INFORME ANUAL del curso 2013/14
Oficina del Defensor Universitario

Universidad Europea
LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES

Octubre 2014

Resumen ejecutivo

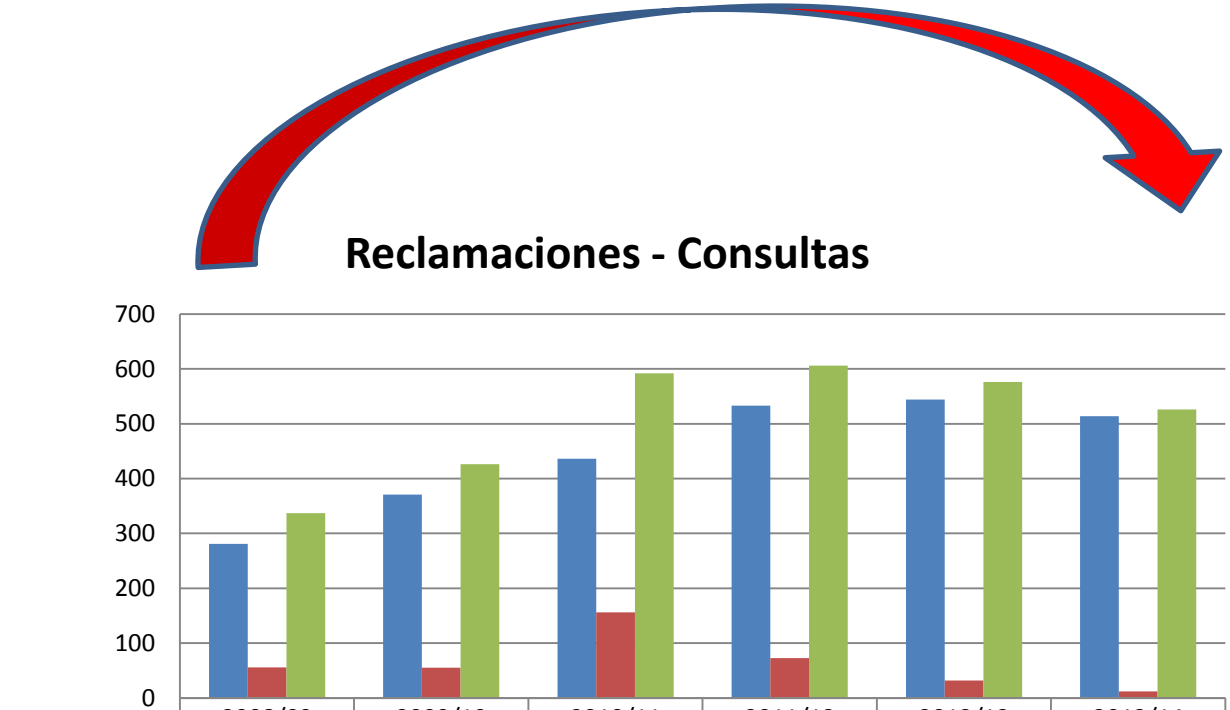
Curso académico

septiembre 2013 – Agosto 2014

- El curso 2013/14 se establecen la figura del DSE que canaliza en primera instancia las peticiones de los estudiantes.
- Desciende el número de reclamaciones. Se concentran en el 1Q y 3Q coincidiendo con los procesos de admisión, convalidación, matriculación y elección de grupos, periodos de evaluación y petición de certificaciones.
- Ascenso en las intervenciones a través del e-mail como primera toma de contacto con la DU.
- Descenso importante de las reclamaciones no académicas.
- Las reclamaciones académicas se mantienen en número, incrementándose porcentualmente.
- Las reclamaciones académicas sobre evaluación y convalidaciones experimentan un incremento, consecuencia del coste elevado que supone la matrícula y las dificultades de pago.

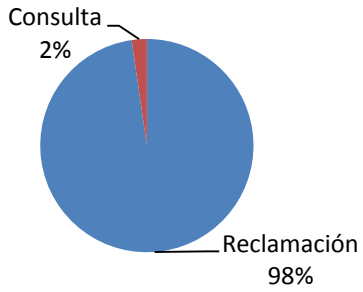
1.- Datos globales: *TENDENCIA*

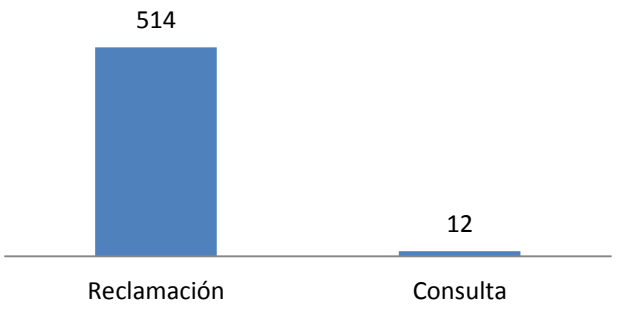
Curso 2008/09 – 2009/10 – 2010/11 – 2011/12 – 2012/13 – 2013-14

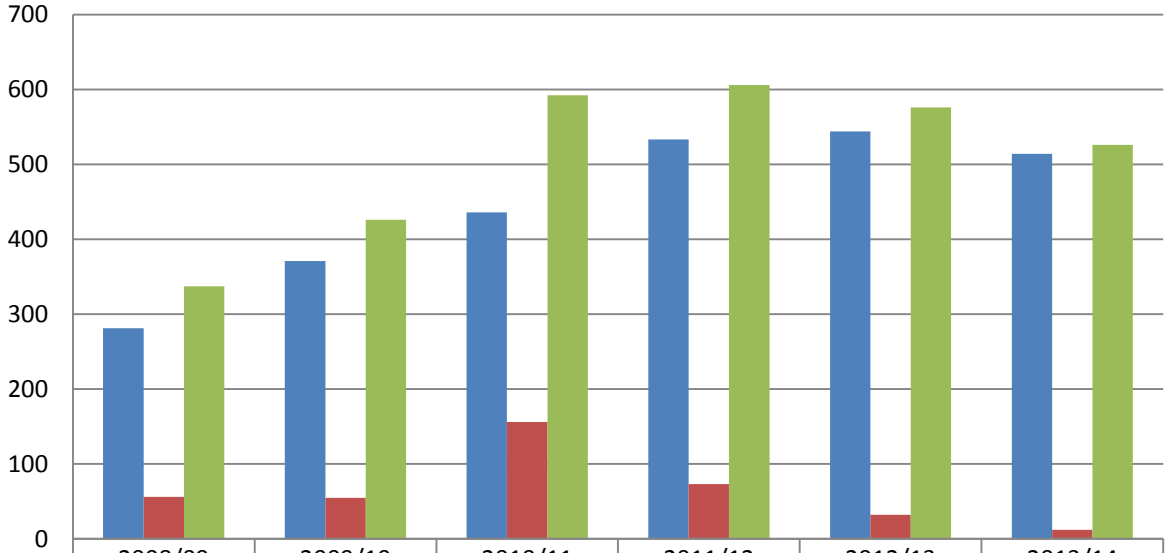


	2008/09	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14
Reclamación	281	371	436	533	544	514
Consultas	56	55	156	73	32	12
Total	337	426	592	606	576	526

2.- Curso 2013/14: TOTAL intervenciones DU 526

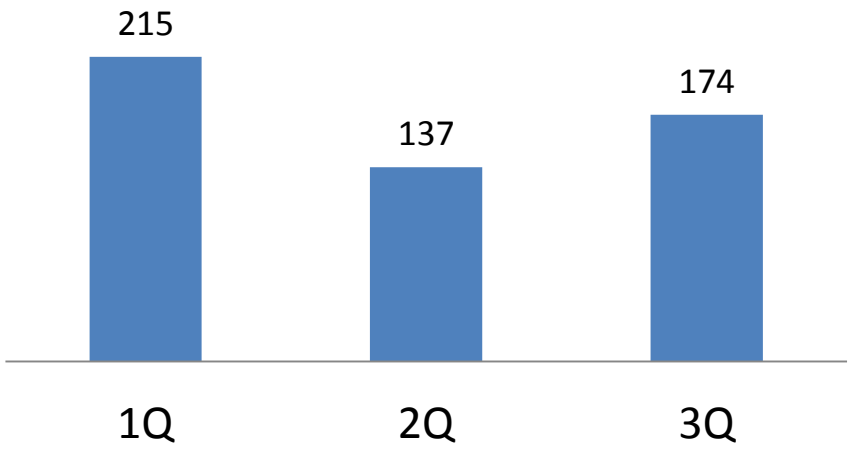


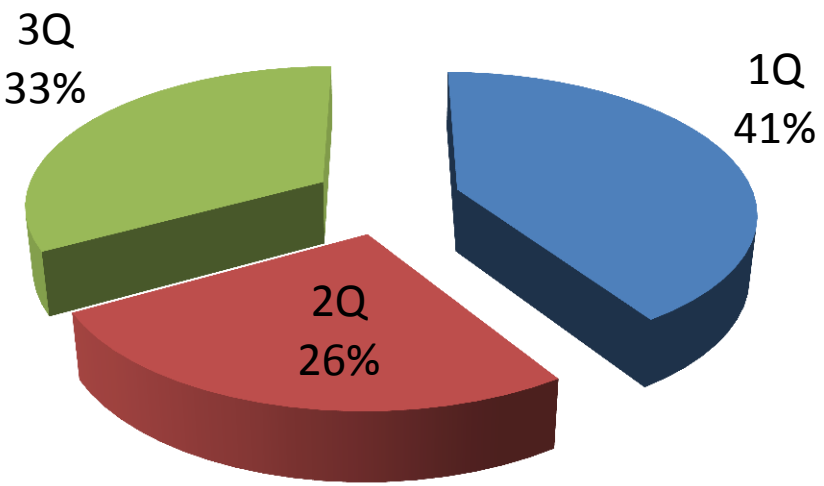




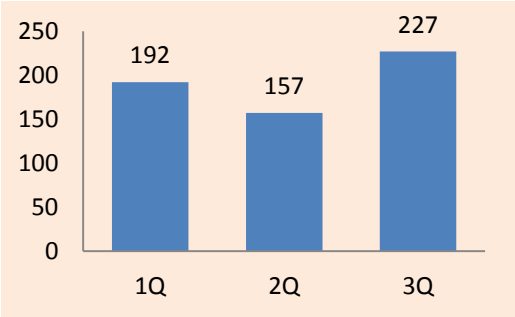
	2008/09	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14
Reclamación	281	371	436	533	544	514
Consultas	56	55	156	73	32	12
Total	337	426	592	606	576	526

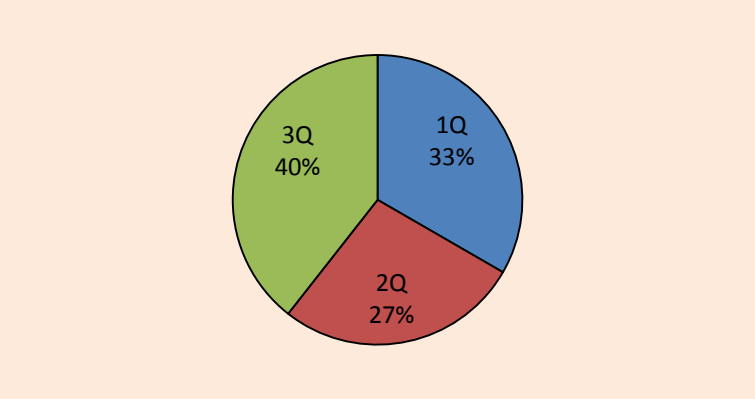
3. Cuatrimestres curso 2013/14



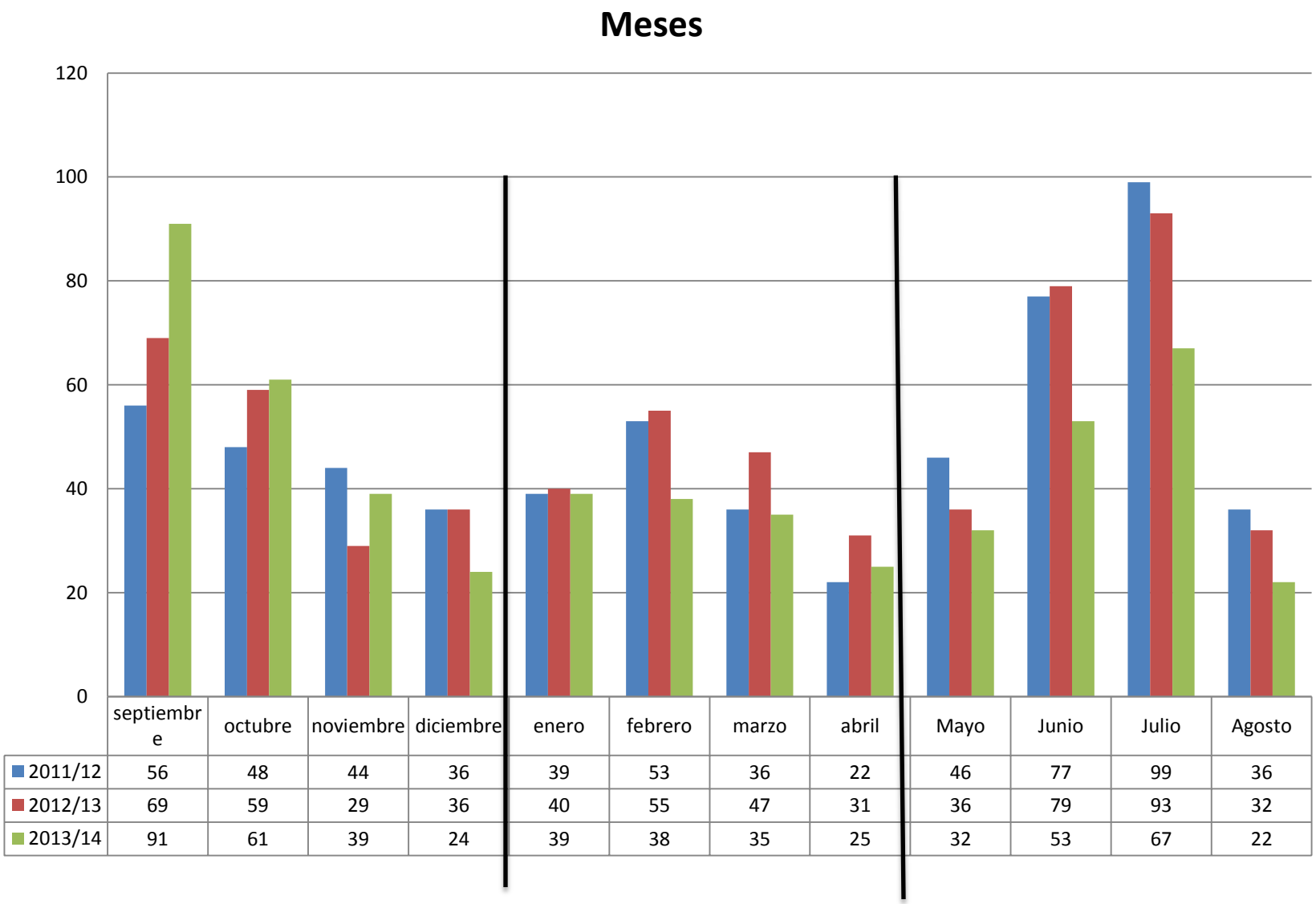


Curso 2012/13



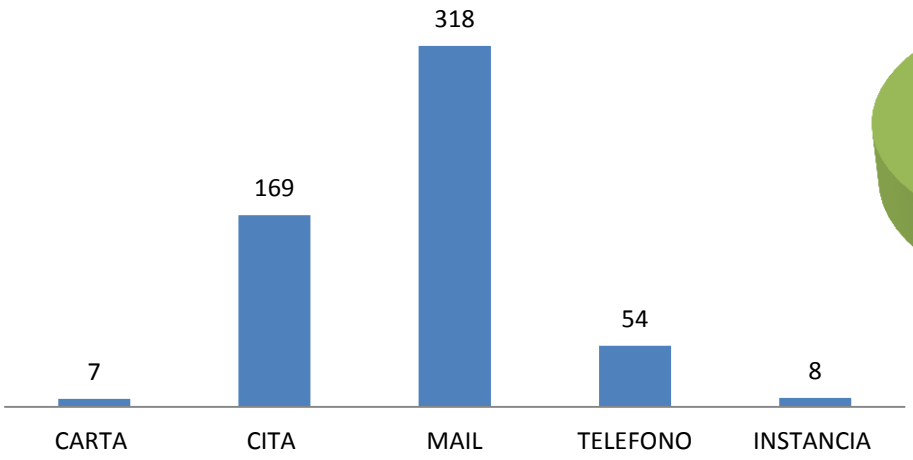


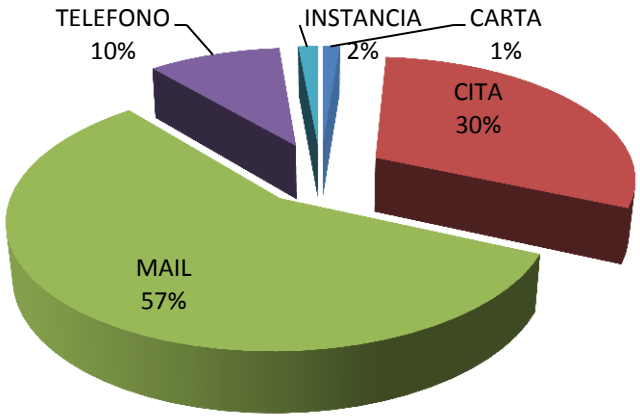
4.- Datos generales intervenciones mes a mes



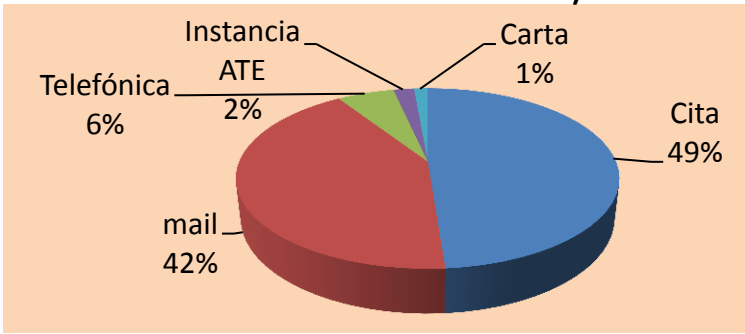
	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	enero	febrero	marzo	abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
2011/12	56	48	44	36	39	53	36	22	46	77	99	36
2012/13	69	59	29	36	40	55	47	31	36	79	93	32
2013/14	91	61	39	24	39	38	35	25	32	53	67	22

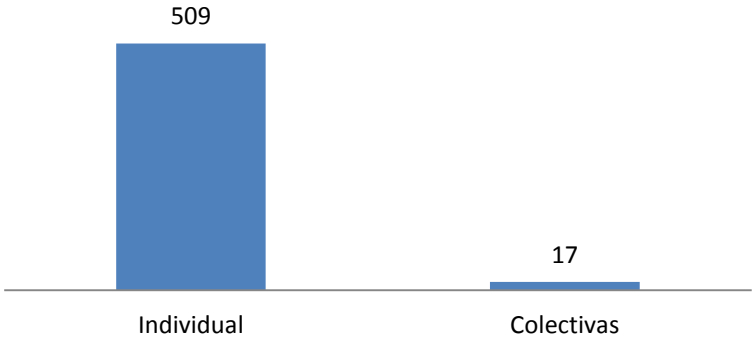
5.- Canales de comunicación con la DU y Tipología

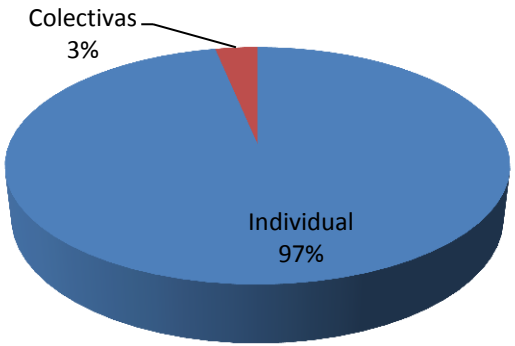




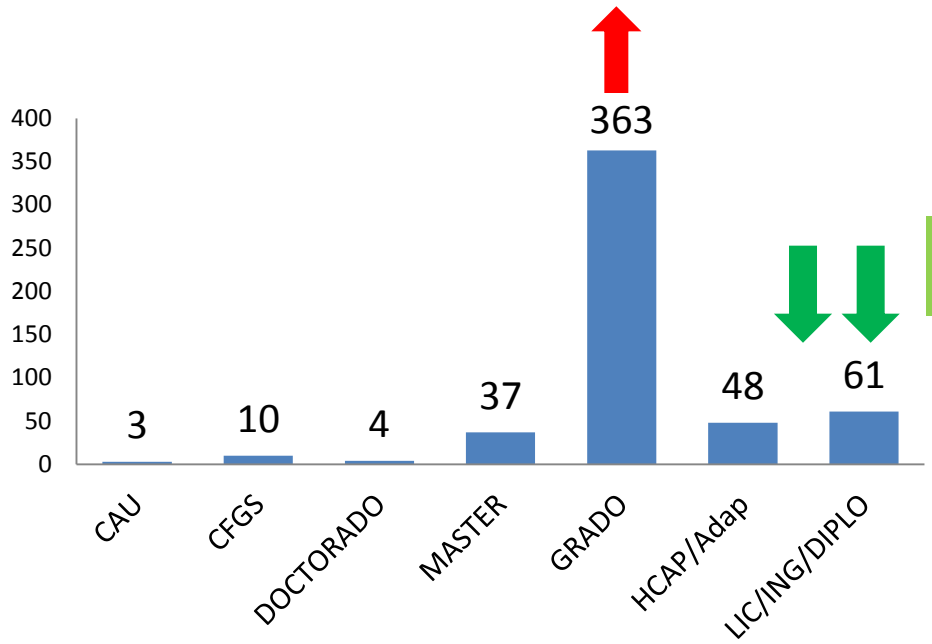
Curso 12/13

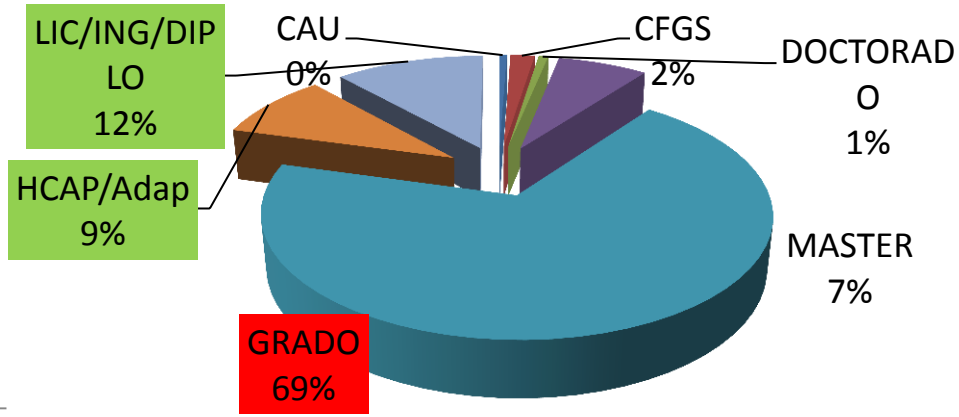


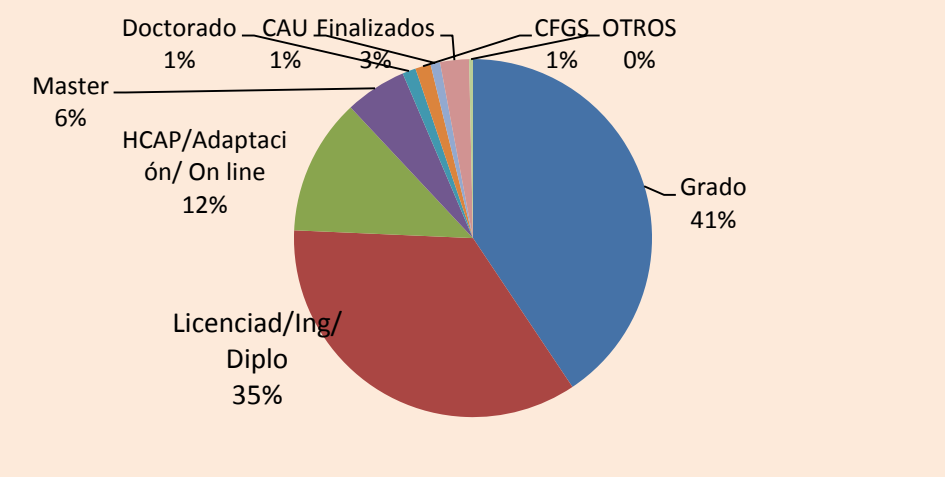


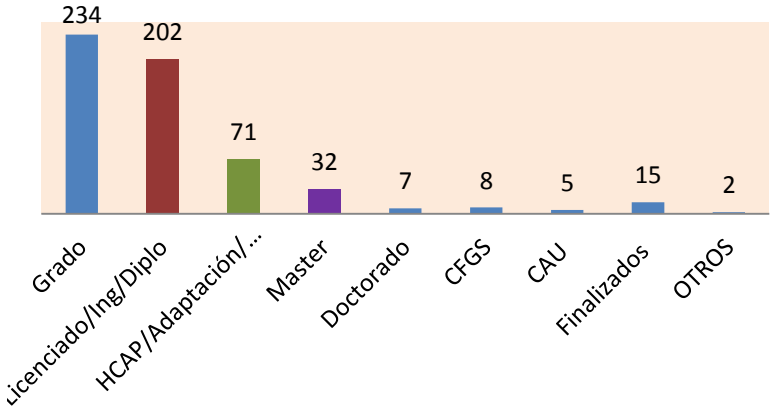


6.- Tipología titulaciones, formatos



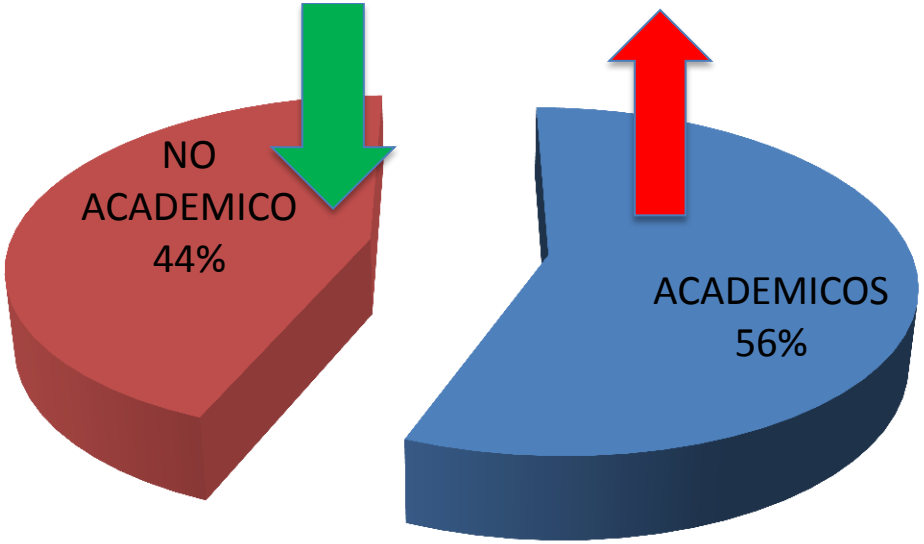


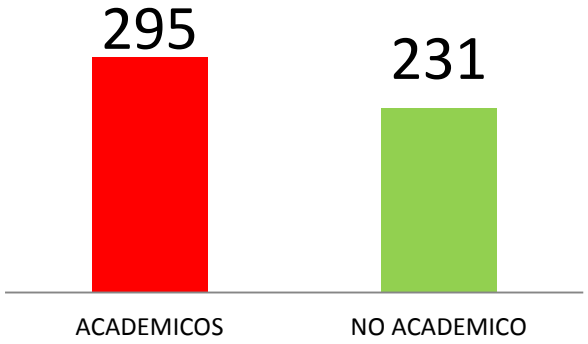


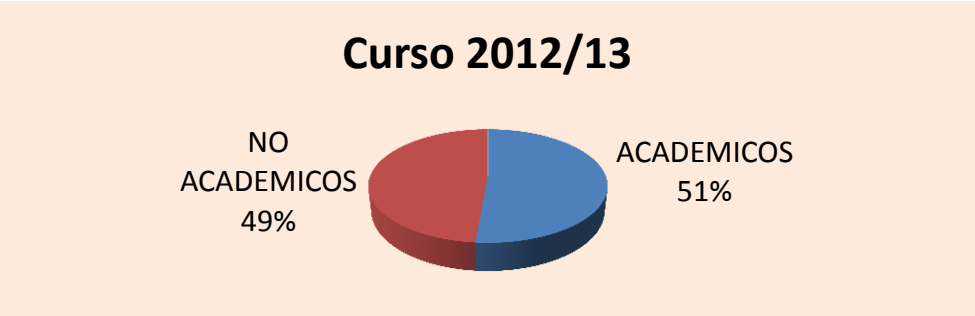


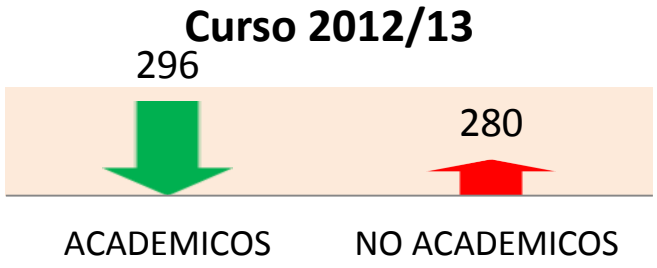
7.- Según contenido de la Reclamación/Consulta

Académica *VS* no académica

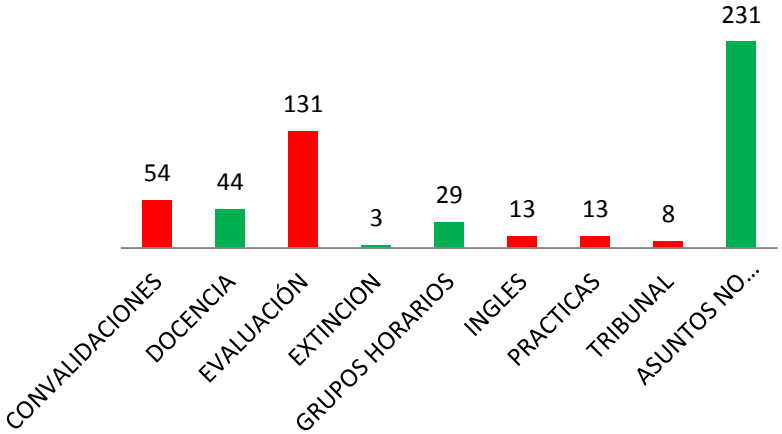


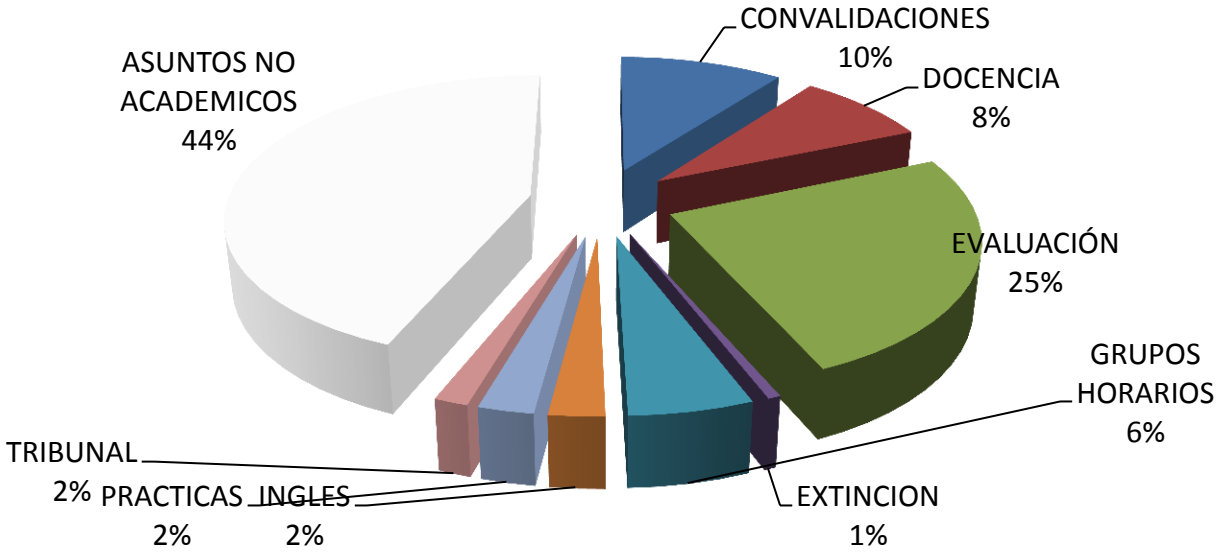






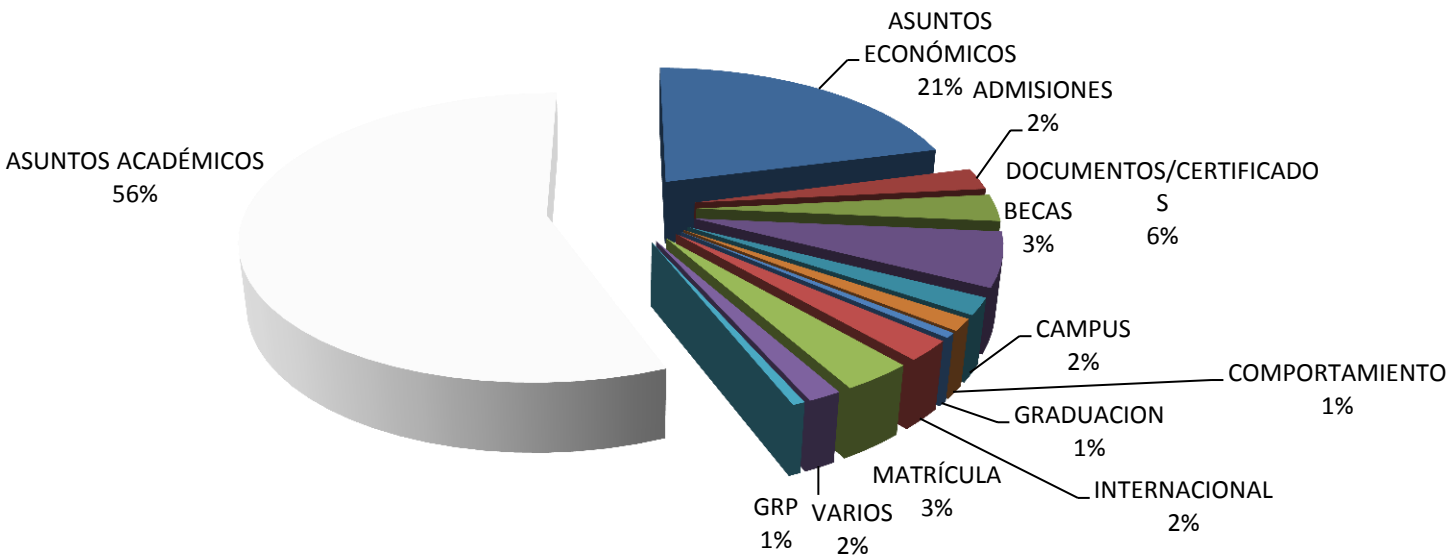
8.- Temas ACADÉMICOS (295 = *56%*)

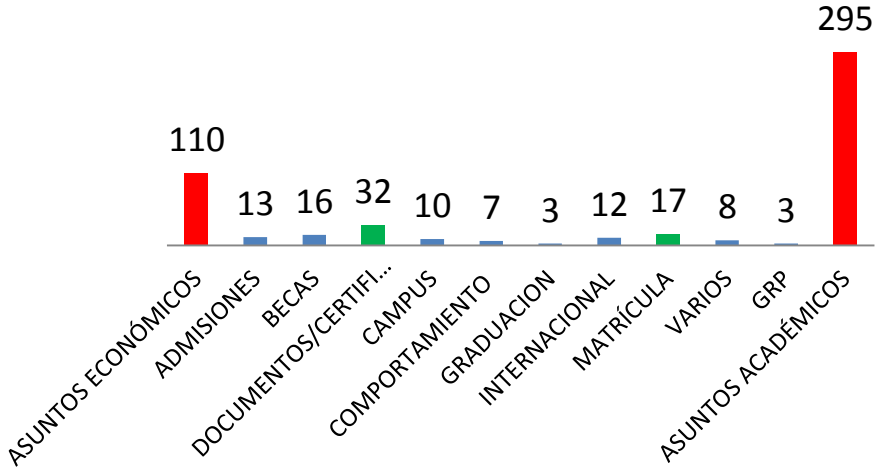




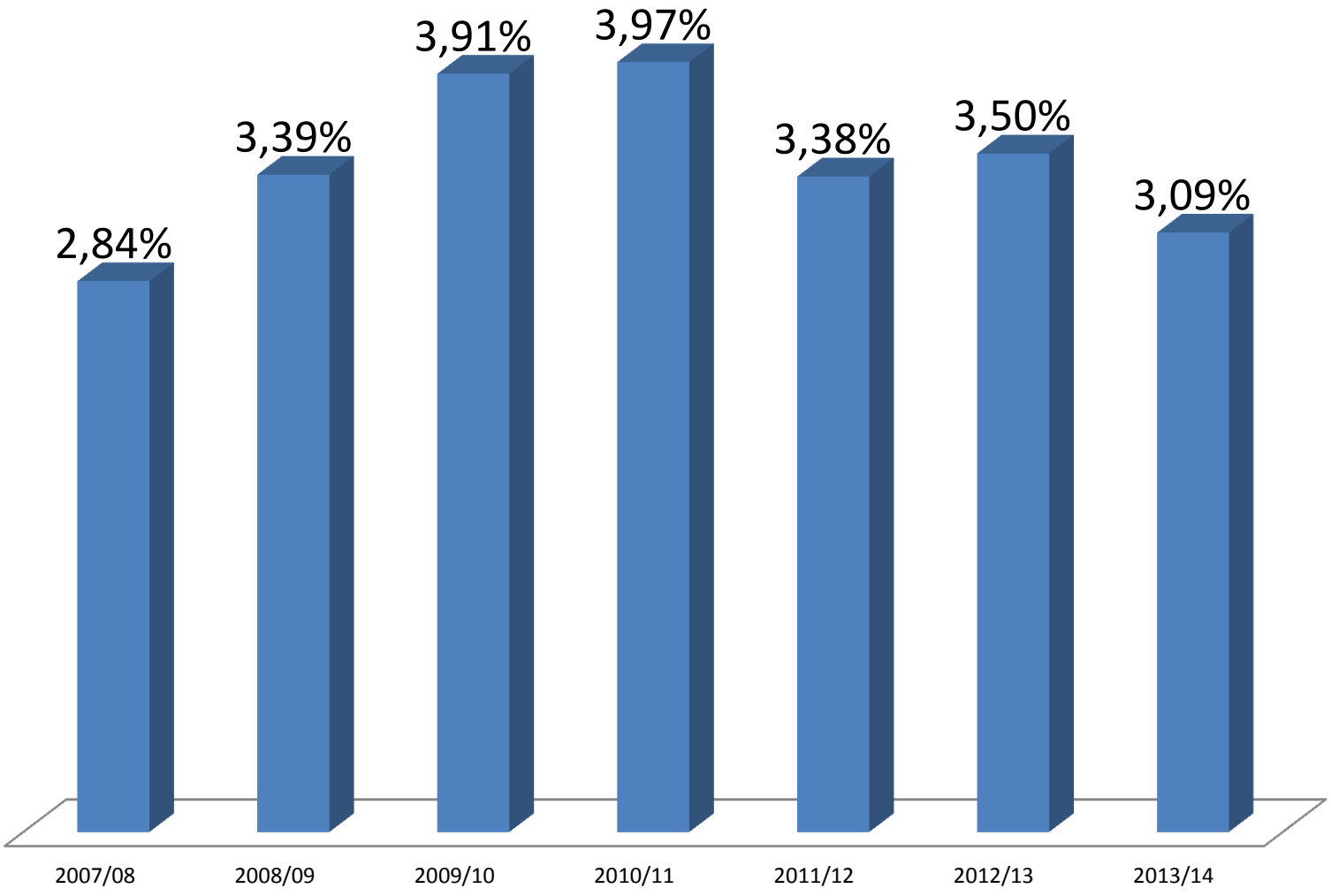
Curso 2012/13

9.- Temas NO Académicos (231 – 44%)





10.- COMPARATIVA global del incremento de actuaciones (total alumnos UEM)



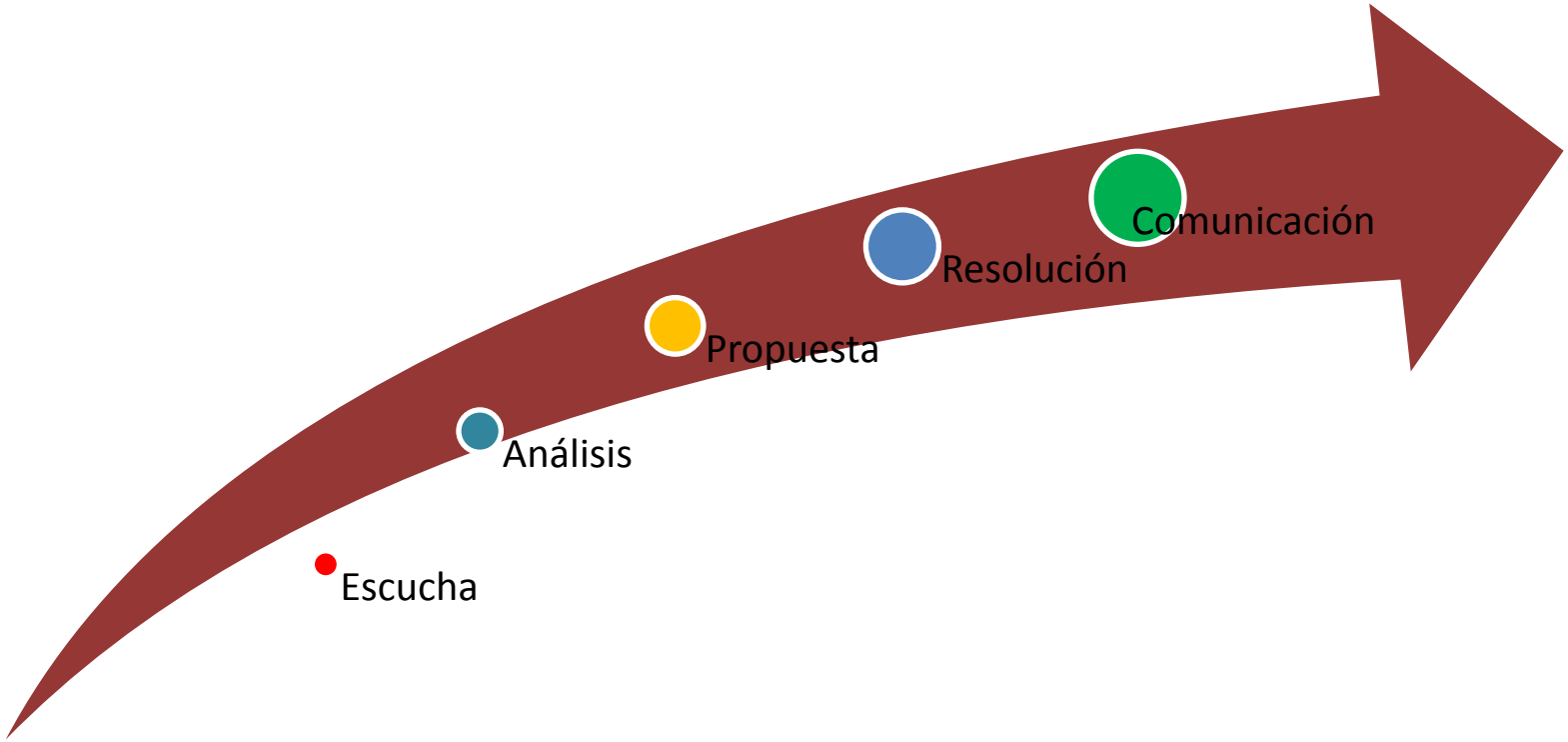
14.- Algunas actuaciones de oficio curso 2013/14

- Reuniones mensuales con el Consejo de Delegados de la UEM
- Reuniones con delegados
- Elecciones a Delegados UEM
- Asistencia UEM y UEC
- Asistencia en Policlínicas ,Moraleja y Hospitales
- Planes de mejora (curso 2012/123)
- Encuentro Anual de la CEDU en octubre 2013 Sevilla.
- Miembro de la Comisión Ejecutiva de la CEDU
- Reuniones quincenales con coordinadores académicos

(…)

Conclusiones : los cinco hitos de la intervención del DU

1. Curso 2013/14 mejora en las actuaciones
2. Asuntos complejos se mantienen.
3. Dificultad en la comunicación interdepartamental
4. Insatisfacción ante algunas de las soluciones a los problemas planteados.



Universidad Europea

LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES

Madrid Valencia Canarias