

Defensoría
de la Comunidad Universitaria

Informe de la Defensora universitaria

Curso 2020-2021

Versión	Fecha	Motivo de modificación	Elaboración	Revisión	Aprobación
v1	17/11/2021		Defensora	Rector	

M^a Pilar Vélez Melón
Defensora



UNIVERSIDAD
NEBRIJA

Resumen ejecutivo	3
1. Presentación	4
2. Actuaciones internas llevadas a cabo	4
3. Acciones exteriores. Reuniones y encuentros.	6
4. Conclusiones y recomendaciones	7

Resumen ejecutivo

El presente documento recoge la actividad desarrollada por la Defensoría Universitaria de la Universidad Nebrija durante el curso 2020-2021 a cuyo frente se encuentra, la profesora M^a Pilar Vélez Melón desde noviembre de 2018.

En el periodo objeto del presente informe se han gestionado 120 casos o expedientes, todos ellos procedentes de estudiantes (más de la mitad de Master). Las quejas y/o reclamaciones han sido los casos más numerosos atendidos, un 77,5%. De entre los motivos para asistir a la Defensora, un 43,3% ha sido por demoras, errores o falta de respuesta en gestiones o reclamaciones realizadas por las vías establecidas, otro 40,8% por motivos académicos (coordinación, profesorado y asignaturas o disconformidad con evaluaciones) y un 6,7% por motivos o gestiones económicas. Cabe añadir tres observaciones a este resumen:

1. El incremento (22,5%) del número de casos atendidos con respecto al curso 2019-2020. El curso pasado se atendieron 98 casos y este han sido 120.
2. La medidas excepcionales generadas por la COVID el curso pasado y el primer semestre de este ha ocasionado consultas sobre la posibilidad de elección de modalidad online o presencial en los exámenes y las prácticas.
3. La Secretría de cursos se ha visto desbordada al final del curso por la avalancha de solicitudes de certificaciones y de títulos.

La Defensora ha colaborado para la resolución de cada caso con los diferentes departamentos implicados, directores de departamentos académicos y de servicios, decanos, directores de titulación, así como con la Asesoría jurídica. Ha mantenido interlocución con el Vicerrector de estudiantes y empleabilidad, bajo cuya responsabilidad están el departamento de Atención al estudiante (ATE) y Carreras profesionales. Así mismo, ha mantenido contacto continuo con la Conferencia estatal de Defensores Universitarios (CEDU) y ha participado en los foros organizados por CEDU.

De los casos atendidos y la experiencia adquirida durante este curso, la Defensora recomienda cuidar especialmente la atención al alumnado y programar con tiempo el apoyo necesario para las diferentes etapas en la gestión de programas muy numerosos.

1. Presentación

El presente documento recoge la actividad desarrollada por la Defensoría Universitaria de la Universidad Nebrija durante el curso 2020-2021.

La profesora M^a Pilar Vélez Melón se encuentra al frente de la Defensoría universitaria desde noviembre del 2018 y cuenta con el apoyo administrativo a tiempo parcial de Leonor Borastero (de Gabinete de Rectorado) quien se ocupa del archivo electrónico de los casos y la recepción de llamadas.

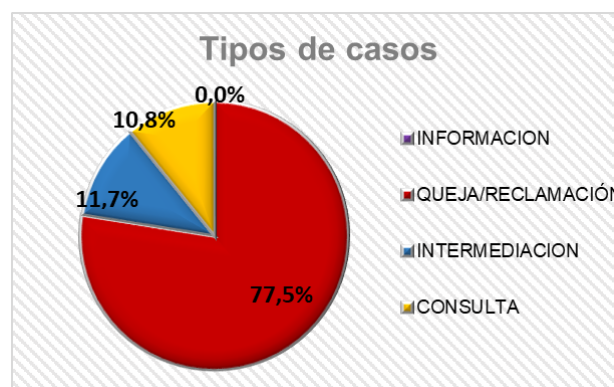
Este informe recoge una síntesis de la actividad desarrollada por la Defensoría Universitaria entre el 15 de septiembre de 2020 y el 30 de septiembre de 2021, siempre sin desvelar datos de carácter personal para salvaguardar la confidencialidad y anonimato de los interesados. Las actividades aquí reflejadas, así como las recomendaciones realizadas, buscan detectar y subsanar posibles deficiencias en el desarrollo de los procesos académicos y administrativos, así como intermediar en conflictos, atendiendo a la exigencia y el espíritu de mejora continua que caracterizan a esta Universidad y propiciando el respeto mutuo. Por tanto, su objetivo final es la mejora de la convivencia y la satisfacción en las relaciones de toda la comunidad universitaria.

Este informe se realiza de acuerdo con lo establecido en las *Normas de organización y funcionamiento de la Universidad Antonio de Nebrija* y en cumplimiento del artículo 5 el *Reglamento del Defensor Universitario*, con el propósito de rendir cuentas e informar a la comunidad universitaria sobre la actividad desarrollada durante el pasado curso académico 2020/21, sumándose a la transparencia inherente a la institución. Así mismo, se hará público en la página web de la Defensoría https://www.nebrija.com/vida_universitaria/defensoria-universitaria.php.

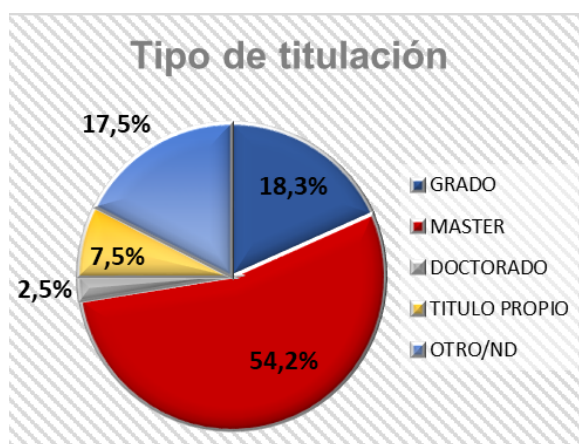
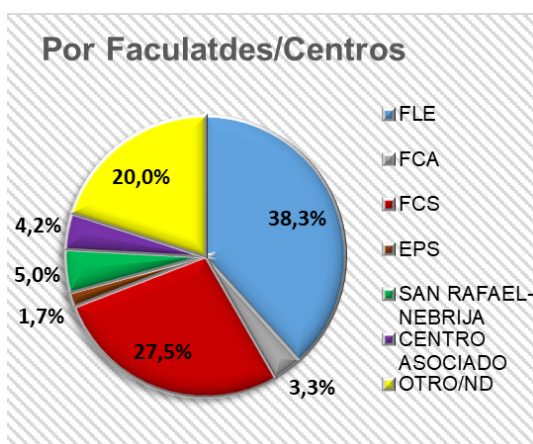
2. Actuaciones internas llevadas a cabo

En el periodo objeto del presente informe se han recibido 120 casos, casi todos llegados a través del buzón de correo electrónico defensor@nebrija.es, algunos a través del teléfono o a través de reunión con cita previa. Todos ellos provenían de estudiantes (48 alumnos y 72 alumnas), con las siguientes características:

- No se han recibido informes de expediente disciplinario remitidos por la Comisión disciplinaria
- 93 quejas /o reclamaciones
- 14 intermediaciones
- 13 consultas

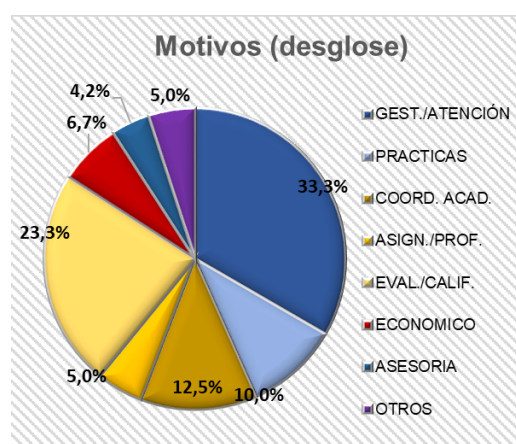
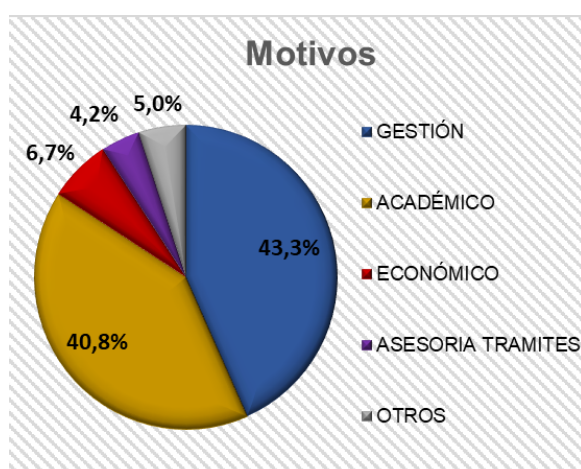


La procedencia de los estudiantes involucrados en porcentaje ha sido: 46 de la Facultad de Lenguas y Educación (FLE), 4 de la Facultad de Comunicación y Artes (FCA), 33 de la Facultad de ciencias Sociales (FCS), 2 de la Escuela Politécnica Superior (EPS), 6 el Centro San Rafael-Nebrija, 5 de centros asociados y 24 de otras vinculaciones o sin centro determinado; de ellos 22 cursan estudios de grado, 65 de master, 3 de doctorado, 9 de títulos propios y 21 de otros (centros asociados, exalumnos, ...) o no determinados.



Los motivos que han llevado a los estudiantes a contactar con la Defensora se han agrupado en cuatro categorías, si bien nos ha parecido necesario desglosar más las dos primeras:

- **Gestión:** todos aquellos casos cuyo origen estaba en una demora, error o falta de respuesta proveniente de un departamento de gestión (Atención al alumnado (ATE), Secretaría de cursos, Carreras profesionales, Administración, etc.): 52 casos. En este caso, se desglosan en 40 casos sobre problemas en la gestión o atención y 15 casos sobre prácticas curriculares. Entre los primeros hay 28 casos sobre demora en respuesta o tramitación de expedientes académicos o títulos
- **Académico:** todo aquello que tenía que ver con temas de organización académica, asignaturas, profesorado, evaluaciones y calificaciones: 49 casos. Aquí hemos distinguido aquellos casos cuyo origen era la coordinación académica (15 casos), de los que tenían que ver con profesorado o asignaturas concretas (6 casos) o aquellos que mostraban disconformidad con calificaciones o evaluación (28 casos), de estos la mayoría por disconformidad con la evaluación del TFM o TFG.
- **Económico:** problemas con pagos y cobros u otros: 8 casos.
- **Asesoría trámites:** consultas por desconocimiento de trámites o procedimientos según normativa o interpretación errónea de esta: 5 casos
- **Otros:** becas, problemas en Centros asociados, etc.: 6 casos.



A continuación se incluyen comentarios cualitativos sobre cada tipo de caso.

Consultas y/o asesoramientos

Las consultas o solicitudes de asesoramiento han sido por lo general por desconocimiento de procedimientos o cauces de gestión. Los motivos han sido posibilidad de compensatoria para la última asignatura del título, solicitud de reconocimientos, como solicitar revisión de criterios en la evaluación de TFG o TFM o calendario de exámenes parciales. Todos estos casos han quedado cerrados por parte de la Defensora asesorando sobre cómo actuar o indicando el departamento o la persona a quien dirigirse. Algunas de las consultas recibidas iban dirigidas a diferentes departamentos de la universidad incluida la Defensoría, lo cual denota un fallo en los mecanismos de atención al alumno/a implicado/a o un desconocimiento por parte de este/a de las vías de consulta en asuntos académicos y administrativos.

Quejas o reclamaciones

Gran parte de las quejas y reclamaciones recibidas se han debido a la falta de atención o a la detección de un problema en instancias anteriores, y en especial a la demora en la tramitación y expedición de certificados y títulos. El resto se han debido a disconformidad con calificaciones o con la organización de asignaturas, o a disconformidad con la gestión o el destino de las prácticas curriculares. Cabe destacar que gran parte de las reclamaciones se producen en programas master. Todas ellas han quedado cerradas, con la inestimable colaboración de la Secretaría de cursos y ordenación académica, los directores y responsables de los departamentos implicados tanto académicos como de gestión, así como con los Vicerrectores de Ordenación académica y profesorado y Estudiantes y empleabilidad.

Intermediaciones

Se ha producido 10 casos en que algún estudiante ha solicitado la intermediación de la Defensora con diferentes departamentos de la universidad en la búsqueda de una solución a un supuesto problema. Los motivos han sido, en su mayor parte, por temas en evaluaciones: error en la plataforma durante un examen telepresencial o aplicación de criterios de evaluación. Los casos han quedado bien tras explicar la Defensora que su solicitud no tenía sentido en el marco de la normativa académica de la Universidad, o bien trasladando la solicitud a los departamentos implicados con el ruego de actuar sobre el tema.

Informaciones recibidas y colaboraciones

No se han recibido informes de la Comisión disciplinaria.

Prácticamente todos los casos llegados a la Defensoría se han resuelto con la colaboración de Decanos/as y Directores/as de programa, Vicerrectores, Gerente, así como el Atención al estudiante, Secretaría de cursos y la unidad de Cobros y pagos. En todos los casos la atención a lo planteado por la Defensora ha sido inmediata y se ha prestado toda la colaboración posible.

El departamento de Asesoría jurídica ofrece una inestimable ayuda a la defensora en aquellos casos que lo solicita por tratarse de temas graves que pudieren ser objeto de demanda a la universidad bien por una omisión de la Universidad, porque se han vulnerado derechos o bien por empecinamiento de la persona en su reclamación.

Destacar la implicación de Secretaría de cursos y ordenación académica en los casos referentes a la tramitación y expedición de títulos y certificados, y su diligencia a la hora de atender los casos.

3. Acciones exteriores. Reuniones y encuentros.

La Universidad Nebrija es miembro de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), que agrupa a las Defensorías universitarias de prácticamente todas las universidades españolas, CEDU es una plataforma de información, intercambio y ayuda entre los/as defensores/as.

Mantenemos comunicación continua a través de una lista de distribución de email en la que se

anuncian novedades y encuentros, se solicita asesoramiento, se comentan casos difíciles, se comparte legislación, etc. Así mismo, contamos con una página web <http://www.cedu.es/> con información de nuestro interés.

Se suele celebrar un Encuentro que se hace coincidir con la Asamblea general ordinaria y una jornada técnica al año, también reuniones en el ámbito de la Comunidad de Madrid, para apoyarnos mutuamente en un trabajo bastante solitario, y para formación. Este curso 20-21 debido a la situación de excepcionalidad causada por el COVID se ha realizado XIII Asamblea general ordinaria en modalidad online. También, indicar que gran parte de los intercambios de correos dentro de la lista de correo CEDU han sido motivados por la LOSU y la Ley de convivencia.

La defensora ha participado este curso en las siguientes actividades de CEDU:

- XIII Asamblea General Ordinaria de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios que se celebró en modalidad online el 6 de noviembre de 2020, en la que se aprobaron el informe económico 2020 y el presupuesto 2021.
- Con el comienzo del curso 21-22 se ha celebrado en Cádiz del 10 al 12 de noviembre de 2021 el XXIII Encuentro Estatal de Defensorías Universitarias, (<https://encuentro-cedu.uca.es/presentacion/>). Durante el encuentro se realizaron sesiones de formación, grupos de trabajo y debates sobre: mediación y conciliación, el respeto mutuo en la gestión de reclamaciones y la nueva presencialidad en la universidad. Así mismo, el día 12 de noviembre se celebró la XIV Asamblea General Ordinaria de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, en la que se aprobaron el informe económico 2021 y el presupuesto 2022; también se realizaron elecciones para la renovación de la Presidencia y la Comisión ejecutiva, resultando elegida presidenta la Defensora de la Universidad de Valladolid.

También se realizó una Asamblea a extraordinario para debatir y votar la propuesta de cambio de denominación a Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias. Propuesta que resultó aprobada.

Por otra parte, el XXIV Encuentro Estatal de Defensorías Universitarias se celebrará en Santiago de Compostela.

4. Conclusiones y recomendaciones

El número de casos atendidos se ha incrementado un año más. Esto puede ser debido a una mayor difusión de la figura del Defensor, sobre todo por la puesta en marcha de la web de la Defensoría accesible desde nebrija.com y desde el Portal del alumno.

La mayoría de casos se han resuelto a través de correo electrónico con el departamento de la universidad implicado quien ha resuelto o con un asesoramiento al alumno/a sobre cómo proceder. Si bien en otros casos ha sido necesario mantener reuniones presenciales, online o por teléfono con los implicados.

Por todo ello, con el objetivo de contribuir a la mejora de esta institución universitaria, esta Defensora se permite hacer o reiterar las siguientes recomendaciones:

- Intentar prevenir conflictos con un buen diseño de los flujos de información y colaboración entre todos los departamentos que atienden a los alumnos/as.
- Seguir con el plan de formación específica en atención al usuario y escucha activa para los ATE por ser el primer receptor de las solicitudes de los alumnos/as. Incluir a personal de otros departamentos que interactúan con alumnos.
- Prever el apoyo necesario en labores de gestión a la Secretaría de cursos ante avalanchas de trabajo que le puedan colapsar.

- Apoyar con recursos a los directores de programa u otras unidades que gestionan temas relacionados con alumnos de programas muy numerosos y en modalidad online, que en ocasiones se sienten desbordados y no pueden poner atención a conflictos concretos que podrían generar malestar.

Como reflexión final de este informe, el agradecimiento y reconocimiento a toda la comunidad universitaria por el respeto y consideración que han mostrado con la figura de la Defensora Universitario, por su total colaboración cuando se les ha requerido información y por compartir el fin último de nuestro servicio: contribuir a la convivencia con el respeto, y a la búsqueda de la exigencia y la mejora continua de la institución.

En Madrid a 17 de noviembre de 2021.



Fdo. Mª Pilar Vélez Melón

Defensora

defensor@nebrija.es