

CARTA DE SERVICIOS

# Defensora Universitaria



Universidad  
Francisco de Vitoria  
UFV Madrid

# MISIÓN Y VISIÓN

La figura del Defensor Universitario nace de la disposición adicional decimocuarta de la ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de universidades en la que le encomienda velar por los derechos y libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios.



## MISIÓN

La Misión concreta del Defensor Universitario es la de velar por los derechos y libertades de todos los miembros de la Comunidad Universitaria, pudiendo desempeñar funciones de mediación. Todas sus actuaciones se dirigen a la mejora de la calidad educativa.

El Defensor Universitario recibe quejas y efectúa sugerencias, pudiendo desempeñar funciones de mediación. Todas sus actuaciones se dirigen a la mejora de la calidad educativa.



## VISIÓN

Colaborar con la Misión de la UFV: ser una comunidad que reconoce al hombre como buscador de la Verdad y del Bien, orientada al servicio a la persona desde los principios y valores que inspiran su ideario.



## SERVICIOS PRESTADOS

- Atención, información y asesoramiento en los derechos y libertades de la comunidad universitaria.
- Dar el soporte necesario a la comunidad universitaria para la consulta y defensa de sus derechos ante órganos de gobierno y otros miembros de la UFV.
- Atención y resolución de reclamaciones relativas a la defensa de los derechos y libertades de la comunidad universitaria.
- Desarrollo del procedimiento y las actuaciones relativas a las reclamaciones, para asegurar una correcta resolución de éstas.
- Órgano de intermediación para la resolución de conflictos en la comunidad universitaria.

Los servicios que se incluyen en esta Carta de Servicios se ofrecen a los siguientes grupos de usuarios:

- Estudiantes de la UFV
- Trabajadores de la UFV (personal docente y PAS)
- Padres de alumnos



## COMPROMISOS DE CALIDAD

- Resolver las solicitudes de asesoramiento en un plazo breve de tiempo.
- Responder en un máximo de 3 días hábiles, en período lectivo, cualquier consulta o solicitud de información, con el acuse de recibo correspondiente.
- Una vez abierto el expediente, responder al usuario con la resolución antes de 15 días hábiles tras su recepción.
- Elaborar una memoria dando seguimiento a las recomendaciones de la misma.



## INDICADORES

- Verificar en 15 días los resultados de la solicitud.
- Acuse de recibo realizado.
- Porcentaje de resolución tramitada.
- Memoria anual realizada.



[defensorauniversitaria@ufv.es](mailto:defensorauniversitaria@ufv.es)



**HORARIO DE ATENCIÓN  
AL PÚBLICO:**

Lunes a viernes: 9.00 a 14.00 h.

Lunes a Jueves: de 15.30 a 18.00 h.



Universidad  
Francisco de Vitoria  
UFV Madrid

**Universidad Francisco de Vitoria**

Oficina de la Defensora Universitaria  
Rectorado, Edificio Central - Módulo Central.  
Ctra. Pozuelo-Majadahonda, Km 1,800  
28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid).