

Defensoría
de la Comunidad Universitaria

Informe de la Defensora universitaria

Curso 2019-2020

Versión	Fecha	Motivo de modificación	Elaboración	Revisión	Aprobación
v1	21/09/2020		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.	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 2019-2020 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 98 casos o expedientes: 1 informe recibido de otra universidad, 3 informes de expediente disciplinario, 93 solicitudes procedentes de estudiantes (más de la mitad de Master) y 1 de un candidato para personal. Las quejas y/o reclamaciones han sido los casos más numerosos atendidos, un 78,6%. De entre los motivos para asistir a la Defensora, un 32,6% ha sido por demoras, errores o falta de respuesta en gestiones o reclamaciones realizadas por las vías establecidas, otro 32,6% por motivos académicos (coordinación, profesorado y asignaturas o evaluaciones) y un 13,7% por motivos económicos. Además, se ha creado un espacio en la web (https://www.nebrija.com/vida_universitaria/defensoria-universitaria.php) dedicado a la Defensoría universitaria, para cumplir una de las recomendaciones del anterior informe enfocada a difundir en la comunidad la figura de la Defensoría universitaria.

Cabe añadir tres observaciones a este resumen:

1. El notable incremento (326%) del número de casos atendidos con respecto al curso 2018-2019. El curso pasado se atendieron 23 casos y este han sido 98.
2. La situación generada por la COVID que ha ocasionado consultas sobre asuntos económicos, en particular de reducción de los cobros mensuales.
3. A pesar del confinamiento de marzo a junio que obligo a pasar en 24 horas de la docencia presencial a la online, se han recibido escasas quejas o reclamaciones relacionadas con este aspecto, aquellas recibidas tenían que ver con temas económicos.

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 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 2019-2020.

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.

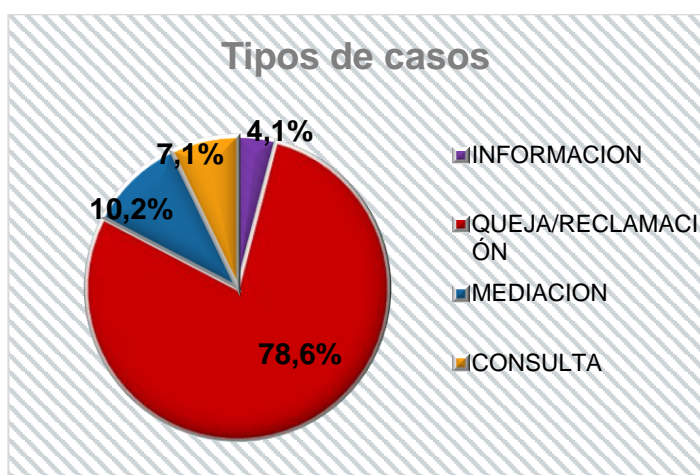
Este informe recoge una síntesis de la actividad desarrollada por la Defensoría Universitaria entre el 15 de septiembre de 2019 y el 31 de agosto de 2020, siempre sin desvelar datos de carácter personal para salvaguardar la confidencialidad y anonimato de los interesados. Las actividades aquí reflejadas, así como las recomendaciones realizadas, buscan 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. Así mismo, tiene como objetivo la mejora de la satisfacción de toda la comunidad universitaria con la institución.

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 2019/20, 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.

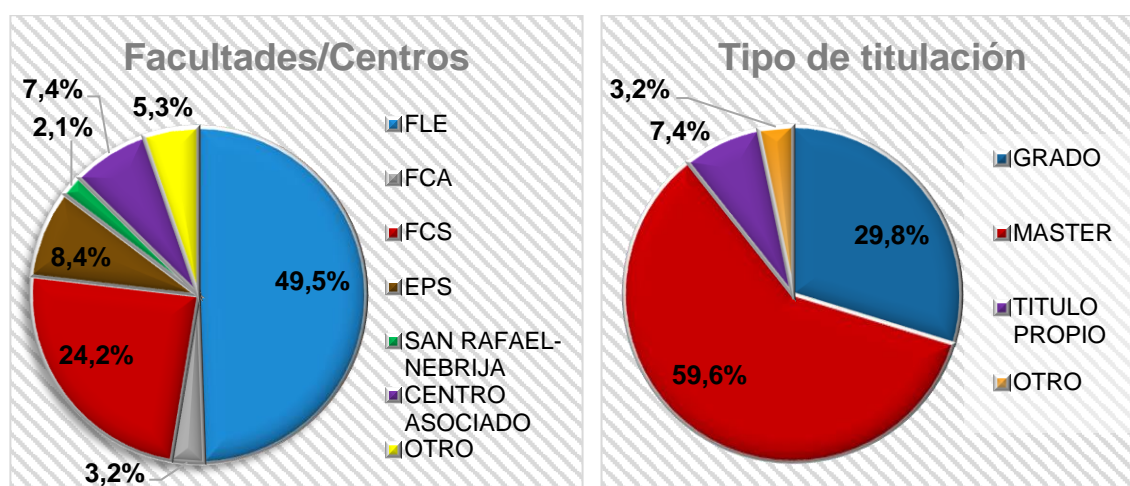
2. Actuaciones internas llevadas a cabo

En el periodo objeto del presente informe se han recibido 98 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, excepto uno, provenían de estudiantes (32 alumnos y 66 alumnas), con las siguientes características:

- 3 informes de expediente disciplinario remitidos por la Comisión disciplinaria + 1 informe de la Universidad Carlos III sobre la admisión en un master Nebrija de una alumna de dicha universidad.
- 77 quejas /o reclamaciones
- 10 mediaciones
- 7 consultas



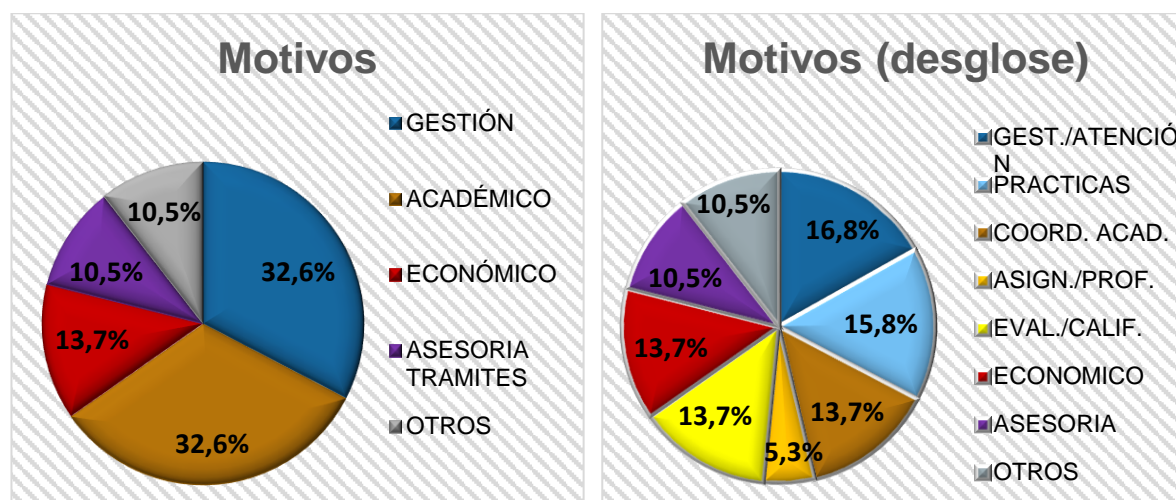
La procedencia de los estudiantes involucrados en porcentaje ha sido: 47 de la Facultad de Lenguas y Educación (FLE), 3 de la Facultad de Comunicación y Artes (FCA), 27 de la Facultad de ciencias Sociales (FCS), 8 de la Escuela Politécnica Superior (EPS), 2 el Centro San Rafael-Nebrija, 7 de centros asociados y 5 de otras vinculaciones; de ellos 56 cursan estudios de master, 28 de grado, 7 de títulos propios y 3 de Acceso a mayores de 25.



El hecho de que 50% de los casos provengan de la FLE y más del 50% sean estudiantes de master se debe a un conflicto surgido con las prácticas en centros educativos del Master de formación del profesorado de enseñanza secundaria (MFPEs) que este curso se ha programado en una única edición (octubre-junio), mientras que en cursos anteriores contaba con dos ediciones, octubre y marzo. Por ello, ha contado con unos 700 estudiantes que han desbordado la capacidad de nuestro departamento de Carreras profesionales para gestionar prácticas en centros educativos. Ello ha motivado que 28 de los 47 de la FLE casos provengan de este master. En el caso de la FCS, segunda en incidencia de casos, unos cuantos de ellos se concentran en dos programas que han cambiado de dirección y en reclamaciones económicas por el paso de la modalidad presencial a telepresencial, en algunos casos por existir también modalidad online del programa.

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.): 31 casos. En este caso, y atendiendo al comentario de arriba, se han distinguido los casos sobre prácticas curriculares del resto, que han sido 15 de estos 31 casos.
- **Académico:** todo aquello que tenía que ver con temas de organización académica, asignaturas, profesorado, evaluaciones y calificaciones: 31 casos. Aquí hemos distinguido aquellos casos cuyo origen era la coordinación académica (13 casos), de los que tenían que ver con profesorado o asignaturas concretas (5 casos) o aquellos que mostraban disconformidad con calificaciones o evaluación (13 casos).
- **Económico:** solicitud de descuento o exención de tasas por problemas económicos u otros: 13 casos.
- **Asesoría trámites:** desconocimiento de trámites o procedimientos según normativa o interpretación errónea de esta: 10 casos
- **Otros:** becas, problemas en Centros asociados, gestiones postgraduados, etc.: 10 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, solicitud de cambios en la matrícula o verificación de veracidad de un certificado Nebrija emitido por un centro asociado. 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.

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 asignación de las prácticas curriculares. 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, por ello se acumulan más casos provenientes de estudiantes de la FLE y la FCS. Todas ellas han quedado cerradas, con la inestimable colaboración de 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. Este año además hay que añadir reclamaciones para el descuento de las mensualidades cuando se pasó a la modalidad telepresencial en marzo. En este caso, se desestimó, con la adecuada explicación, un descuento general y se aconsejó remitir de forma individual un escrito a Administración en aquellas situaciones particulares que de forma justificada se necesitase dicho descuento.

Mediaciones

Se ha producido 10 casos en que la Defensora ha tenido mediar entre el estudiante y diferentes departamentos de la universidad en la búsqueda de una solución a la situación planteada. Los motivos han sido desde adaptación de estudios en doble grado por cambio de plan de estudios, a error en la plataforma durante un examen telepresencial o becas. La defensora mantuvo interlocución el estudiante y con los departamentos universitarios implicados. Casi todos los casos han quedado resueltos de modo satisfactorio para todos, excepto dos de ellos en que ha habido que explicar al estudiante que su solicitud no era razonable.

Informaciones recibidas y colaboraciones

Prácticamente todos los casos llegados a la Defensoría se han resuelto con la colaboración de

Decanos/as y Directores/as de programa, Vicerrectores, 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 o bien por empecinamiento del alumno/a en su reclamación.

Destacar la implicación de Vicerrector de Estudiantes y empleabilidad en los casos referentes a las prácticas en centros educativos del MFPEs, quien mantuvo varias interlocuciones con la Defensora por teléfono y por correo electrónico, manteniéndola informada de las acciones que se iban poniendo en marcha para reconducir la situación. Así mismo, las decanas de la FLE y de la FCS han colaborado implicándose activamente en los casos colectivos surgidos en sus facultades.

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 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 debido a la situación de excepcionalidad causada por el COVID los encuentros presenciales han sido suspendidos o cambiados a modalidad online. También, indicar que gran parte de los intercambios de correos dentro de la lista de correo CEDU han sido motivados por la nueva situación originada por el COVID, destacar la incertidumbre en el tema de las prácticas curriculares. Un tema que en Nebrija parece haberse solucionado sin problemas, dado que, como ya se ha comentado, los problemas con las prácticas se han centrado en un programa semipresencial y su origen está en una sobrecarga de gestión y es anterior al confinamiento, si bien el confinamiento agravó algunas situaciones.

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

- XXII Encuentro Estatal 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.
- Jornada Técnica de Trabajo CEDU 2020, celebrado en forma de webinar, celebrada el 17 de junio de 2020, organizada por la Universitat de Les Illes Balears. La jornada incluyó formación, información y debate con el siguiente programa:
 - Presentación y bienvenida

- Resultados de la investigación "Trabajo, Conciliación y Covid-19. ¿Qué nos espera a la vuelta? y consecuencias para las defensorías de las universidades. Profesora: Dra. Esther García-Buades
- Competencias comunicativas. La percepción como interpretación de la realidad. Estrategias en las entrevistas. Profesora. Dra. Carmen Ramis Palmer
- Cómo manejar el comportamiento irracional del otro. Profesora: Gema Torrens Espinosa
- Debate/Preguntas

Por otra parte, el XXIII Encuentro Estatal de Defensorías Universitarias que estaba previsto se celebrarse en Cádiz durante los días 25 a 28 de octubre ha sido cancelado en su formato presencial y estamos a la espera de que la Ejecutiva nos comunique si habrá algún tipo de reunión telepresencial.

4. Conclusiones y recomendaciones

El número de casos atendidos ha desbordado las previsiones y casi todos ellos han partido de alumnos. 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 que está vinculada en el Portal del alumno.

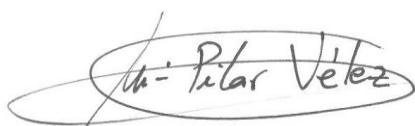
La mayoría de casos se han resuelto a través de correo electrónico al departamento de la universidad implicado quien ha resuelto o con un asesoramiento al alumno/a sobre cómo proceder. Si bien en otros casos ha sido necesario mantener reuniones presenciales, online o por teléfono con los implicados.

Por todo ello, en base a la experiencia acumulada los dos cursos que llevo en el puesto, y 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 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, e incluso desprestigio para 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 21 de septiembre de 2020.



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