



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Oficina de la Defensora del Universitario

Queridos miembros de la Comunidad Universitaria,

Quiero dirigirme a vosotros en vuestra condición de miembros de la comunidad universitaria complutense ya que vuestra función resulta de extremada importancia para el correcto funcionamiento de nuestra Institución y, por supuesto, de la Oficina de la Defensora del Universitario, cuya gestión y responsabilidad he asumido recientemente.

Es mi preocupación fundamental conseguir que nuestra Universidad alcance nuevamente las cotas de excelencia por las que siempre ha venido siendo reconocida.

Muchos de vosotros me conocéis, y por ello, sé que os consta mi compromiso inquebrantable con la Institución Universitaria Pública.

En momentos como los que actualmente estamos viviendo, veo con preocupación cómo la sociedad en general, y nuestros alumnos en particular, están demandando una mayor eficiencia, eficacia y economía, así como un adecuado servicio a los ciudadanos en la gestión universitaria pública, principios todos ellos que legalmente son exigibles en la actuación de las administraciones públicas, y, por tanto, demandables por nuestros alumnos en su condición de administrados.

Consciente de esta demanda social, he valorado la necesidad de implementar un sistema de comprobación de la calidad de los servicios públicos que ofrecemos a nuestros administrados, en mi caso, a la comunidad universitaria, y este es mi objetivo para el presente curso 2013-2014, como indico en la Memoria 2011-2012, que próximamente espero presentar a nuestro Claustro.

En efecto, entre mis objetivos para el presente curso he establecido como prioritario el de **Agilidad y Calidad**.

Este objetivo no tiene otra función que agilizar los procedimientos y garantizar una asistencia de calidad a la comunidad universitaria.

Isaac Peral s/n
Pabellón de Gobierno
28015 - Madrid
Tlf. 91 394 65 90 / 91 394 65 91/ 91 394 65 71
Fax – 91 394 65 95
E mail: defensora@ucm.es



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Oficina de la Defensora del Universitario

Como subobjetivos del de agilidad y calidad he definido los siguientes, que ya están presidiendo la actuación de la Oficina de la Defensora del Universitario:

- Definir la metodología de evaluación de la calidad en la atención prestada.
- Implementar nuevos sistemas de gestión basados en las TIC's.
- Diseñar una herramienta que permita informar a los usuarios del estado de sus expedientes en tiempo real.
- Retroalimentar la información obtenida del sistema a las unidades responsables de su gestión.
- Facilitar el acceso de todos los miembros de la Comunidad Universitaria a las recomendaciones que se hacen a los responsables de la gestión universitaria.
- Definir un Código de Buenas Prácticas Administrativas (CBPA) para la Oficina de la Defensora Universitaria, tomando como base la propuesta de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios.

En el desarrollo de los subobjetivos que pretenden definir la metodología de la evaluación de la calidad en la atención prestada, así como en el Código de Buenas Prácticas Administrativas (CBPA) para la Oficina de la Defensora Universitaria, os informo que ya hemos puesto en marcha en la Oficina un sistema de control de calidad.

Este sistema de control de calidad pretende, además, obtener información para poder retroalimentar la misma a las unidades responsables de la gestión, es decir, poder retroalimentar esta información a todos los centros y servicios de nuestra Universidad.

El sistema de control de calidad que hemos implementado consiste en una encuesta cuyo contenido incorporo a la presente comunicación para vuestro conocimiento.

Desde diciembre pasado, hemos venido enviando la encuesta para su cumplimentación a todos los miembros de la Comunidad Universitaria que han acudido a la Oficina de la Defensora para solucionar los problemas que se les planteaban, así como para consultar la legalidad universitaria vigente.

Isaac Peral s/n
Pabellón de Gobierno
28015 - Madrid
Tlf. 91 394 65 90 / 91 394 65 91/ 91 394 65 71
Fax – 91 394 65 95
E mail: defensora@ucm.es



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Oficina de la Defensora del Universitario

Deseo informaros que, por el momento, la encuesta ha tenido una gran acogida, y los usuarios de la Oficina de la Defensora están valorando muy positivamente la gestión efectuada desde la misma, si bien hemos detectado que aún existen aspectos que son manifiestamente mejorables.

Por ello recurro a vosotros, ya que, en algunos casos, es en vuestra mano en la que está la posibilidad de cambiar el resultado de la gestión en un sentido posibilista o favorable, siempre dentro de la legalidad vigente, ya que es en este campo de la encuesta en el que hemos podido observar una calificación más baja.

Como os dije en la carta que envié a toda la comunidad universitaria a mediados de septiembre, tengo la ilusión de poder contribuir a mejorar los índices de satisfacción de nuestra comunidad con respecto a la Institución universitaria, aunque esto último sólo podré hacerlo con ayuda de todos, y, sobre todo, con la vuestra.

En el entendimiento de que entre todos podemos mejorar cada día nuestra gestión, y poniéndome, como siempre a vuestra disposición para cualquier consulta o gestión.

Recibid mi más cordial saludo y agradecimiento.

Madrid, 29 de enero de 2014
La Defensora del Universitario

M.ª Isabel Aránguez Alonso.

Isaac Peral s/n
Pabellón de Gobierno
28015 - Madrid
Tlf. 91 394 65 90 / 91 394 65 91/ 91 394 65 71
Fax - 91 394 65 95
E mail: defensora@ucm.es



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Oficina de la Defensora del Universitario

ANEXO.

Encuesta de calidad del servicio prestado por la Oficina de la Defensora del Universitario.

Al objeto de mejorar nuestro servicio a la Comunidad Universitaria, te agradeceríamos que contestaras las preguntas que listamos a continuación y valoraras la atención recibida y el resultado del servicio prestado en una escala de 0-10 siendo 0 la valoración más deficiente y 10 la máxima valoración.

Valoración 0-10

¿Le ha sido fácil acceder a la información sobre la Defensora del Universitario?	
¿Considera que la información facilitada por el personal de la Oficina de la Defensora ha sido de utilidad para conocer los derechos que le amparan?	
¿Y para tramitar el proceso de reconocimiento de los mismos?	
¿Le ha sido fácil tramitar la solicitud de actuación ante la Defensora?	
¿El trato recibido ha sido adecuado?	
¿El tiempo de resolución de la gestión le ha parecido correcto?	
¿El resultado de la gestión responde a lo que esperaba de la Oficina de la Defensora del Universitario?	
¿Esta satisfecho con el resultado de la gestión?	
¿El servicio que ha recibido ha sido de calidad?	
¿Volvería a acudir a la institución de la Defensora del Universitario?	

Isaac Peral s/n
Pabellón de Gobierno
28015 - Madrid
Tlf. 91 394 65 90 / 91 394 65 91/ 91 394 65 71
Fax – 91 394 65 95
E mail: defensora@ucm.es