



Memoria 2019-2020

Aldezlea

Joxin Etxezarreta Odriozola

Marco Normativo

En cumplimiento del *Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario de la Universidad de Deusto*¹, que, a su vez, sigue los principios básicos establecidos en la disposición decimocuarta de la legislación vigente (LOU 6/2001), se presenta la Memoria Anual de la gestión realizada por el Aldezle durante el período comprendido entre el 1 de septiembre de 2019 hasta el 31 de agosto de 2020, fecha en la que se realizó el cierre del cómputo, siguiendo las directrices marcadas en su artículo 15: “El Defensor Universitario elaborará una Memoria anual en la que se detallen las actividades desarrolladas durante el curso académico anterior. La Memoria incluirá información sobre el número y tipo de reclamaciones presentadas, sobre las que no fueron admitidas a trámite y sus causas, así como sobre las que fueron objeto de tramitación y su resultado. En la Memoria no constará ningún tipo de dato confidencial o personal que permita la identificación de los interesados”.

La difusión de la presente Memoria se hace por el cauce habitual a la comunidad de la Universidad de Deusto, siguiendo los canales internos y la Extranet y redes sociales. Su presentación pública se hace con la colocación del documento en el sitio web destinado al Aldezle-Defensoría Universitaria² donde puede consultarse junto con las de los años anteriores. Este año, en la sesión del Consejo Académico del 26 de noviembre de 2020, se ha emitido un resumen de esta memoria y unas reflexiones sobre la función del Aldezle y propuestas de mejora.

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

¹ Aprobado por el Consejo Académico en su sesión de 14 de marzo de 2013 y publicado en el *BOUD* n.º 45, el martes 14 de mayo de 2013.

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

CONTENIDOS

Presentación (4)

1. Consideraciones previas y naturaleza de las consultas (4)
2. Datos, análisis y descripción de las actuaciones (5)
 - a. Asuntos tratados (6)
 - i. Evolución de las actuaciones (6)
 - ii. Actuaciones por tipología (7)
 - iii. Distribución por campus (7)
 - iv. Distribución por idioma utilizado (8)
 - v. Distribución por sectores (8)
 - vi. Distribución por centros y servicios (9)
 - vii. Distribución por colectivo y sexo (9)
 - viii. Distribución por nivel de estudios (10)
 - ix. Resoluciones (11)
 - x. Actuaciones por causa de solicitud y colectivo (11)
 - b. Valoración de los datos (12)
3. Actuaciones institucionales (15)
 - i. Actividades externas (15)
 - ii. Estudiantes (17)
 - iii. Otros (17)
4. Consideraciones finales (17)

Presentación

Si bien esta memoria hace referencia a un curso especial, extraño, difícil, fuera de lo común por la pandemia del COVID-19, seguirá más o menos el esquema de las memorias anteriores, para poder así ir haciendo una pequeña comparativa con los datos de otros años.

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

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

1. Consideraciones previas y naturaleza de las consultas

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

- **Quejas.** Son aquellos casos en los que la persona interesada considera que un hecho o una decisión adoptada por un órgano o una persona universitaria lesiona sus derechos. Este tipo de reclamaciones debe llegar al Aldezle una vez agotadas todas las vías previamente disponibles para la solución de su problema. No obstante, suele ser frecuente que acudan a la defensoría, aun a sabiendas de que ésta actúa sólo en última instancia, solicitando orientación, ayuda o consejo para solucionar el problema que puedan tener. A veces, por razones varias, puede no proceder ese recurso a la defensoría, en cuyo caso no se admite a trámite.
- **Consultas.** Requieren orientación, información o ayuda sobre aspectos diversos: normativos, administrativos, de funcionamiento, relacionados con la convivencia o el trabajo. Las gestiones a realizar suelen ser, comúnmente de orden personal, ante los responsables de los órganos de gestión universitarios, que, en general, facilitan una resolución rápida del problema. En ocasiones, la mera información suele resultar suficiente.
- Entre las intervenciones del Aldezle se encuentra también la **mediación**. Un modo de actuación cada vez más recomendado para resolver los conflictos producidos en la vida universitaria, a petición expresa de un

miembro de la comunidad o de un colectivo. Durante este año no se ha producido ninguna mediación.

- Y, finalmente, las **Actuaciones de oficio**. Son llevadas a cabo por el Aldezle cuando detecta la existencia de actos o resoluciones de la Universidad o la actuación de uno o varios miembros de la comunidad universitaria que evidencian menoscabo de los derechos de sus miembros. Durante el curso 2019-2020 no ha habido ninguna actuación de oficio.

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

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

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

2. Datos, análisis y descripción de las actuaciones

En este apartado, se presentan los datos estadísticos relativos a los asuntos tratados, acompañados de un resumen de las actuaciones realizadas durante el curso 2019-2020.

Tanto las quejas como las consultas se han resuelto mediante las habituales gestiones personales del Aldezle: análisis de la situación y causas, entrevistas con la autoridad, órgano o servicio objeto del caso, solicitud de información o de informes. Según la naturaleza del caso, el canal de comunicación habitual utilizado con las personas y órganos origen del asunto ha sido, además de la visita directa al Aldezle, el teléfono y no pocas veces el correo electrónico. La videoconferencia ha sido también, sobre todo en el periodo de confinamiento, una vía de atender y resolver los problemas. Dependiendo de la naturaleza de los casos, se han emitido informes o recomendaciones a las personas, servicios

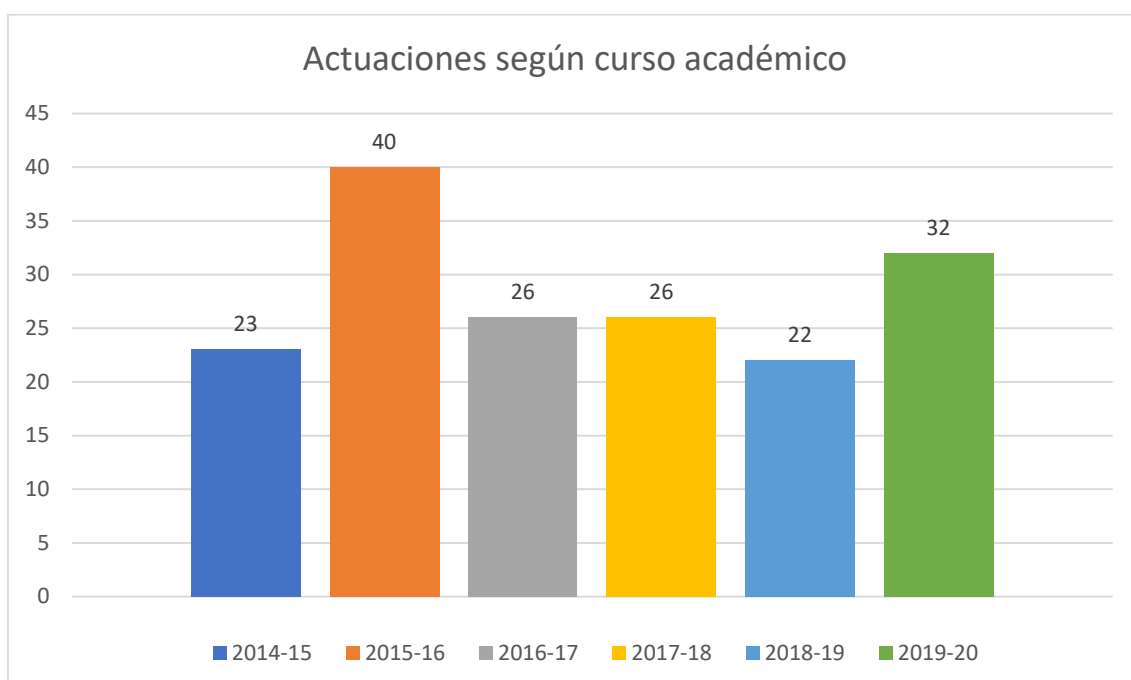
u órganos afectados, a fin de reparar el posible perjuicio producido o de mejorar el servicio correspondiente.

a. Asuntos tratados

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

i. Evolución de las actuaciones

En cuanto al número de intervenciones, ha habido un aumento considerable respecto del curso anterior. La explicación la encontramos sobre todo en las quejas sobre situaciones acaecidas a raíz de la pandemia y sus derivadas.



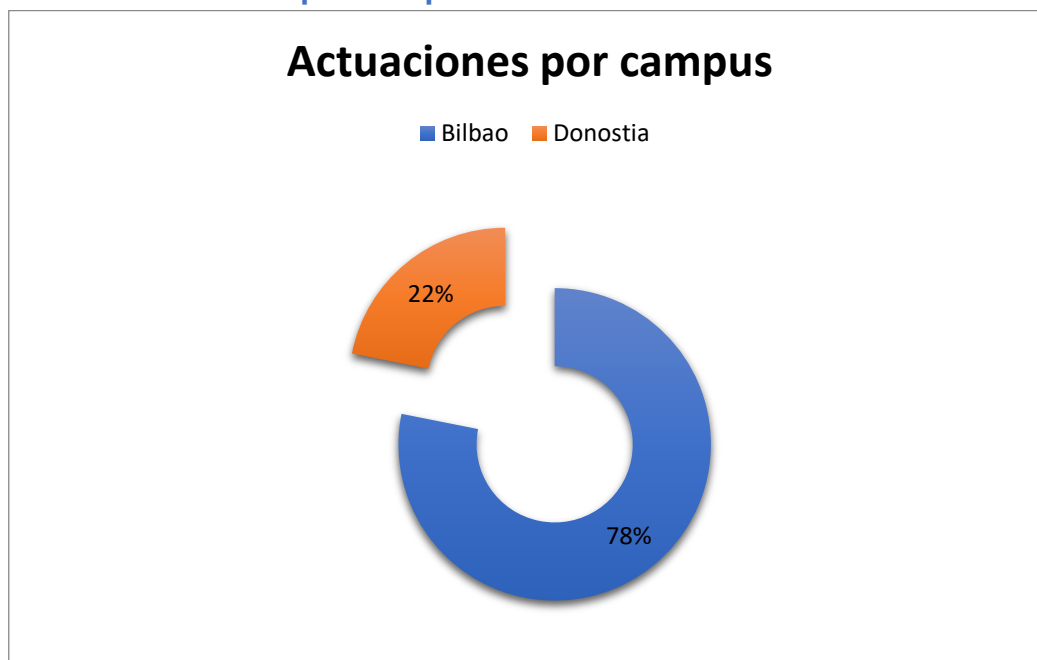
ii. Actuaciones por tipología



En cuanto a la tipología de las solicitudes, una de cada cuatro actuaciones responde a consultas, manteniéndose la proporción respecto del curso anterior.

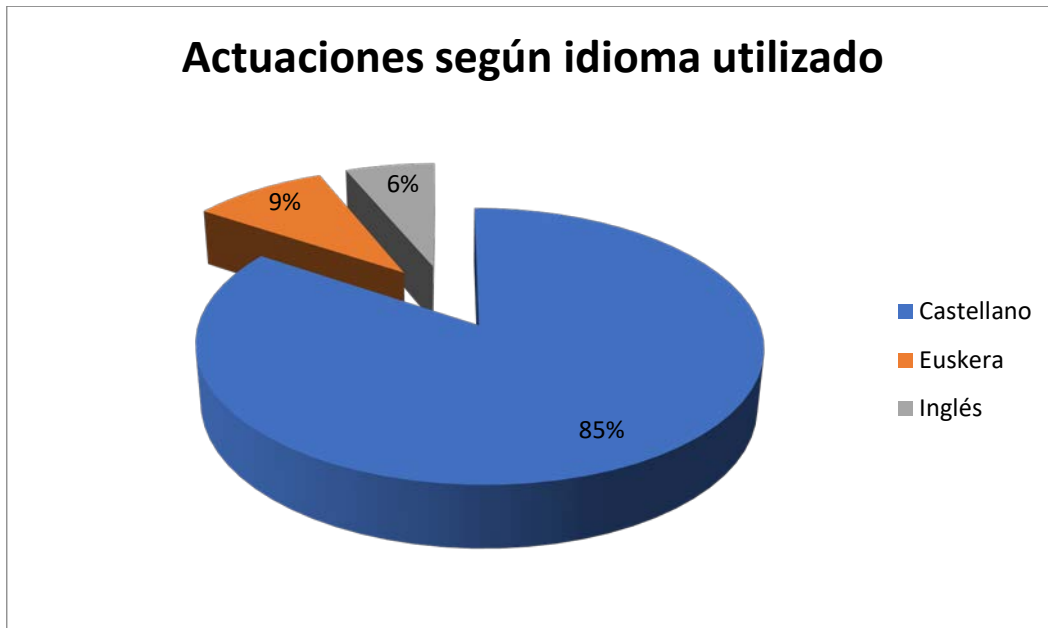
El canal de tramitación inicial ha sido principalmente el formulario de la página web del Aldezle. También ha habido entrevistas personales y telefónicas.

iii. Distribución por campus



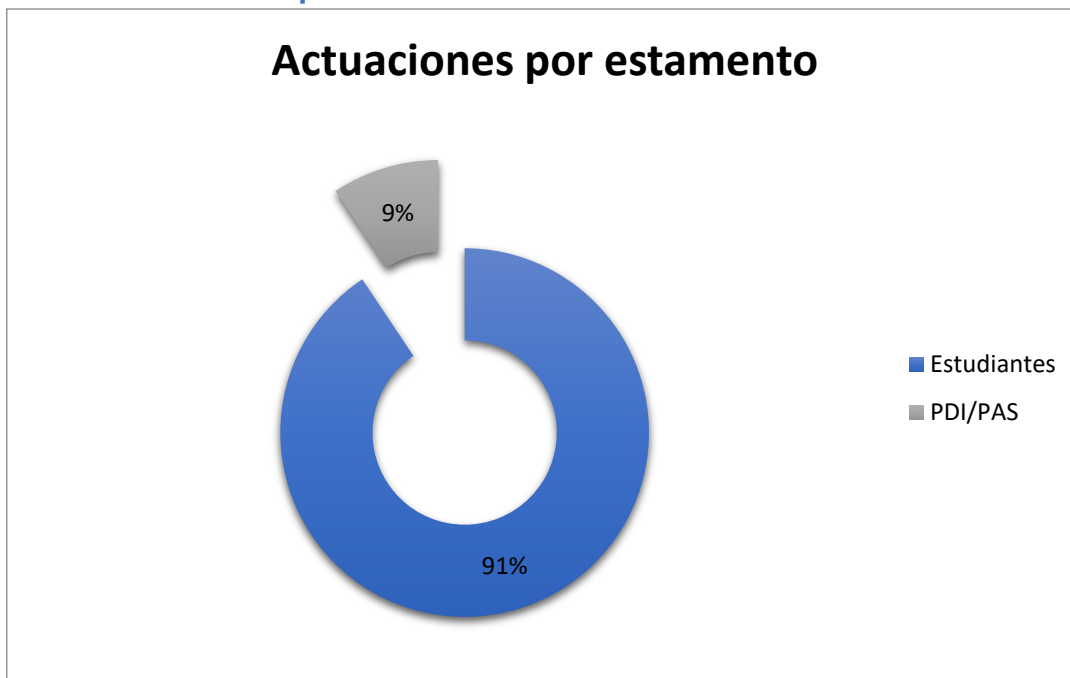
El campus de Bilbao, con el 78%, sigue siendo el que mayor número de intervenciones presenta, aunque la tendencia del campus de Donostia va al alza.

iv. Actuaciones según idioma utilizado



A la hora de formular la reclamación, el castellano continúa siendo el idioma más utilizado. Este curso sigue la misma proporción que el anterior, a pesar de que ha habido 10 solicitudes más.

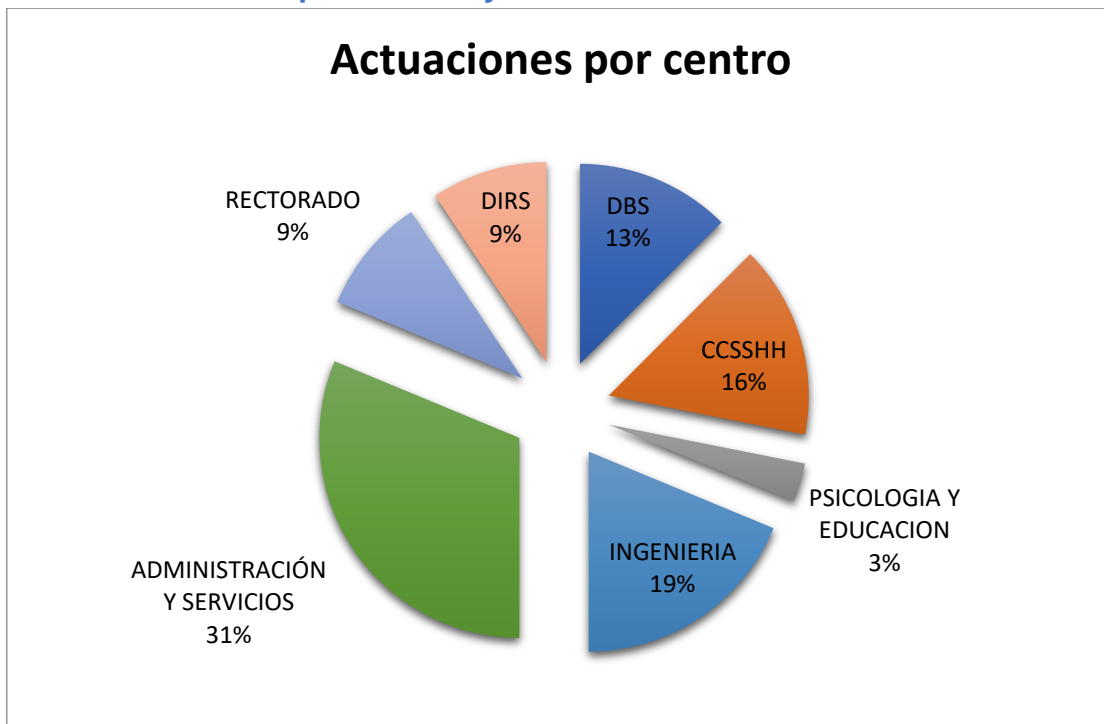
v. Distribución por sectores



Los estudiantes, un año más, son el estamento que más demanda el servicio de la Defensoría. En el curso 2019-2020, salvo dos personas del colectivo PAS y una del colectivo PDI, todas las actuaciones han sido solicitadas por estudiantes.

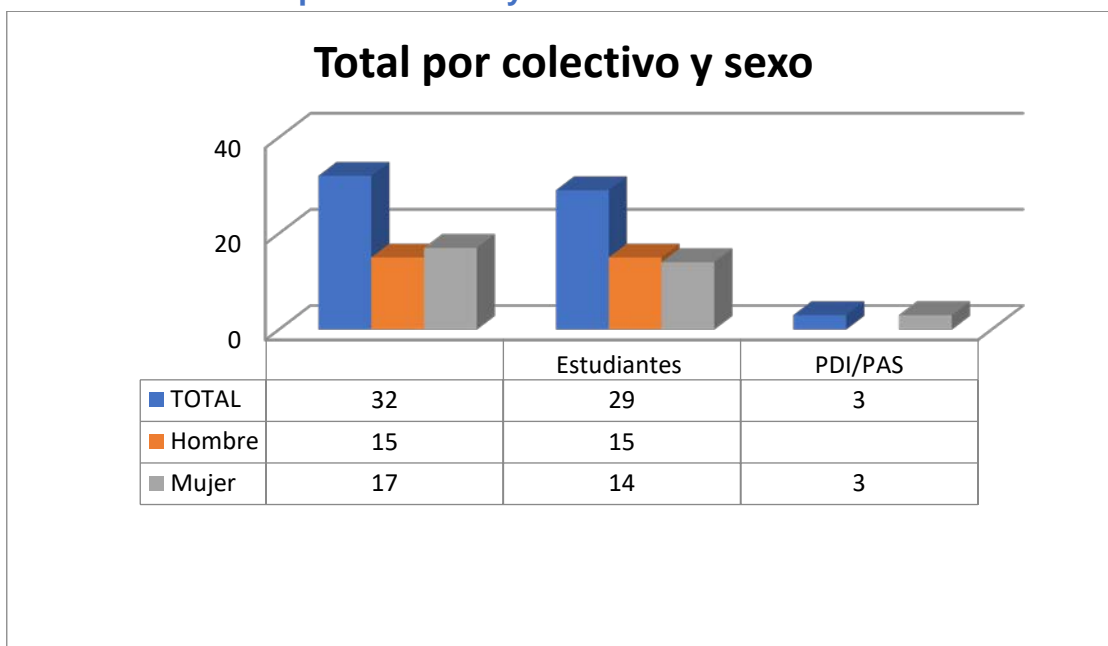
Estos, a su vez, son mayoritariamente de grado (21), seguidos por los de posgrado (7) y alumni (1).

vi. Distribución por centros y servicios



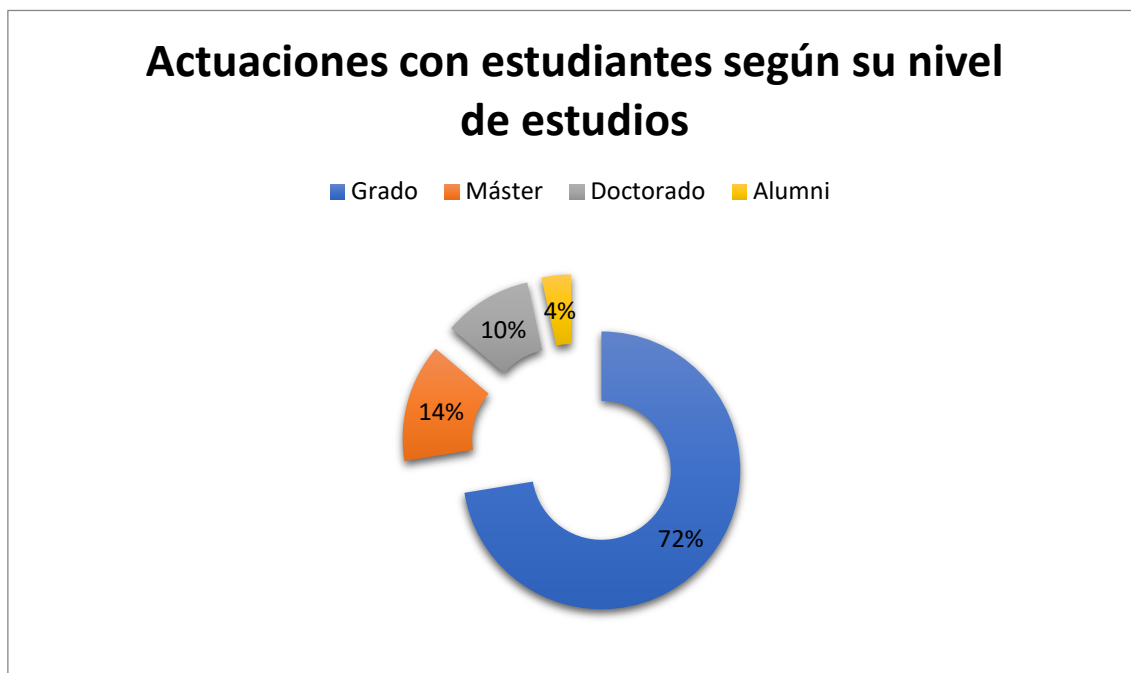
El número de asuntos que se han tramitado, distribuidos por centros afectados, queda del modo siguiente: Administración y Servicios, 10 actuaciones; Rectorado, 3; DIRS, 3, y el resto, 16, actuaciones sobre temas que atañen directamente a las facultades.

vii. Distribución por colectivo y sexo



Un año más, el número de mujeres que han recurrido al Aldezele es más elevado que el de hombres, pero en comparación a otros cursos la diferencia se ha reducido notablemente. Es más, en este curso, comparado con la distribución por género de la comunidad universitaria, el porcentaje de hombres que se han acercado al Aldezele es mucho más elevado.

viii. Distribución por nivel de estudios



Respecto al nivel de estudios, como en ocasiones anteriores, los estudiantes de grado, con 21 actuaciones, son con diferencia los que más se han dirigido al Aldezele, mientras que los estudiantes de máster han sido 4 y los de doctorado 3.

ix. Resoluciones



Podemos afirmar que todas las quejas y consultas han sido encauzadas. La proporción de resoluciones no favorables sigue siendo una de cada tres aproximadamente, como el curso anterior. La peculiaridad de este año es que bastantes de las cuestiones formuladas han sido sugerencias o propuestas para afrontar las nuevas circunstancias derivadas del COVID-19 que afectó de una manera tan directa al modo de proceder universitario desde marzo hasta finalizar el curso en julio. Por ejemplo, asuntos sobre las prácticas, la movilidad, etc., que fueron trasladados a los responsables correspondientes. Este tipo de cuestiones son las que hemos calificado como ‘tramitadas’, aunque en la mayoría de los casos no han podido ser respondidas favorablemente.

x. Actuaciones por causa de solicitud y colectivo

Causas de solicitud de actuación	Estudiantes	PDI/PAS
Retraso en la tramitación de solicitud de título, expediente...	3	-
Problemas con el carné de estudiante	2	-
Quejas sobre infraestructuras, instalaciones, uso de espacios...	6	-
Problemas con la evaluación en remoto del segundo semestre	2	-
Quejas y propuestas de cambio en la formación académica consecuencia del COVID-19	5	-

Consultas sobre desacuerdo con trato y calificación por parte de tutor o tribunal de asignatura y TFG	2	-
Queja sobre no admisión en máster	1	-
Queja sobre comunicación únicamente en una de las dos lenguas oficiales, castellano.	1	-
Solicitud de revisión de falta grave	1	-
Consultas sobre denegación de convocatoria de gracia	3	-
Problemas de relación entre profesor y estudiante	1	-
Problemas con plan de formación de doctorando	2	-
Consulta sobre situación laboral	-	2
Consulta y mediación sobre ayuda a estudios para familiares	-	1
Total	29	3

b. Valoración de los datos

Tenemos que empezar necesariamente hablando de las circunstancias especiales que estamos viviendo a lo largo de este año 2020 en todo el mundo, en nuestra sociedad en su conjunto y en la universidad en particular. Nos referimos a la pandemia del COVID-19 y sus consecuencias. Cada miembro de la comunidad universitaria tenemos nuestro propio relato tanto de lo vivido como de sus efectos en todos los ámbitos: salud, estado de ánimo, trabajo, familia, compañeros, etc. Quisiera hacer una mención especial a aquellas personas que han sido afectadas por el COVID-19 de una manera directa y a veces cruel. Algunas han sufrido y siguen sufriendo aún mucho.

Ateniéndonos a nuestra universidad, recordamos muy especialmente el periodo de confinamiento, que tanto afectó a nuestros modos de operar. De un día para otro la universidad se vació, implementamos el teletrabajo, y tuvimos que adaptar los procesos de enseñanza y aprendizaje a la no presencialidad. Todos los miembros de la comunidad deustense nos vimos afectados, cada uno en su ámbito y puesto de trabajo: dirección y responsables, personal de administración y servicios, docentes, investigadores, estudiantes y sus familias, personal de

empresas colaboradoras, comité de empresa... El Aldezle también tuvo que amoldarse a una atención, digámoslo así, en remoto.

Desde esta experiencia, las palabras que queremos remarcar al principio son de agradecimiento y de enhorabuena a toda la comunidad, pienso que cada uno de nosotros a nuestro nivel intentamos responder de la mejor manera posible, reconociendo con humildad que algunas cosas las podíamos haber hecho mejor.

Empiezo recordando, en cuanto que me afectó, y no está recogido en los datos del informe, que tras el confinamiento enseguida hubo un grupo de estudiantes que se movió para enviar el 23 de abril un escrito con 2.019 firmas a la Dirección de la Universidad y a la Defensoría con una serie de peticiones. Entendemos que el diálogo, la comunicación, la confianza es lo que ha hecho superar momentos de incertidumbre y tensión. Tengo constancia del papel relevante que han tenido los representantes del alumnado, la Cámara de Alumnos, en todo este tiempo, creo que es importante valorar su responsabilidad y actitud colaborativa.

Ahondando más en los datos, ha habido un aumento del 45% en el número de solicitudes de actuación del Aldezle o consultas al mismo, respecto al curso anterior, superando la media de los últimos años. En total, han sido 32 actuaciones, una de cada cuatro para responder a consultas y el resto a quejas o reclamaciones. Y como en cursos anteriores, mayoritariamente se han acercado estudiantes de grado y posgrado, únicamente tres de las personas que han recurrido al Aldezle han sido miembros de los colectivos PAS y PDI.

El aumento de solicitudes se debe principalmente a las quejas y consultas derivadas precisamente de la pandemia y sus consecuencias. Una de cada tres actuaciones está relacionada con las circunstancias o efectos de la pandemia, ya sea durante el confinamiento o en el postconfinamiento. Se han planteado cuestiones de toda índole, desde dificultades para seguir la docencia en remoto, hasta estudiantes cuyos planes de formación se vieron truncados por tener que dejar a un lado las prácticas o sus planes de formarse en una universidad extranjera, pasando por reclamaciones económicas por tener que dejar las prácticas remuneradas. La pandemia también trastocó algunos temas de índole administrativo, sobre todo en lo que respecta a retrasos en la obtención de expedientes y certificaciones, con sus correspondientes consecuencias para los solicitantes. Creo que las quejas, a veces propuestas, derivadas de esta circunstancia excepcional han tenido también, en algunos casos, respuestas excepcionales, aunque no fueran las deseadas por los responsables correspondientes.

En cuanto a las demás actuaciones, hay que subrayar el aumento de quejas que afectan a servicios generales tales como infraestructuras, frío en las aulas, puestos de estudio, etc. Y, por último, están las relacionadas con los procesos de enseñanza-aprendizaje: por un lado, la sensación de vulnerabilidad de

algunos estudiantes frente a los docentes, en casos como tribunales o tutores, y por otro, temas relacionados con la normativa sobre evaluación y progreso.

Quisiera resaltar, al igual que lo hice en informes anteriores, que la universidad en su conjunto tiene los procesos de sus servicios bien definidos e identificados y la propia actividad universitaria se ha normativizado mucho en los últimos años con múltiples reglamentos, normas académicas, protocolos de actuación, planes, AUDIT, comisiones técnicas, etc. Indudablemente todo ello facilita a cualquier miembro de la comunidad universitaria la defensa de sus derechos e intereses legítimos ante las actuaciones de los órganos universitarios, a la vez que ayuda a la persona afectada y a los responsables a encauzar adecuadamente problemas de toda índole: académicos, administrativos, pequeños conflictos, reclamaciones, etc.

De cara a mejorar la calidad del servicio que ofrece la universidad, quisiera recordar brevemente lo que expuse respecto a ello en los dos anteriores informes. En el primero mencioné la necesidad de transparencia tanto en los procesos como en las decisiones, y la necesidad de analizar el tema de las sanciones por defraudar los sistemas de evaluación. En el segundo, hablaba de la necesidad de informar bien y a tiempo sobre todo aquello que luego afecte al proceso de aprendizaje del alumnado y, por último, el tema relacional de trato, es decir, la necesidad de cuidar la calidad de las relaciones. Hoy quisiera insistir en este último punto a la vista de las quejas del curso que nos ocupa.

Por una parte, destaco la necesidad que tiene el alumnado de ser escuchado, ser atendido, por las instancias correspondientes, a veces simplemente por teléfono. Es verdad que tal vez en algunos periodos los servicios han estado sobrecargados, saturados, condicionados, claro está, por las circunstancias especiales y difíciles que hemos vivido. Pero pienso que la institución debe cuidar más los servicios y cuidar a las personas que están, digámoslo así, en primera línea atendiendo a los estudiantes, a los egresados, a los candidatos, a las familias, etc., en especial Secretaria General, Biblioteca, Becas, Alumni, Relaciones Internacionales...

Por otra parte, hemos de hacer notar que los alumnos a veces se sienten vulnerables en situaciones en las que la relación es asimétrica respecto al docente, o a un tribunal, al tutor del TFG, etc. El respeto mutuo y la dignidad tanto del uno como del otro deben guiar los comportamientos en estas relaciones. Decía el año pasado, e insisto en ello, intentando empezar por aplicármelo a mí mismo, que en nuestra universidad el buen modo de atender a las personas, el modo de relacionarnos tiene que ser uno de nuestros signos de identidad.

Finalizo esta valoración de las actuaciones pidiendo disculpas si a alguien he incomodado con mis acciones, pues no era mi intención. También debo disculparme con aquellos miembros de la comunidad universitaria que hayan

podido sentirse inadecuadamente atendidos en sus consultas o quejas. O con quienes por falta de confianza no han dado el paso de acercarse a la Defensoría.

3. Actuaciones institucionales

i. Actividades externas

Estuvimos en el XXIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios que se celebró en Valladolid, los días 2, 3 y 4 de octubre. Los temas debatidos giraron en torno a:

1. Prudencia debida vs Actuaciones intermedias de los Defensores.

Comparto las conclusiones a las que llegamos sobre el tema:

- La necesidad por parte de las Defensorías de realizar un asesoramiento informal al interesado sobre los órganos a los que recurrir en la búsqueda de la resolución de su reclamación; necesidad de interesarse por el asunto, realizando un seguimiento de las actuaciones realizadas por el quejoso ante el órgano competente para su resolución y del procedimiento seguido en su resolución;
- La necesidad de actuaciones intermedias, estudiando el tema planteado, e interviniendo ante el órgano que haya de resolverlo con las conclusiones derivadas de dichas actuaciones, para su consideración en la resolución, planteándose esta actuación intermedia no como una imprudencia sino como una anticipación leal.
- Lógicamente, como última actuación de la Defensoría Universitaria se plantea la emisión de la correspondiente recomendación en aras a evitar que el tipo de actuaciones objeto de la reclamación se repitan, mediante las correspondientes medidas correctoras.

2. Género y carrera profesional en la Universidad

Comparto las conclusiones a las que se llegó sobre el tema:

- Exhortar a que las Defensorías Universitarias se comprometan abierta y decididamente con la defensa de la igualdad en la comunidad universitaria y contribuyan al impulso y difusión de las políticas y programas dirigidos a tal fin.
- Resaltar el papel de las Defensorías Universitarias en relación con el cumplimiento de la normativa en materia de igualdad e instar a una mayor implicación de las Defensorías Universitarias en este ámbito.

- Apuntar la conveniencia de que las Universidades refuercen con personal experto las unidades especializadas en materia de igualdad.
- Mejorar la coordinación entre las Defensorías Universitarias y las unidades de igualdad.
- Transmitir a la CRUE y al Gobierno de España la necesidad de adoptar una normativa estatal que desarrolle el nuevo párrafo del apartado 4 de la Disposición Adicional Decimotercera de la Ley 14/2011 de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación, en lo que respecta a la consideración de las circunstancias de embarazo y maternidad, de forma que las mujeres no resulten penalizadas por el tiempo transcurrido en tales situaciones.
- Hasta tanto no se apruebe dicha normativa estatal, proponer que todas las universidades tomen las medidas oportunas para que en las certificaciones de docencia no se produzcan discriminaciones por razón de maternidad.
- Transmitir a la ANECA la conveniencia de matizar los criterios utilizados en las acreditaciones en relación con la valoración de la docencia, en la línea señalada por el nuevo párrafo del apartado 4 de la Disposición Adicional Decimotercera de la Ley de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación, de forma que la actual exigencia estricta de docencia impartida no conduzca a discriminaciones por maternidad.

3. Situación actual de la aplicación del reglamento disciplinario: desigualdad de trato entre estudiantes.

Comparto las conclusiones a las que se llegó sobre el tema:

- A día de hoy la única solución definitiva al problema planteado sigue siendo la elaboración y publicación de un nuevo reglamento de ámbito nacional que garantice la igualdad de trato en el conjunto de las universidades.
- A falta de éste, la mejor opción es que las propias universidades, haciendo uso de lo establecido en la LOU, elaboren sus propios reglamentos previa articulación en sus estatutos. Solución que muy pocas universidades públicas han aplicado. Las universidades privadas han elaborado, en su mayor parte, reglamentos propios que incorporan normas de conducta y régimen sancionador específico.
- Las comunidades autónomas tienen capacidad para regular esta cuestión, pero con la limitación general de mantener una situación que no introduzca marcada desigualdad entre ellas. Parece que solo Galicia ha establecido una normativa propia.
- Las principales dudas en torno a la aplicación del reglamento de 1954 se derivan de la necesidad de interpretar las faltas y su inadecuación a muchas de las cuestiones que hoy se plantean en la vida universitaria, lo que exige una adaptación que retrase a muchas universidades de su aplicación.
- La CEDU sigue insistiendo en la necesidad de un nuevo reglamento nacional, instando a las autoridades pertinentes a su inmediata elaboración y publicación definitiva.

Además, se celebró la Asamblea Anual de la CEDU, en la que se aprobaron la gestión de la Comisión Ejecutiva, el informe económico del ejercicio 2018 y el presupuesto para el 2019. Finalmente, se eligió la nueva Comisión Ejecutiva.

4. Estudiantes

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

5. Otros

En el informe anterior mostraba mi intención de presentar a la dirección de la universidad algunas propuestas de cambio en el reglamento del Aldezie para actualizarlo y para intentar mejorar su labor. En este sentido, hemos podido cumplir con dicho objetivo. Tras conversaciones con los responsables directos, el Vicerrector de Comunidad Universitaria y la Secretaria General, se acaba de aprobar por parte de la dirección de la universidad y publicar en el BOUD / DUAO 77 del 30 de octubre 2020 dicho reglamento. No son cambios sustanciales, afectan a la propia identidad del cargo, su duración y la necesidad de estar más al corriente de las deliberaciones del Consejo de Dirección. Agradezco la consideración hacia la Defensoría, si bien los objetivos del cambio eran más ambiciosos.

4. Consideraciones finales

Creo que conviene insistir en los dos objetivos para la Defensoría que expuse en el anterior informe. Hablaba de **visibilidad y confianza**, intentando con ello ser un factor de impulso y mejora a la hora de lograr unos servicios más eficaces y respetuosos con la dignidad de las personas.

Aurreko txostenetan adierazi genituen bi helburuak azpimarratu beharrea gaude: **agerikotasuna eta konfiantza**. Oro har komunitate osoarengandik hurbil, agerian agertu nahi genuke eta, nola ez, haren konfiantza izan, mantenuko langilearena zein katedradunarena, zuzendaritza batzordearena zein langileen ordezkariarena, bekadunarena zein erretiroa hartzera doanarena, zerbitzu buruarena zein administrariarena, ikaslearena zein ikertzailearena, eta abar eta abarrena. Deustuko ekosisteman parte hartzen dugun guztiona. Geure xumean, unibertsitate hobea eta justuago baterako ekarpena egin nahiko genuke eta horretarako beti prest izango ditugu bai belarri, bai aho eta bai esku. Bereziki COVID-19ak sortutako egoera zailean ondoan izango gaituzue behar denerako.

Esker ona adierazi nahi diegu Aldezlearen bulegora jo duten guztiei, zerbitzuan jarritako konfiantzagatik. Espero dugu eman diegun arretan asmatu izana, baita erantzuna espero zutena izan ez denetan ere.

Eta eskerrik asko unibertsitateko elkarteari Aldezleari erakutsitako errespetu eta begiruneagatik.