mediación**, un modo de actuación cada vez más recomendado para resolver los conflictos producidos en la vida universitaria, a petición expresa de un miembro o de un colectivo de la comunidad. Durante este año no se ha producido ninguna mediación.
- Y, finalmente, las **actuaciones de oficio**. Son llevadas a cabo por el Aldezle cuando detecta la existencia de actos o resoluciones de la Universidad o la actuación de uno o varios miembros de la comunidad universitaria que evidencian menoscabo de los derechos de sus miembros. Durante el curso 2023-2024 no ha habido ninguna actuación de oficio.

Según la naturaleza de los casos, el Aldezle, que no tiene facultad resolutoria, puede emitir recomendaciones o sugerencias o elaborar informes como resultado de las quejas presentadas. Compete a las autoridades académicas o de dirección proceder según corresponda al caso de que se trate.

La **admisión a trámite** supone el inicio de las actuaciones derivadas de la solicitud de la persona interesada. La **no admisión a trámite** se produce en los casos en que no se cumplen los requisitos establecidos en el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Aldezle-Defensoría Universitaria (art. 9). Han sido tramitadas todas las quejas recibidas vía formulario de la web. Si bien en alguna actuación, al haberse tramitado las quejas en distintas instancias de la universidad, el Aldezle ha tenido que esperar a que dieran sus repuestas esas instancias.

Finalmente, y fuera de las actuaciones reglamentadas, como ya se ha comentado, también durante este curso académico han acudido personas en busca de atención y escucha. En todos los casos se les ha atendido, acompañado y, según las situaciones, aconsejado.

## 2. Datos, análisis y descripción de las actuaciones

En este apartado, se presentan los datos estadísticos relativos a los asuntos tratados, acompañados de un resumen de las actuaciones realizadas durante el curso 2023-2024.

Tanto las quejas como las consultas se han resuelto mediante las habituales gestiones personales del Aldezle: análisis de la situación y causas, entrevistas con la autoridad, órgano o servicio objeto del caso, solicitud de información o de informes. Según la naturaleza del caso, el canal de comunicación habitual utilizado con las personas y órganos origen del asunto ha sido, además de la visita directa al Aldezle, el teléfono y, no pocas veces, el correo electrónico. La

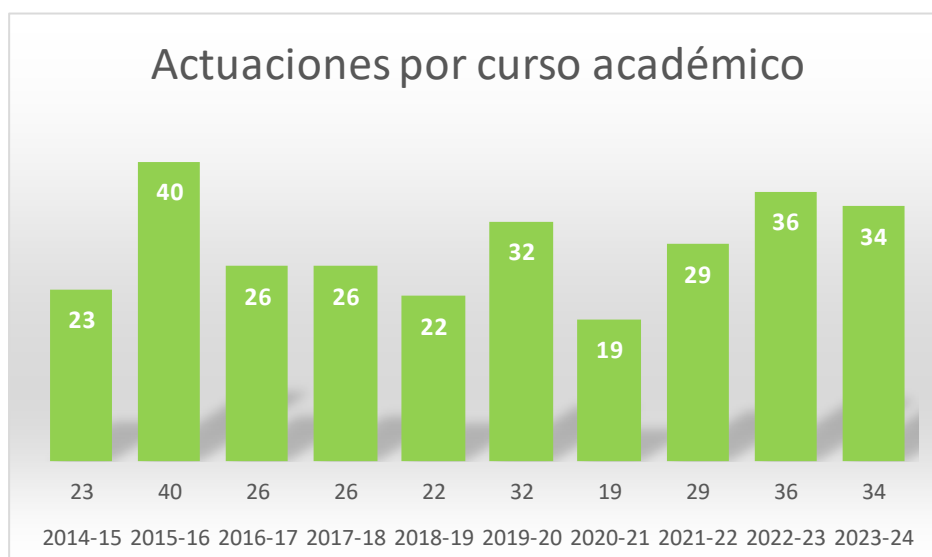
videoconferencia ha sido también una vía de atención y resolución de los problemas. Dependiendo de la naturaleza de los casos, se han emitido informes o recomendaciones a las personas, servicios u órganos afectados, a fin de reparar el posible perjuicio producido o de mejorar el servicio correspondiente.

#### a. Asuntos tratados

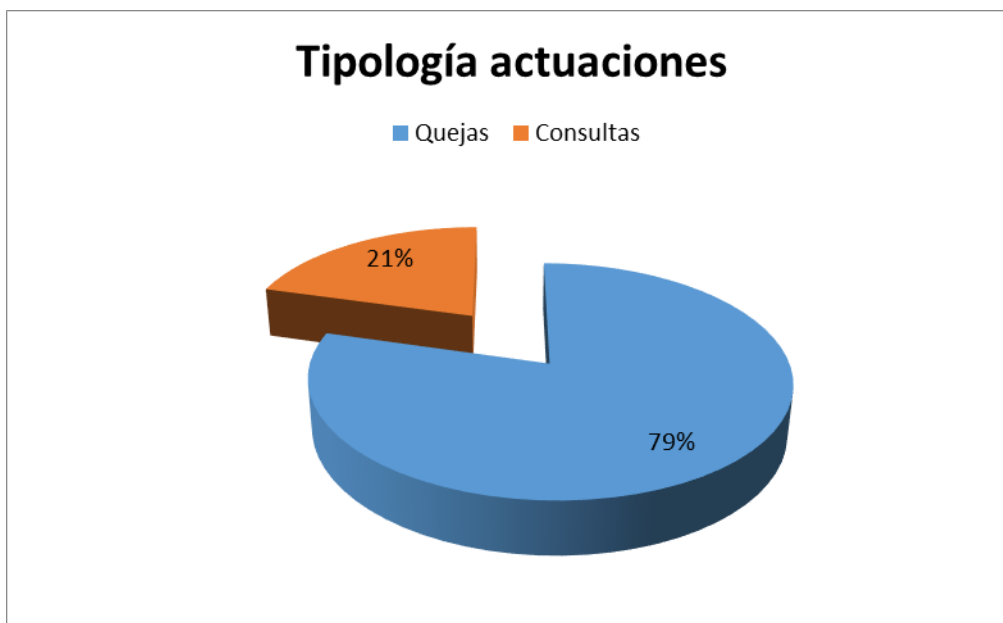
Siguen a continuación los gráficos correspondientes a los siguientes datos: evolución de las actuaciones, tipología, distribución por campus, distribución por idioma utilizado, distribución por sectores, distribución por centros y servicios, distribución por colectivo y sexo, distribución por nivel de estudios, situación y resultado de las resoluciones y, para finalizar, se presentan en una tabla las actuaciones con una descripción de la causa de la solicitud y su distribución por colectivos.

#### i. Evolución de las actuaciones

En el curso 2023-2024, acudieron al Aldezle 34 personas, 2 menos que el curso anterior. Respecto a las personas que se han acercado, hay que destacar que tres de ellas representaban a un colectivo. Una recurrió al aldezle en representación de un grupo de estudiantes de doctorado, otra como representante de un grupo de alumnos y, por último, una madre interpuso una queja respecto del profesorado en nombre de más padres y madres. Por primera vez, hemos atendido a una persona de la sede de Vitoria-Gasteiz.



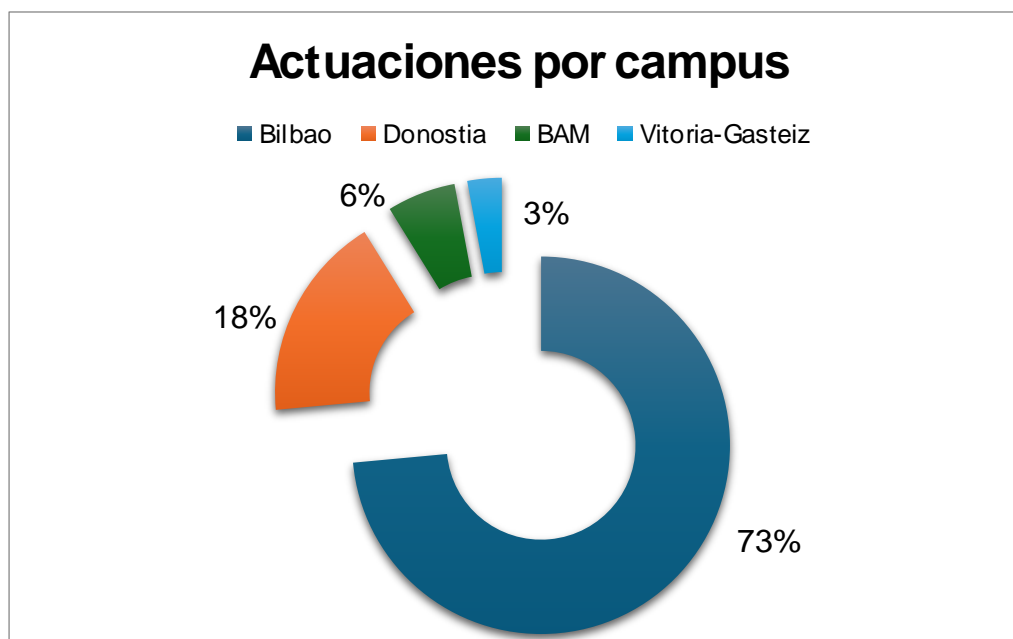
## ii. Actuaciones por tipología



En cuanto a la tipología de las solicitudes, casi una de cada cuatro actuaciones responde a consultas, siendo prácticamente la misma proporción que la del curso anterior.

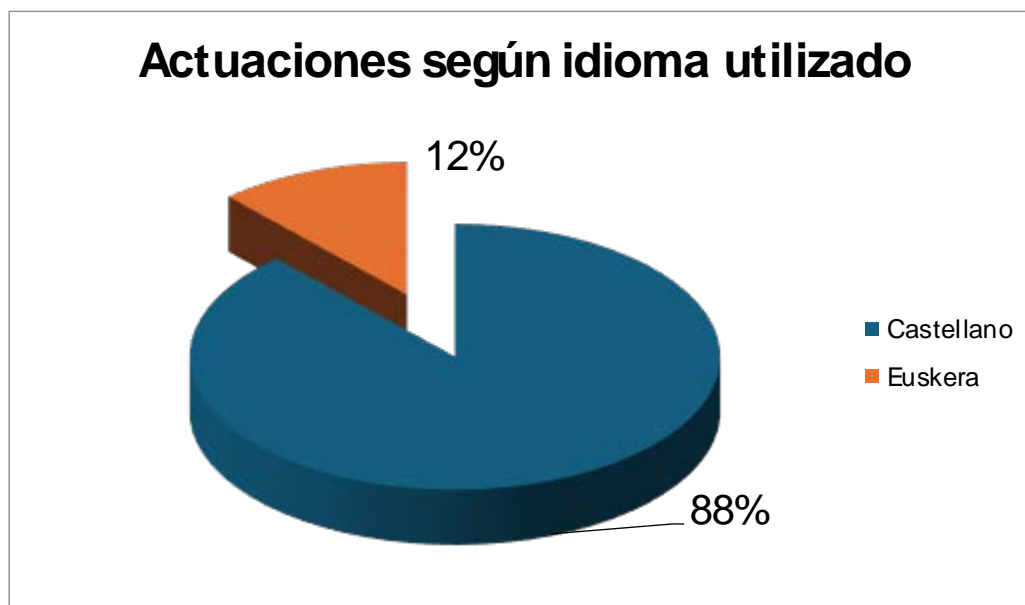
El canal de tramitación inicial ha sido principalmente el formulario de la página web del Aldezele. También ha habido entrevistas personales y telefónicas.

## iii. Distribución por campus



El campus de Bilbao, con el 73%, sigue siendo el que mayor número de intervenciones present, y se mantiene el número de actuaciones en el campus de Donostia respecto al curso anterior. De la Escuela Universitaria de Magisterio Begoñako Andra Mari (BAM), centro adscrito a la Universidad de Deusto, se han acercado dos personas. Y una persona de la sede de Vitoria-Gasteiz.

#### iv. Actuaciones según idioma utilizado



A la hora de formular la solicitud, el castellano continúa siendo el idioma más utilizado.

#### v. Distribución por sectores

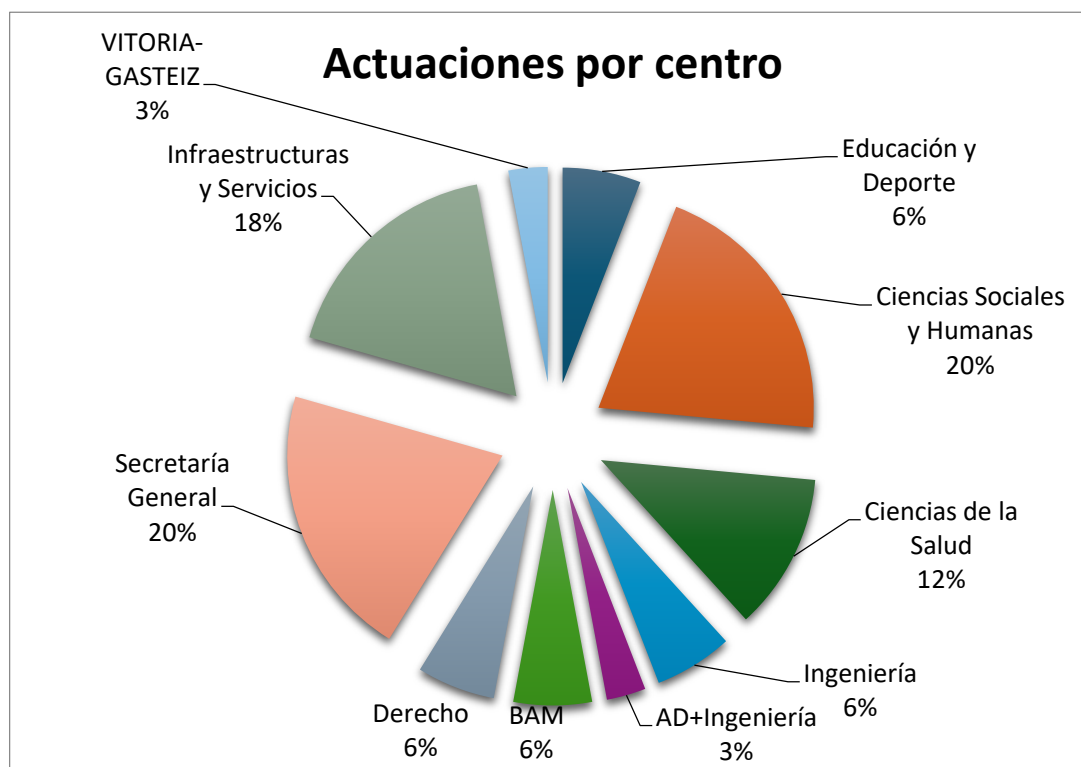


## Actuaciones por estamento



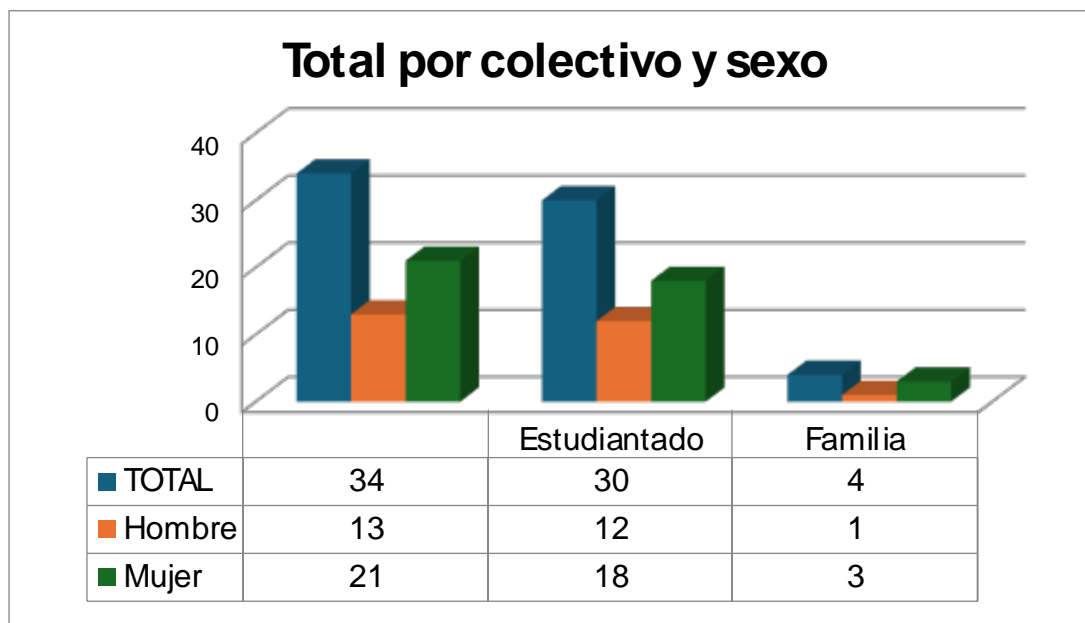
El estudiantado, un año más, es el estamento que más demanda el servicio de la Defensoría. En cuatro ocasiones ha sido la familia la que se ha acercado en primera instancia, no el propio alumno. En este curso, no ha recurrido a la Defensoría ninguna persona del personal técnico, gestión, administración y servicios (PTGAS), ni del PDI.

### vi. Distribución por centros y servicios



En el curso 2023-24 han aumentado significativamente las actuaciones en Secretaría General, con 7 asuntos en total. Los mismos que en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas.

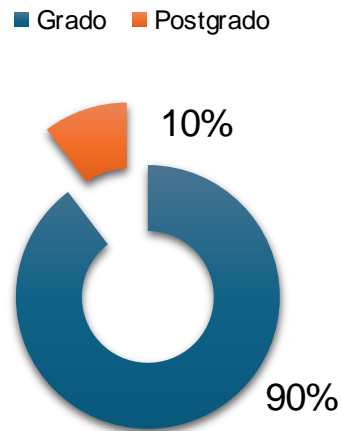
#### vii. Distribución por colectivo y sexo



Hay una diferencia de 8 puntos porcentuales a favor de las mujeres en cuanto al sexo de las personas que se acercan a la Defensoría. Es difícil extraer conclusiones, pero ha aumentado la diferencia respecto del curso anterior.

#### viii. Distribución por nivel de estudios

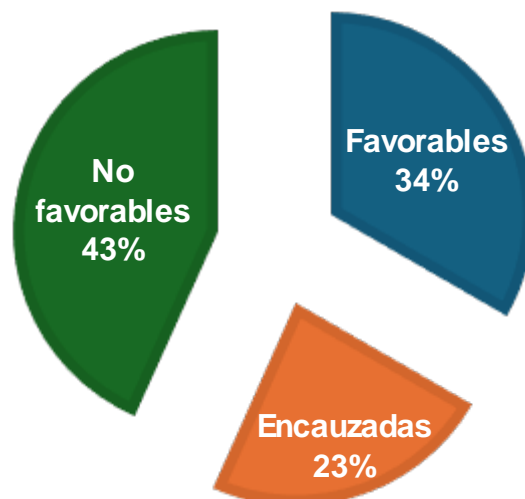
## Actuaciones estudiantes según nivel estudios



Respecto al nivel de estudios, como en ocasiones anteriores, los estudiantes de grado, con 26 actuaciones, son, con diferencia, los que más se han dirigido al Aldezele, mientras que los estudiantes de posgrado han sido 3.

### ix. Resoluciones

#### RESULTADO DE LAS RESOLUCIONES



En comparación al curso anterior, ha subido el porcentaje de las resoluciones favorables a quienes han interpuesto la reclamación. Las no favorables, 4 de

cada 10, en general son reclamaciones difíciles de admitir, porque contravienen normas claras, como la de progreso y permanencia. También es verdad que a veces no es fácil valorar exactamente el resultado de la intervención, ya que no siempre es todo o nada. Otras veces, la resolución no responde exactamente a lo solicitado, pero se encauza de tal manera que satisface, más o menos, a la persona que presentado la queja o reclamación.

#### i. Actuaciones por causa de solicitud

Causas de solicitud de actuación	Estudiantes	Familia
Dificultades para solicitudes varias, becas...	4	
Quejas sobre infraestructuras, instalaciones, sala de trabajo en grupo en CRAI...	3	
Quejas por no devolución de tasas	3	
Utilización de lenguaje no inclusivo en documentos de Secretaría General	1	
Utilización de lenguaje antisemita en clase	1	
Disconformidad con el sistema de evaluación, resultados de evaluación	1	2
Problemas derivados de la normativa de progreso y convocatorias	4	1
Mala atención recibida por parte del tutor del TFG	3	
Trato inapropiado hacia el estudiantado, calidad de la docencia	5	1
Práctica docente inadecuada en máster	1	
Corrección tardía de pruebas de evaluación	1	
Discriminación por no atención en euskera	1	
Consultas sobre prácticas	2	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>4</b>

## **b. Reflexiones y valoración de los datos**

Durante el curso 2023-2024, acudieron a la Defensoría 34 personas, 2 menos que el curso anterior. De ellas, 7 realizaron consultas y 27 presentaron quejas y reclamaciones. Este año, respecto a las personas que se han acercado hay que destacar, por una parte, que ha habido tres personas que representaban a un colectivo. Una de ellas recurrió al aldezle en representación de un grupo de estudiantes de doctorado, solicitando el uso de lenguaje inclusivo en el documento de renovación de matrícula; otra persona presentó una queja en nombre de un grupo de estudiantes sobre una praxis inadecuada de un docente y, por último, una madre interpuso una queja respecto del profesorado en nombre de más padres y madres. Cada vez son más los que contactan primeramente vía correo electrónico o teléfono. Todas las personas han sido del colectivo de estudiantes o familiares de estos. A diferencia del curso anterior, no se ha acercado ninguna persona de los colectivos del personal técnico, de gestión, administración y servicios (PTGAS) ni del personal docente e investigador (PDI). Y, por primera vez, ha habido una consulta desde la sede de Vitoria-Gasteiz.

Si analizamos las intervenciones por tipología, en el curso 2023-2024, se pueden agrupar en tres grandes bloques: calidad de los servicios generales, estudiantado con dificultades de progreso y procesos de enseñanza-aprendizaje, y calidad de la docencia.

En el primer bloque, la casuística es amplia: desde quejas sobre falta de aparcamiento en el campus de Donostia, pasando por temperaturas bajas en las aulas, uso de los espacios para trabajo en grupo de la biblioteca, hasta atención al estudiantado por parte de distintos servicios. En este curso, han aumentado significativamente las quejas sobre Secretaría General, dado que existen momentos, como entre finales de julio y principios de agosto, o en septiembre, en los que la atención solicitada por el estudiantado no se presta

con la inmediatez deseada o requerida para algunos temas. Esto atañe muy directamente a personas que ya no residen en Bilbao o en las cercanías, quienes se quejan de la imposibilidad de comunicarse por teléfono o correo, ya que no se les responde. Cabría pensar en refuerzos para dar un mejor servicio. Por último, en este bloque, es la primera vez que se recibe una queja formal por lo que el estudiante entendía como una vulneración de su derecho lingüístico a recibir los servicios por parte de algunas unidades que atienden al estudiantado, léase Secretaría General, Relaciones Internacionales o Decanato, en este caso de Derecho, en cualquiera de los dos idiomas oficiales de Comunidad Autónoma Vasca, en concreto, en euskara. En este sentido, esperamos la pronta aprobación del III. Plan Director de Política Lingüística, para tener presentes los compromisos de la universidad al respecto y mejorar los servicios.

En el segundo bloque, al igual que en cursos anteriores, se han registrado sobre todo quejas relacionadas con problemas de progreso y permanencia en los estudios. Aunque la casuística es amplia, el tema de fondo es el mismo, las dificultades para seguir estudiando en nuestra universidad. Quienes se encuentran en una situación académica en la que les resulta muy difícil progresar en sus estudios de acuerdo con la normativa, alegan la necesidad de profundizar y analizar las circunstancias. Se quejan de que hay profesores y tutores que no informan de modo adecuado sobre las normas, sobre las peculiaridades de determinadas situaciones o las convocatorias adicionales. Las peculiaridades de los planes de estudio, la complejidad de los programas combinados o la participación de varias facultades, dificultan la labor de acompañamiento y tutoría. Creo que tenemos que seguir mejorando en este aspecto, por ejemplo, preparando guías. He aquí un párrafo ilustrativo de una queja: “Reconozco que mi hijo ha cometido errores a la hora de planificar sus estudios y que no ha elegido una estrategia adecuada en la elección de las asignaturas a la hora de realizar la matrícula del curso 2023-2024, por desconocimiento de la norma. Pero considero que es mayor el error de profesores que desconocen la normativa de aquella universidad en la que trabajan. De nada vale, más bien al contrario, las disculpas del tutor”. Los casos que nos llegan son concretos y aislados, y la mayoría de las veces se nos plantean como último recurso, pero nuestra visión de los problemas se limita a eso que nos llega. De ahí, la recomendación de crear una especie de guía para los profesores y tutores, sobre progreso y permanencia, convocatorias, etc. Por último, en este bloque, cómo todos los cursos, sigue habiendo consultas sobre qué hacer cuando se está disconforme con la evaluación recibida.

El tercer y último bloque hace referencia a las quejas sobre la calidad docente. Nos ha llamado la atención que en el curso 23-24 hemos recibido bastantes más que en cursos anteriores. Han sido de diferentes tipos, desde alumnos de primero de grado que se sorprenden con el trato, modo de expresarse o variación de criterios de evaluación del docente, hasta el alumno de máster que solicita incluso una compensación económica por el mal servicio recibido, no asistencia del docente, cambio a última hora de proyectos... Tampoco es la primera vez que un estudiante plantea el mal acompañamiento por parte del tutor del Trabajo Fin de Grado: el estudiante considera que no ha sido bien tutorizado y asesorado, ha recibido un verdadero varapalo en la defensa, y,

viendo el poco tiempo para rehacer el trabajo con el mismo tutor, decide no presentarse a la convocatoria extraordinaria y solicita cambio de tutor para el curso siguiente. También se ha presentado una queja sobre un docente que no ha dado las calificaciones en el plazo establecido para la convocatoria ordinaria con sus consecuencias, entre ellas, escaso tiempo para preparar la convocatoria extraordinaria. Para terminar, cabe hacer una reflexión sobre los y las docentes que reciben por vías diferentes quejas de mala praxis en su desempeño. Hay una evaluación del profesorado y, desde la perspectiva que nos dan los casos concretos, vemos que a lo largo de estos años algunas quejas referidas al profesorado se repiten. Es de esperar que los responsables actúen y acompañen al profesorado para que mejore este tipo de carencias, dificultades, modos de tratar al estudiantado, de tutorizar, de impartir docencia, de evaluar... Siendo consciente de las dificultades, animamos a los responsables a quienes corresponda a afrontar con determinación estas situaciones, evitando la tentación de mirar para otro lado.

Por último, sobre el proceso de interponer las quejas y reclamaciones, cada vez más el estudiantado o su familia se acerca a la Defensoría sin haber cerrado la vía ordinaria, o estando a la espera de respuesta de alguna instancia. Cabe señalar que la tramitación de las quejas y reclamaciones muchas veces es el comienzo de una mejora en algunos procesos, es decir, redundan en la calidad del servicio a prestar. Es bueno para una institución tan compleja y grande como la nuestra afrontar sin miedo las demandas, quejas, sugerencias, etc. ya que nos hace ver situaciones y realidades a mejorar y cambiar.

### 3. Actuaciones institucionales

#### i. Actividades externas

Asistimos al encuentro anual de CEDU (Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias) en octubre de 2023, en Las Palmas de Gran Canaria. Tratamos temas como Inteligencia Artificial y defensorías, o la LOSU y defensa de los derechos de la comunidad universitaria. Celebramos el 25º aniversario de los Encuentros Estatales de las Defensorías Universitarias y suscribimos una declaración de la que quiero compartir cuatro párrafos:

*Con motivo del XXV Encuentro expresamos nuestro reconocimiento al trabajo desarrollado por los compañeros y compañeras que pasaron por las Defensorías Universitarias durante estos 25 años. En nuestro caso, un agradecimiento expreso a Rosa Miren Pagola, quien puso en marcha la Defensoría en mayo de 2013.*

*Insistimos en su función de garantía de los derechos y libertades de toda la comunidad universitaria ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios. Siempre, con el objetivo de fomentar las buenas prácticas y la mejora de la calidad universitaria, y guiados por los principios de independencia, imparcialidad, autonomía y confidencialidad.*

*El camino recorrido ha sido significativo, si bien continúa siendo necesario profundizar en la función de las Defensorías Universitarias, que es singular y distinta de la que tienen encomendadas otras unidades de la propia universidad, e instar a las autoridades universitarias a que se asegure, en todos los casos, la plena colaboración, así como una dotación de recursos humanos, técnicos y económicos adecuados. Es fundamental proveer a las Defensorías Universitarias de una consideración y trato congruentes con las características de la alta función que tienen encomendada. Para profundizar en ello, instamos a aprovechar las próximas reformas de los estatutos de las universidades, requeridas por la LOSU.*

*Se nos presentan además retos nuevos, como los derivados de la Ley de Convivencia Universitaria y el desarrollo asociado de normas y órganos específicamente orientados a regular la convivencia entre los miembros de la comunidad universitaria, o los nuevos buzones de denuncias, de obligada implantación por la Ley de Protección del Informante.*

En la misma línea, hemos tenido varias reuniones con la defensora y el defensor de las universidades de Unijes, Loyola Andalucía y la catalana Ramon Llull, para coordinarnos y ayudarnos en hacer frente a las diversos retos y dificultades de las respectivas universidades.

## **ii. Estudiantes**

Una vez más, con la colaboración de *Deusto Campus*, este año se ha vuelto a ofrecer a los estudiantes dos cursos de formación. El del primer semestre versó sobre “Herramientas y técnicas para la gestión positiva del conflicto: negociación y mediación”; el segundo, impartido en el segundo semestre, trató del “Bulling y cyberbulling. Herramientas de prevención e intervención”. Ambos obtuvieron un gran éxito, tanto en lo que se refiere a la respuesta a la convocatoria como a la evaluación final y satisfacción de cuantos los cursaron.

## **4. Consideraciones finales**

La Ley Orgánica del Sistema Universitario (LOSU) dice que las actuaciones de la Defensoría se dirigen a la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos y a promover la convivencia, la cultura de la corresponsabilidad, las buenas prácticas y la ética. Por este motivo, el curso pasado insistíamos en la aplicación de la Ley de Convivencia y decíamos lo siguiente: no hemos hecho los deberes en el ámbito de la ley de convivencia. Nos toca hacer autocrítica, pero en serio, ya que seguimos sin llevar a cabo todo lo que nos exige dicha ley. Por no decir que la incumplimos. *No hemos aprobado las normas de convivencia, no hemos implementado la comisión de convivencia, qué papel tiene el Aldezele, etc. La primera autocrítica es la propia, por no ser capaz de involucrar con determinación a los responsables directos del tema. Pero hay*



*otros miembros de la universidad que también pueden empujar en esa dirección, entre otros el estudiantado, ya que les afecta directamente, por ejemplo, formando parte de la comisión de convivencia. La norma incide en la convivencia no tanto basada en reglamentos disciplinarios sino en mediación y reparación.* Hasta ahí la referencia a la memoria anterior. En febrero de 2025 hará tres años que se publicó la ley. Reconocemos que nos sentimos incómodos al insistir en un tema normativo, ya que en nuestras actuaciones a menudo subrayamos la necesidad de priorizar a la persona, tener en cuenta las circunstancias y contextos, incluso relativizar las normas o, por lo menos, considerar qué supone o qué consecuencias tiene tener una visión estricta de los reglamentos, normativas, plazos, etc. Sin embargo, en esta ocasión estamos hablando de normas sobre convivencia, de valores, de mediación ante problemas convivenciales, de participación de todos los estamentos... La finalidad es mejorar, cambiar una mentalidad y una cultura a veces disciplinaria, sancionadora, a nuestro parecer muchas veces no educativa. De ahí nuestra insistencia y malestar.

Por otra parte, también se mencionaba la normativa europea para encauzar las quejas o demandas anónimas, y a día de hoy, que sepamos, sigue sin estar activado el sistema. En estos dos últimos años, ha aumentado la presencia de familiares del estudiantado a la hora de formular quejas o hacer consultas al Aldezle y así se expresaba en concreto un familiar: *es que no veo donde puedo interponer una queja.* Insistimos en que es conveniente activar el sistema y hacerlo público. Espero y deseo que antes de terminar mi quehacer en la Defensoría hayamos sido capaces de poder responder a los derechos de la comunidad universitaria que promulgan las leyes que nos afectan.

Terminaré como siempre, mostrando mi agradecimiento a todas las personas que se han dirigido a la oficina del Aldezle, por la confianza puesta en su servicio. Esperamos que hayamos acertado en la atención que les hemos dado, incluso cuando la respuesta no ha sido la que esperaban.

Y gracias a la comunidad universitaria por su respeto y consideración al Aldezle.