

## CEDUren XVIII. Estatu Topaketa, Madril, 2015eko azaroa

### Eskariak egiteko eskubidea, erantzukizuna eta gaiak izapidetzeko bizkortasuna, unibertsitateko administrazioan.

Itziar Etxebarria (UPV/EHUko aldezia) eta F. Manuel Montalbán (UMAKo defendatzailea)

#### 1. Sarrera

Defendatzailetzara iristen diren pertsona askok, guregana etorri aurretik, hainbat errekurtsio edo idatzi aurkeztu dituzte jada askotariko instantzian (ikastegietako zuzendaritzak, errektoreordetzak, askotariko zerbitzuak...), eta ez dute erantzunik jaso, erabat zentzuzkoak diren epeetan (4 hilabete, 6 hilabete, urtebete...). Unibertsitate-defendatzaileok behin eta berriro egiten dugu topo kexa horrekin.

Unibertsitateko kide guztiek, ustez, entzunak izateko eta behar bezalako arreta jasotzeko eskubidea dute, unibertsitateko bizitzaren uneren batean administrazioa jotzen dutenean. Gutxieneko betebeharrak hori saihestezina da XXI. mendeko administrazio batean. Eta, egia esateko, hainbat kasutan (esate baterako, unibertsitatean, ordezkatzeko-politikan, plazetan, eta abarretan), administrazio publikoaren aurrean errekurtsioa jartzeko prozedurei buruzko arauak ez ezik, badago ere eskubidea, arautegiak araututako errekurtsio-prozesuez harago, eskari bat egiteko, kexa bat jartzeko edo eta informazio bat edo argibide bat eskatzeko; funtsezko eskubide bat da, Espainiako Konstituzioan jasota dagoena.

Aldaketa bizkorrek irakaskuntzaren eta ikerketaren arlo askori eragiten diete. Aurre egin behar diegu egoera berriei eta inplikaturako eragile akademiko guztiak koordinatzeko eskaera gero eta handiagoari. Haatik, hortik eratorritako prozesuak ez daude beti behar adina arauturik, eta horrek areagotu egiten du eskariak egiteko eskubidea aintzat hartzeko interesa, baita horren inplikazioak ere, unibertsitate-gestioan.

Hortaz, logikoa da gai hau defendatzaileen kezka-iturri izatea. CEDUko kideei horri buruz igorritako inkestan (ikus eranskina), «Horrelako gaiak, hau da, araudietan eta prozedura espezifikotan berriaz jasota ez daudenak, iristen al dira defendatzailetzara?» galderari baieztako 29 erantzun eman zizkieten, eta ezezko 5 erantzun.

Gure unibertsitateetan eskariak egiteko eskubideari buruzko kontzientzia zer neurritan dago barneratuta? Unibertsitateko kideen idatziak eta erreklamazioak ez erantzutearen arazoari dagokionez, hain maiz gertatzen ote da?, zergatik gertatzen da?, zer ondorio ditu?, nola zuzen dezakegu? Horrelako galderari buruzko gogoetak egin behar ditugu. Eskariak egiteko eskubideari eta administrazio-prozedurari buruzko legedia, hurrenez hurren, 2. eta 3. ataletan aztertu eta gero, 4. atalean inkestetan horien gainean emandako erantzunak bilduko ditugu. Atal horretan aztertuko dugu, halaber, inkestan galdetzen zen beste gai jakin bat ere: defendatzaileen idatziei ez erantzutea, berandu erantzutea eta/edo gutxi landutako erantzunak ematea.

## 2. Eskariak egiteko eskubidea

Eskariak egiteko eskubidea **Espainiako Konstituzioaren 29. artikuluan** dago jasota. Funtsezko eskubideei eta askatasun publikoei buruzko I. tituluaren bigarren kapituluaren lehen atalean jasotako eskubide bat da. Horrek esan nahi du, beraz, eskariak egiteko eskubideak funtsezko eskubide horietarako 53. artikuluan aurreikusitako babes-erregimena duela; hots: 1) botere publiko guztiak lotzen ditu, eta 2) horren erabilera legez bakarrik arautu daiteke; gainera, babes-maila berezia du, izan ere, edozein herritarrek horren babeska eska dezake auzitegi arruntan aurrean lehentasun eta sumaritasun-prozeduraren bidez, edo Konstituzio Auzitegiaren aurrean, babes-errekurtsoaren bidez.

Diziplina militarren eraginpean dauden gorputzei buruz emandako zehaztapenak alde batera utzita, Espainiako Konstituzioak eskubide hori aitortzen dizkie espainiar GUZTIEI, honako termino hauetan: «Espainiarrek oro bakarkako eta taldekako eskaera eskubidea izango dute, idatziz, eta legean xedatzen den eran eta ondorioekin».

Eskubide hori nola erabili behar den eta horrek zer ondorio dituen **Eskariak Egiteko Eskubidea arautzeari buruzko azaroaren 12ko 4/2001 Lege Organikoan** dago jasota. Legeak edukia ematen dio eskariak egiteko eskubideari, eta haren funtsezko alderdiak arautzen ditu. Hura aztertzean ondorioztatzen da eskaria egiteko eskubidearen xedea izan daitezkeela prozedura zehatzik aurreikusita ez duten ekimenak, informazioak, iradokizunak, kexak edo erreguak. Eskari horiek, beraz, ez dute zertan eduki eskubide jakin bat oinarrian, eta ez dute aurretiko arau baten menpe egon behar. Nolanahi ere, botere publikoek herritarren zerbitzura egon behar dutenez, herritarren eskubidea da administrazioak bere eskariei erantzun arrazoitua ematea. Eskariak egiteko eskubidea herritarren parte-hartzerako bide garrantzitsua da, eta haren alderdi nagusiak lege horretan arautzen dira, jarraian zehazten dugun moduan:

1. **Titularrak.** Pertsona fisiko edo juridiko orok erabil dezake eskariak egiteko eskubidea. Espainiako Konstituzioak jasotako nazionalitatea ez da kontuan hartzen. Eta, gainera, gehitzen da eskubide horren erabilerak ezin duela inolako kalterik ekarri, hura erabiltzean delitu edo falta bat egitean sortutako erantzukizuna izan ezik.
2. **Hartzaileak.** Eskariak egiteko eskubidea erabili ahal izango da edozein erakunde publiko, administrazio edo agintariren aurrean, beren eskumeneko gaien esparruan. Hartzaileen artean daude administrazio publikoei lotuta dauden edo horien mendekoak diren organismoen eta erakundeen zuzendaritza eta administrazio-organoak.
3. **Xedea.** Eskariaren xedea hartzailearen eskumenen esparruan dagoen edozein gai izan daiteke. Eskaria izan daiteke bai eskatzailearen interesari soilik eragiten dioten gaien buruzkoa, bai interes orokorrari eragiten dioten gaien buruzkoa.
4. **Formalizazioa.** Eskariak idatziz egingo dira. Dena den, edozein euskarri erabili ahal izango da, baldin eta haren egitasuna ziurta badaiteke. Idatziak ez du formalismo berezirik eskatzen; alabaina, gutxieneko elementu hauek eduki behar ditu: eskatzailearen identitatea, nazionalitatea, eskariaren xedea, hartzailea, eta jakinarazpenetarako aukeratutako bidea. Eskari kolektiboen kasuan, eskatzaile guztiek sinatuko dituzte eskariak, eta sinaduren ondoren haien izen-abizenak agertuko dira.
5. **Aurkezpena.** Eskaria edozein erregistro edo administrazio-bulegotan aurkez daiteke, 30/1992 Legeak horretarako ezarritakoaren arabera.

6. **Izapidetza.** Legeak honako prozedura hau ezartzen du eskariak izapidetzeko:
- a. Eskaria jasotzen duen administrazioak edo agintaritzak hura jaso izanaren agiria igorriko du, eskaria jaso eta ondorengo **10 egunen barruan**.
  - b. Eskariaren idatzia jaso ondoren, hartzaileak eskariak 4. atalean zehaztutako eskakizun formalak betetzen dituela egiaztatuko du. Eskakizun horiek bete ezean, eskatzaileari eskatuko zaio atzemandako akatsak **15 eguneko epean** zuzentzeko. Horrela egin ezean, eskariari uko egin diola ulertuko da.
  - c. Eskariak gutxieneko eskakizunak betetzen baditu, izapidetu egingo da, edo, hala behar bada, ez dela onartu adieraziko da. Eskari bat ez onartzeko arrazoiak emango dira beti, eta idatzia aurkeztu ondorengo **45 egun baldioduneko** epean jakinaraziko da. Eskariak ez-onartuak izan daitezke, baldin eta:
    - i. Haien xedea organismo, instituzio edo botere publiko hartzailearen eskumenetik kanpo geratzen bada.
    - ii. Haien erabakia titulu espezifiko baten babespean eman eta prozedura jakin baten bidez –parlamentarioa, administratiboa edo judiziala– bideratu behar bada. Eskari bat arrazoi honengatik onartzen ez denean, onargarritasunik ezaren adierazpenak berariaz adieraziko du eskaria zer xedapenetan oinarritu behar den eta zer organo den eskuduna horretarako. Horrez gain, hartzaileak eskaria bere ustez eskumena duen instituzio, administrazio edo organismoari bidaliko dio **10 eguneko epean**, eta hala komunikatuko dio eskaria egin duenari.
    - iii. Prozedura parlamentario, administratibo edo judiziala hasita badute, horren gaineko erabaki edo akordio irmorik ez dagoen bitartean.
  - d. Eskari bat izapidetzea onartuz gero, **agintari edo organo eskudunak erantzuteko eta erantzuna jakinarazteko betebeharra izango du 3 hilabeteko epean, gehienez ere**, eskaria aurkeztu den egunetik zenbatuta. Erantzunak jasoko ditu, gutxienez, agintari edo organo eskudunak eskaria zer terminotan hartu duen kontuan, eta onartzeko edo ez onartzeko arrazoiak. Erabaki edo neurriren bat hartu bada, hori ere erantzunari gehituko zaio. Egoki iritziz gero, eskatzaileei deitu ahal izango zaie entzunaldi berezi batera.
7. **Publizitatea.** Agintaritzak edo organo eskudunak adostu dezake, egoki irizten dionean, erantzuna dagokion aldizkari ofizialean sartzeko, eta, gainera, jasotako eskarien ondorioz egindako jardueren memoria bat egingo du, urtero.
8. **Eskaria aintzat hartzeko betebeharra.** Eskaria oinarriduna dela ulertzen denean, eskari horretaz arduratzeko eskumena duen agintariak edo organoak betebeharra izango du hori aztertzeko eta egokitzat jotzen dituen neurriak hartzeko, eskariak eraginkortasun osoa izan dezan. Neurri horien artean, hala denean, agintari edo organo eskudunak erabaki dezake izaera orokorreko xedapen bat hartzeko behar diren prozedurak bultzatzea.

9. **Babes jurisdikzionala.** Eskariak egiteko eskubideak benetako babesa izan dezake, Konstituzio Auzitegiaren aurrean, babes-errekurtsoaren bidez, eta auzitegi arrunten aurrean, lehentasun eta sumaritasun-printzipioetan oinarritutako prozedura baten bidez. Zehazki, administrazioarekiko auzi-errekurtsoa jarri ahal izango zaie:
- 1) Eskariaren inguruko onargarritasunik ezaren adierazpenari.
  - 2) Ezarritako epean erantzuteko betebeharra ez betetzeari.
  - 3) Erantzutean aurreko artikuluan ezarritako gutxieneko betekizunak ez izateari.

Nolanahi ere, araudi espezifiko bat eduki arren, eskubide lausoa da, gure inguru unibertsitarioan gutxi landu diren kudeaketa-bide zehatzak dituen. Latinoamerikako unibertsitateen araudietan maizago aipatzen da langileen eta ikasleen eskariak egiteko eskubidea. Espainian eskubideei eta betebeharrei buruzko arauzko testu gutxi batzuek bakarrik jasotzen dute modu esplizituan (Deustuko Unibertsitatea, Santiago de Compostelako U., Zaragozako U.).

### 3. Erantzukizuna eta bizkortasuna gaiak izapidetzean

Aurreko atalean aztertutako eskariak egiteko eskubidea alde batera utzita, pertsona batek administrazioa jotzen duenean antolamendu juridikoan onartutako eskubide zehatz bat defendatzeko, administrazioak alde aurretik ezarritako prozedura bati jarraituz jardun behar du.

**30/1992 Legeak**, azaroaren 26koak, Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Erkidearenak, «Herri administrazioen jarduera» izeneko IV. tituluan, administrazio-prozeduretan herritarrek dituzten eskubideak zehazten ditu.

Legearen helburua herritarrek administrazioaren berariazko erantzuna jasotzea da, horretarako ezarritako epean. Hortik aurrera, planteatu zaizkion gaien aurrean administrazioak eraginkortasunez eta bizkortasunez erantzuten ez duenean, legeak administrazio-isiltasuna aurreikusten du, partikularren eskubideak edukirik gabe gera ez daitezen. Legearen testutik, honako alderdi hauek nabarmentzen ditugu:

1. **Erregistroa.** Administrazioeko organoek erregistro orokor bana izango dute, eta, bertan, organoko administrazio-unitateetan aurkeztutako edo jasotako idazki zein komunikazio guztien idazpena egingo da. Idazkiak eta komunikazioak erregistroan jaso ondoren, handik bertatik bidaliko zaizkie, luze gabe, hartzaileei eta dagozkien administrazio-unitateei.
2. **Izapideen erantzukizuna.** Gaiak ebazteko edo bideratzeko ardura duten administrazio-unitateetako arduradunak eta herri-administrazioetako langileak dira, zuzenean, izapideen erantzule. Arduradun eta langile horiek, bestalde, hartu beharreko neurriak hartuko dituzte izapideetan sor daitezkeen oztopoak kentzeko, era horretara, interesdunak beren eskubideez bete-betean baliatzerakoan, eragozpenik, zailtasunik edo atzerapenik izan ez dadin. Hartu beharreko neurriak hartuko dituzte, beraz, prozedurak izapidetzerakoan okerrik ez izateko eta daudenak kentzeko.
3. **Ebatzi beharra.** Administrazioak esanbidezko ebazpena eman eta jakinarazi behar du prozedura guztietan, prozedura horien modua edo hasiera edozein dela ere.

4. **Ebazteko epea.** Berariazko ebazpena jakinarazteko gehieneko epea. dagokion prozedura arautzeko araudiak ezarriko du. Epe hori ez da izango 6 hilabetetik gorakoa, lege-mailako arau batek epe handiagoa ezartzen duenean edo Europar Batasuneko araudi batean aurreikusita dagoenean izan ezik. Prozedurak arautzeko araudiek gehieneko epea finkatzen ez dutenean, epe hori 3 hilabetekoa izango da.
5. **Ebazpenaren erantzukizuna.** Gaiak bideratzeaz arduratu behar duten herri-administrazioetako langileek eta instrukzioa egin eta ebazpena emateko eskumena duten administrazio-organoetako titularrek erantzukizun zuzena dute, bakoitzak bere eskumen esparruaren barruan, epe barruan ebazpen adierazia emateko, lege ezarrita dagoen eginbeharra bete dadin. Eginbehar hori bete gabe utziz gero, diziplina-erantzukizuna eskatuko zaie, indarrean dagoen araudian ezarritako erantzukizunez gainera.
6. **Administrazio-isiltasuna interesdunak eskaturik hasitako prozeduretan.** Gehienezko epea igaro eta ebazpen adierazia jakinarazi ez bada, interesdunak edo interesdunek zilegi dute, eskaria *administrazio-isiltasunez baietsizat* jotzea, non eta interes orokorreko premiazko arrazoiengatik lege-mailako arau batek edo Europar Batasuneko zuzenbideko arau batek kontrakorik ezartzen ez duen.

Zehazki, aipatzen ari garen 30/1992 Legeak ezartzen du isiltasun administratiboak *ezezteko ondorioak* izango dituela honako kasu hauetan:

- a. Aurreko atalean aipatu diren eskaria egiteko eskubidearen erabilerari lotutako prozeduretan.  
  
Azken batean, eskari bati erantzuten ez zaionean, eskaria ezeztatutzat jotzen da, eta pertsonak babes juridikzionalera jo dezake, aurreko atalaren 9. puntuan adierazi den moduan.
- b. Onestearen ondorioz jabego publikoari edo zerbitzu publikoari lotutako ahalmenak ematen zaizkienean eskatzaileari edo hirugarrenei.
- c. Ekintzak eta xedapenak aurkaratzeko prozeduretan, gorako errekurtsua eskari bat isiltasun administratiboz ezeztearen aurka ezarri denean izan ezik; horrelakoetan, berariazko ebazpena eman ezean, errekurtsua onetsizat joko da.

#### 4. Inkesta eta emaitzak

Mahai honetarako inkesta espezifiko bat egin da, eranskinean osorik agertzen dena. Erantzun-formatu desberdinez, honelaxe bereizi ditugu galderak: eskariak egiteko eskubideari buruzkoak (1etik 6ra), unibertsitateko kideen idatzi eta erreklamazioei ez erantzuteari buruzkoak (7tik 11ra), defendatzailetzen euren eskakizunen erantzunei buruzkoak (12tik 16ra). Inkestari 38 unibertsitatek<sup>1</sup> erantzun diote; horietako 33 publikoak ziren, eta 5 pribatuak. Jarraian, alderdi garrantzitsuenei buruzko datuak emango ditugu.

---

<sup>1</sup> 38 unibertsitatek bidali dituzte inkestaren erantzunak, baina ez dizkiete beti galdera guztiei erantzun.

#### 4.1. Eskariak egiteko eskubidea

Eskariak egiteko eskubideari buruz unibertsitateek garatutako arau espezifikorik izateari dagokionez, 30 unibertsitatek erantzun dute: 9k baietz, eta gainerako 21ek ezetz. Haatik, sarreran genioen moduan, 29 unibertsitateen iritziz, beren defendatzailetzetara iristen diren gai batzuk ez daude berariaz jasota araudi eta prozedura espezifikoetan. Horrelako gaiari arreta eskaintzeko beharraren maiztasunari dagokionez, unibertsitateen % 44k "maiz" edo "oso maiz" izaten dela uste dute. Unibertsitateen % 59ren ustez, eskari mota horien kudeaketa normalizatuta eta ongi bideratuta dago; gainerako % 41ek (kontuan hartzeko ehunekoa), ordea, ez dute uste horrela denik. Unibertsitateen % 70,3k uste dute horrelako kasuetako erantzun-denbora bestelako erreklamazioetako erantzun-denboraren parekoa dela.

Horrelako eskariak honako gai hauei buruzkoak izaten dira:

- Espazioen kudeaketa, altzarien eta ekipamenduaren banaketa, eta abar.
- Ikasketetarako beharrezkoak diren aplikazio informatikoei lotutako arazoak.
- Kontratazioak, ordezkapenak.
- Gorabeherak ebaluazioan.
- Unibertsitateko sarbidea, matrikulazioa.
- Ikasle-txartela.
- Erabakiak ez ematea epearen barruan.
- Unibertsitateko ikasleen eta langileen eskubideak eta betebeharrak.
- Ustezko jazarpen-kasuak.

#### 4.2. Unibertsitateko kideen idatziei eta erreklamazioei ez erantzutea

Unibertsitateko kideei ez erantzuteak sortzen duen kezka-mailari dagokionez, 3,8 puntuko emaitza jaso dugu (1-5 puntuko eskala batean). Erantzun duten 33 unibertsitateen artean, 10 unibertsitatek uste dute kexa hori nahiko maiz gertatzen dela. Azken bi urteotan aztertutako gai guztiak aintzat hartuta, ez erantzuteagatik jarritako kexen ehunekoa 4,2 ingurukoa da.

Administrazioak ez erantzutea edo berandu eta zabar erantzutea, hau da, gaia sakon aztertu edo behar bezala arrazoitu gabe, hainbat arrazoiengatik gerta daiteke. Inkestan 4 arrazoi posible adierazten ziren, eta bakoitzaren ustezko maiztasuna markatzeko eskatzen zen. Jasotako erantzunak 1. taulan laburbildu dira.

Datu horien arabera, ez erantzuteko edo berandu eta zabar erantzuteko arrazoi ohikoenak dira, alde batetik, langileen gabezia, eta, bestetik, Administrazioaren erantzukizunaren kultura falta agintari akademikoengan.

**1. taula. Ez erantzutearen edo berandu eta zabarki erantzutearen arrazoiak.**

Arrazoa	Inoiz ez	Batzuetan	Maiz	Beti
Idatziak erantzunik merezi ez duela uste izatea (oinarria ez izateagatik, jarrera auzilaria antzemateagatik...).	14	11	4	1
Zerbitzuak bete behar dituen eginkizun guztiei aurre egiteko behar adina langilerik ez edukitzea.	3	15	10	2
Gai deserosoak saihesteko joera.	4	20	7	1
Administrazioaren erantzukizunaren kultura falta agintari akademikoengan.	7	12	5	6

Argibidea: lerroen baturak ez du beti 38 ematen, espero zitekeen moduan; izan ere, defendatzailearen batek ez zituen galdera guztiak erantzun.

Aipatutakoekin batera, inkestaren erantzunetan beste arrazoi batzuk ere aipatu dira:

- Zerbitzuetan barne-lehentasanak izatea.
- Erregistroak eta administrazio-zirkuituak gaizki kudeatzea.
- Ez-erantzuna maiz erabiltzea, isiltasun administratibo negatiboa aplikatuz.
- Erantzun behar duen administrazio-eragilea identifikatzeko zailtasuna.
- Atzeratzeak erantzunaren erantzukizuna desagerraraziko duela uste izatea.

Ez erantzuteak zein berandu eta zabar erantzuteak –gai nagusiarri erreparatu gabe edo behar bezala arrazoitu gabe– ezintasun eta urruntasun sentimenduak sortzen dituzte unibertsitateko kideengan, baita erresumina ere, dagokien instantzietan eta, askotan, hedaturaz, unibertsitate osoarekiko.

Gainera, ez erantzuteak edo berandu eta/edo zabar erantzuteak zaildu eta denborarekin handitu egiten ditu hasieratik helduz gero nahiko erraz konpon litezkeen arazoak.

Horri dagokionez, interesgarria da defendatzaile batek egindako iruzkina: «La universidad no fomenta la cultura de la queja ni del registro por escrito de las quejas, no asesora a sus miembros sobre cómo presentar las quejas, ni cómo fundamentarlas o aportar pruebas; a mi juicio esto se debe a un vano intento de amagar las disfunciones, las quejas, los descontentos, creyendo tontamente que el hecho de que no se manifiesten significa que no existen. Lo que se consigue por esta vía es crear una corriente de fondo de descontento que cuando adquiere el volumen suficiente y se canaliza de forma adecuada por alguien estalla por algún lado, llevándose por delante a personas que quizá no eran los responsables directos del problema pero que pagan la falta de sensibilidad de los gestores universitarios, que llevan muy mal la crítica y la autocrítica. Permitir que la queja aflore es bueno para la institución pues permite ver sus puntos débiles, qué cosas cabe mejorar. Atender a los que se quejan o piden no solo es un deber sino una medida inteligente, que permite corregir sobre la marcha procesos a medida que diferentes personas se someten a ellos».

Zenbait kasutan, idatzia edo erreklamazioa bidali duen pertsonak amore emateari uko egiten dioenean, bai gaia garrantzitsua edo larria delako bai jarrera kexati bat garatzen ari delako, administrazioaren erantzunik ezak idatziak eta protestak areagotzea ekar diezaioke dagokion zerbitzuari, baita ondoko beste zerbitzu batzuei ere. Horrek giza baliabideen kontsumo handia eta kasu horiek eramaten dituzten teknikarien nekea eragiten du (gaiak

teknikarien esku uztea askotan defentsa bat besterik ez da, gaia sakontasunez ez aztertzeke eta erabaki baten erantzukizuna saihesteko).

Amaitzeko, unibertsitateko kideen idatziei eta erreklamazioei arreta ez eskaintzeak beste ondorio garrantzitsu bat ere badauka: azkenenean, horrelako arazo guztiak defendatzailetzara iristea. Eta, jakina, erakunde horiek unibertsitateko kideen eskubideak babesteko daude administrazioaren jarduera bidegabe edo zalantzazko baten aurrean; alabaina, defendatzailetzak, izatez, ez dira, noski, edukiontzia, non inork landu nahi ez dituen gaiak sar daitezkeen.

Arazo hori suertatzen denean jarduteko modu egokienari buruzko CEDUko kideen iritzia ezagutzeko, inkestan honako galdera hau egiten zen: «Zure ustez, zer egin beharko genuke defendatzaileok behin eta berriro ematen den arazo hori konpontzeko?». Lau erantzun ematen ziren aukeran, norberak egokitzat jotzen zituenak adierazteko. Honako emaitza hauek lortu ziren (2. taula):

**2. taula. Defendatzaileen ekintzak, unibertsitateko kideen idatziei erantzuten ez zaienean.**

Balizko ekintzak...	Defendatzailetzak (%)
Horrela jokatzeko duen pertsonarekin seriotasunez hitz egitea.	% 76
Goiko agintariari adieraztea.	% 81
Defendatzailetzaren urteko memorian jasotzea.	% 82
Ofiziotzko esku-hartze bat egitea.	% 33

Hainbat defendatzailek adierazi zuten lehenengo aukeratik hasiko liratekeela eta gero, esku-hartzeak emaitzarik eman ezean, hurrengoetara joko luketela.

Nolanahi ere, ikus daitekeenez, lehendabiziko hiru aukerak maiz adierazten badira ere, ofiziotzko esku-hartzeko aukeran ez da gauza bera gertatzen. Haatik, beste neurriak eskasak direnean, zentzurik izan dezake, agian, horrelako ekintzaren bat egitea. Gai horri buruz eztabaidatzen jarraitu beharko genuke.

Amaitzeko, arazoa konpontzen saiatzeko neurri egokienei buruzko puntu honetan, defendatzaile batek beste neurri bat gehitu zuen, aurreko zerrendan jasota ez zegoena: Nolabait zigortzea, berak ezarritako epean erantzuna ez emateagatik. Eta honelaxe arrazoitzen du erantzuna: “Creo que el que acepta un cargo de responsabilidad debe ejercerlo. Si no realiza sus funciones debería cesar o ser sancionado”. Defendatzailearen batek adierazi du halaber, beharrezkoa dela administrazioaren eta kudeaketaren arloko eskumenak dituzten kolektiboak kontzientziaztea karguarekin batera lotuta daukaten erantzukizunari buruz.

### 4.3. Defendatzailetzei erantzuna

Ez erantzutearen edo gutxi argudiatutako erantzunaren arazoa ez da bakarrik unibertsitateko kideena. Batzuetan defendatzaileengana ere iristen da. Hortaz, defendatzaileok askotan eskatu behar izan dugu, behin eta berriro, geure eskariei edo gomendioei erantzutea.

Inkestaren datuei erreparatuz gero, soilik defendatzailetzen % 16k ez dute inoiz eskari baten erantzunaren erreklamazioa egin behar izan. % 64,5ek adierazi dute noizbait egin behar



izan dutela, eta % 19,50ek, berriz, askotan. Gomendioei dagokienez, datuak antzekoak dira (dena den, erantzun gutxiago jaso ditugu).

Gainera, «Zergatik izan ote da?» galdera irekiaren aurrean, hainbat aldiz esan dute arrazoa izan zatekeela erabaki bat idatziz ematearen konpromisoa saihestea, gai deserosoen inguruan edo zuzentzeko borondaterik ez dagoen gaitan. Jarraian jasotzen dira, labur bada ere, emandako hainbat erantzun:

- Axolagabekeria, baita erdeinua izateraino ere.
- Itxuraz erreklamatzaileren aldekoa izan daitekeen erantzuna atzeratu nahi izatea, garaian garaiko zuzenketak egin beharrik ez izateko.
- Defendatzailearen garrantziari buruzko kontzientziarik eza.
- Eskari bati ez erantzutean edo erantzuna berandu iristean, gaian interesik ez izatea eta denborarik ez izatea; gomendio bati erantzuten ez zaionean, gaitasunik ez izatea kritikak jasotzeko eta gomendioak hobetzen laguntzen duten zerbait gisa ikusteko.
- Zabarkeria, gomendioari garrantzi handiegirik ez emateagatik; baina, batik bat, erantzun bat emateko behararen kontzientziarik eza.
- Kasuren batean, despistea, eta beste batzuetan, idatzizko adierazpen bat saihestea.

Edozer dela ere, gomendio bati ez erantzutearen kasu zehatzean, ez dirudi ondoriozta daitekeenik, soil-soilik, giza baliabideak urriak direla eginkizun guztietara iristeko; izan ere, defendatzaile gisa gomendioren bat egiten dugunerako, hori eragin duen arazoa nahiko landuta egoten da jada, eta errektoregoak edo delako agintariak, funtsean, horri buruzko erabaki bat hartu behar baino ez dute. Hemen, batez ere, hainbat agintariren erabakitze gaitasunik eza topatzen dugu; bereziki, unibertsitateko hainbat sektore, talde edo banakorentzat deserosoa izan daitekeen erabakiren bat hartu behar denean.

Erantzuna eskuratzeko zuzeneko esku-hartze baten ondoren, defendatzaileen % 56k adierazi dute, oro har, aldaketa positiboa lortu dutela; % 41ek "kasuren batean" aldaketaren bat sumatu dutela adierazi dute, eta soilik % 3k adierazi dute ez dutela inolako aldaketarik sumatu.

Arazoak bere horretan jarraitzen duenean, ordea, nola joka dezakegu? Lehenik eta behin, gure arautegietan jasotako epeak gogorarazi ahal dizkiogu, adeitasunez, erantzun ez duenari. Defendatzailetzen arautegi gehienetan, defendatzailearekin luze gabe lankidetzan aritzeko betebeharra jasotzen da, baita haren alegazio-eskaerei erantzuteko betebeharra ere.

Zehazki, arazoak bere horretan jarraitzen duenean egin beharrekoari buruzko galderaren erantzunak honako hauek izan ziren (ikus daitekeenez, ehunekoak 2. taulakoen antzekoak dira, non ez erantzuteak unibertsitateko kideei egiten baitie erreferentzia):

**3. taula. Defendatzaitzen ekintzak, ez erantzutearen arazoak bere horretan jarraitzen duenean**

Balizko ekintzak...	Defendatzaitzak (%)
Erantzun ez duenari eskaera berriro egitea.	% 79,5
Goiko agintariari adieraztea.	% 72,5
Defendatzaitzaren urteko memorian jasotzea.	% 82,5
Horri lotutako esku-hartze bat egitea ofizioz.	% 26,5

Kasu honetan, defendatzaile batzuek proposatu dute, halaber, neurri alternatibo gisa, zuzenean jotzea errektorearengana edo zerbitzuen ikuskaritzara.

## 5. Behin-behineko ondorioa

Oro har, aipatutako neurriek nolabaiteko eragina izan dezakete. Nolanahi ere, eta horien erantzuna unibertsitate eta ikastegi bakoitzeko agintarien gobernatzeko estiloaren menpe egon arren, aztertutako arazoak, tamalez, defendatzaileon eguneroko lanean luzaroan agertuko direlakoan gaude. Izan ere, gure unibertsitateetan, oraindik ere, lan asko dugu egiteko unibertsitateko administrazioa unibertsitateko kide bakoitzeko duen erantzukizunaz jabe dadin eta, kideak eta pertsonak diren neurrian, haienganako behar besteko errespetuz eta kontsiderazioz joka dezan. Beharbada, unibertsitateko kide guztien entzunak izateko eta erantzun arrazoitua jasotzeko eskubidearen inguruko kultura-aldaketara bideratutako lan pedagogiko batek gauzak aldatzea ekarriko luke; hori bai, luzaroan landuz gero.

## Eranskina. Inkesta



XVIII. Estatu Topaketa. Madril, 2015eko azaroa

Unibertsitateko Defendatzaileen Estatuko Konferentzia

**Inkesta Mahai honetarako: Eskariak egiteko eskubidea, erantzukizuna eta gaiak izapidetzeko bizkortasuna, unibertsitateko administrazioan.**

**A. Pertsona orok –eta, horrenbestez, unibertsitateko kide orok– eskubidea du kexa bat jartzeko, informazioa edo azalpen bat eskatzeko, ekimen bat proposatzeko..., araudiek araututako prozesuetatik harago. Eskariak egiteko eskubidea deritzo horri, eta Espainiako Konstituzioak jasotzen duen oinarritzko eskubideetako bat da.**

1. Zure unibertsitateko araudian egiten al zaio erreferentziarik eskariak egiteko eskubideari? Esaterako, ikasleen betebeharrak eta eskubideei buruzko arautegietan? Jarri X bat aukeratutako erantzunean.

Bai                      Ez

2. Zure defendatzailetzara era horretako gaiak iristen al dira? Alegia, araudi eta prozedura espezifikoetan esplizituki jaso gabeko gaiei buruzkoak?

Bai                      Ez

3. Zer-nolako maiztasunez, 1etik (ez oso maiz) 5era (oso maiz) bitarte? Jarri X bat aukeratutako erantzunean.

1    2    3    4    5

4. Zer gairi buruzkoak izaten dira?

1.

5. Era horretako eskarien kudeaketa araututa eta ondo bideratuta al dago zure unibertsitatean?

Bai                      Ez

6. Nolakoa da eskari horiei erantzuteko denbora, beste erreklamazio batzuekin alderatuta?

a. Antzekoa                      b. Handiagoa                      c. Txikiagoa

B. Atal honetan, galderak unibertsitateko kideek egindako idazki eta erreklamazioei –araudi espezifikoek araututa egon ala ez– erantzun ez izanari buruzkoak dira. Geroagoko atal batean defendatzailetzen eskakizunei edo gomendioei erantzunik ez emateari egingo diogu erreferentzia.

7. Erantzun gabezia horrek kezkatzen al zaitu? Adierazi X batekin zer neurritan: 1etik (batere ez) 5era (asko) bitarte.

1 2 3 4 5

8. Zure unibertsitatean, kexa hori maiz egiten al dute?

Bai

Ez

9. Eman al ditzakezu datu zehatzak (ondoko taulan ageri direnak bezalakoak) edo, halakorik izan ezean, epean erantzunik jaso ez duten kexen gutxi gorabeherako ehunekoa, defendatzailetzan landutako gai guztiekin alderatuta? (Osatu Y unibertsitatearen guneko datuen hutsuneak, zure esperientziaren arabera, X unibertsitatearen ereduari jarraituta)

**Epean erantzun ez izanagatiko kexak<sup>2</sup>**

<b>X unibertsitatea</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Ikasleak	3 (62)	1 (68)
Irakasle/ikertzaileak	3 (50)	6 (56)
AZPko langileak	1 (9)	2 (14)
Beste batzuk	1 (15)	1 (26)
Guztira, X unibertsitatea	8 (136)	10 (164)
	<b>% 5,88</b>	<b>% 6,09</b>

<b>Y unibertsitatea</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Ikasleak		
Irakasle/ikertzaileak		
AZPko langileak		
Beste batzuk		
Guztira, Y unibertsitatea		

Taulako datu guztiak izan ezean, gutxi gorabeherako ehunekoa eman: ...

<sup>2</sup> Parentesi arteko kopurua defendatzailetzak landutako talde bakoitzaren gaien eta orotara landutakoen kopurua da.

10. Zure ustez, zergatik ez du erantzuten administrazioak, edo zergatik erantzuten du berandu eta modu arduragabeen? Jarri X bat arrazoi hauetako bakoitzaren maiztasuna adierazteko:

	Inoiz ez	Batzuetan	Sarri	Beti
Idazkiak erantzunik merezi ez duela uste izatea (oinarria ez izateagatik, jarrera auzilaria antzemateagatik...).				
Zerbitzuak bete behar dituen eginkizun guztiei aurre egiteko behar besteko langile ez edukitzea.				
Gai deserosoak saihesteko joera.				
Administrazioaren erantzukizunaren kultura falta agintari akademikoengan.				
Beste arrazoiren bat: .....				

Nahi izanez gero, azaldu sakonago zeure erantzuna:

.....

11. Zure ustez, zer egin beharko genuke defendatzaileok arazo hori konpontzeko behin eta berriro gertatzen denean? Jarri X bat egokitzen jotzen dituzun erantzunetan:

- a) Horrela jokatzeko duen pertsonarekin seriotasunez hitz egitea.
- b) Goiko agintariari adieraztea.
- c) Defendatzailearen urteko memorian jasotzea (izen zehatzik eman gabe).
- d) Ofiziotik esku-hartze bat egitea.
- e) Beste ekimenen bat:

.....

Nahi izanez gero, zehaztu zeure erantzuna(k):

.....

**C. Aurrerantzean, galderak defendatzaileen eskakizunei emandako erantzunei buruzkoak izango dira.**

12. Defendatzailetza batzuen arautegian xedatuta dago luzamendutan ibili gabe haiekin lankidetzan jarduteko betebeharra. Era berean, haien alegazio eta gomendio-eskariei idatziz erantzuteko derrigortasuna ere xedatuta dago. Azken horri dagokionez, epe zehatz

batzuk daude finkatuta. Zuen defendatzailetzako arautegiak jasotzen al ditu ondoren aurkezten diren hiru aukerak edo antzekorik? Jarri X bat aukeratutako erantzunean.

- Luzamendutan ibili gabe, defendatzailetzarekin lankidetzan jarduteko betebeharra.

Bai Ez

- Haren alegazio-eskariei erantzuteko betebeharra: Bai Ez
- Haren gomendioei erantzuteko betebeharra: Bai Ez

13. Noizbait eskatu behar izan al duzu zeuk defendatzaile gisa egindako eskari edo gomendio batzuei erantzuteko? Jarri X bat aukeratutako erantzunean, egindako eskari eta gomendioei dagokienez:

a) Eskariak:

- a. Bai, askotan      b. Bai, batzuetan      c. Ez, sekula ez

Zure ustez, zergatik izan da?

.....

b) Gomendioak:

- a. Bai, askotan      b. Bai, batzuetan      c. Ez, sekula ez

Zure ustez, zergatik izan da?

.....

.....

14. Horrelako zerbait gertatu denean, zer egin izan duzu?

.....

15. Zure esku-hartzearen ondoren, hauteman al duzu onerako aldaketarik erantzuten ez zuen harengan? Jarri X bat aukeratutako erantzunean.

- a. Oro har, bai      b. Batzuetan, bai      c. Ez

16. Arazoak bere horretan jarraitzen duenean, zer egin beharko genuke? Jarri X bat aukeratutako erantzunetan.

- Erantzun ez duenari eskaera berriro egitea.
- Goiko agintariari adieraztea.
- Defendatzailetzaren urteko memorian jasotzea.
- Horri lotutako esku-hartze bat egitea ofizioz.

e) Beste ekintzaren bat:

.....

Beharrezkoa iritziz gero, zehaztu zure erantzuna(k):

.....