



**Deusto**

Aldezle  
Defensora Universitaria  
University Ombudsman

# URTEKO TXOSTENA

**Ekaina      Maiatza**  
**2015      2016**

Rosa Miren Pagola Petrarena

# Deustuko Unibertsitateko Aldezlearen

## Arau Esparrua

Deustuko Unibertsitateko Aldezlearen Antolaketari eta Jardunbideari buruzko Araudiaren 15. artikulua<sup>1</sup> betetzeko, zeinak indarrean dagoen legearen (LOU 6/2001) hamalagarren xedapenean ezarritako oinarriak jasotzen dituen, Aldezleak 2015eko ekainaren 1etik 2016ko maiatzaren 31ra egindako lanaren Urteko Txostena aurkezten da. Ohiko prozedurari jarraiki, txosten hau unibertsitateko elkarteari helaraziko zaio eta Aldezlearen webgunean<sup>2</sup> egongo da eskuragarri.

15. art. Aldezleak urteko txosten bat prestatuko du, aurreko ikasturtean burutu dituen jarduerak zehazteko. Txosten horretan jasoko da zenbat erreklamazio eta zein motatakoak aurkeztu diren, izapidetzeko onartu ez direnak zergatik ez diren onartu, eta izapidetzeko onartuetan zein izan zen emaitza. Ez da interesdunak identifikatzeko moduko isilpeko daturik edo pertsonen gaineko daturik agertuko txosten horretan.

---

<sup>1</sup> Kontseilu Akademikoak onartua 2013ko martxoaren 14ko bilkuran eta 45. DUAOn argitaratua, 2013ko maiatzaren 14an.

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

## EDUKIAK

Aurkezpena (4)

Atariko gogoetak eta kontsulta motak (5)

Datuak, azterketa eta jarduketaren deskribapena (6)

1. Landutako gaiak (
  - i. Jarduketaren banaketa urtez urte (7)
  - ii. Jarduketa motak (8)
  - iii. Banaketa campusaren arabera (9)
  - iv. Erabilitako hizkuntza (10)
  - v. Banaketa sektoreen arabera (11)
  - vi. Banaketa ikastegi eta zerbitzuen arabera (12)
  - vii. Banaketa kolektiboen eta sexuaren arabera (13)
  - viii. Jarduketak ikastegi eta kolektiboen arabera (14)
  - ix. Jarduketa ikasketa mailaren arabera (15)
  - x. Ebazpenen egoera eta emaitza (16)
  - xi. Jarduketak eskariaren arrazoiak eta kolektiboaren arabera (16)
2. Datuen balioespena (18)
3. Erakunde mailako jarduketak (19)
  - i. Kanpoko jarduketak (20)
  - ii. Barruko jarduketak (21)
4. Beste batzuk (22)

Azken gogoetak (23)

## Aurkezpena

Txosten honek Aldezleak 2015eko ekainetik 2016ko maiatzera egindako lana jasotzen du eta hirugarren txostena da Zerbitzua sortu zenetik. Aldezleak ere hiru urte daramatza karguan eta hori kontuan hartuko da zerbitzua epe horretan zenbateraino ezarri den eta nolako ibilbidea eta bilakabidea izan dituen balioesteko orduan. Txosten honen edukia aurreko txostenen oinarritzko profilaren ildotik dator: aurkezpena, jarduketaren azterketa eta deskribapena eta datuen balioespena. Hurrengo atalak urtean zeharreko erakunde jarduketak jasoko ditu, bai barrukoak bai kanpokoak, eta, amaitzeko, azken gogoeta egingo da.

Joan den urteko txostena, Aldezlearen bigarren urtekoa, 2015eko ekainaren 18an aurkeztu zen Kontseilu Akademikoaren aurrean. Txostenaren berri zabaltzeko, ohiko bideak erabili ziren, hots, intraneta unibertsitateko langileentzat, Estraneta ikasleentzat eta sare sozialak batzuentzat zein besteentzat. Horrez gain, Unibertsitatearen webean Aldezleak duen webgunearen bidez jende guztiaren esku jartzen dira urteko txostenak.

Aurreko urteetan bezala, Aldezleak DUren espirituari jarraitu nahi izan dio unibertsitateko elkartearen eskubide eta interesen defentsan, eta hori gogoan bete du bere eginkizuna. Helburu horrekin, aurkeztu zaizkion gatazkak onbideratzen ahalegindu da, elkarrizketaren bidez, adostasunerako bideak jarriz eta halako figurari dagozkion zintzotasun, zuzentasun, konfidentziasun eta independentziaz.

Esker ona adierazten zaie informazioa eta laguntza emanaz Aldezleari lagundu dioten unibertsitateko organoei, baita kexa, erreklamazio, kontsulta edo arazoren bat aurkeztera Aldezlearengana jo dutenei ere, zerbitzuan jarritako konfiantzagatik. Gogoan ditugu, halaber, eta barkamena eskatzen diegu bidenabar, Aldezlearen jarduketekin behar bezala defendituak sentitu ez edo dagozkien eskubideak ez zaizkiela aitortu uste duten pertsonak.

## ATARIKO GOGOETAK ETA KONTSULTA MOTAK

Aldezlearen lana aurreko urteetan hasitako bidetik joan da, oinarri harturik unibertsitateko elkarteko kide guztientzat zabalik eta eskura egotea, beti adi egotea, malgua izatea formetan –aurreko urteetan baino gehiago, agian–, bizkorra irtenbideen bilaketan eta kasuen jarraipena egitean. Beti ere, noski, organo bakoitzaren eskumenak errespetatuz.

Aldezleak esku hartzeko arrazoiak askotarikoak dira: kexak, unibertsitateko elkarteko kide baten eskubideak ustez urratu egin direla eta; kontsultak, kideren batek orientabidea edo informazioa nahi duelako, edo zalantza duelako unibertsitateko araren bat interpretatzeko orduan, edo gatazka batean norainoko eskubideak dituen argitzeko orduan; bitartekaritza eskaerak, gatazkan dauden alde guztientzako akordio egokia lortzeko.

Aldezleak ofizios jardun dezake elkarrearen eskubideak urratu ditzaketen hutsak ikusiz gero, edo elkarteko kide baten edo batzuen jokabideak eskubide horiei kalte eginez gero. Azken urtean, Aldezleak, kasu txikiren batean izan ezik, elkarteko kideek eskatuta jardun du.

Bukatzeko, izan dira bestelako jarduketak, baina azkenean izapidetu ere ez dira egin. Halakoetan, interesdunaren helburua izaten da Aldezleari egoera kezagarri bat ezagutaraztea, gatazka sor lezakeelakoan edo, batzuetan, bere eskubideak urratu ditzakeelakoan. Kontua da gertakari edo jokabide batzuk jasota geratzea, baina ekintzarik egiteko asmorik gabe. Halako kasuak txosten honetan aurkezten den estatistikatik kanpo geratu dira.

Bestalde, aurreko urteetan bezala, ohiz kanpoko jarduketa batzuk izan dira, eta halakoak ere ez dira txostenean jaso. Pertsona batzuek, unibertsitateko jokabideren bat dela eta edo arazoren bat dela eta, Aldezlearengana jo dute arreta bila, ia beti barrua husteko. Halakoetan, jaramon egin zaie, jakina, eta, ahal izan dela, aholkua eta laguntza eman zaie.

Esku hartzeko eskaeraren bat jaso denean, ohiko prozedurari jarraitu zaio. Eskaera jasotakoan, izapidetzea onartzen den ala ez erabakitzen da. Lehenik, Aldezleak esku hartzeko arauzko baldintzak betetzen dituen begiratzen da. Baldintza horiek bete ezik, ez da eskaera izapidetzea onartzen eta, ondorioz, ez zaio ekiten esku hartzeari. Gerta liteke eskatzaileak eskura dituen erreklamazio bide guztiak agortu gabe edukitzea. Halakoetan ez da eskaera izapidetzea onartzen eta zer pauso ematen behar dituen esaten zaio interesdunari. Dena dela, kasu bereziren batean, arrazoi humanitarioak zirela eta, malgu jokatu da eskaera izapidetzeko orduan.

Atal horretako datuak, bateren bat erregistratu gabe gelditu bada ere, honako hauek dira:

1. Izapidetzea onartu ez zaien kasuak, aurreko instantziak agortu ez dituztelako: Irakasle-ikertzaileak: 1; AZL: 2; Ikasleak: Graduak: 12; Masterrekoak: 2 (tituludun bat eta ikasle bat).
2. Izapidetzea onartu ez zaien kasuak, Aldezlearen eskumenekoak ez izateagatik: Irakasle-ikertzaileak: 2; AZL: 1; Ikasleak: 3.

Neurri batean, malgutu egin da kexak eta eskabideak aurkezteko baldintzen aplikazioa, betiere bateragarri eginez eskabidea eta beharrezko segurtasun juridikoa. Posta elektronikoa eta telefonoa izan dira lehenengo harremanerako komunikabiderik erabilienak, baita bisita pertsonalak ere, nahiz eta aurreko urteetan baino gutxiago izan diren. Kasuaren arabera, inprimaki ofiziala betetzeko eskatu da.

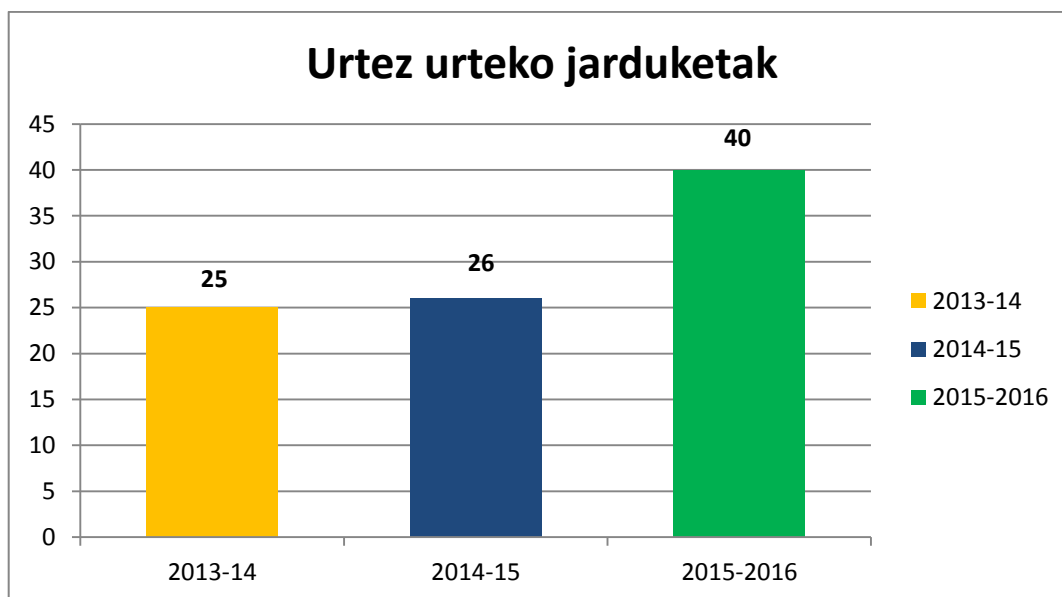
## Jardueren datuak, analisiak eta deskribapena

Jarraian, urtean zeharreko jarduketan, kexen eta kontsulten datuak aurkezten dira laburbildurik, analisi estatistikoan sartu direnak alegia. Datuekin batera, haien analisia ematen da eta, ondoren, kasuen deskribapena. Kanpoan utzi dira unibertsitateko organoen esku hartzerik behar izan ez duten gatazkak. Grafikoek ezaugarri hauek erakusten dituzte: jarduketa mota, banaketa campusen arabera, erabilitako hizkuntza, banaketa sektoreen arabera, ikastegi eta zerbitzuen arabera, kolektiboaren eta sexuaren arabera, ikastegiaren eta kolektiboaren arabera, eta ikasketa mailaren arabera. Azkenik, ebazpenen emaitza aurkezten da eta datuen balioespena.

### 1. Landutako gaiak

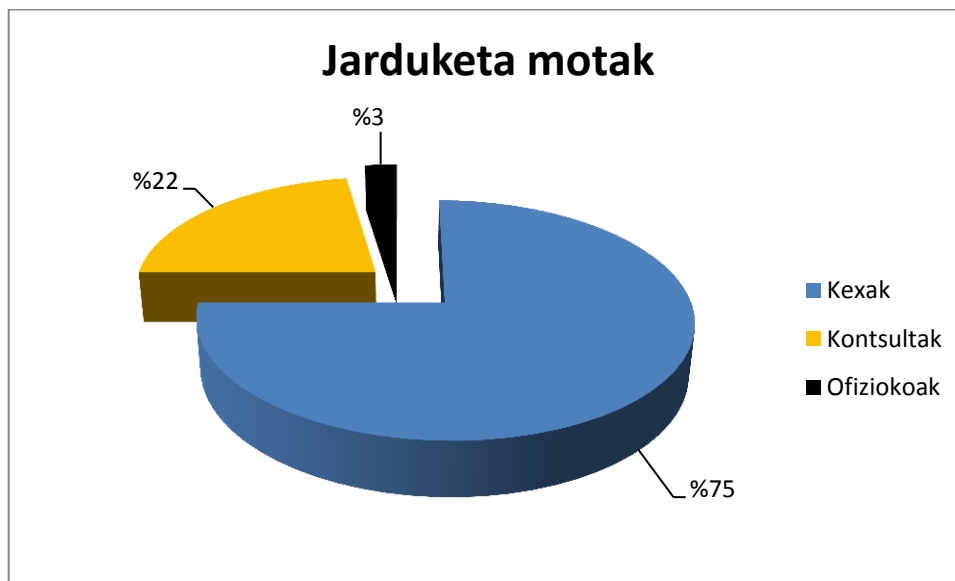
Zerbitzu honek lehenengo hiru urteetan izan duen bilakaera baloratzeko asmoz, epe horretako datu orokorren konparazioa aurkezten da. Epe hori Aldezlearen lehenengo agintaldiarekin bat dator. Grafikoetako kopuruak ere erkatzen dira, esanguratsua izanez gero.

*I. Jarduketan banaketa urtez urte*



Hirugarren urtean gertatu da gorakadarik handiena; izan ere, aurreko urteen aldean, %50 hasi da jarduketan kopurua. Artatutako kasuen azterketa ikusita, gorakada hori ez da modu negatiboan hartu behar. Ez du esan nahi azken urtean arazo gehiago egon denik, baizik eta zerbitzua gero eta ezagunagoa dela Unibertsitatean. Hortaz, esan daiteke hasieran ezarritako helburu nagusietako bat bete egin dela, alegia, zerbitzua agerikoa izatea unibertsitateko elkartearentzat. Zalantzarik gabe, Aldezlearen figura eta bere eginkizunak ezagunagoak dira gaur egun.

## II. *Jarduketa motak*

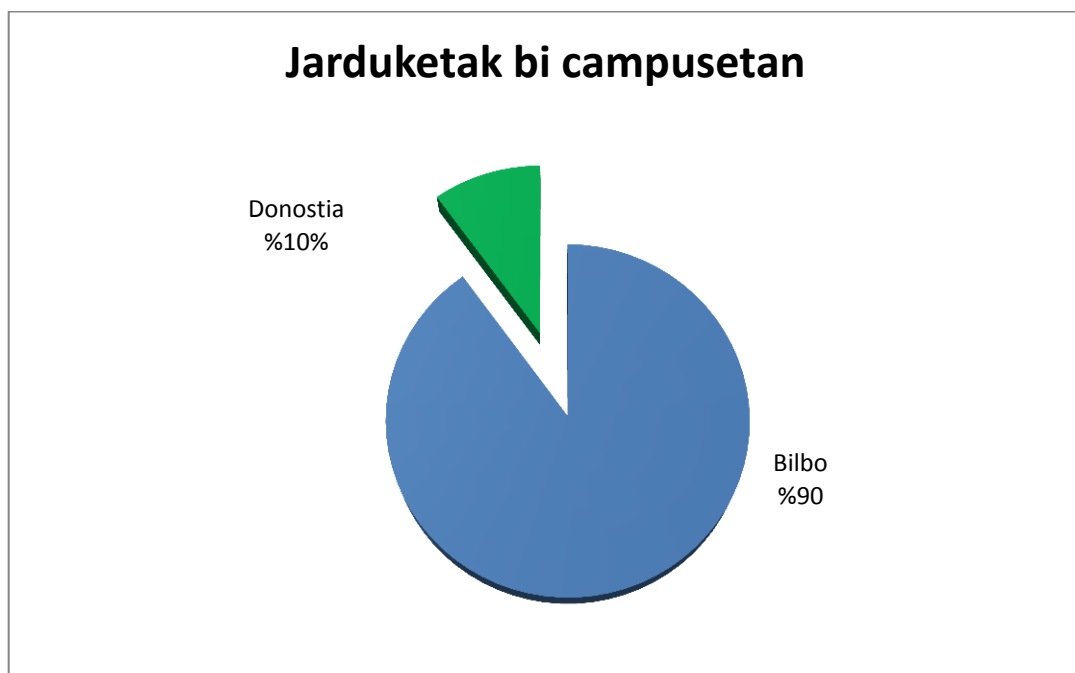


Aurten izandako 40 jarduketan artean, kopururik handiena, 30, kexei erantzutekoak izan dira. Proportzioa aurreko urteetakoaren antzekoa da: 19 lehenengo urtean, hau da, %76 eta 18 bigarren urtean, hau da, %69.

Kontsultak, 9 guztira, gutxi dira kexen aldean, eta haien proportzioa ez da aldatu aurreko urteetatik: 6, hots, %24, eta 5, hau da, %19, 5, hurrenez hurren. Dena dela, gogoan izan behar da kontsuluten atalekoak liratekeen jarduketa asko ez direla kontuan hartu; gehienak telefono deiak eta bulegora egindako bisitak, jasota geratu ez direnak. Halako kasuetan, gatazka bat saihesteko edo bideratzeko eskaintzen den orientazio eta laguntzak ez du behar inolako gestiorik egiterik unibertsitateko unitate jakin batean; gehienez ere, informazioa edo laguntza txiki bat eskatzen da. Halako jarduketek, Aldezlearen kudeaketak behar duen seriotasun eta koherentzia galde gabe eta legalitatea urratu gabe, bizkortu egiten ditu auziak. Azken urtean halako jarduketa gehiago egin dira aurreko urteetan baino.

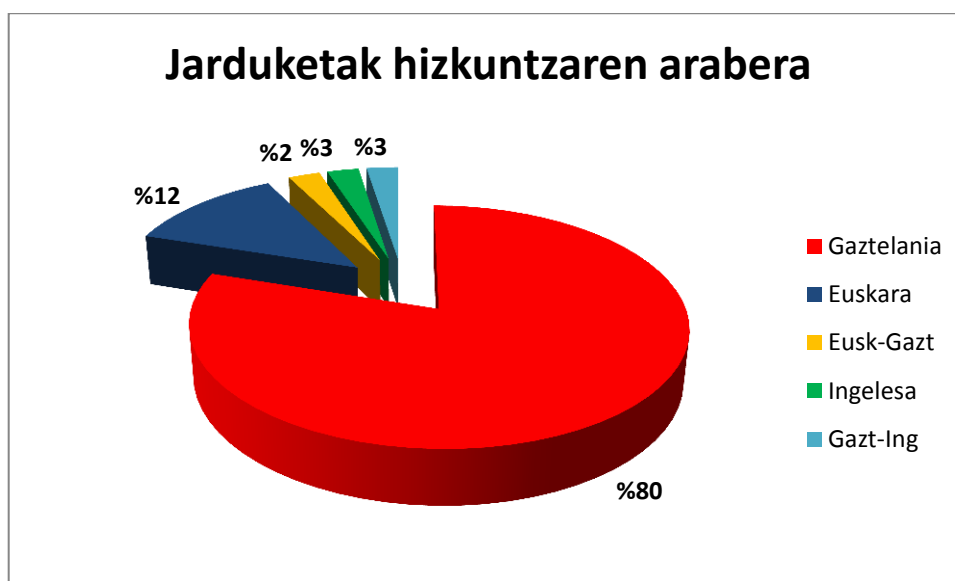


### III. Banaketa campusaren arabera



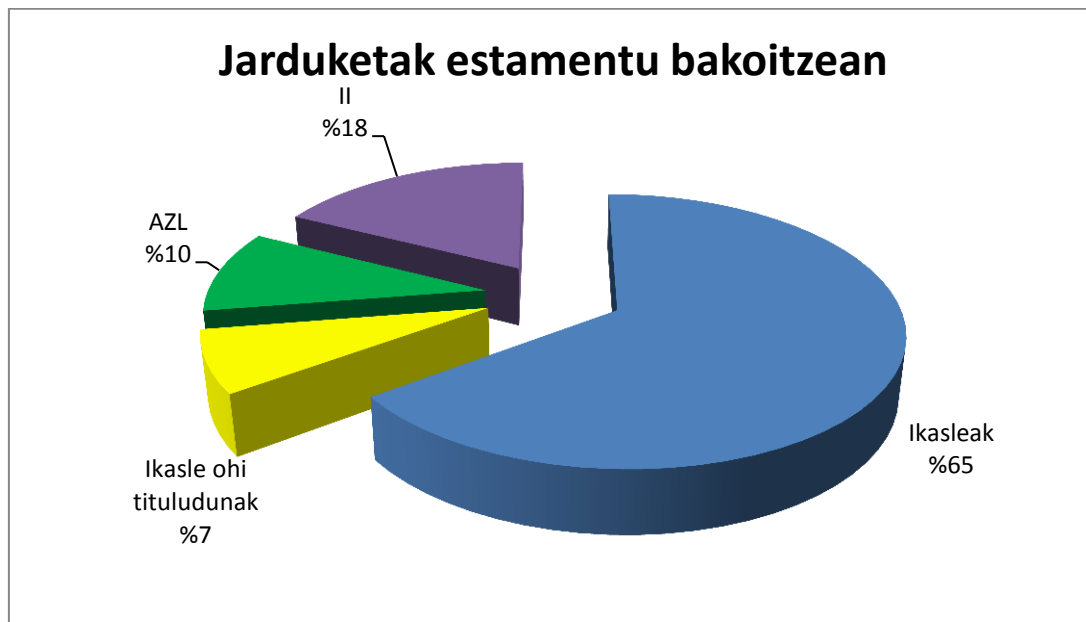
Donostiako campuseko jarduketak aurreko urtean bi halako izan badira ere –aurten 4, iaz 2 eta lehenengo urtean 1–, Bilboko campusean ugariagoak dira: 24 lehenengo urtean, 26 bigarreanean eta 36 azken urtean.

#### IV. Erabilitako hizkuntza



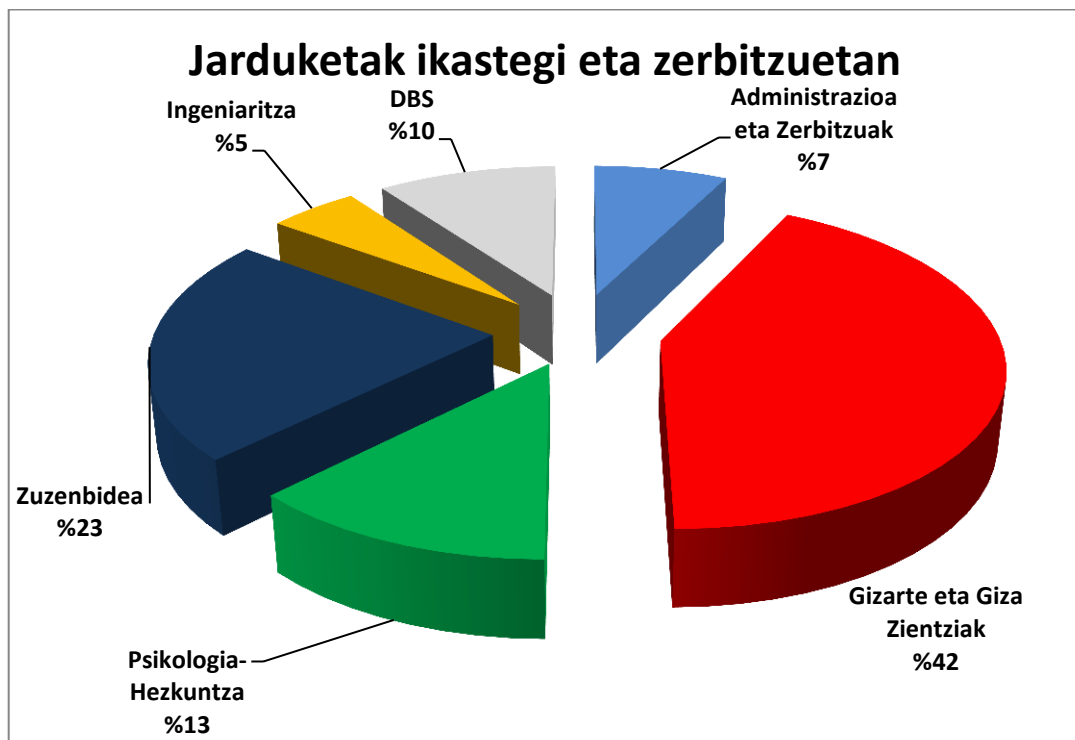
Grafikoan ageri denez, hizkuntzen erabilera ugaldu egin da azken urtean. Gaztelaniaz 32 jarduketa izan dira, %80, lehenengo urtean baino apur bat gehiago eta bigarren urtearen antzera: 19 lehenengo urtean, %76, eta 21 bigarreanean, %81. Ingelesez, lehenengoz apaltasunez, jarduketa 1 izan da, eta ingelesez eta gaztelaniaz ere, elebikoa, 1. Euskaraz eta gaztelaniaz batera jarduketa 1 izan da, iaz bezala. Euskaraz 5 jarduketa izan dira aurten, hots, % 12; proportzioz aurrekoetan baino gutxiago, aniztasunaren ondorioz; izan ere, lehenengo urtean 6 kasu izan ziren, %24, eta bigarren urtean 4, %15.

## V. Banaketa sektoreen arabera



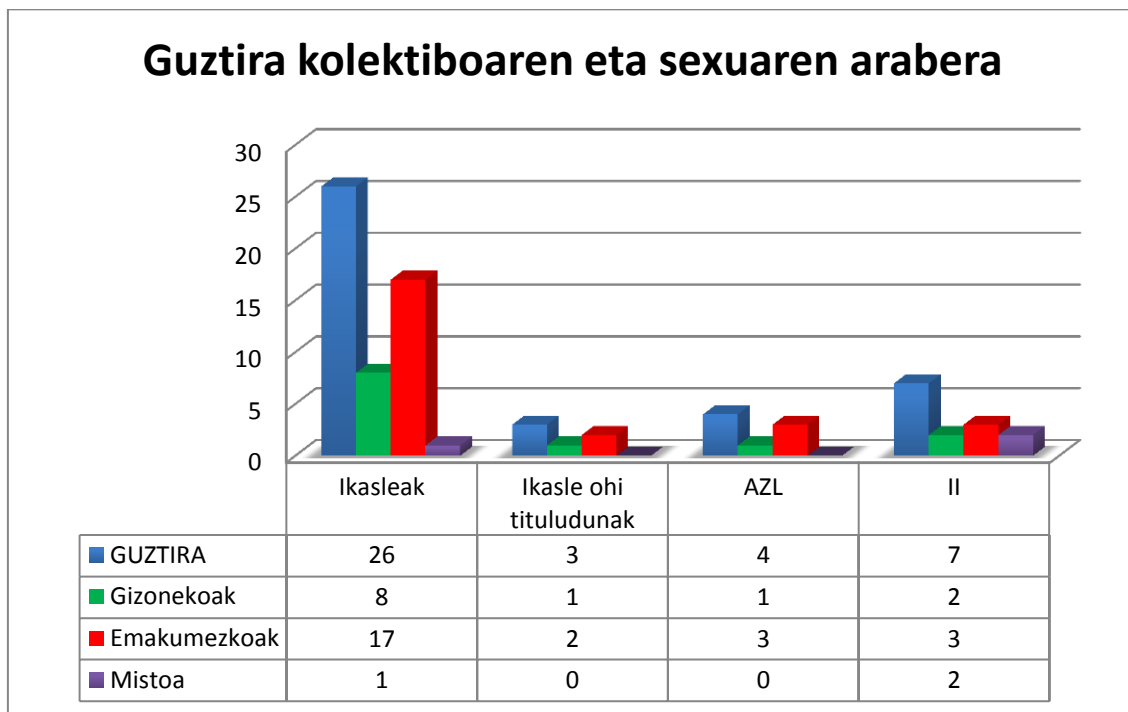
Urte honetan ikasleak izan dira Aldezlearen zerbitzuak gehien eskatu dituztenak. Guztira 26 izan dira, %65. Kasu horiei 3 tituludunen eskariak gehitu behar zaizkie. Aurreko urteetan baino gehiago izan dira; izan ere, bigarren urtean 13 ikasle baliatu ziren zerbitzuaz, %50, eta lehenengo urtean 12, %60. Haietako 3 talde eskaerak izan ziren. Administrazio eta zerbitzuetako langileen taldean eta irakasle-ikertzaileen taldean aurreko urteetako antzeko kopuruak ditugu aurten ere, 4 eta 7 hurrenez hurren. Lehenengo urtean, berriz, 6 AZLk jo zuten Aldezlearengana, iaz eta aurten baino gehiagok, baina irakasle-ikertzaile bakar batek baino ez. Urte honetan ez da egon ikertzaileen kexa ez eskaerarik; lehenengo urtean 1 egon zen eta bigarrean, 2.

## VI. Banaketa zerbitzuen eta ikastetxeen arabera



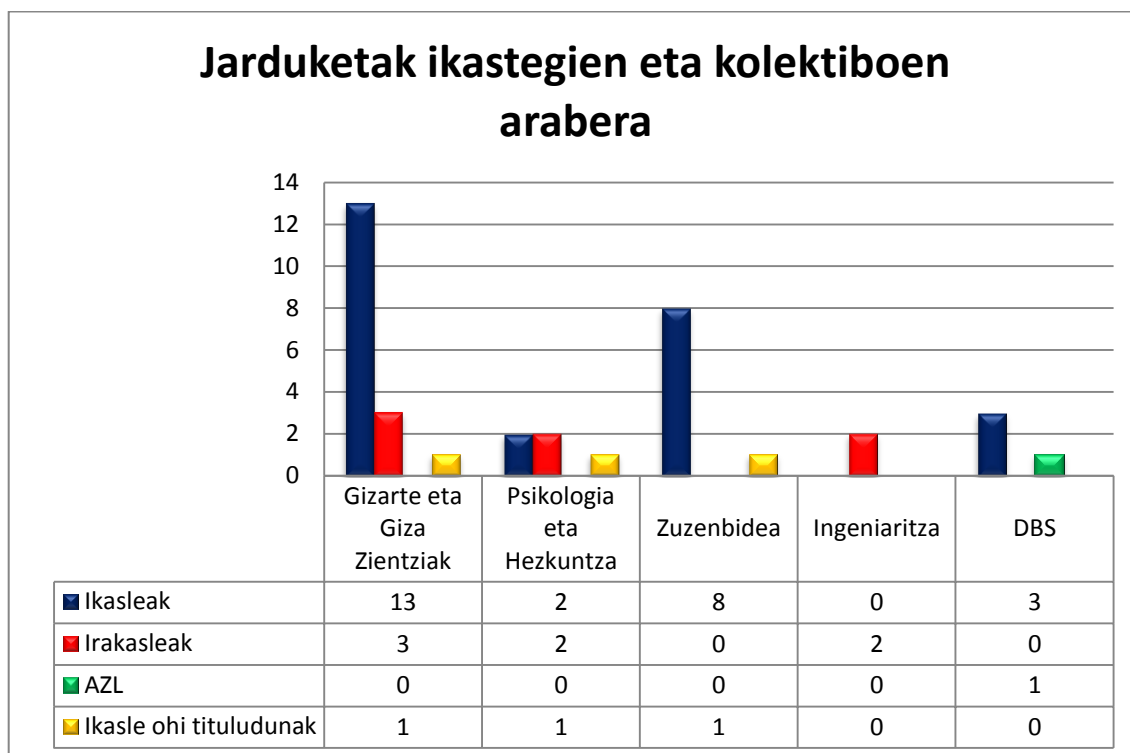
Ikastegiei dagokienez, Gizarte eta Giza Zientzien Fakultatean egin behar izan da esku hartze gehien, 17 hain zuzen ere; ondoren, Zuzenbidean, 9; Psikologia eta Hezkuntzan, 5; Deusto Business Schoolen, 4 eta, azkenik, Ingeniaritzan, 2. Aurreko urteekin alderatuta, Gizarte eta Giza Zientzien Fakultatean hartu du esku gehien Aldezleak, 7 aldiz lehenengo urtean eta 12 aldiz bigarreanean. Zuzenbidean ere urterik urtera esku hartzeko kasu gehiago egon dira: 2 izan ziren lehenengo urtean eta 7 bigarreanean. DBSn ere, lehenengo urtean kasurik egon ez bazen ere, bigarreanean 3 bider esku hartu zuen Aldezleak. Gainerako ikastegietan egoera egonkor samarra da: Psikologia eta Hezkuntzako Fakultatean bigarren urtean kasu gutxiago egon ziren (4), lehenengoan baino (6). Ingeniaritzan ere ez zen kasurik egon lehenengo urtean, eta bigarreanean eta hirugarreanean 2na kasu egon dira.

VII. Banaketa taldeen eta sexuaren arabera



Grafikoan ageri denez, kolektibo guztietan emakumeek aurkeztutako kasuak gizonezkoek aurkeztutakoak baino gehiago dira: 25 eta 12 hurrenez hurren. Antzeko joera ikusi genuen aurreko bi urteetan. Lehenengo urtean izan ezik, orduan AZLen taldean gizonezkoen kasu gehiago egon baitziren, gainerako kolektiboetan, bai lehenengo urtean, bai bigarrean, andrazkoak izan dira Aldezelearen zerbitzua gehien eskatu dutenak.

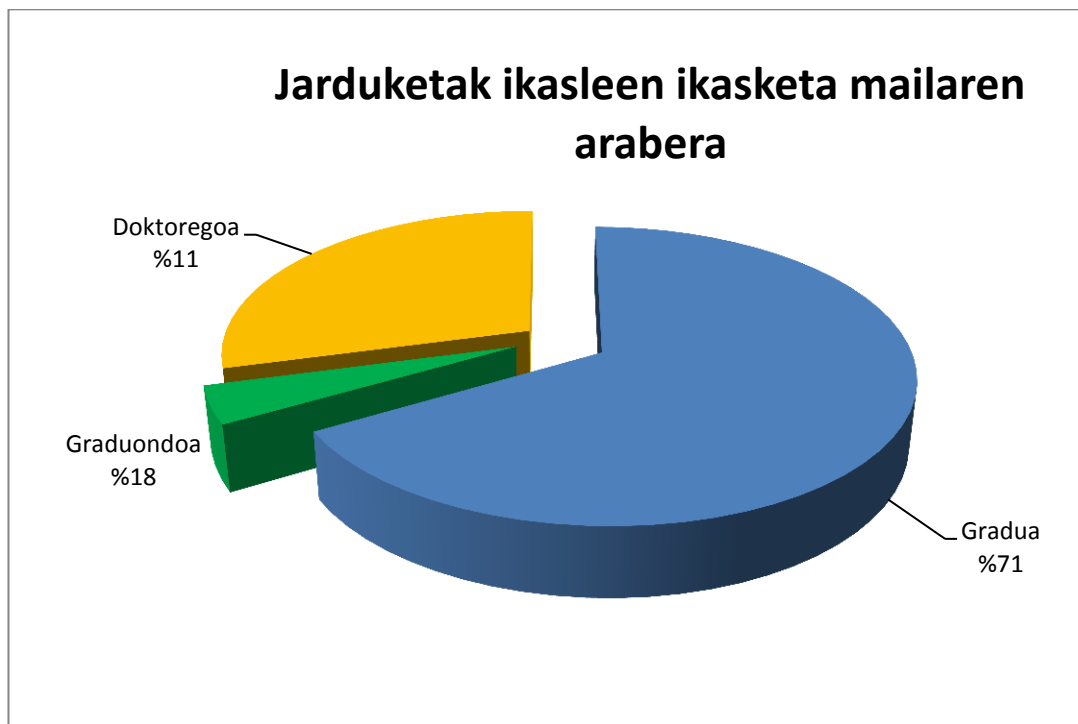
VIII. *Jarduketak ikasgaien eta kolektiboen arabera*



2015-2016 ikasturtean, ikastegi eta kolektibo aldagaiak gurutzatuta, emaitzak ez dira berdinak fakultate guztietan. Gizarte eta Giza Zientzietan, Psikologia eta Hezkuntzan, Zuzenbidean eta DBSn ikasleak izan dira zerbitzura gehien jo dutenak, ikasle ohiak barne. Ingeniaritzako ikasleek ez dute esku hartzerik eskatu. Zuzenbideko, Teologiako eta DBSko irakasleek ere ez dute eskaerarik aurkeztu, iaz bezala. DBSn AZL taldeko eskabide 1 izan da.

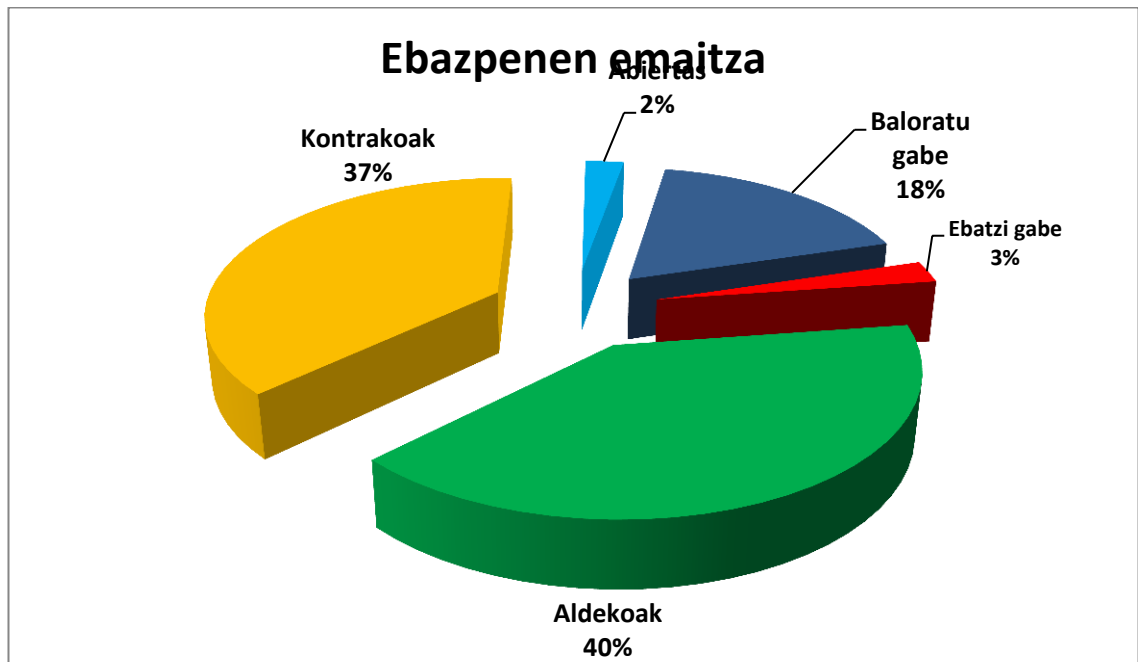
Ikasleen kasuen datuak aurreko bi urteetan oso antzekoak izan ziren, kopurua txikiagoa izan bazen ere. Kopuru absolutuetan, kolektiboetan aldaketa batzuk gertatu badira ere, ez dira esanguratsuak, kasuen kopurua txikia denez gero.

## IX. *Jarduketak ikasketa mailaren arabera*



Aurreko urteetan bezalatsu, graduko ikasleak dira Aldezlearen zerbitzuak gehien eskatzen dituztenak: 20 urte honetan, 10 2014-2015 ikasturtean eta 13 lehenengo urtean. Urte hartan bezala, graduondoa (tituludunak kontutan hartuta) 5 kasu egon dira eta doktoregoan kasuak gehituz joan dira: kasurik ez lehenengo urtean, 1 bigarreanean eta 3 hirugarreanean. Lizentziaturako ikasleen kasurik ez dago, lizentziaturak desagertu baitira.

## X. Ebazpenen egoera eta emaitza



Ehunekoen datuak honakoak dira: eskatzailearen alde ebatzitakoak: 16; kontra ebatzitakoak: 15; balorazio gabeak: 7; ebatzi gabeak: 1. Txosten hau ixteko orduan kasu bat zabalik zegoen. Aurreko urteetako emaitzekin alderatuta, esan liteke aurten behera egin duela eskatzailearen aldeko ebazpenen kopuruak: 13 izan ziren lehenengo urtean eta 15 bigarreanean. Nahiz eta aurten bat gehiago den, iaz 26 izan ziren guztira eta aurten 40; beraz, kontrako ebazpenak gehiago izan dira nabarmen: 5 izan ziren lehenengo urtean, 3 bigarreanean eta 15 hirugarrenean. Dena dela, horrek ez du esan nahi eskaera aintzat hartu ez denik, erreklamazioa bat etorri ez bada eskatzailearen eskubideekin. Aurten kasu bat geratu da ebatzi gabe kudeatzeko ezintasunagatik. Eta, azkenik, txostena ixteko orduan, kasu bat geratzen zen ebazpenaren zain.

## XI. Jarduerak eskaeren arrazoiaren eta kolektiboaren arabera

Aurreko urteetan bezala, eskaeren arrazoiak, bai kexetan bai kontsultetan, era askotakoak izan dira. Ikuspegi ordenatuagoa izateko, gaiak kolektiboka sailkatu dira. Taula batera ekarrita, honela geratzen dira:



<b>Eskabideen arrazoiak</b>	<b>Ikasleak</b>	<b>Ikasle-ohiak</b>	<b>Irakasle-ikertzaileak</b>	<b>AZL</b>
Programaren baterako eskaera (SICUE, Erasmus)	3			
Ikasleen eta irakaslearen/tutorearen arteko harremanak	3			
Tesiaren zuzendaritza	2			
Azterketen berrikusketa, ebaluazioa eta notak	4			
Ebaluatze metodoen egokitzapena	1			
Azterketa egun/orduen aldaketa	2			
Errorea edo aldaketa taldea esleitzeko orduan	1			
MALa egiteko baldintzak	1			
Salbuespenezko deialdia	1			
Diziplina espedientea	2			
Autoritateari men ez egitea	1			
Irakasleen arazoak	1			
Jazarpen zibernetikoa	1			
Ikasleak gustura ez egotea	1			
Kafetegia	1			
Konpentsaziozko ebaluazioa	1			
Ziurtagiriak		1		
Tasak eta ordainketak		2		
Plagioa			1	
Ikasgelan jardunbide egokiak kudeatzea			1	
Talde eta arloei atxikitzea			1	
Administrazio kudeaketa			1	
Izendapenak			1	
Kontratazioa			1	2
Lanpostuak, errekonozimendua, lansaria eta sustapena			1	1
Lanpostua eta osasuna				1
<b>Guztira</b>	<b>26</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>4</b>

## 2. Datuen balioespena

Aurreko urteetan bezala, aurten ere jarduketen kopurua ez da asko areagotu. Ikasleen kasuak nabarmen gehitu dira, haiek jo baitute gehien Aldezlearengana. Talde horretan asko izan dira aurreko instantzietara jo aurretik Aldezlearengana jo dutenak. Halakoetan, behar bezala bideratu dira eskabideak eta, behar zen aholkua emanda, baztertu egin dira. Horrek argi erakusten du ikasleek ez dakitela zer instantziatara jo behar duten arazoren bat dutenean. Badakigu ahalegin handia egiten dela ikasleei euren ikastegietan zer bide duten eskura jakinarazteko, baina agerikoa da ez direla arduratzen eurentzat garrantzi handikoak diren kontuak entzuteaz.

Ikasleengan eragina duten arazoen kudeaketa eta tratamenduari dagokienez, azpimarratzekoa da dekanotzetan egiten den lan ona: dekanordeek eta ikasleen arduradun eta tutoreek hainbat gatazka konpontzen dituzte modu egokian eta, horri esker, ikasleek ez dute jo behar goragoko instantzietara.

Ikasleen taldean, gaiak askotarikoak izan dira. Aurreko urteetako gai batzuk desagertu egin dira hirugarren urtean, esaterako, bekak eta laguntzak. Lehenengo urtean hainbat izan ziren gai horri buruzko kontsultak eta kexak, unibertsitatekanpoko zenbait gorabehera zirela eta. Bigarren urtean behera egin zuten gai horri buruzko kasuak eta aurten ez da bat ere egon. Hemen aitortzekoa da Deustuko Unibertsitateak, bere misioaren barruan, behartsuenei laguntzeko egiten duen ahalegin kuantitatibo eta kualitatiboa.

Maila akademikoan, urte honetan, planak desagertu direnez, ez da esku hartzerik egin lizentziaturako tituluetan.

Aurreko urteetan bezala, kasu gutxi batzuk egon dira gai hauekin lotuta: eskola orduak eta egunak, taldeak, ebaluazioak eta azterketen berrikusketak. Halako arazoak, oro har, erraz konpondu ahal izan dira. Pertsonen arteko harremanak ere ez dira faltan egon aurtengo gaietan, aurreko urteetan baino sarriago eta tipologia ugariagoarekin. Esaterako, ikaslearen eta irakaslearen arteko arazoak tesien eta gradu amaierako lanen tutoretzan eta zuzendaritzan, hauetako batzuk estatistikan kontuan hartu ez badira ere. Master amaierako lanen batean ere izan dira ikaslearen eta zuzendariaren arteko tirabirak. Halako esku hartzeak delikatuak dira eta kontuz tratatu beharrekoak. Ez da beti lortu Aldezleak nahiko zukeen konponbidea. Irakasleren bat eskolara ez joatea ere izan da kexen arrazoi.

Jazarpen zibernetikoko kasuak ere egon dira urte honetan. Aurreko urtean ez bezala, kasu honetan ez da talde jazarpena izan, norbanako batena baino. Jazarpen arrazial eta sexualeko kasu bat izan zen eta, jazarpena pairatu zuenari arreta eta laguntza eman bazitzaion ere, tamalez, ezin izan zen arazoa konpondu, Unibertsitatearen kudeaketa eskumenetik kanpo zegoelako. Halako kasu deitoragarrien aurrean, animatu nahi ditugu

era horretako jazarpena sufritzen duten pertsonak geldi gera ez daitezzen eta, ausardiaz, kasuak argitzeko eskaintzen zaizkien bideak erabil ditzaten. Era horretara, kasu zehatza argitzeaz gain, halako jokabideak gutxituz joan daitezzen behar diren bideak urratuko dira.

Kontsultak alde batera utzita, irakasleen kasuak lan kontuekin, kontratu motarekin eta arrazoi administratiboekin dute zerikusia. Zenbait arazo egon dira ikastegiarekiko atxikipenagatik, irakaslearen eta ikasleen arteko harremanengatik eta ikasgeletako jardunbide egokiekin zerikusia duten kontuengatik. Orokorrean, aurreko urteekin alderatuta, ez da berrikuntza handirik egon kasuetan.

Azkenik, administrazio eta zerbitzuetako langileei dagokienez, Aldezleari iritsi zaizkion kasuen arrazoiak hauetarikoak izan dira: kontratazioa, lan arazoak, lansariei buruzkoak, errekonozimenduarekin zerikusia dutenak, lanpostuak eta osasun kontuak.

Orokorrean, hainbat kasu modu egokian konpondu ahal izan dira; ez beti, ordea, salatzaileak nahiko zukeen moduan eta kasu batzuetan ez da aldaketarik lortu. Gorago ere esan denez, ebazpen egokirik izan ez duten kasuak % 39 izan dira, ez gutxi, eta eskatzailearen alde ebatzitakoak %38. Aurreko urteetako emaitzak hauek izan ziren: %52 aldekoak eta %20 kontrakoak 2013-2014 ikasturtean; %58 aldekoak eta %11 kontrakoak 2014-2015 ikasturtean. Hemen aipatu beharra dago izapidetzea onartutako kexa guztiak, salatzaileak uste duena uste duela, ez direla beraren alde ebazteko modukoak. Hala ere, uste dugu batzuetan malgutasun falta izaten dela, gizatasun falta ere esango nuke, eskabideei erantzuteko orduan, nahiz eta aplikazio irizpideak eta ez diskriminatzeakoak argiak izan.

Erantzuna emateko batez besteko denbora, eta kasua ixtekoa, ez da txosten honen emaitzarik onena. Gure ustetan, batzuetan gehiegizko luzamenduak gertatzen dira neurri material bat hartzea edo erabaki bat hartzea besterik eskatzen ez duten jarduketetan. Halakoek, ohikoak ez badira ere, ez dute laguntzen gure Unibertsitateak ustez ezaugarri izan behar dituen harmonia eta zerbitzu maila errazten.

### **3. Erakunde mailako jarduketak**

Aldezleak urte honetan izan dituen jarduera instituzionalak, bai kanpokoak nola barrukoak, asko eta era askotarikoak izan dira. Eginkizun instituzional honek defendatzaileak bete behar duen funtzio nabarmenetako bat da, jarraian datorren deskribapenak agertzen duen bezala.

## i. Kanpoko jarduketak

Orain, Aldezleak urtean zehar egin dituen kanpoko jarduketak azalduko dira modu kronologikoan. Atal honen barruan, bi sareren bileretan parte hartu izana aipatu beharra dago. Lehenik, CEDU (Estatuko Aldezleen Biltzarra) aipatu behar dugu, instituzionalena izaki. Erakunde horrek Deustuko Unibertsitatea hartzen du bere kideen artean eta bi bilkura egiten ditu urtean: ohiko bat eta ez ohiko bat, izaera teknikoa izaten duena. Bietan ere, kideek aurretiaz hautatutako gaiak eztabaidatu eta aztertzen dira. Bigarrenik, Unibertsitateen G9 Sarea aipatuko dugu –autonomia erkidego bateko unibertsitate publiko bakarrak–. Sare hau ere bi aldiz biltzen da urtean eta Deustuko Aldezlea gonbidatu ohi du. Lerro hauetatik zinez eskertzen zaio gonbita. Batzar horietan guztietan aldezleen topaketa oso emankorra izaten da.

- G9ren lehenengo bilera Cuencan egin zen, Gaztela Mantxako Unibertsitateak antolatuta, 2015eko ekainaren 11n eta 12an. Hona hemen han landutako aztergaiak: "Ikasketetan aurrera egin eta jarraitu ahal izateko araudiek sortutako arazoak", "Eskaera egiteko eskubidea, erantzukizuna eta bizkortasuna Unibertsitateko administrazioan gaiak izapidetzeko orduan", "Matrikula aldatzearekin loturiko arazoak" eta "Aldezlearen figurari buruzko gogoetak".
- CEDUren XVIII. Topaketa Madrilen izan zen, Universidad Europeak antolatuta, 2015eko azaroaren 4tik 6ra bitartean. Hiru lan saio egin ziren gai hauek jorratzeko: "Gradu Amaierako Lanen eta Master Amaierako Lanen arazoak", "Eskaera egiteko eskubidea, erantzukizuna eta bizkortasuna Unibertsitateko administrazioan gaiak izapidetzeko orduan" eta "Diziplinazko zehapenak eta segurtasun juridikoa". Gainera, topaketa horretan CEDUren Urteko Batzarra egin zen. Bertan 2015eko ekonomia txostena eta 2016ko aurrekontua onartu, eta Lehendakariitzako eta Batzorde Exekutiboko kargua berri ziren.
- G9ko Aldezleen bigarren bilera Extremadurako Unibertsitateak antolatu zuen eta Guadalupen egin zen 2016ko urtarrilaren 28an eta 29an. Hona hemen han aztertutako gaiak: "Abstentzioa eta irakasleen errekusazioa", "Aldezlea eta harengana jotzeko protokoloak" eta "Konpentsaziozko nahikoa".
- 2016ko apirilaren 15ean egin zen Rey Juan Carlos Unibertsitatean CEDUk antolatutako jardunaldi teknikoa. Bi hitzaldiren inguruan eratu zen: Lehena Agusí Cerrillo Martínezek eman zuen, "*La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público*" izenburupean, eta bigarrena Joaquín Aparicio Tovarrek eman zuen, "*Los nuevos Reales Decretos Legislativos*".

*5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público y 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores*” izenburupean. Gaiak unibertsitate publikoetako funtzionarioekin lotuta zeudenez, Deustuko Unibertsitateko Aldezlea ez zen jardunaldira joan.

- Itziar Etxebarria Euskal Herriko Unibertsitateko Aldezlearen eta Rosa Miren Pagola Deustuko Unibertsitateko Aldezlearen arteko harreman ezin hobeen haritik, biek Eusko Legebiltzarrak 2015eko maiatzaren 28an izendatutako Ararteko berria, Manuel Lezertua, bisitatu zuten elkarrekin 2015eko abenduaren 14an. Elkar aurkezteko kortesiazko bisitaldia benetako lan bilera bihurtu zen eta gure kudeaketaren inguruko hainbat arlori buruz hitz egiteko aukera izan genuen.

## ii. Barruko jarduketak

- 2015eko ekainaren 18ko Kontseilu Akademikoan, 2014-2015 ikasturteko txostena aurkeztu zen.
- Aurreko urtean urratutako bideari jarraiki, ikasle berriei Unibertsitateko Aldezlearen zerbitzua aurkeztu zitzaien harrera egunetan. Bertatik bertarako aurkezpena irailaren lehenengo bi asteetan egin zen Zuzenbide eta Gizarte eta Giza Zientzietako fakultateetan.
- Aldezlea 2015-2016 ikasturtearen inaugurazio ofizialean izan zen, Donostiako campusean, 2015eko irailaren 14an.
- Parisen azaroaren 13an izan ziren atentatu terroristei erantzunez, Aldezleak Deustuko Unibertsitateak biktimei elkartasuna adierazteko eta giza eskubideen defentsa aldarrikatzeko antolatutako bilkura isilean hartu zuen parte (2015ko azaroaren 16an), eta Malin hil beraren 20an izandako atentatua salatzeke egindakoan ere bai (2015eko azaroaren 23an).
- Unibertsitateko Elkarteko eta Izaera eta Misioko errektoreordeak gonbidatuta, Aldezleak ikasleen ardurakidetzat eta parte hartzea sustatzeko lanean ari den taldearen zenbait bileratan hartu du parte, plan estrategikoaren 3 proiektua, “Gizartea aldatzeko ikasleak”, aurrera eramateko.

## Beste batzuk

Prestakuntzaren eta ikasleekin egindako jardueren atalean, honako hauek dira aipatzekoak. Curriculumetik kanpoko eskaintza akademikoaren barruan, lehenengo seihilekoan “Gatazkaren kudeaketa positiborako tresnak eta teknikak: negoziazioa eta bitartekaritza” ikastaro-lantegia eman da. Aurrekoetan bezala, ikastaroak arrakasta handia izan du.

Aldezleak bi eztabaida lehiaketatan hartu du parte epaile moduan: *Garate dohatsuaren omenezko XV. unibertsitateko eztabaida lehiaketan*, gaia izan zelarik “Betetzen ari da Nazioarteko Elkartea errefuxiatuekin duen erantzukizuna?” (2015/11/26-28), eta *San Frantzisko Xabierkoaren omenezko X. Eztabaidako Ligan*, gaia izan zelarik “Bateragarriak dira gaur ekonomia globalki haztea eta gizarte mailako desberdintasuna murriztea?” (2016/02/25-27).

Era berean, *Ikasleen Ganberarentzako Loiola Foroan* hartu zuen parte work kafea aurkezteko (2016/02/24).

Zer jokabide diren arau haustekak eta ikasleek norainoko erantzukizuna duten ezagutu eta eztabaidatzeko, eta halako jokabideak saihesteko bitartekoak aztertzeko, 2016ko apirilaren 13an work kafea egin zen ikasleekin Bilboko campusean. Gaia Ikasleen Araudiko Diziplina-araubidea bazen ere, deiak erantzun eskasa izan zuen ikasleen artean. Arrakasta handiagoa ez izatearen arrazoiak ziur aski batzuk izan baziren ere, baliteke haietako bat izatea work kafearen edukia ikasleentzat erakargarria ez izatea. Dena dela, kontuan harturik ikasle guztiek jaso zutela informazioa eta gaia garrantzitsua, are gehiago, funtsezkoa dela haientzat, pentsa liteke ikasleek ez dutela interes handirik irakaskuntzaz kanpoko ekimenetan, hezigarriak izanda ere.

Azkenik, aipatu behar dugu txostenak eta gomendioak bidali zaizkiela kolektibo batzuei, eskaintzen duten arreta, ikasleei batez ere, hobetzeko.

## Azken gogoetak

Txostenean aurkezten diren ideiak, baita aurreko urteetakoak ere, lagungarriak izan daitezke gure jarrera eta jokabideez hausnartzeko eta unibertsitateko elkarteko kideei zerbitzu hobea emateko.

Hiru urtean zerbitzua eskaini ondoren, esan liteke Aldezlea ezaguna eta erabilia dela. Gainera, unibertsitateko elkarteari arreta emateko gune eta elkargune gisa finkatu da. Esan liteke, hortaz, sorrerako helburuetako bat lortuta dagoela.

Aurrera eraman diren ekimenak, aurkeztu diren txostenak eta egin diren gomendio eta proposamenak gure Unibertsitateko jarduera hobetzeko asmoz egin dira. Bestalde, Aldezleak ez duenez agindu indarrrik eta betearazteko ahalik, independentzia eta neutraltasun egokiak ditu Deustuko elkartearen defendatzeko. Esan liteke, beraz, Aldezlearen asmoa eta lana beti daudela bideratuta unibertsitateko giza taldeetako pertsonen elkarbizitza giroa hobetzera.

Badira, ordea, hobetu beharreko helburuak, hala nola unibertsitateko elkarteko kideek Aldezlearengan behar den konfiantza maila izan dezaten lortzea, harengan elkarteko kideen eskubide eta interesak defendatuko dituen pertsona ikus dezaten. Esan beharra dago kasu guztietan egin dela ahalegina konpromiso horrekin jarduteko. Hala ulertuz gero, ez litzateke mesfidantzarik edo gaizkiulerturik egongo, batzuetan badira eta.

Ildo horretan, eta betiere gogoeta konstruktiboak egin nahian Aldezleari dagozkion eskumenen barruan, zenbait alderdi azpimarratu nahi dira. Zeregin exekutiboak dituzten pertsonenganako errespetu osoz, Aldezleak eskatuko luke aurkezten dituen arazoei lehenbailehen konponbidea ematen laguntzeko. Oro har, erantzunen lastertasuna egokia bada ere, komeni da azpimarratzea halako kasu guztietan jokatu behar dela prestasunez eta ahal bezain arin. Gure ustean, izapide batzuk aurrera eramateko epeak luzeegiak dira eta Aldezleak ere hartzen du horren erantzukizuna dagokion neurrian. Gure eginbeharra da, saiatzea ez ezik, kasuak zilegizko epean ebatz daitezela lortzea ere.

Hobetu beharreko beste arlo bat komunikazioa eta harremanak lirateke, ez bakarrik Aldezlearekikoak, baita egoera jakin batean arreta behar duten pertsonetakoak ere. Gure ustean, Deustuko Unibertsitateak kontu handiz zaintzen du hori eta, horrexegatik hain zuzen ere, jokabide horrekin bat ez datozen kasuak oso deigarriak dira.

Bestalde, berriz ere nabarmendu behar dugu urteroko gai bat, horretan arrakasta izateko itxaropen handiegirik gabe, baina. Iazko txostenean tinko azpimarratu genuen arauak tentuz eta zuhurtziaz interpretatu beharra, dagokion zorrotasuna galdu gabe, noski. Legea aplikatzeko orduan humanizazioa aldarrikatzen genuen administratuaren

mesedetan. Aurten ere egiaztatu ahal izan dugu hitz haiek oihartzun eskasa izan dutela, gure esparruko jardunean ikusi dugunaren arabera. Aldezlearen egiteko bat Unibertsitatearen onerako den guztian tematzea denez, kantsagarri egiten bada ere, berriro ere azpimarratuko dugu. Pertsonak eta haien jokabideek inguruabar batzuk dituzte eta testuingu baten gertatzen dira. Zuzen eta egoki litzateke horiek biak aintzat hartzea legea aplikatzeko eta zigorrak ezartzeko orduan.

Txostena amaitzeko unean, esker ona adierazi nahi dugu guran jarritako konfiantzagatik eta gure egitekoa aurrera eramateko jasotako laguntzagatik, jakinik zeregina ez dela erraza eta hobetu egin litekeela, noski. Badakigu lan eskergea dela gaur egun unibertsitateari eskatzen zaizkion erronkei aurre egitea eta gurea erabakitsu eta arduratsu ari dela horretan. Poztu egin behar gaitu egindako ahaleginak, gure unibertsitatea argitzen duten balioak bistatik galdu gabe. Zalantzarik gabe, balio horiek lagungarri dira Aldezlearen esku jarritako eginkizuna aurrera eramateko ere. Eskerrik asko.