

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

**Universidad Europea
de Canarias**

23/24

Introducción

Conforme a lo señalado en el artículo 6 del **Reglamento del defensor universitario de la Universidad Europea de Canarias**, 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 2023-24, desde el 1 de septiembre de 2023 hasta el 31 de agosto de 2024. Conforme también a lo indicado en el **Reglamento del defensor universitario de la Universidad Europea de Canarias**, “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 Canarias



https://universidadeuropea.com/resources/media/documents/Reglamento_Defensor_Universitario_Rev211220PD_-_UEC.pdf



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

La Defensoría Universitaria de la Universidad Europea de Canarias ha llevado a cabo en el curso 2023-2024 un total de 59 actuaciones, lo que supone que un 2,3% de los estudiantes de la Universidad Europea de Canarias han tenido alguna interacción con la Defensoría. En esa cifra quedan englobadas las actuaciones llevadas a cabo tanto en los distintos campus de la Universidad Europea de Canarias, se incluyen los estudiantes tanto de Grado como de Postgrado, 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, 30 han sido consultas (el 50,8% del total) y 29 quejas o reclamaciones (el 49,2%).

Desde la Defensoría se da respuesta a las consultas recibidas. En cuanto a las quejas o reclamaciones, tras su análisis, el 48,3% se resuelven de modo favorable a la petición del estudiante y el 27,6% de forma desfavorable. Hay un porcentaje del 24,1% de quejas o reclamaciones que 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 Canarias ha llevado a cabo en el curso 2023-2024 un total de 59 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 62,26% tienen que ver con cuestiones académicas (entre las que se incluyen aspectos relacionados con la matrícula del estudiante o las prácticas) y el 37,74% con cuestiones no académicas (entre las que se incluyen aspectos relacionados con asuntos económicos, la admisión o las convalidaciones).

Con respecto a las quejas (o reclamaciones) de carácter no académico, el 83,33% se resuelven de modo favorable a la petición del estudiante, y el 10,67% de forma desfavorable. Con respecto a las quejas (o reclamaciones) de carácter académico, el 40% se resuelven de forma favorable a la petición del estudiante, y el 60% de modo desfavorable a la petición del interesado.

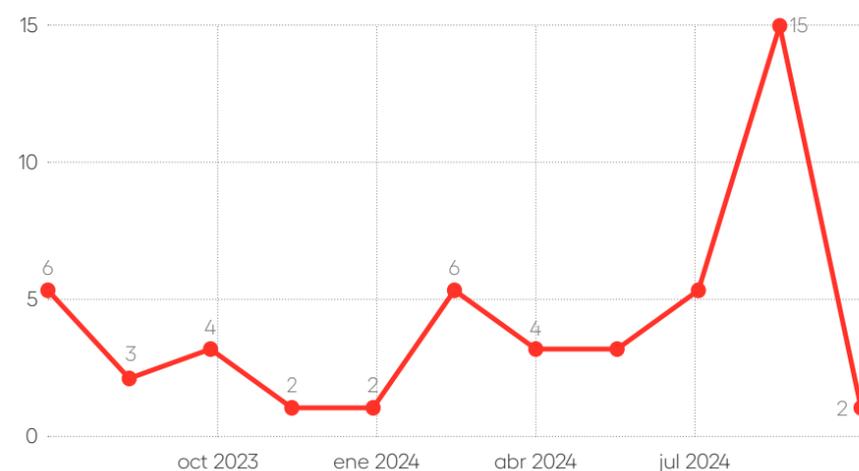
...el 62,26% tienen que ver con cuestiones académicas y el 37,74% con cuestiones no académicas

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 la gráfica siguiente:

Como se puede apreciar en el gráfico, fue en el mes de julio (momento de la convocatoria extraordinaria, y de rematrícula cara al curso siguiente) cuando hubo un mayor número de interacciones con la defensoría.

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 85% de las cuestiones y quejas (o reclamaciones) planteadas a la Defensoría Universitaria han quedado resueltas en menos de 7 días, si bien hay un 13,6% -también aproximadamente- de asuntos más complejos que precisaron más de 15 días para su resolución.

Recomendaciones de la Defensoría Universitaria en relación con el curso 2023-2024

El **reglamento del Defensor Universitario** de la Universidad Europea de Canarias 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 2023-2024, 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 Canarias para cada una de las actuaciones realizadas.

