

Defensoría
de la Comunidad Universitaria

Informe de la Defensora universitaria

Curso 2023-2024

Versión	Fecha	Motivo de modificación	Elaboración	Revisión	Aprobación
v1	12/12/2024		Defensora	Rector	

M^a Pilar Vélez Melón
Defensora



UNIVERSIDAD
NEBRIJA

Resumen ejecutivo	1
1. Presentación	2
2. Actuaciones internas llevadas a cabo	3
3. Acciones exteriores. Reuniones y encuentros.	7
4. Conclusiones y recomendaciones	8

Resumen ejecutivo

El presente documento recoge la actividad desarrollada por la Defensoría Universitaria de la Universidad Nebrija durante el curso 2023-2024. La profesora M^a Pilar Vélez Melón ha estado al frente de la Defensoría desde noviembre de 2018 y cierra esta etapa el 1 de noviembre de 2024, pasando el testigo al profesor Fernando Díez Estella.

El número de casos atendidos, tras dos años de incremento, se han reducido un 47% con respecto al curso 2022-2023. Esta reducción se ha producido básicamente en quejas y reclamaciones que ha pasado de ser el 90% al 62% del total de casos, con descensos notables en incidencias motivadas por la gestión/atención, prácticas en empresas y coordinación académica.

En el periodo objeto del presente informe se han gestionado 145 casos o expedientes, un 90% de ellos procedentes de estudiantes (siendo un 50% de estudiantes de Master). Las quejas y/o reclamaciones han sido los casos más atendidos, un 62%. De entre los motivos para asistir a la Defensoría, un 47% ha sido por demoras, errores o falta de respuesta en gestiones o reclamaciones realizadas por las vías establecidas, otro 30,5% por motivos académicos (coordinación, prácticas, profesorado y asignaturas o disconformidad con evaluaciones) y un 15,3% por motivos o gestiones económicas y el resto por otros motivos. Cabe añadir tres observaciones a este resumen:

1. La reducción del 47% en el número de incidencias recibidas con respecto al curso anterior (144 casos en 23-24 y 270 casos en 22-23). Lo cual sugiere una estabilización entre 150 y 200 casos, frente a un incremento del 22,5% del curso 19-20 al 20-21, un incremento del 119% del curso 20-21 al 21-22 y un incremento del 2,66% del curso 21-22 al 22-23.
2. La notable mejora en la gestión de títulos y certificados académicos emprendida pro la Secretaría de estudiantes que se refleja en un notable descenso en las incidencias por este motivo, y que fue el origen del aumento de casos en cursos pasados.
3. La completa adaptación al nuevo sistema de gestión de Secretaría de estudiantes a UXXI y la reorganización de la Secretaría de estudiantes y el departamento de Estudiantes son claves en este descenso de incidencias.
4. Surge, aunque con escaso número de casos, una nueva motivación para asistir a la Defensoría, los conflictos interpersonales.

La Defensoría ha colaborado para la resolución de cada caso con los diferentes departamentos implicados, secretaria general, vicerrectores, decanos, directores de departamentos académicos y de servicios, directores de titulación, así como con la Asesoría jurídica. Ha mantenido interlocución con el Vicerrector de estudiantes y empleabilidad, bajo cuya responsabilidad están los departamentos de Estudiantes y de Carreras profesionales. Así mismo, ha mantenido contacto continuo con la Conferencia estatal de Defensores Universitarios (CEDU) y con la Red de Defensorías de la Comunidad de Madrid (DUCAM), participando en foros organizados por ambas.

De los casos atendidos y las nuevas experiencias adquiridas durante este curso, la Defensoría recomienda no minimizar cualquier conflicto interpersonal que surja y seguir cuidando especialmente la comunicación y atención a los estudiantes, programando con tiempo el apoyo necesario antes aumentos de flujo de trabajo.

1. Presentación

El presente documento recoge la actividad desarrollada por la Defensoría Universitaria de la Universidad Nebrija durante el curso 2023-2024.

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 Sergio Blázquez (de Gabinete de Rectorado) quien da apoyo a la Defensora y se ocupa de la clasificación y archivo electrónico de los casos y la recepción de llamadas.

Este informe recoge una síntesis de la actividad desarrollada por la Defensoría Universitaria entre octubre de 2023 y septiembre de 2024. No se desvelan datos de carácter personal para salvaguardar la confidencialidad y anonimato de los implicados. Las incidencias 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 curso académico 2023/24, 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.

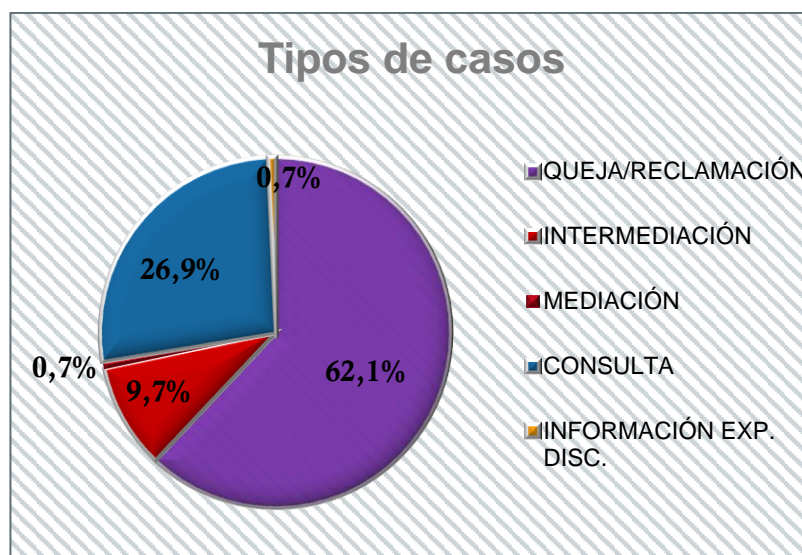
2. Actuaciones internas llevadas a cabo

En el periodo objeto del presente informe se han tratado 144 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. La gran mayoría (90,3%) provenían de estudiantes (un 5% menos que el curso pasado), siguiendo la distribución de la tabla siguiente:

ESTUDIANTES	130	90,3%
FAMILIARES ESTUDIANTES	9	6,3%
CANDIDATOS	3	2,1%
PDI/PAS	2	1,4%
TOTAL	144	100,0%

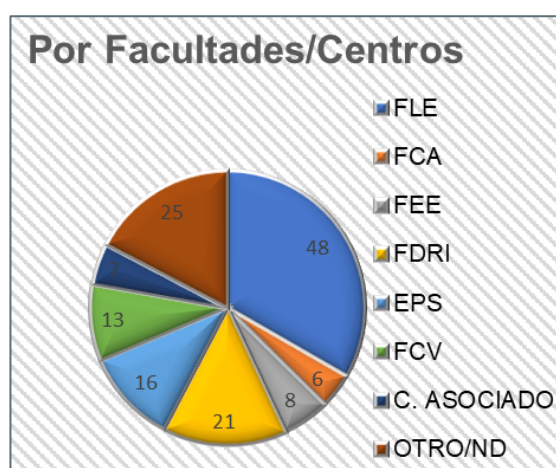
Atendiendo al tipo de solicitud recibida distinguimos entre queja/reclamación, intermediación, consulta o información sobre expediente disciplinario (ver Gráfica 1).

- Se ha recibido un informe de expediente disciplinario remitido por la Comisión disciplinaria
- 90 quejas y/o reclamaciones
- Se han realizado 14 intermediaciones y 1 mediación
- 40 consultas sobre trámites o normativa

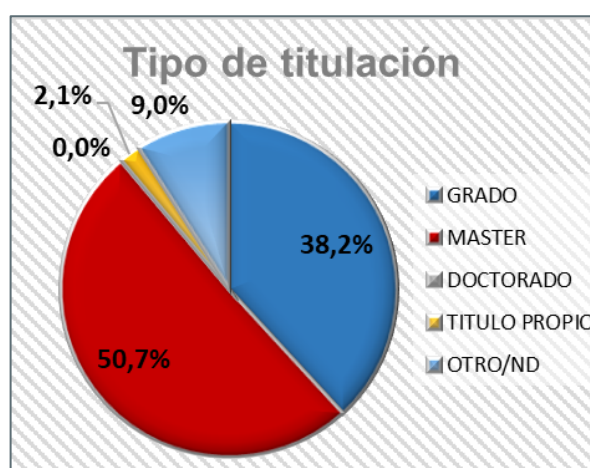


Gráfica 1: Tipos de casos recibidos en el curso 23-24 en porcentaje.

La procedencia por facultades de las personas que acudieron a la Defensoría en porcentaje ha sido: 33,3% de la Facultad de Lenguas y Educación (FLE), 4,2% de la Facultad de Comunicación y Artes (FCA), 5,6% de la Facultad de Economía y Empresa (FEE), 14,6% de la Facultad de Derecho y Relaciones internacionales (DDRI), 11,1% de la Escuela Politécnica Superior (EPS), 9% de la Facultad de Ciencias de la Vida (FCV), 4,9% de centros asociados y 17,4% de otras vinculaciones o sin centro determinado (Gráfica 2). De ellos 55 cursan estudios de grado, 73 de master, 3 de títulos propios y 13 de otros o no determinados (Gráfica 3).



Gráfica 2. Procedencia de las personas que acudieron a la Defensoría por facultades.

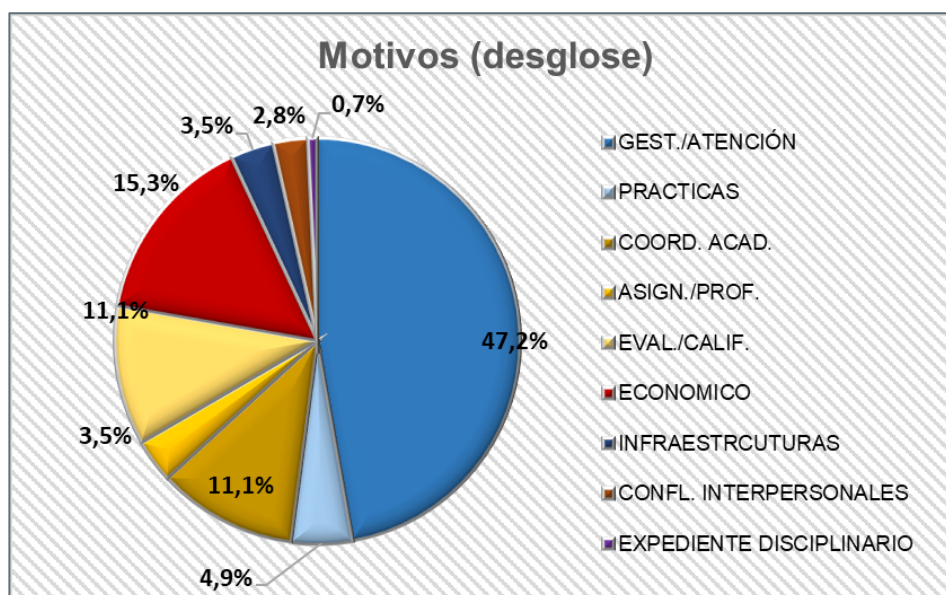


Gráfica 3. Procedencia de las personas que acudieron a la Defensoría por tipo de titulación.

Los motivos (Gráfica 4) que han llevado a contactar con la Defensoría se han agrupado en nueve categorías:

- **Gestión/atención (68 casos):** se agrupa todo lo que tiene que ver con incidencias, demoras o problemas con la gestión de matrículas, reconocimientos o expedientes. A diferencia del curso pasado ha descendido notablemente el número de casos atendidos en este epígrafe, pasando de 122 a 68. Además, sólo 29 casos tienen que ver con demoras en la respuesta o la tramitación de expedientes académicos y títulos, casi todos estos se han producido a comienzos de curso.
- **Prácticas en empresas (7 casos):** se han agrupado aquellos casos que tenían que ver con la gestión y asignación de prácticas curriculares. Aquí también ha habido un descenso notable en número de casos, pasando de 31 a 7.
- **Coordinación académica (16 casos):** engloba todo aquello que tiene que ver con temas de coordinación académica en cuanto a coordinación de asignaturas, dispensas, organización de exámenes, TFG y TFM. En este caso también descienden las incidencias, el curso pasado fueron 48 y este 16.
- **Asignaturas/profesorado (5 casos):** se ha agrupado aquí todo lo que tenían que ver con disconformidades con el profesorado o quejas sobre asignaturas concretas.
- **Evaluación/calificaciones (16 casos):** aquellos que mostraban disconformidad con calificaciones o forma de evaluación, de estos la mayoría por disconformidad con la evaluación del TFM o TFG.
- **Económico (22 casos):** se incluyen incidencias relacionadas con pagos y cobros.
- **Infraestructuras (5 casos):** se incluyen temas relacionados con instalaciones (espacios de trabajo, aulas, biblioteca, cafetería, ...) o equipamientos (equipos informáticos, impresoras, material laboratorio, ...).
- **Conflictos interpersonales (4 casos):** todo lo relacionado con situaciones conflictivas entre personas de la comunidad universitaria. Se ha incluido este nuevo motivo que surgió ya el curso pasado, pero de forma muy circunstancial.
- **Expediente sancionador (1 caso):** recepción y archivo de la apertura y resolución de

expedientes disciplinario.



Gráfica 4. Motivos que llevaron a contactar con la Defensoría en porcentajes.

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, e interpretaciones erróneas de la normativa. Los motivos principales han sido consultas sobre qué hacer en caso de disconformidad con una nota, como solicitar revisión de criterios en la evaluación de TFG o TFM o cómo solventar problemas en la matriculación. Todos estos casos han quedado cerrados por parte de la Defensoría 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

Las quejas o reclamaciones han sido el formato de contacto más corriente. Gran parte ellas se han debido a la falta de atención o a la detección de un problema en instancias anteriores, descendiendo notablemente, con respecto al curso pasado, la demora en la tramitación y expedición de certificados y títulos. El resto se han debido a discrepancias económicas, disconformidad con segundas matriculas de TFG/TFM o con infraestructuras (incidencias con las plataformas informáticas, ordenadores en aulas, calefacción o microondas en la cafetería). 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 estudiantes 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 de Estudiantes y empleabilidad.

Intermediaciones

Se ha producido 14 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 o algún error u omisión. Los motivos han sido por aplicación de criterios de evaluación, reconocimientos o pago de tasas, también algún conflicto o malentendido entre personas. Los casos han quedado cerrados bien tras consultar la Defensora con los diferentes departamentos implicados y buscar una solución conjunta siempre de acuerdo a la normativa, los principios de igualdad y el buen criterio.

Mediaciones

Se ha producido una mediación por divergencia de criterios entre profesores. Se solicitó para ello la colaboración el Gabinete de Orientación Psicopedagógica.

Informaciones recibidas y colaboraciones

Se ha recibido una apertura y resolución de expediente disciplinario informes desde la Comisión disciplinaria.

Prácticamente todos los casos llegados a la Defensoría se han resuelto con la colaboración de decanos/as y directores de programa, vicerrectores, secretaria general, gerente, así como los departamentos de Estudiantes, de Secretaría de estudiantes, de Administración, Gabinete de Orientación Psicopedagógica y Asesoría Jurídica. En todos los casos la atención a lo planteado por la Defensora ha sido inmediata y se ha prestado toda la colaboración posible para llegar a la resolución más justa.

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 apoyo entre defensorías.

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.

En el ámbito de la Comunidad de Madrid, a comienzo de este curso se constituyó la DUCAM (Defensorías universitarias de la Comunidad de Madrid) para apoyarnos mutuamente en una labor bastante solitaria y delicada, y para formación.

CEDU y DUCAM han organizado las siguientes actividades:

- Jornada técnica, celebrada el 24 de mayo de 2024, en el Campus Puerta de Toledo de la Universidad Carlos III, a la que asistió Pilar Vélez. Se trató de una jornada formativa con dos temas: la regulación de las Defensorías Universitarias en los Estatutos de las Universidades tras la Ley Orgánica 2/2023 y la salud mental.
- Reunión de las Defensorías Universitarias de la Comunidad de Madrid, celebrada en la Universidad Francisco de Vitoria el 20 de septiembre de 2024 (<https://cedu.es/encuentro-de-la-red-ducam-en-la-universidad-francisco-de-vitoria/>) y a la que no pudo asistir la Defensora por coincidir con el Acto de Apertura del curso.
- XXVI Encuentro Estatal de Defensorías Universitarias, celebrado en Huelva del 23 al 25 de octubre de 2024 (<https://www.uhu.es/defensoria-universitaria/eventos/xxvi-encuentro-estatal-de-defensorias-universitarias>). La Defensora no pudo asistir en esta ocasión por coincidir con un congreso de investigación.

Así mismo, la Defensoría ha asistido por invitación a:

- Celebración del XX Aniversario de la Defensoría Universitaria de la Universidad de Alcalá (<https://cedu.es/xx-aniversario-de-la-defensoria-universitaria-de-la-universidad-de-alcala/>), celebrada el 29 de febrero de 2024 y a la que asistió Sergio Blazquez.
- Celebración del XXV Aniversario de la Defensoría Universitaria de la Universidad Autónoma de Madrid (<https://www.uam.es/uam/noticias/xxv-aniversario-defensoria-universitaria>), celebrada el 19 de noviembre de 2024. Pilar Vélez y Fernando Díez asistieron como Defensores saliente y entrante, suponiendo una ocasión excelente para introducir al nuevo Defensor en el grupo DUCAM.

Por otra parte, el XXVII Encuentro Estatal de Defensorías Universitarias se celebrará en Logroño, organizado por la Defensoría universitaria de la Universidad de La Rioja.

4. Conclusiones y recomendaciones

El número de casos atendidos, tras dos años de incremento, se han reducido un 47% con respecto al curso 2022-2023. Esta reducción se ha producido básicamente en quejas y reclamaciones que ha pasado de ser el 90% al 62% del total de casos, con descensos notables en incidencias motivadas por la gestión/atención, prácticas en empresas y coordinación académica. Por una parte, la reorganización de la atención al estudiante entre el departamento de Estudiantes y la Secretaría de estudiantes, y por otra la completa adaptación al nuevo sistema de gestión de expedientes y títulos con menos errores y flujos de trabajo mejorados, ha generado una notable mejora en la gestión global del ciclo de vida del estudiante.

Por otra parte, el resto de motivaciones se mantienen más o menos en los mismos rangos. Destacar la inclusión de una nueva dimensión, los conflictos interpersonales, que, aunque sin haber llegado a ser graves en general parece que comienzan a surgir desde el curso pasado.

La mayoría de casos se han resuelto a través de correo electrónico y/o videoconferencias por Teams con los departamentos de la universidad implicados quienes han solventado la incidencia, indicado sobre cómo proceder o incluso asumido su resolución. 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:

- Atención por parte de las direcciones académicas y de gestión a los conflictos interpersonales, no minimizando su impacto.
- Aunque el avance realizado es sustancial, siempre es bueno incidir en mantener y mejorar buenos los flujos de información y colaboración entre todos los departamentos que atienden a los estudiantes. Con especial atención a la claridad en la información pública sobre tasas académicas.
- Anticiparse a las necesidades de apoyo y de recursos cuando los flujos de trabajo tanto administrativo, como académico, crecen o se complican por algún motivo.

Como cierre de este informe y de mi etapa como defensora universitaria, quiero resaltar la excelente labor de Sergio Blazquez en la gestión administrativa (y algo más) de esta Defensoría, así como mostrar mi agradecimiento y reconocimiento a toda la comunidad universitaria por el respeto y consideración que han mostrado con la figura de la Defensoría Universitaria, 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 esta institución.

Finalmente, pero no menos relevante, mi calurosa bienvenida al nuevo defensor universitario, el profesor Fernando Díez Estrella.

En Madrid a 12 de diciembre de 2024.



Fdo. M^a Pilar Vélez Melón
Defensora universitaria
defensor@nebrija.es