

VICERRECTORADO
DE ESTUDIANTES

20

Informe de Gestión

21



ÍNDICE

- 1. Resumen ejecutivo. Pág 3**
- 2. Gestión académica. Pág. 8**
 - 1.1 Unidad de Régimen Académico.**
 - 1.2 Servicio de Coordinación de Gestión Académica**
 - 1.3 Servicio de Estudiantes**
- 3. Pruebas de Acceso. Pág. 21**
- 4. Becas y Ayudas. Pág. 30**
- 5. Orientación y difusión. Pág. 42**
- 6. Servicio de Información. Pág. 50**
- 7. Servicio de Atención Psicológica a Estudiantes (PsiCall). Pág. 55**
- 8. La Casa del Estudiante. Pág. 63**
- 9. Colegios Mayores. Pág. 67**
- 10. Observatorio del Estudiante. Pág. 70**

1. Resumen ejecutivo y datos relevantes

Durante el curso 2020-2021, desde el Vicerrectorado de Estudiantes se han prestado servicios y acompañamiento a los 70.399 estudiantes de la UCM en estudios oficiales (57.209 de grado, 7.136 de máster y 6.054 doctorado de 2020-2021) y 6.329 en Títulos Propios, siguiendo como principios de actuación los Objetivos de Desarrollo Sostenible, especialmente el ODS4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje a lo largo de toda la vida.

Especialmente significativa ha sido la **demanda de solicitudes de información, resolución y apoyo** relativas al régimen académico, las becas de estudios y la búsqueda de acompañamiento psico-social. Por ejemplo, se han gestionado 2.423 expedientes de régimen académico, destacando las 1.300 solicitudes de anulación parcial de matrícula, se han atendido 1.231 llamadas al servicio de atención al Psicall, y casi el doble de interacciones por correo electrónico, realizando 575 seguimientos de casos y 296 seguimientos de casos breves. Además, se ha atendido a más de 500 estudiantes en el segundo programa de préstamo de portátiles y conexiones de red.

Desde el Vicerrectorado se sigue apostando por la **formación práctica y transversal** de nuestros estudiantes. Por un lado, a través del Programa de Becas de Formación Práctica que apuesta por complementar la formación curricular con el desarrollo de habilidades transversales a través de la colaboración en tareas realizadas por servicios, facultades y clínicas universitarias. Así, en el Curso 2020-21 se adjudicaron 295 becas básicas, 113 de formación práctica especializada, y 9 de alta especialización, que suman una inversión de 2.239.581,32 €, y se realizó un mayor seguimiento de la tutorización y los proyectos formativos, aumentando el número de becas especializadas. Este programa de formación tiene una alta valoración de los estudiantes, así como de los tutores. Por otro lado, para afianzar el apoyo para la formación complementaria de los estudiantes, desde el vicerrectorado y coordinados por la Casa del Estudiante se han ofertado cursos y talleres de formación en competencias y habilidades extracurriculares para los estudiantes. Específicamente, se impartieron talleres virtuales de formación en salud sexual y agentes de salud, y por primera vez se diseñó e impartió un ciclo de talleres online de competencias “aprender a aprender”, con una alta valoración por parte de los estudiantes y docentes. Además, se realizaron múltiples iniciativas de acompañamiento al estudiantado durante el curso, como la Semana virtual de Bienvenida Universitaria, y el apoyo para la celebración de actividades presenciales organizadas por las asociaciones estudiantiles

En aras de profundizar en el **diálogo y la coordinación de acciones entre el Vicerrectorado y los representantes de estudiantes** se mantuvieron reuniones informales, ordinarias y extraordinarias con la Delegación Central de Estudiantes en torno a preocupaciones y problemáticas del estudiantado, así como para intercambiar propuestas y líneas de actuación coordinadas. Además, durante este curso se facilitó el apoyo logístico y la asesoría para la celebración de elecciones para la conformación de la Delegación Central, facilitando la transición a la nueva presidencia. Del mismo modo, se mantuvieron reuniones con asociaciones de estudiantes, delegados de curso, representantes de los colegiales residentes en Colegios Mayores, y otros estudiantes que han planteado individual o colectivamente quejas y reclamaciones. Queremos destacar que en muchos casos, las quejas y reclamaciones se han resuelto a través de la mediación y colaboración en búsqueda de soluciones junto a los Decanos, el Defensor del Universitario, la Secretaría General, las Delegaciones del Rector y la Inspección de Servicios. Además, gracias a la figura del Asesor para la Convivencia y la participación, desde

el Vicerrectorado de Estudiantes se realizan acciones conjuntas para la resolución de conflictos y problemas colectivos en coordinación con la Delegación de Igualdad y la Delegación de inclusión y diversidad.

Desde la Unidad de **Orientación y difusión**, así como desde el resto de los servicios del Vicerrectorado, con el apoyo de la Asesora para la Orientación Universitaria y el Aprendizaje Colaborativo, se ha mejorado la orientación preuniversitaria. Por un lado, se han llevado a cabo charlas y talleres virtuales de orientación de manera presencial y virtual, así como se ha participado en ferias internacionales y nacionales para la atracción de estudiantes a la Universidad Complutense. Destaca el trabajo realizado para adaptar la Feria AULA al formato virtual, que ha requerido de la realización de material audiovisual y la adaptación de actividades y talleres. Por otro lado, se ha mejorado la difusión de información muy relevante para la realización de las pruebas de Evaluación de Acceso a la Universidad (EVAU), la preinscripción y la admisión a través de vídeos, tutoriales y webinars gracias a la Fundación General con cifras muy altas de conexión sincrónica y visionado asincrónico. Además, se ha prestado apoyo a las iniciativas de los concursos y olimpiadas preuniversitarias, así como a actos de bienvenida organizados por las facultades, y por primera vez, se ha realizado el Campamento de Fomento de Vocaciones Científicas de la UCM, con el apoyo del Consejo Social, para favorecer la inserción en la Universidad de estudiantes vulnerables. También desde la Casa del Estudiante se ha reforzado la formación específica sobre los servicios y acompañamiento de estudiantes a través del Programa de Mentorías, porque consideramos que es un mecanismo fundamental de difusión de información y ayudas a los estudiantes para evitar entre otras dinámicas el abandono precoz y la exclusión.

La Universidad Complutense preside la Comisión Organizadora de la Evaluación para el Acceso Universitario (EVAU), así como gestiona la preinscripción al Distrito Único de Madrid en colaboración con las seis universidades públicas de Madrid y la Comunidad de Madrid. Desde el Vicerrectorado se ha asumido de nuevo esta compleja tarea de coordinación en el contexto pandémico, a través de múltiples reuniones virtuales y presenciales, y además se ha desarrollado de manera muy exitosa la realización de las **pruebas de acceso** para 11.399 estudiantes presentados en la convocatoria ordinaria y 1.924 en la extraordinaria en la UCM. Además, se diseñó un procedimiento Extraordinario que ha permitido a todos aquellos alumnos que debido a padecer Covid-19 o enfermedad grave o muy grave en alguna de las dos convocatorias haya podido examinarse a través de este procedimiento extraordinario. Es destacable que se haya logrado sin incidencias significativas el cumplimiento los objetivos académicos de las pruebas, al tiempo que se ha velado por el cumplimiento de medidas sanitarias, gracias al despliegue del operativo socio-sanitario tanto en la convocatoria ordinaria como extraordinaria, y la colaboración inestimable tanto de los servicios, como de los más de 700 docentes que han participado para cubrir las diferentes funciones necesarias entre ambas convocatorias. También es necesario destacar el esfuerzo de realizar más de 700 adaptaciones para los exámenes para estudiantes con Necesidades Educativas Especiales o Discapacidad, y el acompañamiento para la realización de las pruebas de estos colectivos en las mejores condiciones de adaptación. Para la realización de las pruebas se han constituido 28 Sedes para la convocatoria ordinaria distribuidas en 18 facultades, y 8 sedes distribuidas en 6 facultades para la convocatoria extraordinaria, lo que ha implicado un extraordinario esfuerzo logístico de coordinación y compromiso de todo el personal involucrado.

Desde el Vicerrectorado de Estudiantes se ha coordinado y gestionado el **acceso y la preinscripción a estudios de grado o doble grado** a las 6 universidades del Distrito Único de

Madrid (DUM) para el curso 2021-2022, lo que supone que se hayan tramitado 66.925 solicitudes, siendo el total de admitidos 46.848 estudiantes una vez efectuado el reparto a través de la aplicación desarrollada por la UCM. De las 27.080 preinscripciones tramitadas en la UCM, han sido admitidos 17.268 estudiantes en la UCM, lo que supone que el 37,14% de los admitidos en el DUM. El aumento de la demanda de estudios universitarios en general en Madrid, con más de 2.883 solicitudes con respecto al curso anterior, y la alta demanda de solicitudes de admisión en la UCM ha tenido como efecto la subida significativa de las notas de corte en un 82% de las titulaciones de Grado. Especialmente significativa es la atracción de estudiantes con notas máximas (14) ya que de un total de 44 estudiantes con nota máxima, 21 han elegido la UCM; también lo es el alto porcentaje de estudiantes admitidos a Grado en la UCM que proceden de otros sistemas universitarios nacionales o extranjeros, que supone un 46%. Los cuatro estudios de grado con las notas de corte más altas en el curso 2021/22 en la Complutense son: Matemáticas-Física, con 13,850, Ingeniería Informática-Matemáticas, con un 13,655, Medicina, con un 13,500 y Química- Bioquímica, un 13,363. El grado de Medicina tiene 10 estudiantes con una nota de admisión de 14, dos de ellos procedentes de Ciclos Formativos. El doble grado de Matemáticas-Física tiene 5. Sin duda, también es destacable el incremento en las notas de corte de titulaciones de las áreas de conocimiento de Ciencias Sociales y Jurídicas, y de Humanidades, por ejemplo: Economía y Relaciones Internacionales, pasa de 12,867 a 13,227, el Doble grado de Sociología y Relaciones Internacionales, que pasa de con 11,881 a 12,433 y el grado de Diseño que pasa de 11,342 a 11,973. En relación con la admisión a los estudios de Máster, entre las dos fases ordinarias de preinscripción, ha habido un total de 11.050 solicitudes, de las cuáles han sido admitidos 7.780 estudiantes a la espera de la última fase. Si bien se ha incrementado el número de estudiantes matriculados con estudios previos realizados en instituciones ajenas al Espacio Europeo de Educación superior, por ahora no parece que podamos llegar a las previas a la pandemia.

Este curso 2021-2022, desde el Servicio de Coordinación de **Gestión de Matrícula** se ha coordinado la realización de la matrícula únicamente a través del sistema de auto matrícula online. Con los datos de septiembre de 2020 se puede observar cómo la matrícula de nuevo ingreso de Grado es un 13,5% menor que el curso anterior, mientras que la matrícula de nuevo ingreso de Másteres se ha incrementado un 10%. A lo largo de ese mes se mantuvieron abiertos los procesos extraordinarios de admisión y matrícula. Los estudiantes extranjeros matriculados de nuevo ingreso desde preinscripción son 825 un 0,80% más que el curso pasado, mientras que en Máster son 1.119 un 36,30% más. Los estudiantes de nuevo ingreso matriculados son 10.814 en grado y 4.932 en máster. En el caso de la matrícula de nuevo ingreso, ya desde finales de julio comenzaron los llamamientos a las listas de espera, que continuaron durante los meses de septiembre y octubre.

Durante los últimos dos cursos, el **Observatorio del estudiante** ha recopilado mucha información, especialmente con relación al abandono precoz de los estudios y las situaciones de vulnerabilidad de los estudiantes complutenses. Además, ha facilitado la difusión de encuestas de estudios e investigaciones de grado, postgrado y doctorado en relación con la experiencia y características de los estudiantes UCM. Y en colaboración con el Centro de Inteligencia institucional ha analizado problemáticas y datos específicos para diseñar medidas y programas. No obstante, debido a la necesidad de estudiar con mayor profundidad los diferentes aspectos del estudiantado era necesario relanzar la actividad del Observatorio, nombrando un nuevo Coordinador y reconfigurando a su Consejo Asesor. Esta nueva etapa pretende dar un mayor enfoque a la metodología cualitativa y participativa, para implicar a los propios estudiantes en la identificación de sus necesidades, características y vivencias en la Universidad, así como en la

co-creación de políticas y programas específicos y adaptados al nuevo contexto post-pandémico. Una primera medida ha sido lanzar la primera convocatoria de los Proyectos POE-UCM sobre el Estudiantado, abierta a toda la comunidad universitaria y con un presupuesto de 70.000 euros en la que se valorarán propuestas colaborativas, novedosas, participativas y que fomenten la investigación grupal, multidisciplinar e intergeneracional.

El **Servicio de Información** ha tenido que en una situación de falta de personal hacer frente a un curso muy complejo. En cuanto a las mejoras que han realizado se ha puesto en marcha la nueva WebSite del Servicio realizando una revisión profunda del gestor de contenidos. Además, se han mejorado los canales de comunicación a través de las redes sociales (YouTube, Twitter, Facebook e Ivoox) convirtiéndose no sólo en repositorios de información sino en vías de atención a los usuarios. Junto a la Unidad de orientación y difusión se ha alimentado a estos canales y a la Plataforma Keystone Academic Solutions, elaborando materiales, actualizando información, realizando vídeos y tutoriales, etc. Aún, así, la atención telefónica y a través de correo electrónico sigue siendo la vía principal de solicitud de información y también en torno a las que más margen de mejora hay. Se ha respondido al 39,43% de las llamadas, y 26.486 correos electrónicos personalizados. En atención personal de calidad, se han atendido en el Edificio de Estudiantes a más de 8.000 usuarios, en su mayoría estudiantes.

Con relación a la **gestión del impacto de la COVID**, desde el Vicerrectorado queremos destacar nuestra capacidad de reacción, pero sobre todo de aprendizaje a lo largo de este periodo excepcional. Por un lado, queremos continuar con algunas de las medidas que hemos implementado ante la situación de crisis pandémica. Por ejemplo: el buzón de necesidades de los estudiantes, los programas de préstamo de ordenadores y tarjetas de red, el dispositivo de apoyo socio-sanitario durante la celebración de la Evau, y algunas medidas óptimas para evitar aglomeraciones, etc.

Por otra parte, como consecuencia del mayor esfuerzo en la atención en el contexto de crisis, creemos que ahora conocemos más a nuestros estudiantes y eso nos permite entender mejor las situaciones de impago, de abandono, de situaciones de vulnerabilidad interseccional, etc, buscar las soluciones y diseñar programas mejor orientados. Especialmente, esta crisis pandémica nos ha permitido ver la fragilidad de la salud mental y emocional de nuestros estudiantes, que hemos podido observar al atender a los estudiantes, especialmente en sus solicitudes dirigidas a los servicios del Vicerrectorado.

No obstante, algunos programas se han visto afectados muy negativamente en esta etapa, como el programa de estudiantes visitantes (de 765 estudiantes en 2019-2020 a 48 en el curso 2020-2021) y el programa de movilidad nacional SICUE. No obstante, las previsiones para el curso 2021-2022 son muy buenas, por ejemplo, se han gestionado las solicitudes de 632 estudiantes SICUE y han obtenido plaza 329, lo que supone un 80% de estudiantes UCM admitidos en otros centros universitarios. Además, también se ha tramitado la admisión de 532 estudiantes SICUE que han solicitado y obtenido plaza para realizar el curso 2021-22 en esta Universidad, lo supone casi el doble con respecto al curso 2020-21 que fueron 268.

Como consecuencia de la pandemia, se ha incrementado el número de solicitudes de **ayudas y becas al estudio**. Desde el servicio de becas se gestionaron los expedientes de becas del Ministerio (MEFP) que se incrementaron un 7%, hasta un total de 16.387 becas concedidas. En el marco del Programa Seguimos, que triplicó la financiación de la Comunidad de Madrid y de la UCM para financiar las ayudas socioeconómicas, se crearon tres nuevas convocatorias socioeconómicas para abarcar a nuevos beneficiarios. Las ayudas de matrícula para estudiantes

extracomunitarios no residentes, las becas de estudiantes UCM residentes en Colegios Mayores, y las ayudas al estudio para estudiantes de Grado Concepción Arenal dirigidas a los estudiantes más vulnerables, que incluyen un programa de acompañamiento durante el Curso para evitar el abandono. En total se han otorgado de 2.330 becas y ayudas UCM, un 42% más que el curso pasado. De las que 1.937 son socioeconómicas, lo que representa un 83% del total de becas UCM. Y es importante subrayar que en el caso de las ayudas de grado y máster se pudo cubrir el 100% de las ayudas solicitadas y que cumplían los requisitos. Uno de los mayores logros es que se ha duplicado prácticamente el número de becas UCM para la matrícula de grado (de 710 a 1.328). Un 87% más. Además, se han concedido 205 ayudas de matrícula de Máster, y 206 ayudas extraordinarias por Situaciones Sobrevenidas para estudiantes UCM en situaciones de vulnerabilidad socioeconómica. Es importante señalar que el 32% de nuestros estudiantes de grado y máster han obtenido algún tipo de beca en este Curso (El 30% equivale a alumnos de grado y el 2% a alumnos de máster) (19.064 becas en total de 59.085 estudiantes). El 58% de los estudiantes de grado y máster que han solicitado algún tipo de ayuda o beca la han recibido. Y el 42% de los estudiantes de grado y máster que han solicitado alguna ayuda socioeconómica UCM la han obtenido. La media de estudiantes becados por Facultad es del 32%, hay 9 Facultades que están por encima del promedio, y hay 3 Facultades (Educación, Ciencias de la Información y Derecho) que duplican esa media. Son las Facultades más numerosas y son de del área de Ciencias Sociales. Tres facultades (Derecho, económicas y filología) agrupan el 35% de todas las becas de grado y máster de la UCM, mientras que las facultades que aglutinan las becas MFEP de grado teniendo en cuenta el número de estudiantes son Trabajo social, Educación y Documentación, muy por encima del promedio de becas concedidas por grado y por facultad (27,67%).

Uno de los retos del Vicerrectorado ha sido conseguir que los **Colegios Mayores de la UCM** fueran espacios seguros para los estudiantes y no se convirtieran en espacios de transmisión del virus, dadas las especiales circunstancias de convivencia de un alto número de estudiantes en cada uno de ellos. Por ello, podemos decir que ha sido un éxito que los Colegios Mayores permanecieran abiertos todos los días correspondientes al curso 2020/2021, superando las dificultades derivadas del COVID-19, gracias al compromiso de sus Equipos Directivos, el inestimable soporte de la Gerencia de Colegios Mayores y la Gerencia General, así como a la responsabilidad mostrada por la mayoría de los colegiales. La UCM realizó un esfuerzo en la preparación de los Colegios para disminuir al máximo el riesgo de la convivencia en los Colegios (se estableció el Protocolo Covid19, se dotó de escáneres térmicos, purificadores de aire, dispensadores automáticos, señalética, reducción de mobiliario en zonas comunes, ampliación de mobiliario exterior, hubo contratación de servicios externos para apoyo (servicio médico propio, personal de apoyo para gestionar las cuarentenas) y se aprobó una batería de medidas para paliar el impacto económico de la pandemia en las familias de los colegiales y colegialas. A lo largo del curso, desde la UCM se lideró la coordinación de actuaciones conjuntas en todos los colegios mayores, propios y adscritos ante la Viceconsejería de Universidades, ante las diferentes olas de la pandemia. Creemos que una de las medidas más útiles fue que al inicio del curso 2020-2021, y sin tener obligación según la normativa que se aprobó al efecto, se tomó la decisión de eliminar todas sus habitaciones dobles y convertirlas en individuales en los cinco colegios mayores propios, para mayor seguridad de sus colegiales con respecto al COVID-19. Esta medida si bien redujo la oferta total de plazas para el curso en más de cien con la consiguiente disminución de ingresos para la Universidad, ha facilitado la gestión de las cuarentenas y protocolos sanitarios. De alrededor de 600 colegiales en los cinco colegios propios, más de 180 fueron diagnosticados positivo a COVID-19 en algún momento del año. Los

contactos directos fueron cuarentenados sistemática e inmediatamente: se cumplieron más de 500 cuarentenas de entre diez y quince días. En todos los casos se proporcionó el apoyo médico y logístico necesario para ello, y ni un solo caso evolucionó de manera moderada o grave. Hay que destacar la detección precoz de las pruebas del COVID-Lot que son un fundamentales para la gestión y el seguimiento semanal de los colegiales, A través del proyecto COVID-lot de la propia UCM, se realizaron 29 tomas semanales para un total de cerca de 20.000 pruebas PCR a toda la comunidad colegial (colegiales, equipos de dirección, personal propio y externo) para la posterior gestión de los positivos derivados. Por otro lado, durante este curso se ha iniciado un proyecto de intervención comunitaria para generar un contexto de convivencia más saludable y plural en los CC.MM., con especial atención a la salud emocional, en el que también colabora y presta toda su atención el servicio del PsiCall de atención psicológica. La finalización del curso académico 2020-21, con la gestión de la admisión de nuevos colegiales para el curso 2021-2022 se ha desarrollado con éxito. Recuperadas para este curso la mayoría de las habitaciones dobles perdidas, los Colegios iniciaron su actividad un año más con sus plazas completas.

Desde el vicerrectorado de estudiantes se está abordando el reto de la **transición digital en el área de gestión académica** con la colaboración de otros vicerrectorados y servicios a través de varios proyectos. En colaboración con los Servicios Informáticos se ha trabajado en la parametrización y personalización de la nueva aplicación de automatrícula (MATRUX) de GeA, que se ha implementado para todos los estudiantes a excepción de los de nuevo ingreso de Grado. Se ha puesto en marcha un nuevo servicio de gestión de incidencias HelMe! que aún está en adaptación. También se está colaborando con el grupo de trabajo de SIDI para determinar y desarrollar los análisis necesarios para elaborar las encuestas de datos de gestión académica que solicita la CRUE. Por otra parte, en colaboración con el Vicerrectorado de Estudios se ha diseñado una nueva aplicación de tramitación de expedientes y matrículas de másteres interuniversitarios, así como su protocolo de gestión para estudiantes, coordinadores y personal funcionario. Durante el próximo curso, se pretende reforzar el trabajo coordinado con otras universidades para facilitar la gestión de cursos interuniversitarios y se explorarán las opciones de desarrollo de aplicaciones conjuntas. También está en marcha la preparación y puesta en producción en sede electrónica de los certificados automáticos de Máster. De manera específica, a iniciativa de la Dirección de Estudiantes, se constituyó un grupo de Trabajo de Transición digital en el Área de Gestión académica, con representación de secretarías de estudiantes, gestores de la Vicegerencia de Gestión Académica, servicios informáticos del área de gestión académica, representantes del Archivo General, Oficialía Mayor y de Administración Electrónica. El objetivo es conseguir “secretarías sin papeles” a través de la utilización de diferentes herramientas para la gestión académica en las Secretarías. Se han definido los procedimientos en los que un estudiante necesita utilizar una solicitud y que se pueden generalizar a un colectivo importante. El primer paso ha sido la preparación de formularios para las solicitudes en procedimientos masivos de gestión académica de estudiantes y la elaboración de una aplicación para la convalidación parcial de estudios extranjeros y el reconocimiento de créditos. En mayo de 2021 entró en producción el formulario de solicitud de anulación total y parcial de matrícula a través del Tramitador de Sede Electrónica, así como la aplicación de convalidación y reconocimientos de crédito. Actualmente se está trabajando con el formulario de recogida de documentación de matrícula para que los estudiantes no la tengan que aportar de forma presencial la documentación que se requiere para la matrícula.

2. Gestión académica

2.1 Régimen Académico

El número de expedientes gestionados desde la Unidad de Régimen Académico ha tenido un aumento considerable en este último curso académico:

El número de expedientes gestionados desde esta Unidad ha tenido un aumento considerable en este último curso académico:

| EXPEDIENTES RÉGIMEN ACADÉMICO CURSO 2020-21 | |
|--|--------------|
| anulaciones de matrícula completa | 320 |
| anulaciones de matrícula parcial | 1300 |
| aplazamientos de convocatoria | 25 |
| convocatoria extraordinaria | 220 |
| expedientes protocolo identidad de género | 58 |
| tramitación exención en duplicados títulos por identidad de género | 6 |
| matrícula fuera de plazo | 8 |
| modificación de matrícula | 25 |
| reactivación de matrícula | 30 |
| recursos reconocimiento de créditos | 26 |
| recursos revisión de examen | 42 |
| recursos traslado de expediente | 6 |
| repetir primero (permanencia) | 36 |
| simultaneidad | 55 |
| solicitudes varias | 266 |
| TOTAL: | 2.423 |

Además, se han realizado todos los trámites correspondientes al Protocolo de Identidad de Género de la UCM, en lo que a los cambios de datos de expediente se refiere.

- Modificación en sistema informático de Gestión Académica.

Notificación a los SSII para modificación usuario web y login.

- Notificación a UCIE para tarjeta de estudiante acorde a nuevos datos.
- Notificación a la Secretaría de Estudiantes del Centro.
- Apoyo a la información relativa a esta gestión.

- **Apoyo nuevas aplicaciones.**

Se ha implantado para el curso 2021-22 la aplicación para la solicitud de cambio de Universidad y/o estudios oficiales españoles de Grado en la UCM, lo cual ha requerido de esta Unidad un gran apoyo a los usuarios de los Centros en todo lo relativo a la oferta de estudios y alta de usuarios.

Respecto a las gestiones derivadas de la crisis sanitaria, las actuaciones llevadas a cabo han sido las siguientes:

- Flexibilización de los criterios establecidos en la normativa de permanencia aprobada por Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 14 de julio de 2015, por el que se informa favorablemente la modificación de la normativa de permanencia del estudiantado en la Universidad Complutense de Madrid (Publicada en el BOUC número 14 de fecha 20 de Noviembre de 2008)

Se ha resuelto un gran volumen de dudas relacionadas con los criterios adoptados para la flexibilización de la normativa de permanencia, en lo que se refiere a séptimas convocatorias, aplazamiento de convocatorias extraordinarias concedidas para el curso 2020-21 al 2021-22. Información y tramitación de solicitudes de reactivación de matrículas anuladas por falta de pago en años anteriores. Consultas sobre repetir primero sin haber superado ninguna asignatura básica u obligatoria, así como la gestión de todos los expedientes para ser valorados por la Subcomisión de Permanencia y Reactivación de Matrícula de la UCM.

- **Criterios de Evaluación.**

Se ha apreciado un aumento considerable en las consultas sobre las modificaciones en los criterios de evaluación establecidas por algunos Profesores en adaptación a la situación actual, así como en los recursos interpuestos ante las resoluciones de los Tribunales de Reclamación constituidos por los Departamentos a tal efecto.

2.2 Servicio de Coordinación de Gestión Académica

- **Datos de matrícula del curso 2020-21**

En el curso académico 2020-21 desde el mes de junio de 2020 en el que se inició la matrícula de Másteres Oficiales se ha abordado la gestión académica y económica de Grado, Másteres Oficiales, Doctorado, Títulos Propios y Formación Continua, dando cobertura a 76.844 estudiantes con matrícula viva.

TÍTULOS OFICIALES

| Tipo de estudios | <i>CENTROS PROPIOS</i> | <i>CENTROS ADSCRITOS</i> | <i>TOTAL</i> |
|------------------|------------------------|--------------------------|---------------|
| GRADO | 50.983 | 5.876 | 56.859 |
| MÁSTER | 6.455 | 549 | 7.004 |
| DOCTORADO | 6.429 | | 6.429 |
| TOTAL | 63.867 | 6.425 | 70.292 |

FORMACIÓN PERMANENTE

| | |
|--------------------|--------------|
| TÍTULOS PROPIOS | 3.844 |
| FORMACIÓN CONTINUA | 2.708 |
| TOTAL | 6.552 |

- Tareas principales y volumen de trabajo realizado

- Soporte funcional a las Secretarías en estudios de Grado, Posgrado, Doctorado y Formación Permanente: Se resuelven todo tipo de incidencias relacionadas con expedientes, matrícula, actas, certificados académicos y gestión económica de las matrículas en coordinación con otros servicios y secciones del Vicerrectorado (Secciones de Ingresos, Devoluciones, Servicio de Becas, etc.) para solventar cualquier problema relacionado con las matrículas de los estudiantes. Se han atendido un total de 400 incidencias a través de SITIO (Actual HelpMe!).
- También desde el Servicio de Coordinación de Gestión Académica se ha dado atención presencial, telefónica y por correo electrónico, en los casos en los que las secretarías han determinado dirigir al estudiante a este servicio en cualquier problema relacionado con su matrícula, expediente, acceso a su cuenta de correo, impresión de sus recibos, etc. Se ha observado una disminución de las incidencias tramitadas a través de SITIO ya que las secretarías tienen más tendencia a comunicarlas a través del correo del servicio debido a que es menos complicado. De este modo el número de incidencias atendidas en las cuentas de correo electrónico institucionales del Servicio scgea@ucm . ha sido de 23.403 y en masterdoctorado@ucm.es ha sido de cerca de 8.250, sin incluir las incidencias que llegan a los correos personales @ucm. Durante el período de matrícula se atienden numerosas consultas. Las consultas planteadas a través de las redes se canalizan a través del grupo de Whatsapp @venalaComplu en el que participan dos personas de este Servicio en horario abierto todos los días de la semana. Debido a las restricciones de presencialidad en la atención al público, se ha observado un notable incremento de las consultas e incidencias por correo electrónico.
- También se atienden las incidencias en lo que se refiere a la aplicación GeA no directas al estudiante, sino de gestión interna - en el mantenimiento de tasas académicas, creación de nuevas actividades económicas, mantenimiento de los firmantes de los certificados, mantenimiento de tablas generales, mantenimiento de parámetros, sistemas de financiación, pruebas de los anticipados de modificaciones por parte de OCU etc. –
- Preparación de la matrícula de todos los tipos de estudios de la universidad en cuanto a la grabación de las tasas aplicables, actividades económicas nuevas, mantenimiento de tablas generales de la aplicación, actualizaciones de códigos y parámetros, apertura de caso, revisión de documentos de matrícula y automatrícula, revisión de funcionalidades de automatrícula.
- Generación y seguimiento de la gestión de actas académicas de la Universidad.

- Gestión de las acciones de impago de matrícula. Se atendió a más de 9.000 estudiantes.
- Coordinación y generación de estadísticas para diferentes departamentos y organismos (Departamento de Imagen Corporativa, Consejo de Coordinación Universitaria, Comunidad de Madrid, Ministerio de Educación, Seguridad Social, etc.).
- Preparación de informes y estadísticas para los vicerrectorados con competencias en gestión académica, sobre todo para la Vicegerencia de Gestión Académica principalmente. También para diversos órganos administrativos o académicos de esta universidad.
- Preparación de distintos estudios académico-económicos para auditorías internas, sistemas de financiación, seguimiento de convenios y becas con diferentes instituciones, etc.
- Facilitar datos estadísticos al Vicerrectorado de Relaciones Internacionales de estudiantes extranjeros matriculados en esta Universidad.
- Seguimiento de los convenios nacionales e internacionales en cuanto a su elaboración, desarrollo y aplicación. Control de la regularización de las matrículas en cuanto a la aplicación de becas o descuentos establecidos en los convenios.
- Intervención directa sobre justificación económica de los abonos de recibos de matrículas, así como resolución de problemas de índices en la base de datos, corrigiéndolos directamente o bien coordinando su resolución en los centros dependiendo del carácter de los datos, etc.
- Coordinación de procesos masivos de gestión académica.
- Mantenimiento de listas de distribución para los responsables de los centros y estudios de las facultades y otros centros, con el objeto de actualizar los correos electrónicos de los estudiantes y las revisiones de las autorizaciones para los moderadores que tienen acceso a cada una de las listas.
- Participación en la Comisión Técnica para la reorganización y mejora de la gestión académica, revisando y actualizando todos los procedimientos del área,
- Resolución de incidencias de GeA, tanto de las secretarías (mediante incidencias en SITIO) como las de los propios estudiantes que nos solicitan ayuda o información a través de las cuentas de correo institucional del Servicio (scgea@ucm.es, masterdoctorado@ucm.es), por vía telefónica o presencial.
- Cooperación con otros Servicios en la mejora de módulos de GEA.
- Revisión de los procedimientos del área de gestión académica y propuestas de mejora.
- Participación en comisiones y grupos de trabajo para la implantación, desarrollo y mejora de nuevas funcionalidades.

- Anulaciones de matrícula en el curso 2020-21

Debido a la situación derivada de la pandemia, se ha producido un aumento muy considerable del número de solicitudes de anulación de matrícula por parte de los estudiantes que no han podido realizar prácticas, no han tenido acceso al campus virtual por falta de recursos informáticos, no han podido hacer seguimiento de las clases, etc.

| Nº | Descripción | Número de estudiantes |
|--------------|---|-----------------------|
| 2 | Anulada por razones académicas/Falta documentación | 376 |
| 3 | Anulada por falta de pago | 25 |
| 9 | Anulada interés particular (1-10 a 15-11) | 484 |
| 10 | Anulada interés particular anterior a 30 septiembre | 762 |
| 11 | Anulada Vicerrector sin devolución | 764 |
| 12 | Anulada Vicerrector con devolución | 62 |
| 16 | Anulada por cambio de universidad/Traslado | 225 |
| 17 | Anulada por fin de estudios | 105 |
| 19 | Anulada cambio de estudios entre UCM | 56 |
| 21 | Desistimiento nuevo ingreso | 4 |
| 22 | Anulada interés particular DOCTORADO anterior 30 noviembre | 40 |
| 23 | Anulada interés particular posterior a 30 noviembre | 5 |
| 24 | Anulación por no inscripción de tesis | 23 |
| 30 | Anulación por no impartición del máster | 7 |
| 30 | Anulación por no impartición del TÍTULO PROPIO | 40 |
| 31 | Anulación por interés particular- ANTES DE INICIARSE EL T.P. | 40 |
| 32 | Anulación por interés particular-POST. AL INICIO del T.P. CON INFORME DTOR. | 24 |
| 33 | Anulación FORMACIÓN CONTINUA anterior al comienzo del curso | 1 |
| 34 | Anulación FORMACIÓN CONTINUA posterior al comienzo del curso | 8 |
| 999 | Traspaso de matrícula | 10 |
| TOTAL | | 3.061 |

- Datos relevantes

- Preparación y puesta en producción de la nueva aplicación de tramitación de expedientes y matrículas de másteres interuniversitarios, así como su protocolo de gestión para estudiantes, coordinadores y personal funcionario. Seguimos trabajando para conseguir que el intercambio de datos (matrículas y actas) entre las universidades colaboradoras se haga de forma segura, rápida y fiable. Se han gestionado un total de 30 másteres interuniversitarios con un total de 890 estudiantes distribuidos entre 635 con admisión en esta universidad y 255 que han sido admitidos en las 19 universidades participantes en los convenios.
- Trabajos de apoyo funcional a la preparación y puesta en producción en Sede Electrónica de la solicitud de los certificados automáticos de Máster. La solicitud de certificados, tanto de grado como de máster suponen una gran descarga de trabajo para las secretarías.
- Cambio a la nueva aplicación de automatrícula MATRUX en la matrícula del curso 2021-22, que se ha implementado para los estudiantes de grado a excepción de los de nuevo ingreso ya que faltó una adaptación técnica por parte de la empresa que se encarga de la aplicación.
- Participación en el grupo de trabajo para la Transición Digital en el Área de Gestión Académica, de modo conjunto con representantes de Secretarías de Estudiantes, gestores de la Vicegerencia de Gestión Académica, Servicios Informáticos del área de Gestión Académica, representantes de Oficialía Mayor y la Dirección de Administración Electrónica. El objetivo es conseguir “secretarías sin papeles” a través de la utilización de diferentes herramientas para la gestión académica en las Secretarías. Se han definido los procedimientos en los que un estudiante necesita utilizar una solicitud y que se pueden generalizar a un colectivo importante. El primer paso ha sido la preparación de formularios para las solicitudes en procedimientos masivos de gestión académica de estudiantes y la elaboración de una aplicación para la convalidación parcial de estudios extranjeros y el reconocimiento de créditos. En mayo de 2021 entró en producción el formulario de solicitud de anulación total y parcial de matrícula a través del Tramitador de Sede Electrónica, así como la aplicación de convalidación y reconocimientos de créditos.
- Actualmente se está trabajando con el formulario de recogida de documentación de matrícula para que los estudiantes no tengan que aportar de forma presencial la documentación que se requiere para la matrícula. Se ha implementado el trámite de subida de documentación a través del tramitador y actualmente se está trabajando en la gestión de esa documentación para reducir sensiblemente el tiempo de su revisión.
- Se ha implementado de forma completa la firma electrónica de actas para todo el profesorado en todos los tipos de estudio, incluyendo la Formación Permanente, con lo cual se ha sustituido de forma total el procedimiento manual de gestión de actas.
- Cambio a la nueva plataforma de gestión de incidencias HelpMe! con los problemas de adaptación que conlleva cualquier transformación de procedimiento.
- Colaboración con el grupo de trabajo de SIDI para determinar y desarrollar los análisis necesarios para elaborar las encuestas de datos que solicita CRUE relacionados con la gestión académica.

- AUTOMATRÍCULA

1. Incidencias con la concurrencia simultánea de acceso a la automatrícula

En la automatrícula de finales de julio de 2021, dedicada a estudiantes que continúan el grado, hubo momentos de concurrencia simultánea de estudiantes por encima de la capacidad del sistema, que provocó un bloqueo de la matrícula a esos estudiantes de continuidad de grado durante la mañana del 26 de julio desde las 9:05. Estos problemas continuaron de forma intermitente durante el resto del día. Aún así, el 26 de julio se hicieron 8.841 matrículas.

A esta situación también contribuyeron las siguientes circunstancias:

- La empresa UXXI usó un sistema nuevo de automatrícula del que se empleó el año pasado, que se llama MATRUX y fue probado en varios periodos de matrícula con el visto bueno del Vicerrectorado de Estudiantes y de los Servicios Informáticos. Aunque suponía una mejora respecto del anterior, sin embargo no incorporaba el controlador de sesiones del que si disponía la versión anterior. Finalmente, a lo largo de la mañana del 26 de julio se solucionó este problema.
- El rendimiento de los servidores fue menor al tener dos sistemas distintos de matrícula (MATRUX y el antiguo) funcionando sobre las mismas máquinas.
- Al mismo tiempo también se estaba gestionando **la subida de actas para firma** en el gestor documental, y este proceso consumía una gran cantidad de recursos del sistema que limitó gravemente el funcionamiento de la automatrícula.

2. Soluciones para evitar el problema en el futuro

Hay varias medidas implantadas o en vías de implantación:

- Ya está incorporada una gestión más robusta de los estudiantes entrantes en MATRUX, como la que había en el sistema antiguo.
- Al liberar recursos con la eliminación del sistema antiguo de matrícula, se debería atender más rápido a cada estudiante y completar antes las matrículas.
- Adicionalmente, los Servicios Informáticos están estudiando implantar sistemas parecidos a los que se usan en grandes eventos culturales, que permiten encolar las peticiones de los interesados para que no colapsen los servicios. Pese a ello, hay que evitar picos de matrícula como los sucedidos, para lo que es esencial una organización de citas de matrícula que asegure una afluencia de estudiantes ajustada a lo que nuestros sistemas sean capaces de asumir.
- La gestión de la cita previa se organiza de manera descentralizada por centros, que tienen autonomía para su organización. Sin embargo, en vista de los problemas generados parece conveniente que, en una primera fase, cada centro defina sus citas previas en función de sus características y criterios de priorización, y en una segunda fase, desde el Vicerrectorado de Estudiantes (Servicio de Coordinación de la Gestión Académica), se revisarán y coordinarán de manera global las citas previas, y se organizará un calendario con un cuadro horario de acceso a la aplicación por centros. De esta manera se evitarán los problemas de límites de concurrencia simultánea, y se respeta a la vez la prioridad de cada grupo de estudiantes en cuanto a su derecho a la libre elección de grupo establecida en la letra j del artículo 115 de los Estatutos de la UCM.

- Se tendrá especial cuidado con la gestión documental de actas por si es necesario desactivarla en los días en que haya un pico importante de matrículas.

- GRUPO DE TRABAJO DE TRANSICIÓN DIGITAL EN LA GESTIÓN ACADÉMICA

1.- Grupo de trabajo de transición digital en la gestión académica

En febrero de 2021 se constituyó el grupo de trabajo de transición digital en el área de gestión académica. Un grupo transversal donde hay representantes de Administración Electrónica, Servicios Informáticos, Vicerrectorado de Estudiantes y Secretarías de Estudiantes.

1.1.- Actuaciones realizadas:

- a) Se han definido los procedimientos para el diseño de los formularios a través del TRAMITADOR como elemento de entrada de expedientes. En mayo de 2021 entraron en producción:
 - El formulario de solicitud de anulación total y parcial de matrícula
 - Subida de documentación de matrícula
 - Solicitud de reconocimiento de créditos de participación
- b) Desarrollo de una aplicación para la convalidación parcial de estudios extranjeros y el reconocimiento de créditos por cambio de estudios desde otras Universidades o entre estudios UCM.

En el mes de junio entró en producción la nueva aplicación para la gestión de convalidaciones parciales de estudios extranjeros. Para inicios del Curso 21-22 estará disponible la parte de esta aplicación para la gestión de reconocimientos de créditos de asignaturas

- c) Desarrollo del procedimiento de gestión de revisión documental de la matrícula UCM (grado+máster+doctorado). Se está mecanizando el proceso y mejorando el control sobre la documentación.
- d) Constitución de un grupo de mejora de la gestión de los TFG's y TFM's.

Se constituyó en el mes de junio. Forman parte del mismo 4 vicedecanos (Matemáticas, Educación, Políticas y Sociología y Biológicas), está coordinado por Pedro Cobos, actualmente adscrito a la Dirección de Estudiantes para el proyecto de Transición Digital. Se tienen documentadas las necesidades y se ha hecho una presentación a un Centro sobre el flujo graba de necesidades. Tenemos una herramienta UCM disponible para abordar el procedimiento global de gestión de TFG's y TFM's en la UCM, por lo que esperamos que pronto se puedan iniciar las tareas de puesta en marcha y evaluación con alguna de las facultades de los vicedecanos colaboradores.

- e) Plan de formación de competencias digitales para la gestión académica.

Existe una necesidad de formación en competencias digitales en el personal de las secretarías

las secretarías están sufriendo una alta rotación de personal, que redundará en una plantilla con una edad media alta y al mismo tiempo implica una reposición de nuevos

efectivos sin experiencia en el área. Ello provoca una necesidad clara de formación en las aplicaciones de gestión académica, y de competencias digitales que permitan un mayor recorrido en la transición digital de la atención a los estudiantes y de la gestión académica.

Habría que hacer un plan de formación específico, adaptado a las necesidades de esta área, complementario al plan de formación general, que siga incluyendo la formación multinivel en el uso de las herramientas de gestión académica, pero que también incluya nuevas aplicaciones y habilidades digitales que aumente el potencial de uso de las distintas aplicaciones disponibles (mail, herramientas Google, herramientas de comunicación, colaborativas, herramientas de microinformática para gestión masiva de ficheros, etc.)

- f) Diseño, planificación y puesta en marcha de un servicio de digitalización de programas de titulaciones y fichas antiguas de estudiantes.

Este proyecto se llevaría a cabo con estudiantes formados en la UCM dentro de un programa de formación permanente dirigido a estudiantes con diversidad intelectual.

Lo que está hecho:

- Se ha presentado el proyecto al Vicerrectorado de Empleabilidad y Emprendimiento.
- Se han redactado los documentos propuesta.

Previsiones:

- a) Se plantea iniciar la formación en el curso 2022-23.
- b) Se realizarían las prácticas en la UCM en el primer semestre del curso 2023-24.
- c) A través de AFADIS se desarrollará el programa de empleabilidad para estos estudiantes en la UCM, que asumirían las tareas de prestación del servicio de digitalización de los documentos.

2. Retos a abordar:

- a) Evolucionar el TRAMITADOR a una herramienta ágil, eficaz y flexible. Hasta ahora las peculiaridades de esa herramienta ha condicionado mucho el trabajo del área de gestión académica, y ha lastrado la implantación de mejoras en los procesos.
- b) La visión de la transición digital hay que verla como un proceso completo y transversal. La entrada de una solicitud es el primer paso de un proceso, pero la gestión completa del mismo debe contemplarse desde el punto de vista digital, si queremos aportar valor en el proceso.
- c) Debemos intentar volcar en nuestra herramienta de gestión académica (GeA) todos los procesos que culminen con una resolución, es decir, debemos completar la digitalización de todos los pasos de un proceso incluido su volcado en GeA, evitando la gestión manual del resultado.

- Este año hemos tenido muchos problemas asociados a la mecanización de la presentación de documentación, es un proceso que se hacía en periodos de 3 a 5 meses dependiendo del centro, con un nivel de control y revisión muy básico. Después de trabajar durante estos meses en el proceso global de aportación de documentación, hemos activado las soluciones para cada “nudo en la gestión” que habíamos detectado.

- El actual tramitador como herramienta es insuficiente para esta actividad tal como está funcionando. A pesar del apoyo constante que hemos recibido de Sede Electrónica, el tramitador es lento cuando gestiona gran número de expedientes, se invierte mucho tiempo en la gestión de roles de usuarios, en los casos de expedientes mixtos (papel+digital) complica mucho la gestión en el apartado documental de la matrícula, la empresa del tramitador no da soluciones de apoyo técnico para resolver problemas de las funcionalidades del propio tramitador, por ej. el diseño de los campos de referencia de la herramienta que le hace incompatible para relacionar información con otras herramientas consolidadas en la UCM, etc.

En cualquier caso, conocemos que se incorporará un nuevo tramitador que resolverá todas esas incidencias y con ello daremos un gran paso adelante en la gestión documental de los procesos de matrícula.

- Tras varias reuniones, UXXI no ha aportado soluciones a nuestras peticiones en relación con la gestión documental que se canaliza a través del tramitador. Recientemente, les hemos requerido un apoyo puntual para un procedimiento que nos ayude con la gestión de documentos una vez visualizados en el tramitador.

- Necesitamos solución a la duplicidad de documentos, avanzando en el expediente único como fuente documental.

- d) Es una necesidad avanzar en la estandarización de los procedimientos de gestión académica de los Centros. Ello implica que los medios disponibles, y las herramientas que se utilizan sean las mismas en todas las secretarías. De ese modo, el personal adscrito al área de gestión académica sería mucho más polivalente, y favorecería su formación especializada

3. Oportunidades detectadas:

- En general, la plantilla de gestión académica está bastante mentalizada y necesitada de respuestas digitales ante los cambios que hemos vivido con la pandemia.
- El grupo de transición digital está siendo muy útil y ha entrado en una dinámica de trabajo muy productiva.
- El tramitador es una herramienta que permite canalizar peticiones de los estudiantes, cumpliendo con las políticas de protección de datos, trazabilidad y seguridad jurídica. Con la nueva versión podremos dar un salto cualitativo dejando atrás las carencias actuales.
- Hemos hecho un inventario de procedimientos susceptibles de ser convertidos a procedimientos digitales, diseñando los flujogramas correspondientes, y se han planteado soluciones reales para la gestión (gestor documental, activación de funcionalidades en GEA, vinculación de procedimientos de distintos servicios, etc.)
- Estamos abordando el diseño de procedimientos complejos desde la gestión académica, que avance cualitativo en la transición digital del área.
- El futuro acceso a la información a través de plataformas de interoperabilidad, y las mejoras del equipamiento, etc. nos permitirá diseñar nuevas soluciones y agilizar procedimientos.

2.3 Servicio de Estudiantes

- Admisión a estudios de grado

Datos de Admisión a Grado Fase Ordinaria:

. Número de solicitantes de admisión a Grado en el Distrito Único de Madrid (DUM): 73.374.

. Solicitudes tramitadas: 66.927.

En el siguiente cuadro se puede ver el número de solicitudes presentadas y tramitadas en cada Universidad de las que forman el Distrito Único de Madrid

| | Rey Juan Carlos | Carlos III de Madrid | Alcalá | Politécnica de Madrid | Autónoma de Madrid | Complutense de Madrid | Total |
|--|-----------------|----------------------|--------|-----------------------|--------------------|-----------------------|--------|
| Pruebas de Acceso a la Universidad (EVAU, PAU y sistemas de acceso) | 9.107 | 5.607 | 4.304 | 6.450 | 7.214 | 21.545 | 54.227 |
| Sistemas Educativos extranjeros (con acreditación UNED-assis) | 314 | 503 | 126 | 432 | 605 | 1.599 | 3579 |
| Formación Profesional (con título de Técnico Superior y equivalentes) | 2.009 | 126 | 781 | 513 | 802 | 2.736 | 6.967 |
| Mayores de 25 años | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 295 | 295 |
| Mayores de 40 años con acreditación de experiencia laboral o | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 18 | 18 |
| Mayores de 45 años | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 8 |
| Titulación universitaria oficial y títulos equivalentes | 363 | 47 | 171 | 90 | 265 | 897 | 1.833 |
| Total | 11.793 | 6.283 | 5.382 | 7.485 | 8.886 | 27.098 | 66.927 |

Como puede apreciarse, en la UCM se han presentado 29.035 solicitudes de preinscripción, lo que supone un 39,58 %. Tramitadas 27.098, lo que supone un 40, 48 %.

Total de admitidos en el Distrito Único de Madrid 46.484, de los cuales 17.268 lo han sido en la UCM, lo que supone el 37,14%.

Hay que destacar que la nota de admisión más alta del Distrito es la del Doble Grado Matemáticas-Física con un 13,850 y que la nota de admisión más alta del Distrito del Grado en Medicina es el de Grado en Medicina con 13,500. De los admitidos en el Grado en Medicina UCM, hay diez estudiantes con la máxima puntuación que se puede tener, es decir 14.

Se ha ofertado un nuevo Grado, Grado en Ciencias de la Religiones. Y La Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales ha ofertado 5 plazas para la obtención de Grado en Economía por la UCM y por la Soborna de Paris y Grado en Administración y Dirección de Empresas por la UCM y la Universidad HWR de Berlín. En los Grados que requieren Prueba Específica como son Derecho (Hispano-Francés), Estudios Hispano-Alemanes y Traducción e Interpretación, a pesar de la Covid 19 se han realizado las Pruebas, en la admisión del 2020-21 por la Covid se suspendieron.

El número de preinscripciones para la fase extraordinaria en el DUM es de 9.469, de las que se han tramitado 4.901, como puede verse en el siguiente cuadro:

| | Rey Juan Carlos | Carlos III de Madrid | Alcalá de Henares | Politécnica de Madrid | Autónoma de Madrid | Complutense de Madrid | Total |
|--|-----------------|----------------------|-------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|-------|
| Pruebas de Acceso a la Universidad (EVAU, PAU y sistemas de acceso) | 852 | 12 | 266 | 640 | 384 | 1.604 | 3.758 |
| Sistemas Educativos extranjeros (con acreditación UNED-assis) | 42 | 1 | 8 | 20 | 21 | 60 | 152 |
| Formación Profesional (con título de Técnico Superior y equivalentes) | 93 | 0 | 50 | 46 | 73 | 291 | 553 |
| Mayores de 25 años | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13 | 13 |
| Mayores de 40 años con acreditación de experiencia laboral o | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mayores de 45 años | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Bachillerato homologado sin pruebas de acceso | 105 | 0 | 6 | 32 | 12 | 117 | 272 |
| Titulación universitaria oficial y títulosequivalentes | 16 | 0 | 24 | 14 | 41 | 58 | 153 |

| | | | | | | | |
|--------------|-------|----|-----|-----|-----|-------|-------|
| Total | 1.108 | 13 | 354 | 752 | 531 | 2.143 | 4.901 |
|--------------|-------|----|-----|-----|-----|-------|-------|

Las presentadas en UCM han sido 2.310, esto supone un 24,39 % del total, de las que se han tramitado en UCM 2.143, lo que supone un 43,72% del total. Los admitidos por reparto han 1986

En cuanto a Admisión a Grado en el Distrito Único de Madrid, la UCM es la que tramita el mayor número de solicitudes, el 40% del total, el 60% restantes las tramitan las otras cinco universidades que componen el DUM. La UCM es la Universidad con el mayor número de estudiantes admitidos con la máxima nota 14, ya que de 44 estudiantes admitidos en el DUM 21 lo han sido en la UCM, de los cuales 10 lo han sido en Medicina, 5 en el Doble Grado Matemáticas-Física, 4 en Matemáticas, uno en Biología y otro en el Doble Grado de Informática-Matemáticas.

- Admisión a estudios de Máster

Entre las dos fases ordinarias de preinscripción, han solicitado admisión un total de 12.423 estudiantes, de los cuáles han sido admitidos 8.449

Como se puede ver en los dos cuadros ha aumentado el número de estudiantes que han solicitado realizar el máster en esta Universidad que han realizado el Grado también en la UCM, sin embargo, este aumento significativo de solicitantes no se ha traducido en el número de admitidos.

COMPARATIVA CON CURSO ANTERIOR (datos aplicación de máster)

| Curso 2020-21 por procedencia | | | | | |
|-------------------------------|-------|--------|-----|------------|--------|
| | UCM | España | CEE | Ajenos CEE | Total |
| Preinscritos | 4.100 | 6.949 | 289 | 2.863 | 14.201 |
| Admitido | 2.808 | 4.333 | 176 | 1.803 | 9.120 |
| Matriculado | 1.812 | 2.105 | 99 | 694 | 4.710 |

| ESTADÍSTICAS TOTALES. Curso 2021/2022 | | | | | |
|---------------------------------------|-------|--------|-----|--------|--------|
| | UCM | España | CEE | Ajenos | Total |
| Preinscritos | 5.084 | 8.791 | 353 | 3.043 | 17.271 |
| Admitido | 2.955 | 4.445 | 224 | 1968 | 9.592 |
| Matriculado | 1.755 | 2.167 | 128 | 860 | 4.910 |

Se han ofertado tres **nuevos Másteres**: El Libro Antiguo y Patrimonio Bibliográfico, Estudios Contemporáneos de América Latina, y el Máster en Investigación en Arqueología.

En el curso 2021-22 contamos con 257 estudiantes matriculados más que en el curso 2020-21 con estudios previos realizados en instituciones ajena al Espacio Europeo de Educación superior es superior al del curso 2020-21, aunque la pandemia todavía no está superada.

El número de estudiantes de Másteres oficiales procedentes de instituciones ajenas al Espacio Europeo de Educación Superior en el curso 2021-22 con respecto al curso 2020-21, ha subido.

Para incrementar el número de solicitantes de admisión en Másteres oficiales procedentes de la UCM los estudiantes que han obtenido Premio de Excelencia, reciben un premio consistente en una dotación económica más la exención del 50% de la matrícula de un máster UCM.

- **Programa de Intercambio SICUE:**

Para el curso 2021-22 se han gestionado las solicitudes de 632 estudiantes UCM y han obtenido plaza 329. Ha aumentado el número de solicitante y del admitidos con respecto al curso 2020-21, en cuanto al aumento del número de solicitantes este ha sido de un 40% aproximadamente y el de admitidos del 80%, ya que en 2020-21 se gestionaron 449 solicitudes y se admitieron 182. Además, también se ha tramitado la admisión de 532 estudiantes que han solicitado y obtenido plaza para realizar el curso 2021-22 en esta Universidad, lo supone casi el doble con respecto al curso 2020-21 que fueron 268.

Admisión por Convalidación Parcial de Estudios Extranjero. Hay que destacar que a petición del Servicio del Estudiantes, se ha desarrollado y puesto en producción una aplicación para gestionar este tipo de solicitudes de admisión. A partir de esta aplicación, han implementado otra para gestionar las solicitudes de cambio de estudios y/o Universidad, (traslados de Expedientes) que sirve además para la gestión de las solicitudes de reconocimiento de créditos.

- **International Foundation Program UCM:**

Tras la resolución de la Vicerrectora de Estudiantes por la que se abrió esta vía alternativa de admisión a grado para estudiantes extranjeros de habla no hispana, se realizó la admisión a Grado y a Máster de estudiantes que habían superado el Curso Puente de Formación en Contenidos Universitarios de la UCM (International Foundation Program).

En el curso 2020-21 fueron admitidos a estudios de Grado por primera vez estudiantes que habían superado este curso, el número de admitidos fue de 18 estudiantes, para el curso 2021-22 han superado el Curso y han sido admitidos un total de 23 estudiantes de Grado y 9 estudiantes para Máster.

- **Estudiantes Visitantes:**

la demanda de este tipo de estudios si se ha visto afectada seriamente por la Covid 19, ya que en el curso 2020-21 se han matriculado 48 estudiantes, en el curso 2019-20 fueron 765. Sin embargo, nos consta que se ha producido una recuperación en el actual curso 2021-22, aunque todavía estamos en cifras inferiores al 19-20. El número de admitidos para este curso es algo más de la mitad que en el 19-20.

3. Servicio de Pruebas de Acceso:

El Servicio de Pruebas de acceso a la Universidad (SPAU) tiene encomendadas 2 funciones:

1. Organización del acceso a los estudios universitarios oficiales de grado en las condiciones establecidas en el RD 412/2014 de 6 de junio y normativa de desarrollo. Comprende la gestión de las pruebas de acceso para mayores de 25, 40 y 45 años, así

como la Evaluación para el Acceso a la Universidad (EvAU) para titulados en bachillerato y equivalentes que se celebran cada curso académico en la Universidad Complutense.

2. Secretaría de la Comisión Organizadora, prevista en la Orden 47/2017 de 13 de enero de la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid, de la Evaluación final de bachillerato para titulados en bachillerato y equivalentes. Como tal y entre otras, corresponde al Servicio el asesoramiento técnico de este órgano, incluyendo la propuesta de los procedimientos aplicables en el ámbito de la Comunidad de Madrid; la convocatoria y asistencia de las sesiones, la documentación de todos los acuerdos y actuaciones y la coordinación de su cumplimiento en las 6 universidades públicas madrileñas.

Para la consecución de sus fines, el SPAU se estructura en 4 secciones, responsables de las siguientes áreas de gestión:

- a) Coordinación con los centros que imparten bachillerato adscritos a la UCM a efectos de la EvAU así como con los que imparten enseñanzas a las personas adultas de la Comunidad de Madrid.
- b) Coordinación de las 6 universidades públicas madrileñas en las materias competencia de la Comisión Organizadora.
- c) Provisión de los locales y de los materiales necesarios para la realización de los exámenes y la actuación de los tribunales en la UCM.
- d) Gestión de los tribunales de la Evaluación.
- e) Gestión de la inscripción de los estudiantes candidatos al acceso y de sus resultados académicos.
- f) Custodia y certificación de los expedientes académicos.

Por último, desde el SPAU se realiza el mantenimiento de los contenidos relacionados con las diferentes pruebas de acceso y Evaluación de la web de la UCM, plataforma imprescindible para la publicidad y gestión de los procedimientos, tanto con información de carácter general y acceso libre como con áreas específicas y/o con acceso restringido dirigidas a los diferentes colectivos implicados: estudiantes, profesores y centros de bachillerato y profesores de la UCM.

- Pruebas De Acceso a La Universidad para Mayores de 25 Y 45 AÑOS

Con motivo de la pandemia provocada por la Covid-19 se realizaron los exámenes de las pruebas de 25 y 45 años en la fecha fijada, el 5 de marzo de 2021, pero por motivos relacionados con la Covid-19 las entrevistas de los aptos de mayores de 45 años y de los candidatos de mayores de 40 años (como ya ocurriera el curso pasado) se efectuaron por vía telemática, con la colaboración de los Profesores que realizaron dichas entrevistas y de los propios Centros de la UCM.

Las pruebas de acceso para mayores de 25 y 45 años se celebran en convocatoria única anual. Con el fin de aumentar la eficiencia en la gestión, los programas y repertorios de las materias comunes a ambas pruebas son idénticos y los ejercicios tienen lugar en la misma fecha y horario,

constituyéndose un único tribunal calificador, compuesto por profesores UCM especialistas en las materias objeto de examen que soliciten su participación y designados por sorteo. Para las reclamaciones, el Vicerrectorado designa un tribunal compuesto por profesores de la UCM diferentes de los anteriores, preferentemente de entre los coordinadores de las materias y responsables de la elaboración de los ejercicios.

Los candidatos mayores de 45 años que superen la fase de ejercicios deberán, además, mantener una entrevista personal realizada por una Comisión Evaluadora integrada por representantes de las 5 ramas de conocimiento en torno a las que se articulan los estudios de grado.

A los efectos de captación de candidatos para estas pruebas, desde el SPAU se realizan las tareas de coordinación con los centros de enseñanza para personas adultas de la Comunidad de Madrid.

Matriculados y aprobados por opción en la prueba para Mayores de 25 años de 2021

| | | Nº estudiantes matriculados | | | Nº estudiantes Aprobados | | |
|--------------------------|-------------------------------|-----------------------------|------------|------------|--------------------------|-----------|------------|
| | | HOMBRES | MUJERES | TOTAL | HOMBRES | MUJERES | TOTAL |
| E | Ingeniería y Arquitectura | 3 | 5 | 8 | 2 | 1 | 3 |
| C | Ciencias de la Salud | 25 | 72 | 97 | 12 | 10 | 22 |
| B | Ciencias | 5 | 9 | 14 | 0 | 1 | 1 |
| D | Ciencias Sociales y jurídicas | 35 | 56 | 91 | 21 | 20 | 41 |
| A | Artes y Humanidades | 38 | 42 | 80 | 16 | 17 | 33 |
| TOTAL ESTUDIANTES | | 106 | 184 | 290 | 51 | 49 | 100 |

Matriculados y aprobados en la prueba para Mayores 45 años de 2021

| Nº estudiantes matriculados | | | Nº estudiantes Aprobados | | |
|-----------------------------|---------|-------|--------------------------|---------|-------|
| HOMBRES | MUJERES | TOTAL | HOMBRES | MUJERES | TOTAL |
| 13 | 33 | 46 | 3 | 6 | 9 |

Otros datos de las pruebas para Mayores de 25 y 45 años de 2021

| | |
|---|-------|
| Solicitudes de participación en el tribunal | 145 |
| Profesores correctores | 23 |
| Ejercicios corregidos | 1.450 |

| | |
|---|------------|
| Estudiantes que reclaman | 190 |
| Profesores revisores | 13 |
| Ejercicios revisados | 318 |
| Aulas utilizadas | 5 |
| Comisiones entrevistas mayores 45 años | 2 |
| Profesores entrevistas mayores 45 años | 10 |
| Aulas utilizadas entrevistas mayores 45 años | 1 |
| Estudiantes que reclaman entrevista mayores 45 años | 4 |

- Acceso a La Universidad para Mayores de 40 años

El acceso para los mayores de 40 años que acrediten experiencia laboral y profesional en relación con un grado universitario supuso una novedad legislativa para facilitar la actualización de la formación y la readaptación profesional, así como la plena y efectiva participación en la vida cultural, económica y social de quienes cumpliendo los requisitos establecidos no dispusieran de la titulación académica legalmente establecida al efecto. La determinación de las condiciones de esta vía del acceso corresponde a las universidades.

En la UCM se ha establecido la celebración de una única convocatoria anual. Los candidatos son evaluados por las Comisiones Evaluadoras designadas a propuesta de los Centros que imparten los grados solicitados, que habrán de aplicar los criterios y baremos publicados a este efecto, tanto en la documentación acreditativa presentada como en la entrevista personal que se mantiene con los candidatos.

Matriculados y aprobados en la prueba para Mayores de 40 años de 2021

| Nº estudiantes matriculados | | | Nº estudiantes Aprobados | | |
|-----------------------------|---------|-----------|--------------------------|---------|-----------|
| HOMBRES | MUJERES | TOTAL | HOMBRES | MUJERES | TOTAL |
| 10 | 21 | 31 | 10 | 13 | 23 |

En el presente curso académico 2020/2021 se han constituido Comisiones Evaluadoras del acceso para Mayores de 40 años en los siguientes centros de la UCM:

| | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|
| ECONOMICAS Y EMPRESARIALES | CC. DE LA INFORMACIÓN | ENFERM. FISIOTER. Y PODOLOGIA |
| FILOSOFIA | CC. POLITICAS Y SOCIOLOGIA | DERECHO |
| FILOLOGIA | FILOLOGIA | |

Otros datos del acceso para Mayores de 40 años de 2021

| | |
|---------------------------------------|----------|
| Centros UCM acceso Mayores de 40 años | 5 |
| Grados solicitados | 8 |

| | |
|--|----------------------------------|
| Comisiones entrevistas mayores 40 años | 5 |
| Profesores entrevistas mayores 40 años | 24 |
| Aulas utilizadas entrevistas mayores 40 años | una presencial y el resto online |

- **Evaluación para el acceso a la universidad a Estudios Universitarios para titulados en bachillerato y equivalentes (EvAU)**

Cada año académico, se realizan dos convocatorias de la Evaluación para el acceso que han de superar los titulados en bachillerato para la admisión en estudios universitarios oficiales de grado. Los titulados en Grado Superior de Formación Profesional y equivalentes pueden concurrir a la Fase Voluntaria de la evaluación con el objeto de mejorar su nota de admisión. Asimismo, una vez superada la evaluación, los estudiantes pueden presentarse en sucesivas convocatorias para mejorar sus calificaciones, tanto del Bloque Obligatorio como de la Fase Voluntaria

Todos los estudiantes deben realizar la evaluación en la universidad a la que esté adscrito el centro en que obtuvo su título, salvo los casos previstos en la legislación aplicable, por lo que también pueden realizar la evaluación estudiante de centros no adscritos a esta Universidad.

La Evaluación se realiza, en cada convocatoria, en las 6 universidades públicas madrileñas en llamamiento único, durante 5 días, conforme al calendario y horarios oficiales y en los lugares publicados para cada centro y/o materia.

- **Comisión Organizadora de la EvAU, y coordinación con las universidades públicas de Madrid**

La Presidencia de la Comisión Organizadora de la Evaluación para el Acceso a la Universidad a las enseñanzas universitarias oficiales de grado de la Comunidad de Madrid recae en la Vicerrectora de Estudiantes de la UCM quien, a su vez, ha designado al Director de Estudiantes de la UCM como Secretario. Les corresponde, por tanto, las funciones inherentes a esta condición, de conformidad con lo establecido en la ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público para los órganos colegiados. La Comisión, entre otros asuntos, es la responsable de establecer los procedimientos comunes en las 6 universidades públicas madrileñas a efectos de organización y realización de la evaluación así como las relativas al establecimiento de medidas para garantizar el secreto del procedimiento de elaboración y selección de los ejercicios, el anonimato de los estudiantes, la determinación de las medidas que garanticen a los estudiantes con discapacidad la realización de la evaluación en condiciones de igualdad, la realización de propuestas en relación con el acceso a los estudios oficiales de grado a los órganos competentes de las administraciones educativas y la resolución y/o informe de cuantas cuestiones que, en su ámbito de competencia, se requieran desde otras instituciones o particulares.

Durante el curso 2020/2021 se han celebrado **catorce sesiones telemáticas** de la Comisión Organizadora de la EvAU. El SPAU se encarga de la coordinación de las 6 universidades públicas madrileñas en materia de acceso y es la responsable de la custodia y revisión de las **150**

propuestas de examen o repertorios elaboradas para cada año académico para las **24 materias** objeto de la evaluación, así como de la confección del formato definitivo de los ejercicios que serán utilizados en las convocatorias oficiales.

- **Coordinación con los Centros De Bachillerato adscritos a la UCM**

Al inicio de cada curso académico, la Comisión Organizadora designa **24 Comisiones de Materia**, encargadas de los modelos de examen, de los criterios de corrección y de la orientación a los educadores de bachillerato. Asimismo, son los responsables de las propuestas de examen que serán utilizados en las convocatorias. Por su parte, desde la Dirección General de Universidades y Enseñanzas Artísticas Superiores de la Comunidad de Madrid se realiza la adscripción de centros a las universidades a efectos de la prueba, previa solicitud de los centros y una vez aprobado por la Comisión Organizadora.

Corresponde al SPAU la gestión de las actuaciones de estas comisiones en relación con los **259 centros** adscritos a la UCM, entre otras, de la publicidad de los acuerdos adoptados, de la convocatoria de reuniones informativas con los centros o de la comunicación entre los profesores de los centros y los profesores universitarios coordinadores de las materias.

La gestión de centros adscritos permite, además, la obtención de los datos necesarios para la organización y realización de la prueba: sedes y aulas, reprografía de ejercicios, composición de tribunales por materia y previsiones de material necesario para la realización de los exámenes.

| | |
|---|---------------|
| Institutos | 63 |
| Centros Privados | 196 |
| Estudiantes matriculados en 2º de Bachillerato | 16.654 |
| Coordinadores UCM para las materias de 2º de Bachillerato | 24 |

- **Organización y realización de la EvAU:**

Con motivo de la pandemia provocada por la Covid-19 y dado el elevado número de alumnos matriculados en la convocatoria ordinaria (por acuerdo de la Comisión Coordinadora de la EvAU, a propuesta de la Comisión Organizadora de la misma) ha sido necesario dividir la primera jornada de examen en dos días, al igual que el año pasado, de manera que se evitara una excesiva concentración de estudiantes en las aulas. También se mantuvo un protocolo sanitario con medidas de separación al 33% fijadas por las autoridades sanitarias. Esto ha llevado a una mayor utilización de aulas de examen, a un mayor número de Facultades implicadas en la realización de los mismos, así como un mayor número de Profesores participantes en los tribunales de la EvAU. Además, se ha hecho necesario la compra de geles, guantes, mascarillas, personal de apoyo en las Facultades, pegatinas señalizadores de los lugares de examen, etc, etc, lo que ha generado un mayor gasto económico y de personal por parte de la UCM.

La realización de la evaluación requiere la dotación de medios materiales y humanos con la máxima eficiencia en el uso de los recursos públicos y de calidad en la prestación del servicio.

Para la selección de locales de examen se consideran tanto las características especiales de los ejercicios de algunas materias como las condiciones del aula (idoneidad del mobiliario, capacidad, etc.). Los estudiantes se distribuyen por las aulas en función del centro para facilitar la labor de los profesores de apoyo designados por los centros adscritos. Además, se proveerán otros espacios destinados a los docentes (salas de reunión del tribunal y profesores de apoyo).

Durante los días de la evaluación, los miembros del tribunal calificador actuarán en la sede a la que sean adscritos. Los correctores del tribunal calificador son designados, de acuerdo con las necesidades de calificación en cada materia y atención en las aulas, por sorteo de entre los profesores especialistas de la UCM y de los Institutos de Educación Secundaria adscritos a la UCM que cumplan los requisitos establecidos y hayan solicitado su participación. También se constituye un tribunal para la revisión de los ejercicios reclamados o sobre los que se haya solicitado Revisión, en las condiciones establecidas en la normativa.

Asimismo, se gestionan las solicitudes de adaptación de la evaluación presentadas, de casuística muy diversa, que serán atendidas por el tribunal de la manera en la que se determine que se cumplen las condiciones de igualdad.

Por último, se tiene que garantizar que en todas las aulas se dispone del material necesario, como los enunciados y el papel de examen, etc. para la realización de los ejercicios, procurando una utilización eficiente del mismo.

En todo caso, la naturaleza del procedimiento exige protocolos de actuación de obligado cumplimiento, así como el registro de todos actos formales o cualquier otra circunstancia que acontezca en el desarrollo de la prueba, generándose un volumen muy considerable de documentación. No obstante, la sustitución progresiva de los medios convencionales de publicación y comunicación por los informáticos, ha reducido notablemente los recursos destinados a correo convencional y papel, además de permitir más agilidad en las comunicaciones y resolución de incidencias.

Teniendo en cuenta el volumen de estudiantes y la brevedad de tiempo en la que se debe completar el procedimiento, la UCM ha incrementado los servicios online para la inscripción, publicación de calificaciones, tarjetas y solicitud de reclamaciones, facilitando a los centros y sus estudiantes los usuarios y contraseñas necesarios para una tramitación segura.

El SPAU es asimismo responsable de la recepción y conteo de los ejercicios realizados en las sedes y su reparto a los correctores del tribunal, así como de su manipulación y custodia durante todo el procedimiento.

Matriculados y aprobados en la EvAU convocatoria ordinaria de 2021 y extraordinaria de 2021.

| | Nº estudiantes matriculados | Nº estudiantes aprobados |
|--|------------------------------------|---------------------------------|
|--|------------------------------------|---------------------------------|

| BLOQUE OBLIGATORIO | Ordinaria 2021 | Extraordinaria 2021 | TOTAL | Ordinaria 2021 | Extraordinaria 2021 | TOTAL |
|--------------------------------|-------------------|------------------------|---------------|-------------------|------------------------|---------------|
| Modalidad de Artes | 479 | 53 | 532 | 457 | 40 | 497 |
| Modalidad de Ciencias | 6.245 | 768 | 7.013 | 6.064 | 616 | 6.680 |
| Modalidad de Ciencias Sociales | 4.025 | 613 | 4.638 | 3.820 | 444 | 4.264 |
| Modalidad de Humanidades | 685 | 117 | 802 | 647 | 81 | 728 |
| FASE VOLUNTARIA | | | | | | |
| Bachillerato | 459 | 258 | 717 | 412 | 213 | 625 |
| Grado Superior | 660 | 76 | 736 | 465 | 50 | 515 |
| TOTAL ESTUDIANTES | 12.553 | 1.885 | 14.438 | 11.865 | 1.444 | 13.309 |

Otros datos de la EvAU para titulados en bachillerato y equivalentes

| | Ordinaria 2021 | Extraordinaria 2021 | Total |
|--|-------------------|------------------------|-----------|
| Fotocopias de enunciados de examen en blanco y negro | 1.076.361 | 18.299 | 1.094.660 |
| Fotocopias de enunciados de examen en color | 15.463 | 3.000 | 18.463 |
| Fotocopias de enunciados encuadradas | 68.176 | 2.226 | 70.402 |
| Aulas utilizadas para exámenes | 324 | 59 | 383 |
| Sedes del Tribunal | 27 | 7 | 34 |
| Vicepresidentes Tribunal | 27 | 7 | 34 |
| Vicesecretarios Tribunal | 27 | 7 | 34 |
| Solicitudes de participación en el tribunal | 813 | 568 | 1.384 |
| Profesores correctores | 502 | 110 | 612 |
| Profesores de apoyo de centros adscritos | 253 | 229 | 482 |
| Adaptaciones de la prueba | 600 | 146 | 746 |
| Ejercicios corregidos | 68.800 | 8.594 | 77.398 |
| Profesores revisores | 61 | 20 | 81 |
| Estudiantes Revisión (segunda corrección) | 3.241 | 524 | 3.765 |
| Ejercicios Revisión (segunda corrección) | 6.300 | 1.271 | 7.571 |
| Aula utilizada para ver ejercicios | 1(salón de Actos) | 1 (salón de actos) | |
| Estudiantes que solicitan ver ejercicios | 100 | 17 | 117 |

| | | | |
|---|-----|----|-----|
| Ejercicios vistos (2 de julio Ordinaria y 29 de julio Extraordinaria) | 215 | 37 | 252 |
|---|-----|----|-----|

- **Custodia de los expedientes y certificaciones de las pruebas de acceso a la universidad**

Los estudiantes que hayan superado en la UCM cualquiera de las pruebas de acceso a la universidad establecidas en las diferentes legislaciones reguladoras y hayan sido admitidos para iniciar estudios universitarios en universidades diferentes a las públicas madrileñas, deben solicitar la remisión de sus calificaciones a la universidad de destino (traslado de expediente).

Asimismo, se expiden certificaciones de las pruebas de acceso a petición de los interesados y a otros efectos (certificaciones personales).

Certificaciones expedidas a octubre 2021:

| | |
|---------------------------------|-------|
| Traslados a otras universidades | 2.895 |
| Certificaciones personales | 378 |

Por último, corresponde al SPAU la custodia y archivo de los expedientes académicos hasta su remisión, en los tiempos establecidos reglamentariamente, a los diferentes archivos de la Universidad, así como las subsanaciones o rectificaciones que hayan de realizarse en los mismos.

- **Resumen de las medidas de prevención de riesgos implantadas por el COVID-19:**

Las Pruebas de Evaluación para el Acceso a la Universidad (EvAU) se organizaron este año en un contexto muy complejo. Primero, porque se deben cumplir protocolos sanitarios que, ante el contexto provocado por la Covid19, tenían como objetivo proteger la salud de las personas que acuden los días de la prueba a los campus universitarios y, segundo, porque al mismo tiempo se ha producido un incremento de en torno a un 20% en el número de estudiantes matriculados en la prueba. En total, en los campus de las seis universidades madrileñas se esperaba a unos 39.985 estudiantes, de los que 13.883 estaba previsto que acudieran a realizar la prueba a la Universidad Complutense de Madrid, lo que suponía un incremento del 18.68% con respecto al curso anterior.

Este contexto complejo, no podía obstaculizar el normal desarrollo de los exámenes más de lo imprescindible por motivos de prevención. Ello obligó a realizar un esfuerzo de planificación extraordinario, modificando su organización. Los principales cambios con respecto a la edición de 2020 se establecieron por la Comisión Organizadora de la EvAU, siendo aprobadas por la Comisión Coordinadora de las pruebas, en el marco de los requerimientos de la Orden PCM/362/2020, de 22 de abril, BOE 23 de abril de 2020, que fueron los siguientes:

- Retraso del calendario. Finalmente, las pruebas ordinarias se llevaron a cabo los días 6,7,8,9 y 10 de julio (únicamente coincidencias e incidencias) en las seis Universidades públicas.

- Desdoblamiento de los días de los exámenes de las materias troncales generales del primer día de las Pruebas. El día 6 de julio se examinaron los estudiantes de la modalidad de ciencias,

y el día 7 los estudiantes del resto de modalidades, arte, humanidades y ciencias

sociales. Esto implicó que el día que se podrían concentrar el 100% de los estudiantes en la fase obligatoria se desdoble y se reduzca mucho la concentración de estudiantes. Por ejemplo, en la UCM, el día 6 de julio se preveía que se examinaran 6.575 estudiantes de modalidad de ciencias, y el día 7 de julio que se examinaran 5.949 estudiantes del resto de modalidades.

- Ampliación de la elección optativa de preguntas en los exámenes. Se buscaba que cualquier estudiante pudiera sacar la máxima nota independientemente de la situación tras la suspensión de la actividad presencial.

- Diseño de protocolos específicos para estudiantes vulnerables. Se realizó la prueba en un entorno más controlado, con más distancia y atención, así como se estableció un procedimiento para que aquellos estudiantes que no puedan realizar las Pruebas por razones vinculadas al Covid19 no se vieran perjudicados en el acceso a la universidad.

- Instrucciones básicas de prevención. Junto a estas medidas la Comisión Organizadora de la EvAU elaboró y aprobó el 27 de mayo un protocolo higiénico-sanitario para estudiantes, miembros del tribunal y vocales correctores, siguiendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias, de manera coordinada con la Dirección General de Universidades y Enseñanzas Artísticas de la Comunidad de Madrid.

- Protocolo UCM. A partir de esos documentos, en colaboración con la Dirección de Prevención de Riesgos Laborales de la UCM en el mes de junio se realizó el documento “Recomendaciones preventivas ante el coronavirus en relación con la realización de la Evaluación para el Acceso a la Universidad (EVAU) en la UCM”, que complementa las establecidas por la Comisión Organizadora.

Todas estas medidas, recomendaciones y protocolos han sido diseñadas para asegurar un contexto adecuado para los estudiantes de bachillerato de los centros adscritos a la UCM, así como para los trabajadores de la UCM y otros trabajadores del ámbito educativo (profesores de apoyo, vocales correctores profesores de enseñanza secundaria) y de prestación de servicios que participan en la prueba.

En este protocolo se presentan todos estos documentos de manera unificada para su presentación al Comité de Seguridad y Salud de la UCM, a los Decanos y Gerentes de los Centros donde se desarrolló la prueba, con el objetivo de recoger todos los criterios técnicos y sanitarios, y las medidas de prevención y control de la infección por SARS-CoV-2 necesarias para el desarrollo de la EVAU en la UCM.

El documento contenía los siguientes epígrafes:

1. recomendaciones preventivas generales
2. gestión de los accesos
3. zonas comunes y aulas
 - 3.1. medidas preventivas para la adecuación de las zonas comunes
 - 3.2. medidas preventivas para la adecuación de las aulas
 - 3.3. medidas preventivas para la realización de los exámenes
 - 3.4. medidas preventivas para el uso de espacios destinados a la comida y máquinas expendedoras

4. disponibilidad de recursos para la adopción de medidas higiénico-sanitarias para la prevención del contagio
5. limpieza de los centros
6. información previa a través de la web, redes sociales

4. Becas y Ayudas:

- Becas y Ayudas al Estudio.

En el Servicio de Becas y Ayudas se gestionan las convocatorias tanto becas de otros organismos como las propias de la UCM.

- De otros organismos en el curso académico 2020-21:

- Becas Santander Progreso: se conceden 59 becas a aquellos estudiantes que hayan sido becarios en el curso anterior por el Ministerio de Educación y tengan un excelente expediente académico.
- Becas del Gobierno Vasco, se han tramitado 173 solicitudes y se han concedido 97 por un importe de 90.004,75 €.
- Becas Colaboración en departamentos del Ministerio de Educación y Formación Profesional: 191 becas concedidas de un total de 477 solicitudes.
- Convocatoria general de becas del Ministerio de Educación y Formación Profesional (EFP), en la que se han tramitado 26.104 solicitudes y se han concedido 16.837 por un importe de 13.067.348,49 €.

- Convocatorias propias de la UCM:

El Programa para becas y ayudas de la UCM del curso 2020-21 persigue fundamentalmente ser un atenuante del impacto generado por situaciones de vulnerabilidad socioeconómica, pero también en menor medida existen convocatorias basadas en el incentivo a los resultados académicos.

Con el objeto de que nadie quedase excluido por razones económicas de la educación universitaria, la UCM firmó con la Consejería de Ciencia, Universidades e Innovación de la Comunidad de Madrid un Convenio para la financiación de las Becas SEGUIMOS de ayudas económicas para estudiantes universitarios en situaciones económicas desfavorables para este Curso 2020-21.

Con este fin, la UCM agrupó en el marco de este Programa todas sus convocatorias de Ayudas socioeconómicas, que tiene como objeto facilitar a los y las estudiantes en riesgo de abandono de los estudios, o en dificultades de incorporación a los estudios universitarios por razones socioeconómicas, ayudas vinculadas a los costes de matrícula, y también ligadas a gastos de alojamiento, manutención, o situaciones extraordinarias sobrevenidas que ocasionen un quebranto económico o una situación de vulnerabilidad.

Por tanto, las becas SEGUIMOS se cofinancian entre la UCM y la Comunidad de Madrid, y da continuidad a la anterior línea de ayudas socioeconómicas conveniada tradicionalmente

entre la Comunidad de Madrid y las universidades públicas madrileñas. Los fondos de la Comunidad de Madrid van dirigidos a financiar las matrículas de los beneficiarios, y en el caso de que existan remanentes no aplicados para tal concepto, estos se destinan a sufragar las convocatorias de ayudas propias de la UCM.

Por otra parte, están también las becas vinculadas a los resultados académicos del estudiante, entre las que destacan por su naturaleza específica y su regulación propia las becas de formación práctica. Este tipo de becas de naturaleza no socioeconómica están financiadas completamente por la UCM.

Adicionalmente, El Vicerrectorado de Estudiantes es unidad tramitadora de las becas del Ministerio de Educación y Formación Profesional, las Becas del Gobierno Vasco, y puntualmente algunas convocatorias vinculadas a otros organismos públicos, o a entidades privadas como las Becas Santander Progreso.

Por último, El Vicerrectorado de Estudiantes también tiene otras líneas de convocatorias con objetivos vinculados a atraer a los mejores estudiantes de bachillerato, como son la convocatoria de premios a los ganadores de olimpiadas científicas, y el Encuentro de Jóvenes Investigadores preuniversitarios.

Dotación económica, relación de convocatorias, y resultados:

En conjunto el presupuesto de becas y ayudas para 2021 gestionado por el Vicerrectorado es de 4.393.073,00 €. De esta cantidad, el Programa Becas Seguimos tenía una dotación de **4.034.073,00 €**, lo que supuso triplicar la cantidad destinada a ayudas socioeconómicas con respecto al curso anterior 2019-20. De esa cuantía, en aplicación del Convenio con la Comunidad de Madrid, la UCM aportó el 33% de esa cantidad: 1.008.518 €.

Asimismo, la UCM también ha presupuestado para el curso 2020-21 la cantidad de **300.000 €**, para completar su Programa de Becas con convocatorias ligadas a los resultados académicos del estudiante.

Convocatorias

Como referencia, la relación y cuantías gestionadas de las convocatorias del curso 2020-21 es la siguiente:

| Becas socioeconómicas 2020-21 PROGRAMA SEGUIMOS | Beneficiarios | Importe total |
|---|----------------------|----------------------|
| Convocatoria de Ayudas de matrícula para estudiantes de Grado y Máster en Centros propios de la UCM | 1.533 | 2.450.578,07 € |
| Convocatoria de Ayudas de matrícula para estudiantes extracomunitarios no residentes en España o la UE | 51 | 83.347,71 € |
| Convocatoria de Becas Concepción Arenal para estudiantes con vulnerabilidad socioeconómica de la UCM | 107 | 486.612,00 € |

| | | |
|--|-----------------------|-----------------------|
| Ayudas extraordinarias por situaciones sobrevenidas 2020-21 | 206 | 346.601,47 € |
| Ayudas para estudiantes admitidos en el Programa de Acogida de personas refugiadas 2020-21 | 40 | 113.198,94 € |
| Becas para estudiantes UCM de Colegios Mayores 2020-21 | 2 (100%) + 8 (50%) | 60.817,50 € |
| Reserva para estimación recursos sobre el conjunto de resoluciones de convocatorias | | 10.000,00 € |
| Total | 1.947 | 3.551.155,69 € |

| Becas basadas en resultados académicos 2020-21 | Nº beneficiarios | Importe total |
|--|------------------|---------------|
|--|------------------|---------------|

| Tipo de Beca | | |
|---|------------|---------------------|
| Becas de Excelencia Másteres 2020-21 | 249 | 291.732,00 € |
| Becas matrícula máster para estudiantes Latinoamericanos AUIP | 14 | 50.000,00 € |
| Becas UCM de Colaboración Departamentos. 2021-22 | 45 | 90.000,00 € |
| Total | 308 | 431.732,00 € |

| Otras subvenciones o premios | | |
|---|-----------|--------------------|
| Premios ganadores olimpiadas científicas | 3 | 10.000,00 € |
| PH Day 2021 | 26 | 32.400,00 € |
| V Encuentro Jóvenes Investigadores Preuniv. 2020-21 | 15 | 10.000,00 € |
| Total | 44 | 52.400,00 € |

| Préstamo de equipos informáticos y conectividad de red para estudiantes | | | | |
|---|-------------|-----------|-----------|--|
| Convocatoria recursos tecnológicos 2020-21 | Solicitudes | Admitidas | Denegadas | Coste beca |
| Ayudas de préstamos de equipos informáticos: tarjeta SIM para estudiantes UCM | 134 | 128 | 6 | 31.000 € UCM /48.528 € Banco Santander |
| Ayuda de préstamo de equipos informáticos: portatil para estudiantes UCM | 362 | 311 | 51 | Banco Santander 233.878€ |

Tras este período de circunstancias extraordinarias, podemos decir que el programa de becas propias de la UCM se ha consolidado como un referente básico para la política de becas y ayudas dirigida a los estudiantes de la Universidad. El objetivo para el curso 2021-22 es

mantener las políticas públicas de ayudas a estudiantes para facilitar el acceso a los estudios universitarios y su continuidad. Adicionalmente, la UCM continuará haciendo un esfuerzo en materia de reconocimiento académico, y de incentivo de la vocación investigadora a través de las becas de excelencia de Máster, y las de Colaboración de Departamento que complementan las del Ministerio.

Este año y debido a la situación de pandemia por el COVID-19 y conscientes de las dificultades adicionales que durante el actual período tienen que enfrentar los estudiantes, la Comunidad de Madrid y la Universidad Complutense de Madrid han puesto en marcha conjuntamente el Programa de Ayudas al Estudio SEGUIMOS que facilita a los estudiantes en riesgo de abandono, o en dificultades de incorporación a los estudios universitarios por razones socioeconómicas ayudas vinculadas a los costes de matrícula, y cuando así sea necesario a su manutención y otras carencias.

El presupuesto de este programa, 4.034.073 euros, lo que ha permitido aumentar significativamente el número de las ayudas durante el curso 2020-2021, así como combinar ayudas generales con otras más específicas para atender la diversidad de obstáculos a los que se enfrentan los estudiantes.

| BECAS Y AYUDAS 2020-2021 | Solicitudes | Concedidas | Denegadas |
|---|-------------|------------|-----------|
| Convocatoria General (MEFP) Grado y Máster | 26.104 | 16.387 | 9.717 |
| Becas-Colaboración (Departamentos MEFP) | 477 | 191 | 286 |
| Becas País Vasco | 173 | 97 | 76 |
| Becas UCM-Colaboración Departamentos e I.U. UCM | 289 | 120 | 169 |
| Ayudas UCM Grado y Máster* | 3.431 | 1.523 | 1.908 |
| Ayudas Concepción Arenal | 378 | 107 | 271 |
| Becas Colegios Mayores | 56 | 10 | 46 |
| Ayudas estudiantes extracomunitarios Máster y Grado | 61 | 51 | 10 |
| Ayudas Extraordinarias situaciones sobrevenidas | 688 | 206 | 482 |
| Becas Internacionales América Latina y el Caribe | 408 | 14 | 394 |
| Ayudas Programa Acogida Refugiados | 40 | 40 | 0 |
| Becas UCM Máster Excelencia | 403 | 249 | 154 |

Tabla comparativa de becas y ayudas 2020-21 con curso anterior:

| TIPO DE BECA/AYUDA | CONVOCATORIAS 2019-20 | | | | | CONVOCATORIAS 2020-21 | | | | | | |
|---|--|---|-------------------|-----------------|-----------------|-----------------------|--------------------|-------------------|-------------------|-----------------|-----------------|----------|
| | Solicitudes 2019-20 | Concedidas 2019-20 | Denegadas 2019-20 | Importe 2019-20 | % sobre 19-20 | Solicitudes 2020-21 | Concedidas 2020-21 | Denegadas 2020-21 | Importe 2020-2021 | % sobre 19-20 | | |
| UCM - CM | AYUDA UCM | 2.420 | 710 | 1.710 | 727.067,57 € | 2.888 | 1.328 | 87 | 1.560 | 2.085.135,86 € | 186,79 € | |
| | MATRÍCULA GRADO | | | | | | | | | | | |
| | AYUDA UCM | 343 | 211 | 132 | 229.751,74 € | 543 | 205 | -3 | 338 | 365.442,21 € | 59,06 € | |
| | MATRÍCULA MASTER | | | | | | | | | | | |
| | AYUDAS | | | | | | | | | | | |
| | EXTRAORDINARIAS POR SITUACIONES SOBREVENIDAS | 746 | 352 | 394 | 490.905,98 € | 688 | 206 | -41 | 482 | 346.601,47 € | -29,40 € | |
| | AYUDAS PROGRAMA ACOGIDA ESTUDIANTES REFUGIADOS | 68 | 34 | 34 | 73.134,24 € | 40 | 40 | 18 | 0 | 113.198,94 € | 54,78 € | |
| | AYUDAS PROGRAMAS ACOGIDA ESTUDIANTES REFUGIADOS | | | | | | | | | | | |
| | BECAS CONCEPCIÓN ARENAL | | | | | 378 | 107 | | 271 | 486.612,00 € | | |
| | BECAS ESTUDIANTES EXTRACOMUNARIOS GRADO Y MASTER | | | | | 61 | 51 | | 10 | 83.347,71 € | | |
| BECAS PARA ESTUDIANTES RESIDENTES EN COLEGIOS MAYORES DE LA UCM | | | | | 56 | 10 | | 46 | 60.817,50 € | | | |
| TOTAL AYUDAS SOCIOECONÓMICAS | 3.577 | 1.307 | 2.270 | 1.520.859,53 € | 4.654 | 1.947 | | 2.707 | 3.541.155,69 € | | | |
| UCM | BECAS UCM EXCELENCIA MASTER | 289 | 197 | 92 | 231.673,24 € | 403 | 249 | 26,40 | 154 | 291.732,00 € | 25,92 € | |
| | BECAS UCM DE COLABORACIÓN DEPARTAMENTOS | 467 | 127 | 340 | 294.000,00 € | 289 | 120 | -5,51 | 169 | 240.000,00 € | -5,51 € | |
| | Bezas Internacionales de Matrícula Máster para estudiantes Latinoamericanos-EI Caribe AUIP | 408 | 14 | 394 | 48.618,34 € | 408 | 14 | 0,00 | 394 | 47.609,91 € | -2,07 € | |
| | TOTAL AYUDAS RENDIMIENTO ACADÉMICO | 1.164 | 338 | 826 | 534.291,58 € | 1.100 | 383 | | 717 | 579.341,91 € | | |
| | TOTAL UCM | 4.741 | 1.645 | 3.096 | 2.055.151,11 € | 5.754 | 2.330 | | 3.424 | 4.120.497,60 € | | |
| | OTRAS INSTITUCIONES | BECAS MEFP (100% coste exención de matrícula) * | 24.700 | 15.348 | 9.352 | 12.415.901,81 € | 26.104 | 16.387 | 7 | 9.717 | 13.067.348,49 € | 5,25 € |
| | | BECA GOBIERNO VASCO | 198 | 111 | 87 | 124.938,02 € | 173 | 97 | -13 | 76 | 90.004,75 € | -27,96 € |
| | | COLABORACIÓN DPTO MEFP | 316 | 190 | 126 | 380.000,00 € | 477 | 191 | 1 | 286 | 382.000,00 € | 0,53 € |
| | | BECAS SANTANDER PROGRESO | 666 | 77 | 589 | 77.000,00 € | 158 | 59 | | 99 | 59.000,00 € | |
| | | TOTAL OTRAS INSTITUCIONES | 25.880 | 15.726 | 10.154 | 12.997.839,83 € | 26.912 | 16.734 | | 10.178 | 15.062.494,54 € | |
| TOTAL BECAS Y AYUDAS | | 30.621 | 17.371 | 13.250 | 15.052.990,94 € | 32.666 | 19.064 | | 13.602 | 19.182.992,14 € | | |

- Becas de Formación Práctica UCM.

El vigente Reglamento de Becas de Formación Práctica establece que la Universidad Complutense de Madrid lleva a cabo una política de becas para sus estudiantes y para titulados con el objeto de fortalecer la formación práctica de los mismos en diversos campos. El Espacio Europeo de Educación Superior reclama la figura del estudiante como sujeto activo de su proceso de formación, con una valoración del trabajo dentro y fuera del aula, así como el apoyo de la actividad docente y sistemas tutoriales.

Estas becas formativas van dirigidas a los estudiantes de la Universidad que compatibilizan sus estudios con la formación en cualquiera de los centros, servicios o unidades de la Universidad Complutense de Madrid (UCM), y a egresados que realizan una actividad formativa específica en las especialidades de las que son titulados. Las becas ofrecen una formación práctica en la que se adquieren una serie de competencias y habilidades, tanto generales como específicas, que complementan la preparación teórica de los beneficiarios.

Las becas de formación práctica consisten en una ayuda económica destinada a estudiantes, o en su caso postgraduados, que deseen complementar su aprendizaje realizando tareas de colaboración y apoyo a actividades en la Universidad Complutense de Madrid, de acuerdo con las condiciones y perfiles que se establezca en cada convocatoria. El importe de dicha ayuda se establecerá en cada convocatoria.

Las becas podrán ser de dos tipos:

- Becas de formación práctica básica, cualquiera de los centros, servicios, u otras estructuras vinculadas a la UCM.
- Becas de formación práctica especializada, relacionadas con los estudios recibidos, según se establezca en la respectiva convocatoria, en cualquiera de los centros, servicios, u otras estructuras vinculadas a la UCM.

| EVOLUCIÓN DE LAS BECAS DE FORMACIÓN PRÁCTICA | | | | | |
|--|------------|------------------------|---------------|---------------------------|-------------------|
| PERIODO | En Centros | En Servicios Centrales | Gasto Centros | Gasto Servicios Centrales | Presupuesto Total |
| AÑO 2013 | 107 | 68 | 595.366,50 | 284.185,86 | 877.552,36 |
| AÑO 2014 | 122 | 92 | 601.723 | 374.944 | 976.667 |
| AÑO 2015 | 127 | 83 | 668.370 | 394.988 | 1.063.358 |
| AÑO 2016 | 148 | 128 | 548.854 | 803.037 | 1.351.891 |
| AÑO 2017 | 175 | 147 | 975.417,26 | 1.081.371,85 | 2.056.789,11 |
| AÑO 2018 | 195 | 203 | 1.064.935 | 925.823 | 1.990.758 |
| AÑO 2019 | 193 | 220 | 1.160.884,36 | 963.378,84 | 2.124.263,20 |
| AÑO 2020 | 196 | 218 | 1.186.930,50 | 1.109.688,00 | 2.296.618,15 |
| AÑO 2021 | 202 | 201 | 1.254.081,32 | 999.322,50 | 2.253.403,82 |

Distribución de las becas de formación práctica en 2021

| BECAS FORMACIÓN PRACTICA 2021 en SERVICIOS CENTRALES | Becas básicas | Becas Especializadas | Alta especialización |
|---|---------------|----------------------|----------------------|
| VICERRECTORADO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA, CULTURA Y DEPORTES (UNIV. DE MAYORES) | | | |
| UNIVERSIDAD MAYORES | | 4 | |
| INFORMÁTICO | | 1 | |
| OFICINA DE PRÁCTICAS Y EMPLEO (OPE) | | | |
| OPE | 1 | | |
| VICERRECTORADO RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN (ERASMUS) | | | |
| VICERR. RR. II. (ERASMUS) | 25 | | |
| APOYO A LA UIU | | | 1 |
| VICERRECTORADO DE CULTURA Y DEPORTES EXTENSIÓN UNIVERSITARIA | | | |
| ORQUESTA | 1 | | |
| MUSEOS | | 4 | |
| CIDECUM. VISITAS CIUDAD UNIVERSITARIA | | 1 | |
| PUBLICACIONES-EDICIONES COMPLUTENSE | | 2 | |
| COMUCICACIÓN Y DIFUSIÓN VICERRECTORADO | | 2 | |
| DEPARTAMENTO DE BRANDING | | | |
| DPTO. DE ESTUDIOS E IMAGEN CORPORATIVA | | 2 | |
| DEIC. DISEÑO | 1 | | |
| DEIC. AUDIOVISUALES | 1 | | |
| DPTO. DE ESTUDIOS E IMAGEN CORPORATIVA | | | 1 |
| DEIC. DOCUMENTACIÓN | 1 | | |
| VICERRECTORADO DE RELACIONES INSTITUCIONALES | | | |
| PROGRAMA ALUMNI | 2 | | |
| VOLUNTARIADO | 1 | | |
| ENCUENTROS COMPLUTENSE | 2 | | |
| ENCUENTROS COMPLUTENSE | | 1 | |
| BECAS BÁSICAS | 2 | | |
| SERVICIO Y COORDINACIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO | | | |
| ARCHIVO DE DIRECCIÓN DE OBRAS | 1 | | |

| VICERRECTORADO DE ESTUDIANTES | | | |
|--|----|---|---|
| ESTACIONALES | 16 | | |
| CLÍNICA UNIV. PSICOLOGÍA | | 2 | |
| CASA DEL ESTUDIANTE | 2 | | |
| BECAS Y AYUDAS AL ESTUDIO | 2 | | |
| SERVICIO INFORMACIÓN | 4 | | |
| OFICINA VISITANTES | | 1 | |
| CONVALIDACIONES | 1 | | |
| UNIDAD DE ORIENTACIÓN Y DIFUSIÓN | 1 | | |
| UNIDAD DE ORIENTACIÓN Y DIFUSIÓN | | 2 | |
| PARTICIPACIÓN EN EVENTOS | 20 | | |
| SECCIÓN DE DEVOLUCIONES | 1 | | |
| OBSERVATORIO DEL ESTUDIANTE | | 2 | |
| ADMISIÓN A MÁSTER | 1 | | |
| DOCTORADO | 1 | | |
| PSICALL | | | 6 |
| HOSPITAL CLINICO VETERINARIO | | 2 | 2 |
| FACULTAD DE CC. INFORMACIÓN | | 1 | |
| VICERRECTORADO DE ESTUDIANTES | | 2 | |
| FACULTAD DE BELLAS ARTES (DISEÑO) | | 1 | |
| VICERRECTORADO DE ORDENACIÓN ACADÉMICA | | | |
| PDI | 2 | | |
| OFICIALIA MAYOR (SECRETARÍA GENERAL) | | | |
| ARCHIVO GENERAL | 4 | | |
| VICERRECTORADO DE LA CALIDAD | | | |
| ÁREA INFORMÁTICA | 1 | | |
| ÁREA ESTADÍSTICA | | 2 | |
| VICERRECTORADO DE TECNOLOGÍA Y SOSTENIBILIDAD | | | |
| MEDIO AMBIENTE | | 2 | |
| MEDIO AMBIENTE | 1 | | |
| MEDIO AMBIENTE | | | 1 |
| SERVICIOS INFORMÁTICOS | 4 | | |
| VICERRECTORADO DE ESTUDIOS | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| SERVICIO DE ESTUDIOS | 7 | | |
| SERVICIO DE ESTUDIOS | | 2 | |
| SERVICIO DE FORMACIÓN PERMANENTE | 3 | | |
| SERVICIO DE FORMACIÓN PERMANENTE | | 1 | |
| SERVICIO DE DOCTORADO | | 1 | |
| ESCUELA DE DOCTORADO | | | 1 |
| VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA | | | |
| SERVICIO DE INVESTIGACION | 3 | | |
| SERV.GESTIÓN ECONÓMICA DE LA INVESTIGACIÓN | 1 | | |
| OTRI | 1 | | |
| CAI DE CONTENIDOS AUDIOVISUALES | | 1 | |
| VICERRECTORADO DE EMPLEABILIDAD Y EMPRENDIMIENTO | | | |
| OPE | 3 | | |
| OPE (Moncloa-Especializada) | | 1 | |
| VICERRECTORADO DE EMPLEABILIDAD Y EMPRENDIMIENTO | 3 | | |
| DELEGACIÓN DEL RECTOR PARA LA DIVERSIDAD E INCLUSIÓN | | | |
| BECAS DE FORMACIÓN PRÁCTICA | 2 | | |
| BECAS DE FORMACIÓN PRÁCTICA ESPECIALIZADA | | 6 | |
| DELEGACIÓN DEL RECTOR PARA LA IGUALDAD | | | |
| OFICINA PARA LA IGUALDAD ESPECIALIZADA | | 6 | |
| OFICINA PARA LA IGUALDAD | 1 | | |
| JARDÍN BOTÁNICO | | | |
| JARDÍN BOTÁNICO | 1 | | |
| JARDÍN BOTÁNICO | | 1 | |
| BIBLIOTECA | | | |
| BIBLIOTECA | 2 | | |
| ACCIÓN SOCIAL | | | |
| ACCIÓN SOCIAL | 1 | | |
| UNIDAD DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS | | | |
| ACTIVIDADES DEPORTIVAS | | 1 | |
| DPTO. DEL DELEGADO DEL RECTOR PARA LA COMUNICACIÓN | | | |
| DPTO. DEL DELEGADO DEL RECTOR PARA LA COMUNICACIÓN | 2 | 1 | |
| INSPECCIÓN DE SERVICIOS | | | |

| | | | |
|-------------------------|------------|-----------|-----------|
| INSPECCIÓN DE SERVICIOS | 1 | | |
| COMPLUEMPRENDE | | | |
| COMPLUEMPRENDE | 2 | 2 | |
| TOTALES | 132 | 57 | 12 |

| Becas Formación Práctica 2021 en CENTROS | | | | |
|---|---|----------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| Nº | Centros | Becas Básicas | Becas Especializadas | Becas Alta Especialización |
| 1 | FACULTAD DE FILOSOFIA | 3 | | |
| 2 | FACULTAD DE PSICOLOGIA | 9 | 3 | |
| 3 | FACULTAD DE FILOGIA | 2 | 2 | |
| 4 | FACULTAD GEOGRAFÍA E HISTORIA | 7 | | |
| 5 | FACULTAD DE EDUCACIÓN | 7 | 1 | |
| 6 | FACULTAD FÍSICAS | 2 | | |
| 7 | FACULTAD DE MATEMÁTICAS | 1 | | |
| 8 | FACULTAD DE INFORMÁTICA | 1 | | |
| 9 | FACULTAD MEDICINA | 5 | 4 | |
| 10 | FACULTAD VETERINARIA | 2 | 2 | |
| 11 | FACULTAD ODONTOLOGÍA | 2 | | |
| 12 | FACULTAD DERECHO | 11 | | |
| 13 | FACULTAD CC. POL. Y SOC. | 8 | | 1 |
| 14 | FACULTAD CC. ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES | 6 | | |
| 15 | FACULTAD CC. INFORMACIÓN | 25 | | |
| 16 | FACULTAD CC. DOCUMENTACIÓN | 1 | | |
| 17 | FACULTAD BELLAS ARTES | 2 | | |
| 18 | FACULTAD COMERCIO Y TURISMO | 9 | | |
| 19 | FACULTAD ESTUDIOS ESTADÍSTICOS | 5 | | |
| 20 | FACULTAD ENFERMERIA, FIS. Y PODL | 10 | | |
| 21 | FACULTAD TRABAJO SOCIAL | 3 | 3 | |
| 22 | ICEI | | 2 | |
| 23 | CLÍNICA DE PODOLOGIA | | 14 | |
| 24 | HOSPITAL CLÍNICO VETERINARIO | 2 | 23 | 2 |

| | | | | |
|----|-------------------------------------|------------|-----------|----------|
| 25 | ESCUELA DE GOBIERNO | 2 | | |
| 26 | CLÍNICA UNIVERSITARIA DE PSICOLOGÍA | 2 | 6 | |
| 27 | CLÍNICA DE ÓPTICA Y OPTOMETRÍA | | 4 | |
| 28 | UNIDAD CLINICA LOGOPEDIA | | 2 | |
| 29 | COLEGIOS MAYORES | 8 | | |
| | TOTALES | 133 | 66 | 3 |

5.Orientación y Difusión

La Unidad de Orientación y Difusión (UOD) tiene entre sus principales objetivos la labor de orientar y asesorar a los futuros estudiantes en la elección de los estudios y facilitarles información de la oferta formativa, de actividades y de servicios que brinda la Universidad Complutense de Madrid. Para ello, desarrolla diferentes actividades externas e internas de difusión y apoyo. Asimismo, la captación y promoción de la UCM, mediante ferias y eventos educativos nacionales e internacionales, es otro objetivo estratégico de las acciones programadas por la UOD. Para llevar a cabo estas tareas, se desarrollan actividades internas enfocadas al logro de los objetivos.

- DESARROLLO DE CONTENIDOS DE ACTIVIDADES EXTERNAS

1. SEMANA DE LA EDUCACIÓN

La Universidad Complutense de Madrid participó del 12 al 17 de abril en la Semana de la Educación LIVEConnect – AULA 2021 celebrada, de forma excepcional, en formato virtual; la mayor convocatoria española relacionada con el mundo de la formación, que viene a ofrecer una panorámica integral de la oferta educativa y de formación existente en España, y a aportar una valiosa herramienta de orientación profesional.

▪ AULA (del 12 al 17 de abril)

AULA es un completo escaparate en donde padres, orientadores y estudiantes, así como profesores y otros profesionales del mundo de la enseñanza, pueden acceder a la última oferta en estudios universitarios, otros estudios superiores, de formación profesional, servicios al estudiante, primer empleo, ONG's; en general, todo aquello que puede orientar el futuro profesional de los jóvenes.

Se celebraron un total de **10 actividades divulgativas** sobre estudios de Grado, algunas de ellas en doble sesión, que representaban las diferentes áreas de conocimiento:

- Sesión de información sobre la EVAU / Admisión y Becas UCM 2021
- Compromiso social: la UCM apoyando a quienes más lo necesitan (2 días) - CC de la Salud
- El mundo de lo pequeño (2 días) - Ciencias
- Premio Nobel de Química 2020: el sistema CRISPR (2 días) - Ciencias
- Un viaje en el tiempo a través de la escritura - Humanidades

- Filología: el mundo de la palabra (2 días) - Humanidades
- La isla de las vocaciones (2 días) - CC Sociales
- CORE WAR. Competición de ciberseguridad y virus informáticos - Ingeniería
- Pasado, Presente, Futuro - Artes
- Fantasy Show - Artes

En estas actividades han participado las facultades de Bellas Artes, Biología, Educación, Filología, Historia, Informática, Químicas, así como el Centro Nacional de Microscopía Electrónica. Debido al formato virtual de esta edición, ha sido necesaria su grabación previa, que ha corrido a cargo del CAI Contenidos Audiovisuales y Digitales para la Docencia y la Investigación.

Como en anteriores ediciones, la Facultad de Bellas Artes participó con su tradicional Desfile de disfraces conceptuales: un grupo de estudiantes de primero de Diseño presenta su trabajo del primer cuatrimestre, que consiste en elaborar un disfraz con todo tipo de técnicas y materiales para representar un motivo literario, conceptual, etc., siendo los propios estudiantes los que se ponen los disfraces y desfilan para su presentación. Además, estudiantes de segundo curso en Bellas Artes realizaron una Pintura Mural ubicada en un espacio compartido por las Facultades de Biología y Geología. Asimismo, la Facultad de Educación llevó a cabo su Taller de Orientación para estudiantes de Bachillerato y Formación Profesional, organizado por el SOU de la Facultad; actividad repetida en varias ediciones por la buena acogida entre los asistentes, adaptada en esta ocasión al formato virtual.

Teniendo en cuenta la buena aceptación de las actividades del área de Humanidades en la edición anterior, se reprogramaron de nuevo en esta convocatoria, para lo que contamos con la colaboración de las Facultades de Historia y Filología.

Una novedad de esta edición ha sido la participación del Centro Nacional de Microscopía Electrónica, que nos permitió conocer los distintos tipos de microscopios y su utilidad multidisciplinar. Así mismo, mostraron la iniciativa en el análisis de muestras COVID-19 para residencias de mayores, como ejemplo de responsabilidad social de la UCM.

En esta edición virtual, a través de la plataforma LiveConnect, atendimos las consultas de las personas interesadas en nuestra universidad por chat y videollamada. Para ofrecer una atención de calidad, la Unidad de Orientación y Difusión ha doblado el número de horas de formación previa al evento, destinada a los 20 becarios que, junto con 12 trabajadores UCM, atendieron a toda la comunidad educativa interesada, no sólo para informar sobre estudios, acceso, admisión, alojamiento, oferta cultural, deportiva y de servicios que ofrece esta Universidad, sino también para dar a conocer el ambicioso Programa de Becas UCM que pone a disposición de sus estudiantes más de 4 millones de euros en ayudas socioeconómicas, así como las becas para incentivar el rendimiento académico y las vocaciones científicas e investigadoras.

▪ **SALÓN INTERNACIONAL DE POSTGRADO Y FORMACIÓN CONTINUA (del 21 al 24 de abril)**

El FORO DE POSGRADO aportó una amplia visión sobre la educación en tercer ciclo, con la exposición de la oferta de cursos de especialización y másteres, becas, servicios de entidades financieras, etc. En total, la UCM dio a conocer cerca de 160 másteres, 170 títulos propios y

más de 120 cursos de formación continua. Una oferta particularmente apropiada para estudiantes universitarios, licenciados, profesionales, y responsables de Recursos Humanos.

Se han programado un total de 14 actividades divulgativas de estudios de Postgrado y Formación Permanente, en las que han participado la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, el Centro de Formación Permanente, la Oficina CompluEmprende y la Escuela de Gobierno.

2. ATENCIÓN A FERIAS

La Unidad de Orientación y Difusión participa en diversas ferias educativas, nacionales e internacionales, con el objetivo de promocionar y difundir la oferta de estudios y servicios que ofrece la UCM para captar y atraer estudiantes, proyectando una imagen atractiva de estudios de calidad y excelencia.

Las empresas organizadoras de estos eventos con la que trabajamos son Círculo de Formación, el Servicio Español para la Internacionalización de la Educación (SEPIE), que depende del Ministerio de Educación y Formación Profesional, y diversos organismos e instituciones tales como embajadas, cabildos insulares, universidades, gobiernos, etc.

La actividad principal se centra en atender un stand donde se informa de los procesos de admisión a diferentes estudios, oferta formativa, becas y ayudas, participación estudiantil, etc. De manera esporádica, los organizadores nos solicitan que se imparta una charla informativa sobre diversos aspectos de nuestra Universidad.

Durante este curso, en el que la movilidad ha estado restringida y la presencialidad se ha visto limitada, se han atendido 30 ferias, 23 presenciales y 7 virtuales. Algunas de las ferias previstas fueron canceladas y/o retrasadas a última hora por la situación de emergencia sanitaria Covid-19. De las 30 ferias, 28 han sido nacionales y 2 internacionales, destacando como novedad que este año SEPIE ha organizado la primera feria en África Subsahariana. En cuanto al tipo de feria, 11 fueron de Grado, 8 de Postgrado y 2 generalistas. Para atender estos desplazamientos se ha contado con la colaboración del personal de distintos servicios de los Vicerrectorados de Estudiantes.

El 9 de diciembre de 2020 se desarrolló un webinar informativo con la Secretaría de Educación y Cultura del Estado de Sonora (México), con el objeto de presentar la oferta de estudios, servicios y becas UCM al conjunto de estudiantes interesados en nuestra universidad. El evento surge como resultado de la firma del Acuerdo de Cooperación Académica entre el Gobierno del Estado de Sonora y la Universidad Complutense. En el webinar participaron, además del director de Estudiantes y de la Unidad de Orientación y Difusión, los servicios de Información, la sección de Admisión y la sección de Estudiantes Visitantes.

Este año 2021, CRUE Universidades Españolas puso en marcha la tercera edición de **UNIFERIA** para estudios de grado y la segunda para estudios de máster, ambas ferias virtuales que se desarrollaron del 22 al 24 de febrero y del 2 al 4 de marzo de 2021 respectivamente. Esta plataforma ofrece a los estudiantes información sobre la oferta académica, los diferentes sistemas de acceso, becas y los pasos necesarios para cursar estudios superiores en las universidades participantes. La Universidad Complutense fue el stand más visitado en estas ferias, en las que participaron un total de 54 universidades, 50 de ellas públicas. Los visitantes recibieron atención en línea del personal especializado en información y orientación que,

además de atender el chat, preparó y elaboró los contenidos que se subieron al stand. El Grupo de Trabajo de los Servicios de Información y Orientación Universitaria (SIOU), en el que tiene presencia la UCM, ha trabajado para poner en marcha este proyecto como una herramienta para mejorar los canales de comunicación y garantizar la igualdad de oportunidades.

3. VISITAS A CENTROS

Como cada año, la UOD recibe numerosas peticiones de Centros de Enseñanza Secundaria de la Comunidad de Madrid para impartir charlas informativas sobre la EvAU / Admisión y charlas sobre la UCM, así como para participar en ferias universitarias organizadas por los propios centros. En algunos casos, los centros solicitan para recibir la charla en la UCM e incluso realizar una visita guiada por alguna facultad. Dada la situación sanitaria que vivimos, ha sido inviable llevar a cabo esta actividad, por lo que se han ofrecido charlas en formato virtual.

Este curso hemos recibido 142 solicitudes para realizar **actividades de orientación** en centros, 140 nacionales y 4 internacionales, de América Latina y Europa. 41 centros eran de titularidad pública, 70 concertados y 31 privados. Las actividades solicitadas son **charlas, ferias universitarias y visitas al campus**, organizadas por los centros escolares y 3 ayuntamientos, dirigidas a los centros educativos de su zona de actuación.

Hemos impartido 18 charlas: 17 virtuales y 1 presencial (8 en centros públicos, 7 concertados y 3 privados), y atendido 9 ferias universitarias: 5 online y 4 presenciales (1 de ayuntamiento, 4 centros educativos concertados y 4 colegios privados).

Además, se ha mantenido una **Sesión Informativa**, solicitada por el Colegio Español Miguel de Cervantes de São Paulo (Brasil), atendida por el Director de Estudiantes, la Asesora de la Vicerrectora para la orientación universitaria y el aprendizaje colaborativo, el Servicio de Información y la Unidad de Orientación y Difusión, con el objetivo de estrechar relaciones y firmar algún tipo de colaboración que facilite los trámites de ingreso a sus estudiantes.

Durante la celebración de la 3ª edición de Uniferia Grados se organizaron tres webinars, del 22 al 24 de febrero, con el objetivo de responder a las demandas de atención solicitadas por los centros educativos. La convocatoria la difundimos directamente a los centros a través del correo electrónico. Durante esas sesiones, se proporcionó información relativa a la oferta de estudios, servicios, acceso y admisión a la universidad.

En este curso académico atendimos presencialmente, por la excepcionalidad de la propuesta, una petición para organizar una **Sesión Informativa** dirigida a los estudiantes participantes en el "Proyecto Oportunidad al Talento" de la Fundación Tomillo, que se desarrolló el 22 de febrero de 2021 en el Salón de Actos del Edificio de Estudiantes. Dicho proyecto, con una duración de 3 años, está dirigido a jóvenes de 15 a 18 años con alto rendimiento académico y talento, que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad que frenan su desarrollo personal y profesional.

Como resultado de esta colaboración, se ha realizado un convenio entre ambas instituciones que ha permitido poner en marcha un campamento de verano, celebrado entre el 5 y el 18 de julio, con alojamiento en el Colegio Mayor UCM Teresa de Jesús. Durante el campamento, los estudiantes han realizado talleres de aprendizaje multidisciplinar que han tutelado los becarios de especialización de la Unidad de Orientación y Difusión.

4. JORNADA DE ORIENTACIÓN

En este curso se ha celebrado una Jornada Informativa UCM online: *“La EvAU 2021 en tiempos de COVID-19”*, el 1 de junio de 2021, dirigida a estudiantes, familiares y equipos docentes. Para su puesta en marcha, se contó nuevamente con la colaboración de la Fundación UCM que proporcionó la plataforma.

La jornada, organizada desde el Vicerrectorado de Estudiantes de la UCM, contó con la participación de La Casa del Estudiante, la Sección de Admisión a Grado y la Unidad de Orientación y Difusión. Todos los ponentes dieron respuesta a las dudas planteadas por los asistentes al chat.

5. ENCUENTRO UNIVERSITARIO DE JÓVENES INVESTIGADORES

Con relación a la convocatoria 2019/2020 del V Encuentro Preuniversitario Complutense de Jóvenes Investigadores, cuyo objetivo es concienciar a los estudiantes de Bachillerato de la importancia de la investigación para que esta faceta logre mayor cabida en los currículos y en los procesos de enseñanza-aprendizaje, se procedió a la suspensión definitiva por parte de la Universidad Complutense de Madrid, debido a la limitación de las actividades presenciales que impidió la defensa de los trabajos entregados por los estudiantes.

Como reconocimiento al trabajo y esfuerzo realizado por los participantes en el desarrollo y entrega de los trabajos de investigación, se les hizo llegar un Diploma por su participación en dicha edición.

6. ACTO DE RECONOCIMIENTO AL RENDIMIENTO ACADÉMICO – CONVOCATORIA EVAU 2020.

Debido a la situación sanitaria por el COVID-19, este acto de Reconocimiento al Rendimiento Académico de los estudiantes presentados en la Convocatoria de EvAU 2020 no ha sido convocado en el curso académico 2020-2021.

7. PROGRAMA 4º ESO + EMPRESA

Debido a la situación sanitaria por el COVID-19, este Programa Educativo, promovido por la Comunidad de Madrid, no ha sido convocado para el curso académico 2020-2021.

8. SOPORTE A CENTROS, SERVICIOS Y UNIDADES UCM

- Facultades y centros UCM:

La UOD ofrece a los centros UCM soporte y apoyo en la realización de las jornadas y eventos de difusión que estos organizan y desarrollan con el propósito de difundir e informar sobre la oferta de estudios, actividades y servicios de la UCM.

Como todos los años, hemos puesto a su disposición los materiales institucionales, de información y merchandising UCM, con objeto de mantener un intercambio fluido y enriquecedor que favorezca el servicio a nuestros estudiantes presentes y futuros.

Para facilitar el contacto y la colaboración, la UOD cuenta con un formulario en su página web que canaliza las peticiones de los distintos centros.

- **Sección de Admisión:**

La UOD colabora en la grabación de preinscripciones durante los meses de junio y julio.

- **Pruebas de Acceso:**

Al igual que en la EvAU 2020, debido a la situación higiénico-sanitaria, no ha sido posible realizar la labor de difusión habitual de la UOD, que consistía en la instalación de mesas informativas en los centros donde se celebran las Pruebas de Acceso, para dar a conocer la oferta de estudios y servicios UCM. Sin embargo, se ha pedido nuestra colaboración en las siguientes acciones:

- Webinar para los miembros de los Tribunales EvAU, presidido por la Vicerrectora de Estudiantes.
- Participación en la coordinación de sedes durante la celebración de los exámenes, en las convocatorias ordinaria y extraordinaria.

- **La Casa del Estudiante:**

Participación y apoyo en el Webinar de EvAU, Acceso y Grados UCM, titulado: *La EvAU 2021 en tiempos de COVID-19*, celebrado el 1 de junio de 2021 y organizado por la Casa del Estudiante, para ayudar a los estudiantes a enfrentar las pruebas de acceso a la universidad en las mejores condiciones posibles.

Custodia y puesta a disposición de materiales institucionales, de información y merchandising para los eventos en los que media o participa La Casa del Estudiante.

- **Información general y atención a la comunidad universitaria:**

Keystone Academic - Difusión de Estudios de Máster: la UOD colabora en la gestión con la empresa para la renovación y seguimiento de la plataforma UCM dentro de su red de difusión y posicionamiento web.

- **Vicerrectorado de Relaciones Internacionales:**

Gestión de asistencia a ferias y eventos con SEPIE (Marruecos y África Subsahariana): inscripción, carga de contenidos, atención y seguimiento del desarrollo de las ferias.

9. COLABORACIÓN CON OTRAS ENTIDADES

Del 5 al 18 de julio de 2021, la UCM organizó la primera edición del “Campamento de Verano de Fomento de Vocaciones Científico-Artísticas”, organizado por el Vicerrectorado de Estudiantes y cofinanciado por el Consejo Social de la UCM. Colaboran diversas fundaciones y entidades que con el objetivo de fomentar vocaciones y acercar a la universidad a estudiantes de bachillerato con talento, que están en condiciones de vulnerabilidad socioeconómica. Se acogieron a 27

estudiantes de varios puntos de España. Colaboraron en tareas de apoyo dos becarios de especialización de la UOD, que ejercieron como educadores durante las dos semanas de duración del mismo.

10. PARTICIPACIÓN EN RED SIOU

SIOU es el grupo de trabajo que reúne a técnicos de los Servicios de Información y Orientación de las universidades españolas. La UCM es parte activa del equipo coordinador, tanto en los talleres de trabajo como en los Encuentros de carácter nacional.

En el presente año, UNIFERIA virtual ha sido el proyecto principal en el que ha participado la UOD, así como en las ediciones VIII y IX de las Jornadas Técnicas, celebradas en formato virtual, el 13 de noviembre de 2020 y el 7 de mayo de 2021 respectivamente. En ellas se trabajó sobre estrategias de comunicación, orientación y participación, y su papel en la elección de estudios y en la fidelización de estudiantes. En dichas jornadas, se llevó a cabo la preparación y puesta en marcha de la tercera feria virtual de estudios de grado y la segunda de posgrado de UNIFERIA.

Además, en el grupo de trabajo destinado a las herramientas de orientación, se ha enviado un cuestionario a todos los centros adscritos a la UCM para solicitar su colaboración en la recogida de datos.

Así mismo, asistimos en formato presencial a los XXI Encuentros de Servicios de Información y Orientación Universitarios celebrados en la Universidad de Murcia, del 27 al 29 de octubre de 2021, donde se trató de analizar y debatir las nuevas formas de comunicación surgidas durante la pandemia, para relacionarnos entre los distintos servicios de información y, sobre todo, con nuestro público objetivo; los que quieren acceder a nuestras distintas universidades y el estudiantado que ya forma parte de las mismas. En estos encuentros se desarrolló un programa en el que abordar el cambio de paradigma en la atención a nuestros/as usuarios/as.

11. ORIENTACIÓN: ATENCIÓN PRESENCIAL

Desde la Unidad de Orientación y Difusión intentamos facilitar a los estudiantes orientación, información y recursos que les permita realizar el tránsito por la vida académica de la mejor manera posible, prestando apoyo y asesoramiento, especialmente a aquellos que nos solicitan ayuda en momentos de confusión, duda o indecisión. Las vías de acceso al servicio, por parte de los usuarios, suelen ser el correo electrónico, la atención presencial y la atención telefónica. Con objeto de facilitarles un recurso ágil tenemos en nuestra web un formulario de petición de cita, por el que los interesados pueden solicitar orientación a través de la página de la UOD.

Hemos recibido 63 peticiones de atención presencial a través del formulario, 33 de ellas han sido atendidas mediante cita presencial, telefónica o virtual, en función de las necesidades y disponibilidad de los usuarios. Las 30 peticiones restantes han recibido respuesta mediante correo electrónico, facilitándoles la información y los recursos de interés más ajustados a sus necesidades.

La Unidad recibe, además, multitud de consultas tanto por correo electrónico como por llamadas telefónicas de estudiantes, familiares y/o profesionales de la educación, solicitando información o planteando dudas que resolvemos directamente por teléfono, proporcionando de este modo una atención directa a aquellos usuarios que nos la demandan.

- DESARROLLO DE CONTENIDOS DE ACTIVIDADES INTERNAS

12. WEBSITE VENALACOMPLU

Actualización de contenidos y mantenimiento de la página web VenalaComplu, así como de las actividades realizadas y difundidas por la UOD.

Este año se han incluido vídeos elaborados por la Unidad con contenidos relacionados con las pruebas de la EvAU y la Preinscripción a Grado.

13. REDES SOCIALES

La UOD cuenta con un nuevo canal de comunicación: su cuenta de @VenalaComplutense en la red social Instagram, además de la cuenta en Twitter #VenalaComplu. En ambos canales publicamos todas aquellas noticias y eventos UCM que puedan ser de interés para los futuros estudiantes.

14. MATERIALES UCM Y MARKETING

Para los eventos de difusión UCM, la Unidad de Orientación y Difusión ha colaborado con el Departamento de Estudios e Imagen Corporativa (DEIC) / Branding en la planificación de los dípticos informativos de grado, másteres y formación continua. Así mismo, esta Unidad ha participado junto a los Servicios de Pruebas de Acceso, Estudiantes y Departamento de Branding en la elaboración de los dos folletos informativos (¿Qué necesitas saber? y ¿Qué tienes que hacer después de la EvAU?) destinados a los estudiantes que realizan la EvAU en la Universidad Complutense, con información de la prueba, trámites y calendarios a seguir tanto en relación con las Pruebas de Acceso como del proceso de Admisión a la UCM.

También hemos colaborado con dicho departamento en la gestión de banners, posters y logos necesarios para los eventos virtuales vinculados con ferias educativas, tanto nacionales como internacionales. Para la edición de AULA 2021 se han utilizado en el stand virtual UCM diferentes materiales audiovisuales, proporcionados algunos de ellos por los propios Centros y Facultades.

En el ámbito de la orientación, desde la UOD se está elaborando material de apoyo para las charlas y presentaciones en centros y eventos educativos.

15. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

Para llevar a cabo todas las actividades mencionadas en la memoria, la UOD cuenta con el siguiente tres funcionarias y 4 becarios de formación práctica. Por ello, para la participación en las ferias educativas nacionales e internacionales, tanto en formato presencial como virtual, ha sido necesaria la colaboración de personal adscrito a otros servicios: La Casa del Estudiante, Oficina de Diversidad, Información, Admisión a Grado, Coordinación de Matrícula, Becas, Admisión a Máster, Estudiantes Visitantes, Escuela de Doctorado, Formación Permanente, Relaciones Internacionales. Esto supone un importante volumen de tareas de coordinación y

gestión administrativa y económica, dada la necesidad de realizar comisiones de servicio, gestionar viajes y alojamientos, preparación y gestión de materiales, de personal, etc. Teniendo en cuenta que el PAS UCM en muchas ocasiones realiza teletrabajo, ha resultado complicado conseguir las firmas necesarias para realizar las gestiones necesarias en tiempo y forma.

Además, una vez realizados todos los trámites, en ocasiones, se han anulado ferias en el último momento debido a la situación socio-sanitaria.

- **Gestión de Almacén**

El material de marketing promocional que se utiliza para la difusión de la UCM en las ferias y actividades en las que participa la UOD procede de La Tienda Complutense, por lo que esta Unidad, además de participar en las propuestas de diseño, gestiona el almacén donde se lleva a cabo la recepción, el control e inventario de toda la mercancía:

- Petición y reposición de materiales
- Organización y colocación de mercancías en el almacén
- Gestión y entrega de materiales, tanto para eventos propios de la UOD como para cualquier otro centro o servicio UCM
- Inventario y control de almacén

También destacamos que en mayo de 2021 se facilitó un total de 6 portátiles a la UOD para poder llevar a cabo los numerosos eventos virtuales que requieren de cámara y micrófono para su desarrollo. Dos de los portátiles se solicitaron con una capacidad y programas específicos para crear material audiovisual. De hecho, se han elaborado videos para la EvAU y la preinscripción 2021 proyectados en YouTube UCM, en nuestras redes sociales y en la web de VenalaComplu, con los que hemos alcanzado un alto número de visualizaciones y seguidores en un corto espacio de tiempo.

6. Servicio de Información

La Oficina de Información General y Atención Universitaria se constituye en el soporte en el que se apoya la relación entre aquellas personas que desean acercarse a nuestra institución y a las que, una vez dentro, necesitan de información de todo tipo en el desarrollo de su actividad dentro de la misma. Ello supone la misión de ofrecer una atención personalizada a los diferentes usuarios que requieren de nuestros servicios, tales como estudiantes y personal de la Universidad, entre otros colectivos. Genera una rápida respuesta a sus necesidades y se adapta a las circunstancias coyunturales de forma ágil y flexible.

La primera toma de contacto de los usuarios es a través de los informadores de nuestra Oficina. Para ello, la plantilla del Servicio desarrolla una serie de características muy concretas que nos aleja de una imagen más cercana a la figura del tele-operador. La información que ofrecen tiene en la mayoría de los casos un carácter especializado, por lo que la asunción y actualización de los conocimientos sobre la Universidad y sus procedimientos es tarea esencial entre los componentes del Servicio. Esta característica es especialmente relevante porque la fiabilidad de la información genera confianza en la asistencia que se presta al ciudadano, crucial para generar una buena imagen de nuestra Institución.

Como consecuencia de la pandemia provocada por la Covid-19, los años 2020 y 2021 han sido difíciles y han provocado cambios sustanciales en la organización, compaginando el teletrabajo con una asistencia presencial esencial para nuestro cometido. Esta situación, sumada a una plantilla con efectivos limitados, acrecentado con nueve bajas del Servicio y una persona enferma de larga duración y con solo tres incorporaciones para hacer frente al volumen de solicitud de información, ha supuesto una complicación añadida en este Curso.

- **Iniciativas implementadas durante el curso 2020-2021:**

- Se ha puesto en marcha la **nueva WebSite** del Servicio realizando una revisión profunda del gestor de contenidos añadiendo información y actualizando la ya existente.

- Redes Sociales.

Se han abierto **nuevos canales de comunicación en tres redes sociales: YouTube, Twitter, Facebook y se ha publicado información en el canal Ivoox**. Con este proceder se pretende ampliar el radio de alcance del Servicio de Información y, por ende, de la Universidad a los jóvenes con la utilización de las nuevas herramientas que ofrecen estas nuevas tecnologías. En dichos canales, además de subir diversa información relativa a los distintos procedimientos, plazos y noticias de interés, se da respuesta directa a aquellos estudiantes que presentan algún tipo de duda.

- Twitter y Facebook:

Hemos incluido numerosos post (Facebook) y tweet (Twitter) en los que ha incluido información muy diversa sobre los procedimientos correspondientes a las diferentes etapas del acceso de los estudiantes a la

Universidad, tales como preinscripción o matriculación; requisitos de acceso para distintos colectivos; publicitación de cursos específicos; invitaciones a participar en eventos de la Universidad; diversa información cultural referida a nuestra institución; así como mensajes de todo tipo considerados de importancia para la Complutense. Asimismo, se han respondido las consultas directas realizadas por estos dos canales a aquellos interesados que han hecho uso de ellas.

- Youtube:

Hemos creado una página con diferentes vídeos que pretenden aclarar las dudas que nos transmiten los estudiantes, a fin de atender con celeridad sus necesidades y expectativas y anticiparnos a sus problemas. Nuestra motivación es orientar antes de que surjan las dudas, siendo proactivos con la información.

Los vídeos realizados hasta la fecha son:

| |
|---------------------------------------|
| 1. Becas y Ayudas UCM |
| 2. Notas de corte UCM |
| 3. Acceso a doctorado UCM |
| 4. Estudios de Másteres Oficiales UCM |
| 5. Acceso a Títulos Propios UCM |
| 6. Gestión de recibos UCM |
| 7. Precios de Grado |

| |
|--|
| 8. Tabla de Ponderaciones |
| 9. Precios de Másteres Oficial |
| 10. Autorización de estancia por estudios |
| 11. Estudios de Grado |
| 12. Acceso desde sistemas educativos no comunitarios |
| 13. Acceso general a estudios de grado |
| 14. Acceso para titulados universitarios |
| 15. Acceso para mayores de 25, 40 y 45 años |
| 16. Normas para la prescripción de acceso a Grado de estudiantes que han hecho la EVAU fuera de Madrid |
| 17. Normas para la prescripción a Grado de estudiantes que acceden mediante un Grado Superior de FP. |
| 18. Normas para la prescripción de acceso a Grado de estudiantes de sistemas extranjeros |
| 19. Plazos para la preinscripción a Grado 2021/2022 |
| 20. Prescripción de acceso a Grado de estudiantes que han hecho la EVAU en Madrid. |
| 21. Traslado de Expediente |
| 22. Presentación del Servicio de Información |
| 23. Certificado pruebas de acceso UCM |
| 24. Preinscripción a Grado para aquellos alumnos que accedan mediante un título universitario |
| 25. Preinscripción a Grado para mayores de 25, 40 y 45 años |
| 26. Acceso a Grado para estudiantes que provienen de sistemas educativos comunitarios o Bachillerato Internacional |
| 27. Traslado de Expediente para alumnos que han realizado su EvAU en la Complutense |
| 28. Incidencias. Preinscripción a Grado 2021 2022 |
| 29. Matrícula de Grado 2021-2022. Apuntes iniciales |
| 30. Matrícula de Grado para estudiantes de la Complutense. |
| 31. Creación de la cuenta @ucm.es para estudiantes de nuevo ingreso en la Complutense |
| 32. Formación Complementaria Universidad Complutense |
| 33. Admisión a Grado UCM. Reclamaciones |
| 34. Matrícula de grados a la UCM para alumnos de nuevo ingreso |

Vídeos informativos

Ponemos a vuestra disposición una serie de vídeos que os ayudarán con distintos aspectos de la Universidad, ya sea a interpretar el cuadro de ponderaciones, a calcular el importe de vuestra matrícula de Grado o a conocer cuáles son los estudios de Máster que imparte la Universidad...

Iremos añadiendo más vídeos, seguro que os ayudarán a resolver vuestras dudas.

- Ivoox:
 - Igualmente, se ha creado un canal de podcast en la plataforma Ivoox con diferentes audios explicativos y entrevistas a estudiantes.
- Durante el curso académico 2020-2021 hemos puesto en funcionamiento la plataforma Keystone Academic Solutions, que consiste en la publicitación de los distintos másteres

oficiales que imparte la Universidad Complutense a través de una plataforma en la que los interesados pueden acceder a la información concreta.

En 2021 se ha realizado el mantenimiento de la información contenida en la aplicación, actualizando fechas; así como diferentes modificaciones que se han ido produciendo a lo largo de esos meses, respondiendo directamente a las consultas realizadas a través de esta plataforma.

Frente a los procesos más importantes de admisión de estudiantes del curso, desde el 15 de junio al 30 de julio del 2021, hemos recurrido a un refuerzo de hasta cinco becarios de formación práctica, aportando una significativa ayuda para aquellos solicitantes de información sobre procedimientos de preinscripción y matrícula, entre otros. Esta importante asistencia se cuantifica tanto en una mejora en las cifras de atención como en una mayor cercanía al estudiante.

- Datos generales del Servicio

Bajo este epígrafe reflejamos datos generales estadísticos de usuarios atendidos de manera presencial, telefónica y por correo electrónico; así como por las redes sociales de reciente creación. Los números hacen referencia a las veces que han solicitado nuestros servicios para paliar una carencia de información sobre diferentes cuestiones relacionadas con la Universidad Complutense. Estas preguntas llegan desde cualquier punto de la geografía mundial y la mayoría son realizadas por estudiantes. En general y al margen de preguntas muy variadas, las consultas realizadas son sobre procedimientos de ingreso de personal, cuestiones de profesorado, solicitud de datos de contacto, etc.

Atención telefónica curso académico –2020-2021

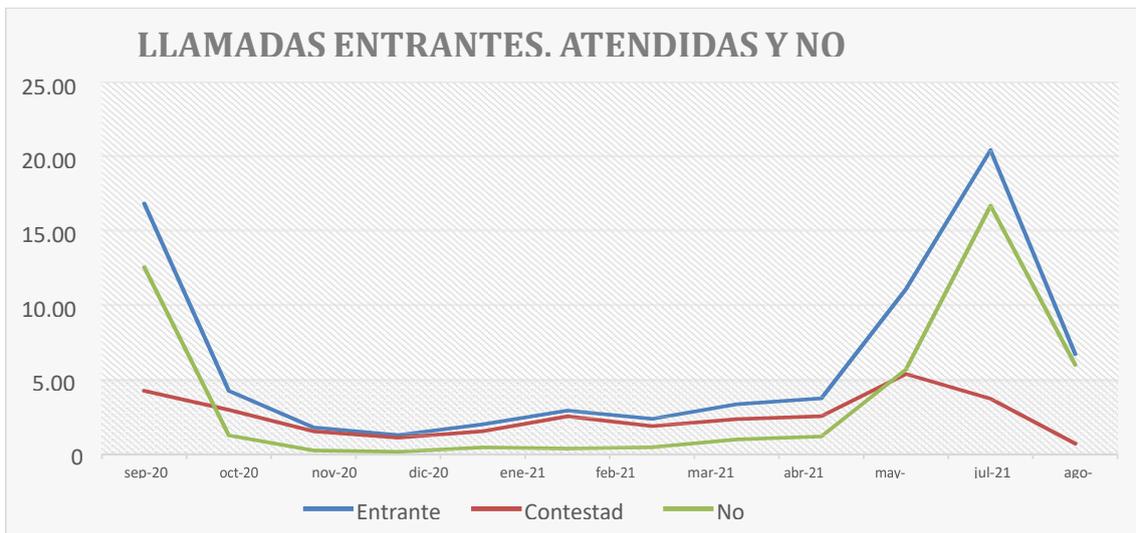
El informe estadístico se centra en las llamadas recibidas a lo largo del curso académico 2020-2021: llamadas contestadas y no contestadas. Los datos se encuentran segmentados por meses.

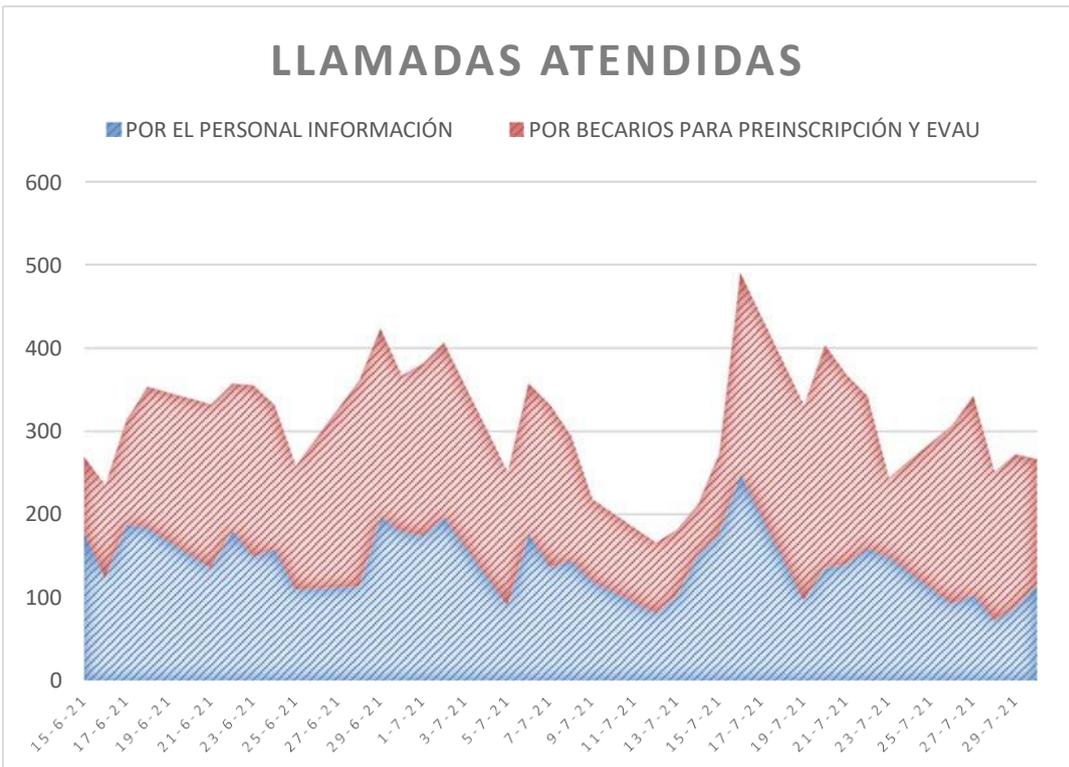
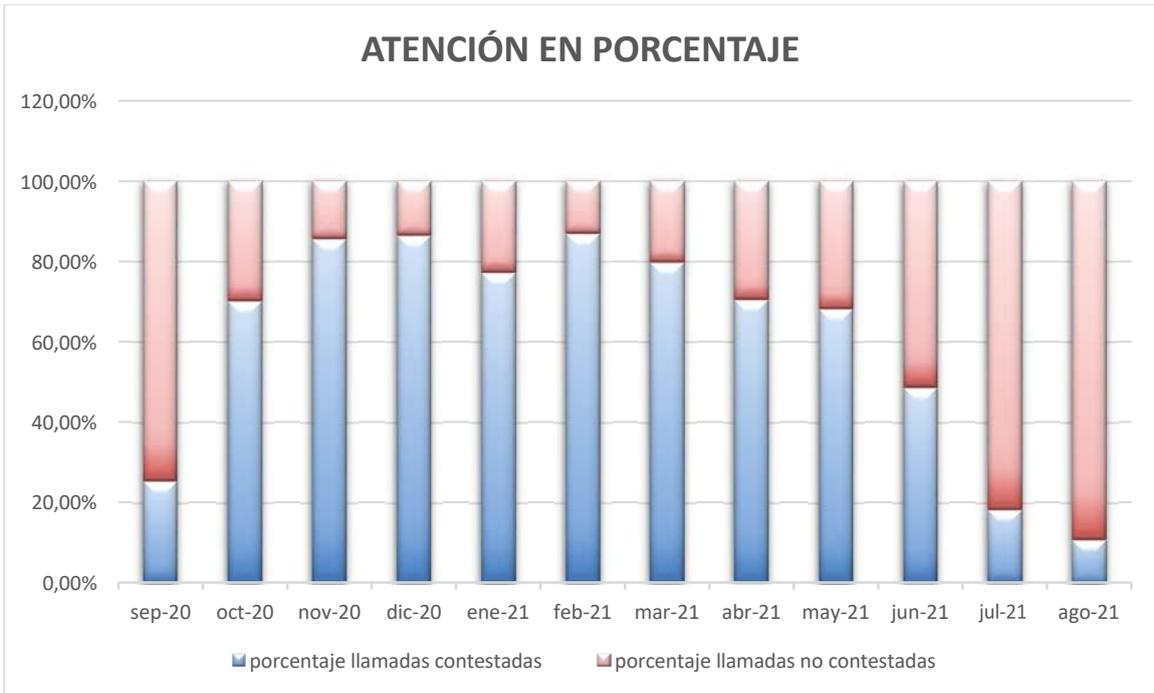
Las llamadas atendidas por nuestros informadores ascienden a ocho a la hora, según la media estadística realizada. Hay que ser conscientes que el canal telefónico sigue siendo el preferido como la forma más rápida de resolver un asunto urgente y complicado (79% de los usuarios). Y que nuestros informadores explican pormenorizadamente procesos complicados, no es un centro de llamadas al uso, son verdaderos transmisores de información y encauzan problemas que surgen en el Vicerrectorado y orientan la demanda de información sirviendo de punto de conexión con los diferentes servicios del Edificio.

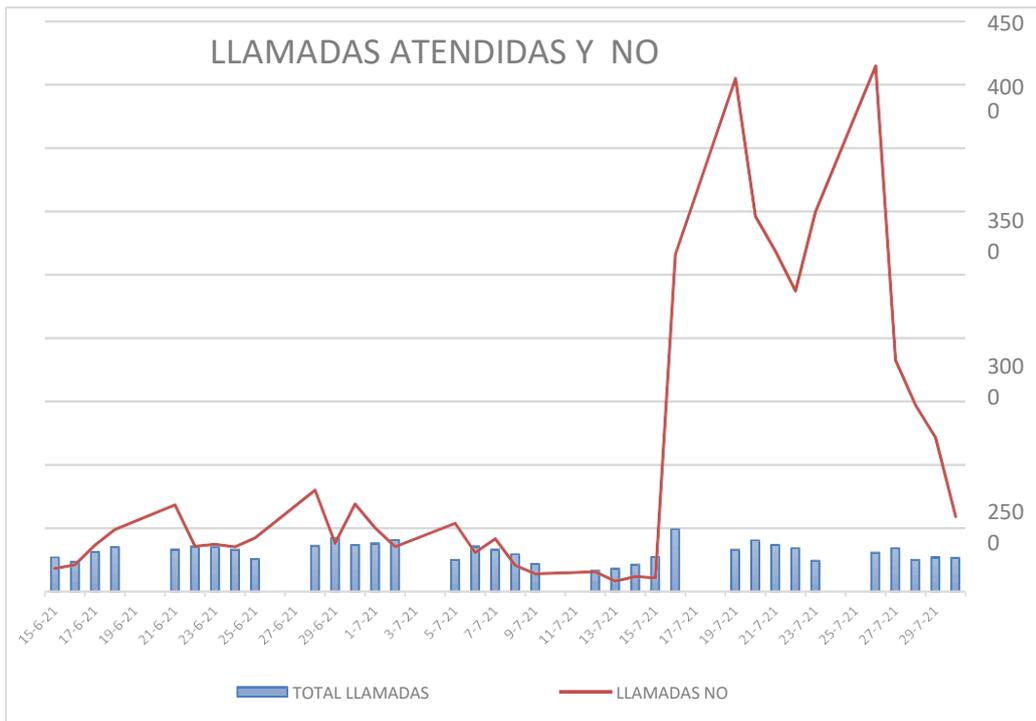
| Atención telefónica por meses durante el curso académico 2020-2021 | | | | |
|--|-----------|-------------|----------------|---------------------------|
| Meses | Entrantes | Contestadas | No contestadas | % de llamadas contestadas |
| septiembre-20 | 16.895 | 4.284 | 12611 | 25,36% |
| octubre-20 | 4.283 | 3.001 | 1282 | 70,07% |
| noviembre-20 | 1.816 | 1554 | 262 | 85,57% |
| diciembre-20 | 1.301 | 1124 | 177 | 86,40% |

| | | | | |
|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| enero-21 | 2.022 | 1.560 | 462 | 77,15% |
| febrero-21 | 2.949 | 2.562 | 387 | 86,88% |
| marzo-21 | 2391 | 1906 | 485 | 79,72% |
| abril-21 | 3.380 | 2380 | 1.000 | 70,41% |
| mayo-21 | 3775 | 2571 | 1204 | 68,11% |
| junio-21 | 11.141 | 5.419 | 5.722 | 48,64% |
| julio-21 | 20.503 | 3.746 | 16.757 | 18,27% |
| agosto-21 | 6.763 | 725 | 6.038 | 10,72% |
| Total | 77.219 | 30.832 | 46.387 | 39,93% |
| Porcentaje | 100,00% | 39,93% | 60,07% | |

Gráficos de llamadas entrantes, atendidas y no contestadas comparando 2020 y 2021.





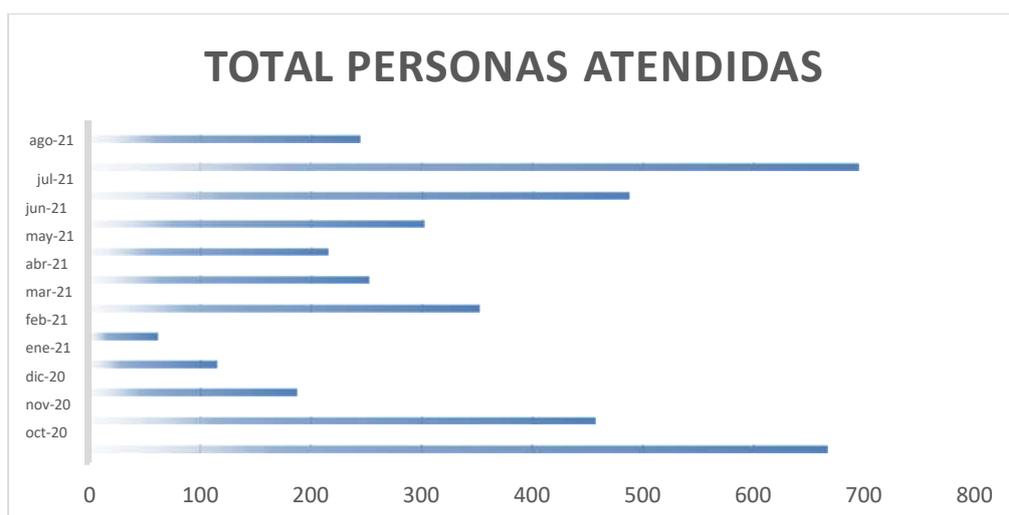


- Atención presencial curso académico - 2020-2021

Atención presencial realizada desde el mostrador del Edificio de Estudiantes atendiendo individualmente a los demandantes de información. Las preguntas planteadas hacen referencia, mayoritariamente, al acceso a la universidad, permanencia, elección de grupos, traslados, becas, intercambios, precios de matrícula, cuestiones relativas a visados de estudiantes extranjeros, permisos de residencia y procedimientos de anulación de matrícula entre otras muchas más consultas.

La atención se realiza de manera personalizada y lo más cercana posible al usuario.

| MESES Total personas atendidas | |
|--------------------------------|------|
| sep-20 | 667 |
| oct-20 | 457 |
| nov-20 | 187 |
| dic-20 | 115 |
| ene-21 | 61 |
| feb-21 | 352 |
| mar-21 | 252 |
| abr-21 | 215 |
| may-21 | 302 |
| jun-21 | 487 |
| jul-21 | 695 |
| ago-21 | 244 |
| Total general | 8445 |



Número de personas atendidas desde el mostrador del Edificio de Estudiantes:

Se decidió cambiar el criterio del contador de personas atendidas, porque muchas exigían información meramente indicativa. A partir del mes de julio de 2020 se anota solamente el número de personas que demandan información que requiere de un desarrollo explicativo más extenso y que son contestados de manera efectiva y dedicando tiempo a cada contestación.

Correos enviados desde la oficina de información curso académico - 2020-2021:

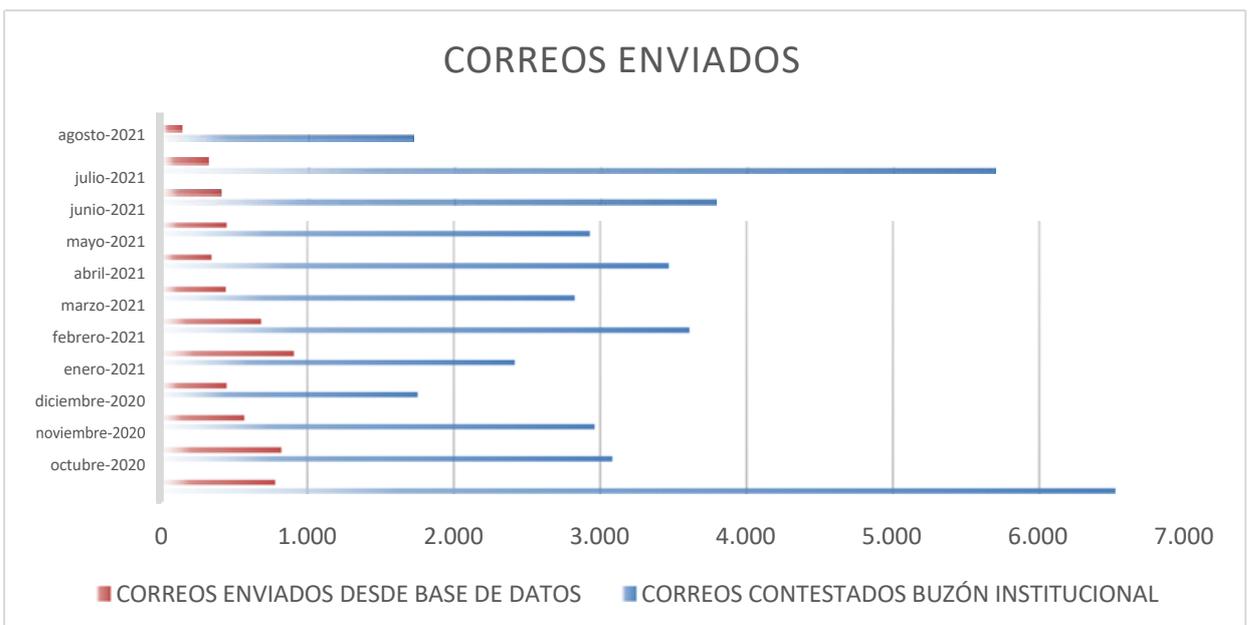
Este apartado cuantifica la información facilitada a los ciudadanos por medio de correos enviados desde esta Oficina, por cada uno de los siguientes cauces:

Elaborando la respuesta directamente a las cuestiones que llegan al correo institucional del Servicio. La información se facilita de manera personalizada huyendo de correos tipo o de envíos masivos. Se responde a todas las cuestiones planteadas, por muy raras que parezcan.

Envíos realizados desde la base de datos del Servicio a las personas que demandan información tanto por teléfono como de manera presencial o por correo institucional. La misma se compone de fichas que detallan el procedimiento solicitado de una manera clara y comprensible.

Número de correos enviados desde el Servicio de información. Se envía información individualizada huyendo de correos tipo o de envíos masivos:

| MES / AÑO | CORREOS CONTESTADOS | CORREOS ENVIADOS | TOTAL |
|-----------------|---------------------|------------------|---------------|
| septiembre-2020 | 6.522 | 782 | 7.304 |
| octubre-2020 | 3.086 | 824 | 3.910 |
| noviembre-2020 | 2.964 | 571 | 3.535 |
| diciembre-2020 | 1.756 | 450 | 2.206 |
| enero-2021 | 2.419 | 910 | 3.329 |
| febrero-2021 | 3.612 | 686 | 4.298 |
| marzo-2021 | 2.829 | 445 | 3.274 |
| abril-2021 | 3.471 | 347 | 3.818 |
| mayo-2021 | 2.932 | 451 | 3.383 |
| junio-2021 | 3.793 | 410 | 4.203 |
| julio-2021 | 5.706 | 326 | 6.032 |
| agosto-2021 | 1.724 | 141 | 1.865 |
| TOTAL | 40.814 | 6.343 | 47.157 |



Otros servicios:

- Consultas YouTube, Facebook y Twitter
- Keystone. Las cifras totales de visualizaciones en esta plataforma:
 - Desde el 23 de marzo al 31 de diciembre de 2020 han sido 9.752.407 personas
 - Desde el 1 de enero al 31 de agosto de 2021 han sido 12.610.739 personas.
 - Los clics a los programas de máster UCM han aumentado con respecto al año anterior:
 - Desde el 23 de marzo al 31 de diciembre de 2020 han sido 307.861 clics
 - Desde el 1 de enero al 31 de agosto de 2021 han sido 392.025 clics

Las respuestas automáticas a consultas de los estudiantes ascienden, aproximadamente:

- Desde el 23 de marzo al 31 de diciembre de 2020: 3.000
- Desde el 1 de enero al 31 de agosto de 2021: 3.150

Los correos a preguntas más específicas contestados directamente por el Servicio de Información fueron, aproximadamente:

- Desde el 23 de marzo al 31 de diciembre de 2020: 340
- Desde el 1 de enero al 31 de agosto de 2021: 250

7. Servicio de Atención Psicológica a Estudiantes de la UCM (PsiCall)

El presente informe recoge la actividad del servicio durante los meses de atención continuada, desde el 01 de septiembre de 2020 hasta el día 31 de julio de 2021, ambos inclusive.

- **Atención por vía telefónica:**

En el periodo analizado se han recibido un total de 1233 llamadas telefónicas, siendo mayo el mes con un mayor número de llamadas entrantes (151) y diciembre el mes con menor número (68, aunque hay que destacar que ese mes el servicio cerró temporalmente por vacaciones a partir del día 22), atendiéndose en total, por esta vía, a 413 estudiantes. La evolución del volumen de llamadas atendidas durante los periodos de septiembre a junio puede observarse en la figura 1.



Figura 1. Número total de llamadas entrantes desde el 1 de septiembre de 2020 al 31 de julio de 2021. Servicio cerrado del 22 de diciembre al 7 de enero.

De este total de llamadas entrantes, un 87,08% de promedio pudieron ser atendidas en el primer intento de contacto con el servicio. Se explica la imposibilidad, en casos minoritarios, de no poder atender llamadas en un primer intento por dos razones, básicamente: (a) el hecho de que algunas llamadas podían colgarse por los usuarios antes de ser atendidas, o (b) algunas llamadas podían producirse cuando todos los miembros del PsiCall ya estaban atendiendo llamadas previas, saturándose por tanto temporalmente, la capacidad asistencial del servicio. La información sobre porcentaje de llamadas contestadas sobre el total de llamadas entrantes puede consultarse en la Figura 2. Es necesario mencionar que durante el mes de diciembre no existen datos sobre el porcentaje de llamadas entrantes no atendidas, por lo que se ha representado con un 100% de la atención.

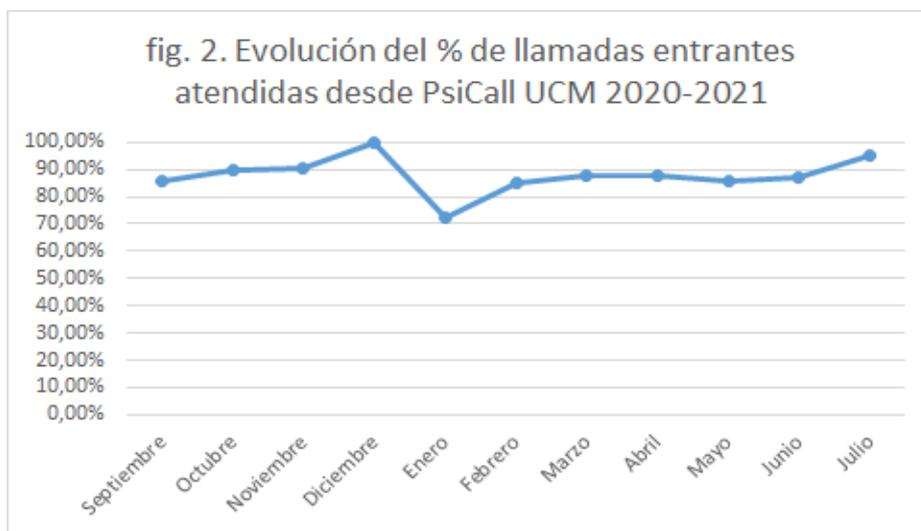


Figura 2. Evolución del porcentaje de llamadas entrantes atendidas desde el 1 de septiembre de 2020 al 30 de junio de 2021. Servicio cerrado del 22 de diciembre al 7 de enero.

Como puede comprobarse, aunque el porcentaje de llamadas atendidas fluctúa con la demanda, los datos de las llamadas atendidas no parecen bajar del 85% al mes, salvo un 72,31% en el mes de enero de 2021, con un desbordamiento de casi el 18% y un 10% de llamadas no contestadas.

En la tabla siguiente, por otro lado, puede verse la distribución de las llamadas por franjas horarias distribuidas a lo largo de los meses de septiembre de 2020 a julio de 2021:

| Horario de atención | septiembre | octubre | noviembre | diciembre | enero | febrero | marzo | abril | mayo | juni | julio |
|---------------------|------------|---------|-----------|-----------|-------|---------|-------|-------|------|------|-------|
| 09:00 - 10:00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | | | | | | | |
|---------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 10:00 - 11:00 | 27 | 9 | 11 | 7 | 12 | 4 | 10 | 9 | 7 | 4 | 3 |
| 11:00 - 12:00 | 6 | 17 | 11 | 6 | 12 | 7 | 13 | 11 | 16 | 12 | 4 |
| 12:00 - 13:00 | 12 | 14 | 12 | 5 | 14 | 15 | 14 | 10 | 10 | 11 | 5 |
| 13:00 - 14:00 | 14 | 8 | 10 | 1 | 4 | 15 | 20 | 6 | 9 | 4 | 10 |
| 14:00 - 15:00 | 3 | 7 | 14 | 7 | 11 | 8 | 7 | 5 | 13 | 6 | 4 |
| 15:00 - 16:00 | 5 | 6 | 9 | 7 | 6 | 7 | 2 | 7 | 13 | 7 | 11 |
| 16:00 - 17:00 | 23 | 9 | 6 | 3 | 21 | 11 | 12 | 7 | 23 | 2 | 16 |
| 17:00 - 18:00 | 13 | 14 | 10 | 4 | 7 | 11 | 18 | 12 | 13 | 11 | 10 |
| 18:00 - 19:00 | 6 | 8 | 5 | 7 | 6 | 17 | 7 | 12 | 10 | 9 | 4 |
| 19:00 - 20:00 | 6 | 12 | 6 | 6 | 15 | 10 | 13 | 8 | 16 | 12 | 7 |
| 20:00 - 21:00 | 3 | 6 | 7 | 11 | 10 | 4 | 8 | 9 | 12 | 12 | 3 |
| 21:00 - 22:00 | 2 | 4 | 11 | 6 | 12 | 4 | 5 | 7 | 9 | 10 | 6 |
| 22:00 - 23:00 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 | 3 |

Tabla 1. Distribución por horas de las llamadas recibidas mensualmente desde el 1 de septiembre de 2020 hasta el 31 de julio de 2021.

Si se compara con el curso 2018-2019 (dado que en 2019-2020 el servicio se abrió a toda la Comunidad Complutense, lo que hizo que el número de llamadas y correos se incrementara de manera muy notable), los datos actuales suponen el 195% de los datos registrados en 2018-2019, lo que indica un mejor conocimiento y utilización del servicio por parte del estudiantado de la UCM. En cuanto a los motivos de consulta, es necesario remarcar que los registros de atención para las llamadas recogidas durante el 2020 no tenían motivos "cerrados" para seleccionar, es decir, cada operador escribía lo que creía conveniente, lo cual, con el fin de unificar clasificaciones para este informe 2020-2021, se ha tratado de delimitar dentro de categorías los motivos de consulta de 2020 para incluirlos en las categorías de 2021 (por ejemplo: si pone discusión con pareja, se ha incluido en "Problemas de pareja"). Se ha de destacar que, al seguir este método clasificatorio a posteriori sin conocer la concreción del operador, es probable que algunas demandas de 2020 puedan no haberse clasificado adecuadamente.

Los motivos de consulta más habituales entre estos estudiantes han sido los relativos a Ansiedad e incertidumbre: 694 (50.03%) y Bajo estado de ánimo: 555 (40.01%), seguidos de Problemas familiares: 219 (15.79%), Problemas académicos: 202 (14.56%), Ideación autolítica: 150 (10.81%), Problemas de pareja: 118 (8.51%), Problemas de sueño: 76 (5.48%), Duelo: 63 (4.61%), Problemas interpersonales: 57 (4.11%), Manejo del aislamiento: 42 (3.03%), Problemas de trabajo: 23 (1.65%), Ansiedad ante la enfermedad: 17 (1.23%), Información del servicio: 15 (1.08%) y Violencia de género*: 8 (0.58%). Un 4,18% de las llamadas (58) se clasificaron como "otros", atribuyéndose mayoritariamente a demandas informativas sobre el servicio o cuestiones semejantes.

Puede haber valores perdidos para "violencia de género" al poder haber sido redactados como "Problemas de pareja"

- **Atención vía correo electrónico:**

En el periodo analizado se han recibido un total de 2253 interacciones por correo electrónico, de 295 remitentes distintos. De ellos, un 93,9% fueron enviados desde direcciones del dominio @ucm.es. En promedio, las interacciones por correo producidas han supuesto el intercambio de 7,4 correos entre el servicio y el remitente, con un máximo de 123 en un caso de una usuaria hiperfrecuentadora. A modo de comparación, en el mismo periodo del curso anterior, se produjeron 1276 interacciones de correo complutense (aun considerando que de marzo a julio el servicio se abrió a toda la comunidad complutense, lo que, de nuevo, indica un mayor uso del servicio Psicall por parte del estudiantado).

Los motivos de consulta más habituales han sido por ansiedad e incertidumbre (32%), bajo estado de ánimo (21%), y problemas académicos (un 18% de los correos).

- **Actividad asistencial directa:**

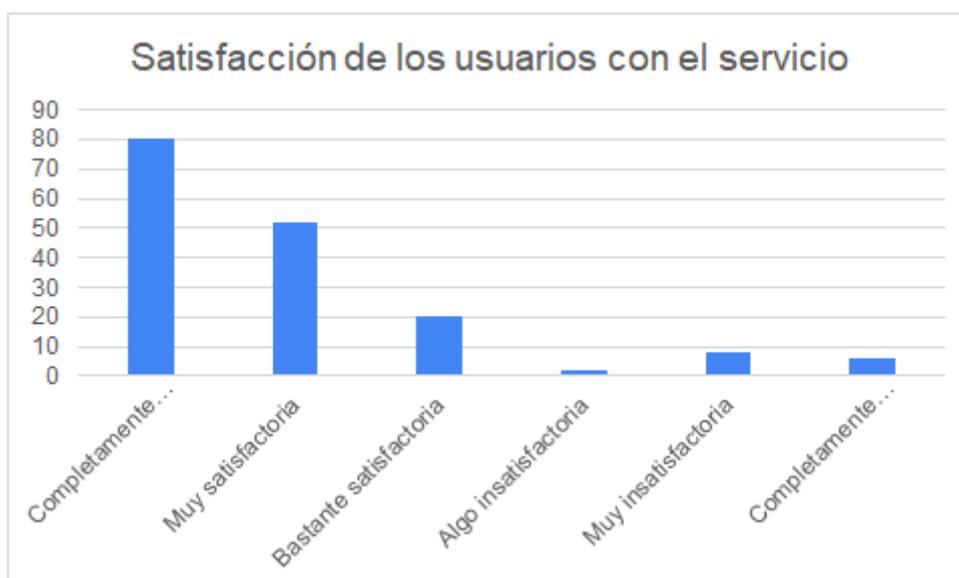
En el periodo analizado se han producido 290 prestaciones en la CUP-UCM u online para atención en un marco de Consulta de Intervención Breve (CIB) a aquellos llamantes que reunieran criterios de urgencia, severidad, motivación y dificultades económicas que justificaran la oferta de atención directa, haciéndose cargo el equipo de supervisores de PsiCall de parte de estas prestaciones. Los criterios de acceso y la extensión de la atención ofertada están siendo flexibilizados para llegar a cubrir el objetivo formativo contemplado en la memoria del servicio.

Adicionalmente, de las acciones de derivación contempladas en el protocolo de actuación conjunta, se han producido 80 acciones de derivación tipo 0, en las que se ofrece información sobre la CUP, y se recomienda considerar el contacto, y 98 acciones de derivación tipo I, en las que se obtiene compromiso de asistencia y se facilita el contacto con la CUP.

- **Cuestionarios de satisfacción:**

Este año, se ha incluido un “cuestionario de satisfacción” para obtener un feedback por parte de los usuarios del servicio. Este cuestionario era enviado 14 días después de la atención realizada. A lo largo del curso 2020-2021, de las 1175 llamadas entrantes atendidas por el servicio relativas a problemas psicológicos (las llamadas restantes eran solicitudes de información acerca del servicio u otras informaciones) se rellenaron 168 cuestionarios.

De estas 168 respuestas, 80 personas (el 48%) evaluaron el servicio recibido como “Completamente satisfactorio”, 52 (31%) como “Muy satisfactorio”, 20 (12%) como “Bastante satisfactorio”, 2 (1%) como “Algo insatisfactorio”, 8 (4%) como “Muy insatisfactorio”, y 6 (3%) como “Completamente insatisfactorio”.



Por otro lado, 58 personas (el 34%) sintieron que la intervención hizo que su situación “Mejorase mucho”, 97 (58%) que “Mejorase en algo”, y 13 (7%) no notaron que su situación cambiase. Ningún usuario señaló que la intervención empeorase su situación.

Respecto a la situación emocional previa de los usuarios, 35 (21%) afirmaban “Sentirse muy mal”, 62 (37%) afirmaban “Sentirse bastante mal”, 61 (36%) “Se sentían regular”. Tan sólo 6 (4%) “Se sentían bastante bien” y 4 (2%) “Se sentían muy bien”. Posteriormente a la acción asistencial, los valores cambiaron con una tendencia clara al alza. 3 (2%) usuarios afirmaban “Sentirse muy mal”, 12 (7%) “Sentirse bastante mal”, 78 (46%) “Sentirse regular”, 60 (36%) “Sentirse bastante bien”, y 14 (8%) “Sentirse muy bien”.

En total, 125 (74%) usuarios definieron su situación emocional posterior mejor que la previa, 41 (25%) no notaron cambios en la misma y sólo 2 (1%) se encontraron peor tras la intervención.



- **Recursos humanos y Actividad formativa:**

A lo largo del curso se ha producido la renovación de 4 de las becas de formación práctica especializada, por lo que han disfrutado de la misma un total de 10 becarios distintos a lo largo del curso. De los becarios que han terminado su relación con el PsiCall, dos continuaron la beca hasta el término del periodo de la beca, y los otros dos solicitaron la renuncia para iniciar proyectos profesionales personales.

Con el equipo de supervisores se ha venido realizando un mínimo de una reunión semanal online, con objetivos de coordinación, formación y supervisión.

A lo largo del periodo analizado han pasado por PsiCall 40 estudiantes UCM para realizar su formación como teleoperadores de asistencia psicológica. Estos 40 estudiantes se han repartido en: (a) dos promociones del Diploma en Formación Práctica Especializada en Atención Psicológica Telemática Inmediata (VI y VII ediciones), lo que constituye un total de 20 operadores; y (b) también han cursado sus prácticas curriculares en PsiCall otras 20 personas (4 cursando prácticas del Grado en Psicología o Doble Grado Psicología-Logopedia, 13 personas han cursado sus prácticas I del Máster Oficial en Psicología General Sanitaria (MPGS), y otras 3 cursando las prácticas II del MPGS).

La próxima edición del Diploma será la octava, existiendo lista de espera para acceder al Diploma.

A raíz de las experiencias obtenidas en este proceso, se han implementado algunas mejoras en el Diploma, como la actualización de los vídeos del programa formativo online que realizan los operadores antes de comenzar con las prácticas propiamente dicha.

- **Actividades de colaboración con la UCM**

- Taller “Educación sexual” en el Colegio Mayor Santa María de Europa. Diciembre 2020
- Webinar sobre “Estrategias de Regulación Emocional” impartido de forma conjunta con la Clínica Universitaria de Psicología, como parte de las actividades de acogida a nuevos

estudiantes (marzo 2021)

- Talleres “Gestión emocional” y “Organización y gestión del tiempo” en la Casa del Estudiante para los beneficiarios de las becas Concepción Arenal. Mayo 2021

- **Actividades de investigación y transferencia**

- Aportaciones al XIII Congreso Internacional de Psicología Clínica (AEPC). Noviembre, 2020:
 - *Análisis exploratorio de la atención realizada vía email en el dispositivo PsiCall-Covid-Ucm durante el brote de covid-19,*
 - *El dispositivo telemático PsiCall-Covid 19 como servicio de atención psicológica durante el brote epidémico de covid-19,*
- Aportaciones a la XVII Jornadas de la AESPPU. Abril , 2021
 - *Análisis del cuestionario de satisfacción de los usuarios del servicio PsiCall*
 - *Propuesta de programa estructurado para la mejora de la regulación emocional a través del correo electrónico*
- Aportaciones al V Congreso Nacional de Psicología. Julio, 2021
 - *Seminario Psicología asistencial telemática en contexto universitario:*
 - *Eficacia de las intervenciones breves en población universitaria,*
 - *Perfil del estudiante hiperfrecuentador en el servicio telemático de atención psicológica PsiCall*
 - *El Servicio PsiCall UCM durante la pandemia por COVID-19: actividad clínica e indicadores de efectividad*
 - *Victimización en usuarios de PsiCall*
 - *Propuesta de un modelo de supervisión terapéutica protocolarizada*

- **Actividad en redes sociales: La actividad del servicio ha incluido la presencia en redes sociales, específicamente en Twitter, Facebook, Instagram y LinkedIn:**

Se detalla a continuación la actividad desplegada en cada una de ellas.

- Twitter: La cuenta de PsiCall UCM en Twitter (@PsiCall_UCM) sigue actualmente a 476 usuarios y tiene 1262 seguidores. En el periodo analizado se han publicado 224 tweets y se han realizado 7605 interacciones en forma de “like, retweet, respuestas”, etc. Actualmente llevamos a cabo meses temáticos, y todas las publicaciones suelen ir en la misma dirección.

- Facebook: La página de Facebook de PsiCall UCM ha realizado 96 publicaciones en el periodo analizado. La página ha recogido 673 seguidores y 624 “likes” a la página. De estas publicaciones, 26 han alcanzado a más de 500 usuarios de manera orgánica.
- Instagram: en esa cuenta contamos con 255 publicaciones, 968 seguidores y 122 cuentas seguidas.
- LinkedIn: se han establecido 387 contactos y un total de 171 seguidores. El perfil tiene una función básica de ocupar la denominación y visibilizar el servicio, redirigiendo a páginas más activas.

- **Otras acciones de difusión**

Desde PsiCall UCM se han desarrollado, o se ha participado, en las siguientes acciones de difusión del servicio:

- Publicación “Problemas psicológicos en jóvenes universitarios. Guía práctica para padres, profesores y estudiantes”. Febrero 2021
- Participación en el reportaje de EUSANEWS “Radiografía de una generación que llama a las puertas del mercado laboral: frustración e incertidumbre”. Mayo 2021
- Participación en programa de la Televisión pública alemana ARD sobre la juventud en Europa y la afectación causada por la COVID. Junio 2021
- Participación en reportaje para Eldiario.es Julio 2021

- **Incidencias:**

A lo largo del periodo analizado, se han venido produciendo múltiples incidencias informáticas que han afectado en mayor o menor medida a la calidad de la atención recibida.

Estas incidencias se agrupan en diversas categorías:

- Caídas en el alumbrado eléctrico: se han producido diversos cortes en la red eléctrica del Hospital Clínico de Veterinaria, lo que ha conllevado a la suspensión momentánea del servicio. La última vez que esto ha sucedido, ha sido el sábado 24 de julio.
- Acciones realizadas: Cuando esto sucedía operando en remoto, uno de los supervisores se movilizaba hacia el Hospital Clínico de Veterinaria a reiniciar y volver a poner operativos los equipos. También se han adquirido varios Sistemas de Alimentación Ininterrumpida con el objetivo de disminuir el tiempo durante el cual el servicio está inoperativo.
- Caídas de la red: durante el curso académico, en diversas ocasiones, ha habido problemas relacionados con el conjunto de la red de la UCM. Durante estos momentos, el servicio se encontraba caído.
- Acciones realizadas: En estas situaciones, el margen de actuación del servicio era escaso, únicamente notificando dicha incidencia al servicio de asistencia informática y publicitando en redes por otros medios la incidencia y su posterior resolución.
- Problemas de autenticación: a la hora de incorporar nuevos operadores al servicio, se detectaron problemas a la hora de acceder tanto a la red de la UCM, como al equipo remoto.

- Acciones realizadas: Se abrieron incidencias con “Helpdesk”, los cuales solucionaron el problema actualizando las credenciales necesarias.
- Cortes en llamadas: en ocasiones, la llamada se cortaba por pérdida de conexión u otros errores. Debido a operar en remoto por la situación de pandemia actual, estos errores sucedieron con más frecuencia.
- Acciones realizadas: Se protocolizó preguntar por el número de teléfono y permiso para volver a contactar al usuario en la recogida inicial de información. Debido a esto, aunque la llamada se cortase, se recuperaba posteriormente.
- Problemas para modificar la página web: durante el mes de marzo, se detecta que un error no deja modificar nuestra página web, la cual está incluida en la red complutense.
- Acciones realizadas: El 20 de marzo se abre una incidencia con el servicio “Helpdesk”, desde donde se resuelve el error en cuestión de días

Adicionalmente a estas incidencias informáticas, en el plano administrativo, los procesos de renovación de las becas de PsiCall están incurriendo de manera sistemática en retrasos muy significativos, que suponen para el Servicio que tras la renuncia o finalización de una de las becas se haya de esperar un periodo de 10-15 días hasta que se incorpora la siguiente persona de la lista de espera. Invariablemente, y debido a la necesidad de mantener el servicio disponible para la comunidad UCM, los turnos que se quedan sin cubrir son asumidos solidariamente por los restantes becarios, con el consiguiente trastorno. Ante esta situación se ha solicitado a los becarios que adelanten todo lo posible la presentación formal de sus cartas de renuncia, aunque en el proceso más reciente se están experimentando problemas a pesar de que se notificó la renuncia con dos meses y medio de antelación, contando agosto. Esta situación genera un trastorno muy significativo al servicio y los becarios, y en el pasado su reiteración ha motivado la renuncia anticipada de algunas personas beneficiarias de las becas, con la consiguiente pérdida de talento y de oportunidades formativas para el servicio y la persona beneficiaria, respectivamente.

8. La Casa del Estudiante

- Principales objetivos

La Casa del Estudiante actúa como enlace entre el Vicerrectorado de Estudiantes de la Universidad Complutense de Madrid y los y las estudiantes para la acogida de propuestas, inquietudes y orientación. Especialmente se realizan labores de atención a la dinamización estudiantil y de fomento de la participación estudiantil, principalmente en forma de asociacionismo. También pretende ser impulsora de la participación mediante la representación estudiantil, en los términos previstos en los reglamentos y normas de la Universidad, y se define como un apoyo en la atención a otras nuevas formas de participación y organización estudiantil.

Uno de los objetivos esenciales de La Casa es proponerse como una herramienta y como un canal de comunicación bidireccional, con y para estudiantes. Para ello, hace uso de las tecnologías de la información y establece canales de difusión entre los estudiantes y sus asociaciones y agrupaciones para dar visibilidad a las propuestas de actividades surgidas de la UCM y de los propios estudiantes UCM. Se ofrece ayuda y asesoramiento para orientar e

impulsar los proyectos recibidos hacia propuestas viables y completas, tutelando todas las fases del proceso de diseño, planificación ejecución y evaluación de las acciones, buscando en todo momento fortalecer las competencias transversales que adquieren los estudiantes que proponen y realizan las propuestas, así como fomentar la reflexión y actividad sobre las metas de los Objetivos del Desarrollo Sostenible que se desarrollen en cada acción.

En este sentido, y en consonancia con el decreto Rectoral de competencias del Vicerrectorado de Estudiantes, La Casa actúa como una unidad formadora en los objetivos de transformación social que impulsa nuestra Universidad, con la Agenda 2030 y los compromisos con los ODS, generando contenidos relativos a la participación social (en colaboración con organizaciones estudiantiles y ONG y organizaciones de diverso ámbito), al voluntariado, al movimiento para la igualdad, a la colaboración con la diversidad, al respeto al medioambiente y, muy especialmente, a campañas de sensibilización sobre salud en torno a las campañas para juventud y universidad saludable para estudiantes.

Mención especial entre los objetivos de la unidad está ser la herramienta del Vicerrectorado de Estudiantes que facilite y coordine programas de mejora de la convivencia, cuidados y condiciones de vida de nuestros estudiantes, en estrecha colaboración con el Observatorio del Estudiante, cobrando tras la crisis sanitaria aún más importancia, habiéndose implementado programas de canalización de consultas como el Buzón de necesidades de estudiantes UCM, junto con el apartado de préstamos y cesiones de equipos y tarjetas de conectividad de internet para paliar situaciones de brecha digital entre nuestros estudiantes.

- **Actividades**

La Casa del Estudiante, dentro del Vicerrectorado de Estudiantes, es una oficina técnica colaboradora habitual en los servicios dependientes especialmente de la Vicegerencia de Gestión Académica y la Dirección de Estudiantes. Realiza, entre otras muchas, funciones de atención y orientación o captación de futuros estudiantes en coordinación con la Unidad de Orientación y Difusión, colabora con el Servicio de Becas y Ayudas al Estudio en la comunicación estratégica de los programas, sirve de apoyo al Servicio de Coordinación de Matrícula, y apoyo al servicio de Pruebas de Acceso organizando el grupo de voluntarios y personal Pas de refuerzo en las pruebas de EvAu, etc.. Además de tareas específicas inscritas en el desarrollo de actividades, eventos y actos, se realizan algunas organizadas por el Vicerrectorado y otras propias o en colaboración con otros centros u organizaciones.

Cabe resaltar algunas actividades especialmente estratégicas para la UCM. La Casa es el servicio organizador de la Bienvenida Universitaria Complutense. En este 2021, se ha transformado la habitual Bienvenida en una pequeña actividad itinerante, durante 4 días consecutivos, mediante un camión-stand al que atraer e informar a nuestros estudiantes en los accesos a sus Facultades.

Así mismo, La Casa del Estudiante se encarga de gestionar la acción de participación estudiantil para dar soporte en distintas ferias educativas, donde cabe reseñar especialmente AULA. En esta actividad, es fundamental la captación y dinamización estudiantil donde movilizamos a estudiantes de asociaciones y delegaciones principalmente para que ejerzan de mentores y embajadores de los futuros Complutenses. Esta tarea de nuestros estudiantes es importante, pero en igual medida también lo es el fortalecer mediante la actividad y la formación previa, la adquisición de competencias transversales, los lazos con sus iguales y con el personal de su universidad y, refuerza como ninguna otra acción, el sentimiento de pertenencia de estos

estudiantes con su alma mater. En este sentido y con estas actividades en reformulación tras la pandemia La Casa del Estudiante ha comenzado a intervenir y ser gestor referente del programa de Mentorías UCM. Para ello se ha llevado a cabo una serie de reuniones con los docentes que participan en el programa, hemos participado en las diferentes actividades formativas y se ha impartido información y un curso mediante un webinar dirigido a los más de 300 mentores.

En colaboración de carácter especial también con acciones para el fomento de la internacionalización coordinadamente con el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Cooperación y con especial foco en las acciones en las que colabora la asociación *Erasmus Student Network (ESN)* asociación con la que hemos estrechado lazos especialmente en la preparación del *II Una Europa Student Congress* donde La Casa ha colaborado proponiendo la metodología participativa de generación de los contenidos del congreso así como dando apoyo de gestión y bienvenida a los estudiantes.

En línea con los Objetivos para el Desarrollo Sostenible desde La Casa se organizan habitualmente campañas en relación con la sostenibilidad, la salud, y la equidad. En este curso pasado hemos transformado los conocidos Cursos de Agentes de Salud Sexual, en dos ediciones de nuevo, al formato online habiendo obtenido un resultado fantástico.

Desde La Casa del Estudiante, a petición del Vicerrectorado y en posterior colaboración y esfuerzo con el Servicio de Estudios, se estableció acuerdo con la entidad Coursera, vinculada a la Universidad de Stanford, para paliar el déficit de actividad transversal como el programa UCM on Coursera, que ha quedado mantenido para un año más ofreciendo un curso totalmente gratuito por estudiante UCM en la plataforma.

- **La Casa como canal de comunicación de estudiantes**

La Casa del Estudiante se ha consolidado como el canal de comunicación digital de la Universidad con sus estudiantes, no sin dificultades debido a la complejidad y carga que acusa el desempeño correcto de estas tareas. Desde La Casa se traslada la información de todo lo proveniente del Vicerrectorado, así como toda la difusión específica solicitada por otros vicerrectorados y centros de la UCM. Se diseña y ejecuta la comunicación en ámbitos tanto de redes sociales, principalmente Instagram (+3000 seguidores) – Twitter (+6000 seguidores), además de diseñar según las indicaciones de la Vicerrectora de Estudiantes las comunicaciones masivas destinadas a estudiantes Complutenses.

Se traslada a los y las estudiantes los programas de ayudas y becas al estudio, así como el programa SEGUIMOS de becas socioeconómicas UCM en colaboración con la Comunidad de Madrid, como la convocatoria de ayudas al estudio programa de Becas Concepción Arenal para difundir entre nuestros estudiantes todas estas oportunidades que desarrolla la UCM, con el objeto de llegar al máximo número de beneficiarios posible y poner a su disposición todas esas oportunidades.

- **Dinamización estudiantil**

La Casa del Estudiante mediante el soporte y tutela de las actividades de asociaciones, delegaciones, sectoriales y otros colectivos de estudiantes, ha colaborado en las acciones que se han podido sostener en este año de dificultades, en todo caso, en 20/21 más de 40 acciones de diversa índole han sido tuteladas desde nuestra unidad. Si bien esto representa menos de

una cuarta parte de la actividad de un curso habitual. También destacamos las colaboraciones en actividades de la Oficina del Software Libre.

La labor de tutela de los proyectos cobra importancia en la fase de diseño de estos, donde trabajamos cada proyecto con los estudiantes que lo proponen, con objeto de no modificar los objetivos originales de la propuesta, pero sí perfilar y detallar la planificación para garantizar su viabilidad y ofrecer un espacio de formación y reflexión para que los estudiantes implicados puedan obtener competencias que mejoren su desarrollo académico, profesional y personal.

- **Fomento de la representación estudiantil**

La representación estudiantil encuentra su lugar en La Casa mediante, principalmente el soporte de gestión y difusión que el Vicerrectorado presta a la Delegación Central de Estudiantes. Así mismo, somos el punto de asesoramiento de normativa y actividades también para los representantes de los centros en su relación con asociaciones y Delegación Central.

El objetivo principal para el curso 20/21 era garantizar la difusión entre los estudiantes UCM de los procesos de representación que finalmente se han abierto en otoño donde se renuevan todos los órganos. En consonancia con el correcto desarrollo electoral y las condiciones del proceso se establece una campaña para el fomento de la participación mediante el voto y la participación en los recientes procesos de elección del sector de estudiantes al Claustro, Juntas de Facultad, Departamentos, y Delegación Central.

- **Actividades de difusión y formación alineadas con la Agenda 2030**

La Casa del Estudiante tiene que retomar con fuerza las iniciativas en colaboración con la Unidad de Medio Ambiente para poner reimpulsar los Objetivos al Desarrollo Sostenible. Si bien en el curso pasado, justo antes de la pandemia, impulsamos acciones de reforestación o sensibilización medioambiental en nuestros Campus en colaboración con el Consorcio Ciudad Universitaria, y otros como el Evento del Día mundial del Medio Ambiente con nuestra campaña *Más bosque más vida*, o el soporte a la Cumbre Social por el Clima que tuvo lugar en 2019, estas acciones deben ser una constante en el Vicerrectorado

Seguimos apostando por las actividades en torno a la prevención de la salud entre la población estudiantil, están planificadas para este último mes del año tres campañas de testing de VIH y ETS.

Se ha organizado en este otoño una nueva edición del curso de Agentes de Salud Sexual, tras dos ediciones online hemos lanzado la primera semipresencial, para continuar sensibilizando en la importancia del cuidado de la salud bajo la óptica de la sexualidad, teniendo un muy marcado interés por los estudiantes, habiendo participado 35 estudiantes en esta última edición.

El curso pasado lanzamos ACTIVE_LEARNING_LAB, Un programa de herramientas para generar una comunidad de aprendizaje para estudiantes UCM, dirigido por la Vicerrectora y enfocado en enseñar a innovar basado en la diversidad, el pensamiento disruptivo y el reto como disparador de los procesos creativos y de aprendizaje a partir de sesiones participativas orales de intercambio y creación de ideas. La actividad comenzó en febrero de 2021 y duró 6 semanas. Participaron 100 estudiantes durante todo el ciclo obteniendo una valoración promedio altísima.

- **Proyectos en preparación para 2021/22**

Actualmente estamos perfilando una serie de proyectos propios que trataremos de lanzar a partir de enero de 2021 y que reseñamos brevemente a continuación:

- 17 debates en La Casa: Como continuidad al espacio de intercambio de ideas comenzado el 17 de noviembre de 2021, día internacional del Estudiante, queremos lanzar una dinámica de sesiones abiertas de debate abierta a cualquier estudiante sobre temas transversales a la educación superior y a la vida en la Universidad.
- Plataforma de ayuda y financiación: Trataremos de lanzar una ventanilla única de recepción de propuestas, pero articulando 3 ejes: la dinamización estudiantil con actividades en la UCM como ya tenemos desde La Casa, a la que uniremos la reordenación de proyectos para la participación en representación universitaria de grupos Complutenses en actividades científicas y de aplicación académica, y la representación estudiantil en foros sectoriales de política universitaria.
- Colaboraciones para la Agenda 2030: Proyecto de incidencia y diseminación, a lo largo de 2022, para sensibilizar de forma centrada en cada uno de los 17 ODS abierto para todos los estudiantes UCM.
- Proyecto de dinamización de los Campus: Proyecto de creación y dinamización de espacio de interacción estudiantil mediante acciones y actividades con los colectivos para recuperar la vida universitaria.

9. Colegios Mayores

En el período estudiado, que corresponde al curso académico 2020/2021, tiene lugar en los Colegios Mayores sus dos procesos más importantes: el de Admisión para el nuevo curso académico y el de Verano con la recepción de numerosos visitantes relacionados con el ámbito académico en nuestras instalaciones, en régimen hotelero.

- **Ocupación**

En el Curso Académico 2020/2021 la Universidad Complutense ofreció más de 6.000 plazas de residencia en sus Colegios Mayores, entre los 31 colegios mayores adscritos y los 5 de titularidad UCM, que ofrecieron 631 plazas, una oferta menor que en años anteriores causada por la transformación de las habitaciones dobles a individuales como medida de protección frente a la pandemia del covid-19.

La ocupación en los Colegios Mayores de gestión directa al inicio del curso académico superaba el 98%, manteniendo los altos niveles de ocupación técnica de los últimos cinco años. Si bien, tras un mes y medio, como es habitual tras la resolución de las últimas listas de espera y las primeras semanas de convivencia, y este año con la particularidad de la implantación de las clases online por algunas facultades y universidades, ese porcentaje se redujo al 94.3%.

Como novedad, este año un 64.5% de los colegiales y colegialas han renovado su plaza un año más, lo que supone una subida de un 14% en el número de colegiales de renovación con respecto al curso anterior. Este es un aspecto fundamental para garantizar nuestro modelo de Colegio Mayor donde predominen valores como el respeto, la tolerancia, la solidaridad y la capacidad de superación en la vida colegial y universitaria.

Así, como resultado de nuestro esfuerzo en fidelizar a nuestros colegiales, en el curso 2020-21, el dato de renovaciones frente al de colegiales de nuevo ingreso queda en 386, que optan por permanecer en los Colegios Mayores UCM un año más. Eso hizo que los colegiales de nuevo ingreso fueran 209, ocupando el resto de plazas disponibles; esta composición ayuda a la integración de los nuevos colegiales, así como la continuación de las actividades propias de los Colegios que llevan a cabo sus habitantes. Estos datos tienen un carácter significativo, teniendo en cuenta sobre todo las nuevas costumbres sociales (menor tiempo de permanencia en los Colegios), así como la falta de demanda que se detecta en otros Colegios adscritos, en un sector en continuo cambio que por otro lado experimenta una competencia que se incrementa año a año.

Algunos factores ayudan a que aumente el tiempo de permanencia de nuestros colegiales y colegialas: para el curso 2020/2021, de nuevo, los precios para los colegiales se han congelado (sin incorporar la subida del IPC). Se trata del séptimo año consecutivo en que se congelan o reducen los precios, a diferencia de lo que ha sucedido en este período respecto al precio del alquiler en la ciudad, por no hablar de los Colegios Mayores adscritos o privados y las Residencias de Estudiantes. Ello ha propiciado también que el acceso a las plazas públicas en Colegios Mayores se haya facilitado para algunos segmentos socioeconómicos que con anterioridad no podían acceder a nuestros servicios por la carestía que suponían.

Cabe señalar además que la permanencia de un mayor número de colegiales que otros años puede haber estado influida por la gestión de los meses de confinamiento del curso anterior, en los que las mensualidades no fueron cobradas a aquellos colegiales que abandonaron las instalaciones a la vez que aquellos que decidieron permanecer en los colegios, pudieron hacerlo contando con todos los servicios. Estos hechos han provocado que, ante la incertidumbre inicial acerca del curso académico, muchos de nuestros colegiales decidieran permanecer en los colegios mayores públicos.

También sirven de ayuda unos criterios académicos publicados con antelación suficiente para prever la permanencia en el Mayor, nuestra amplia oferta formativa y cultural y el buen funcionamiento de los servicios, algunos incorporados desde hace únicamente un par de cursos, pero que hemos comprobado cómo estimulan la demanda en nuestros colegios, dándonos una ventaja competitiva fundamental: nos referimos al acuerdo con el Vicerrectorado de Extensión Universitaria, Cultura y Deporte para la utilización gratuita (incluida en el precio) de la piscina de verano UCM por nuestros colegiales.

- Política de acogida y de inclusión

Los Colegios Mayores UCM no solo se preocupan de dar servicio al completo, sino que han puesto todo su esfuerzo en servir como instrumento de la política de la UCM en lo que respecta a igualdad de oportunidades, cooperación, solidaridad y extensión universitaria. De este modo, en este curso 2020/2021 hemos contado entre nuestros colegiales y colegialas con 31 becarios por diversos convenios UCM, suponiendo el número más alto de este tipo de estancias. En detalle:

En colaboración con UCMrefugees hemos acogido este año a siete residentes refugiados, el máximo número hasta la fecha.

Acogemos a través de Convenios con el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales a siete residentes becarios de la Fundación Carolina.

Seis personas están becadas a través de convenios con el Vicerrectorado de Extensión Universitaria, Cultura y Deporte, con los Clubes de Rugby Ximénez de Cisneros y Hockey SPV Complutense.

Ocho personas son beneficiarias de las ayudas al estudio Concepción Arenal, programa de la Universidad Complutense en colaboración con la Comunidad de Madrid, que permite a sus becarios residir en los colegios mayores con una exención del pago del 100%

Este curso abordamos también otros retos, en ocasiones con becas externas a los Colegios Mayores. Con nosotros residen:

Tres colegiales/as en situación de discapacidad motora y una en situación de discapacidad visual completa, siendo los únicos Colegios Mayores de Madrid que acogen personas con discapacidades motoras que incluyan el uso de silla de ruedas. Como novedad, este año aumentamos a dos los colegiales en silla de ruedas becados por el Consejo Social de la UCM; ambos están disponiendo, a través de dicha beca, de una persona de apoyo las 24 horas del día, que también reside en el colegio, en este caso a cuenta de los Colegios Mayores.

Otros tres colegiales con otros tipos de discapacidades no completas. Entre ellas, la primera colegiala con acondroplasia, a la que se han adaptado diversos detalles de la habitación.

- **Medidas de prevención sociosanitaria**

El inicio del curso 2020/21 ha sido muy importante en términos de comunicación para los Colegios; así como de prevención y de gestión de la crisis sanitaria. Hemos desplegado un importante esfuerzo para darnos a conocer dentro y fuera de la Universidad, presentando nuestro modelo de convivencia; así como, los nuevos servicios y medidas que garantizan una mayor higiene, limpieza y distancia en nuestras instalaciones. Destacar en este aspecto, la colaboración con el proyecto Covid-lot de la facultad de Ciencias Biológicas, por las que nuestros colegiales han podido someterse a una PCR semanal a través de la recogida de muestras de saliva, para detectar el Covid-19 y prevenir su propagación. La correcta gestión de los confinamientos y casos positivos ha supuesto asimismo una colaboración estrecha entre los colegiales y el personal de los servicios, con el fin de poder atender a todos aquellos que se encontraban en dichas situaciones.

Del mismo modo, dada la dificultad inherente del curso académico, se ha tratado de mantener una comunicación fluida con nuestros colegiales para conocer sus opiniones, propuestas, y valorar la dirección de nuestro trabajo futuro con sus críticas en mente.

Además, el Vicerrectorado de Estudiantes ha continuado este curso con la campaña, iniciada el curso anterior, para prevenir y actuar frente a las novatadas en el comienzo del nuevo curso académico, en colaboración con el Ayuntamiento de Madrid y la Policía Municipal, con el firme objetivo de rechazar este tipo de prácticas. Junto con esta campaña, se ha continuado con la difusión de las acciones denominadas de “tolerancia cero” que la UCM asume frente a este problema, aprobándose un nuevo protocolo de actuación frente a este tipo de prácticas, en el que se tipifican actuaciones y actividades propias de las “novatadas”, junto con la correspondiente sanción de cada una de ellas en función de la gravedad de los hechos. La combinación de estas actuaciones, junto con las realizadas en el interior de cada colegio mayor por la propia dirección, han derivado en una disminución significativa de estas prácticas; configurando procesos de integración y bienvenida más respetuosos y amables con los nuevos colegiales.

La vida cultural y social, este curso ha tenido un reto clave que superar, la necesidad de adaptarse a las medidas impuestas por la pandemia, - tanto con carácter interno (reglamento Covid-19 de Colegios mayores UCM) como externo (cumplimiento las medidas impuestas a nivel autonómico y estatal) - con el fin de garantizar la seguridad y salud de nuestros colegiales en el desarrollo de la misma. En este sentido, este curso académico hemos recuperado un servicio muy demandado, la cobertura médica general interna para nuestros colegiales, que supone la presencia de una facultativa para atenderlos presencialmente cinco días por semana.

- **Vida colegial. Actividades**

Si bien, pese a la paralización de la actividad en momentos concretos por causas epidemiológicas, la ingente agenda de los Colegios Mayores se ha mantenido. Así, con mascarilla, respetando los aforos y la distancia de seguridad, las actividades culturales, deportivas y lúdicas han continuado celebrándose en nuestras instalaciones. Entre ellas podemos destacar: certámenes, concursos, visitas culturales, conferencias, exposiciones, talleres, seminarios, cineforum, conciertos, audiciones de música, actividades solidarias y de voluntariado, participación institucional en actividades UCM, así como actividades deportivas, entre las que destaca la participación en el Torneo deportivo de la Asociación de Colegios Mayores de Madrid.

La organización de nuestras actividades, además, corresponde casi en exclusiva a los colegiales. Cada colegio cuenta con diferentes responsables para cada actividad, que además de llevar a cabo la planificación de la misma, ayudan a la Gerencia a cumplir los procesos burocráticos necesarios para dar buen fin a dichas actividades. Todo ello constituye una experiencia insustituible dentro de las vivencias que aporta un Colegio Mayor, haciendo realidad esa apuesta por la “formación transversal” que diferencia la experiencia vivida de la que pueden aportar otros sistemas de alojamiento, de carácter individual o colectivo.

Por último, este año como novedad el Vicerrectorado de estudiantes, en su compromiso por fomentar las actividades culturales en el seno de los colegios mayores y garantizar una convivencia democrática, igualitaria, respetuosa y diversa, ha iniciado un proyecto de dinamización social, denominado En Órbita y dirigido por expertos que colaboran con los colegiales en la planificación de la vida y actividades colegiales. Su objetivo es que todas las personas tengan cabida y se integren en igualdad sin importar su género, procedencia u orientación sexual, así como fomentar la comunicación fluida entre los colegiales, la Gerencia y la propia Universidad en su conjunto.

10. Observatorio del Estudiante

El Observatorio del Estudiante de la Universidad Complutense de Madrid tiene como objetivo realizar análisis, informes y publicaciones de interés sobre los estudiantes universitarios, obteniendo una radiografía lo más ajustada posible de su perfil y necesidades.

Además de generar conocimiento interesante per se, el Observatorio del Estudiante tiene como misión contribuir al diseño de políticas de mejora universitaria, especialmente las relacionadas con estudiantes, siendo ellos parte en los procesos de reforma.

Durante este curso académico se constituyó un **El Consejo Asesor del Observatorio del Estudiante**, servicio dependiente del Vicerrectorado de Estudiantes, está formado por 11 personas, presidido por la Vicerrectora de Estudiantes.

Durante los últimos dos cursos, el Observatorio ha recopilado mucha información, especialmente con relación al abandono precoz de los estudios y las situaciones de vulnerabilidad de los estudiantes complutenses. Además, ha facilitado la difusión de encuestas de estudios e investigaciones de grado, postgrado y doctorado en relación con la experiencia y características de los estudiantes UCM; y en colaboración con el Centro de Inteligencia institucional ha analizado problemáticas y datos específicos para diseñar medidas y programas. No obstante, debido a la necesidad de estudiar con mayor profundidad los diferentes aspectos del estudiantado era necesario relanzar la actividad del Observatorio, nombrando un nuevo Coordinador y reconfigurando a su Consejo Asesor, que ahora tiene 11 miembros.

Esta nueva etapa pretende dar un mayor enfoque a la metodología cualitativa y participativa, para implicar a los propios estudiantes en la identificación de sus necesidades, características y vivencias en la Universidad, así como en la co-creación de políticas y programas específicos y adaptados al nuevo contexto post-pandémico.

Una primera medida ha sido lanzar la primera convocatoria de los Proyectos sobre el Estudiantado (POE-UCM), abierta a toda la comunidad universitaria, y con un presupuesto de 70.000 euros en la que se valorarán propuestas colaborativas, novedosas, participativas y que fomenten la investigación grupal, multidisciplinar e intergeneracional.

La UCM está comprometida con la creación de un modelo de universidad que se adapte mejor a las necesidades de sus estudiantes. A través de esta convocatoria se quiere impulsar iniciativas que tengan como base el análisis del estudiantado de la UCM, sus procesos de aprendizaje *activo* y sus interacciones en el ámbito universitario.