



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

DEFENSORÍA UNIVERSITARIA



Analizador Diferencial Electrónico -1954
Museo de Informática «García-Santesmases»

MEMORIA ANUAL

Curso 2019/2020

FEBRERO 2021

Defensoría Universitaria

Oficina

D. RAFAEL V. ORDEN JIMÉNEZ

Defensor Universitario

Desde el 19 de diciembre de 2019.

D. JOSÉ CARLOS CANO MONTEJANO

Adjunto

D.ª SONIA BIRLANGA MEJÍAS

Adjunta

D.ª M.ª JESÚS ALONSO JIMÉNEZ

Jefa de la Unidad de Gestión del Defensor Universitario

D. ANTONIO MARTÍN JIMÉNEZ

Jefe de Sección de Documentación y Aspectos Técnicos

D. JUAN PEREIRA RUIPÉREZ

Jefe de Sección de Coordinación y Tramitación

D. JOSÉ LUIS GÓMEZ SÁNCHEZ

Jefe de Negociado

D.ª CRISTINA RICHART BERNARDO

Secretaria Defensor Universitario

Quiero agradecer al equipo que conforma esta Oficina su trabajo y apoyo en la elaboración de esta Memoria Anual.

Rafael V. Orden Jiménez. Defensor Universitario. -

ÍNDICE

I. Presentación	4
II. Datos sobre intervenciones	10
a. Globales	10
b. Expedientes.....	14
c. Consultas.....	21
d. Mediación	23
III. Valoración general de problemas e intervenciones.....	24
IV. Encuestas de satisfacción	37
V. Actividades institucionales del Defensor Universitario.....	43
VI. Objetivos para el curso 2020-2021	45



I. PRESENTACIÓN

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el art. 37.1 del *Reglamento del Defensor Universitario* de la Universidad Complutense de Madrid (BOUC, 25 de noviembre de 2005) se presenta ante el Claustro de esta Universidad la Memoria Anual de las acciones y actividades realizadas por la Oficina del Defensor Universitario [en lo sucesivo: ODU], la cual deberá ser de público conocimiento según el artículo 37.3 de dicho *Reglamento* y para lo cual se publicará tras su presentación ante este órgano en la página web de la propia Defensoría: <https://www.ucm.es/defensor-universitario>.

La intención de esta Memoria Anual es dar cuenta al Claustro y al conjunto de la Comunidad Universitaria de la actividad que realiza la ODU y que ello sirva también como elemento de análisis de la situación y funcionamiento de nuestra Universidad para así favorecer la reflexión sobre la calidad del servicio público prestado a la sociedad, sobre nuestro trato como institución pública dado a las personas que constituimos la Comunidad Universitaria Complutense, sobre nuestras relaciones interpersonales como miembros de la misma, y las posibilidades que caben de mejora en todo ello.

Esta Memoria se refiere al período comprendido entre el **1 de octubre de 2019** y el **30 de septiembre de 2020**. Conviene señalar al respecto, no obstante, que este periodo abarca la actividad realizada por la ODU bajo la dirección de **D.ª María Isabel Aránguez Alonso** como Defensora Universitaria hasta el 19 de diciembre de 2019, cuando concluyó su mandato, y la que corresponde a **D. Rafael V. Orden Jiménez** como Defensor Universitario, quien la sucedió en el puesto con dicha fecha.

La estructura de esta Memoria Anual es la siguiente:

Tras esta presentación en cuanto primer apartado, el **segundo apartado** reúne los datos sobre las actuaciones realizadas por la Defensoría Universitaria



en dicho periodo, si bien se limita a lo que atañe a escritos presentados por distintos cauces y que se han procedido a anotar en el registro propio de la Defensoría. Esto significa que no se recogen aquí las actuaciones que se refieren a consultas telefónicas o visitas a la misma Defensoría Universitaria.

En esta Memoria se distinguen tres tipos de actuaciones: las que se reúnen bajo el nombre de «expedientes», las que se refieren a «consultas» y las que corresponden a «mediación».

Los **expedientes** son las quejas o reclamaciones admitidas y que hacen referencia a la petición de amparo por algún miembro de la Comunidad Universitaria ante el funcionamiento supuestamente deficiente de nuestra Universidad. Estos casos generan el inicio de un expediente con la solicitud de informes e intervención de la ODU, cuyo procedimiento de tramitación está recogido en el Capítulo Primero del Título V del Reglamento del Defensor Universitario de la UCM. En general, ellos dan lugar a la recopilación de información, petición de informes a quienes corresponda, así como la intervención personal, si es preciso, del propio Defensor Universitario, resultando finalmente una recomendación, si así procede. Todo el intercambio administrativo de estos expedientes queda registrado dentro de la plataforma informática de la UCM conocida como «gestor de expedientes».

Como novedad de esta Memoria, se incluyen datos referidos a expedientes resueltos favorablemente y los no resueltos favorablemente.

Las **consultas**, en cambio, incluyen bien peticiones genéricas que se tramitan sin necesidad de solicitud de informes al dar traslado general al órgano correspondiente o bien son solicitudes de información sobre cómo proceder ante un determinado asunto o problema. En este caso, la Oficina facilita dicha información o traslada la petición al susodicho órgano sin mayor alcance administrativo.



Por último, la **mediación** es cuando una de las partes solicita la misma frente a otra parte con la que mantiene un conflicto y que se rige por el Capítulo Tercero del Título II del Reglamento del Defensor Universitario. Este apartado ha sido una novedad en este curso en las actuaciones de la ODU.

De modo general, hemos reducido en este apartado la información de datos facilitada en años anteriores, en concreto, la que se refiere a la distribución por áreas de los distintos expedientes por sectores y asuntos. En este sentido, consideramos que es una información que resulta fácil de extraer de la ya facilitada, en el caso de que sea de interés para algún miembro de la Comunidad Universitaria, pero la consideramos, en términos generales, como escasamente útil para valorar el desarrollo de la actividad de la ODU y, además, puede dar una imagen distorsionada puesto que dicha información convendría prorratearla por el volumen de cada una de las áreas.

El **tercer apartado** es un balance de los asuntos sobre los que más peticiones de amparo se han recibido en la ODU, de los asuntos que se observan más deficiencias en el funcionamiento de nuestra Universidad, así como de las intervenciones de la propia ODU, que pueden haber derivado en una recomendación.

El **cuarto apartado** se refiere a los resultados de las encuestas de calidad que realiza la ODU. Esto se realiza para recabar la opinión de las personas que acuden a la Defensoría Universitaria y poder obtener así una imagen de la percepción que se tiene de recibe nuestro trabajo y con el fin de perfeccionar en su caso aquellos aspectos concretos del proceso llevado a cabo. Como novedad en este aspecto, se ha modificado el sistema de realización de encuestas, siendo ahora anónimas y se ha ampliado también a las consultas.

El **quinto apartado** reúne las actividades institucionales a las que ha sido invitado el Defensor Universitario en calidad de interviniente como conferenciante u otro tipo de actuación, así como las que se refieren a actividades



específicas de las defensorías universitarias. A diferencia de las memorias anteriores, en este se ha dejado de incluir las actividades a las que ha asistido el Defensor Universitario, las cuales, además, por las circunstancias específicas de gran parte del año, o bien fueron suspendidas o bien se asistió en remoto.

Aunque se trata ésta de una Memoria de actividades del curso concluido, el Reglamento del Defensor Universitario de la UCM, en su artículo 37.1, requiere que ella contenga los objetivos que se fijan para el próximo curso, lo cual se expone en el **sexto apartado**.

* * *

Esta Memoria Anual está ilustrada con una imagen que corresponde al *Analizador Diferencial Electrónico*, del año 1954, que fue el primer computador analógico construido en España, lo que se hizo, en concreto, en la Universidad Complutense de Madrid, y que se conserva y expone en el *Museo de Informática «García-Santesmases»* (MIGS) de la Facultad de Informática de la UCM.

Su diseño y construcción fue realizada entre los años 1952 y 1954 por un equipo de investigadores pertenecientes a la entonces Facultad de Ciencias de la UCM y al Instituto de Electricidad y Automática del CSIC, bajo la dirección del profesor de la UCM José García Santesmases, quien da nombre al mencionado museo.

Dicho computador es prueba de la aportación de la UCM al avance tecnológico nacional en lo que atañe al desarrollo informático.

Hemos escogido la imagen de portada para presentar esta Memoria Anual como símbolo de la transformación que han experimentado en este año los métodos de enseñanza y trabajo, lo que ha sucedido de manera imprevista, forzada y acelerada. Dichos cambios, propiciados por la pandemia de la Covid-19, están relacionados con la enseñanza y el trabajo en remoto, una situación que ha sido posible por los avances informáticos y en tecnologías de la comunicación que intentamos evocar con dicha imagen.



Si bien el avance tecnológico era, en gran medida, preexistente, y las posibilidades académicas y laborales que se han desarrollado lo eran también en parte, estaban escasamente implantadas por el desfase en el tiempo siempre existente entre las posibilidades científicas y tecnológicas y su efectiva implantación social. La Covid-19 ha supuesto, por tanto, una aceleración social de estos cambios.

Ahora bien, estos cambios nos han situado ante nuevas circunstancias y situaciones que pueden afectar, entre otros ámbitos, a lo que se refiere a los derechos de las personas y a las formas de relación y convivencia. Al igual que hay un desfase temporal entre el desarrollo científico-tecnológico y su implantación social, lo hay también entre aquél y la clarificación de los derechos que afectan a las personas como resultado de los cambios que acarrea ese mismo desarrollo. Unos cambios, además, que afectan a todos los colectivos que constituyen la comunidad universitaria.

La ODU ha tenido conocimiento a través de los miembros de la Comunidad Universitaria que han acudido a ella de los problemas surgidos con las nuevas formas de desarrollo de las funciones académicas y laborales, y estamos trabajando en el desarrollo del marco de los derechos de las distintas personas que integran la Comunidad Universitaria en esta nueva situación, puesto que una parte de las nuevas circunstancias tanto académicas como laborales, muy probablemente, pervivirán y se asentarán en el futuro. No debe olvidarse que la implantación de los derechos es un proceso complejo que avanza lentamente en una combinación sucesiva de concienciación, reivindicación, plasmación legal e implantación social.

Quiero agradecer a las personas de la Facultad de Informática que me acompañaron en la visita que hice a su Museo, el apoyo prestado para informarme sobre la aportación de la UCM al desarrollo de la informática, que se comprueba en los distintos aparatos e imágenes que se conservan, y, en



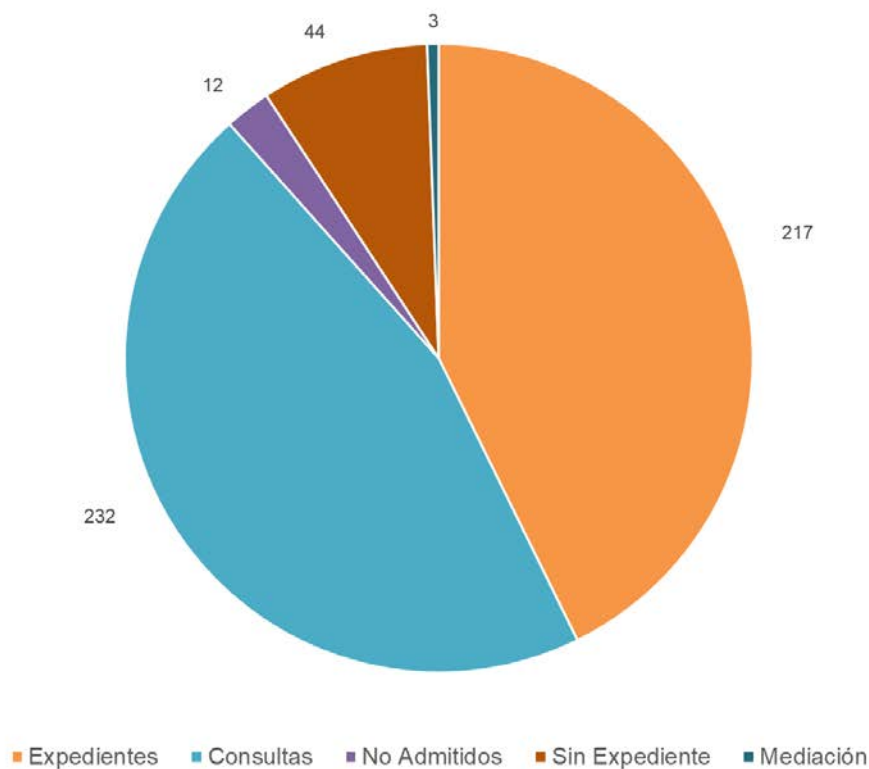
concreto, para poder seleccionar y contar con la imagen de portada; Entre esas personas, a la que dirijo un especial agradecimiento, está el Prof. José Manuel Mendías Cuadros, Director del MIGS.

II.DATOS SOBRE INTERVENCIONES

a. GLOBALES

Se presentan en primer lugar los datos globales de las actuaciones realizadas por la Defensoría Universitaria durante el curso académico 2019-2020 y que, como se ha señalado en la presentación, sólo se refieren a aquellas intervenciones suscitadas con la presentación de en la ODU. El número total de actuaciones han sido de **508**, que se desglosan por tipo como sigue:

Total de intervenciones por tipo



En primer lugar, se han abierto **217 expedientes**, en los que se ha solicitado la emisión de informe para la consideración de la ODU y posible respuesta a la persona interesada; se han atendido **232 consultas** sobre qué procedimientos realizar o qué derechos pueden amparar en casos concretos; se han admitido **3 peticiones de mediación**; hubo **12 inadmisiones** de peticiones de amparo porque la persona solicitante no era pertenecía a ningún sector de la

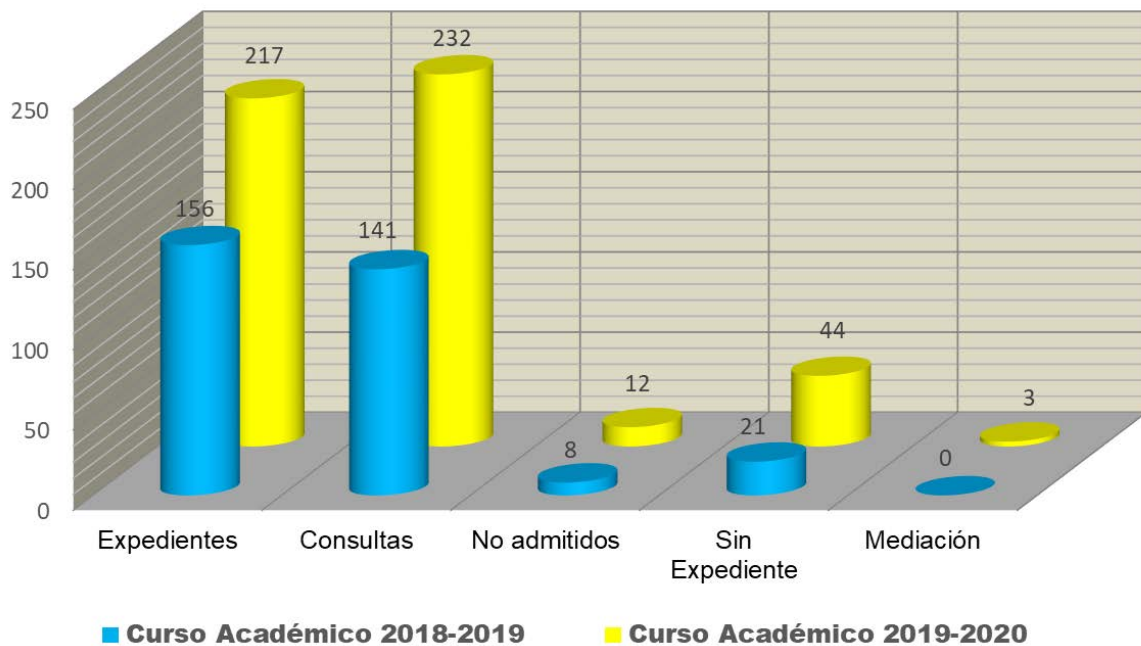


comunidad universitaria ni acreditaba causa legítima para solicitar la actuación, o bien porque era presentada anónimamente; y, por último, **44 sin expediente**, que son aquellos casos bajo alguna de las siguientes posibilidades: se tiene conocimiento de que la queja es presentada a la vez ante otras instancias administrativas, de modo que la ODU se abstiene hasta que éstas concluyan sus actuaciones; se han realizado actuaciones directas, fundamentalmente, telefónicamente, que han permitido la solución del problema sin necesidad de abrir un expediente; se considera que la causa de la queja no está convenientemente fundada o no procede; o, por último, hay en curso un procedimiento administrativo o judicial sobre el asunto en cuestión y colisiona, por tanto, con el artículo 28.2 del Reglamento del Defensor Universitario de la UCM.

Conviene señalar que la apertura de los expedientes y su correspondiente contabilidad se ha modificado en este curso académico. La ODU ha procedido a considerar las quejas que se presentan conjuntamente por varios firmantes como una única petición de amparo, sin abrir un expediente por cada una de las firmas que suscriben la queja.

Atendiendo a este nuevo criterio de tramitación y contabilidad de los expedientes, si se compara la evolución con el año académico anterior, 2018-2019, el resultado supone un **aumento de 326 a 508 actuaciones**. Las mismas, comparativamente, se muestran como siguen:

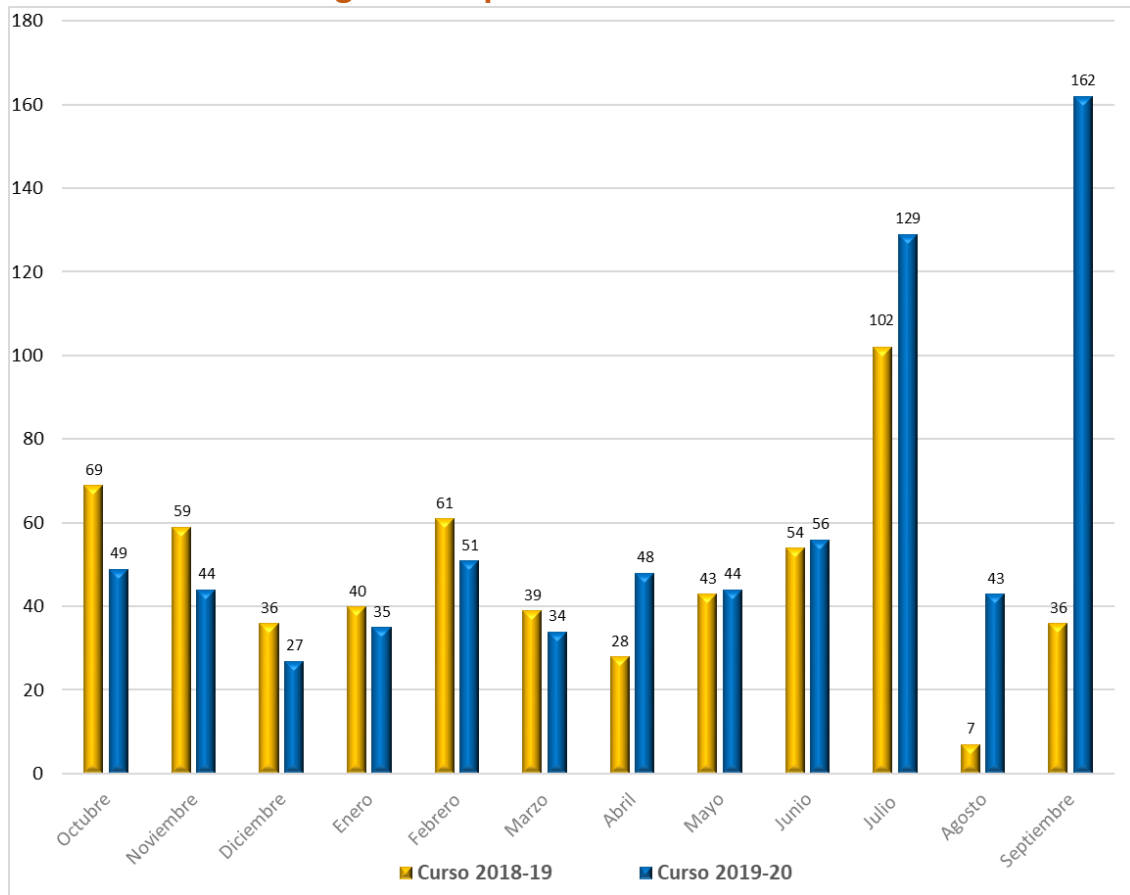
Comparación de actuaciones por tipo con curso anterior



La ODU cuenta, además, con un registro propio, según se recoge en el artículo 27.2 del Reglamento del Defensor Universitario de la UCM. Se registran las nuevas entradas de peticiones de amparo o consultas –no las sucesivas de la misma persona en relación con el mismo asunto- así como los informes recibidos. Para ofrecer una imagen general de la actividad de la ODU en este aspecto facilitamos a continuación los datos comparativos de los dos últimos cursos. De las **574** el curso 2018-2019 se ha pasado a **722** entradas registradas en el curso al que se refiere esta Memoria, que se distribuyen por meses como sigue:



Entradas registradas por meses en dos últimos cursos

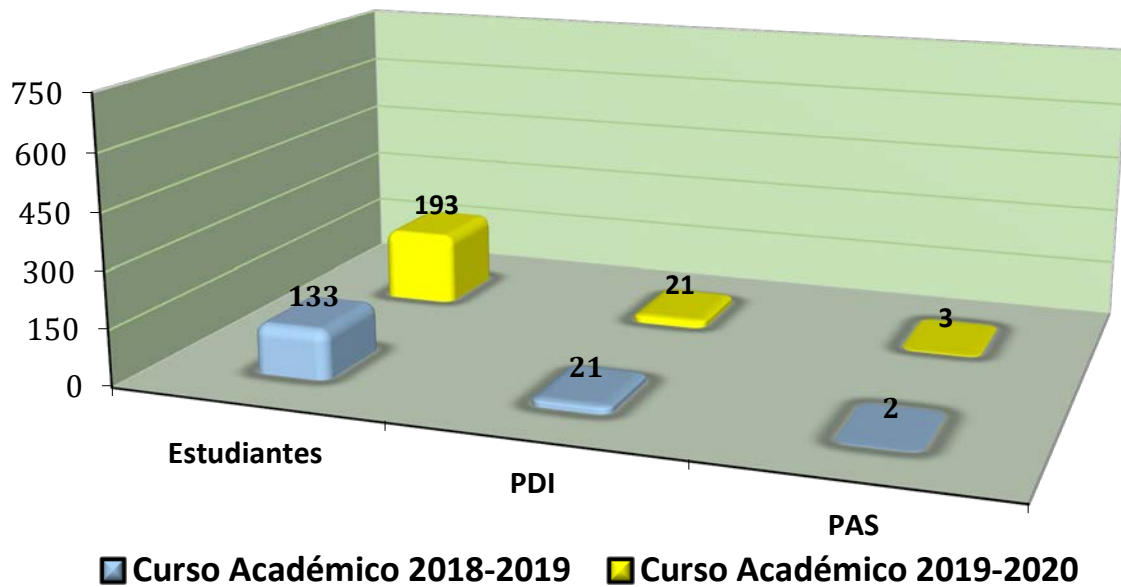


Los datos de registro muestran el aumento considerable de la actividad de la ODU a partir de la situación extraordinaria provocada por la Covid-19, que comentaremos en el apartado siguiente.

b. EXPEDIENTES

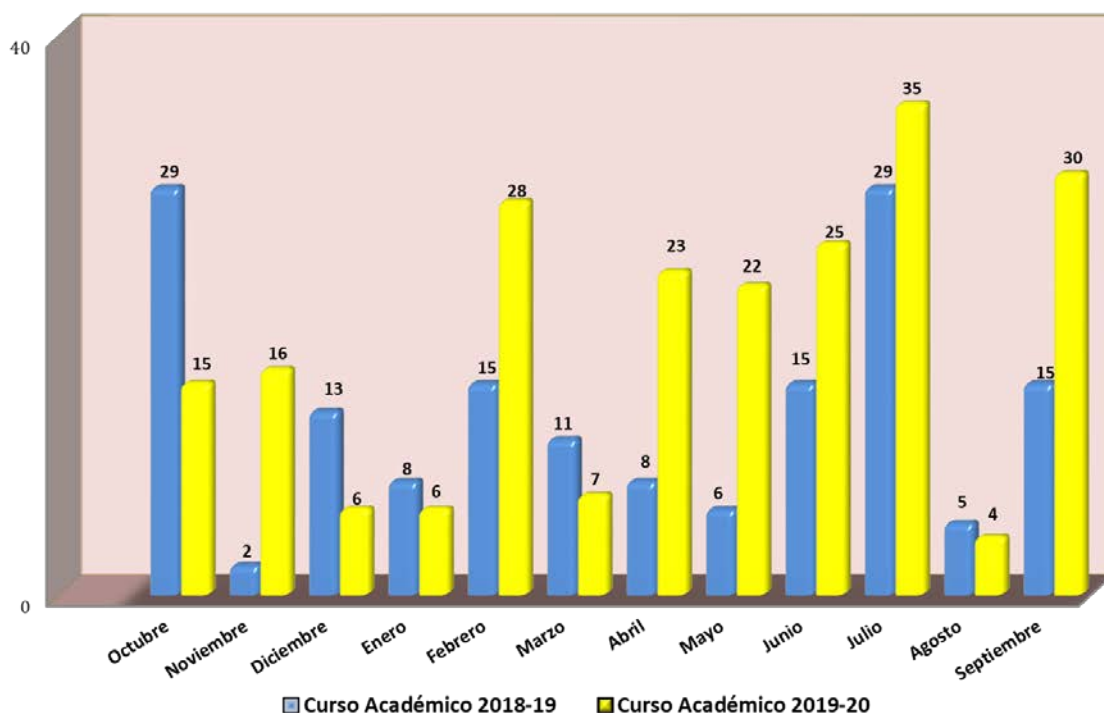
Como se ha señalado, la totalidad de expedientes tramitados ha sido de 217. Su distribución por sectores de la comunidad universitaria en los dos últimos cursos es la siguiente:

Expedientes por sectores en últimos dos cursos



El sector que acude mayoritariamente a la ODU es el de estudiantes, que ha incrementado notablemente en este curso. En lo que atañe a los otros dos sectores, se mantiene constante el número de expedientes tramitados en este tiempo.

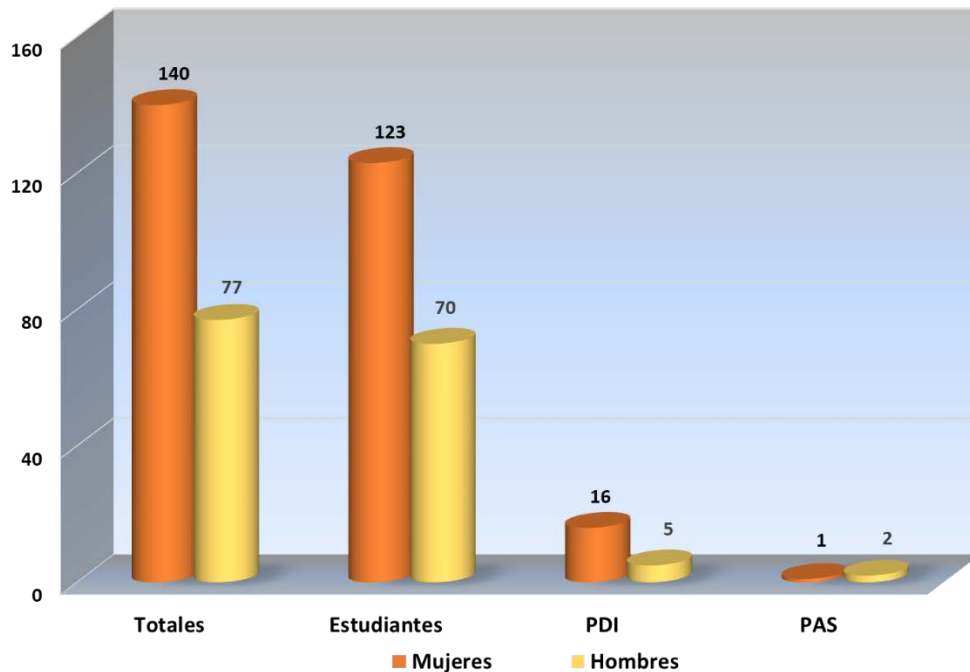
Evolución de expedientes por meses en últimos dos cursos



En lo que se refiere a la distribución por meses de la incoación de expedientes, se aprecia en relación con el curso anterior un aumento considerable a partir del mes de abril, justamente, como se ha señalado, con el momento en el que se han implantado las medidas excepcionales tanto académicas como de gestión administrativa indicadas; una parte importante de los expedientes tramitados hacen referencia, justamente, a problemas relacionados con estos cambios o resultado de los mismos, como más abajo comentaremos.

Además, atendiendo a la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, se aporta la distribución por sexo de los expedientes tramitados en la ODU:

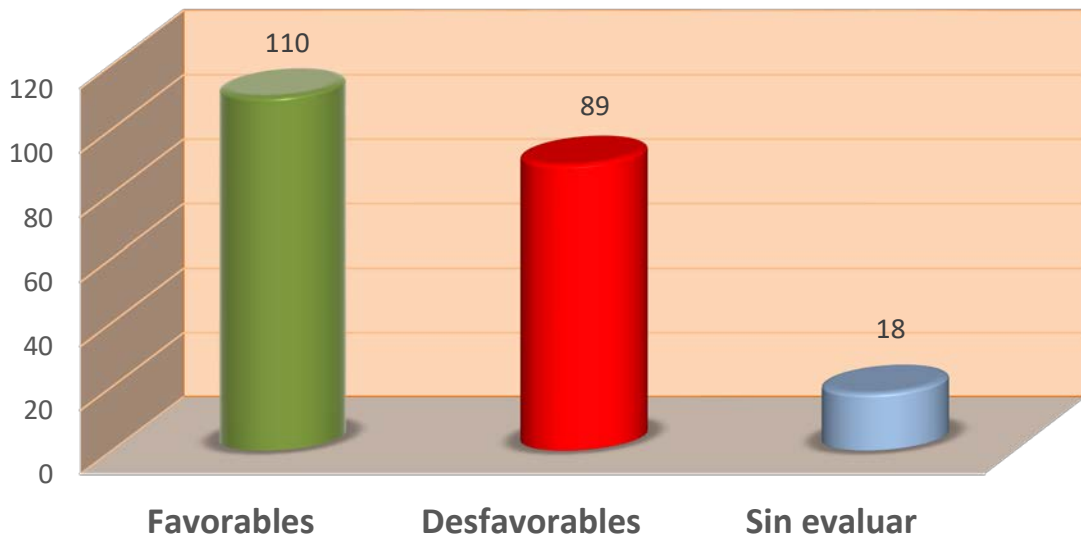
Distribución entre mujeres y hombres



En este caso, 189 expedientes han sido abiertos por una petición de amparo presentada por una mujer mientras que 105 han sido por peticiones por hombres, lo que representa un 64,29% frente a un 35,71%, respectivamente.

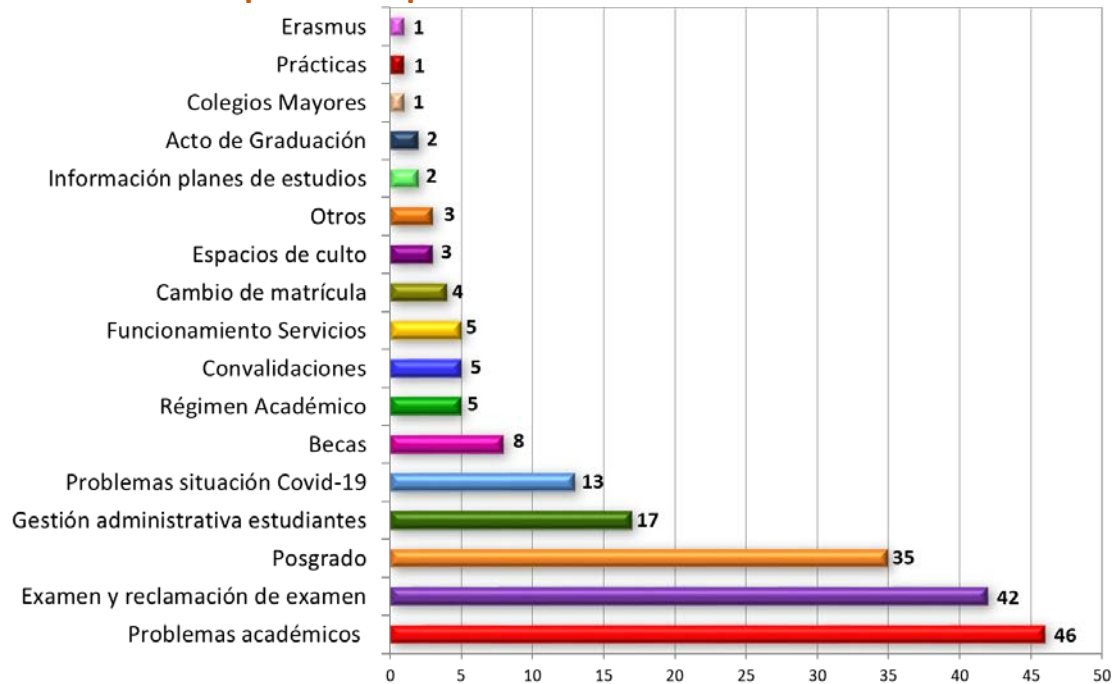
Como novedad de esta Memoria Anual, presentamos un balance general de aquellas intervenciones que han sido resueltas favorablemente y de las que no lo han sido, lo cual no indica sino que la reclamación correspondiente se entendía que, una vez considerados los informes, no procedía atenderla positivamente. Así mismo quedan expedientes que se concluyen sin que se entienda que pueda hacerse un balance ni favorable y no favorable.

Resultados de expedientes



En la catalogación de los expedientes del sector de estudiantes por asunto que a continuación mostramos, se ha introducido una nueva variable referida directamente a cuestiones relacionadas con la Covid-19, por ejemplo, problemas derivados de estar contagiado o aislado y no poder desarrollar por ello alguna actividad exigida, no atender las medidas de seguridad, etc.

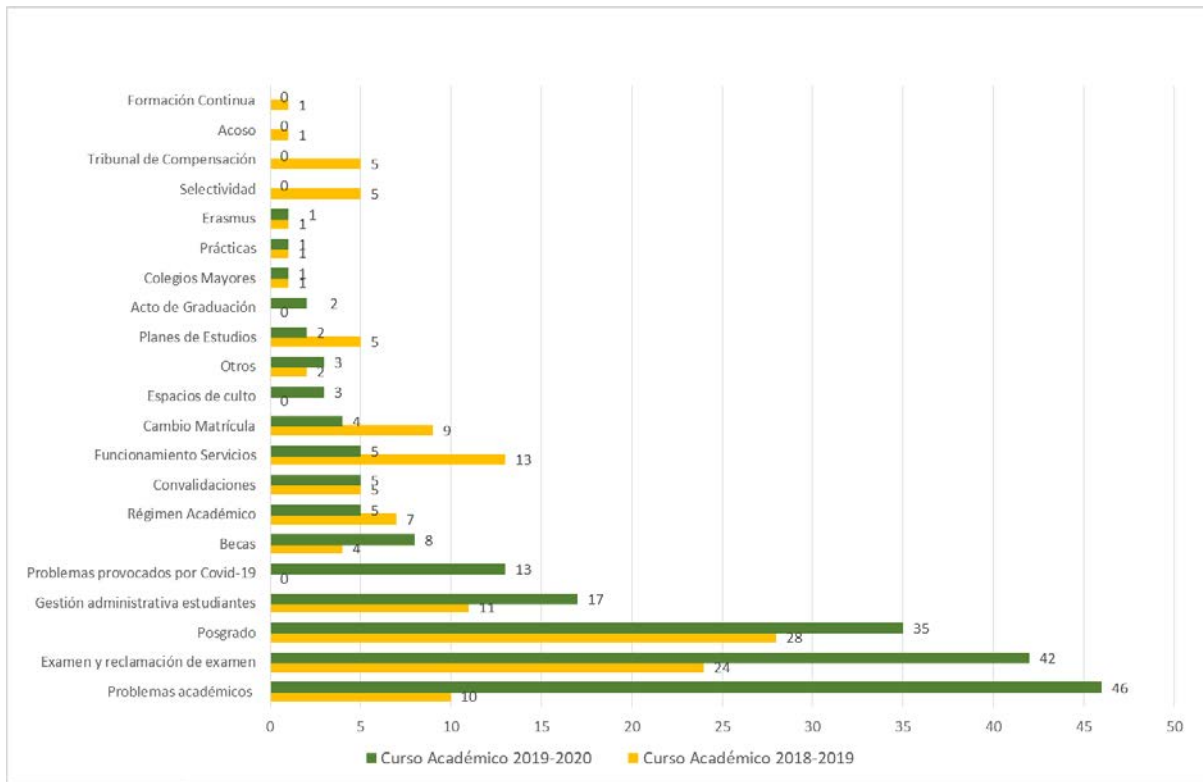
Expedientes por asunto en sector estudiantes



Como se observa, dentro del grupo de estudiantes, la cuestión que ha generado en mayor medida la intervención de la ODU ha sido la relativa a Problemas Académicos, que son cuestiones sobre el desarrollo de la docencia, con un total de 46; en segundo lugar se encuentran asuntos referidos a Exámenes y Reclamación de Evaluación, con 42; en tercer lugar, problemas de posgrado (másteres y doctorado), con 35; asuntos relacionados con la Gestión Administrativa de estudiantes han sido 17; .y, por último, problemas específicos relacionados con la Covid-19, que son un total de 13.

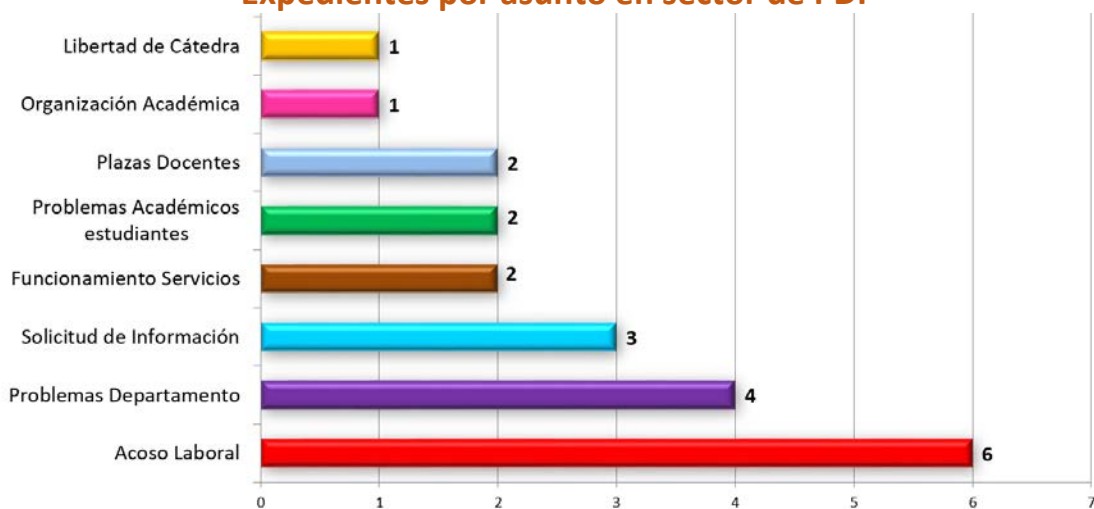
Para calibrar exactamente el aumento que ha habido en estos asuntos, resulta ilustrativa una comparación de este dato con el curso anterior:

Expedientes por asunto en sector estudiantes en últimos dos cursos



En lo que atañe al **PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR**, la tasa de expedientes no ha variado en relación con el curso anterior, con un total de 21, que se distribuye por asunto como sigue:

Expedientes por asunto en sector de PDI

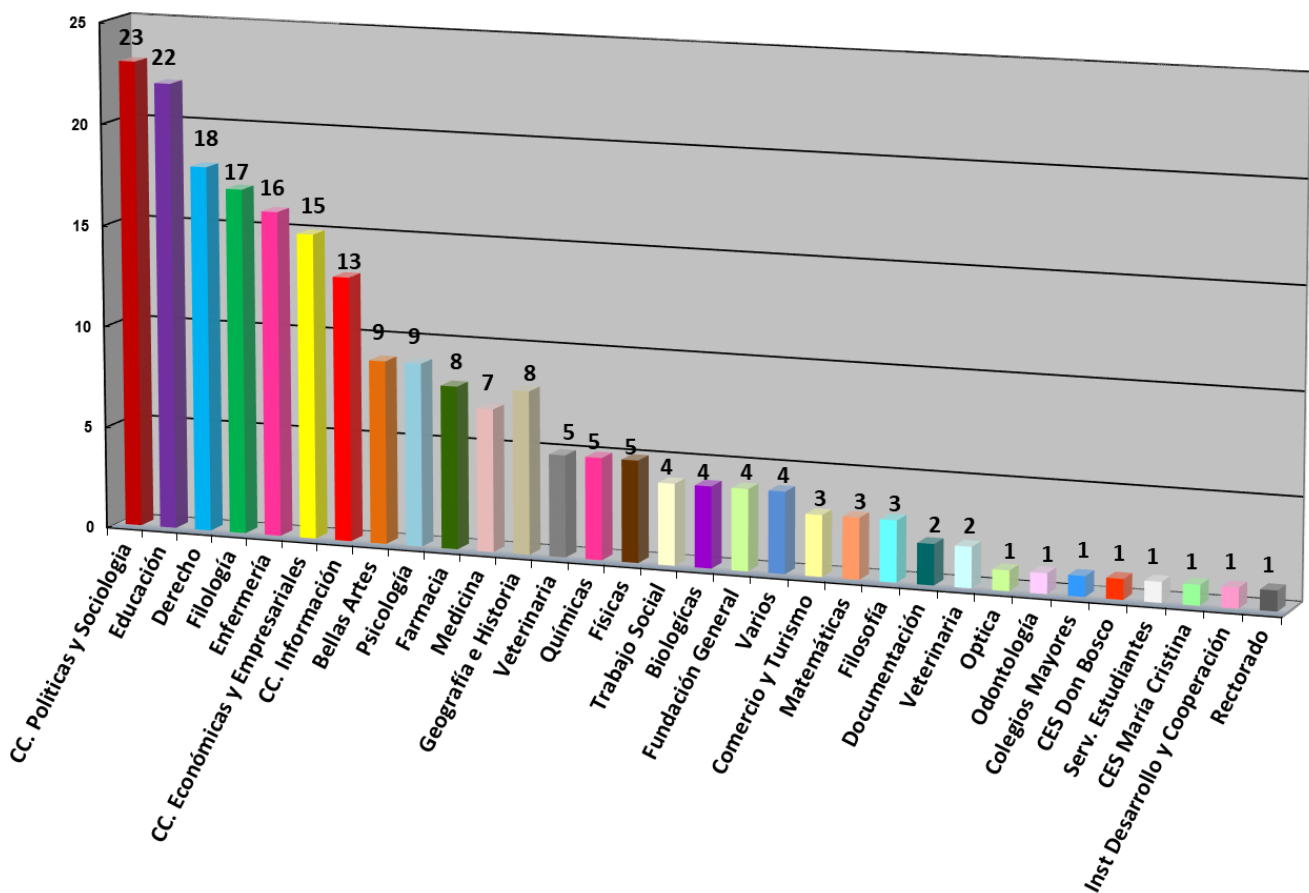




Finalmente, en lo que se refiere al **PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS**, éste ha solicitado en 3 ocasiones la intervención de la Defensoría Universitaria, que se mantiene prácticamente constante también con respecto al curso anterior sobre gestión de tráfico, normas admisión de grado y la no publicación de temas de una oposición de personal.

A su vez, los datos segregados por **CENTRO** del que procede el reclamante, el resultado es el siguiente:

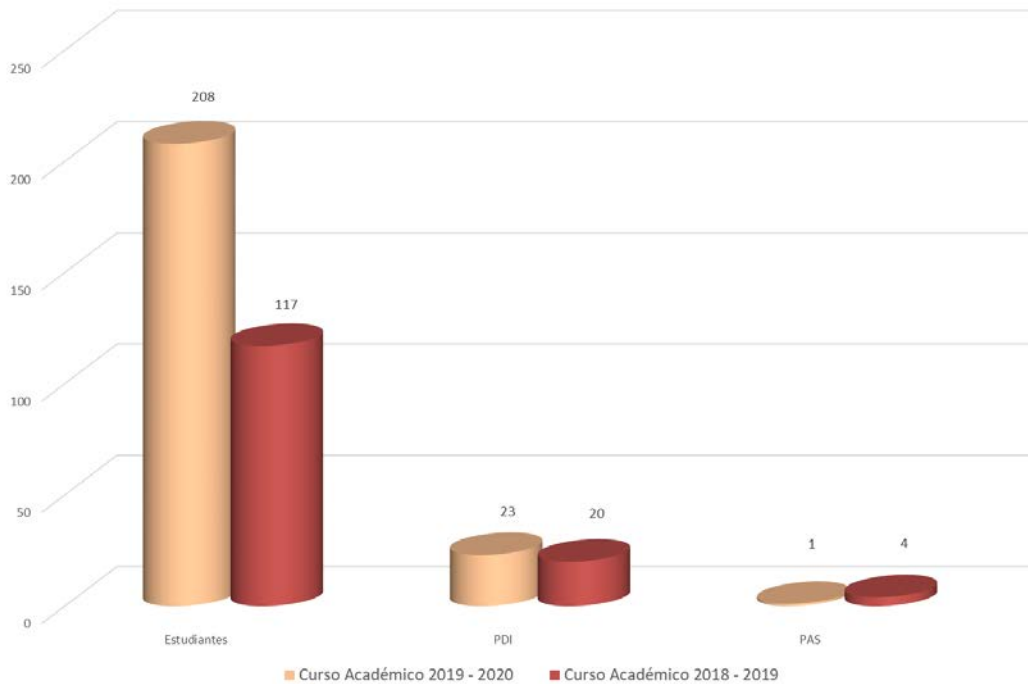
Expedientes por centros y unidades de gestión



c. CONSULTAS

Como se ha señalado, el total de consultas recibidas por escrito han sido 232, que se distribuyen por sectores en comparación con el curso anterior como sigue:

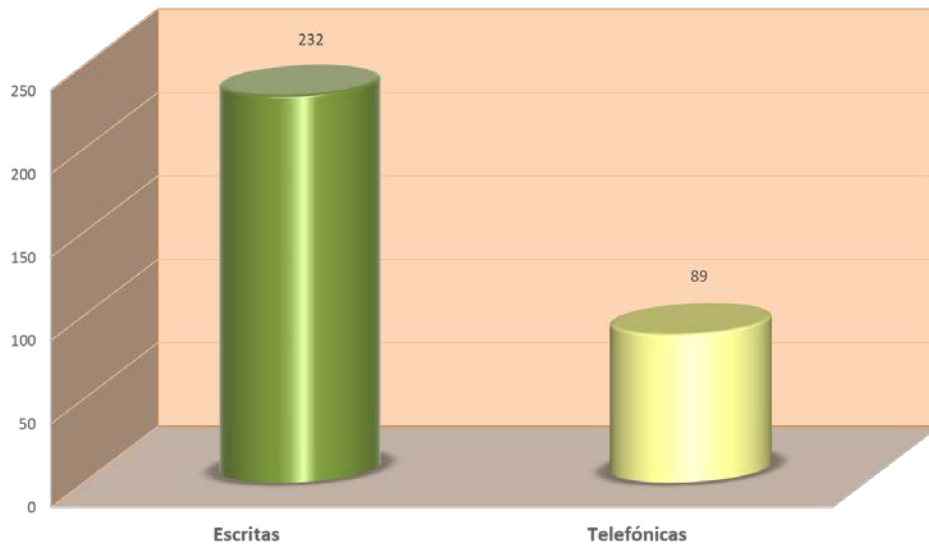
Evolución de consultas por sectores en últimos dos cursos



El aumento importante de consultas se debe, en parte, como en el caso de los expedientes, a asuntos relacionados o derivados de la Covid-19. De ellas, la mayor parte corresponden al sector de estudiantes, que suponen un 89,65% de las consultas realizadas a la ODU, suponiendo un aumento del 77,7%.

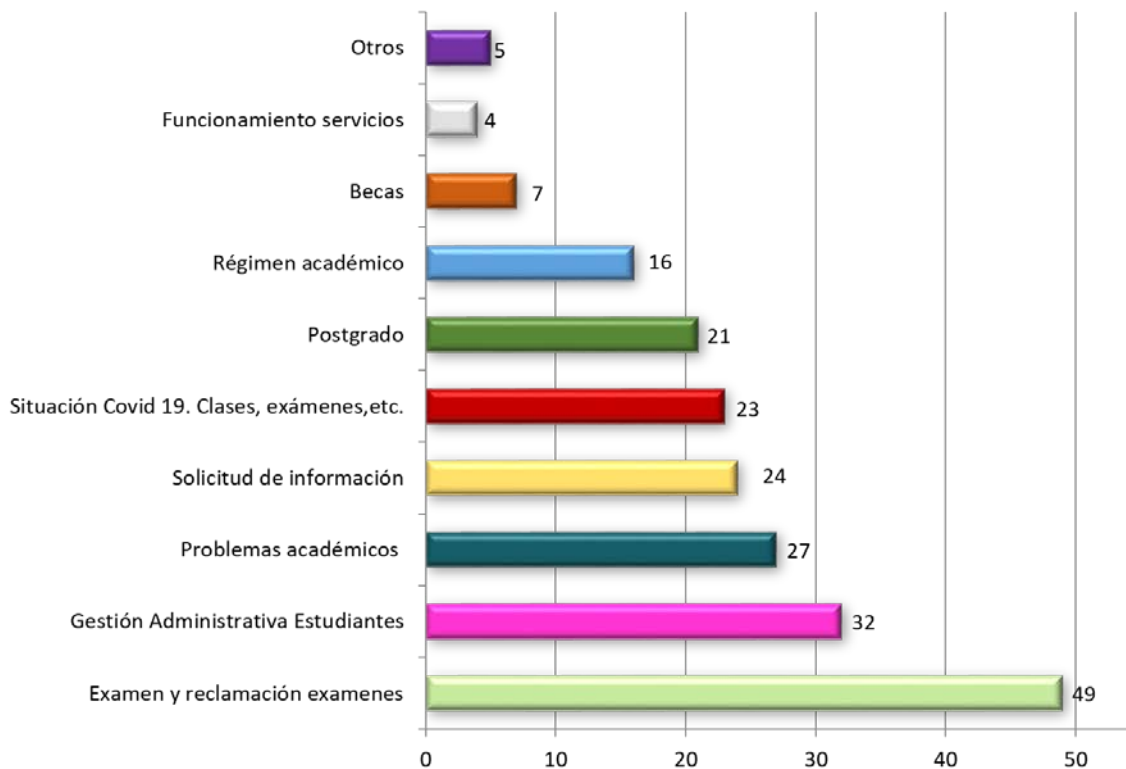
Si bien no se han introducido en los datos globales, también se ha tomado nota estadística de las consultas que se realizan telefónicamente, las cuales se vieron dificultades durante los primeros meses del estado de alerta y confinamiento, al poder prestar el servicio la ODU únicamente por vía escrita. Las mismas han sido como sigue:

Consultas por modo de realización



Pasando ya a los asuntos a los que se refieren las consultas escritas del sector **estudiantes**, los mismos son los siguientes:

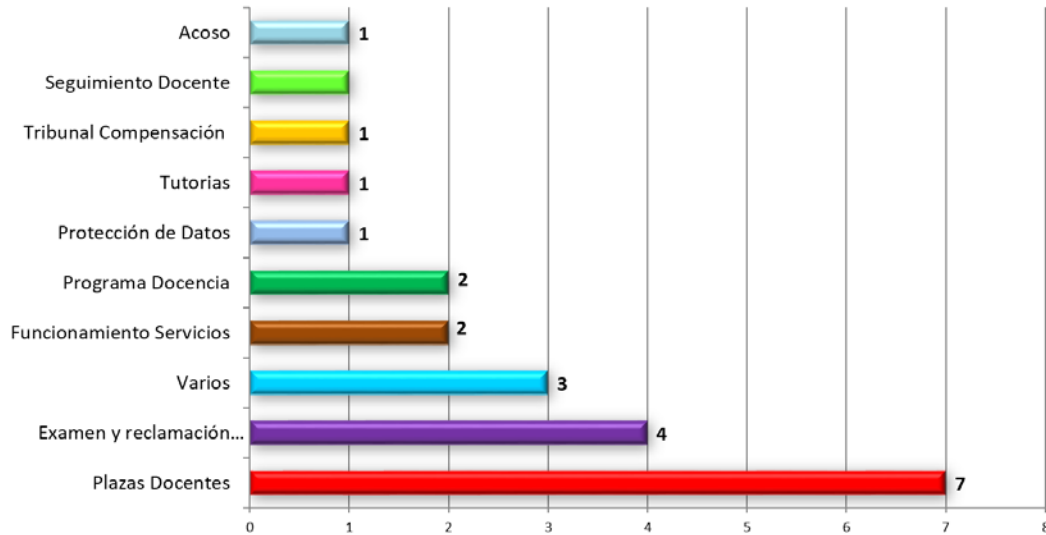
Consultas por asunto del sector estudiantes





En lo que atañe a las consultas realizadas por miembros del **PDI**, las mismas se distribuyen sobre los siguientes asuntos:

Consultas por asunto del sector PDI



Finalmente, como se ha señalado más arriba, por parte del sector de **PAS** sólo se ha presentado una consulta, referida en este caso a protección de datos.

c. MEDIACIÓN

La mediación de la ODU ha sido solicitada en 3 ocasiones y han sido aceptadas como tal. La mediación se rige por el Capítulo Segundo del Título V del Reglamento del Defensor Universitario. El artículo 33 exige, naturalmente, que ambas partes acepten la mediación, lo que sólo ha sucedido en uno de los tres casos iniciados. La mediación realizada fue entre dos estudiantes y se resolvió con un acuerdo entre ambas partes.



III. VALORACIÓN GENERAL DE PROBLEMAS E INTERVENCIONES

El periodo al que se refiere esta memoria tiene dos etapas académica y laboralmente claramente diferenciadas, que, de modo general, se vienen a corresponder con los dos semestres escolares y que, de pretender ofrecer una fecha para la distinción entre una y otra, puede fijarse en el 11 de marzo de 2020, cuando se anunciaron al Consejo de Gobierno las primeras medidas preventivas de suspensión provisional de la actividad académica y laboral para hacer frente a la situación de la Covid-19 de acuerdo con la *Orden 338/2020, de 9 de marzo de 2020, de la de Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid*. A las medidas acordadas en ese momento le sucedieron otras nuevas de mayor calado a partir de la proclamación del *Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo de 2020, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19*, y los sucesivos decretos y medidas nacionales y autonómicas que se fueron adoptando y que supusieron, finalmente, el confinamiento y la suspensión prolongada de las actividades académica y administrativa con carácter presencial, las cuales sólo de modo paulatino y parcial fueron siendo recuperadas posteriormente.

Como hemos señalado, la pandemia de la COVID-19 ha provocado que la UCM haya pasado por varias etapas a lo largo del segundo semestre del curso al que se refiere esta Memoria, teniendo que organizar durante varios meses su funcionamiento académico, administrativo y laboral, en general, de modo no presencial y, posteriormente, de modo semipresencial. En la parte laboral se han sucedido distintos acuerdos con la Mesa Sindical que han permitido mantener una atención generalizada de los servicios a la vez que pretendiendo salvaguardar la salud de los trabajadores, y en lo que se refiere a lo académico se han adoptados distintas medidas acordadas por el Consejo de Gobierno y las respectivas Juntas de Facultad, entre otros órganos competentes para ello. En



este sentido, se ha perseguido un difícil equilibrio entre lo que es velar por la atención a la salud de las personas y lo que es la prestación de los distintos servicios que ofrece la Universidad. No queremos dejar de destacar en este caso que, a pesar de la envergadura, inmediatez e imprevisibilidad de los cambios a los que se ha tenido que hacer frente, las personas que constituyen la Comunidad Universitaria en cada uno de sus sectores, desde la perspectiva de la ODU a partir de las quejas que ha recibido y los informes y conversaciones que ha mantenido, han dado muestras de voluntad para garantizar el desarrollo de la actividad que compete a la Universidad en sus distintas funciones y dimensiones.

En esta complicada situación, la ODU ha mostrado su disponibilidad para encauzar y ayudar a resolver en la medida de lo posible los problemas e inevitables conflictos que surgen en ocasiones concretas y atender también a aspectos generales que podrían socavar los derechos de las personas que constituyen la Comunidad Universitaria. La novedad de la situación ha dado lugar a un significativo aumento del número de casos planteados en comparación con la actividad desarrollada en años anteriores.

La ODU ha mantenido de modo ininterrumpido su actividad, atendiendo en remoto las distintas peticiones de amparo y consultas que fue recibiendo. Asimismo, se desviaron algunos de sus teléfonos de consulta para poder seguir prestando atención telefónica, siendo solamente suspendida la atención presencial hasta que la misma fue restituida y de modo sólo excepcional. No obstante, la propia labor se vio dificultada puesto que obligó a tener que realizar prácticamente la mayor parte de las intervenciones por correo electrónico, dados los problemas para contactar telefónicamente con las personas responsables de los asuntos sobre los que tuviese que actuar, lo cual hubiese permitido mayor agilidad en los trámites de información y, en el caso de proceder, solución del problema. Debe constar aquí la disponibilidad del equipo que conforma la ODU para sacar adelante la gestión de la misma en remoto, así como la colaboración y el buen hacer de muchos responsables de docentes, cargos académicos y



responsables de secciones administrativas, que incluso pusieron a disposición de la ODU sus números de teléfono particulares para poder gestionar con ellos, en caso de necesidad, los problemas que pudiesen surgir.

Debemos distinguir dos aspectos en lo que atañe a las consecuencias que han comportados los cambios propiciados por la Covid-19: por un lado, estarían los que podemos clasificar como “problemas” que la misma ha ocasionado, los cuales son resultado de las medidas adoptadas por causa mayor, y que no siempre tienen solución ni cabe considerar que haya una conculcación de derechos en su caso; y, por otro lado, estarían las cuestiones referidas a derechos que pueden haberse visto alterados por las nuevas circunstancias y a lo que ha convenido prestar especial atención.

En lo que atañe a lo primero, para ilustrar esta distinción, la ODU ha colaborado con el fin de atender y subsanar problemas cuando eso era posible, pero que en determinados casos eran inevitables por la situación, por ejemplo, problemas de estudiantes en estado de confinamiento fuera de Madrid que no podían acceder a sus pertenencias y materiales de estudio, o los derivados de los nuevos calendarios académicos, con un cierre posterior al inicialmente fijado, que retrasaron la posibilidad de finalizar los estudios, con las consecuencias que ello pudo suponer en determinados casos, como la dificultad para inscribirse en determinados estudios de posgrado, que cerraban el plazo de matrícula con anterioridad al cierre del calendario académico correspondiente. También en este sentido se cuentan los problemas que se han encontrado los doctorandos, que no han podido avanzar en sus investigaciones por no poder acceder bien a laboratorios o bien a archivos, bibliotecas, etc. Si bien son consecuencias derivadas de las medidas excepcionales, esto no ha impedido que la ODU se haya preocupado de los distintos casos que a ella han llegado y colaborado en la búsqueda de una solución o, al menos, en intentar paliar las consecuencias del problema.



En lo que se refiere a lo segundo, son varias las situaciones que se han constatado y que conviene tener presente para actuaciones y decisiones futuras de la Universidad.

Como es sabido, en lo que atañe a lo académico, las medidas excepcionales supusieron la impartición de la enseñanza en remoto a partir del estado de confinamiento, así como la realización de las pruebas evaluativas también en remoto del segundo cuatrimestre –no así ya todas las pruebas de la convocatoria extraordinaria-, de lo que se derivaron nuevos problemas que llegaron bien a modo de consultas o de quejas a la ODU. Tanto el personal docente como el sector de estudiantes tuvieron que hacer frente a las nuevas circunstancias, las cuales suponían introducir mecanismos docentes de carácter virtual hasta entonces escasamente empleados y desarrollados. Hay que indicar que esta adaptación ha supuesto un importante sacrificio tanto por parte de los estudiantes como del personal docente, dado que con escaso margen de tiempo fue preciso improvisar e innovar métodos de enseñanza y aprendizaje para los que no siempre se estaba convenientemente formado ni con los materiales dispuestos para ello, todo lo cual, además, intentando mantener lo más intacto posible la forma de enseñanza presencial, en este caso, con una presencialidad en remoto –que no una educación a distancia, que entendemos es distinto-. Igualmente, el personal de administración y servicios hubo de adaptarse a las formas específicas de trabajo en remoto.

Asimismo, este cambio requirió de una infraestructura electrónica y de servicios de comunicación específicos a cada una de las personas implicados. Debemos señalar que, para las dimensiones de la Universidad, han sido muy escasas las peticiones de amparo recibidas en la ODU en relación con la necesidad de cubrir dichos requerimientos materiales.

En cambio, uno de los temas que ha generado varias consultas y con los que se ha relacionado la apertura de algún expediente ha sido el que se refiere a la protección de datos. Durante los primeros meses de confinamiento hubo



consultas, mayoritariamente por parte del sector de estudiantes, que atendieron a este asunto en relación con la grabación, sobre todo, de exámenes, así como las distintas medidas adoptadas para garantizar la conveniente identificación en las pruebas. Sobre este asunto concreto, hay que indicar positivamente que se contó con relativa rapidez con informes que informaban y aclaraban tanto a personal docente como a los estudiantes de sus derechos y las formas que había para que, manteniendo el fin pretendido, no se conculcasen derechos en esta materia. En tal sentido, por ejemplo, se contó con la *Guía sobre la protección de datos personales en el ámbito universitario en tiempos del COVID-19* (24 abril 2020), elaborada por la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE), así como también se publicaron informes, recomendaciones y relación de respuestas a preguntas frecuentes por parte del Vicerrectorado de Nuevas Tecnologías y Sostenibilidad y del Delegado de Protección de Datos de la UCM. Desde la ODU se han atendido, como hemos señalado, varias consultas al respecto, informando de los derechos que albergaban cada una de las partes.

Para el fin de la protección de datos, es importante destacar que los intercambios de información en remoto entre miembros de la Comunidad Universitaria deben realizarse a través de plataformas electrónicas dispuestas por la propia Universidad, tanto en lo que atañe a correo electrónico, como realización de pruebas, plataformas para crear reuniones o impartición de clases, etc. Esta es la forma idónea para garantizar que los datos están convenientemente protegidos.

Asimismo, debe tenerse en cuenta que los datos que cabe solicitar tienen que ser los mínimos posibles y con un uso muy restrictivo –en particular, lo que atañe a su publicación, habiendo llegado a la ODU petición de información sobre algún caso de petición de datos que luego eran compartidos entre grupos de personas sin la conveniente autorización de las mismas.

Si bien es el sector de estudiantes el que ha realizado la mayor parte de consultas al respecto, el tema de la protección de datos también ha preocupado



al PDI por la publicación que se podía hacer de la captación de imágenes propias y la publicación de las mismas, y la única consulta del PAS que ha tenido entrada en la ODU ha ido enfocada, justamente, a este asunto de la protección de datos.

Dentro de esta cuestión está también la referida a los datos cedidos por los miembros de la Comunidad Universitaria a la administración universitaria con motivo del control de acceso a los espacios universitarios, asunto sobre el que no se ha recibido ninguna petición de información ni ninguna queja.

Un segundo asunto y que también ha supuesto consultas y la apertura de expediente ha sido el referido a las pruebas evaluativas en remoto, en concreto, los requisitos establecidos para una verificación objetiva de los conocimientos por parte del sector de estudiantes.

En relación con ello, el docente tiene la obligación de identificar al estudiante para garantizar que el mismo se corresponde con la persona inscrita, así como de que durante la prueba no se produzca ningún tipo de fraude. En este sentido, el informe señalado de la CRUE recoge orientaciones al respecto, así como el emitido por el Vicerrectorado de Nuevas Tecnologías y Sostenibilidad titulado *Sobre el desarrollo de las pruebas individuales a distancia*, de 17 de mayo de 2020.

Hay que indicar que para este fin es conveniente tener presente un equilibrio o proporcionalidad entre los requisitos para la acreditación personal y control de la prueba y el fin que se persigue. Por ejemplo, una de las peticiones de amparo recibidas en la defensoría concernía a la exigencia de contar con hasta tres medios electrónicos conectados simultáneamente para la realización de la prueba, lo que cabe considerar que son unos requisitos desproporcionados para garantizar la correcta realización de la misma, cabiendo aplicar otras medidas de identificación y control que no requieren tanta exigencia. Si bien es preciso perseguir el fin señalado, esto debe hacerse sin que las medidas adoptadas supongan unas exigencias tecnológicas desproporcionadas, que pueden llegar a exigir un desembolso económico exagerado para una prueba puntual. Lo mismo



sucede con peticiones de amparo recibidas en torno a la duración concedida para realizar los cuestionarios, en los que en algún caso podría estimarse excesivamente breve la duración de tiempo fijado con relación a la extensión de la prueba a realizar. Sobre esto último, hay que señalar que las conversaciones mantenidas con los profesores correspondientes clarificaron la situación, incluso la modificación en algún caso del tiempo concedido, y que este tipo de problemas no se han vuelto a repetir o, al menos, no han llegado a la ODU, lo cual es síntoma de que ellos pueden considerarse problemas derivados de la falta de experiencia para intentar hacer frente a la nueva forma de plantear los exámenes.

También en relación con asuntos académicos está el problema del fraude en los exámenes, en concreto, el plagio, sobre el que en estas circunstancias de enseñanza en remoto parecen ofrecerse indicios de que pudiera haber aumentado. Sobre esta cuestión han llegado consultas y quejas de estudiantes, así como consultas de PDI. El sector de estudiantes expresa en ocasiones su indefensión al considerar que no se ha producido el plagio y desconocer a qué órgano puede acogerse para demostrarlo, así como el profesorado desconoce exactamente el método como proceder y la falta de aval a la decisión que debe adoptar como consecuencia del mismo. Es éste uno de los problemas sobre los que consideramos desde la ODU que debe reflexionarse y plantear la elaboración de un protocolo de actuación, el cual sería beneficioso para ambas partes.

Otro asunto que ha supuesto diversas peticiones de amparo a la ODU han sido las referidas a los criterios empleados en la evaluación y calificación. Si bien estos criterios han de estar publicados con anterioridad al comienzo del desarrollo de la impartición de la asignatura, en esta ocasión dichos criterios tuvieron que ser modificados para adaptarlos a las nuevas metodologías docentes y de evaluación una vez iniciado ya el semestre. En general, los centros y departamentos aprobaron adendas a las fichas de las asignaturas ya publicadas con el fin de dar oficialidad a esa modificación, que venía justificada por una causa de fuerza mayor. No obstante, en algunas peticiones de amparo que llegaron a la



ODU, se comprobó que los nuevos criterios establecidos podían suponer determinados agravios, por ejemplo, cuando se concedía un porcentaje de la nota muy elevado a actividades realizadas con anterioridad al inicio del confinamiento y que ya no eran recuperables por quienes habían decidido en su momento no realizarlas. Si bien algunas de estas medidas se adoptaban en algún caso, justamente, para facilitar que se completase la docencia y pruebas evaluativas ante la dificultad para establecer nuevas pruebas, sin embargo, podría estar generándose un agravio a quienes habían adoptado en su momento otra decisión sobre el modo de ser calificados de acuerdo a los criterios iniciales. En este sentido, la ODU hizo varias intervenciones al respecto y se acordó con los respectivos docentes la modificación conveniente de los criterios en cuestión. Además, se ha recibido alguna petición de amparo referente a la modificación de los criterios de evaluación una vez realizadas las pruebas de calificación, motivo por el cual desde la ODU se ha hecho una recomendación en aras de que se apliquen los criterios publicados con anterioridad a la prueba evaluativa.

En lo que atañe a problemas de conectividad, han sido varias las peticiones de amparo de estudiantes recibidas en la ODU, fundamentalmente, las que tenían que ver con la interrupción de la misma durante la realización de exámenes. Por ejemplo, la ODU intervino ante la reclamación de un estudiante que aseguraba haber realizado una prueba y que la misma, por razones indeterminadas, quedó en borrador. Solicitado informe al Vicerrectorado de Nuevas Tecnologías y Sostenibilidad, el mismo señalaba que el texto elaborado por el estudiante, cuyo archivo electrónico adjuntaba al informe, había sido depositado en la plataforma electrónica correspondiente dentro del tiempo fijado para la prueba, si bien el mismo, por razones indeterminadas y, en principio, no achacables a la propia universidad, quedó sin ser entregado. El informe observaba también que dicho texto no había sido modificado con posterioridad al día y horas fijados para la prueba. A la vista del informe y tras la



recomendación de la ODU, fue aceptado por el profesor la evaluación y calificación del estudiante.

Hay que indicar también que en la ODU se han recibido peticiones de amparo por problemas derivados de la interrupción de la conexión y, sin embargo, los registros informáticos probaban que dicha conexión existió e, incluso, que se realizaron algunas actividades al respecto. En este caso y ante las pruebas presentadas, la ODU desestimó siempre la petición de amparo.

Uno de los asuntos que también ha suscitado diversas consultas ha sido la referente a la devolución de tasas por supuesto incumplimiento por parte de la universidad del servicio prestado e, incluso, una devolución parcial al considerar que el servicio no se ha prestado en su totalidad. Al margen de que las tasas son precios públicos que no necesariamente reflejan el coste del servicio y, por tanto, que no cabe claramente establecer una relación unívoca entre tasa pública y servicio para fijar, como se solicita en ocasiones, una devolución parcial de las tasas abonadas, la Universidad tiene la obligación de prestar convenientemente el servicio al que se compromete, bajo las condiciones específicas pero para atender siempre el fin perseguido, con la persona así como con la sociedad. Los cambios de las condiciones se debieron en este caso a causas de fuerza mayor y se hicieron esfuerzos para seguir prestando el servicio bajo las nuevas condiciones. Ciertamente, el Vicerrectorado de Estudiantes ofreció la posibilidad de dar de baja las asignaturas de títulos públicos con motivo del cambio de las condiciones de su impartición para quienes por ése u otro motivo desearan dar de baja. Una cuestión distinta es el incumplimiento de las condiciones específicas, que debe ser puesto en conocimiento de la administración universitaria y ella responder para solventarlo. No se trata, por tanto, de devolución de tasas sino de garantizar la conveniente prestación del servicio bajo las nuevas condiciones académicas.

Esto no quita para indicar que, de modo general, la administración pública universitaria se muestra en ocasiones reticente a la exención o devolución de



tasas y defiende su propio fin económico antes que el que pueda corresponder a los miembros de la comunidad universitaria. En este sentido, la ODU hubo de intervenir en relación con la devolución de las tasas en el caso de un título no oficial que hubo de suspenderse.

Las prácticas externas en titulaciones tanto oficiales como propias han sido otro motivo de peticiones de amparo a la ODU. Ciertamente, desde ésta se ha intervenido para buscar solución a los distintos problemas presentados con las prácticas, en condiciones tan complicadas, lo cual ha sido atendido y solucionado por los responsables correspondientes cuando se ha estimado que procedía buscar la solución.

Otro grupo de problemas ha sido la saturación administrativa de las secretarías de estudiantes a final de curso y comienzos del siguiente. En este sentido, la ODU ha tenido que atender diversas peticiones de amparo por falta de respuesta a las solicitudes de información, retrasos en comunicación de resoluciones, emisión de títulos y certificados, etc. Conviene indicar que la intervención de la ODU ha contribuido a que se atiendan con mayor celeridad estos casos de demora administrativa, como también hay que hacer constar aquí la colaboración prestada por los distintos órganos y servicios a los que ha acudido la propia ODU para dar rápida respuesta y atención al problema en cuestión.

Existen otra serie de problemas, derivados de la pandemia, que, si bien no han llegado a la ODU, por distintas conversaciones mantenidas consideramos deben quedar reflejados en esta memoria.

Por un lado, se encuentran las condiciones laborales en remoto. Es sabido que el trabajo en remoto ha generado en ocasiones problemas de extensión de la jornada laboral, tanto en PDI como PAS, sobre lo que, de hecho, han sido realizadas advertencias desde la Gerencia para que las jornadas laborales en remoto se atengan a las estipuladas. En un sentido similar debe indicarse que también hay que respetar el calendario académico, y que no deben convocarse actividades académicas fuera del mismo – fines de semana, periodo vacacional...-



. Por su parte, algunos miembros del PDI con los que se ha conversado a partir de peticiones de amparo llegadas a la ODU han manifestado la sobrecarga de trabajo que tienen en ocasiones por consultas realizadas mediante correos electrónicos y la presión existente para una inmediata respuesta.

Como es sabido, estos y otros muchos aspectos quedan por clarificar sobre el trabajo en remoto, por ejemplo, en lo que atañe a la parte laboral, quién debe soportar los costes que supone el mismo como material electrónico, conectividad y comunicaciones. En este sentido, es patente la necesidad de contar con una regulación clara sobre el trabajo en remoto, algo que debe surgir de instancias superiores a la propia Universidad pero que la misma debe tener presente.

Una queja de otra índole, pero consecuencia también de los cambios resultantes de las medidas excepcionales, se debió a modificación continuada en poco tiempo y escasa antelación de los criterios exigidos para acceder a una titulación oficial que tenía condiciones específicas de acceso. Los criterios de acceso deben publicarse con suficiente antelación para que los solicitantes puedan conocerlos y adaptar su formación y recopilar la documentación a los mismos, y sólo causas de fuerza mayor deben justificar unos posibles cambios de los mismos. En este caso, la causa de fuerza mayor justificaba el primero de los cambios respecto a cursos anteriores, pero no así los cambios que se sucedieron posteriormente en los requisitos exigidos. La administración universitaria debe publicar con antelación suficiente y de forma definitiva los criterios que requiere para acceder a las titulaciones

Otros problemas que siguen entrando en la ODU y que no están relacionados con las circunstancias excepcionales son los referidos a acoso laboral por parte de personal de PDI. Estos problemas han sido atendidos y derivados convenientemente a las instancias que pueden evaluar los mismos y adoptar las medidas adecuadas.

Cabe reseñar otras intervenciones realizadas por la ODU no vinculadas con problemas derivados de los cambios de la pandemia, como ha sido, por ejemplo,



una recomendación sobre la conversión de una calificación de un estudiante Erasmus, al no atenderse la conversión efectuada a las conversiones publicadas por el centro. Asimismo, se han hecho recomendaciones de ampliar la información en páginas webs sobre distintos asuntos. Al respecto, hay que señalar que en ellas se detectan en ocasiones información obsoleta y que no procede así como insuficiente; en este sentido, conviene prestar una mayor atención a este cauce tan importante actualmente para la difusión de la información.

Por último, se han detectado defectos en las comunicaciones de resoluciones que impiden a los miembros de la Comunidad Universitaria ejercer convenientemente sus derechos, habiéndose advertido desde la ODU a los distintos órganos y servicios en los que esto se ha detectado de tal circunstancia. En este sentido, destacamos tres de ellos:

En primer lugar, se han detectado errores en los modos de notificación, en algunos de ellos realizadas por cauces que no garantizaban su recepción por el interesado, por ejemplo, por envío postal ordinario. Este error se ha detectado por las quejas recibidas referidas a la falta de recepción de la notificación correspondiente. De ser así, esto puede impedir o dificultar que los interesados puedan reaccionar con todas las garantías de defensa que les corresponde y conviene proceder a notificar las distintas resoluciones de forma adecuada y por una vía que garantice su recepción.

En segundo lugar, se han detectado resoluciones denegatorias en las que no se motivaba la denegación, impidiendo al miembro de la Comunidad Universitaria que pueda presentar el recurso correspondiente de forma fundada en contra de la resolución denegatoria recibida. En ese sentido, consideramos que toda resolución, al menos, denegatoria, debe estar motivada en los hechos y/o normativa que la determinan para que así pueda ejercer el recurrente convenientemente sus derechos de apelar la decisión correspondiente.



Y, en tercer lugar, se ha comprobado que hay notificaciones de resoluciones que no incluyen el pie de recurso en el que se informa de los recursos que contra la resolución en cuestión puedan proceder, órgano ante el que hayan de presentarse y plazo para interponerlos, sin perjuicio, claro está, de que la persona interesada pueda ejercitar cualquier otro que estime conveniente.

Conviene reflejar aquí también una reflexión sobre las intervenciones de mediación. La mediación suele ser, en general, solicitada por una de las partes o, en su caso, ofrecida a una de las partes por la ODU con el fin de buscar una solución dialogada a un problema que así lo permite. Dos de los intentos de mediación solicitados no han sido aceptados por la otra parte, lo que impide llevar adelante la misma, de acuerdo con el artículo 33 del Reglamento del Defensor Universitario. La mediación se encuentra con el problema de que sin la voluntad de ambas partes de reconocimiento de un posible conflicto y de la posibilidad de que cabe una solución, no tiene posibilidades de ser convenientemente desarrollada. Si bien la ODU ha hecho esfuerzos en este sentido, las posibilidades para prestarse a la misma por parte de los posibles intervinientes, por distintas razones, no resulta fácil.

Para concluir, conviene recordar que la figura del Defensor Universitario está para defender los derechos y libertades de todos los miembros de la Comunidad Universitaria en cuanto individuos en sus relaciones con la administración universitaria, y que su denominación y el ámbito de aplicación no se restringe al de los estudiantes, como confusamente se considera a veces al entender que la suya se denomina «Defensor del Estudiante».



IV. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Durante el curso académico 2019-2020, la ODU ha continuado aplicando el sistema de comprobación de satisfacción de los servicios ofrecidos, si bien en este sistema hemos introducido dos cambios respecto al sistema aplicado en cursos anteriores:

En primer lugar, las encuestas conservan ahora el anonimato de las personas que las rellenan, dado que se completan por formulario electrónico sin requerir ningún tipo de dato personal. Hasta ahora, las encuestas se rellenaban en formato de texto y se enviaban por correo electrónico, pudiéndose identificar en ese caso la persona que la rellena. Con la nueva forma se garantiza una mayor libertad y franqueza en la respuesta.

Y, en segundo lugar, este curso académico 2019-20 se ha procedido a introducir una encuesta dirigida a las personas que realizan consultas escritas y telefónicas.

El número de encuestas realizadas por aquellos integrantes de la Comunidad Universitaria que han acudido a la Defensoría Universitaria y han dado lugar a la apertura de un **expediente** ha sido 63, lo que supone que han contestado la encuesta el 28,64% respecto del total de personas que han dado lugar a la apertura de un expediente. Si comparamos este dato con el curso académico anterior 2018-19, ha habido un aumento destacable, puesto que en aquel entonces sólo la realizaron 34, un 11,56% sobre el global de entonces. Consideramos que este notable incremento puede ser debido al procedimiento anónimo que se ha introducido en la redacción de respuestas.

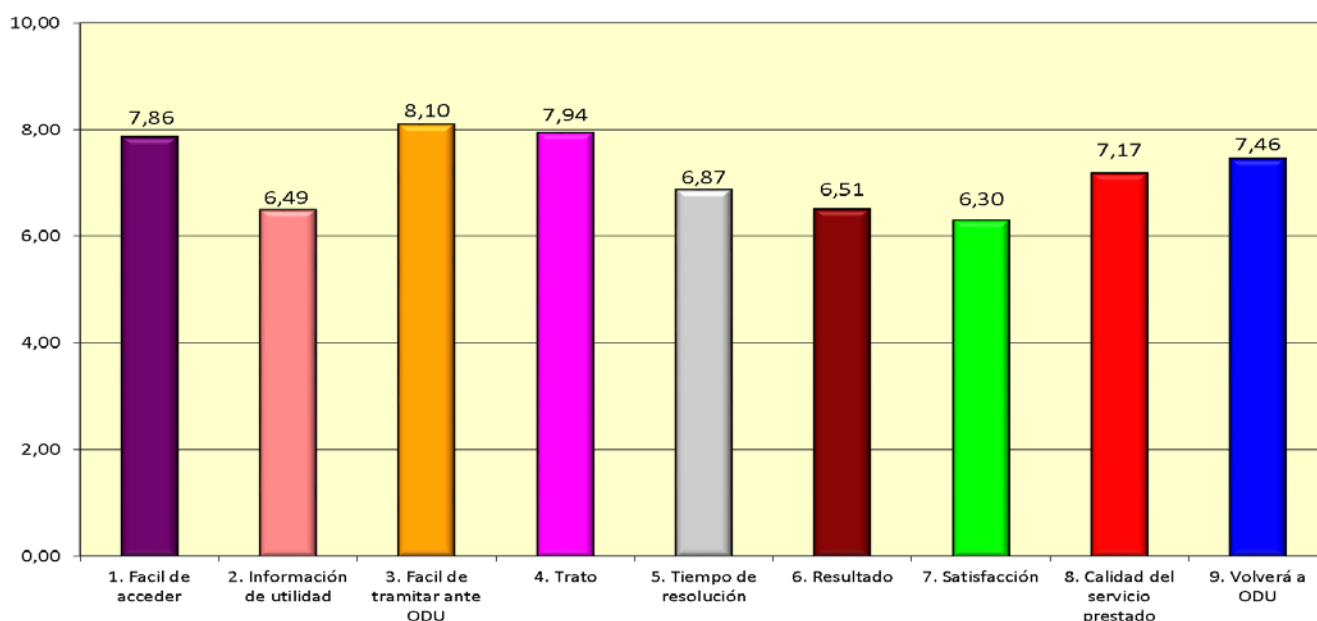
La encuesta que se les facilita a los usuarios es la siguiente:



1.-	¿Ha sido fácil acceder a la información sobre el Defensor Universitario?
2.-	¿Consideras que la información facilitada ha sido de utilidad para conocer los derechos que te amparan?
3.-	¿Ha sido fácil tramitar la solicitud de actuación ante el Defensor?
4.-	¿El trato recibido ha sido adecuado?
5.-	¿El tiempo de resolución de la gestión te ha parecido correcto?
6.-	¿El resultado de la gestión responde a lo que esperabas de la Oficina del Defensor Universitario?
7.-	¿Estás satisfecho/a con el resultado de la gestión?
8.-	¿El servicio que has recibido ha sido de calidad?
9.-	¿Volverías a acudir a la institución del Defensor Universitario?

El grado de satisfacción media del conjunto de la encuesta es de **7,19 puntos**. Comparando con el grado de satisfacción media del curso 2018-19, que fue de 8,19 puntos, se comprueba que se ha producido una bajada respecto al presente curso académico, lo cual podría ser explicado porque personas disconformes con los resultados de su queja no han tenido inconveniente en rellenar la encuesta al estar amparados por el anonimato.

En lo que atañe a la puntuación por cada ítem, se arrojan los siguientes resultados:



Entre estos distintos ítems, destaca positivamente la facilidad administrativa que ofrece la ODU (pregunta 3), con una puntuación promedio de 8,10; y el trato que dispensa la misma a los que acuden a ella (pregunta 4), con la puntuación de 7,94. La menor valoración positiva corresponde, en cambio, al grado de satisfacción (pregunta 7), con 6,30; si ha recibido una información de utilidad (pregunta 2) con 6,49; y al resultado (pregunta 6), con 6,51. Esto último puede explicarse porque la figura del ODU no tiene capacidad ejecutiva para resolver los problemas más allá de la petición de informes y de las recomendaciones realizadas, que nunca son de obligado cumplimiento. Asimismo, se aprecia una calificación de 6,87 en el tiempo de resolución (pregunta 5), que disminuye respecto al curso pasado que fue de 7,93, un decrecimiento que puede justificarse por la situación de pandemia que estamos sufriendo y las dificultades añadidas para realizar gestiones. A pesar de esto último, se mantiene una valoración elevada de quienes responden que, en caso de necesidad, volverían a utilizar el servicio de la ODU (pregunta 9), con un 7,46.



Debemos señalar que estimamos que las encuestas son respondidas de modo genérico de acuerdo con el estado de satisfacción con la resolución del expediente. En este sentido, se observa que la mayor parte de las encuestas se sitúan entre los dos extremos de puntuación media, como se desprende de la siguiente clasificación:

- Con una calificación media entre 9 y 10 puntos 34 encuestas
- Con una calificación media entre 8 y 8,9 puntos 2 encuestas
- Con una calificación media entre 7 y 7,9 puntos 4 encuestas
- Con una calificación media entre 6 y 6,9 puntos 4 encuestas
- Con una calificación media entre 5 y 5,9 puntos 1 encuestas
- Con una calificación media entre 4 y 4,9 puntos 4 encuestas
- Con una calificación media entre 3 y 3,9 puntos 3 encuestas
- Con una calificación media entre 2 y 2,9 puntos 7 encuestas
- Con una calificación media entre 1 y 1,9 puntos 2 encuestas
- Con una calificación media entre 0 y 0,9 puntos 2 encuestas

Según estos datos, el 53,97% de las encuestas realizadas otorgan una puntuación media global entre 9 y 10 puntos. Además, el 44% de las personas que contestaron la encuesta otorgaron las máximas calificaciones de 9 y 10 puntos a lo que se pregunta en cada cuestión, resaltando que este porcentaje constituye un 66,66% cuando se pregunta por la percepción del trato recibido (pregunta 5) y de un 65,07% cuando se pregunta si las personas que han acudido a la ODU volverían a hacerlo en otra ocasión en caso de ser necesario (pregunta 9).

En lo que atañe a las encuestas realizadas por aquellos integrantes de la Comunidad Universitaria que han realizado una **consulta** a la Defensoría Universitaria han sido **49**. Estas consultas se refieren tanto a los que han realizado una consulta escritas, 36, los que la han realizado telefónicamente, 12, y presencialmente, 1.

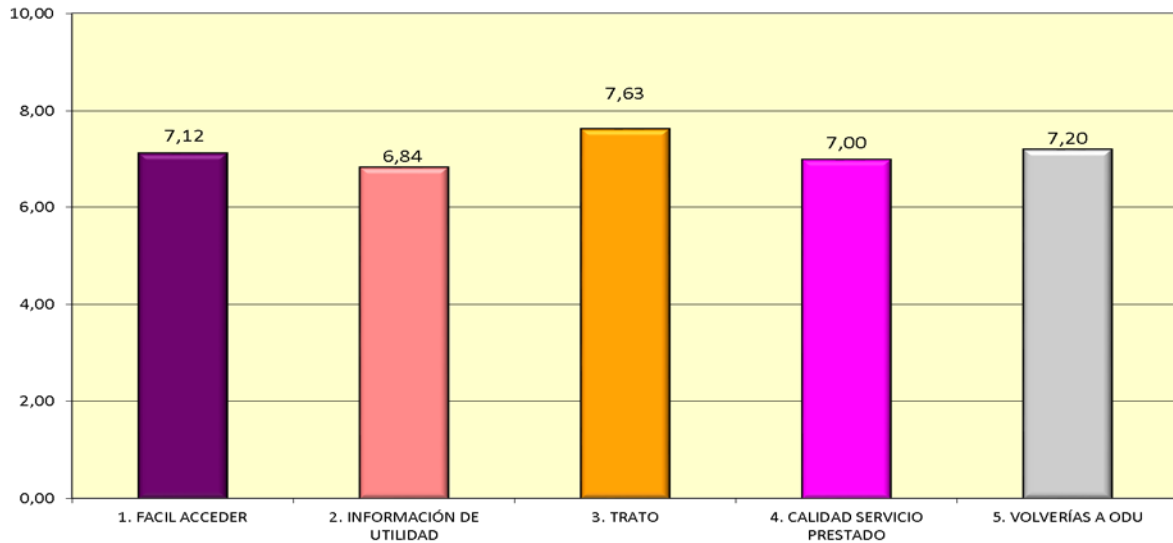
La encuesta que se facilita a los usuarios es la siguiente:

1.-	¿Ha sido fácil acceder a la información sobre el Defensor Universitario?
2.-	¿Consideras que la información facilitada ha sido de utilidad?



3.-	¿El trato recibido ha sido adecuado?
4.-	¿El servicio que has recibido ha sido de calidad?
5.-	¿Volverías a acudir a la institución del Defensor Universitario?

El grado de satisfacción medio es de **7,16**, que se distribuye por ítems de la siguiente manera:



Entre los distintos ítems medidos, destaca positivamente el trato que se le dispensa a la persona que se dirige a la ODU (pregunta 3), con una puntuación promedio de 7,63, así como si volvería a ponerse en contacto con ella (pregunta 5), con la puntuación de 7,20. La menor valoración positiva corresponde, en cambio, a si ha recibido una información de utilidad (pregunta 2), con 6,84.

La distribución de la valoración media de cada encuesta es la siguiente:

- Con una calificación media entre 9 y 10 puntos 24 encuestas
- Con una calificación media entre 8 y 8,9 puntos 5 encuestas
- Con una calificación media entre 7 y 7,9 puntos 4 encuestas
- Con una calificación media entre 6 y 6,9 puntos 2 encuestas
- Con una calificación media entre 5 y 5,9 puntos 0 encuestas
- Con una calificación media entre 4 y 4,9 puntos 4 encuestas
- Con una calificación media entre 3 y 3,9 puntos 2 encuestas
- Con una calificación media entre 2 y 2,9 puntos 2 encuestas
- Con una calificación media entre 1 y 1,9 puntos 3 encuestas
- Con una calificación media entre 0 y 0,9 puntos 3 encuestas



Esto supone que el 48,98% de las encuestas realizadas otorgan una puntuación media global entre 9 y 10 puntos. Además, el 43,85% de las personas que contestaron la encuesta otorgaron las máximas calificaciones de 9 y 10 puntos a lo que se pregunta en cada cuestión, resaltando que este porcentaje constituye un 59,18% cuando se pregunta por la percepción del trato recibido (pregunta 3) y de un mismo 59,18% cuando se pregunta si las personas que se han puesto en contacto con la ODU volverían a hacerlo en otra ocasión, (pregunta 5).



V. ACTIVIDADES INSTITUCIONALES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Se relacionan a continuación las actividades institucionales en las que el Defensor Universitario ha participado activamente en alguna actividad; a diferencias de memorias anteriores, se ha excluido la relación de aquellas a las que su participación se ha reducido a la asistencia, excepto a aquéllas que han sido organizadas por alguna asociación o sociedad de la que la Defensoría Universitaria sea miembro:

5-III-2020: Presidencia del acto del día de Rafael Altamira organizado por la Facultad de Derecho de la UCM.

17-VII-2020: Participación en la reunión *on line* organizada por la *Conferencia Estatal de Defensores Universitarios* (CEDU) de la que la Defensoría Universitaria de la UCM es socio. En dicha reunión se analizaron diferentes aspectos de la «nueva normalidad» al objeto de revisar estrategias y competencias sociales que pudieran facilitar y mejorar la eficacia del trabajo en las defensorías universitarias. Esta reunión estatal contó con la participación de las defensorías universitarias, y sindicaturas de agravios pertenecientes tanto a universidades públicas como privadas integradas en esta Red nacional.

26-VI-2020: Conferenciante en la reunión virtual organizada por la *Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios* (REDDU), que abarca, fundamentalmente, el ámbito iberoamericano, y de la que la Defensoría Universitaria de la UCM es miembro. El tema fue «La defensa de los derechos universitarios en tiempos de COVID-19». En el mismo participaron diversos defensores universitarios de América Latina y España.

11-VII-2020: Participación del Defensor Universitario en la reunión organizada por la Vicerrectora de Investigación y Transferencia, Prof.^a Margarita San Andrés Moya, al objeto de llevar a cabo la elaboración y redacción del Reglamento del Comité de Ética en la Investigación de la UCM y del Reglamento del Comité de Bioseguridad de la UCM para la investigación con agentes biológicos u organismos modificados genéticamente.



27-VIII-2020: Conferenciante en el Conversatorio Internacional «Reflexiones sobre los desafíos de las Defensorías de los Derechos Universitarios en tiempos de COVID-19», organizada por la Universidad Autónoma de Tamaulipas (México). Participaron como conferenciantes defensores universitarios de Austria, Perú, Brasil, México y España. El Defensor Universitario disertó sobre «La enseñanza universitaria virtual y el problema de los derechos en una docencia de calidad: de la Covid-19 a la Post-Covid19».

30-IX-2020: Coordinador del *Grupo de Trabajo GT20-14 Universidades, empresas, asociaciones y transparencia*, en el V Congreso Internacional de Transparencia, organizado por ACREDITA: Centro de Estudios de Partidos Políticos - UNED; Grupo de Investigación Regulación Jurídica y Participación del Ciudadano. Digital - Universidad Complutense de Madrid; Plataforma en Defensa de la Libertad de Información (PDLI).



VI. OBJETIVOS PARA EL CURSO 2020-2021

El trabajo realizado en el curso que concluye hemos reforzado la labor de la ODU como órgano que interviene allí donde entiende que existen conflictos o se conculcan posibles derechos, dentro de los límites que la normativa señala y teniendo presente que sus resoluciones no son de carácter ejecutivo sino sólo recomendaciones. En este sentido, la ODU no se limita a solicitar informes sobre situaciones denunciadas que luego traslada a quienes han acudido a ella, sino que los mismos son evaluados por la propia Oficina y realiza las acciones o emite las recomendaciones que estima oportunas.

En este sentido, además, la ODU ha comenzado a valorar la pertinencia de las peticiones de amparo antes del inicio de su tramitación con el fin de no sobrecargar el funcionamiento de la administración pública cuando se observa anticipadamente que no procede el inicio de un expediente.

Además, la ODU está preocupando de dar una respuesta rápida y personalizada a las distintas consultas o problemas que le llegan, si bien en ocasiones sus actuaciones dependen de la rapidez con la que se emitan los informes que solicita.

Hemos reforzado también, a pesar de las dificultades para ello por la excepcionalidad del curso que concluye, el diálogo personal con las partes implicadas con el fin de buscar una solución consensuada al problema. Debe tenerse en cuenta que la figura del Defensor Universitario atiende a dos principios que, en ocasiones, se pueden incluso mostrar y resultar contradictorios: uno es lo que prescribe la Disposición adicional decimocuarta de la Ley Orgánica 6/2021, de 21 de diciembre, de Universidades, cuya función es «velar por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios», lo cual supone unas formas de actuación



específicas más propias del rigor administrativo y el intercambio escrito; y otro, en cambio, es lo que indica el Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario, a saber, cuando señala que el Defensor Universitario podrá «asumir tareas de mediación, conciliación y buenos oficios [...] promoviendo especialmente la convivencia, la cultura de la ética, la corresponsabilidad y las buenas prácticas», lo que comporta más una relación directa e informal mediante la palabra oral. Esta segunda vía se ha visto dificultada por las condiciones específicas de trabajo y atención que ha supuesto la Covid-19, lo que no quita para que en el actual curso ya iniciado y una vez retomada la actividad semipresencial, se esté reforzando esta segunda forma de actuación.

La situación de la Covid-19 ha impedido también el proyecto fijado en la anterior Memoria para este curso de difusión de la figura del Defensor Universitario entre la Comunidad Universitaria. La realización de este objetivo se está viendo también dificultada en este curso presente 2020-2021 por las mismas razones, de modo que queda postergado este objetivo para el curso entrante si las condiciones sanitarias así lo permiten.

Finalmente, es nuestro objetivo hacer un balance sobre la figura del Defensor Universitario y, a partir de la misma, evaluar la conveniencia de introducir posibles cambios en la definición de su figura tanto en lo que atañe a los Estatutos de la UCM como en su desarrollo en el Reglamento del Defensor Universitario de la UCM.