

Defensoría Universitaria

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**

Informe de la Defensoría Universitaria

Curso 2024-2025

Versión	Fecha	Motivo de modificación	Elaboración	Revisión	Aprobación
v1	15/12/2025		Defensor	Rector	

Fernando Díez Estella
Defensor Universitario



UNIVERSIDAD
NEBRIJA

Resumen ejecutivo

El presente documento recoge la actividad desarrollada por la Defensoría Universitaria de la Universidad Nebrija durante el curso 2024-2025. El profesor Fernando Díez Estella ha estado al frente de la Defensoría desde el 1 de noviembre de 2024, fecha en la que sucedió en el cargo a la profesora M^a Pilar Vélez, que lo venía ejerciendo desde noviembre de 2018.

El número de casos atendidos, sigue la senda descendente del curso pasado, y se han reducido un 28% con respecto al curso 2023-2024. Esta reducción se ha producido básicamente en quejas y reclamaciones que ha pasado de ser el 90% al 58% 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 112 casos o expedientes. Las quejas y/o reclamaciones han sido los casos más atendidos, un 68,7%. 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.

De los datos que se detallarán a continuación cabe extraer las siguientes conclusiones:

1. Persistencia de los conflictos interpersonales, especialmente en la relación estudiante–profesor y estudiante–servicios, que continúan siendo una de las principales fuentes de intervención de la Defensoría.
2. Relevancia creciente de los problemas de gestión académica, particularmente en matrícula, prácticas, TFG/TFM y expedición de títulos, que generan un alto impacto emocional en el alumnado.
3. Concentración de casos en determinados servicios y facultades, lo que permite identificar áreas de mejora organizativa y preventiva.
4. Aumento de situaciones personales complejas, incluidas cuestiones de salud mental, que requieren una respuesta especialmente coordinada y sensible.
5. La Defensoría sigue consolidándose como espacio de escucha, mediación y mejora institucional, más allá de la mera resolución puntual de conflictos..

La Defensoría Universitaria 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.

1. Presentación

El presente documento recoge la actividad desarrollada por la Defensoría Universitaria de la Universidad Nebrija durante el curso 2024-2025.

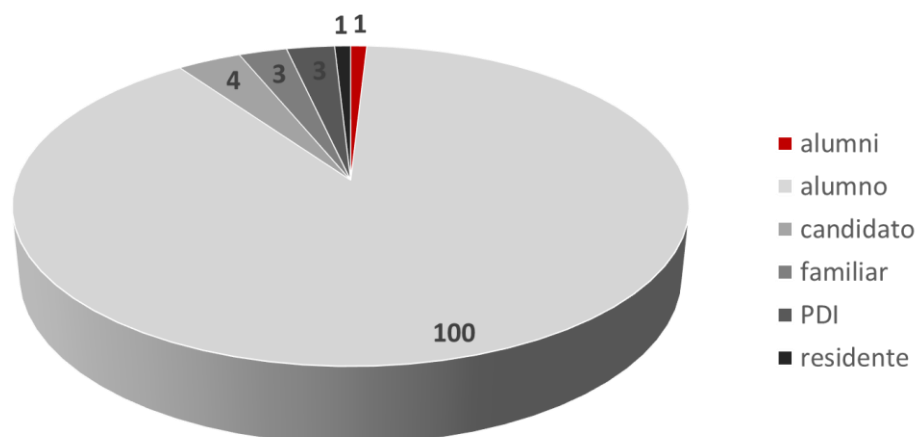
El profesor Fernando Díez Estella se encuentra al frente de la Defensoría universitaria desde noviembre del 2024 y cuenta con el apoyo administrativo a tiempo parcial de Sergio Blázquez (de Gabinete de Rectorado) quien da apoyo a la Defensoría Universitaria y se ocupa de la clasificación y archivo electrónico de los casos y la recepción de llamadas.

Este informe recoge una síntesis de la actividad desarrollada por la Defensoría Universitaria entre octubre de 2024 y septiembre de 2025. 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 2024/25, 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.

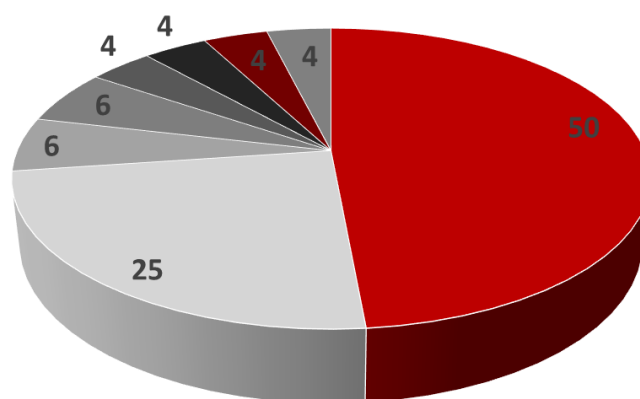
2. Actuaciones internas llevadas a cabo

En el periodo objeto del presente informe se han tratado 112 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 provenían de estudiantes, siguiendo la distribución de la tabla siguiente (Gráfica 1):



Gráfica 1: Tipos de casos recibidos en el curso 24-25 en porcentaje.

La procedencia por Departamentos de las personas que acudieron a la Defensoría en porcentaje ha sido: 48,5% al conjunto de Facultades y centros (FLE, FDRI, FEE, FCVN, FCA, EPS, NBTS, Medicina; y combinaciones tipo FEE-SGC, EPS/SGC); 24,3% a Calidad, órganos académicos y planificación (SGC, CE, TTPP, VOAP, Planificación...); 5,8% a Atención y apoyo al estudiante (DDU, DDUI, Gabinete, combinaciones con ATM...); también 5,8% a Gestión institucional / otros (RRHH, Vicerrectorado de Estudiantes–Becas, sin especificar...), y en menor medida, un 3,9% cada uno, a las siguientes áreas y departamentos: Admisiones, acceso y matrícula (Admisiones, Matriculaciones, PAU...); Infraestructuras y vida universitaria (infraestructuras, residencias...); Prácticas / inserción profesional; Títulos, expedientes y certificados (Títulos oficiales, certificados; combinaciones SGC/Títulos...).



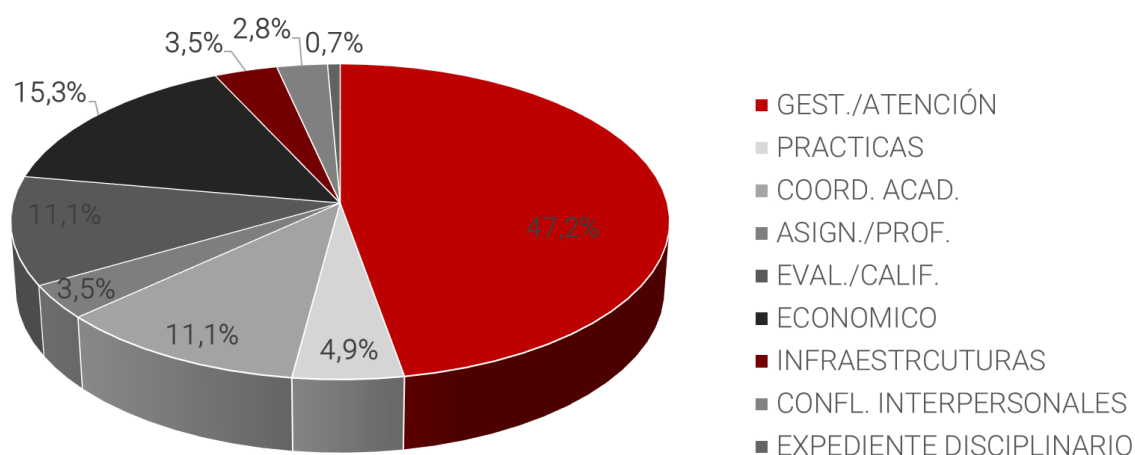
- Facultades y centros (FLE, FDRl, FEE, FCVN, FCA, EPS, NBTS, Medicina; y combinaciones tipo FEE-SGC, EPS/SGC)
- Calidad, órganos académicos y planificación (SGC, CE, TTPP, VOAP, Planificación...)
- Atención y apoyo al estudiante (DDU, DDUI, Gabinete, combinaciones con ATM...)
- Gestión institucional / otros (RRHH, Vicerrectorado de Estudiantes-Becas, sin especificar...)
- Admisiones, acceso y matrícula (Admisiones, Matriculaciones, PAU...)
- Infraestructuras y vida universitaria (infraestructuras, residencias...)
- Prácticas / inserción profesional
- Títulos, expedientes y certificados (Títulos oficiales, certificados; combinaciones SGC/Títulos...)

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

Los motivos (Gráfica 3) que han llevado a contactar con la Defensoría se han agrupado en nueve categorías:

- **Gestión/atención:** 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. 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:** 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.
- **Coordinación académica:** 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 esta categoría de casos también descienden las incidencias.
- **Asignaturas/profesorado:** se ha agrupado aquí todo lo que tenían que ver con disconformidades con el profesorado o quejas sobre asignaturas concretas.
- **Evaluación/calificaciones:** aquellos que mostraban disconformidad con calificaciones o forma de evaluación, de estos la mayoría por disconformidad con la evaluación del TFM o TFG.
- **Económico:** se incluyen incidencias relacionadas con pagos y cobros, inexactitudes en los importes, retrasos indebidos en la devolución de tasas cobradas por error, etc.

- Infraestructuras: se incluyen temas relacionados con instalaciones (espacios de trabajo, aulas, biblioteca, cafetería,...) o equipamientos (equipos informáticos, impresoras, material laboratorio, ...).
- Conflictos interpersonales: todo lo relacionado con situaciones conflictivas entre personas de la comunidad universitaria.
- Expediente sancionador: recepción y archivo de la apertura y resolución de expedientes disciplinario.



Gráfica 3. 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 y mediaciones

Se ha producido determinados 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. 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 del pasado curso 2023/24 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, a las que ha asistido el Defensor Universitario de la Nebrija:

- Jornada técnica, celebrada el 10 de mayo de 2025, en la Universidad de Valladolid (<https://cedu.es/jornada-tecnica-cedu-2025-en-la-universidad-de-valladolid/>).
- XXVII Encuentro Estatal de Defensorías Universitarias, celebrado en Logroño el 24 y 25 de octubre de 2025 (<https://cedu.es/xxvii-encuentro-estatal-universidad-de-la-rioja-2025/>). En este encuentro tuvo lugar la elección del nuevo presidente de la CEDU, siendo el Defensor Universitario de Nebrija el Secretario de la Comisión Electoral.
- Reunión de las Defensorías Universitarias de la Comunidad de Madrid, celebrada en la Universidad Francisco CEU San Pablo el 10 de diciembre de 2025.

Así mismo, el Defensor Universitario ha asistido por invitación a:

- Celebración del XXV Aniversario de la Defensoría Universitaria de la Universidad Autónoma de Madrid (<https://www.uam.es/uam/noticias/xxv-aniversario-defensoria-universitaria>), celebrado 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.

4. Conclusiones y recomendaciones

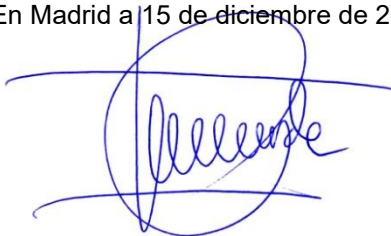
El número de casos atendidos, tras dos años de incremento, se han reducido un 28% con respecto al curso 2023-2024. La mayoría de casos se han resuelto a través de correo electrónico y/o videoconferencias por Teams con los departamentos de la universidad implicados quienes han solventado la incidencia, 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, y en alguna ocasión en presencia también de sus abogados.

Por todo ello, con el objetivo de contribuir a la mejora de esta institución universitaria, desde la Defensoría Universitaria se realizan las siguientes recomendaciones:

- No minimizar los conflictos interpersonales, actuando de forma temprana y preventiva.
- Reforzar los canales de información y coordinación entre servicios académicos y de apoyo al estudiante.
- Mejorar la claridad, accesibilidad y anticipación de la información pública (matrícula, prácticas, TFG/TFM, títulos).
- Anticipar recursos humanos y organizativos en periodos de alta carga administrativa.
- Fortalecer la detección temprana de casos complejos, especialmente aquellos con componente personal o emocional.
- Impulsar una cultura institucional de seguimiento del caso, asumiendo responsabilidad institucional (no culpabilidad) y fomentando la reparación cuando proceda.

Como cierre de este informe quiero volver a resaltar -como hiciera en anteriores ocasiones mi predecesora en el cargo) 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.

En Madrid a 15 de diciembre de 2025.



Fdo. Fernando Díez Estella
Defensor Universitaria
defensor@nebrija.es