

Defensoría
de la Comunidad Universitaria

Informe de la Defensora universitaria

Curso 2022-2023

Versión	Fecha	Motivo de modificación	Elaboración	Revisión	Aprobación
v1	11/12/2023		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.	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 2022-2023 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 270 casos o expedientes, un 98% de ellos procedentes de estudiantes (más del 60% de Master). Las quejas y/o reclamaciones han sido los casos más atendidos, un 90%. De entre los motivos para asistir a la Defensora, un 45% ha sido por demoras, errores o falta de respuesta en gestiones o reclamaciones realizadas por las vías establecidas, otro 40% por motivos académicos (coordinación, prácticas, profesorado y asignaturas o disconformidad con evaluaciones) y un 13,3% por motivos o gestiones económicas. Cabe añadir tres observaciones a este resumen:

1. La estabilización en el incremento del número de casos atendidos con respecto al curso anterior (270 casos en 22-23 y 263 casos en 21-22), frente a un incremento del 22,5% del curso 19-20 al 20-21 y un incremento del 119% del curso 20-21 al 21-22.
2. La adaptación al nuevo sistema, UXXI, para la gestión de Secretaría de estudiantes ha generado problemas en expedientes y demoras en la expedición de títulos que se reflejan en ese 45% de quejas o reclamaciones sobre atención y gestiones de expediente.
3. Como suele ser habitual los estudiantes de programas master semipresenciales u online son los que más han acudido a la defensoría.

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, empleabilidad e internacionalización y con la Secretaria general, bajo cuya responsabilidad están los departamentos de Secretaría de estudiantes, 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 comunicación escrita con los estudiantes 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 2022-2023.

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 2022 y septiembre de 2023. No se desvelan datos de carácter personal para salvaguardar la confidencialidad y anonimato de los implicados. 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.

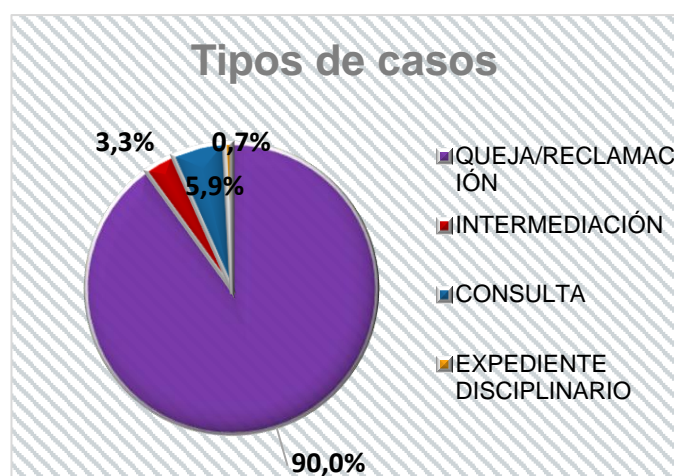
2. Actuaciones internas llevadas a cabo

En el periodo objeto del presente informe se han tratado 270 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 (98%) provenían de estudiantes, siguiendo la distribución de la tabla siguiente:

ESTUDIANTES	264	97,8%
EX ALUMNOS	1	0,4%
CANDIDATOS	2	0,7%
PDI/PAS	3	1,1%
	270	

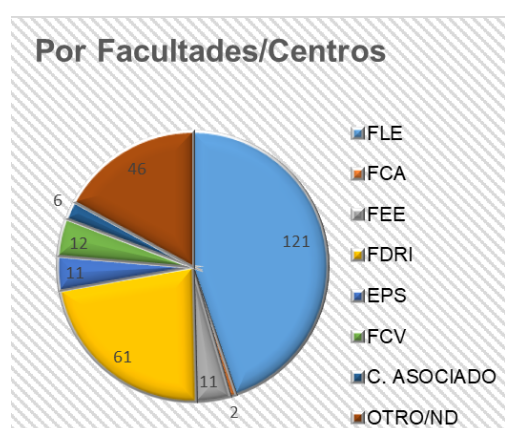
Atendiendo al tipo de solicitud recibida distinguimos entre queja/reclamación, intermediación, consulta o información sobre expediente disciplinario (ver Gráfico 1).

- Se han recibido dos informes de expediente disciplinario remitidos por la Comisión disciplinaria
- 243 quejas y/o reclamaciones
- 16 consultas sobre trámites
- Se han realizado 9 intermediaciones

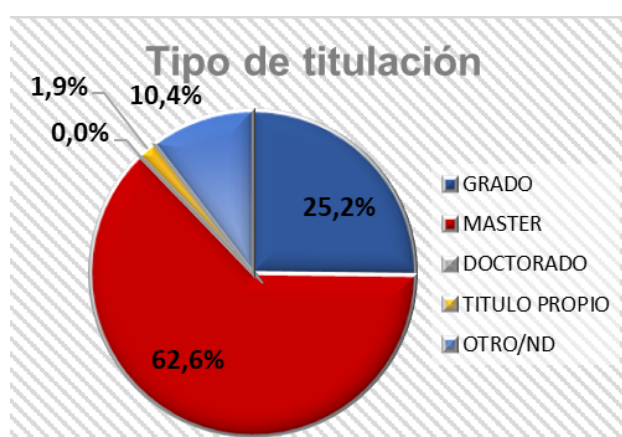


Gráfica 1: Tipos de casos recibidos en el curso 22-23 en porcentaje.

La procedencia de las personas que acudieron a la Defensoría en porcentaje ha sido: 44,8% de la Facultad de Lenguas y Educación (FLE), 0,7% de la Facultad de Comunicación y Artes (FCA), 4,1% de la Facultad de Economía y Empresa (FEE), 22,6% de la Facultad de Derecho y Relaciones internacionales (DDRI), 4,1% de la Escuela Politécnica Superior (EPS), 4,4% de la Facultad de Ciencias de la Vida (FCV), 2,2% de centros asociados y 17% de otras vinculaciones o sin centro determinado (Gráfica 2). De ellos 68 cursan estudios de grado, 169 de master, 5 de títulos propios y 28 de otros (centros asociados, exalumnos, ...) o no determinados (Gráfica 3).



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

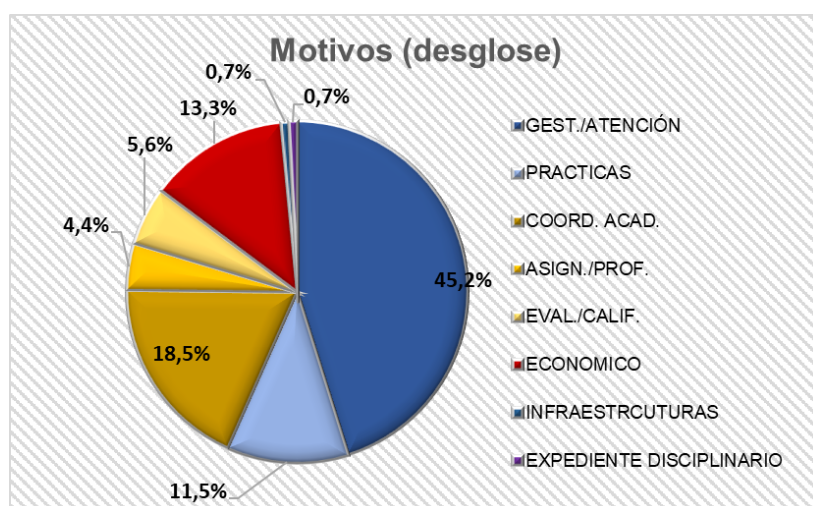


Gráfica 3. Procedencia, en porcentaje, de las personas que acudieron a la Defensoría por tipo de titulación.

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

- Problemas con la gestión de expedientes y sentimiento de desatención (122 casos): se agrupan aquí todos aquellos casos cuyo origen estaba en una demora, un error o la falta de respuesta en gestiones sobre su matrícula o su expediente. La mayor parte, 78 casos, han sido por demora en la respuesta o la tramitación de expedientes académicos y títulos.

- Prácticas (122 casos): se han agrupado aquellos casos que tenían que ver con la gestión y asignación de prácticas curriculares.
- Coordinación académica (50 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.
- Asignaturas/profesorado (12 casos): se ha agrupado aquí todo lo que tenían que ver con disconformidades con el profesorado o quejas sobre asignaturas concretas.
- Evaluación/calificaciones (15 casos): o aquellos que mostraban disconformidad con calificaciones o forma de evaluación, de estos la mayoría por disconformidad con la evaluación del TFM o TFG.
- Económico (36 casos): problemas con pagos y cobros.
- Infraestructuras (2 casos): quejas por mal funcionamiento de equipos informáticos e impresoras.
- Expediente sancionador: recepción y archivo de la apertura y resolución de expediente 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. Los motivos han sido posibilidad de compensatoria para la última asignatura del título, 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 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

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, y en especial a la demora en la tramitación y expedición de certificados y títulos. El resto se han debido a demora en subida de calificaciones, más frecuente en el caso de Prácticas y TFG/TFM. También debidos a disconformidad con la gestión o el destino de las prácticas curriculares, o a discrepancias económicas. 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 9 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 por aplicación de criterios de evaluación, últimas convocatorias, reconocimientos o pago de tasas. 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.

Informaciones recibidas y colaboraciones

Se han recibido dos informes de 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 Atención al estudiante, de Secretaría de estudiantes y de Administración. 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.

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. También, indicar que gran parte de los intercambios de correos dentro de la lista de correo CEDU han sido motivados por el Estatuto del estudiante, la LOSU y la Ley de convivencia.

La Defensoría ha participado este curso en las siguientes actividades organizadas por CEDU:

- Jornada técnica, celebrada el 30 de mayo de 2023, en la Universidad Camilo José Cela, a la que asistieron Pilar Vélez y Sergio Blazquez. Se trató de una jornada formativa sobre confidencialidad en la administración y la ley reguladora de la protección de las personas.
- Reunión de las Defensorías Universitarias de la Comunidad de Madrid, celebrada en la Universidad Carlos III el 29 de septiembre de 2023 y a la que asistió la Defensora. En esta reunión se trató el papel de las Defensorías en la LOSU (se propone elaborar unos puntos básicos para sugerir a las universidades en la inclusión de los nuevos estatutos), la necesidad de dar estabilidad a las estructuras de personal de las Defensorías Universitarias y, el apoyo unánime la puesta en marcha de una estructura informal que recoja las posiciones comunes de las Defensorías Universitarias de la Comunidad de Madrid (cuyo nombre elegido es DUCAM).
- XXV Encuentro Estatal de Defensorías Universitarias, celebrado en Las Palmas de Gran Canaria del 25 al 27 de octubre de 2023 y al que asistió la Defensora (<https://www.ulpgc.es/defensoruniversitario/xxvencuentroestatalcedu>). Durante el encuentro se realizaron sesiones de formación, grupos de trabajo y debates sobre: Colaboración entre las Defensorías y los Consejos Sociales, la Inteligencia Artificial y las actuaciones de las Defensorías Universitarias, encaje de las Defensorías con los nuevos cauces y órganos de resolución de conflictos en la universidad y La LOSU y la defensa de los derechos de la comunidad universitaria. Así mismo, en el marco del Encuentro, el día 26 de noviembre se celebró la XVI Asamblea General Ordinaria de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, en la que se aprobaron el informe económico 2023 y el presupuesto 2024; también se realizaron elecciones para la renovación de la Presidencia y parte de la Comisión ejecutiva, resultando elegido presidente el Defensor de la Universidad de Barcelona.

Por otra parte, el XXVI Encuentro Estatal de Defensorías Universitarias se celebrará en Huelva.

4. Conclusiones y recomendaciones

El número de casos atendidos ha sufrido un pequeño incremento, pero mínimo en comparación con el experimentado el curso anterior. Esto puede ser debido por parte a una reorganización de la Atención al estudiante y la Secretaría de cursos realizada durante este curso, y a una progresiva adaptación al nuevo sistema de gestión de expedientes con menos errores y flujos de trabajo mejorados.

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 e indicado 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 estudiantes.
- Mejorar los mensajes escritos que se transmiten a los estudiantes que realizan reclamaciones por escrito ante incidencias como impagos o demoras en gestiones administrativas, evitando mensajes telegráficos o muy directos que puedan resultar agresivos al leerse.
- Prever el apoyo necesario en labores de gestión a la Secretaría de estudiantes 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 Defensoría 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 11 de diciembre de 2023.



Fdo. Mª Pilar Vélez Melón

Defensora

defensor@nebrija.es