

INFORME ANUAL del curso 2014/15

Oficina del Defensor Universitario



**Universidad
Europea**

LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES

Diciembre 2015

Curso académico septiembre 2014 – Agosto 2015

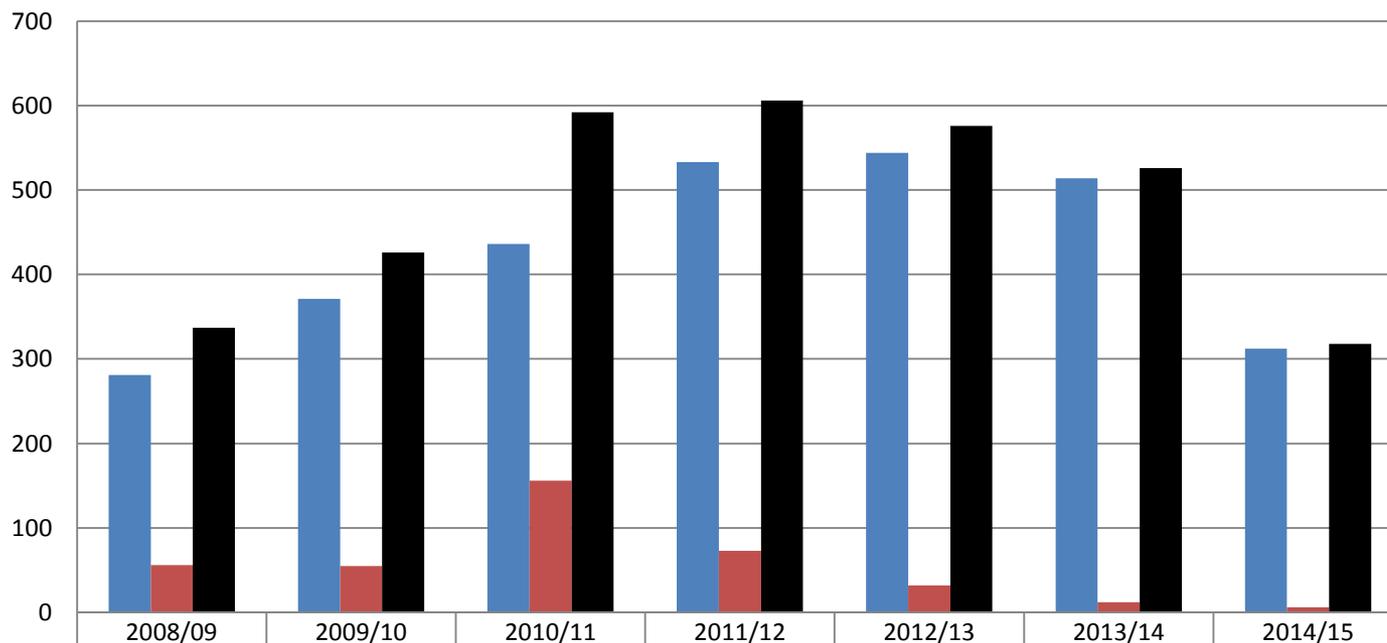
- El curso 2014/15 se consolida la figura del Director de Servicios al Estudiante y su equipo que canaliza en primera instancia las peticiones de los estudiantes.
- Desciende el número de reclamaciones casi en un 45%.
- Se concentran en el 1Q y 3Q coincidiendo con los procesos de admisión, convalidación, matriculación y elección de grupos, periodos de evaluación y petición de certificaciones. Aunque está equilibrado.
- El e-mail primera toma de contacto con la DU.
- Ligeras actitudes de las actuaciones académicas.
- La evaluación es la reclamación más numerosa con un 29% del 58% del total de las actuaciones académicas.
- El 12% y el 10% del 42% de las actuaciones no académicas recaen en asuntos económicos y en gestiones de matrícula.
- El 58% de las actuaciones se resuelven favorablemente para el estudiante o cumpliendo con las expectativas que aporte.
- Casi el 40% se resuelve entre 0 y 3 días ; y el 19% en más de 15 días.

1.- Datos globales: *TENDENCIA*

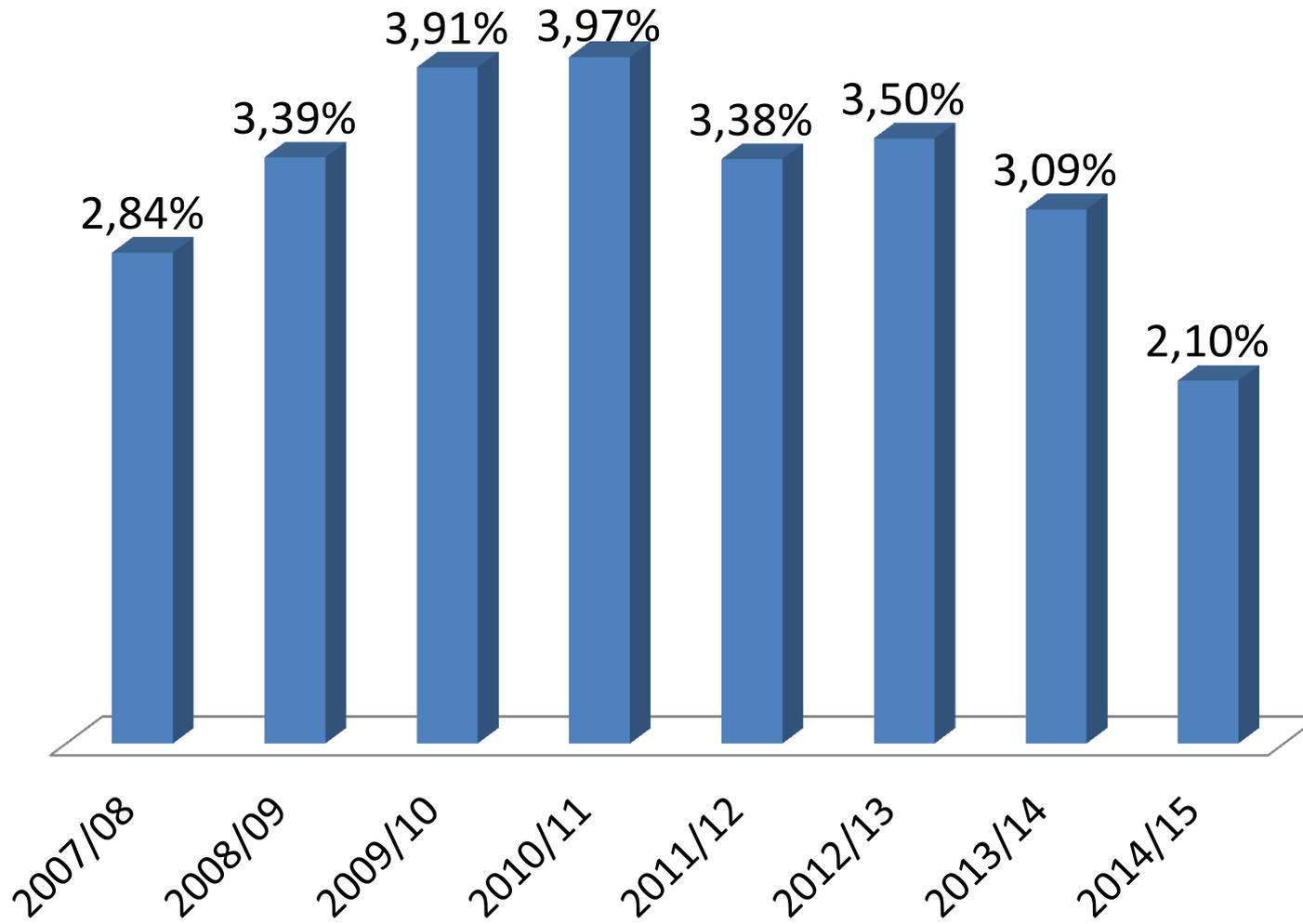


Curso 2008/09 – 2009/10 – 2010/11 – 2011/12 – 2012/13 – 2013-14 – 2014-15

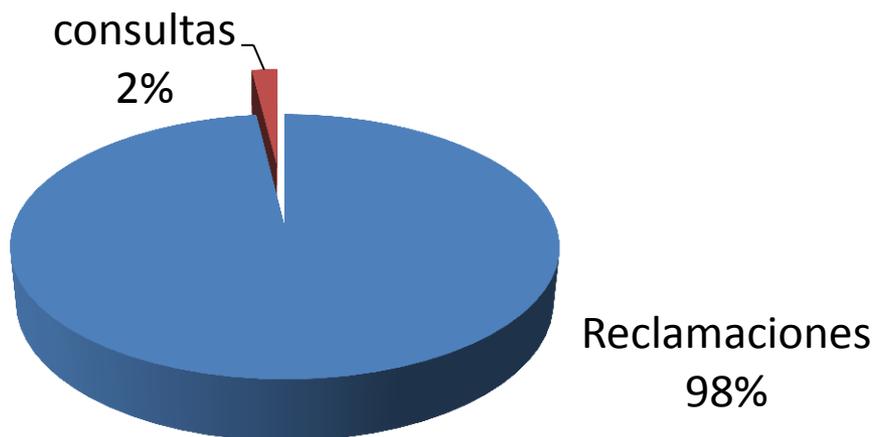
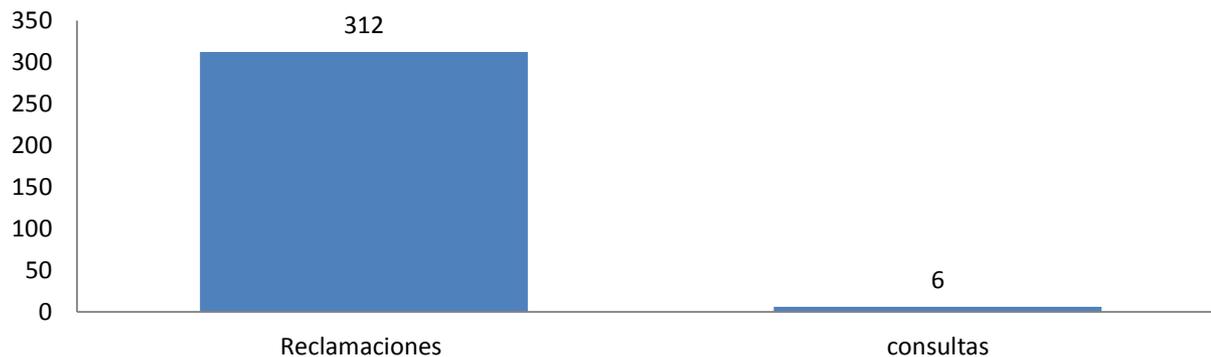
Comparativa



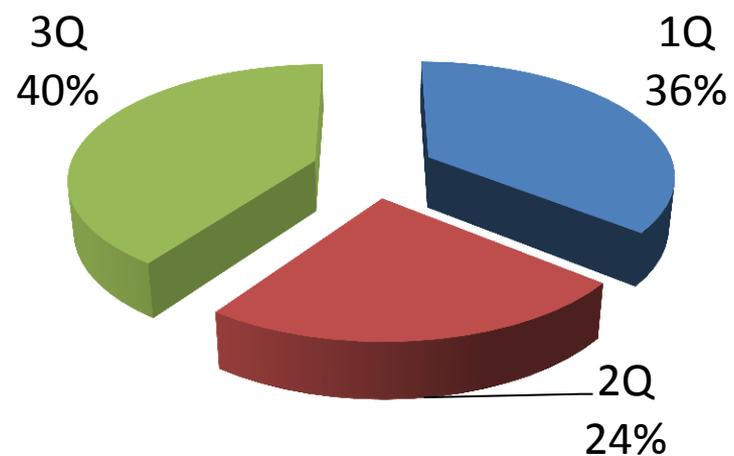
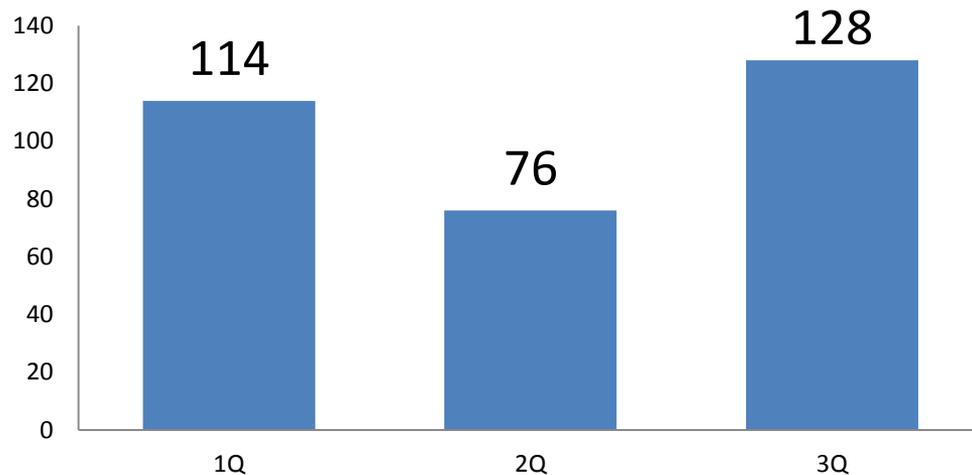
■ Reclamación	281	371	436	533	544	514	312
■ Consultas	56	55	156	73	32	12	6
■ Total	337	426	592	606	576	526	318



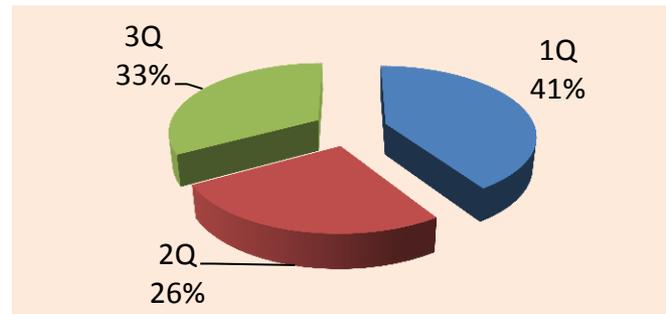
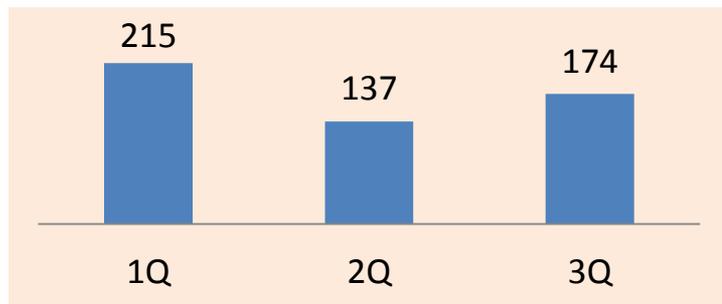
2.- Curso 2014-15 = 318



3. Cuatrimestres curso 2014/15



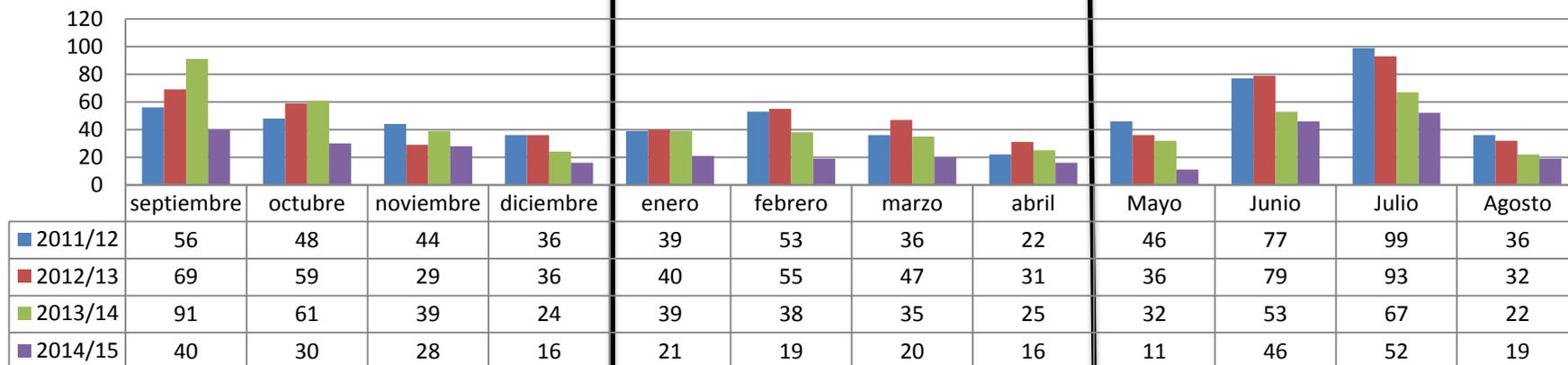
Curso 2013/14



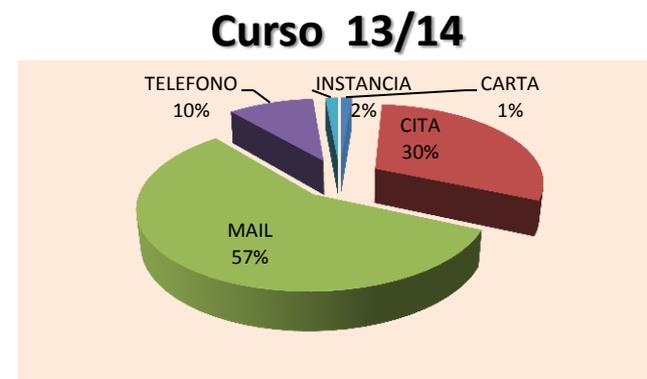
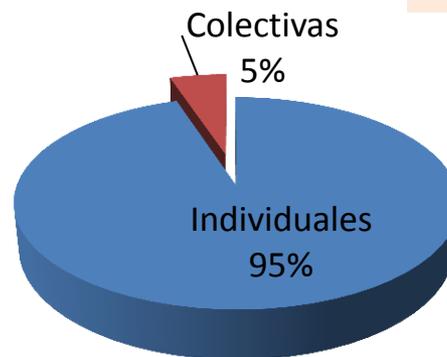
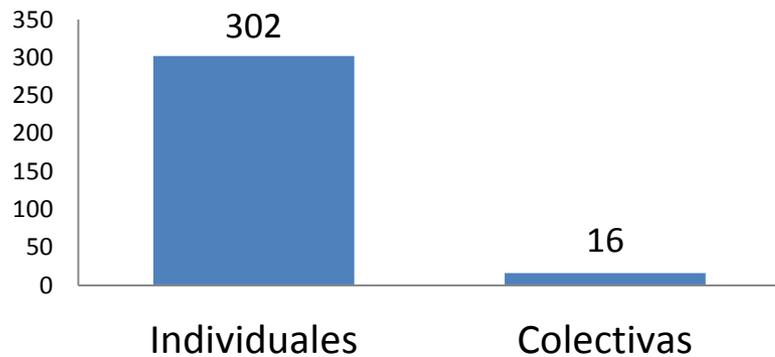
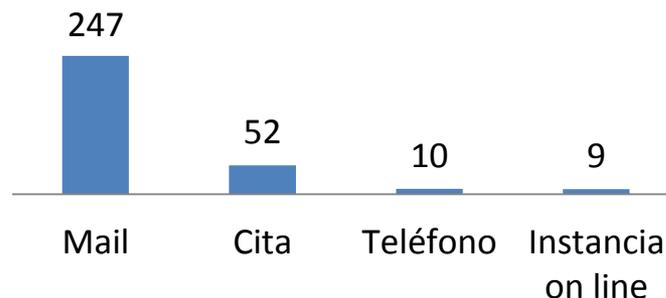
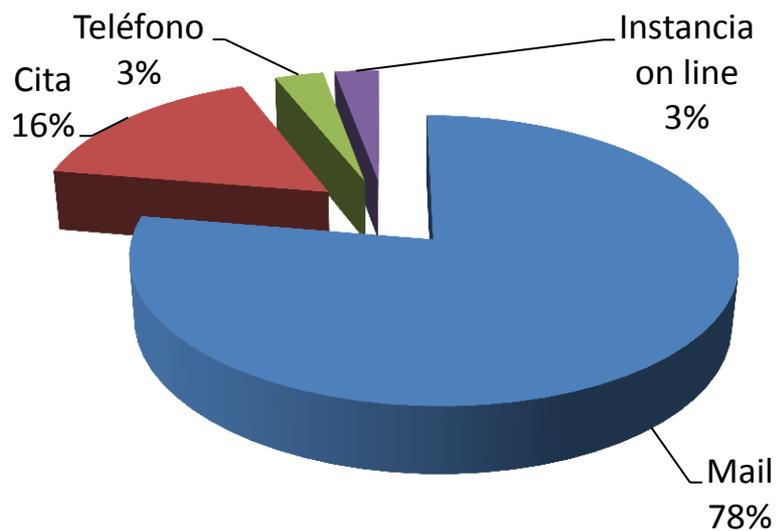
4.- Datos generales intervenciones mes a mes



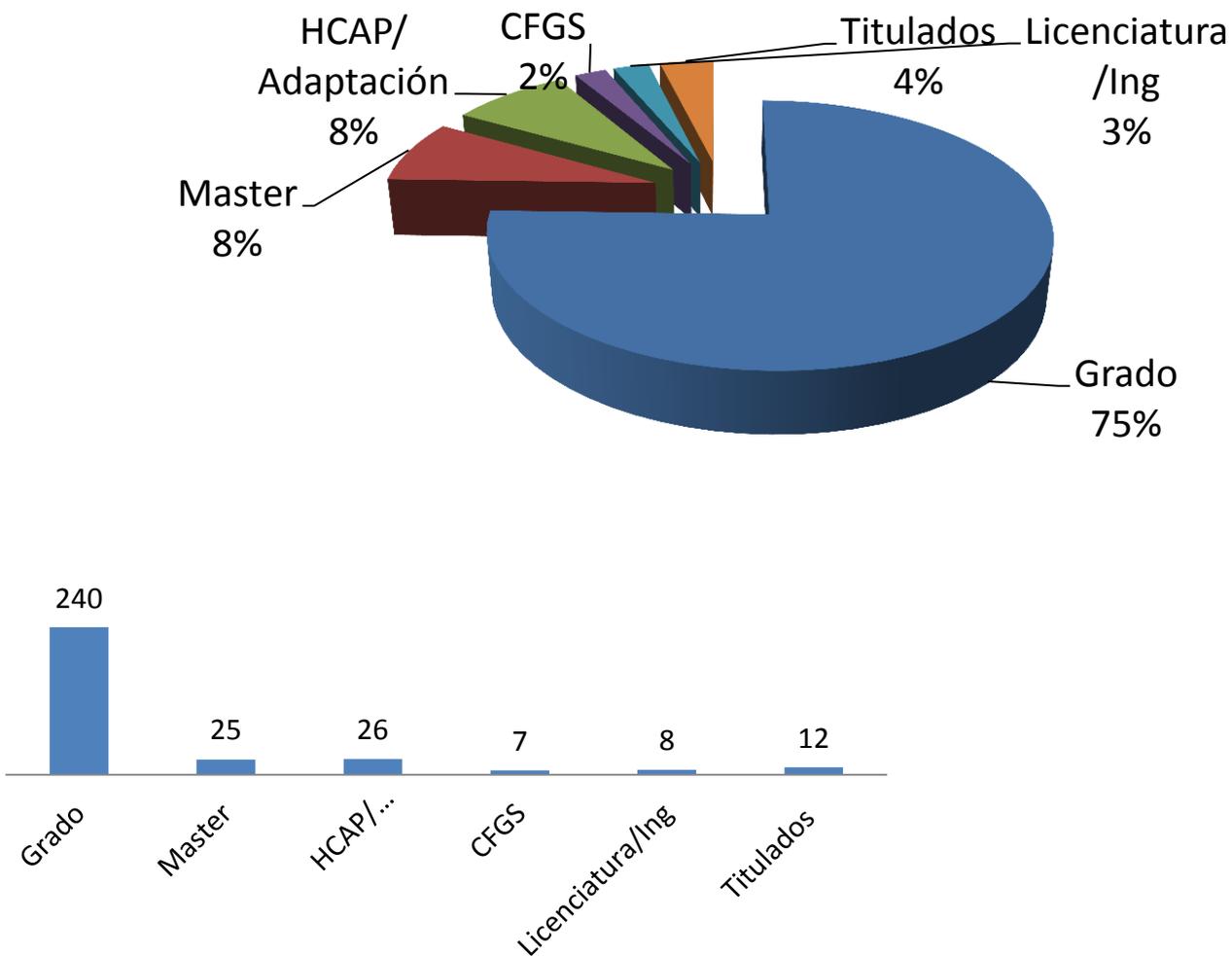
Mes a mes



5.- Canales de comunicación con la DU y Tipología



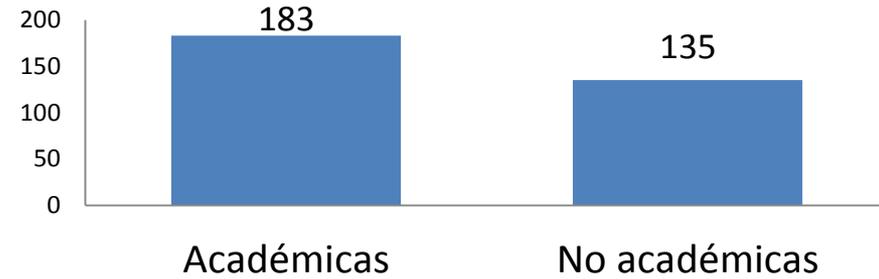
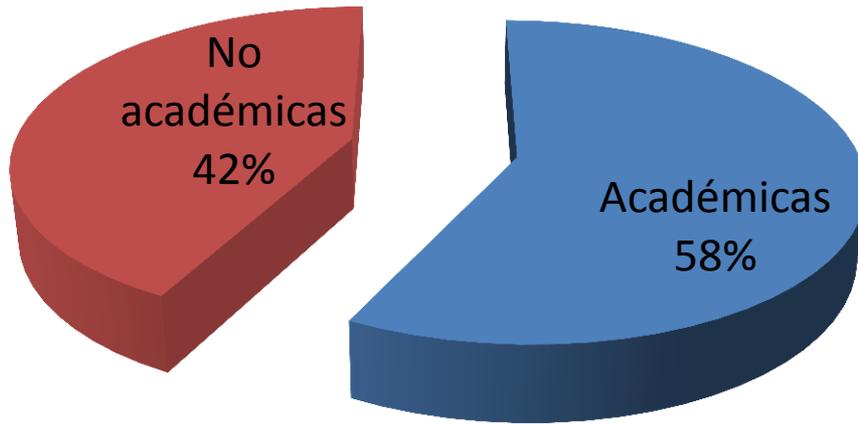
6.- Tipología titulaciones, formatos



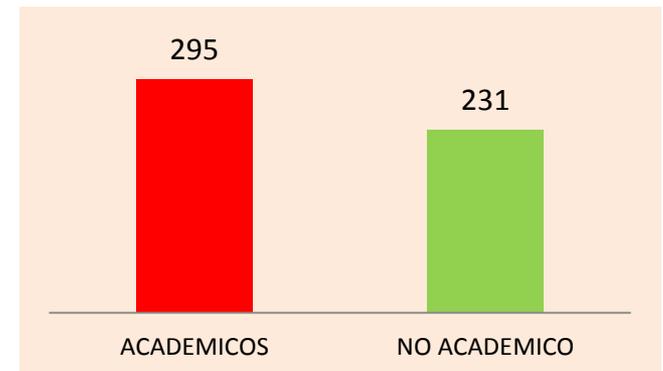
7.- Contenido de la Reclamación/Consulta



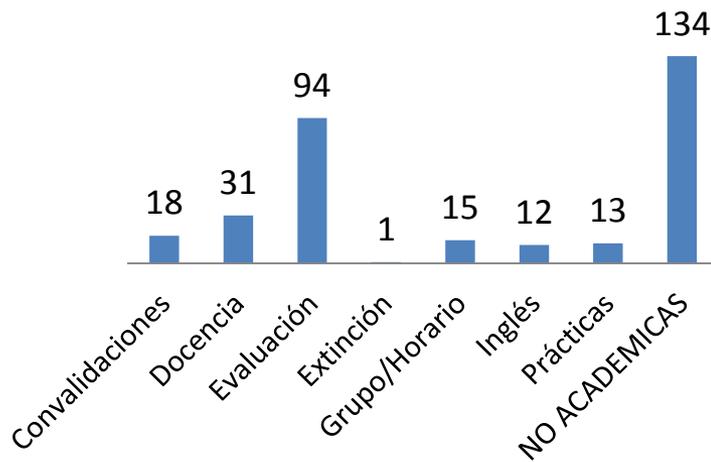
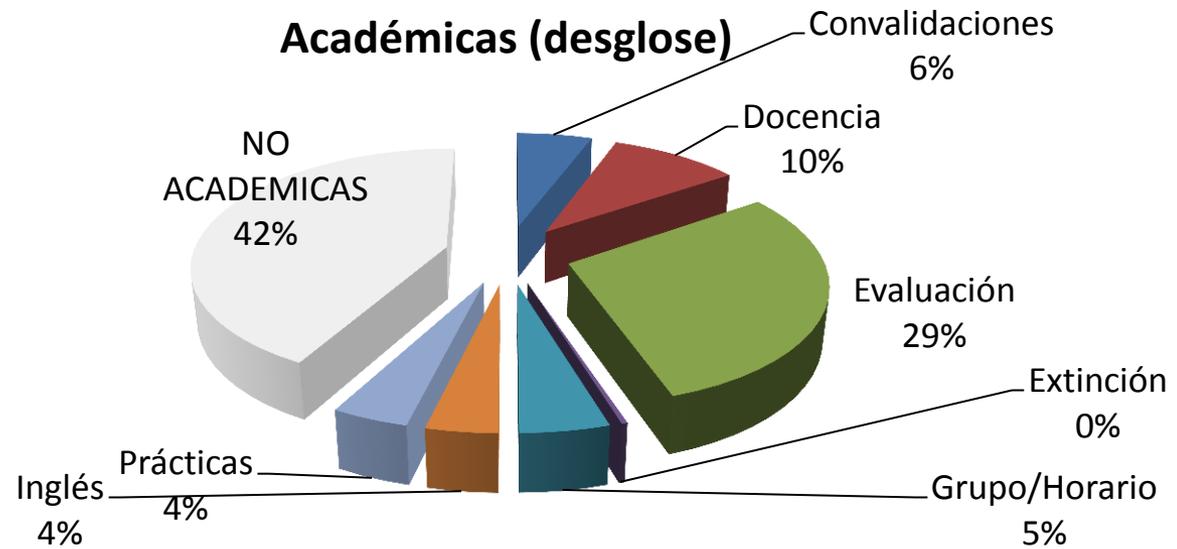
Académica VS no académica



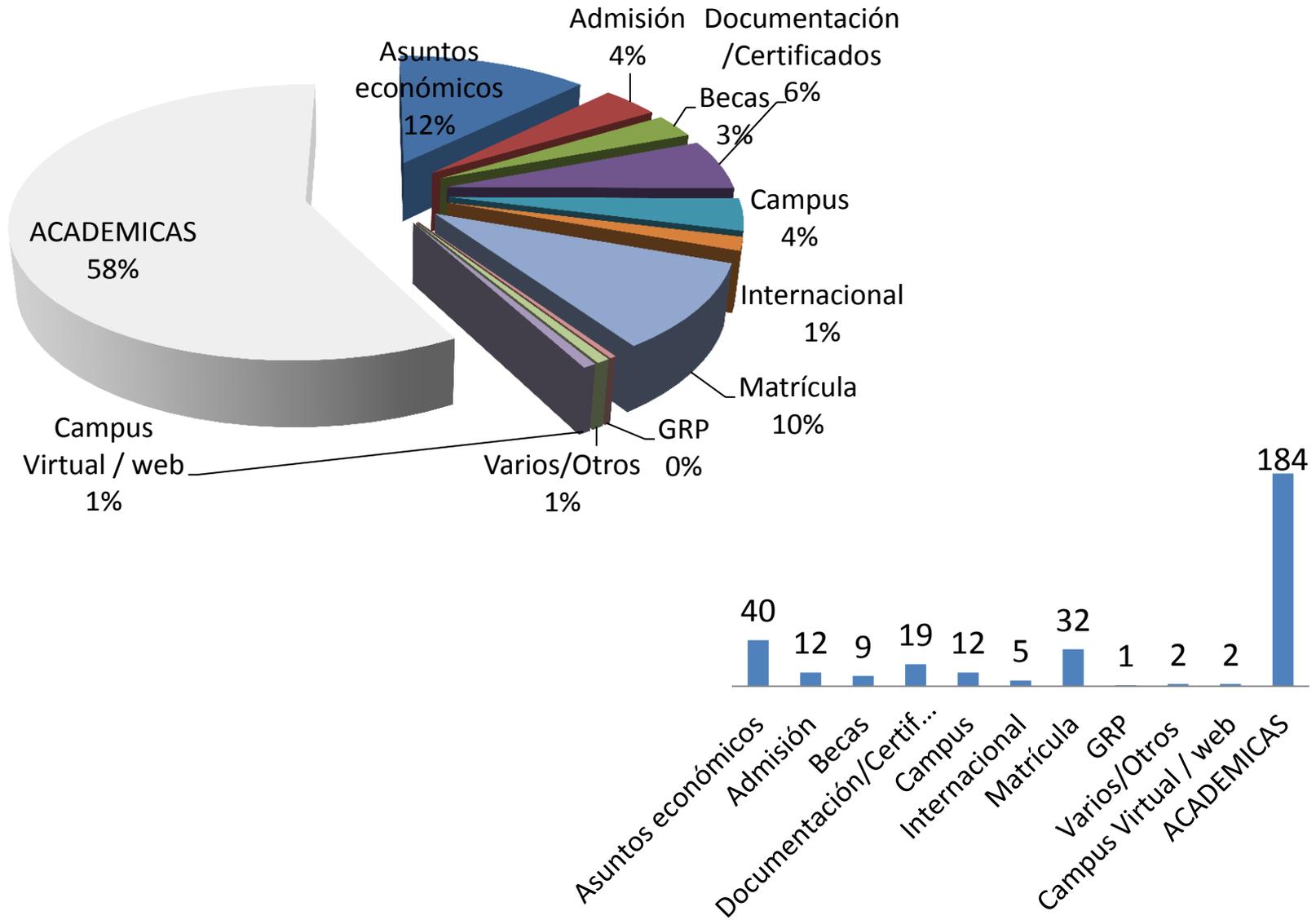
2013-14



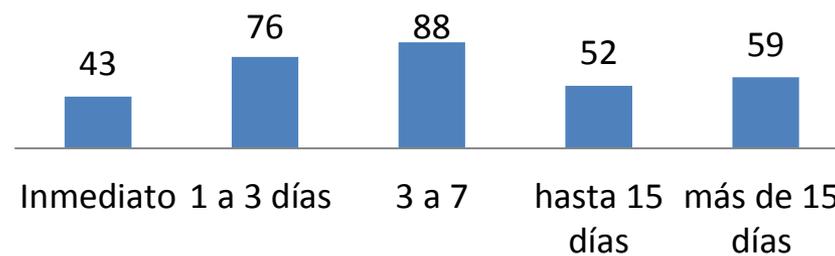
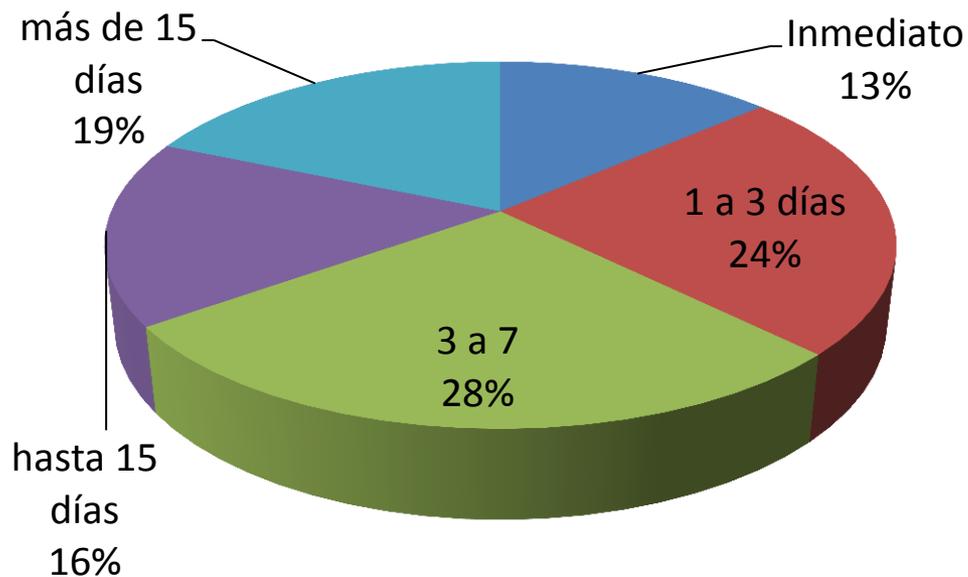
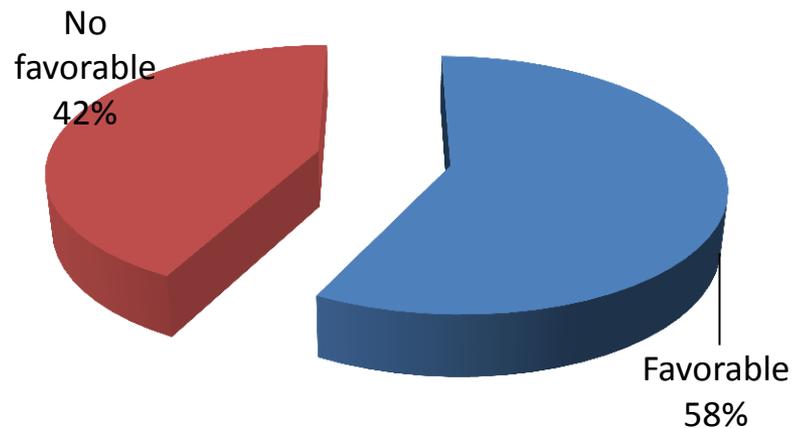
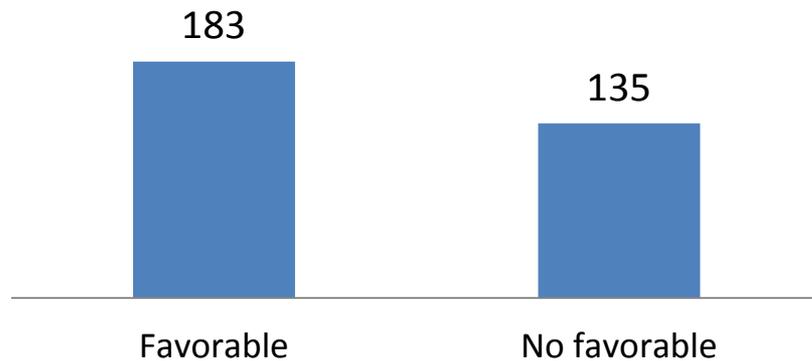
8. – Actuaciones ACADÉMICAS (183 = 58%)



9.- Temas NO Académicos (135 – 42%)



10.- Respuesta



11.- Otras actuaciones curso 2014/15

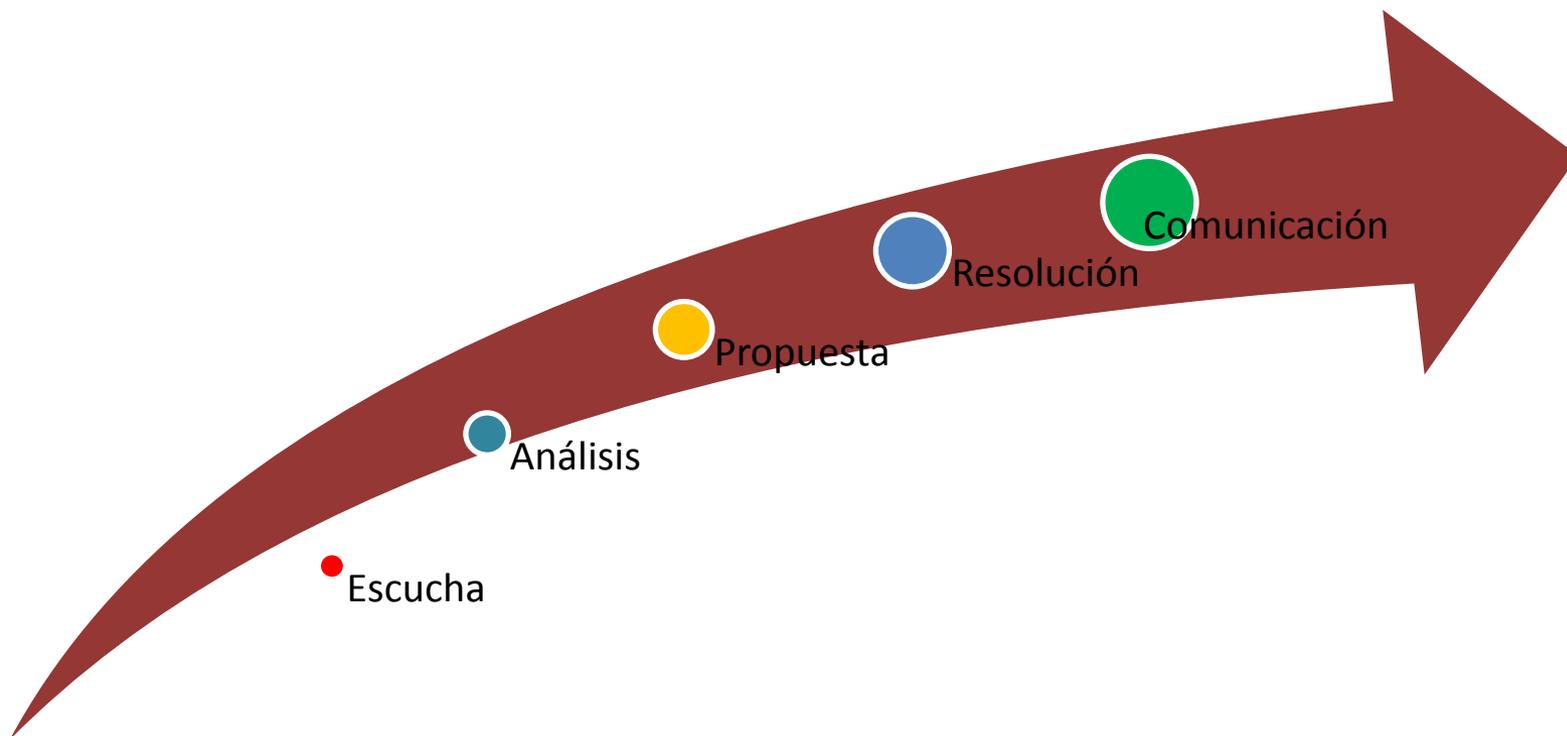


- Reuniones mensuales con el Consejo de Delegados de la UEM
- Reuniones con delegados
- Elecciones a Delegados UEM
- Asistencia UEM y UEC
- Asistencia en Policlínicas ,Moraleja y Hospitales
- Encuentro Anual de la CEDU en octubre 2014 Badajoz.
- Preparación Encuentro Anual CEDU 2015 en la UEM
- Miembro de la Comisión Ejecutiva de la CEDU
- Reuniones periódicas con Rectora.
- Reuniones periódicas con DSE.

12.- Conclusiones : los cinco hitos de la intervención del DU



1. Curso 2014/15 se reduce el 50% el número de actuaciones del DU.
2. Asuntos complejo se mantienen.
3. Mejora la comunicación interdepartamental.





**Universidad
Europea**

LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES

Madrid

Valencia

Canarias