

Defensoría
de la Comunidad Universitaria

Informe de la Defensora universitaria

Curso 2018-2019

Versión	Fecha	Motivo de modificación	Elaboración	Revisión	Aprobación
v1	14/10/2019		Defensora		

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	6

Resumen ejecutivo

El presente documento recoge la actividad desarrollada por la Defensoría Universitaria de la Universidad Nebrija durante el curso 2018-2019 a cuyo frente se encuentra, desde comienzos de noviembre de 2018, la profesora M^a Pilar Vélez Melón que tomó el relevo al profesor William Orr.

En el periodo objeto del presente informe se han recibido 21 casos, todos ellos de alumnos y casi la mitad estudiantes de Master. Las quejas o reclamaciones han sido los casos más numerosos atendidos, un 71%. De los motivos para asistir a la Defensora, un 38% ha sido por demoras o falta de respuesta en gestiones o reclamaciones realizadas por las vías establecidas, un 29% solicitudes de asesoramiento, el resto por disconformidad en calificaciones u otros motivos.

La Defensora ha colaborado para la resolución de cada caso con los diferentes departamentos implicados, así como con la Asesoría jurídica. Ha mantenido una reunión con los responsables del departamento de Atención al alumnado (ATE) como primer receptor de las solicitudes de los alumnos. Así mismo, ha mantenido contacto continuo con la Conferencia estatal de Defensores Universitarios (CEDU) y participado en diferentes 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 dar visibilidad a la Defensoría dentro de la comunidad universitaria.

1. Presentación

El presente documento recoge la actividad desarrollada por la Defensoría Universitaria de la Universidad Nebrija durante el curso 2018-2019.

A comienzos de noviembre de 2018 y a propuesta del Consejo Rector de la Universidad, la profesora M^a Pilar Vélez Melón asume el puesto de defensora universitaria. Dicho puesto estaba vacante desde abril de 2018, fecha en que el profesor William Orr, anterior defensor, cesó su actividad en la Universidad por jubilación.

Este informe recoge una síntesis de los casos atendidos por la Defensoría Universitaria entre el 1 de noviembre de 2018 y primeros de septiembre de 2019, siempre sin desvelar datos de carácter personal para salvaguardar la confidencialidad y anonimato de los interesados. Las actividades que aquí se reflejan, así como las recomendaciones realizadas, buscan facilitar la detección y subsanación de posibles deficiencias en el desarrollo de los procesos académicos y administrativos, atendiendo a la exigencia y el espíritu de mejora continua que caracterizan a esta Universidad.

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 2018/19, sumándose a la transparencia inherente a la institución.

2. Actuaciones internas llevadas a cabo

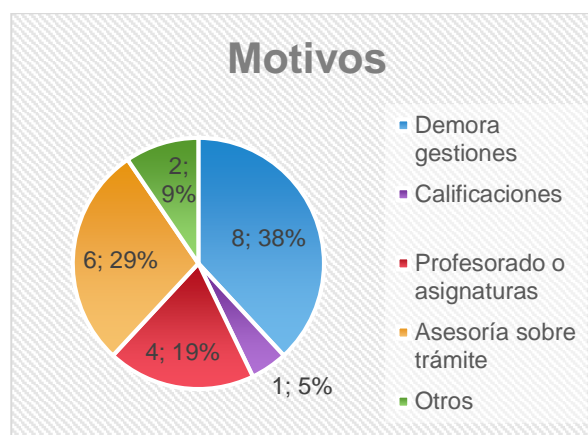
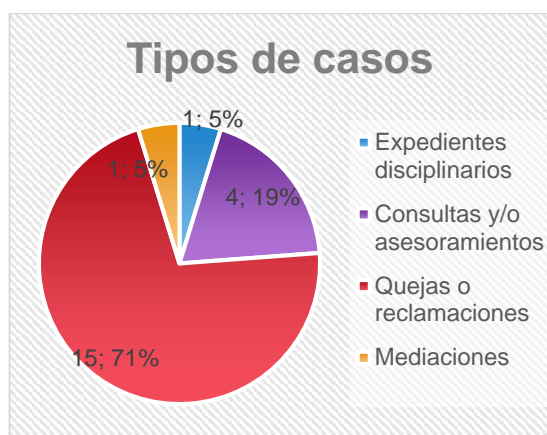
En el periodo objeto del presente informe se han recibido 21 casos, todos ellos llegados a través del buzón de correo electrónico defensor@nebrija.es y todos ellos de alumnos (12 alumnos y 9 alumnas), con las siguientes características:

- 1 informe de expediente disciplinario remitido por la comisión disciplinaria nombrada al efecto.
- 4 consultas y/o asesoramientos
- 15 quejas y reclamaciones
- 1 mediación

La procedencia de los estudiantes involucrados ha sido: 6 de la Facultad de Lenguas y Educación, 1 de la Facultad de Comunicación y Arte, 8 de la Facultad de ciencias Sociales, 1 de la Escuela Politécnica Superior, 2 de centros asociados y 3 no identifican su facultad; de ellos 10 cursan estudios de master, 6 de grado, 3 de títulos propios y 2 no identifican titulación.

Los motivos que han llevado a los estudiantes a contactar con la Defensora han sido:

- Demora o falta de respuesta en gestiones o reclamaciones realizadas por las vías establecidas, Atención al alumnado (ATE), Director/a de programa o Secretaría de cursos: 8 casos.
- Reclamación por disconformidad con calificaciones: 1 caso.
- Queja sobre profesorado u organización asignaturas: 4 casos.
- Solicitud de asesoría sobre trámites por desconocimiento de normativa o interpretación errónea de esta: 6 casos
- Otros: 2 casos



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

Consultas y/o asesoramientos

Las consultas llegadas por lo general 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. Los motivos han sido revisiones de calificaciones de trabajos, problemas de cobros o pagos. Todo los estos casos han quedado cerrados por parte de la Defensora asesorando sobre cómo actuar o indicando el departamento o la persona a quien dirigirse.

Quejas o reclamaciones

Más de la mitad de las quejas y reclamaciones recibidas se han debido a la falta de atención o a la detección de un problema en instancias anteriores. El resto se han debido a disconformidad con calificaciones o con la organización de asignaturas, o a demoras en expedición de títulos o certificados. Cabe destacar que gran parte de las reclamaciones se producen en programas online o con gran número de estudiantes matriculados. Todas ellas han quedado cerradas, excepto una que se ha producido en el mes de septiembre, pero referente al pasado curso y que involucraba a un/a director/a de programa que ya no trabaja en la universidad, la Defensora está a la espera de resolución por parte de la facultad implicada.

Mediaciones

Se ha producido una mediación en el caso de un/una estudiante disconforme con un cambio en su reconocimiento de créditos por razones externas a la Universidad (reconocimiento por títulos de Grado superior que define la Consejería de educación de la Comunidad de Madrid). La defensora se reunió con el/la profesor/a responsable del título para conocer los detalles del caso y posteriormente con el/la alumno/a para explicarle lo sucedido y aconsejarle. El caso ha quedado resuelto.

Información y colaboraciones

Prácticamente todos los casos llegados a la Defensoría se han resuelto con la colaboración de Decanos/as y Directores/as de programa, así como el ATE, 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 o bien por empecinamiento del alumno/a en su reclamación.

El 22 de mayo la Defensora mantuvo una reunión (a petición suya) con el Director gerente y el director

de Infraestructuras para intercambiar con ellos impresiones sobre el delicado y difícil papel del ATE para encauzar de modo adecuado las solicitudes de los alumnos y evitar que se conviertan en reclamaciones. También sugirió formación en escucha activa y en escritura de correos electrónicos para el personal del ATE. Solicitud que, a sugerencia del Gerente, la propia Defensora trasladó al departamento de Recursos Humanos y que ha sido incluida en el Plan de formación 2019-2020.

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 (ahora en renovación) <http://www.cedu.es/> con información de nuestro interés.

Se suele celebrar un encuentro 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.

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

- Jornada Técnica de Trabajo CEDU 2019 sobre "Escucha activa", celebrada el 9 de mayo de 2019 en la Escuela Técnica Superior de Montes, Forestal y del Medio Natural de la Universidad Politécnica de Madrid. La jornada incluyó formación y debate.
- XXII Encuentro de Defensorías Universitarias, que se celebró en Valladolid del 2 al 4 de octubre de 2019 (<http://eventos.uva.es/33595/detail/xxii-encuentro-estatal-de-defensorias-universitarias.html>). Durante el encuentro se realizaron sesiones de formación, grupos de trabajo y debates sobre: Prudencia debida vs Actuaciones intermedias de los Defensores, Género y carrera profesional en la Universidad y Situación actual de la aplicación del reglamento disciplinario. Así mismo, el día 4 de octubre se celebró la XII Asamblea General Ordinaria de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, en la que se destacó el buen estado financiero de la Conferencia, por lo que decidió renovar la página web de CEDU que ha quedado obsoleta, se aprobó un convenio de colaboración con CERMI; también se realizaron elecciones para la renovación de la Presidencia y la Comisión ejecutiva, resultando elegida presidenta la Defensora de la Universidad de Alicante.

4. Conclusiones y recomendaciones

El número de casos atendidos no ha sido grande y todos ellos han partido de alumnos. Esto puede ser debido a que todavía hay miembros de la comunidad Nebrija que desconocen de la existencia de la Defensoría, o creen erróneamente que es la Defensoría del estudiante (antiguo término).

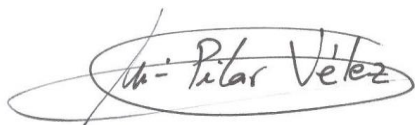
La mayoría de casos se han resuelto con un correo electrónico al departamento de la universidad implicado quien ha resuelto o un asesoramiento al alumno/a sobre cómo proceder.

Por todo ello, en base a la limitada experiencia de un curso y con el objetivo de contribuir a la mejora de esta institución universitaria, esta Defensora se permite hacer 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.
- Ya se ha recomendado formación específica para el ATE por ser el primer receptor de las solicitudes de los alumnos/as. Pero hay que seguir trabajando en ello.
- Apoyo administrativo en labores de gestión a los directores de programa, especialmente aquellos 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, e incluso desprestigio para la Universidad.
- Visibilizar la Defensoría incluyendo un espacio en la web de la Universidad.

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 búsqueda de la exigencia y la mejora continua de nuestra institución.

En Madrid a 14 de octubre de 2019.



Fdo. Mª Pilar Vélez Melón
Defensora
defensor@nebrija.es