

**ACTIVIDADES DE LA OFICINA DE DEFENSOR DEL ESTUDIANTE EN LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA
INTERNACIONAL DE LA RIOJA-UNIR AL 2019-II.**

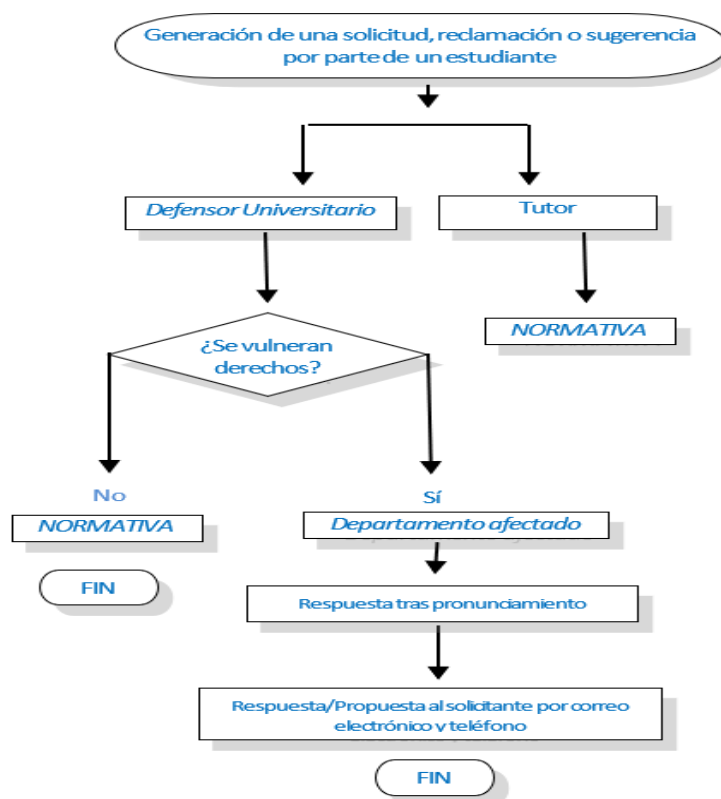
La Oficina del Defensor del Estudiante **tiene encomendado el cuidado y salvaguarda de los derechos y libertades de nuestros estudiantes**, la mediación en situaciones de conflicto y la propuesta de recomendaciones y sugerencias cuando, a partir de las actuaciones llevadas a cabo, se identifican necesidades de mejora.

Nuestra labor se rige por los principios básicos que presiden la actuación encomendada a la Oficina del Defensor y que está orientada a la mejora de la calidad del servicio ofrecido en los diferentes ámbitos de la vida universitaria, que son los **principios de independencia y autonomía**; siempre con un gran cuidado en la escucha, inmediatez en la práctica y seguimiento posterior, manteniendo siempre el respeto a las normas que regulan la vida universitaria.

En cuanto al contenido de este Informe y por lo que respecta a su **ámbito material**, debemos señalar que comprende todas las actividades realizadas por la Oficina del Defensor en el ejercicio de su cargo. Así, se clasifican dichas actuaciones en forma de reclamaciones, quejas, consultas o sugerencias. Desde el **punto de vista temporal** debemos indicar que los datos que presentamos se ciñen al periodo académico de 2019 II.

Desde el área se da respuesta al estudiante por correo electrónico, de igual forma que se establece el primer contacto y también, en todos y en cada uno de los casos, se contacta con el estudiante de forma telefónica con la finalidad de poder transmitirle la solución propuesta de forma cercana y aclarar todas aquellas dudas que le puedan surgir o aclarar todo aquello que el alumno precise de forma ágil y accesible.

A continuación, mostramos el Diagrama de dicho procedimiento:



El número total de actuaciones adelantadas por la Oficina del Defensor a 2019-II, ha sido de 9 **consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones**. A su vez, del total de casos atendidos en la Oficina, un 33,33% (3) han sido en forma de quejas y reclamaciones, teniendo en cuenta que la clasificación que se realiza es con base en los aspectos que se han considerado de mayor importancia en cada uno de los casos y en función de las gestiones realizadas en el mismo.

TIPO	NÚMERO DE CASOS	%
CONSULTA	1	11,11%
QUEJA	1	11,11%
RECLAMACIÓN	2	22,22%
SOLICITUD	5	55,56%
TOTAL GENERAL	9	100,00%

Tabla 1. Casos recibidos por tipología.

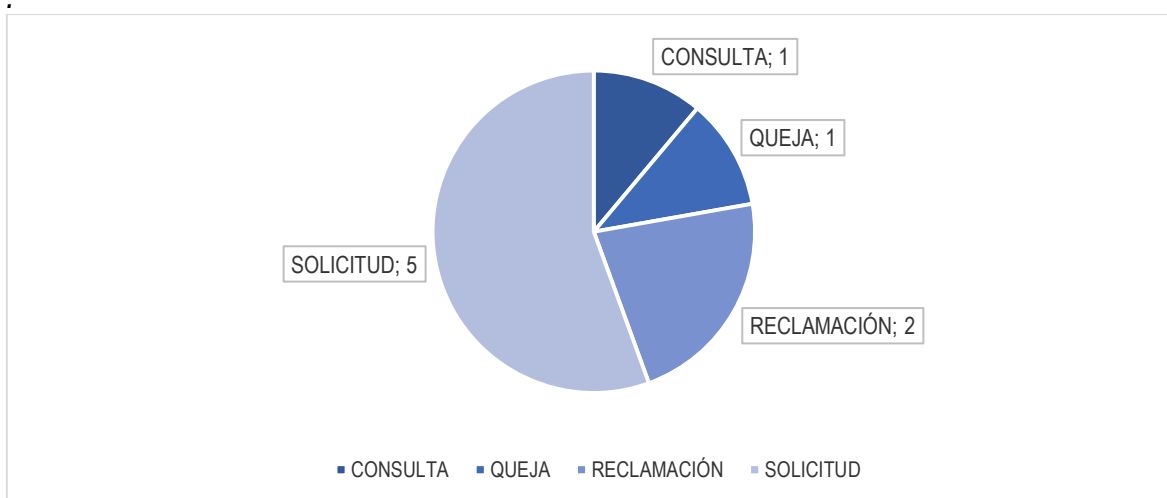


Gráfico 1. Casos recibidos por tipología

El tiempo medio de resolución ha sido de 5,88 días. Se define como tiempo de resolución, el comprendido entre la recepción del caso de que se trate y el momento en el que se traslada la solución o propuesta al estudiante, para lo cual hay que tener en cuenta que para poder concluir el mismo, es preciso la coordinación y acuerdo en la mayoría de las ocasiones con otras áreas. Y a ello se añade, además, que tras dicha conclusión se lleva a cabo un seguimiento exhaustivo del caso en cuestión para poder completar una gestión integral con una dedicación y seguimiento, aunque más extenso en el tiempo más completo en su solución.

En la siguiente Tabla se detallan los casos que engloban la actuación de la Oficina del Defensor del Estudiante durante el periodo académico objeto de análisis **en función de la casuística de cada uno de los casos planteados** y entre la que podemos diferenciar las siguientes:

TEMA	NÚMERO DE CASOS	%
EXÁMENES-LOGÍSTICA	3	33,33%
PROFESORES Y DOCENCIA	2	22,22%
BAJA	1	11,11%
CAMPUS	1	11,11%
MATRÍCULA	1	11,11%
RECONOCIMIENTOS	1	11,11%
TOTAL, GENERAL	9	100,00%

Tabla 2: Casuística y porcentajes

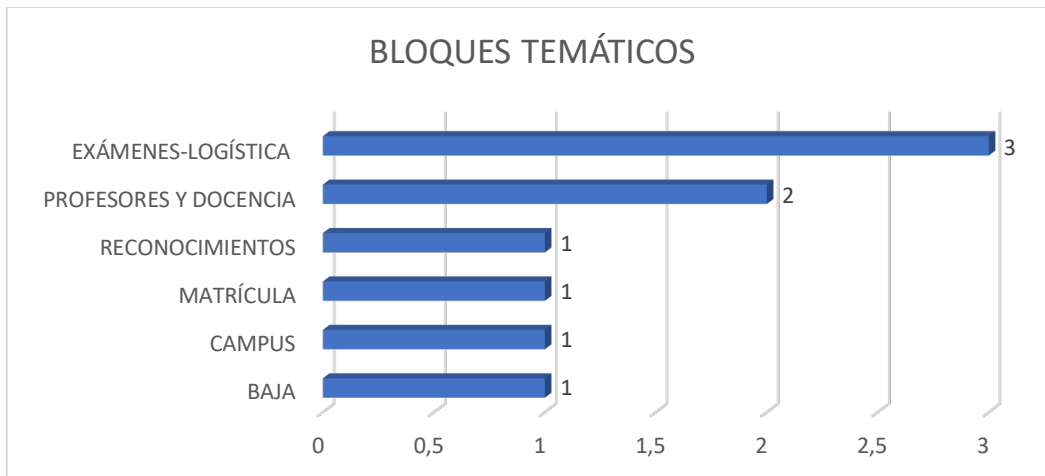


Gráfico 2. Casuística de casos recibidos.

Tras los datos mostrados en el Informe y el análisis realizado de los mismos, debemos concluir que uno de los principales objetivos de este servicio es la implementación de mejoras en las distintas áreas para incrementar la calidad en el servicio ofrecido a nuestros alumnos.

Y por ello, nuestro trabajo diario busca siempre la mejora de la actividad estudiantil y pretende ser un apoyo para afrontar, de forma constructiva, aquellos asuntos que requieran cambios y/o mejoras, siempre con el máximo respeto a la normatividad y reglamentación interna en la Institución.