



---

# Aldezlearen

2018-2019 ikasturteko txostena

Joxin Etxezarreta Odriozola

## Lege esparrua

Deustuko Unibertsitateko *Aldezlearen Antolaketari eta Jardunbideari buruzko Araudia*<sup>1</sup> betetzeko, zeinak indarrean dagoen legearen (LOU 6/2001) hamalagarren xedapenean ezarritako oinarriak jasotzen dituen, Aldezleak 2017ko ekainaren 1etik 2018ko maiatzaren 31ra egindako lanaren Urteko Txostena aurkezten da, araudi horren 15. artikuluari jarraiki: “Aldezleak urteko txostena 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. Txostenean ez da isilpeko daturik edo datu pertsonalik jasoko, interesdunak identifikatzeko modurik egon ez dadin”.

Txosten hau ohiko moduan zabalduko zaio Deustuko Unibertsitateko elkarteari, barruko komunikabideak, estraneta eta sare sozialak erabiliz. Dokumentua Unibertsitateko Aldezlearen webgunean<sup>2</sup> jarrita egingo da aurkezpen publikoa eta bertan egongo da ikusgai aurreko urteetako txostenekin batera. Aurretik, 2019ko irailaren 24ko Kontseilu Akademikoan, txosten honen laburpena, Aldezlearen eginkizunaren gaineko gogoetak eta hobetzeko proposamenak aurkeztu dira.

Txostena idazteko orduan, arreta handia jarri da kide guztien eskubide eta askatasunak errespetatzeko eta konfidentzialtasun osoa gordetzeko pertsonen eta kasuen tratamenduan, informazioaren gardentasuna galdu gabe.

---

<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)

1. Atariko gogoetak eta kontsulta motak (4)
2. Datuak, azterketa eta jarduketaren deskribapena (5)
  - a. Jorratutako gaiak (5)
    - i. Jarduketaren bilakabidea (6)
    - ii. Jarduketa motak (6)
    - iii. Banaketa campusen arabera (7)
    - iv. Banaketa erabilitako hizkuntzaren arabera (7)
    - v. Banaketa sektoreen arabera (8)
    - vi. Banaketa ikastegi eta zerbitzuen arabera (8)
    - vii. Banaketa kolektiboaren eta sexuaren arabera (9)
    - viii. Banaketa ikasketa mailaren arabera (10)
    - ix. Ebazpenak (10)
    - x. Jarduketak eskaeren arrazoiaren eta kolektiboaren arabera (11)
  - b. Datuen balioespena (12)
3. Erakunde mailako jarduketak (13)
  - i. Kanpoko jarduerak (13)
  - ii. Ikasleak (14)
  - iii. Beste batzuk (14)
4. Azken gogoetak (14)

## Aurkezpena

Txostenak aurreko urteetako eskema bertsua du, aurtengo datuak aurreko urteetako datuekin alderatu ahal izateko.

Ohi duen bezala, Aldezlea zerbitzura laguntza eske hurbildu diren pertsona guztiak artatzen ahalegindu da. Gatazkak konpontzeko orduan, beti saiatu da elkarrizketaren bidez bideratzen eta adostasuna bilatzen.

Esker ona adierazi nahi diegu gatazkak onbideratzeko informazioa eta laguntza emanaz Aldezleari lagundu dioten unibertsitateko organoei, baita kexa, erreklamazio, kontsulta edo arazoren bat aurkeztera Aldezlearengana jo dutenei ere, zerbitzuan jarritako konfiantzagatik. Barkamena eskatzen diegu, bidenabar, Aldezlearen jarduketekin behar bezala defendituak sentitu ez edo dagozkien eskubideak ez zaizkiela aitortu uste duten pertsoneri.

### 1. Atariko gogoetak eta kontsulta motak

Aurtengo ikasturtean era honetako jarduketak kudeatu dira:

- **Kexak.** Interesdunak uste du unibertsitateko organo edo kide batek hartutako erabaki batek edo egintza batek bere eskubideak urratzen dituela. Halako erreklamazioak arazoa konpontzeko eskura dauden beste bide guztiak erabili ondoren iritsi behar dira Aldezlearengana. Hala ere, ohikoa da Aldezlearengana jotzea, azken instantzia dela jakinda ere, arazoa bideratzeko orientabide, laguntza edo aholku eske. Dena delakoagatik errekurtoa Aldezleari ez badagokio, orduan, ez da eskabidea izapidetzea onartzen.
- **Kontsultak.** Orientabidea, informazioa edo laguntza eskatzen dute. Gaiak askotarikoak izan daitezke: arauak, administrazio kontuak, funtzionamendu kontuak, elkarbizitzarekin edo lanarekin zerikusia dutenak. Gestioak –gehienetan pertsonalak– unibertsitateko kudeaketa organoen aurrean egin behar izaten dira eta, normalean, arazoari irtenbide azkarra ematen laguntzen dute. Batzuetan, aski izaten da informazioa ematea.
- **Bitartekaritza** dugu Aldezlearen egitekoetako bat. Gero eta gehiago gomendatzen da bitartekaritza baliatzea unibertsitateko bizitzako gatazkak konpontzeko, unibertsitateko elkarteko kide edo talde batek eskatuta. Aurtengo ikasturtean ez da bitartekaritzarik egin.
- Eta, azkenik, **ofiziozko jarduketak.** Aldezleak egiten ditu ikusiz gero Unibertsitatearen ebazpen edo egintzaren batek edo unibertsitateko elkarteko kideren batek edo batzuek unibertsitateko kideen eskubideak urratzen edo kaltetzen dituztela. Aurten ez da ofiziozko jarduketarik egon.

Aldezleak ez du ebazteko ahalmenik, baina, kasuen arabera, gomendioak edo iradokizunak eman ditzake edo txostenak egin aurkeztutako kexak direla eta. Agintari akademikoei edo zuzendaritzako agintariei dagokie behar dena egitea.

**Izapidetzea onartuz** gero, interesdunaren eskabideari dagozkion jarduketei ekiten zaie. Aldezlearen Antolaketa eta Jardunbideari buruzko Araudian (9. art.) ezarritako baldintzak betetzen ez diren kasuetan, **ez da onartzen eskabidea izapidetzea**. 9). Aurreko ikasturtean ez bezala, aurten web orrialdearen bidez jaso diren kexa guztiak izapidetu dira. Dena dela, kexa batzuk unibertsitateko instantzia batzuetan izapidetu direnez, Aldezleak instantzia horiek erantzuna eman arte itxaron behar izan du.

Azkenik, eta araupeko jarduketetatik kanpo, gorago esan denez, zenbat pertsona arreta bila eta entzunak izatera etorri dira. Denei eman zaie arreta eta, kasuen arabera, aholkua ere bai.

## 2. Datuak, azterketa eta jarduketen deskribapena

Atal honetan, tratatu diren gaien datu estatistikoak aurkeztuko dira, 2018-2019 ikasturteko jarduketen laburpenarekin batera.

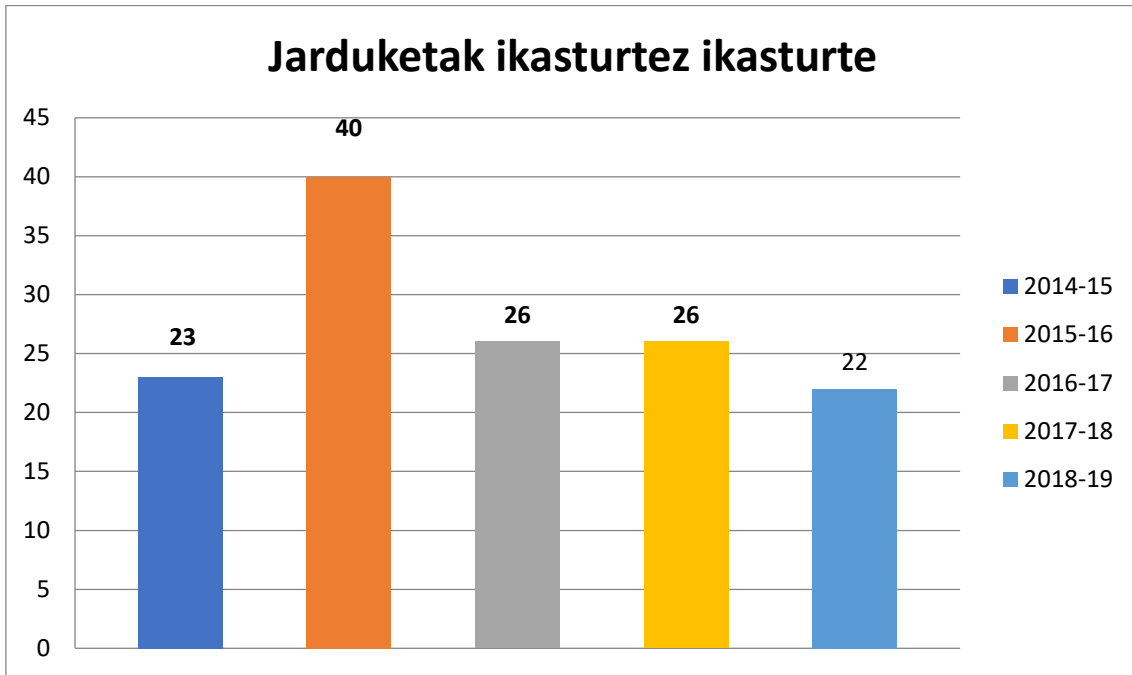
Kexak eta kontsultak Aldezlearen ohiko gestio pertsonalen bidez ebatzi dira; hots, egoera eta arrazoiak aztertu dira, kasuarekin zerikusia duen aginte, organo edo zerbitzuarekin hitz egin da eta informazioa edo txostenak eskatu dira. Komunikabideei dagokienez, kasuaren izaeraren arabera, kexak eta kontsultak egiteko, jendeak Aldezlearen bulegora zuzenean jotzeaz gain, telefonoz deitu edo posta elektronikoa ere bidali du. Kasuen izaeraren arabera, txostenak edo gomendioak eman zaizkie pertsona, zerbitzu edo organoei, egindako kaltea konpontzeko edo zerbitzua hobetzeko.

### a. Jorratutako gaiak

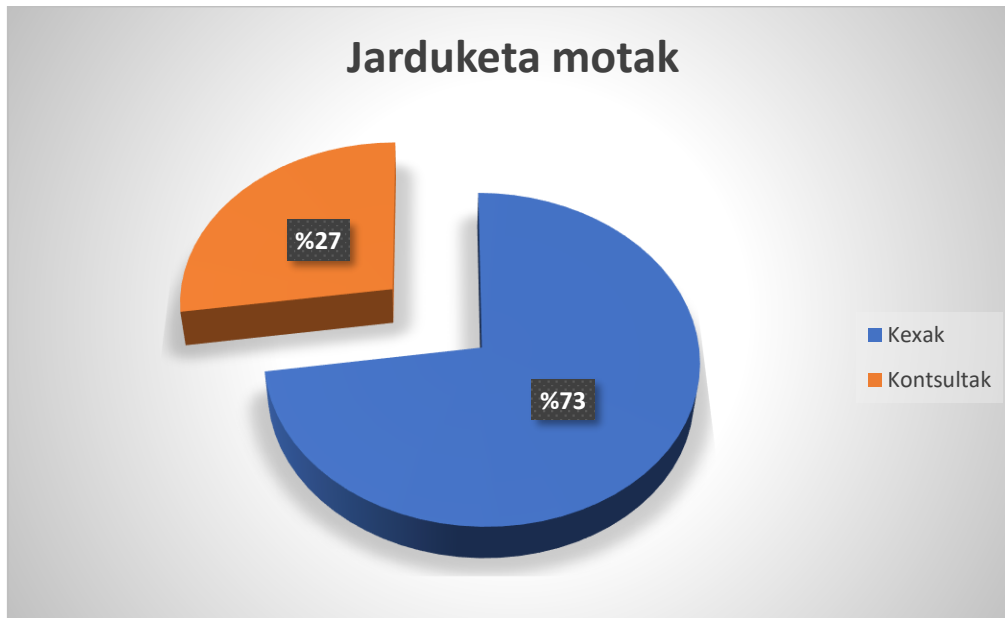
Jarraian aipatutako grafikoak daude. Datu hauek ematen dituzte: jarduketen bilakabidea urtez urte, tipologia, jarduketak campusaren arabera, hizkuntzaren arabera, sektoreka, ikastegi eta zerbitzuen arabera, kolektiboaren eta sexuaren arabera, ikasketa mailaren arabera, ebazpenen emaitza eta, amaitzeko, taula batera bilduta, eskabidearen arrazoia zehaztuta eta kolektiboka bereizita ageri dira jarduketak.

### i. Jarduketan bilakabidea

Esku-hartzeen inguruko zifrak baxuak dira. Ikasturte honetan aurrekoan baino 4 esku-hartze gutxiago erregistratu dira.



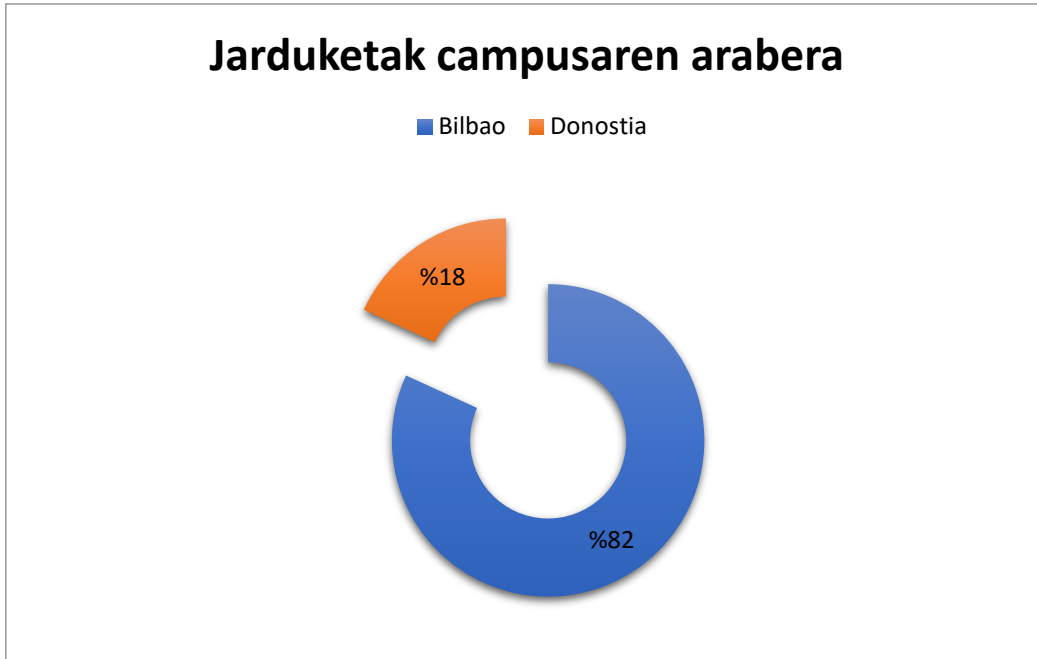
### ii. Jarduketa motak



Eskabide motei dagokienez, aurreko txostenak kontsulta eta kexen arteko proportzionaltasun handiagoa erakusten zuen. Txosten honetan, kexa kopurua mantendu eta kontsultak gutxitu dira.

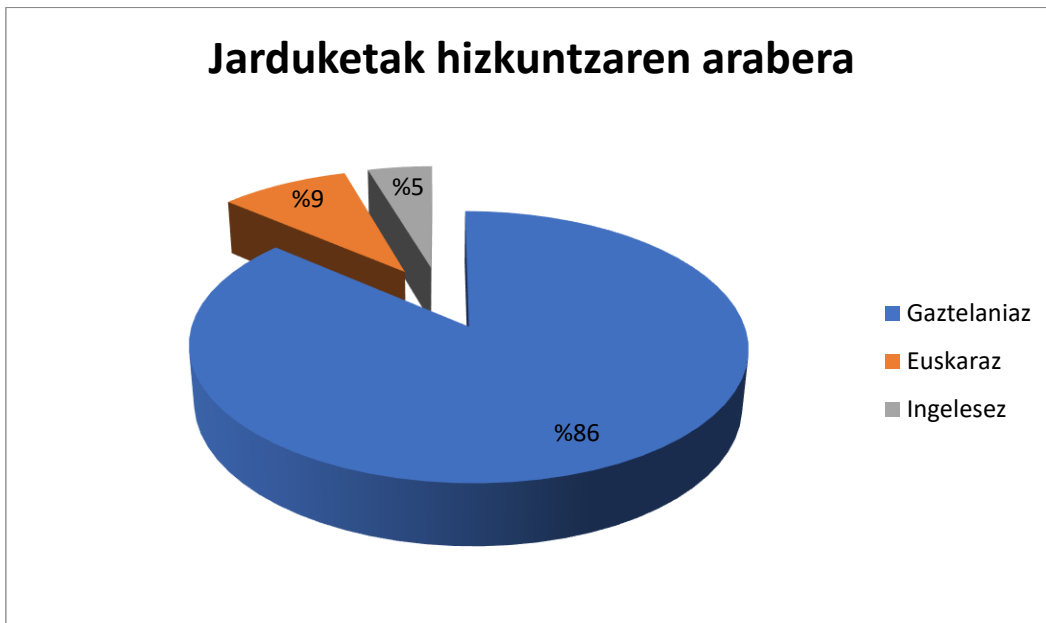
Aldezlearen weba izan da kexak eta kontsultak egiteko bide nagusia. Aurrez aurreko elkarrizketak eta telefonoa ere baliatu dira.

### iii. Banaketa campusaren arabera



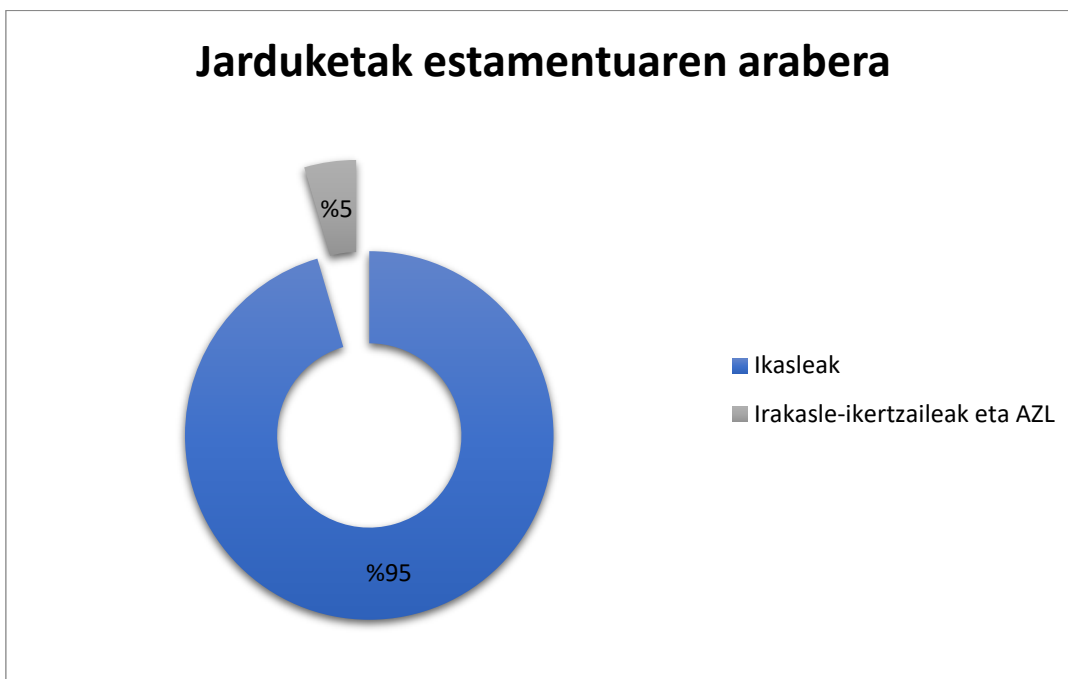
Bilboko campusean izan dira jarduketa gehienak oraingoan ere, 18 kasu. Donostian %4tik %18ra igo dira.

### iv. Banaketa erabilitako hizkuntzaren arabera



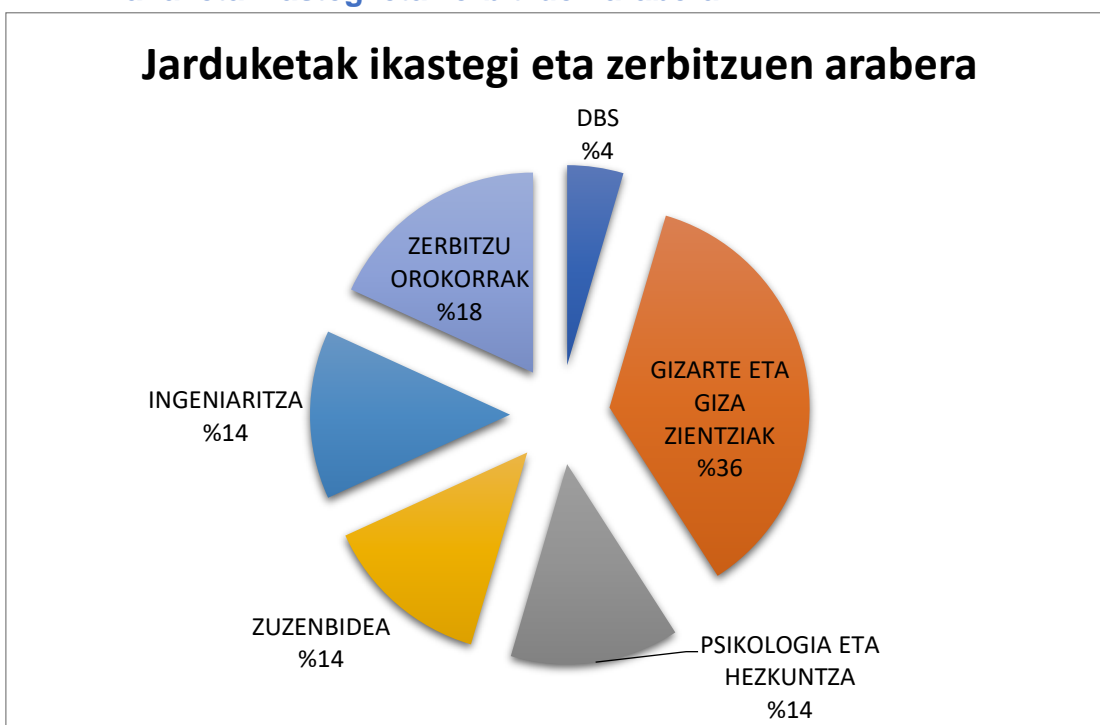
Kexa edo kontsulta aurkezteko orduan, gaztelania da oraindik hizkuntzarik erabiliena; euskara ondoren, 2 kasutan; eta, azkenik, ingelesa, kasu bakar batean.

#### v. Banaketa sektoreen arabera



Aurreko urteetan bezala eta itxarotekoa zenez, ikasleak izan dira Aldezlearen zerbitzura gehien jo dutenak. Aurten ia %100 izan dira, kasu bat izan ezik. 21 jarduketa izan dira guztira, 17 gradukoak eta 4 graduondokoak. Irakasle-ikertzaileak eta AZL kolektiboa dator gero, kontsulta bakar batekin.

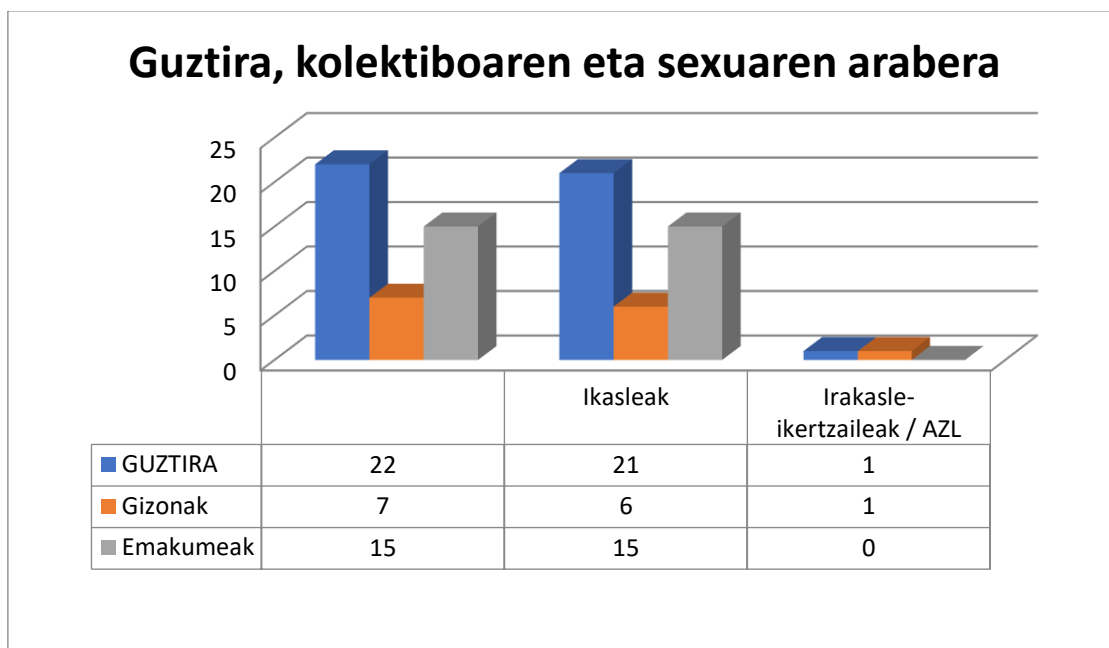
#### vi. Banaketa ikastegi eta zerbitzuen arabera





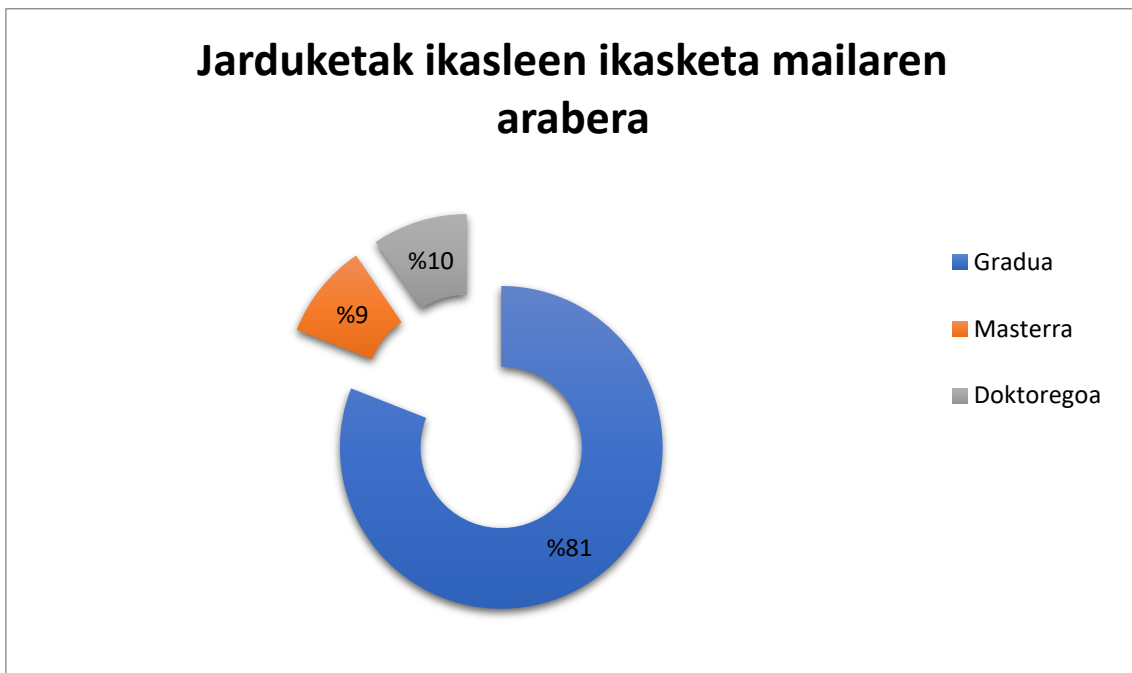
Izapidetu diren arazoak, zentroen arabera, honela geratzen dira: Administrazioa eta zerbitzuak, 4 jarduketa; eta fakultateei dagokienez: Gizarte eta Giza Zientziak, 8 kasu; Psikologia eta Hezkuntza, 3; Zuzenbidea, 3; Ingeniaritza, 3, eta, azkenik, DBS, 1.

### vii. Banaketa kolektiboaren eta sexuaren arabera



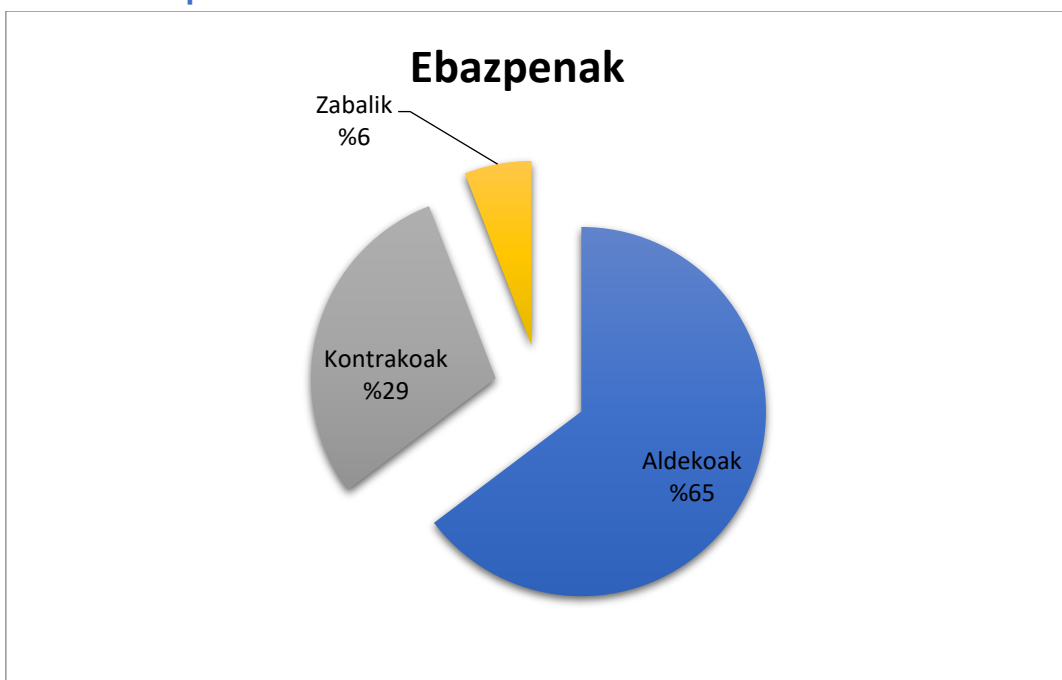
Kolektiboa eta sexua kontuan hartuta, badira aldeak, grafikoan ageri denez. Aurten ere Aldezlera jo duten emakumeen kopurua gizonena baino altuagoa da, bikoitza baino gehiago, irakasle-ikertzaileen artean izan ezik.

### viii. Banaketa ikasketa mailaren arabera



Ikasketen mailari dagokionez, aurreko urteetan bezala, graduako ikasleak izan dira, alde handiz, zerbitzura gehien jo dutenak, 17 hain zuzen ere. Zerbitzuaz baliatu diren masterreko ikasleak 2 baino ez dira izan eta doktoretzako ikasleak beste 2.

### ix. Ebazpenak



Kontsulta guztiei erantzun zaie. Kexei dagokienez, %65ek aldeko ebazpena izan dute, %29k kontrakoa eta gainerakoak edo ez dira izapidetu edo prozesuan daude. Azkenik, esan beharra dago kexaren bat kexa-egileak berak kendu duela.

#### x. Jarduketak eskaeren arrazoiaren eta kolektiboaren arabera

<b>Eskabideen arrazoiak</b>	<b>Ikasleak</b>	<b>Irakasle- ikertzaileak/Administrazio eta zerbitzuetako langileak</b>
Kredituekin eta matrikulazioarekin lotutako gaizki-ulertuak	1	-
Atzerriko unibertsitateetan egindako irakasgaien baliozkotzea, aitopenekin eta matrikulazioarekin lotutako arazoak	1	-
Irakasleei eta irakaskuntzari lotutako kexak	3	-
Desadostasunak ebaluazioan edo berrikusketan	1	
Arazoak kalifikazioekin eta aktekin	1	
Matrikulazioa eta aurrera egiteko araudia	2	-
Liburutegiko instalazioen erabilera	1	-
GALaren ebaluazio prozesuko arazoak	2	-
Datuen babesa eta sindikatuak	-	1
Irakasle eta ikasleen arteko gaizki-ulertuak	1	-
Administrazio-izapideen epe aldaketak	2	
Tratu diskriminatzailea instantzietan	1	
Masterreko kredituak eta berariazko ziurtagiriak	1	
Tesiaren zuzendaritzarekin lotutako arazoak	2	-
Titulua lortzeko hizkuntz eskakizunarekin lotutako arazoak	1	
Euskaraz egindako kredituekin eta C1 aitortzearekin lotutako arazoak	1	-
<b>Guztira</b>	<b>21</b>	<b>1</b>

## b. Datuen balioespena

Datuek erakusten digutenez, ez dago aldaketa handirik ikasturte batetik bestera. Badirudi, ordea, gero eta eskaera gutxiago dagoela, eta Aldezlearen esku-hartzea eskatzeko arrazoiak aldatu egiten direla urte batetik bestera unibertsitateko testuinguruaren arabera.

Azpimarratu nahi nuke, aurreko txostenean bezala, unibertsitateak orokorrean bere zerbitzuen prozesuak oso ondo definituta eta identifikatuta dauzkala. Gainera, unibertsitateko jarduera asko arautu da azken urteetan hainbat baliabideren bitartez: arautegiak, arau akademikoak, jarduketa protokoloak, planak, AUDIT, batzorde teknikoak, etab. Ezbairik gabe, horrek erraztu egiten die unibertsitateko elkarteko kideei beren eskubide eta interesak defendatzea unibertsitateko jarduketan aurrean eta unibertsitateko arduradunei era guztietako arazoak (akademikoak, administratiboak, gatazka txikiak, erreklamazioak, etab.) modu egokian bideratzea

Aldezlearen zereginak unibertsitateko elkartearen lankidetzan behar du, dela pertsonen postuagatik edo karguagatik, dela nola edo hala zerikusia dutelako erreklamazioari lotutako prozedurarekin. Esan beharra dago lankidetzan aritu diren pertsona gehienek modu ezin hobean erantzun dutela; horregatik eskerrak eman nahi dizkiet.

Aurreko txostenean unibertsitatean hobetu beharreko bi arlo aipatu nituen. Alde batetik, gardentasuna eta, bestetik, ebaluazio sistemetan iruzur egiteagatik zigorren kontua. Azken puntu horrekin lotuta, plagioari buruz aritu ginen, informazio iturrien erabilera egoki edo desegokiaz, kopiazeaz eta abar. Ikasleek laguntza behar dutela uste dut, beren jardunbideak hobetzeko. Falta horiek egitean ezartzen diren zigorrez ere aritu ginen. Arauen atzean arauak interpretatzen dituzten pertsonak daude eta jarduteko kultura gardena eta ez diskriminatzailea sortu behar dute. Antzeko arazoen aurrean irizpideak eta jarduteko moduak bateratzea beharrezkoa dela uste dut. Badakit ahaleginak egin direla hainbat sail eta fakultatetan, eta ikasle eta irakasleei laguntzeko urrats berritzaile horiek azpimarratu nahi ditut.

2018-2019 ikasturtean izan dudana esperientziak gogoeta eragin dit kexetan indar handiz agertu diren eta unibertsitatearen funtzionamendurako oinarrikoak diren beste bi gairen inguruan. Alde batetik, "ez nekien, ez genekien, ez gintuzten ondo informatu, ez gintuzten aldaketaz informatu, esan ziguten, web orrialdean agertzen da." eta antzeko hitz eta esaldiak oso ohikoak dira. Hori ikusita, uste dut garrantzitsua dela pertsonak ondo eta azkar informatuta egotea. Hau da, ikasleen irakaskuntza prozesuan eragina izango duen informazio oro ondo eta une egokian eman behar da: eskaera epeak, baliozkotzeak, lanak aurkezteko epeak, behin-behineko kalifikazioak, ebaluazio irizpideak, azterketak

berrikusteko epeak. Ondo informatzea oso lagungarria da unibertsitateko elkartearentzat, gaizki-ulertu asko saihesten dira eta oinarrizkoa da aurretik aipatu dugun gardentasunerako.

Aipatu nahi dudan beste gai bat da harremanen ingurukoa, tratua, pertsonen entzutea. “Atenditu gintuen pertsonak oso modu txarrean esan zigun”, “irakasleak begietara ere ez zidan begiratu, ez zidan kasurik egin”, “epaimahaikoak ez zeuden niri adi”, eta antzeko adierazpenak ere agertzen dira kexetan. Gure unibertsitatean pertsonen ematen diegun arreta onak, erlazionatzeko moduak, gure identitate bereizgarria izan behar du. Alor horretan hobetzen jarraitzea beharrezkoa dela uste dut. Ikasleen arteko harremanek ere gero eta gehiago baldintzatzen dute edozein motatako ikaskuntza. Irakasteko dinamikak ikaskideen arteko gero eta talde-lan gehiago eskatzen ditu. Hori dela eta, harremanen kalitatea zaindu behar da.

### 3. Erakunde mailako jarduketak

#### i. Kanpoko jarduerak

Estatuko Aldezleen XXII. Topaketan egon ginen Leónen, urriaren 17tik 19ra bitartean. Bertan, gai hauek landu ziren: Kexa bat aurkezteak sortzen duen beldurra: konfidentzialtasun faltak ekar litzakeen ondorioak.

- Aldezleen harremana Unibertsitateko Ikuskaritza Zerbitzuekin, Herriaren Defendatzailearekin eta autonomia erkidegoetako parekoekin.
- Unibertsitatearen irudi publikoa.

Gainera, CEDUren urteko Batzarra egin zen eta bertan Batzorde Exekutiboaren gestioa, 2018ko txosten ekonomikoa eta 2019rako aurrekontua onartu ziren. Azkenik, Batzorde Betearazle berria hautatu zen.

UNIJESeko aldezleen sarea sortzeko, esperientziak partekatzeko eta irizpideak batzeko asmoz, Aldezlea Loyolako Unibertsitateko aldezlearekin, M<sup>a</sup> del Carmen Lópezekin, eta Comillaseko Unibertsitateko Mara Aralucerekin elkartu zen Madrilan. Batzarra ekainaren 13an izan zen. Topaketan, gure kezak eta esperientziak partekatu genituen lan saio trinkoan eta gure bulegoak unibertsitateetan eta UNIJESez ezagutzera emateko beharra ikusi genuen.

## ii. Ikasleak

Berriro ere, Deusto Campusen laguntzarekin, aurtengo ikasturtean prestakuntzako bi ikastaro eskaini zaizkie ikasleei. Lehenengo seihilekoan gai hau landu zen: “Gatazka modu positiboan kudeatzeko tresnak eta teknikak: negoziazioa eta bitartekaritza”, eta bigarren seihilekoan, “Bullyinga eta ziberbullyinga. Saihesteko eta esku hartzeko tresnak”. Biek izan zuten arrakasta handia, batetik ikastaroetan hainbat ikaslek hartu zutelako parte eta, bestetik, pozik gelditu zirelako ikasitakoarekin.

## iii. Beste batzuk

laz neure buruari egiten nion galdera partekatu nuen unibertsitateko ordezkariekin Eskola Kontseiluan: Deustuko Unibertsitateak Aldezlearen zerbitzua legeak agintzen duelako du ezarria, ala benetan bere eginkizuna egoki eta beharrezko ikusten duelako? Nire aldetik bigarren horri eutsi nahi niokeela nioen eta zenbait berrikuntzaren beharra azpimarratu. Berrikuntza horiek bideratu nahian, Aldezleari dagokion araudia bera aldatzeko proposamena luzatuko nuela ere adierazi nuen. Horretan ere aritu gara 2018-2019 ikasturtean.

Hobetzeko proposamenak aurkeztu nituen eta, Unibertsitateko Elkarteko errektoreordearekin eta Idazkari Nagusiarekin hainbat batzar izan ondoren, 2019-2020 ikasturtean behin-behineko testua onartzea espero dugu. Aldaketak egin dira forman eta edukian. Aldaketa proposamen hauek dira azpimarratzekoak: karguaren iraupena, parekatzea, Zuzendaritza Kontseiluaren bileren akten kopia jasotzea eta, zuzendaritzaren lan bileretan parte hartzeko aukera, unibertsitateko elkartearen eskubide eta betebeharrekin zerikusia duten garrantzizko gaiak lantzen direnean.

## 4. Azken gogoetak

Aurreko txostenean adierazi nituen Aldezlearen bi helburuak berriro azpimarratzea komeni dela uste dut. **Agerikotasuna eta konfiantza** aipatu nituen, faktore bultzatzaile bat izateko zerbitzu eraginkorrakoak eta pertsonen duintasunarekin errespetu handiagokoak lortzeko. Oro har sistema osatzen eta hobetzen saiatu nahiko nuke, berariazko ekarpen espezializatu baten bidez. Ikusarazi nahi dut unibertsitateko elkarteko kideen eskubideak eta legezko interesak egoki defendatzeak laguntzen diola unibertsitateari Jesusen Lagundiko erakundea den aldetik dituen helburuak lortzen.

Ahalegin horretan, edozein ekarpen, iradokizun edo hausnarketa eskertzekoa izango litzateke. Ildo horretan, ekar dezagun gogora unibertsitateko erantzukidetasunaren printzipioa, alegia, eskubideak eta askatasunak baliatzerakoan izan beharreko elkarrekikotasuna eta pertsona eta unibertsitate-erakundearekiko errespetua, unibertsitatea osatzen duten guztien ondasun gisa ulerturik.

Esker ona adierazi nahi diet Aldezlearen bulegora jo duten guztiei, zerbitzuan jarritako konfiantzagatik. Espero dugu eman diegun arretan asmatu izana, baita erantzuna espero zutena izan ez denetan ere. Zintzo ahalegindu gara arazoei irtenbide egokia ematen laguntzen.

Gure azken hitzak unibertsitateko elkarteari zuzentzen dizkiogu: eskerrik asko Aldezleari erakutsitako errespetu eta begiruneagatik.