



Informe Defensor Universitario

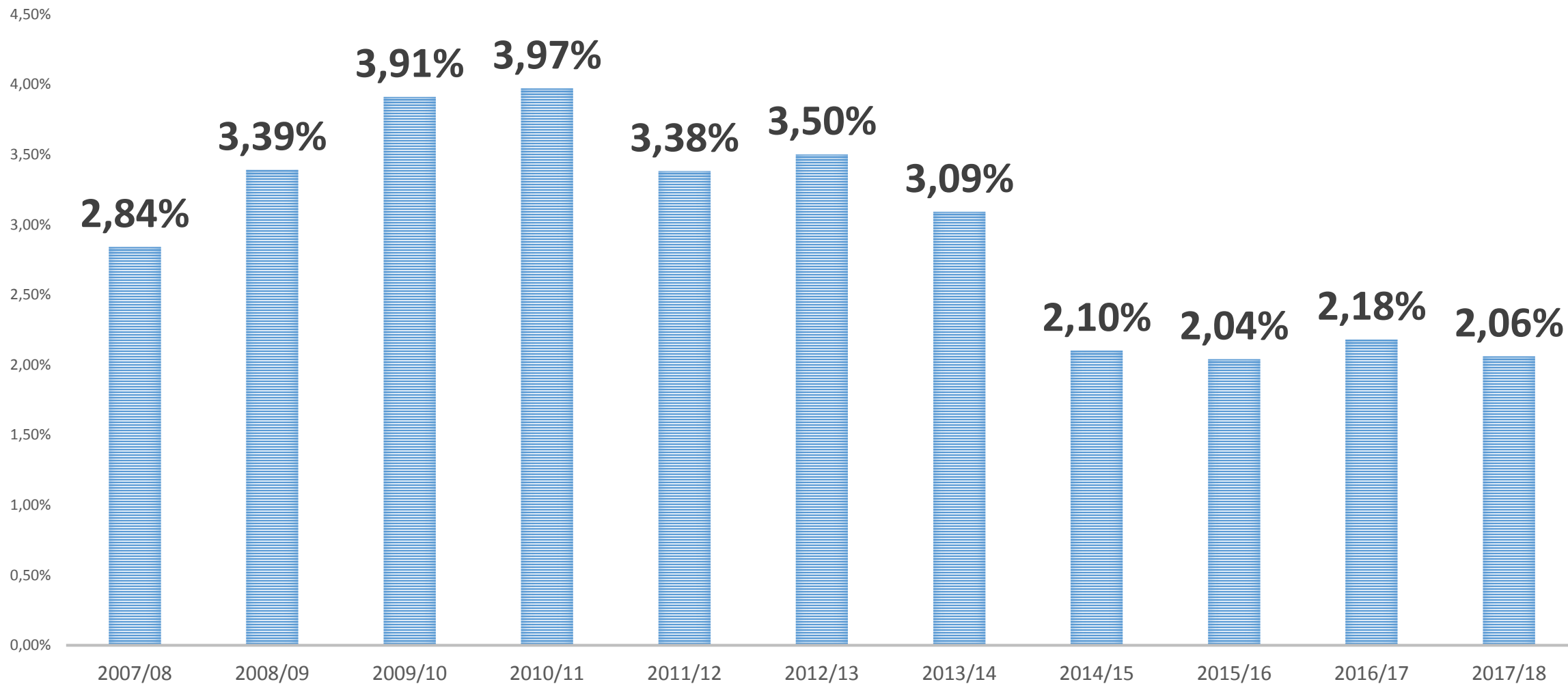
Anual Septiembre a Junio 2017/2018 vs 2016/17



**Universidad
Europea**

LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES

RECLAMACIONES TOTALES X N° DE ALUMNOS CURSO ACADÉMICO

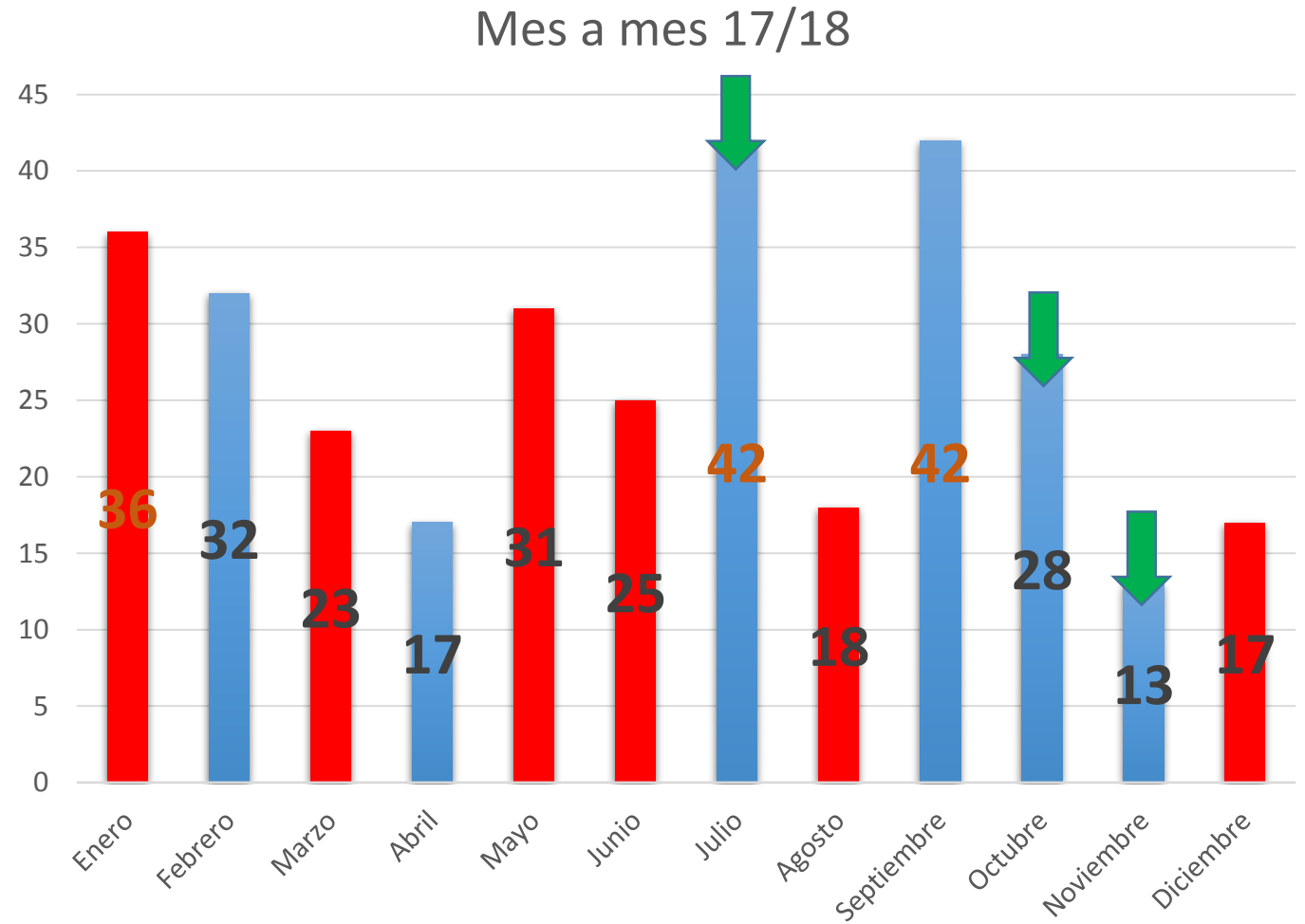
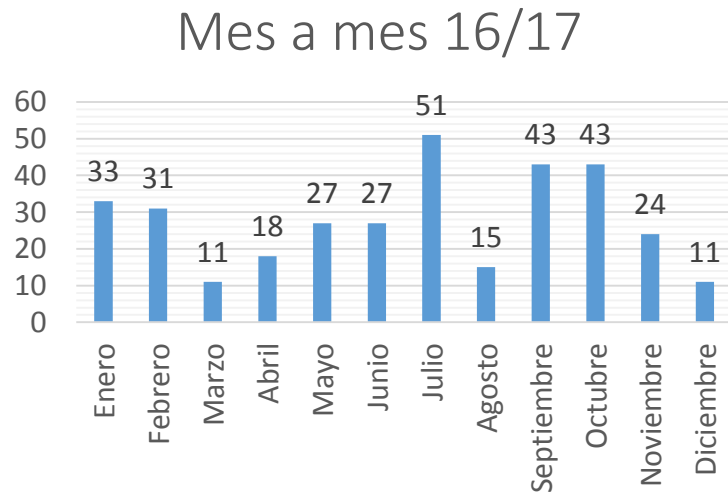


Resumen ejecutivo 2017/18 vs 2017/16

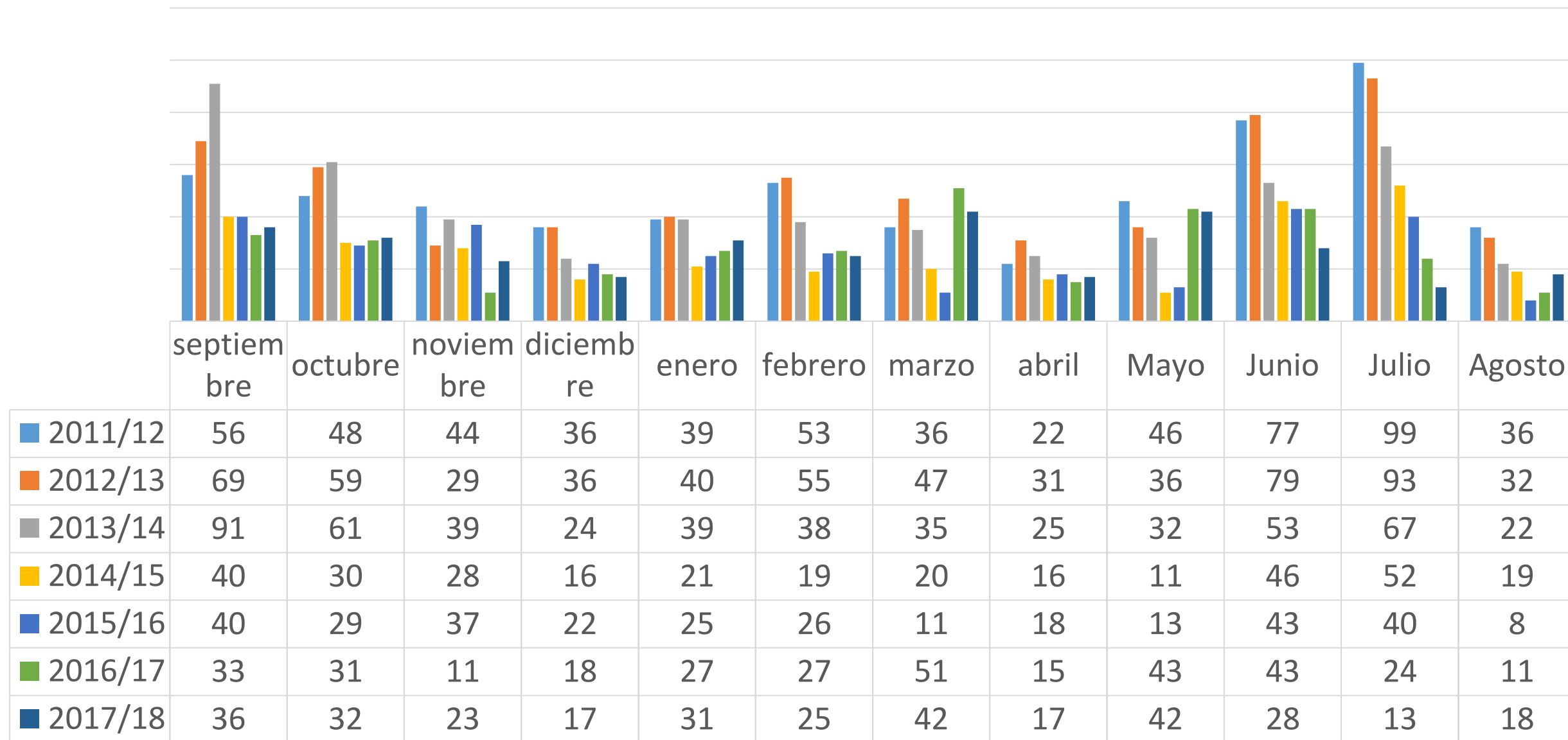
- Tendencia sostenida en número de reclamaciones desde hace 4 años. Entorno al 2,10% de los estudiantes totales.
- CURSO 2017/18:
 - **Disminución en número absoluto** de reclamaciones respecto al año pasado (2016/2017) de **335 a 324**
 - El **Grado concentra el 74% de las reclamaciones**. A esto se suma el 8% de alumno HCAP.
 - El 42% de las reclamaciones recaen sobre alumnos de último curso 4º Grado en adelante (8% 5º curso y el 4% 6º curso) = 54% últimos cursos.
 - Sube las reclamaciones de **CONVALIDACIONES Y PRACTICAS**
 - **Incremento respuesta de más de 15 días** hemos pasado del 8% al 15%.

Reclamaciones Oficina del DU por mes

Se concentran el número más alto en los meses coincidentes con el inicio del curso y evaluaciones



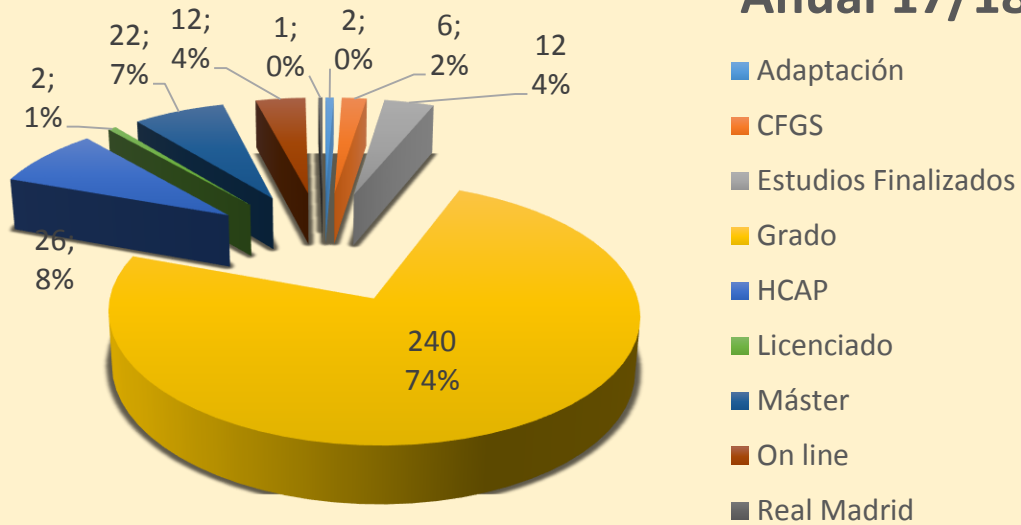
Reclamaciones Oficina del DU por mes



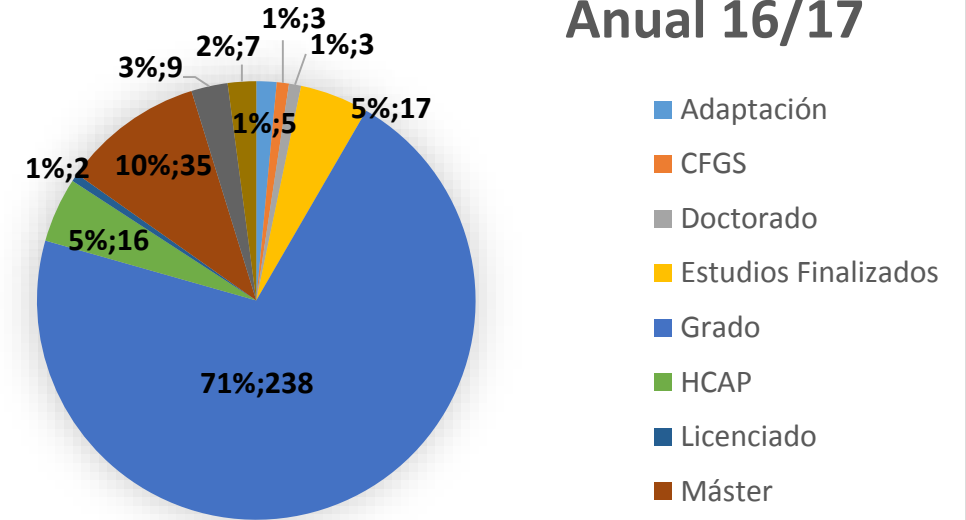
Tipos de estudios



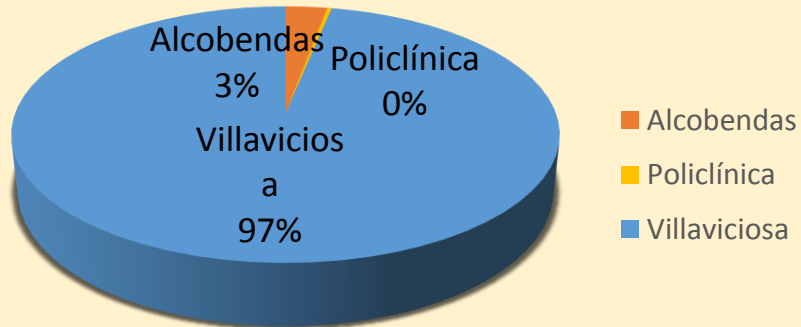
Anual 17/18



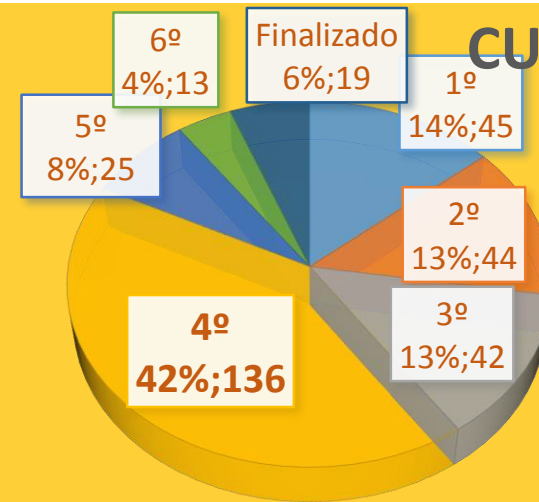
Anual 16/17



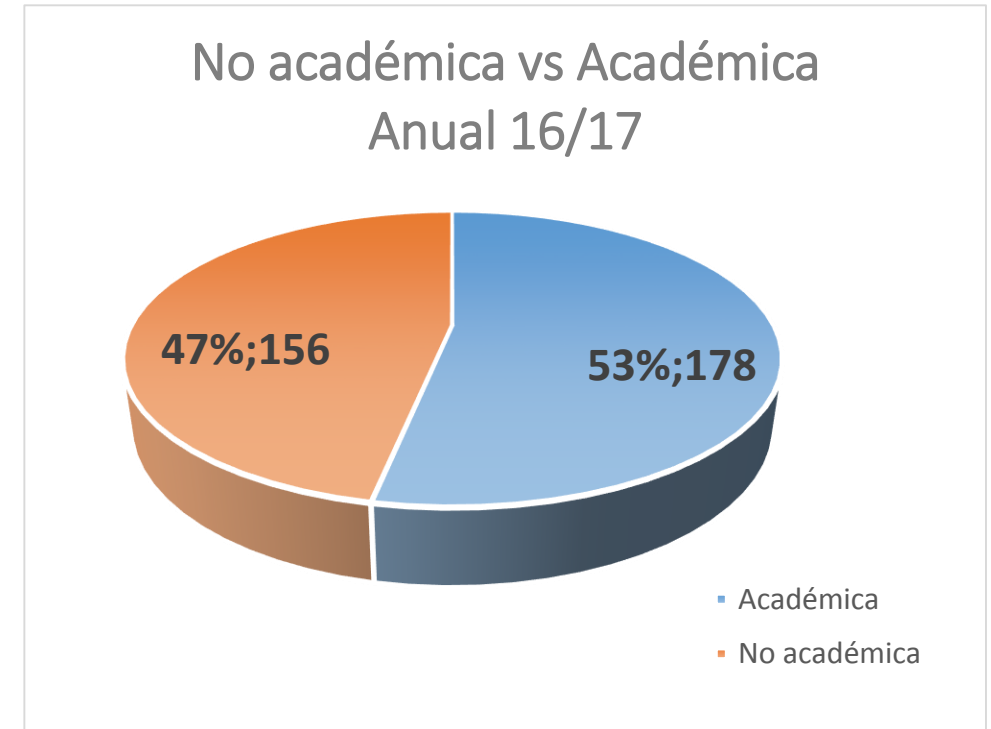
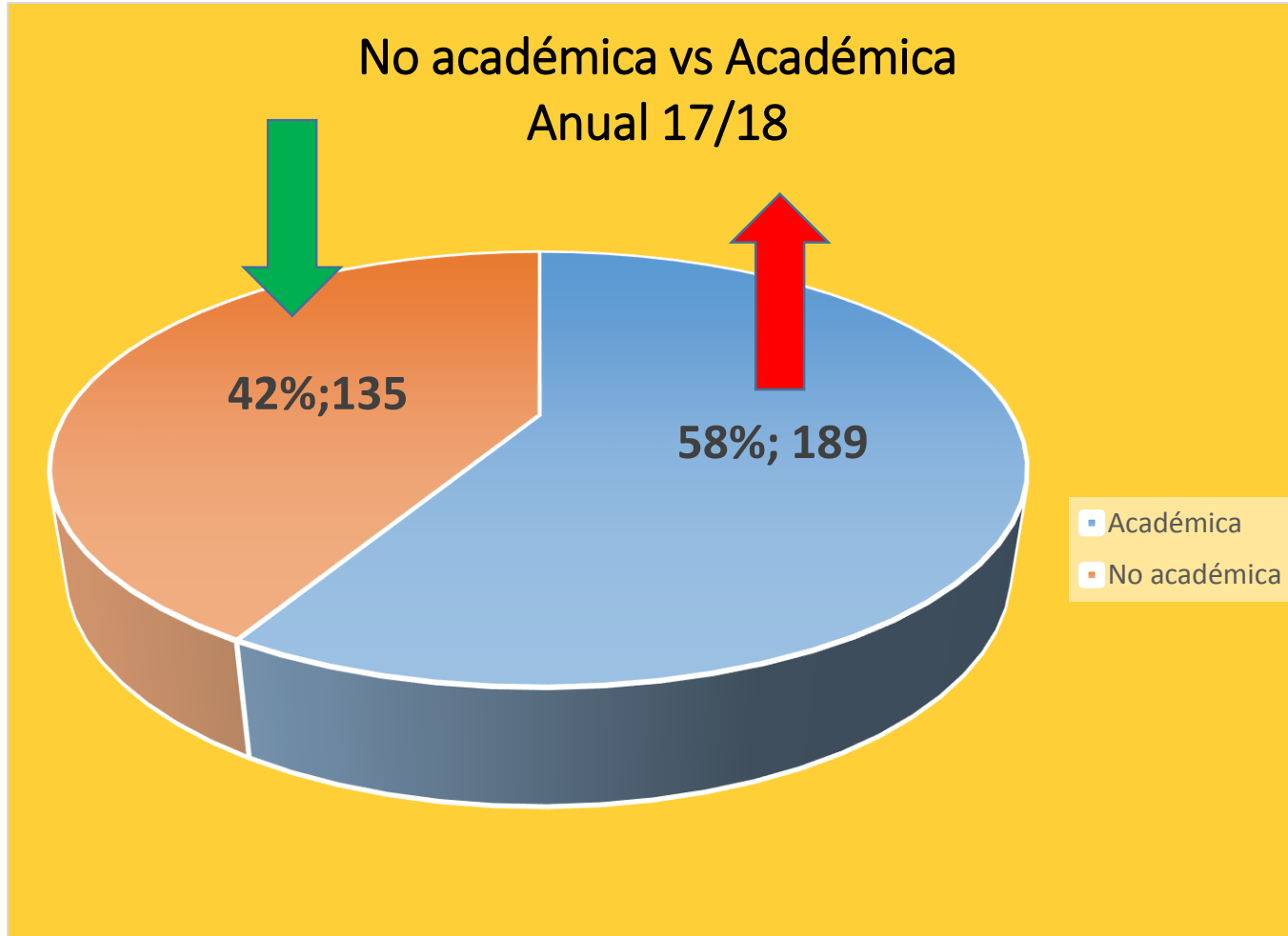
Campus



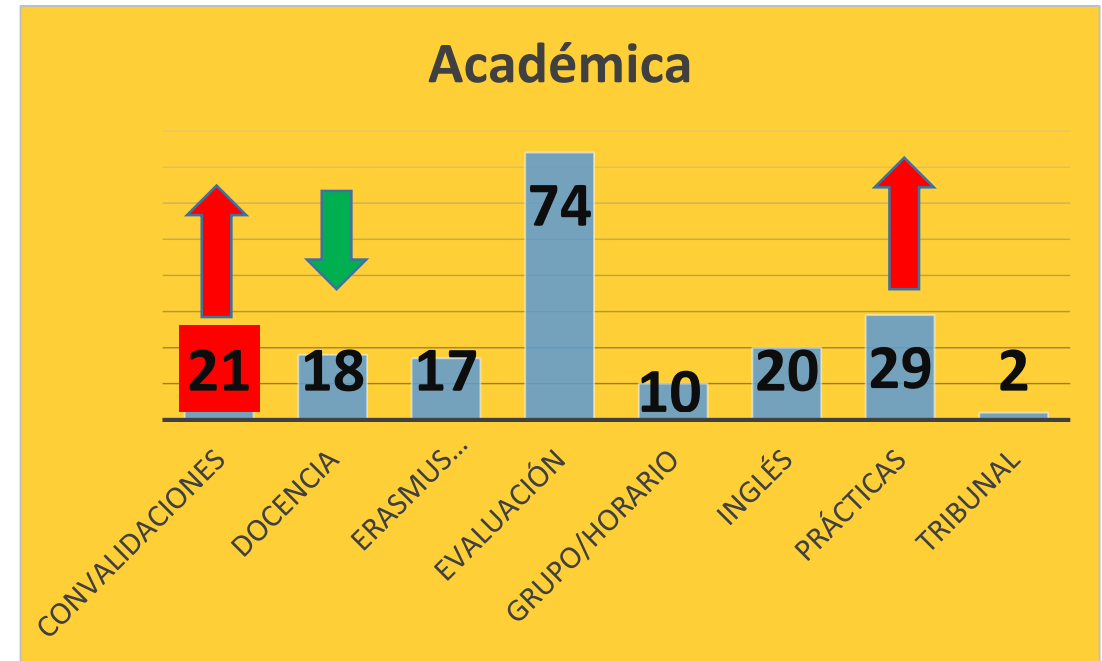
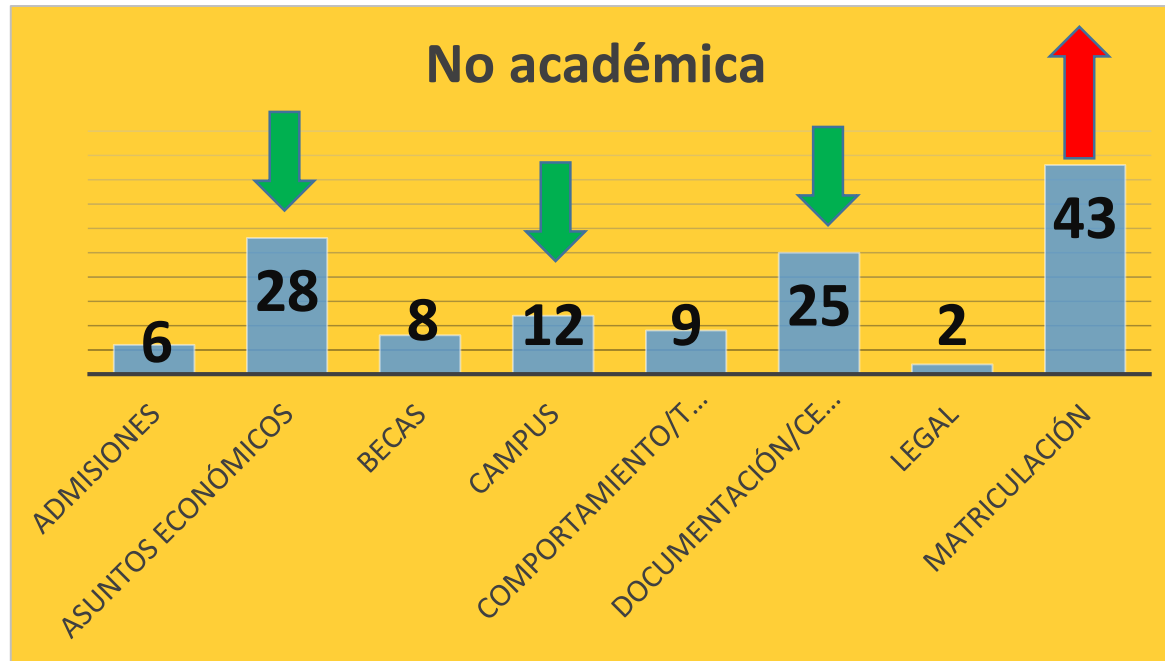
CURSO 17/18



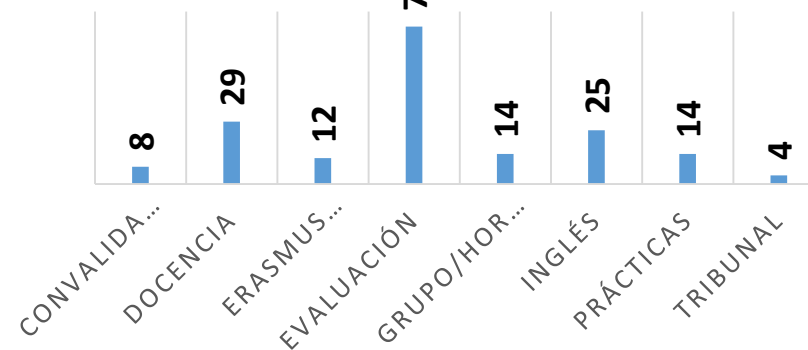
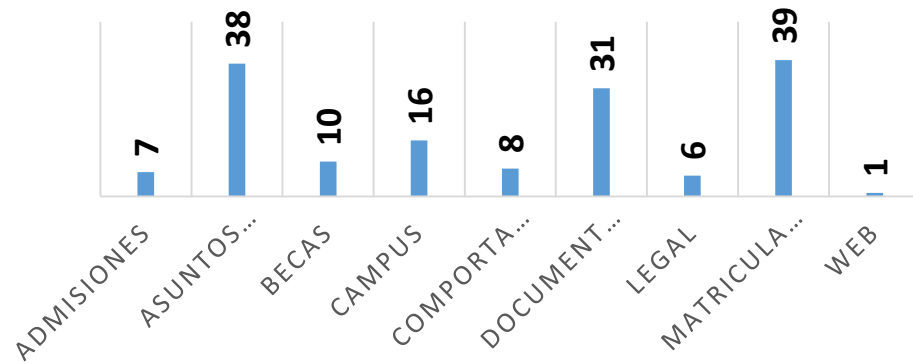
Característica de la reclamación anual



Característica de la reclamación Anual 17/18



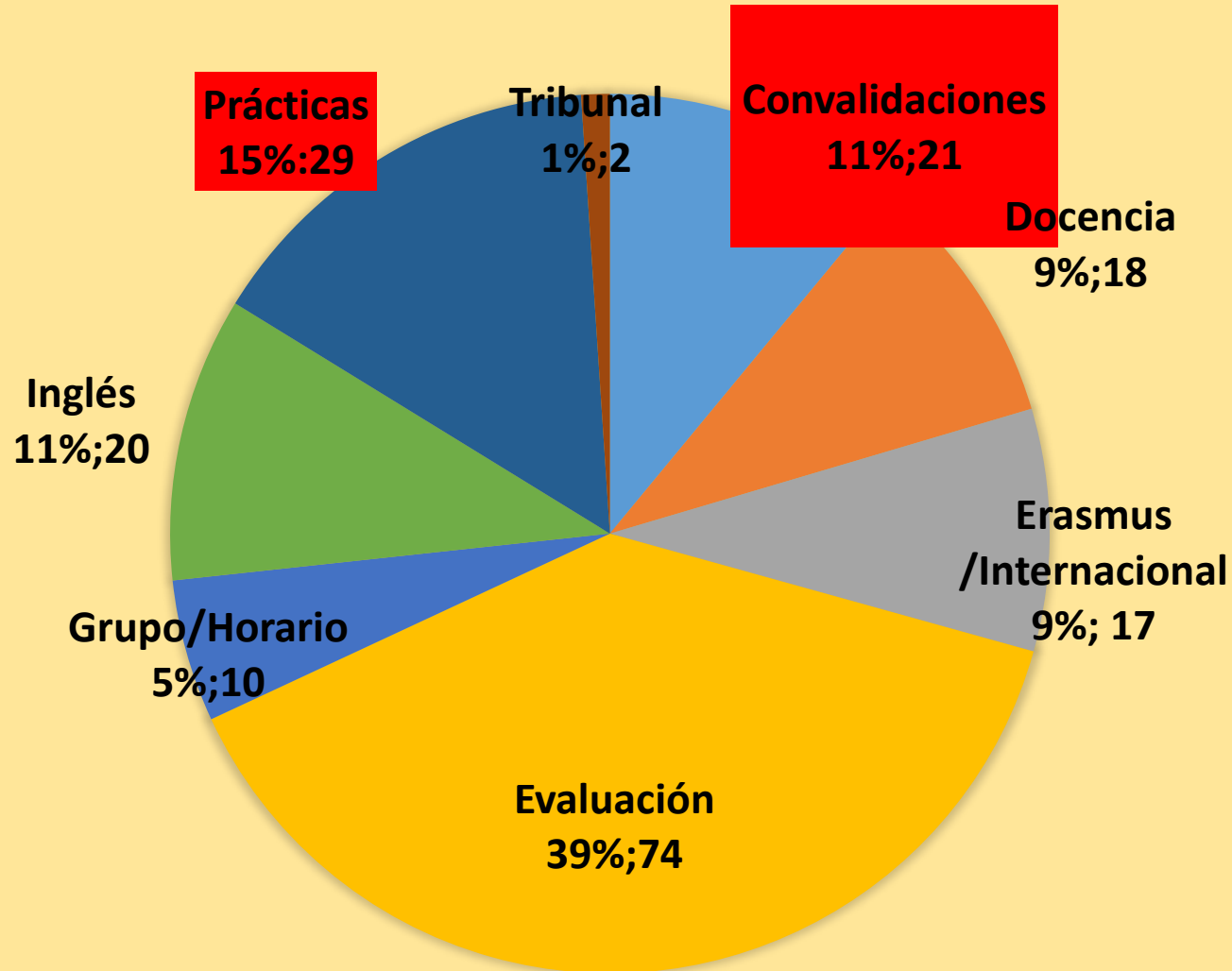
NO ACADÉMICA VS ACADÉMICA 16/17



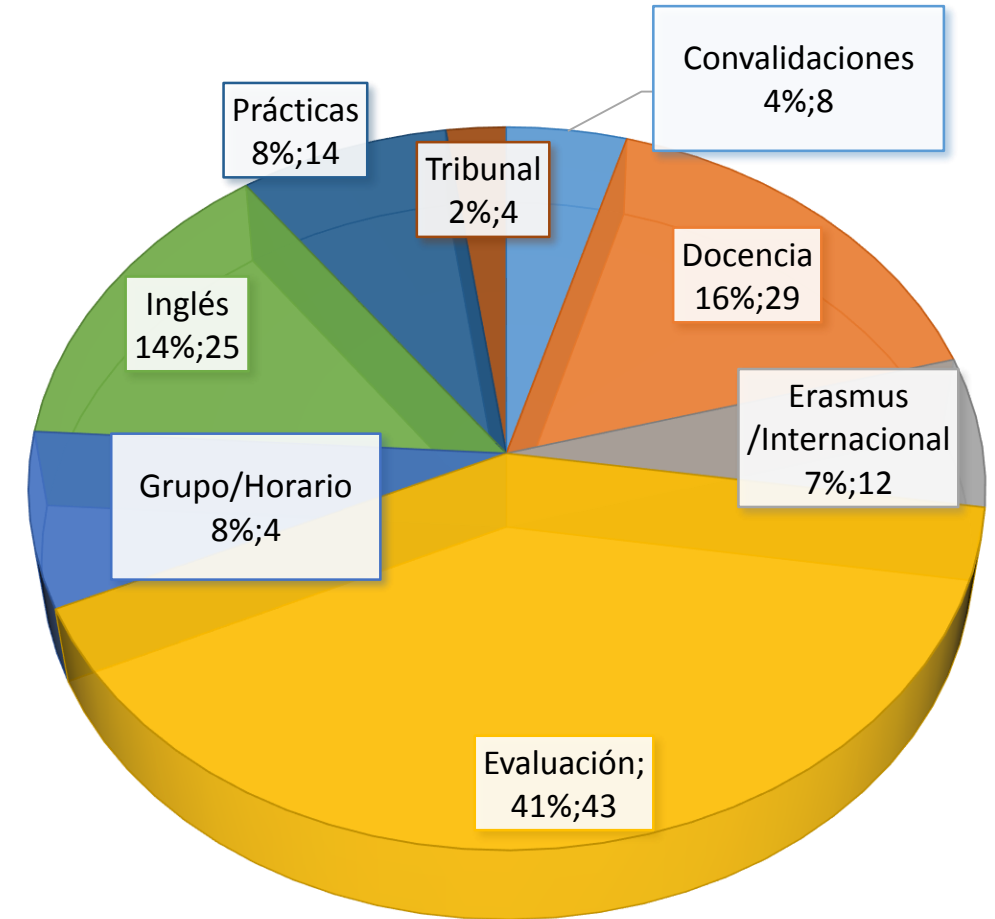
Reclamaciones DU Académicas 16/17 vs 17/18



TOTAL ACADÉMICAS ANUAL 17/18



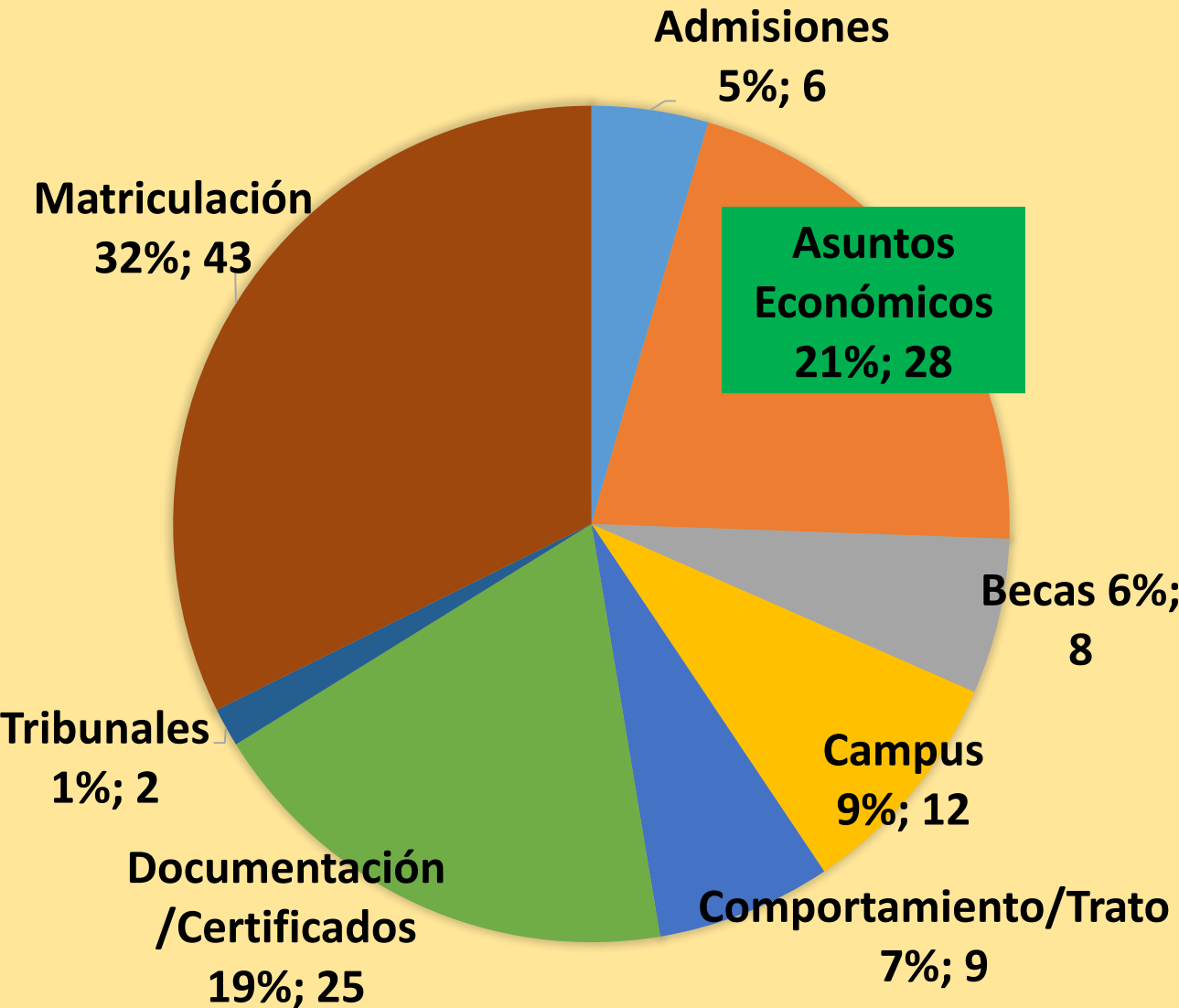
TOTAL ACADÉMICAS ANUAL 16/17



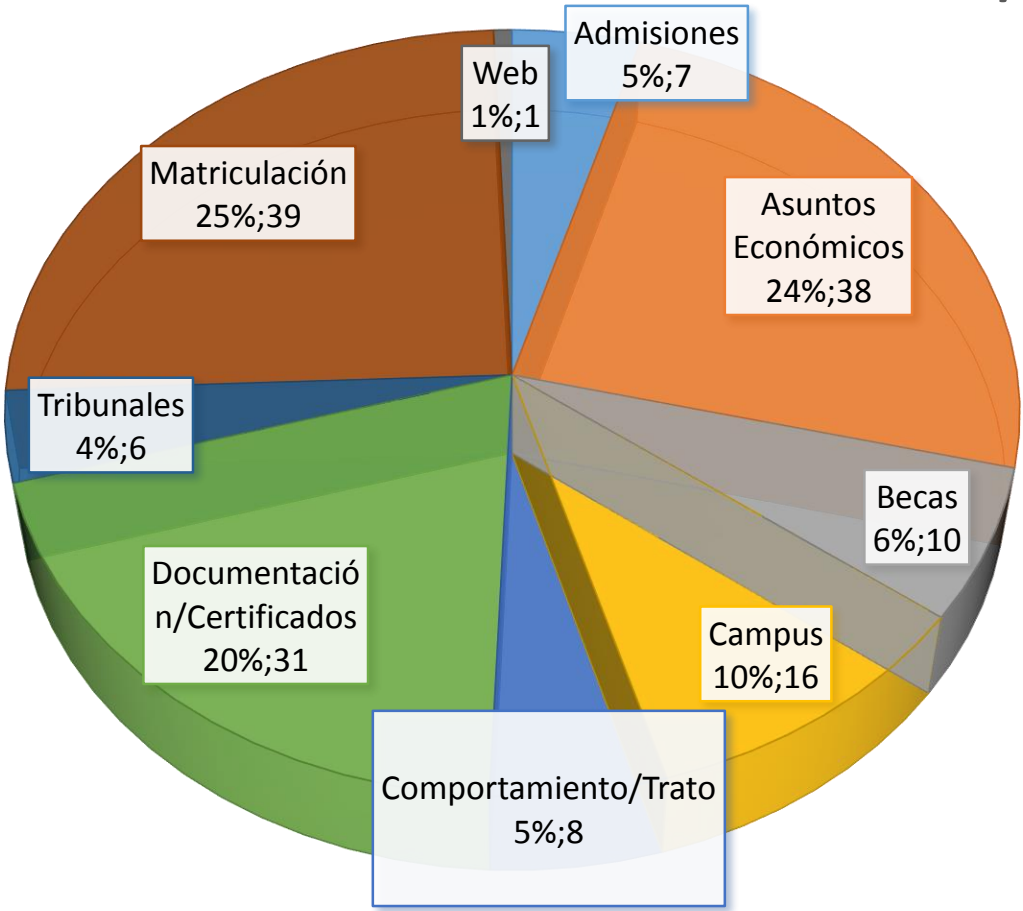
Reclamaciones DU No Académicas 16/17 vs 17/18



TOTAL NO ACADÉMICAS ANUAL 17/18



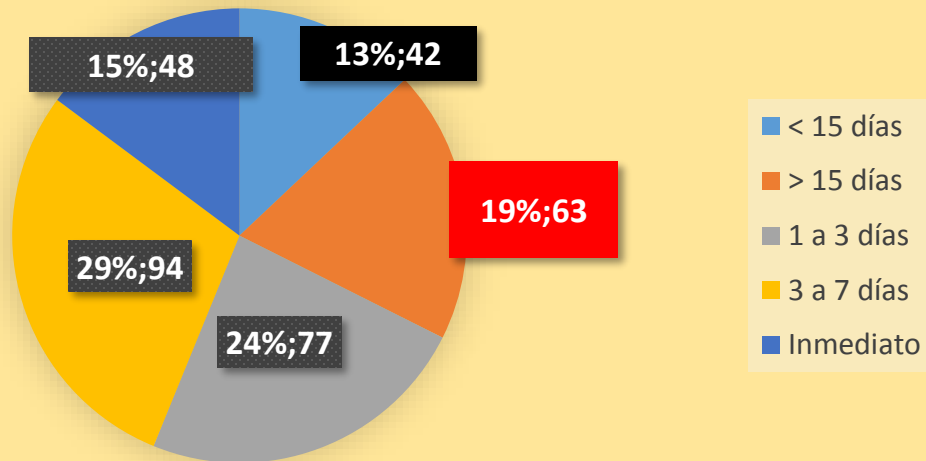
TOTAL NO ACADÉMICAS ANUAL 16/17



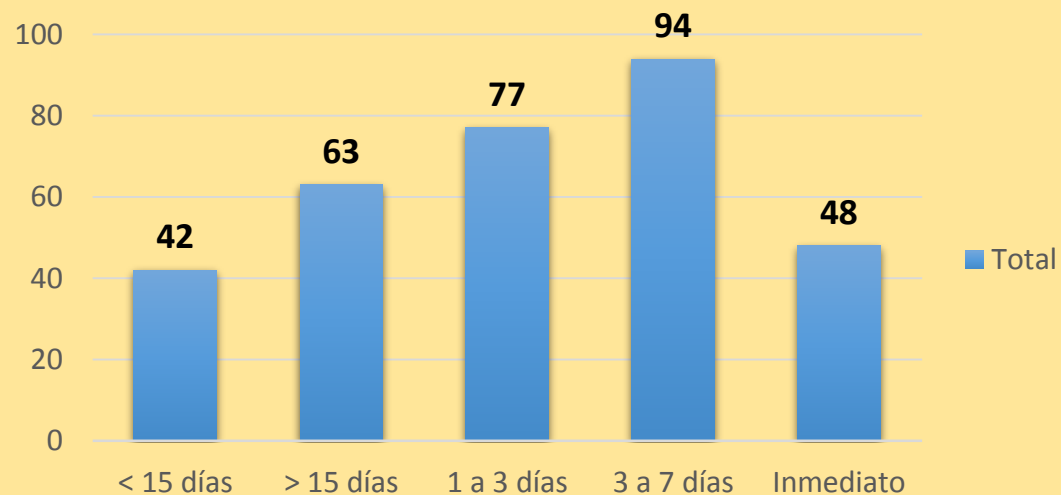
Reclamaciones DU/ Tiempos



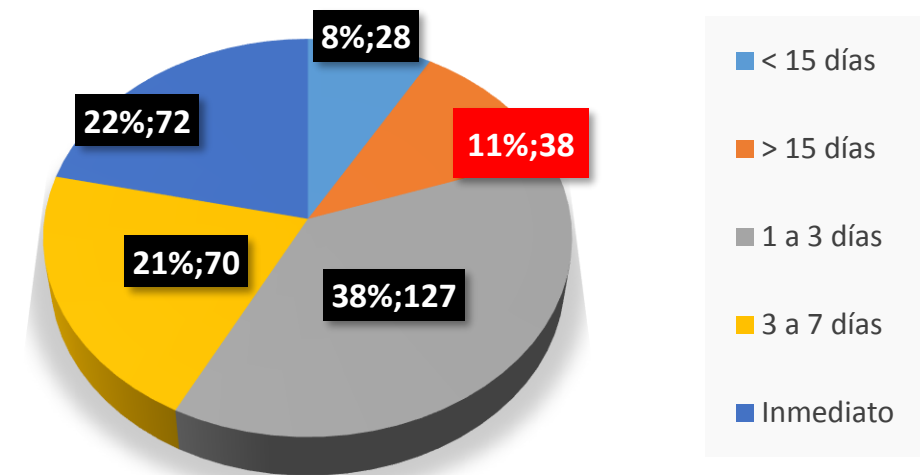
TIEMPOS ANUAL 17/18



TIEMPOS ANUAL 17/18



TIEMPOS ANUAL 16/17



Reclamaciones DU/ Respuesta

