

**Informe anual.
Actividades
desarrolladas
por la
Defensoría
Universitaria**

**Universidad Europea
de Madrid**

22/23

Introducción

Conforme a lo señalado en el artículo 6 del **Reglamento del defensor universitario de la Universidad Europea de Madrid**, se presenta el informe anual de las actividades desarrolladas por la Defensoría, informe que “tendrá carácter público y será objeto de difusión a través de internet e intranet”. En este informe se recogen los aspectos más significativos de las actuaciones desarrolladas a lo largo del curso académico 2022-2023, desde el 1 de septiembre de 2022 hasta el 31 de agosto de 2023. Conforme también a lo indicado en el **Reglamento del defensor universitario de la Universidad Europea de Madrid**, “no se dejará constancia de los datos personales que permitan la pública identificación de los interesados en el procedimiento investigador”.

Reglamento del defensor universitario de la Universidad Europea de Madrid



<https://universidadeuropea.com/resources/media/documents/reglamento-defensor-universitario-23-06-08.pdf>



Datos de actuaciones: tipos y resolución de las interacciones planteadas por los estudiantes de la Universidad Europea de Madrid

La Defensoría Universitaria de la Universidad Europea de Madrid ha llevado a cabo en el curso 2022-2023 un total de 450 actuaciones, lo que supone que un 2,27% de los estudiantes de la Universidad Europea han tenido alguna interacción con la Defensoría. En esa cifra quedan englobadas las actuaciones llevadas a cabo tanto en relación con estudiantes que cursan sus estudios en el campus de Villaviciosa de Odón como en el campus de Alcobendas, se incluyen los estudiantes tanto de Grado como de Postgrado y Doctorado, y quedan considerados los asuntos planteados tanto por quienes llevan a cabo sus estudios en modalidad presencial como quienes han optado por la modalidad *online*.

En cuanto al tipo de actuación, 154 han sido consultas (el 34,22% del total) y 296 quejas o reclamaciones (el 65,78%).

Desde la Defensoría se da respuesta a las consultas recibidas. En cuanto a las quejas o reclamaciones, el 51,01% se resuelven de modo favorable a la petición del estudiante, el 43,92% de forma desfavorable, y el 5,07% no proceden (se trata de cuestiones que no se relacionan con el ámbito propio de la Defensoría, solicitudes en las que se aprecia carencia de fundamento,

o interacciones en las no se aportan datos suficientes para poder valorar y, en su caso, llevar a cabo la correspondiente actuación, por ejemplo).



La Defensoría Universitaria de la Universidad Europea de Madrid ha llevado a cabo en el curso 2022-2023 un total de 450 actuaciones

Datos de actuaciones: cuestiones de corte académico o no académico planteadas a la Defensoría

Del total de consultas y quejas (o reclamaciones) atendidas por la Defensoría, el 52,22% tienen que ver con cuestiones académicas (entre las que se incluyen aspectos relacionados con la evaluación o la docencia) y el 47,78% con cuestiones no académicas (entre las que se incluyen aspectos relacionados con asuntos económicos o matriculación).

Con respecto a las quejas (o reclamaciones) de carácter no académico, el 62,25% se resuelven de modo favorable a la petición del estudiante, y el 37,75% de forma desfavorable. Con respecto a las quejas (o reclamaciones) de carácter académico, el 43,87% se resuelven de forma favorable a la petición del estudiante, y el 56,15% de modo desfavorable a la petición del interesado.



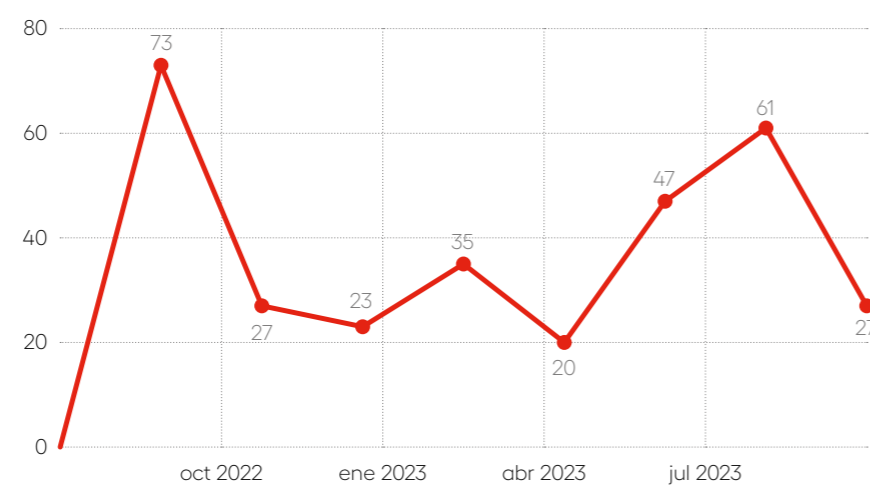
...el 52,22% tienen que ver con cuestiones académicas y el 47,78% con cuestiones no académicas

Datos de actuaciones: cuestiones planteadas a la Defensoría en función de los meses del curso académico

La Defensoría actúa a lo largo de todo el curso académico, tal y como puede verse en el gráfico siguiente.

Como se puede apreciar, los momentos de inicio de curso y de convocatoria extraordinaria, a final de curso, son los momentos en los que hay un mayor número de interacciones con la Defensoría Universitaria.

Número de casos por fecha



Datos de actuaciones: tiempo de resolución de las cuestiones y quejas (o reclamaciones) planteadas a la Defensoría Universitaria

Aproximadamente el 75% de las cuestiones y quejas (o reclamaciones) planteadas a la Defensoría Universitaria han quedado resueltas en menos de 7 días, si bien hay un 15% -también aproximadamente- de asuntos más complejos que han precisado más de 15 días para su resolución.

Otras actividades de la Defensoría

Además de la actividad diaria o habitual que le es propia conforme al **Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad Europea de Madrid**, y que ha quedado reflejada en los epígrafes precedentes, la Defensora Universitaria, Dra. Elena Gómez, acogió, junto a la anterior Defensora Universitaria, Dra. Elia Cambón, a los Defensores Universitarios de la Comunidad de Madrid en la reunión celebrada en el Campus de Villaviciosa de Odón de la Universidad Europea de Madrid en septiembre de 2022. Posteriormente la

Defensora acudió, en ese mismo mes, al XXIV Encuentro Estatal de Defensorías Universitarias, celebrado en la Universidad de Santiago de Compostela, dado que la Defensoría Universitaria de la Universidad Europea de Madrid forma parte de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU).

Igualmente, la Defensoría ha estado presente en la reunión de Defensores Universitarios de la Comunidad de Madrid celebrada en el mes de marzo de 2023 en la Universidad Autónoma

de Madrid, en la Jornada Técnica de la conferencia Estatal de Defensorías Universitarias celebrada en mayo de 2023 en la Universidad Camilo José Cela y en el "I Encuentro Nacional de Comisiones de Convivencia Universitaria" celebrado en la Universidad Autónoma de Madrid en julio de 2023. Además, la Defensora Universitaria presentó, junto a la Dra. Sara Sousa (provedora de la Universidade Europeia), una comunicación en la *18th ENOHE -European Network for Ombuds in Higher Education- Annual Conference*.

Recomendaciones de la Defensoría Universitaria en relación con el curso 2022-2023

El **reglamento del Defensor Universitario** de la Universidad Europea de Madrid recoge también que las actuaciones de la Defensoría "[...] estarán siempre dirigidas hacia la mejora de la calidad de la Universidad en todos sus ámbitos [...]". Dada la heterogeneidad de las consultas y quejas (o reclamaciones) recibidas en la Defensoría a lo largo del

curso 2022-2023, no procede aquí reseñar aspectos determinados sobre los que llevar a cabo recomendaciones concretas, más allá de las compartidas con los diferentes órganos y servicios de la Universidad Europea de Madrid para cada una de las actuaciones realizadas.

