



Deusto

Aldezle
Defensora Universitaria
University Ombudsman

URTEKO TXOSTENA

Ekaina Maiatza
2014 2015

Rosa Miren Pagola Petrarena

Deustuko Unibertsitateko Aldezlearen arau esparrua

*Deustuko Unibertsitateko Aldezlearen Antolaketari eta Jardunbideari buruzko Araudia*¹ betetzeko, honek indarrean den 6/2001 legearen, alegia, Unibertsitateen Lege Organikoaren, hamalagarren xedapenean zehaztutako oinarritzko printzipioei jarraitzen diela jakinda, Aldezleak 2014ko ekainaren 1etik 2015eko maiatzaren 30era – egun horretan amaitu baitzen, xede honetarako, ekitaldia– egin duen kudeaketaren Urteko Txostena aurkezten dugu 2015eko ekainaren 18ko Kontseilu Akademikoan. Ondoren, unibertsitateko elkarteak zabalduko da Txosten hori.

Aldezleak aurrera eramandako jardueren Txostenak *Araudiaren* 15. artikulua eskatutakoari erantzuten dio: “Aldezleak Urteko Txostena egingo du; bertan, aurreko ikasturtean egindako jarduerak zehaztuko dira. Txostenak aurkeztutako erreklamazio kopuruaren eta motaren gaineko informazioa jasoko du, tramitatzeko onartuak izan ez zirenak eta horretarako motiboak, eta tramitatzeko egon direnak eta horien emaitzak. Txostenean, ez da isilpeko daturik edo datu pertsonalik jasoko, interesdunak identifikatzeko aukerarik egon ez dadin”. Agindu horri erantzunez, ahalegindu gara, urtean zehar aurrera eraman ditugun jardueren berri ematerakoan, ahalik eta kontu handienaz zaintzen unibertsitateko kide guztien eskubideak eta askatasunak eta errespetatzen unibertsitateko bizitza antolatzen duten arauak, baina, aldi berean, aurkeztutako egoerez eta horien atzean dauden pertsoez hitz egiterakoan erabateko isilpekotasuna bermatzen, gardentasunari kalterik egin gabe.

Lehenengo urteko jardueraren Txostena Kontseilu Akademikoan aurkeztu zen, Bilbon, eta Gobernu Kontseiluan, Donostian². Ikasturtearen hasieran, eta gure Unibertsitateko langileen eta ikasleen –bai lehengoan eta bai berrien– unibertsitateko bizitzan oihartzun handiagoa izan zezan, Urteko Txostena zabaldu zen, iraileko lehenengo astean, eskuragarri ditugun komunikazio kanalen bidez: intraneta, Deustuko Unibertsitateko langileentzat; eta estraneta eta gizarte sareak, ikasleentzat. Txostena edonoren eskura dago Unibertsitatearen webgunean, Aldezleari dagokion atalean. Bertan kontsulta daiteke³.

¹ Kontseilu Akademikoak onartua 2013ko martxoaren 14an, eta *DUA*Oren 47. zenbakian argitaratuta, 2013ko maiatzaren 14an.

² Ohiko bileretan, 2014ko ekainaren 9an eta irailaren 19an, hurrenez hurren.

³ <http://www.deusto.eus/cs/Satellite/deusto/eu/aldezlea?cambioidioma=si>

Aurkezpena

Unibertsitateko Aldezlearen izendapenaren bigarren urtea beteta⁴, Urteko Txostena aurkezten dugu, bigarrena. Aurten, segurtasun handiagoz aritu gara lanean, aurreko urtean hasitako bidean. Ibilbide nahiko laburra dugu oraindik, baina aberatsa eta probetxuzkoa, esperientzia eta topaketei dagokienez. Zerbitzua abian jarri zenetik, gure eguneroko lanaren helburu nagusia izan da unibertsitateko elkarte osatzen duten pertsonen laguntzea. Euren eskubideak zaintzea, pertsonak hartzea eta Unibertsitateko erakunde eta zerbitzuen jardunbideei buruz edo kideen jokaera zehatzei buruz iristen zitzaizkigun erreklamazioei erantzutea, betiere, Araudiaren 1.1 artikuluan jasotakoa betez. Zenbaitetan, gainera, araudi horren irakurketa zorrotza ere gainditu dugu. Pertsonen eta Unibertsitatea kudeatzen duten karguen eta estamentuen berariazko betebeharrak betetzeari ere erantzun nahi izan diogu. Gure jarduera guztiak unibertsitateko bizitzaren esparru desberdinetan eskainitako zerbitzuaren kalitatea hobetzera bideratu dira, independentziaren eta autonomiaren printzipioak errespetatuta, noski.

Dagoeneko adierazi dugun bezala, Urteko Txostenak urtean zehar erantzun ditugun kasuak bildu eta aurkeztu nahi dizkio unibertsitate elkarte osoari, hainbat datuz lagunduta –baina, aldi berean, konfidentzialtasuna bermatuta–, denbora horretan egindako kudeaketa ezagutzera eman ahal izateko.

Nolanahi ere, ez da Aldezlearen nahia estatistikako datu batzuk eman eta horretan gelditzea, datu horiek ez baitira unibertsitate munduan bizi ditugun garaiaren jarduera konplexu eta, sarritan, gorabeheratsuen erakusgarri. Zerbitzu honen jardueren deskribapenen helburu nagusia da kudeatu ditugun gaiak unibertsitateko elkartearekin partekatzea, hasierako analisi eta bukaerako gogoeta labur batez lagunduta, unibertsitate elkarteak, egoki iritziz gero, kontuan har ditzan.

Atal hau amaitu aurretik, eskerrak eman nahi dizkiegu Zerbitzuaren funtzionamenduan eta gure egitekoak aurrera eramaten lagundu diguten erakunde eta, batez ere, pertsona guztiei. Araudian zehazten bada ere (5.2, 6.2 eta 6.3 artikuluetan) Unibertsitateko erakundeek Aldezleari lagundu behar diotela eta bere zereginak betetzeko eskatutako datuak eta informazioa eman behar dizkiotela, ulertzen dugu beti ez dela erraza izaten Aldezlearen eskariei erantzuteak dakarren lan zama handiagoa eramatea. Horregatik, eskerrak eman nahi dizkiegu Errektoreari eta errektore taldeari; dekanoei eta dekanordeei, eta, bereziki, Ikasleen dekanordeei, haien laguntza jaso baitugu bereziki; Administrazio eta Zerbitzuetako langileei; eta

⁴ 2013ko maiatzaren 15ean.

Komunikazio Kabineteko zuzendaritzari, efizientzia handiz erantzun baitigu harengana jo behar izan dugun bakoitzean.

Eskerrak eman nahi dizkiegu, orobat, DeustoForumeko zuzendariari, Ikasleen Ganberari eta Aldezlearen Zerbitzuarekin mota bateko edo besteko harremana izan duten unibertsitateko elkarteko gainerako kideei. Eta, ezin ahantzi guregana hurbildu diren guztiak, egoeraren bat konpontzeko, kontsultaren bat egiteko edo informazioa jasotzeko. Horien guztien lankidetzak lagundu du, neurri batean edo bestean, gure unibertsitate elkarteko pertsonen arteko harremanak hobetzen eta etikaren printzipio orokorren eta norberaren zein erakundearen erantzukizunaren inguruko gogoeta egiten, nork bere esparrutik, harmonia handiagoa lortzeko eta gure bizikidetzak hobetzeko. Azken batean, aurkeztera goazen Txosten honetako subjektu aktibo guztiei, mila esker.

Hurrengo lerroetan, aurten aurrera eramandako jarduerak biltzen dituzten atalen edukia aurkeztuko dugu. Lehenengo atalak informazioa ematea du xede; horregatik, jarduera motak eta horien ezaugarriak jaso ditugu, xehetasunez eta grafikoz eta taulez lagunduta. Datuen balioespena ere erantsi dugu. Ondoren, Aldezlearen erakunde jarduerak aurkeztuko ditugu, barnekoak zein kanpokoak. Eta, amaitzeko, azken gogoeta egingo dugu.

Edukien zerrenda

Aldez aurreko oharrak eta kontsulten izaera

Jardueren datuak, analisiak eta deskribapena

1. Landutako gaiak
 - i. Gai motak
 - ii. Gaiak mailen arabera
 - iii. Erabilitako hizkuntza
 - iv. Sektoreen arabera banaketa
 - v. Zerbitzuen eta ikastetxeen arabera banaketa
 - vi. Taldeen eta sexuaren arabera banaketa
 - vii. Gaiak ikastetxearen eta taldearen arabera
 - viii. Gaiak ikasketa moten arabera
 - ix. Ebazpenen egoera
 - x. Ebazpenen emaitza
 - xi. Jarduerak eskaeraren arrazoiaren arabera
2. Datuen balioespena
3. Erakunde jarduerak
 - i. Kanpoko jarduerak
 - ii. Barneko jarduerak

Azken gogoeta

Aldez aurreko oharra eta kontsulten izaera

Aldezlearen kudeaketa oinarrizko printzipio baten gainean eraiki da: ahalik eta irisgarritasunik handiena unibertsitateko elkarteko kide guztientzat. Egitekoei dagokionez, independentziari eta neutraltasunari eusteko ahalegina egin da, horiek baitira Aldezlearen berezko ezaugarriak. Kasuak ebazterakoan, hona jarduteko irizpide nagusiak: arreta entzuterakoan, malgutasuna formetan, berehalakotasuna gauzatzekoan eta ondorengo jarraipena, betiere, erakunde bakoitzak dituen eskumenak errespetatuta.

Aurten ere, helburu nagusietako bat izan da zerbitzuaren ikusgarritasuna areagotzea. Aldezlearen irudia eta aurrera eramaten dituen jarduerak ezagutzen joatea, bai ikasleen artean eta bai erakundeko langileen artean, erronka garrantzitsua izan da. Kanpoko alderdiak ere badu garrantzia, hedapenari eta irekitzeari dagokionez. Eta, komunikazio egitekoari lotuta, ahalegindu gara ikasleen gogoeta sustatzen beren unibertsitate jarduerari lotutako eskubide eta betebeharren inguruko gaietan.

Jardueren izaerari dagokionez, hona aurtengo jarduera nagusiak:

- **Kexak.** Kexak aurkezterakoan, pertsonak uste du egoera batek edo unibertsitateko erakunde edo pertsona batek hartutako erabaki batek bere eskubideak urratzen dituela. Erreklamazio mota horrek, Aldezlearengana iritsi aurretik, arazoari irtenbidea emateko dauden gainerako bide guztiak agortu behar ditu. Baina sarritan gertatzen da zuzenean Aldezlearengana hurbiltzea, arazoari irtenbidea emateko orientazio, laguntza edo aholku esker, nahiz eta jakin Aldezlea azken aukera dela. Zenbaitetan, hainbat arrazoi direla medio, ez dagokio Aldezleari egoera horietan sartzea eta, horrenbestez, ez da tramitatzea onartzen.
- **Kontsultak.** Ugarietak dira. Orientazioa, informazioa eta laguntza eskatzen dute, hainbat gairen inguruan: araudiari lotutako kontuak, administraziokoak, jarduteko moduari buruzkoak, askotan elkarbizitzarekin edo lanarekin zerikusia dutenak. Oro har, banakako gaiak kudeatu behar dira, unibertsitateko kudeaketa erakundeetako arduradunekin. Arduradun horiek, kasurik gehienetan, arazoari irtenbidea azkar ematen laguntzen dute. Gainera, zenbaitetan, informazioa bera nahikoa izan ohi da.

Hainbat kontsulta mota bereizi ditugu: prozedura formalari jarraitzen diotenak eta kodetu egin ditugunak; 'espres' kontsultak; eta bestelako kontsultak, askoz ere ugariagoak, kodetu ez baditugu ere, erantzun ditugunak. Azken horiek ez ditugu kodetu pertsonak uste izan dutelako datu basean jasotako datuei esker,

erraz identifikatu ahal izango zela kontsultaren egilea, nahiz eta sekretua bermatuta egon, isilpekotasun printzipioari esker. Beste batzuetan, zerbitzura hurbiltzen den pertsonak adierazten du ez duela Aldezleak esku hartzerik nahi, berariaz horixe eskatu arte. Kasu horiek hemen aurkezten ditugun estatistikako datuetatik kanpo utzi ditugu; hala ere, gainerako kasuen arreta eta kontu berbera izan dugu haiekin, nahiz eta beste modu batera jokatu.

- Aldezlearen esku hartzeen artean **bitartekaritza** ere badago –hain zuzen ere, jarduteko modu hori gero eta gehiago gomendatzen da unibertsitateko bizitzan gertatzen diren gatazkak ebazteko–, unibertsitateko elkarteko kideren edo talderen batek hala eskatzen badio. Aldezleak gatazkan dauden aldean artean negoziatzaile egitekoa hartzen du, bi aldeentzat akordio gogobetegarria lortzeko helburuarekin. Aurten, bi bitartekaritza egoera izan ditugu.
- Eta, azkenik, **ofiziozko esku hartzeak daude**. Aldezleak ofizioz jardun ahal izango du, baldin eta, unibertsitateko erakunde edo zerbitzuen jarduna edo unibertsitateko elkarteko kideren baten jarduna dela eta, unibertsitateko elkarteko kideren baten eskubideak urratu direla pentsatzeko moduko arrazoizko zantzuren bat antzematen badu. Ofiziozko bitartekaritzan jardun ahal izango du, halaber, unibertsitate sistemaren kalitatea kontrolatzeko. Hala ere, ez da oso ohikoa ofizioz jardutea. Aurten, adibidez, kasu bakarrean aritu da Aldezlea ofizioz.

Kasuen ezaugarrien arabera, Aldezleak gomendioak eta iradokizunak eman ditzake, edo txostenak prestatu, aurkeztutako kexak azaltzeko. Nolanahi ere, bere ebazpenak ez dira lotesleak. Agintari akademikoei edo zuzendaritzari dagokie erabakiak hartzea. Ekitaldi honetan, hiru gomendio eta bi txosten egin ditu Aldezleak.

Interesatuaren eskaera jaso ondoren, **tramitatze onarpena** da prozesuaren hasiera. **Tramitatzerik ez da onartuko** Aldezlearen Antolaketari eta Jardunbideari buruzko Araudian zehaztutako baldintzak betetzen ez badira (9. artikulua). Aurten, horrelako zortzi kasu izan ditugu.

Azkenik, jarduera mota berezi bat azpimarratu nahiko genuke, Araudian jasota ez badago ere, Aldezlearen eguneroko jardueran presentzia esanguratsua izan baitu. Unibertsitateko elkarteko kide asko hurbildu dira Aldezlearengana, arazo edo egoera korapilatsuren batean, arreta jasotzera eta entzunak izatera, ez kexa edo erreklamazioa aurkeztera. Edo unibertsitateko jardueraren baten ondorio izan den egoera pertsonal gogor batean, sentitzen dutena kontatzera eta barrena husteru. Kasu horietan, Aldezlearen egitekoa izan da entzutea, aholkuak ematea –egoki iruditua zaionean–, eta, beti, pertsona horien ondoan egotea. Egiteko horiek Aldezlearen zerbitzuaren erakunde funtzioetatik kanpo gelditzen dira, baina mesede handia egiten die egoera horietan dauden pertsonari. Arreta garrantzitsua da, borondatezkoa,

Araudian jasotakoarekin lehiatu gabe eta hura ordezkatu gabe, osagarri izan daitekeena.

Jardueren datuak, analisiak eta deskribapena

Jarraian, grafikoez lagunduta, aurtengo jardueren laburpena aurkeztuko dugu. Arestian azaldutako arrazoiak direla eta, estatistikako kontaketa eta informazio xehetik kanpora utzi ditugu beste esku hartze batzuk, bide batetik edo bestetik iristen joan zaizkigunak. Hala ere, kasu guztietan, gutxienez elkarriketa bat izan da eskatzailearekin.

Bai kexak eta bai kontsultak Aldezlearen ohiko kudeaketa pertsonalen bidez ebatzi dira: egoeraren eta arrazoiaren analisia; kasuari dagokion agintari, erakunde edo zerbitzuarekin elkarriketa; eta informazioa edo txostenak eskatzea. Kasuaren ezaugarrien arabera, arazoaren jatorria diren pertsonekin eta organoekin erabilitako ohiko komunikabideak hiru izan dira: Aldezlearengana edo Idazkaritzara zuzenean etortzea, telefonoa, eta, batzuetan, posta elektronikoa. Jarduerak amaituta, erreklamazioaren egileak, ia kasu guztietan, idatziz jaso du ebazpenaren jakinarazpena. Bi kasutan txostenak egin dira eta beste hirutan gomendioak, tartean zegoen pertsonari, zerbitzuari edo erakundeari bidaltzeko eta, horrela, zerbitzua hobetzeko.

Arazaari irtenbidea emateko batez besteko denbora aste bete eta bi aste artekoa izan da. Kasu batean, bi hilabete eta erdi behar izan dira ebazteko eta, beste batean, bost hilabete. Azken kasu hori tamalgarria izan da. Izan ere, ebazpena eman ondoren, gai guztiz teknikoa izanik, ez zegoen hainbeste atzeratzeko arrazoirik.

Zortzi kasu gelditu dira tramitatzeko onartu gabe. Hala gertatu da, nagusiki, aldez aurretik ohiko prozedura agortu ez delako edo oinarri nahikorik ez zutelako. Hala ere, kasu horietan eskatzaileari arreta eskaini zaio eta behar zituen orientazioak eta informazioa eman zaizkio.

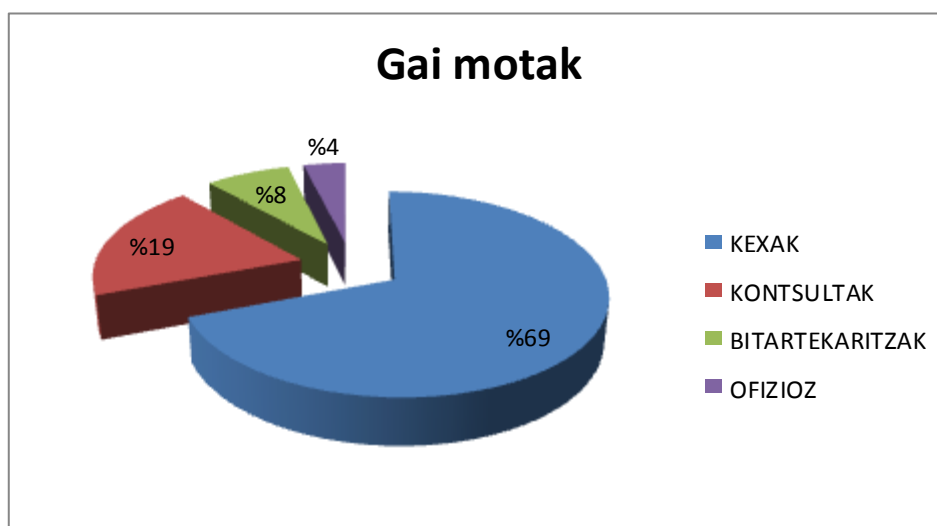
1. Landutako gaiak

Atal honetan, urtean zehar egindako jarduerak jaso ditugu, hainbat grafikoz baliatuta. Horietan ikus daitezke: landutako gai motak; Txostenak hartzen dituen ikasturteen banaketa; erabilitako hizkuntza; sektoreen arabera banaketa; zerbitzuen eta zentroen arabera banaketa; kolektiboen eta sexuen arabera banaketa; gaiak zentroen eta kolektiboen arabera; ikasketa moten arabera; ebazpenen egoera eta

emaitza. Azkenik, taula batean, gaien edukiaren deskribapena erantsi dugu, taldeen arabera banatuta.

I. Gai motak

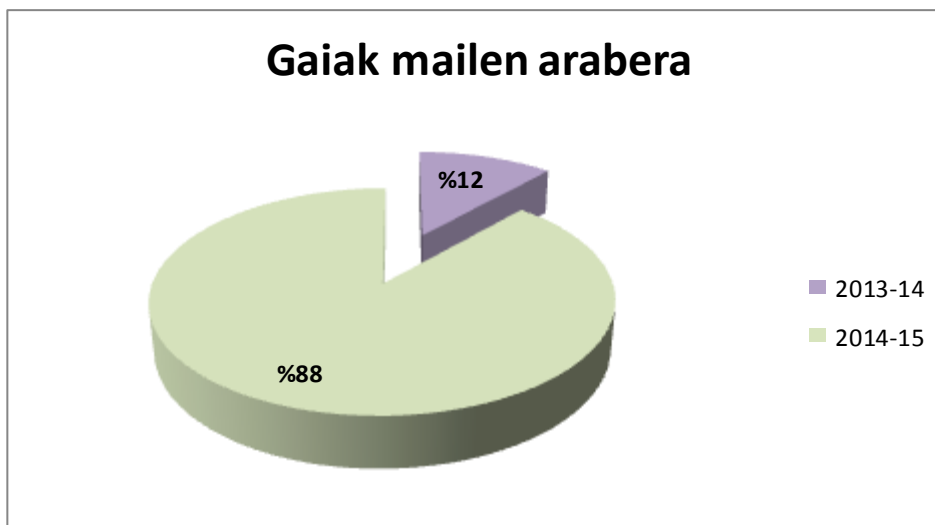
Txosten honetan aztertzen ari garen urtean, 26 jarduera eraman ditugu aurrera. Horietatik 5 kontsultak izan dira eta 18, kexak. Kexetatik 2 isilpekoak izatea eskatu dute interesatuek. Gainera, bi bitartekaritza eta ofiziozko jarduera bat izan dira. Guztira, iaz baino 4 jarduera gehiago. Campusen araberrako banaketari begiratuta, bi gai Donostiakoak dira eta gainerakoak, Bilbokoak.



Dagoeneko esan dugun bezala, ez ditugu kontatu 'espres' kontsultak, ia berehala erantzun ditugunak, ezta kontsulta konfidentzialak ere. Lagun egiteko egoerak ere gure estatistiketatik kanpo gelditu dira. Arrazoi horregatik, estatistikako datuetan kontsultak gutxiago dira kexak baino.

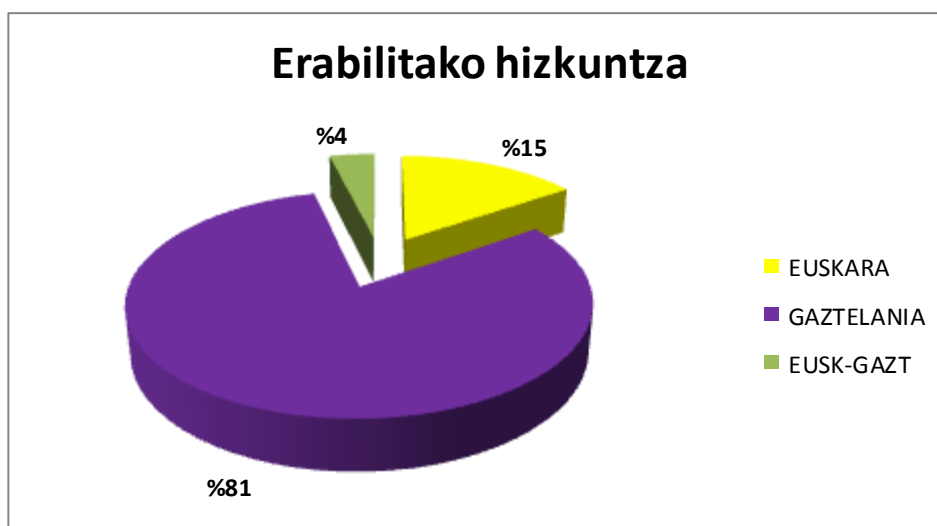
Aldezlearengana iristeko bideak askotarikoak izan dira. Kexa eta erreklamazioetan, lehenengo harremana informatikoa izan da kasuen % 85ean. % 13 Aldezlearen bulegora edo Idazkaritzara zuzenean etorrita aurkeztu dira eta % 2, telefonoz.

II. Gaiak mailen arabera



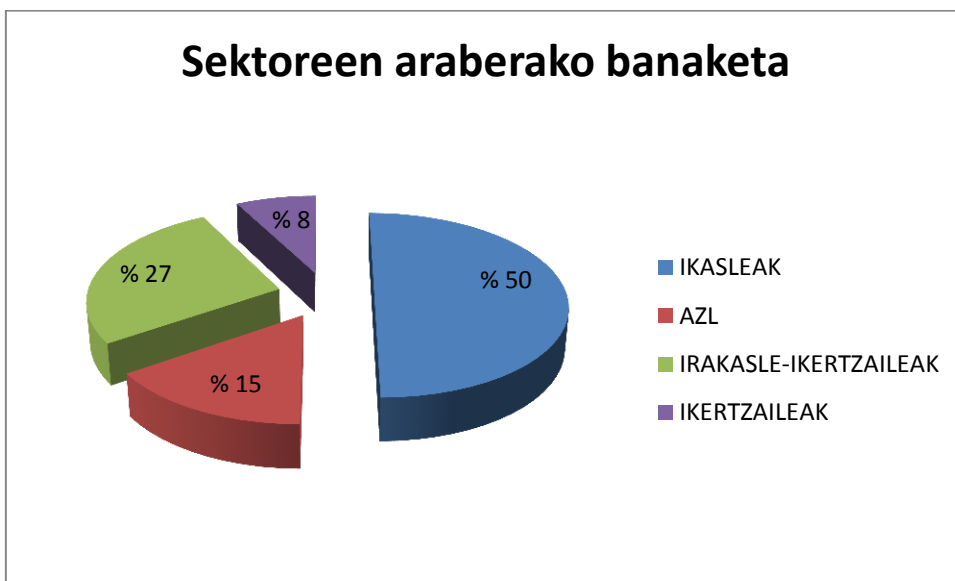
Erreklamazio guztietatik, 3 2013-14 ikasturtearen amaieran iritsi ziren (ekainetik abuztura) eta gainerakoak 2014-15 ikasturtekoak dira (irailetik maiatzera).

III. Erabilitako hizkuntza



Erabilitako hizkuntzari dagokionez, 21 gaztelaniaz izan dira; 4, euskaraz; eta 1 elebitan, euskaraz eta gaztelaniaz.

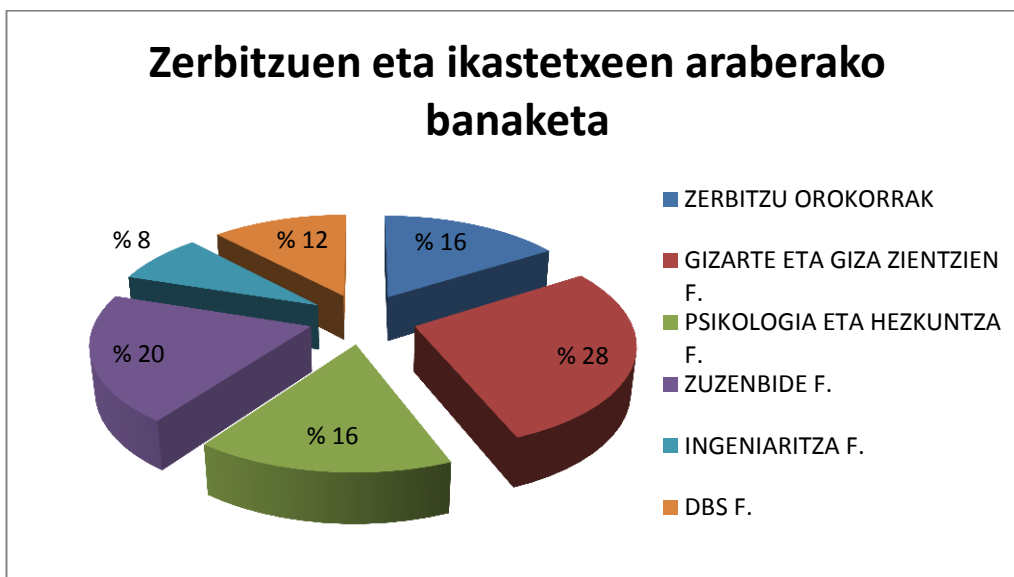
IV. *Sektoreen araberako banaketa*



Aldezlearen zerbitzura iristen diren gaien erdia ikasleek ekartzen dituzte: 13 kasu izan dira aurten. Beraz, ikasleen taldeak eskatu ditu gehien Aldezlearen zerbitzuak. Ikasleen ondoren, irakasle-ikertzaileak daude, 7 gai ekarri dituzte; gero, administrazio eta zerbitzuetako langileak, 4 gai ekarrita; eta, azkenik, ikertzaileak, 2 kasu aurkeztuta.

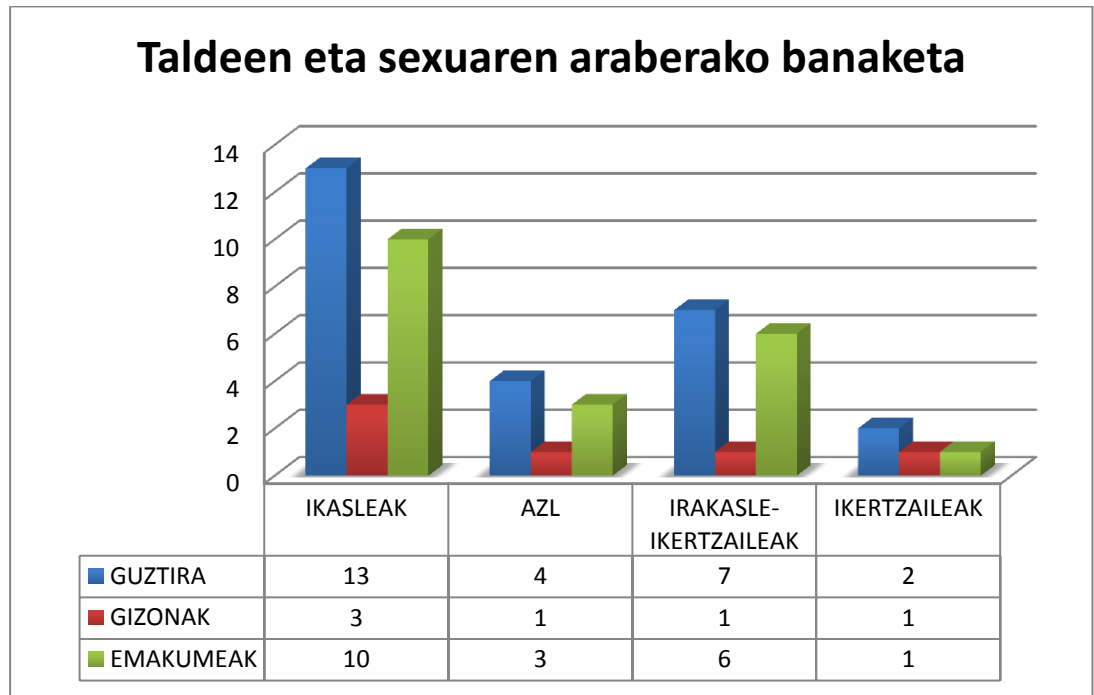
Lau jarduera –bi ikasleek eskatutakoak, bat irakasle-ikertzaileek eskatutakoa eta beste bat administrazio eta zerbitzuetako langileek eskatutakoa– taldekoak izan dira. Ikasleek eskatutako jardueretatik batek jende gehiagori eragiten zion, bai ikasleei eta bai unibertsitateko elkarteko gainerako kideei (ziber-jazarpena).

V. *Zerbitzuen eta ikastetxeen araberako banaketa*



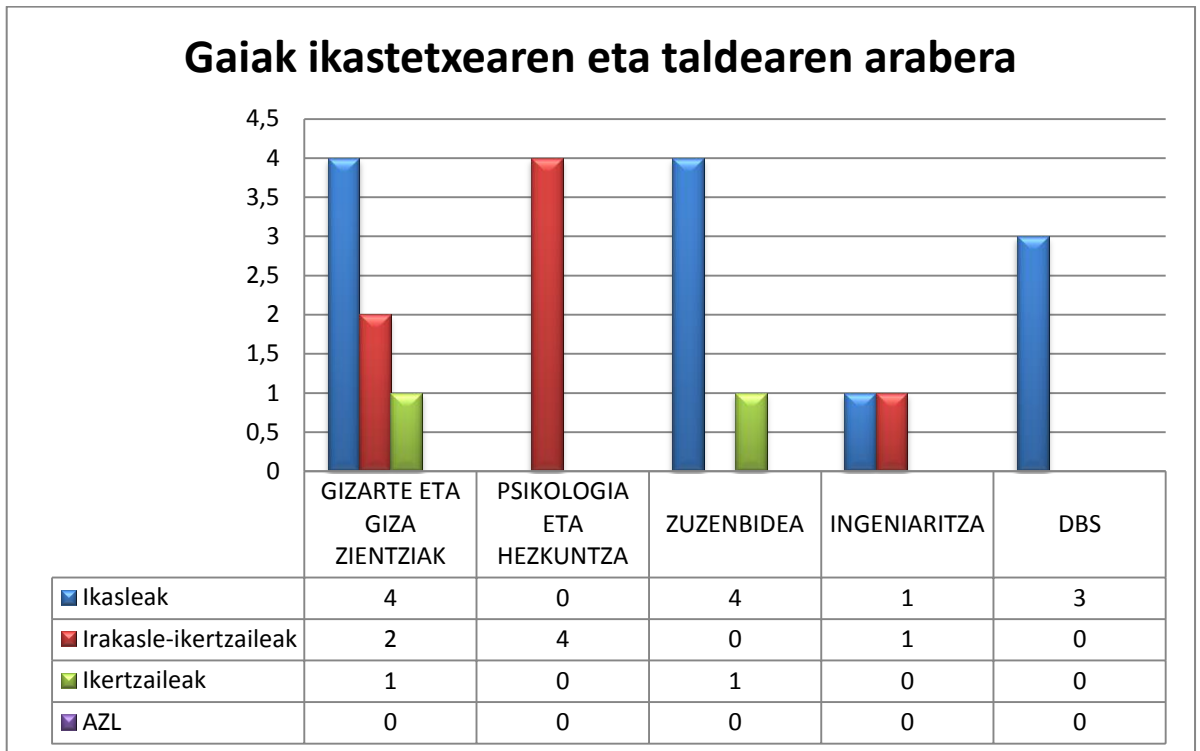
Honela banatzen dira landutako gaiak ikastetxeen arabera: Zerbitzu orokorrak, 5 jarduera; eta Fakultateen arabera: Gizarte eta Giza Zientziak, 7; Psikologia eta Hezkuntza, 4; Zuzenbidea, 5; Ingeniaritza, 2; eta, azkenik, DBS, 3.

VI. Taldeen eta sexuaren araberako banaketa



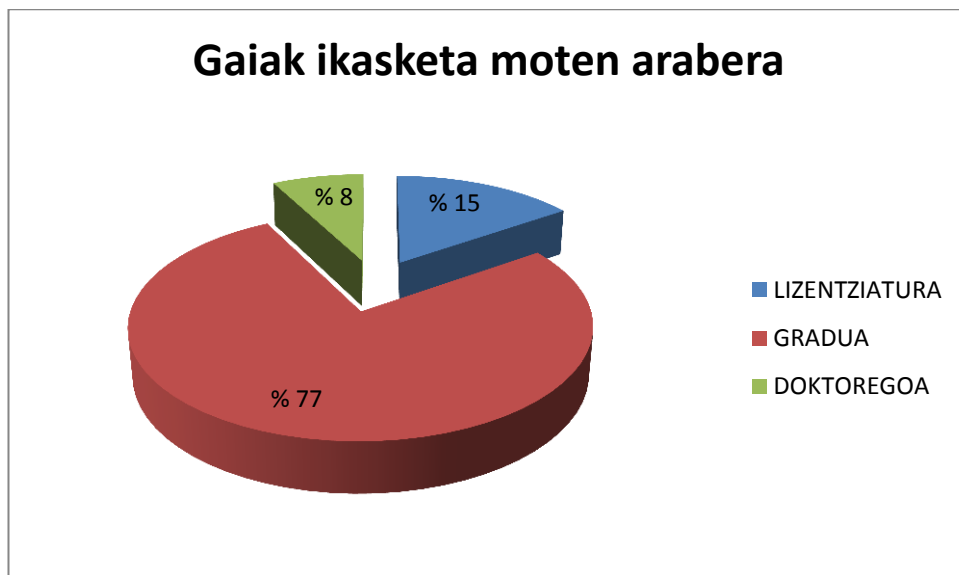
Taldeari eta sexuari dagokionez, alde handiak daude, grafikoan ikus daitekeen bezala. Talde guztietan, ikertzaileetan izan ezik, emakumeen kopurua gizonena baino handiagoa da.

VII. *Gaiak ikastetxearen eta taldearen arabera*



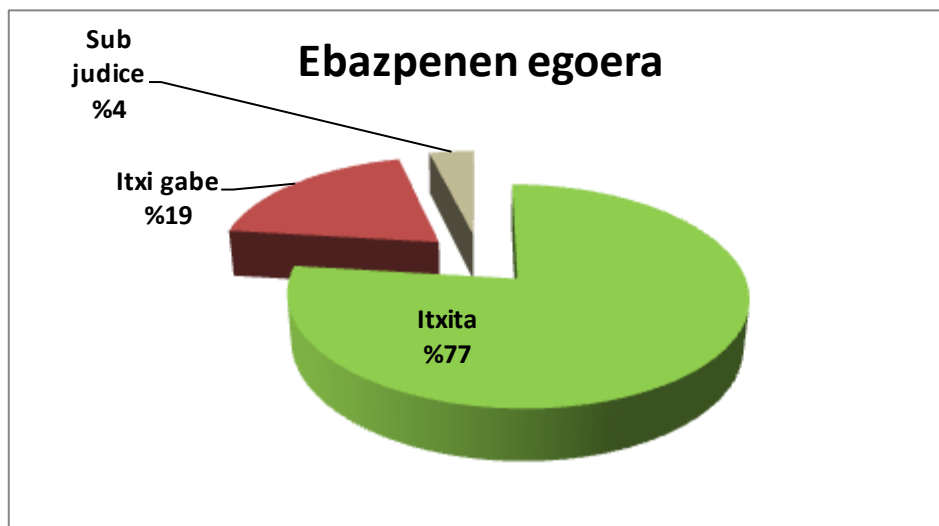
Ikastetxearen eta taldearen araberako lotura aldatu egiten da Fakultate batetik bestera. Gizarte eta Giza Zientzietan eta Zuzenbidean, ikasleek eta ikertzaileek pisu berbera dute; Psikologia eta Hezkuntzan, irakasle-ikertzaileek dute pisurik handiena. Nolanahi ere, taldeen kopuru osoa ikusita, kasu kopurua ez da oso esanguratsua.

VIII. *Gaiak ikasketa moten arabera*



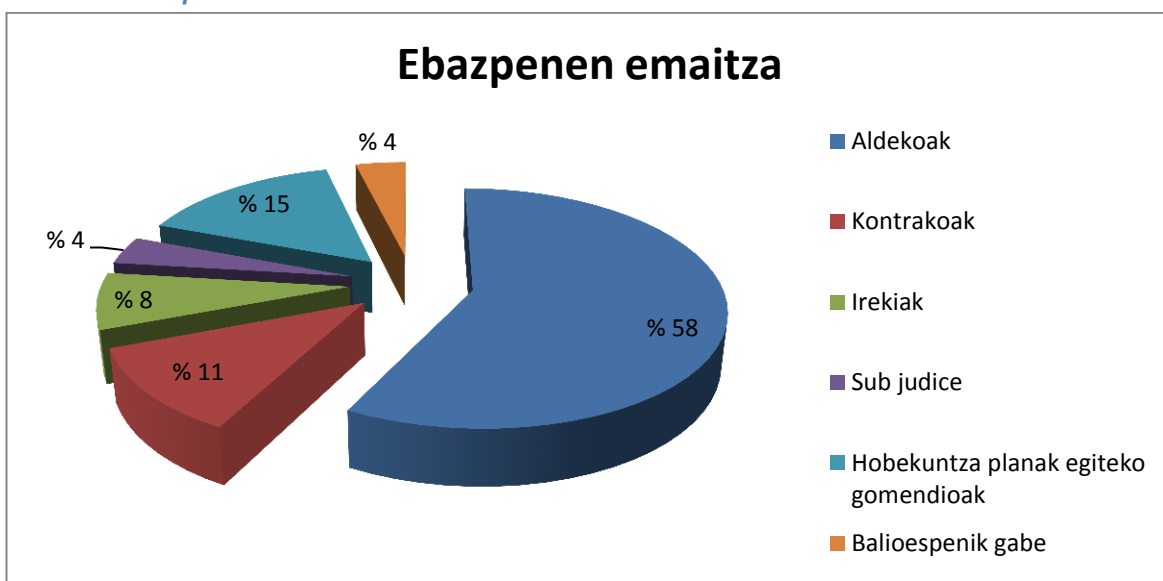
Ikasketa maileri begiratuta, zerbitzura hurbildu diren ikasleen datuak honela banatzen dira: 10 kasu graduiko ikasleek aurkeztutakoak dira; 2 kasu, lizentziaturako ikasleek aurkeztutakoak; eta kasu 1, doktoregoko ikasle batek aurkeztutakoak.

IX. Ebazpenen egoera



Hona ehunekoak: itxitako kasuak: 20; itxi gabekoak: 5; sub judge: 1

X. Ebazpenen emaitza



Hona ehunekoak: aldeko ebazpena: 15; kontrako ebazpena: 3; sub judice: 1; hobekuntza gomendioarekin: 4; balioespenik gabe: 1; irekita: 5.

Datuak ikusita, esan daiteke aldeko ebazpena jaso duten kasuen ehunekoa handitu egin daitekeela, oraindik irekita dauden kasuak kontuan hartuta, eta hobekuntza plana aurkeztea eskatu zaien kasuen jarraipena eginda.

XI. Jarduerak eskaeren arrazoiaren eta taldeen arabera

Eskaeren arrazoiak, bai kexetan eta bai kontsultetan, askotarikoak izan dira. Modu antolatuan ikusteko, hurrengo taulan zerrendatu ditugu gaiak, taldeen arabera banatuta:

JARDUERAK ESKAERAREN ARRAZOIAREN ARABERA	IKASLEAK	IRAKASLE-IKERTZAILEAK	IKERTZAILEAK	AZL
Gai ekonomikoak eta administrazio kudeaketa	X			
Bekei eta laguntzei lotutako arazoak	X			
Ikasketa espedientea eskatzeko tasak	X			
Titulua ematea	X			
Izendatze ekitaldia	X			
Irakasleen irakaskuntza	X			
Ebaluatze sistemak	X			
Tesien zuzendaritza	X	X		
Azterketen datak	X			
Jazarpen zibernetikoa	X			
Ikasleen ebaluazioa		X		
Pertsonen arteko harremanak ikasleekin		X		
Pertsonen arteko harremanak administrazio eta		X		

zerbitzuetako langileekin				
Protokolo zerbitzua		X		
IDAP puntuen balorazioa		X		
Informatika zerbitzua		X		
Bulegoen kokapena		X		
Burokrazia arazoak			X	
Ikertzaile nagusiaren eta ikertzaileen arteko harremanak			X	
Instalazioak eta zerbitzuak				X
Segurtasuna eta osasuna				X

2. Datuen balioespena

Aurtengo jardueren kopurua iazkoa baino handiagoa izan da, baina ez modu esanguratsuan. Aurreko urtean bezala, oraingoan ere ikasleek aurkeztu dituzte kasurik gehienak eta, horien ondoren, irakasle-ikertzaileek. Azpimarratzekoa da dekanotzek egindako lana, bai ikasleen dekanordeek eta bai tutoreek, ahalegintzen baitira nor bere fakultatean arazoak konpontzen, goragoko mailetara joan behar izan gabe. Oro har, Aldezlearengana hurbiltzen diren ikasleetako askok ez dakite beren fakultatean bertan badituztela arazo horiek konpontzeko bideak. Nolanahi ere, komunikazioa erraztu behar da, dituzten bideak hobeto ezagutu ditzaten, nahiz eta jakin badakigun ahalegin handiak egiten direla bide horretan. Aztertutako gaiei dagokienez, batzuk behin eta berriz agertzen dira. Bekei eta laguntzei lotutakoak, iazko datuekin alderatuta, nabarmen jaitsi dira, joan den ikasturteko egoera askoz ere tamalgarriagoa baitzen. Administrazio kudeaketako eta Idazkaritzako gairen batzuk ere errepikatu dira aurten, baina, salbuespenak salbuespen, ez dira garrantzi handikoak izan, eta azkar eta egoki argitu eta konpondu ahal izan dira. Irakaskuntzak, ikasleek aurkeztutako gaietan espero zen bezala, toki nabarmena hartzen du. Azterketen egunak ere jardueren arrazoi izan dira. Irakasleen irakaskuntzari eta ebaluatzekeo sistemiei lotutako kasu isolaturen bat ere izan da aurten ere, baina ez da gatazka larririk izan. Hala ere, egoeraren batean, gaia konpontzeko orduan arintasun eta tentu handiogoaren falta antzeman dugu.

Laburbilduz, alde batetik gai orokorrak eta ohikoak izango genituzke, desagerrarazten zailak, nolabait egiturazkoak direlako. Baina horrek ez du esan nahi landu behar ez direnik: laguntzak eta bekak, administrazioari edo idazkaritzari lotutako gaiak. Eta, bestetik, gai zehatzagoak, gatazka handirik eragiten ez badute ere, arreta eta ahalegina eskatzen dutenak, banakako kasuak direlako eta, askotan, pertsonen sentimenduak tartean daudelako.

Irakasle-ikertzaileen kasuak nahiko heterogeneoak dira. Horien artean ditugu, esate baterako, bulegoaren kokapenari lotutakoak, lanaren balioespenaren ingurukoak, ikasleen ebaluazioa, edo, beste alderdi batetik, zerbitzuren batekin sortutako arazoak. Azken horien eraginez, jardunbide egokiak hobetu ahal izan dira.

Taldeen arteko harremanak ere izan dira gatazka iturri. Ziur aski, gairik zailenak irakasleen eta ikasleen arteko harremanak izango dira. Izan ere, nahiz eta kasu puntualak izan, jarrera aldaketa ikusten da ikasleek irakasleei erakutsi behar dieten begirunean. Horrela, zenbaitetan, jazarpena ere iritsi dela esan genezake. Teknologien erabilerak ekarri duen jazarpena ere aipatu beharko genuke, ziberjazarpena, alegia. Ikasleen taldean jaso badugu ere, eskaera talde horrek egin duelako, zeharkakoa izango litzateke, Bilboko campuseko beste talde batzuei ere eragin dielako. Kasu biral hori unibertsitate kanpotik etorri da, eta anonimotasunaz baliatuta, legez kontra aritu da gure unibertsitate elkartearen eta, bolada batean, elkarbizitzako giro ona hondatu du, bereziki, ikasleen artean. Eraso horien aurretan, Unibertsitateko informatika sistemak ezer gutxi egin dezakete. Baina, sosegu handiz, kaltetutako pertsonari arreta eskaintzea funtsezkoa da, eta horretan ahalegindu da Aldezlea.

Irakasle-ikertzaileen kezka nagusia dedikazioaren kudeaketa eta plangintza eredu hobetzeari lotuta azaltzen zaigu. Nabarmena izan da kezka hori eta gure zerbitzuan ere horren inguruko kontsultak egin dira. Orobat, IDAPEko puntuaren balioespenaren inguruan ere jardun dugu.

Iaz, irakaskuntzari lotuta, beste gai garrantzitsu batzuk ere izan ziren, nahiz eta kexa espliziturik ez jaso, esate baterako, Gradu Amaierako Lanari lotuta. Zehazki, Gradu Amaierako Lanak kudeatzeak eragiten zuen presioaren inguruko iritziak jaso ziren. Aurten, ordea, Aldezlearengana iritsi diren komentarioak askoz ere lasaiagoak izan dira. Esan liteke presioa ez dela hain agerikoa izan eta irakasleen programazio akademikoan hobeto txertatu dela.

Hizkuntzaren gaia ere, zehazki, euskararen presentzia irakaskuntzan, azaldu da Aldezleari egindako kontsultetan. Titulazioaren baten irakaskuntza eskaintzan euskarak presentziarik ez edukitzea edo oso presentzia txikia edukitzea izan da kexaren arrazoia, baina, beldurraren edo konfiantza ezaren eraginez, azkenean ez da kexa aurkeztu. Aldezleak, gai horri dagokionez, jarrera zaila du, hainbat faktorerengatik, Aldezlearen

esku hartzea desegokia gerta baitaiteke. Nolanahi ere, nazioartekotzearen aldeko apustua, beharrezkoa eta egokia, zalantzarik gabe, ezin da eragozpen izan euskarari bere tokia egiteko.

Zerbitzuen inguruko gaiak ere azaldu dira noizean behin. Baina, arestian esan dugun bezala, kontu horiek azkar ebatzi behar dira eta ezin da onartu, irtenbiderik ez duten arazoetan izan ezik, erabakitako gaiak gauzatzekoan atzerapenez jokatzea, eta gehiago, hainbesteko atzerapenez jokatzea.

Jarduerak azaltzerakoan, banakakotzat hartu ditugu taldekoak izan diren jarduera batzuk. Hala ere, horrek ez dio eragiten aurkeztu berri dugun informazioari, informazio osoa eman baitugu kasu guztietan.

Azkenik, atala amaitzeko, aipatu nahi dugu ebazpenen % 58 aldekoa izatea eta % 11 kontrakoa arrazoizko emaitza dela, kontuan hartzen baditu % 15entzat zehaztutako hobekuntza planak ere –gainerakoak oraindik itxi gabe dauden kasuak dira–. Hala ere, kexaren baten ebazpena ez da izan Aldezlearen zerbitzuak nahiko zukeena. Onartzea besterik ez dago.

3. Erakunde jarduerak

Aldezleak, aurtan, askotariko erakunde jarduerak eraman ditu aurrera, bai erakundearen barruan eta bai kanpoan. Erakunde egiteko hori garrantzitsua da Aldezlearen lanean, jarraian azalduko ditugun jardueren deskribapenean ikusi ahal izango dugun bezala.

i. Kanpoko jarduerak

Beste unibertsitate batzuetako aldezleekin topaketetan parte hartzea oso funtsezkoa izan da, atal honetan. Bilera horiek Unibertsitateko Aldezleen Espainiako Biltzarraren baitan –*Conferencia Estatal de Defensores Universitarios*-CEDU– eramaten dira aurrera; Deustuko Unibertsitatea ere talde horretako kide da. Bestalde, unibertsitateen G9ko bileretan ere hartu dugu parte, Autonomia Erkidego bateko unibertsitate publiko bakarrak biltzen dituen taldean. Talde horrek urtean bitan egiten ditu bilerak eta Deustuko Aldezlea gonbidatzen dute. Lerro hauen bidez, gonbidapen hori eskertu nahi dugu, zinez. Aldezlea European Network on Ombudsmen in Higher Education – ENOHEko kide ere bada, unibertsitateko aldezleen Europako sarekoa (beste herrialde batzuetara ere irekia, esate baterako, AEB, Kanada, Mexiko eta

Australiara). Erakunde horien guztien helburua berbera da: goi mailako hezkuntzan, arazo komunak irtenbideak partekatzea; jakiteak zabaltzea; lanerako metodoak alderatzea; trebetasunak hobetzea eta gaitasunak garatzea; eta esperientzia eta jakintza oinarri hartuta, elkarrengandik ikastea.

Lankidetzaren ildo horretan, 2014ko ekainean, Aldezlea G9ko Aldezleen X. Topaketan izan zen, Donostian. Lau lan saio izan ziren, ondoko gaien inguruan: Wert ministroaren dekretuaren aplikazioa unibertsitateetan; sailen eta ikastetxeen erantzukizunak eta jarduerak gutxiegi asko dituzten irakasgaietan; zigorgabetasuna/zigorrak irakasleen, administrazio eta zerbitzuetako langileen eta ikasleen jokabide larrien aurrean; tartean arazo psikologikoak dituzten kasuak.

2014ko urrian, Unibertsitate Aldezleen Espainiako XVII. Topaketan eta Elkarrekin horren Ohiko Biltzarrean hartu zuen parte, Badajozen. Hainbat gairen inguruko saioak izan ziren, gogoeta egiteko eta ideiak partekatzeko: emaitza arraroak dituzten irakasgaiak; kopia, iruzur intelektualak, egile eskubideak eta jabetza intelektualak; matrikula ezeztatzearen prozesuak eta zenbaterakoak itzultzea. Gainera, mahai-inguru bat izan zen, Hego Amerikako unibertsitate aldezleen inguruan, gaur egungo egoera eta lankidetzaren proiektuak aurkezteko. Topaketa horretan aurkeztu zen, halaber, CEDUK berak unibertsitate aldezleentzat prestatutako aldizkari elektronikoa, *Rued@*, unibertsitateari, etikari eta eskubideei buruzko aldizkaria.

Martxoan, G9ko aldezleen 2015eko lehenengo bileran izan zen, Madrilen. Topaketa horretan, ondoko gaiak landu ziren, aldez aurretik sakon prestatu eta aztertuta: irakasle-ikertzaileen osagarriak autonomia erkidegoetan; plazen batzordeak eta endogamia; lanpostuaren egokitzapenak osasun arazo kronikoak dituzten irakasleentzat; eta titulu propioak.

Aldezleen topaketen atal hau amaitzeko, aipa dezagun Aldezleak *Ministerioak aurreikusitako araudi aldaketaren inguruko lan jardunaldian* parte hartu zuela, Madrilen, apirilean. Honako gaien inguruan egituratu zen saioa: 3+2 graduak; irakasle-ikertzaileak akreditatzeko sistema berria; eta unibertsitateen sorrera, aitortzea eta akreditatzea. Hainbat dokumentu aztertu ziren: 43/2015 Errege Dekretua, otsailaren 2koa, 13/93/2007 Errege Dekretua aldatzen duena, urriaren 29koa, zeinak unibertsitate ikasketa ofizialen antolaketa zehazten duen eta 99/2001 Errege Dekretua, urtarrilaren 28koa, ikasketa horiek arautzen dituena; 1312/2007 Errege Dekretua aldatzeko Errege Dekretuaren proiektua, unibertsitateko irakasleen taldean sartzeko Espainiako akreditazioa zehazten duena; eta unibertsitateak eta unibertsitate zentroak sortzeko, aitortzeko eta akreditatzeko Errege Dekretuaren proiektua. Errege Dekretuaren azken zirriborro horren aurkezleak Errioxako aldezlea, José M^a Aguirre, eta Deustuko Unibertsitateko aldezlea izan ziren.

Bestalde, azpimarratzekoa da, 2014ko maiatzean, ENOHeren urteko 11. Biltzarrean onartu zen bezala, “Varsoviako ebazpena” aurkeztu zela Erevanen, Armenian, Ministerioen Biltzarrean eta 2015eko Boloniako Foro Politikoan. Dokumentu horretan egiten den gomendio nagusia da oraindik figura hori ez duten herrialdeetan, unibertsitateko aldezleak sortzea, garrantzitsuak baitira ikasleen eta unibertsitate elkarterako gainerako kideen eskubideak babesteko.

Azkenik, atal hau amaitzeko, azpimarratzekoa da urrian Aldezleak bilera izan zuela Catalina Romero andrearekin, Peruko Unibertsitate Katoliko Pontifizioko aldezlearekin, esperientziak trukatzeko eta bi aldezleen artean harremanak sortzeko.

ii. Barneko jarduerak

2013-14 Urteko Txostena 2014ko ekainaren 14an aurkeztu zitzaion Kontseilu Akademikoari. Gainera, 2014ko irailaren 19ko Gobernu Kontseiluko osoko bilkuran aurkeztu zen, Araudiak agintzen duenari jarraituz.

Aldezleak Unibertsitateko hainbat ekitalditan parte hartu du, horien artean azpimarratzekoak dira ikasturtearen hasierako ekitaldi ofiziala eta Gizarte eta Giza Zientzien Fakultateko gradudun berrien izendatze ekitaldia.

Loiolako Plataforma Apostolikoaren ordezkariak, Txema Vicente Sik egindako gonbidapenari erantzunez, apirilean Lurraldeko Subjektu Apostolikoaren I. topaketan izan zen, Loiolan.

DeustoForumek antolatuta, martxoan “La centralidad de las víctimas” hitzaldian izan zen. Gainera, Garissako Unibertsitateko (Kenya) sarraskiari erantzunez, Unibertsitateak deitutako kontzentrazioan ere izan zen, apirilean, Oroimenaren plazan, Bilboko campusean.

Urtean zehar izandako bilera esanguratsuenen artean, errektoreordeekin egindakoak dira aipagai: José Javier Pardo SI Irakasleen eta Izaera eta Misioko eta Donostiako campuseko errektoreordearekin; Álvaro de la Rica Nazioarteko Harremanetako eta Ikasleen errektoreordearekin; eta Begoña Arrieta Ikasketen Antolamenduko, Berrikuntzako eta Kalitateko errektoreorde eta idazkari orokorarekin. Hainbat dekanorekin ere izan ditu bilerak, Aldezleak jasotako kasuen ingurukoak aztertzeko. Aurkezpen eta kortesiazko bilerak izan ditu, halaber, Bilboko eta Donostiako Sindikatu Batzordeetako ordezkariarekin, Fabián Laespadaarekin eta Miguel Castiellarekin, hurrenez hurren. Komunikazioko gaiak Magdalena Izaguirre Komunikazio zuzendariarekin aztertu dira.

Komunikazioari dagokionez, ikasturtearen hasieran ahalegin berezia egin zen, ikasleei Aldezlearen Zerbitzua ezagutzera emateko. Lan horretan lagundu dute fakultateetako mailako koordinatzaileek ere.

Zerbitzua ikasleei zabaltzeko eta prestakuntza eskaintzeko helburuarekin, lantegi-ikastaro bat antolatu zen, 2 kreditukoa: “Gatazkaren kudeaketa positiborako tresnak eta teknikak: negoziazioa eta bitartekaritza”. Ikastaroa bi campusetan eskaini zen, baina Bilbon egin zen, otsailean. Nahiko arrakasta izan zuen.

DeustoForumen lankidetzaz, apirilean World Cafe bat izan zen, Bilboko campusean, fakultate guztietako ikasleentzat. Unibertsitateko ikasleen eskubideen eta betebeharren inguruan aritu ginen, Iñigo Lamarka ere bertan zela. Arartekoak aurkezpenean eta amaieran hitz egin zuen. Ikasle ugari hartu zuen parte eta parte hartzaileek oso ongi baloratu zuten.

Aurten ere, Aldezlea hilean behin izan da Donostiako campusean. Egun horietan, zentroak eta zerbitzuak bisitatu ahal izan ditu, eta arduradunekin bilerak izan ditu. Baina bigarren urte honetan ere ez dute emaitzarik izan Donostiako campusean jarduerak eskaintzera bideratutako ahaleginek eta ekimenek. Ordutegiekin asmatzea da eragozpen handiena. Hala ere, espero dugu hurrengo ikasturtean eragozpen hori konpontzea. Apirilean, Aldezlea Deusto Business Schooleko Madrilgo egoitzan izan zen. Bertako langileak ezagutu ahal izan zituen, Aldezlearen figura eta zereginak aurkeztu zizkien, eta gure Unibertsitateko zati den negozio eskola garrantzitsu horren ezarpena eta ibilbidea hobeto ezagutzeko aukera izan zuen.

Azkenik, Aldezlea Berdintasun Batzordearen bileran izan da, martxoan. Eta Unibertsitateko Jazarpen Protokoloaren zirriborroa prestatzeko lan taldean ere aritu da.

Azken gogoeta

Deustuko Unibertsitateak ere unibertsitate munduak bizi dituen garai mugituak bizi ditu. Behar-beharrezko du aldaketen aurrean erreakzionatzea eta erantzutea, baina horrek segurtasun eza dakar. Unibertsitate sistema hobetzeko, ordea, ezinbestekoa da lasaitasunez ebaluatzea eta gogoeta egitea. Unibertsitateko Aldezleak, bigarren urte honetan aurrera eramandako jardueren haritik, hainbat gogoeta eskaini nahi ditu bere jardunbideari lotutako prozesuen eta jardueren kalitatea hobetze aldera.

Zerbitzura hurbildu diren pertsonen kopurua ikusita, iazkoa baino handiagoa, nahiz eta esku hartzeen batez bestekoa hainbeste ez hazi, esan dezakegu Aldezlea gero eta ezagunagoa dela eta unibertsitate elkarteak harengan konfiantza duela. Zenbaitetan datuak oso ukigarriak ez badira ere, berme erakunde batek sortzen duen interesa antzematen da. Beraz, Aldezlearen erakundea positiboki baloratuko genuke, baina oraindik ere bide luzea dago unibertsitateko erakundeen artean guztiz txertatuta dagoen elementutzat hartzeko. Ildo horretatik, ikusi ahal izan dugu ikasle askok oraindik ere ez dutela zerbitzua behar bezala ezagutzen eta beste talde batzuetako pertsona askorengan nolabaiteko konfiantza eza sortzen duela. Zerbitzua ikusarazteko ahaleginetan jarraitzeaz gainera, jakin badakigu denbora behar dela hasierako urratsei berez dagozkien zalantzak gainditzeko joateko.

Zerbitzuaren bikaintasuna, guretzat, funtsezkoa da. Uneoro ahalegindu gara gaiei ahalik eta denborarik laburrenean erantzuten, tramitatzen eta, ahal izan denean, ebazten. Jarrera hori, guregana hurbiltzen diren pertsonetikiko hurbiltasunarekin batera, funtsezkoa da zerbitzua hobetzeko, erakunde edo ardura bakoitzari berez dagozkion eskumenen barruan jardunez, beti ere, pertsonak errespetatuta.

Unibertsitate elkarteko pertsona guztien eskubideak eta askatasunak bermatzeko, Aldezlearen independentzia eta autonomia zaindu da uneoro, Aldezlea ez baitago unibertsitateko beste inongo erakunderen mende. Halaxe ulertu dute, halaber, gure deia jaso duten erakundeek. Guztiengandik jasotako errespetua eta arreta oso aintzat hartu nahi ditugu. Ulertzen dugu zenbaitetan Aldezleak eskatutakoak, bere egitekoen barruan, ez direla oso atseginak, egoeraren bat zuzentzea edo hobetzea eskatzen baitute. Baina argi geratu bedi gure asmoa ez dela, inolaz ere, pertsonak gaitzestea edo inongo epai kritikorik egitea. Aitzitik, kexa edo erreklamazio iturri izan den zerbait hobetzen edo zuzentzen ahalegintzen gara, besterik ez. Eta, Urteko Txosten honetan, aurrera eramandako jarduerari buruzko datuak ematen ditugu.

Unibertsitateko elkarteko eragileekin erakunde lankidetza zuzena dugu, gogobetegarria. Gure eskaerei, salbuespenak salbuespen, azkar eta gogo onez erantzun zaie. Hala ere, batzuetan zentroen lankidetza handiagoa eskertuko genuke, kasuen inguruko informazioa bidaltzerakoan eta jarraipena egiterakoan.

Kasu zehatz baten ebazpena ez da Aldezleak eskatutakoa edo gomendatutakoa izan. Horrek gogoeta egitera garamatza: arauak bete behar baditugu ere, uneoro arau horiek zorrotz betetzeak tartean dagoen pertsonarentzat ondorio kaltegarriak edo nahi ez direnak sor ditzake. Gure ustez, oraindik ere baliagarria da, zenbait kasutan, klasikoengandik jaso dugun epikeia, alegia, “legearen interpretazio neurrikoa eta zuhurra, denboraren, tokiaren eta pertsonaren egoeren arabera”. Alegia, legea

aplikatzerakoan pertsona kontuan hartzea esan nahi dugu, legearen eragina jasoko duenaren mesedetan, edozein egoeratan, itsu-itsuan, ezarri orde.

Aurtengo lanaren azken balioespena positiboa da, baina, gure zerbitzuan ere, hobetzeko guneak ikusten ditugu. Laguntza oro ongi hartuko dugu eta edozein ohar eskertuko dugu. Horrela, guztion artean lortuko dugu oraindik gure unibertsitate jardunean berria den figura hau gero eta ezagunagoa eta onetsiagoa izatea, bere sorrerako helburuari lotuta, alegia, unibertsitateko elkarteko kideen artean etikaren, erantzukizunaren eta konfiantzaren kultura indartzeko erakunde gako izatea.