



Oficina de la Defensoría Universitaria

Expte.: 0790809-0050910

Fecha: 15.12.2009

Asunto: Resolución

Habiéndose instruido en todos sus trámites el expediente de referencia, oídos los representantes de cada sector de la comunidad universitaria conforme al artículo 195.2 de los Estatutos de la Universidad, y sin que se hayan recibido comentarios a las sugerencias contenidas en la propuesta de resolución

RESUELVO:

Entender que ha existido un mal funcionamiento de los servicios universitarios, al resultar imposible la comunicación telefónica con los números de información general (954 349 200) y de información al estudiante (954 349 300) durante el período de matrícula.

El Defensor Universitario considera que se deben adoptar las determinaciones oportunas para que esta situación no vuelva a repetirse. Existen muchas soluciones, y la Defensoría Universitaria no desea condicionar la discrecionalidad que corresponde a esos mismos órganos para decidir la que se implante. Aunque se ofrecen algunas SUGERENCIAS a título meramente orientativo:

- Sería recomendable contar con una centralita que, cuando la línea general esté ocupada, no agote la llamada sin respuesta o dé tono de línea ocupada, sino que articule el paso a la situación en espera, manteniendo en línea a las personas que llamen hasta que puedan ser atendidas.
- Sería igualmente oportuno que la centralita ofrezca informes sobre el tiempo de espera que tiene que aguardar cada llamante antes de ser atendido, así como la tasa de abandono de llamadas por parte de llamantes en espera, para poder hacer un seguimiento de la saturación del servicio de atención telefónica, y reforzarlo si fuera preciso.
- En los períodos de matriculación, sería deseable articular un refuerzo del servicio de atención telefónica con efectivos adicionales, especializados en materia de matriculación. No debería descartarse la posibilidad de que estas personas sean las mismas que atienden presencialmente a quienes acuden a las aulas informáticas donde se procede a la automatrícula, de tal forma que existan teléfonos en esas aulas, y se desvíen las llamadas de información para que sean atendidas por esas personas.



EL DEFENSOR UNIVERSITARIO,

Fdo: Eduardo Gamero Casado.

Esta resolución será publicada en el portal de la Defensoría Universitaria, y notificada a las personas interesadas, al Sr. Vicerrector de Tecnologías de la Información y la Comunicación, al Sr. Vicerrector de Estudiantes y Deporte, al Sr. Vicerrector de Docencia y Convergencia Europea y al Sr. Gerente.