



INFORME DEL DEFENSOR DEL UNIVERSITARIO

CLAUSTRO 2019 - 2020

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID

OFICINA DEL DEFENSOR DEL UNIVERSITARIO

EDIFICIO DE RECTORADO, 3ª ENTREPLANTA. C/ EINSTEIN, 3

CIUDAD UNIVERSITARIA DE CANTOBLANCO

EQUIPO DE TRABAJO

RAFAEL MATA OLMO

DEFENSOR DEL UNIVERSITARIO

SILVIA ARIAS CAREAGA

ADJUNTA AL DEFENSOR DEL UNIVERSITARIO

JUDITH ARES BARAJAS

ADJUNTA AL DEFENSOR DEL UNIVERSITARIO

ÁNGELES GIL RODRÍGUEZ

JEFA DE SECRETARÍA DEL DEFENSOR DEL UNIVERSITARIO

ÍNDICE

1	PRESENTACIÓN	4
2	ACTUACIONES.....	7
2.1	ACTUACIONES EN LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA.....	7
2.1.1	CONSIDERACIONES PREVIAS	7
2.1.2	ACTUACIONES TOTALES.....	7
	a) Datos totales	7
	b) Datos desglosados por tipo de intervención, colectivo y sexo.	7
	c) Datos desglosados por centro	9
	d) Datos desglosados por causas de solicitud	12
	e) Afluencia de solicitudes y tiempo de resolución	17
2.1.3	ACTUACIONES POR TIPO DE INTERVENCIÓN	20
	a) Consultas	20
	b) Quejas y Mediaciones.....	24
2.1.4	VALORACIÓN DE LOS DATOS, REFLEXIONES Y RECOMENDACIONES	29
2.2	OTRAS ACTUACIONES	32
2.2.1	ACTUACIONES INSTITUCIONALES	32
3	ANEXOS	34
3.1	ANEXO I	34
3.2	ANEXO II.....	35

1 PRESENTACIÓN

En cumplimiento de los Estatutos de nuestra universidad, me corresponde presentar ante el Claustro el informe de las actuaciones desarrolladas por la Oficina del Defensor Universitario de la UAM durante el periodo comprendido entre el 1 de mayo de 2019 y el 31 de mayo de 2020.

Este acto tiene lugar tras los duros y difíciles meses que ha vivido la sociedad española y nuestra comunidad universitaria en particular como consecuencia de la pandemia del COVID-19, cuando aún se están aplicando las medidas de adaptación académica y laborales resultado del estado de alarma y de recomendaciones sanitarias posteriores, de acuerdo con las distintas resoluciones y comunicaciones rectorales, y se está planificando ya el funcionamiento del próximo curso académico atendiendo a la evolución de la pandemia y a los requerimientos en cada momento de las autoridades sanitarias.

Por todo ello, deseo, en primer lugar, manifestar públicamente, ante el Claustro, en nombre propio y de quienes integran la Oficina del Defensor, mi más sentido pésame por la pérdida de miembros de nuestra comunidad, y nuestro afecto, solidaridad y apoyo a sus familias y allegados, y a los departamentos, facultades y servicios de la UAM que han sufrido de forma más directa estas pérdidas irreparables.

Junto al sentimiento de pesar por las ausencias, el Defensor quiere hacer constar también, en la presentación de este informe, su reconocimiento y gratitud desde el puesto institucional que ostenta al conjunto de la comunidad universitaria, que, aun dolida y perpleja, como la sociedad de la que forma parte indisoluble, por tanto sufrimiento y dificultades, ha respondido con decisión a un contexto tan adverso, improvisando con inteligencia, empatía y mucho trabajo un sistema de evaluación, docencia y de funcionamiento administrativo que, no sin problemas, algunos de los cuales han llegado al Defensor, ha conseguido que nuestra institución cumpla dignamente las altas funciones que tiene encomendadas.

El contenido del informe responde a lo establecido en el Reglamento del Defensor de la UAM, es decir, la presentación del “número y características de las actuaciones realizadas y de las que estén en fase de tramitación”. La estructura del mismo sigue la de los años pasados, con objeto de poder establecer comparaciones entre ellos y disponer de un seguimiento de la labor desarrollada por la Oficina a lo largo del tiempo. El informe consta de dos partes; a saber: la primera, la más importante y de mayor extensión, recoge

la información de las actuaciones del Defensor en el seno de la comunidad universitaria en el periodo temporal señalado; la segunda parte, sobre otras actuaciones, da cuenta de determinadas actividades institucionales.

A su vez, las actuaciones en el seno de la comunidad universitaria se organizan en tres grandes apartados: el primero presenta y analiza los datos totales; el segundo está dedicado al análisis de los datos por tipo de intervención; y el tercero contiene una breve valoración de los datos y algunas reflexiones que el Defensor estima conveniente trasladar al Claustro de la Universidad.

En las actuaciones objeto de este informe he contado con la ayuda incondicional de Silvia Arias y de Judith Ares, Defensoras Adjuntas, y de Ángeles Gil, jefa de la secretaría de la Oficina del Defensor. Quiero expresarles mi agradecimiento por su dedicación y compromiso con la actividad de la Oficina, en particular en los últimos meses difíciles, y por la cordialidad y afecto que me han mostrado siempre, que han hecho muy grato nuestro trabajo.

Un año más y en la medida de nuestras posibilidades como equipo hemos puesto todo el empeño en “la garantía y defensa de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria, así como en el cumplimiento de los Estatutos”, contribuyendo así modestamente al mejor funcionamiento de nuestra Universidad. Más allá del éxito alcanzado en las actuaciones, que ha sido elevado, quiero destacar y agradecer la colaboración y ayuda de quienes lo han hecho posible, siempre que se les ha requerido: los órganos de gobierno de la UAM, desde el Rector al Secretario General y cada uno de los vicerrectorados y delegaciones; las decanas y decanos; los vicedecanatos y las administraciones de los centros y otros servicios administrativos de la universidad, en particular, en este curso tan especial de relaciones *online*, al Servicio de Tecnologías de la Información, dependiente funcionalmente de nuestro Vicerrectorado de Innovación, Transferencia y Tecnología; la Unidad de Igualdad de Género, el Gabinete de Estudios y Evaluación Institucional, el Centro de Estudios de Posgrado y la Escuela de Doctorado con su Director a la cabeza; el Consejo Social, en particular, su Secretaría; la Gerencia y vicegerencias, la Asesoría Jurídica y la Inspectoría de Servicios.

Y junto a la gratitud a los cargos académicos, administrativos e institucionales por su generosa colaboración, un agradecimiento especial también a quienes han pasado por nuestra Oficina, de todos los colectivos, dirigiéndose al Defensor o respondiendo a mi llamada para tratar una queja, resolver un problema o mediar en una situación

problemática de convivencia. A todas esas personas, que superarán las trescientas, puedo poner nombres y rostros. Les agradezco mucho su buena disposición para contribuir a resolver casos en ocasiones difíciles, y su lealtad institucional, sobre todo en situaciones en las que las recomendaciones del Defensor no coincidían con sus interpretaciones o intereses.

2 ACTUACIONES

2.1 ACTUACIONES EN LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

2.1.1 CONSIDERACIONES PREVIAS

Como ya señalé en mi anterior informe, los asuntos que llegan a la Oficina del Defensor son muy diversos y, a veces, difíciles de tipificar. La propuesta que sigue a continuación constituye un intento de ordenarlos conforme a una clasificación que cuenta desde hace años con el acuerdo de la Conferencia Española de Defensores Universitarios (CEDU), lo que permite la comparación numérica de las actuaciones de las diferentes Universidades, y facilita la organización del trabajo y la consiguiente preparación de los informes anuales. Así, los asuntos se ordenan en instancias de oficio e instancias de parte. A su vez, éstas incluyen consultas, quejas y mediaciones. Este documento incluye solamente la información correspondiente a las instancias de parte, por ser las que han constituido la tarea del Defensor en el último año.

2.1.2 ACTUACIONES TOTALES

a) Datos totales

En el periodo objeto del presente informe (mayo de 2019 - mayo de 2020), a la Oficina del Defensor han llegado un total de 120 asuntos, de los cuales se han tratado finalmente 114. Los no tratados han sido casos que fueron abandonados por quienes los interpusieron (n = 1), seguido de cinco comunicaciones que solo informaban al Defensor pero que no requerían de ningún tipo de intervención (n = 5).

Respecto al canal empleado para la formulación de solicitudes destaca el correo electrónico con un 54,4 % (n=62) de las solicitudes recibidas, seguido de la plataforma electrónica con un 36,8% (n=42) de las solicitudes y, finalmente, se sitúa a lo lejos las solicitudes realizadas presencialmente ocupando un 8,8% de las mismas (n=10). En el periodo de este informe, ningún caso entró por registro.

b) Datos desglosados por tipo de intervención, colectivo y sexo.

La distribución de las actuaciones por tipo de intervención (Fig. 1) arroja un predominio de las consultas (n=51; 44,7%), seguidas de las mediaciones (n=41; 36%). Las quejas representan el 19,3% (n=22).

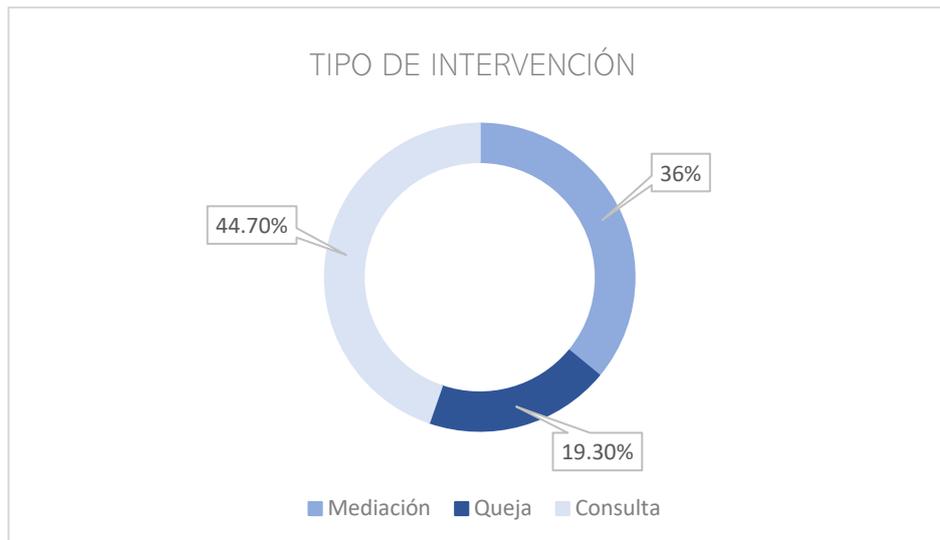


Figura 1. Representación proporcional de los casos tramitados por tipo de intervención

En la distribución por colectivos (Tabla 1 y Figura 2), los estudiantes, con 89 solicitudes (78,1 %), constituyen el grupo que más ha recurrido al Defensor. A este colectivo le sigue a distancia el PDI (n=18; 15,8 %), el PAS (n=3; 2,6 %) y el PDIF (n=3; 2,6 %). Además, se ha atendido un caso cuyo solicitante no estaba vinculado orgánicamente a la UAM, pero cuyo problema guardaba relación con la institución.

Tabla 1. Número total de casos tramitados por colectivo y sexo

COLECTIVO	NÚMERO DE CASOS			% TOTAL	% NORMALIZADO
	Hombres	Mujeres	Total		
<i>Estudiantes</i>	29	60	89	78,1 %	0,29 %
<i>PDI</i>	14	4	18	15,8 %	0,56 %
<i>PAS</i>	2	1	3	2,6 %	0,27 %
<i>PDIF</i>	2	1	3	2,6 %	0,70 %
<i>Otros</i>	0	1	1	0,9 %	-
Total	47	67	114	100 %	

A pesar del claro predominio en números absolutos de los estudiantes, el análisis de los valores normalizados (Tabla 1) revela que sólo un 0,29 % de este colectivo ha acudido al Defensor, siendo el PDIF el que, en términos relativos, más lo ha hecho (0,70 %), seguido del PDI (0,56 %) y del PAS (0,27 %). En todo caso, y esa es la conclusión más relevante

de estos datos, se trata de números absolutos y relativos muy bajos en todos los colectivos, con lo que eso significa, y si se los compara también con los de otras universidades.

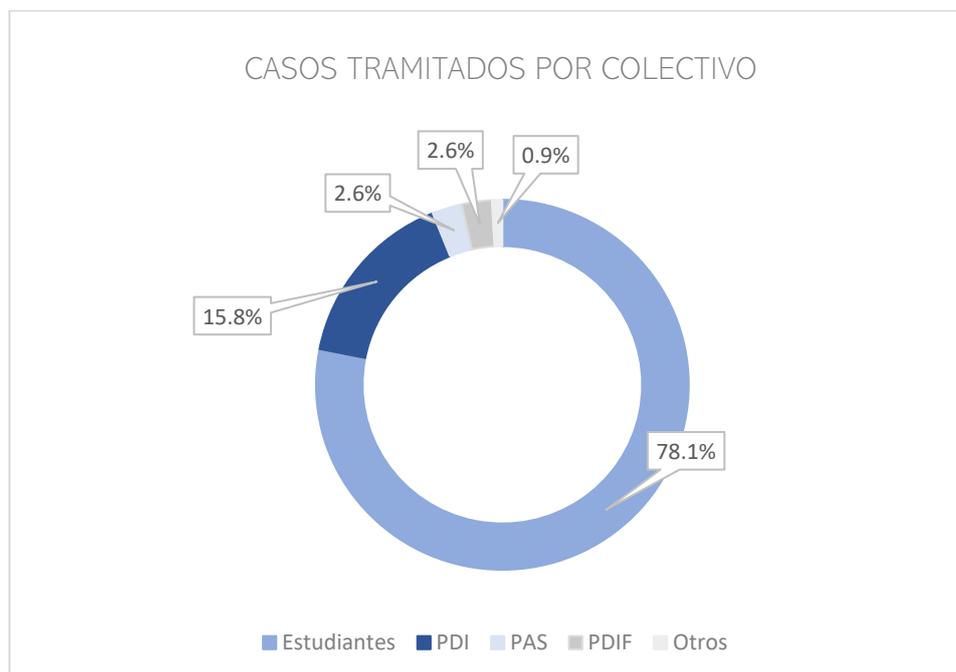


Figura 2. Porcentaje de casos tramitados por colectivo con respecto al total de casos

En cuanto a distribución por sexo (Tabla 1) han sido mayoritariamente mujeres quienes han acudido al Defensor, siendo esta diferencia más acusada para el caso del colectivo de estudiantes. Sin embargo, las solicitudes por parte del colectivo de PDI presentan un comportamiento contrario, encontrando una mayoría notable de hombres frente a mujeres.

c) Datos desglosados por centro

Atendiendo al centro de procedencia de las solicitudes (Tabla 2), la Facultad de Medicina (n = 20; 18 %) y la Facultad de Filosofía y Letras (n = 19; 17%) son las que presentan un mayor número de casos.

Seguidamente se sitúan la Facultad de Derecho (n = 15; 13 %), la Escuela de Doctorado (n = 12; 11 %), la Facultad de Ciencias (n = 12; 11 %), y la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (n = 9; 8 %). El resto de centros no superan los 9 casos.

El colectivo de estudiantes es el que ha contribuido más significativamente al número de solicitudes totales por centro, con la excepción de una solicitud por parte de Servicios Centrales realizada por un miembro del PAS.

Tabla 2. Número de solicitudes según el centro de procedencia y el estamento de la comunidad universitaria al que pertenece.

CENTRO	Nº CASOS	%	ESTUDIANTES	PDI	PAS	PDIF	RESTO
<i>Facultad de Medicina</i>	20	18 %	16	4	0	0	0
<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>	19	17 %	15	3	1	0	0
<i>Facultad de Derecho</i>	15	13 %	15	0	0	0	0
<i>Escuela de Doctorado</i>	12	11 %	10	0	0	2	0
<i>Facultad de Ciencias</i>	12	11 %	11	0	1	0	0
<i>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</i>	9	8 %	5	4	0	0	0
<i>Facultad de Formación del Profesorado y Educación</i>	8	7 %	5	2	0	1	0
<i>Facultad de Psicología</i>	7	6 %	4	3	0	0	0
<i>Escuela Politécnica Superior</i>	4	4 %	2	2	0	0	0
<i>No consta</i>	3	3 %	3	0	0	0	0
<i>Otros centros UAM</i>	2	2 %	1	0	0	0	0
<i>Servicios Centrales</i>	1	1 %	0	0	1	0	0
<i>Enfermería Escuela Fundación Jiménez Díaz</i>	1	1 %	1	0	0	0	0
<i>Enfermería Escuela Cruz Roja</i>	1	1 %	1	0	0	0	0

Si se normalizan los datos, el orden en el que aparecen los centros según el número de actuaciones se modifica ligeramente: la Facultad de Medicina, la Facultad de Filosofía y Letras y la Facultad de Derecho continúan en las tres primeras posiciones, seguidas por la Facultad de Psicología y las Escuelas de Enfermería de la Cruz Roja y Fundación Jiménez Díaz y (Tabla 3).

Tabla 3. Tabla comparativa del número de solicitudes según centro de procedencia y centro sobre el que se presenta la solicitud. % Normalizado: porcentaje normalizado con respecto al total de efectivos de cada centro (Anexo II)

CENTRO	CENTRO DE PROCEDENCIA			CENTRO SOBRE EL QUE SE PRESENTA LA SOLICITUD		
	Nº casos	%	% norm.	Nº casos	%	% norm.
<i>Facultad de Medicina</i>	20	17,5%	0,70%	17	14,9%	0,6%
<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>	19	16,7%	0,39%	16	14,0%	0,3%
<i>Facultad de Derecho</i>	15	13,2%	0,39%	14	12,3%	0,4%
<i>Facultad de Ciencias</i>	12	10,5%	0,20%	12	10,5%	0,2%
<i>Centro Posgrado</i>	-	-	-	11	9,6%	-
<i>Escuela de Doctorado</i>	12	10,5%	0,29%	11	9,6%	0,3%
<i>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</i>	9	7,9%	0,25%	8	7,0%	0,2%
<i>Facultad de Formación del Profesorado y Educación</i>	8	7,0%	0,25%	7	6,1%	0,2%
<i>Facultad de Psicología</i>	7	6,1%	0,35%	8	7,0%	0,4%
<i>Escuela Politécnica Superior</i>	4	3,5%	0,24%	3	2,6%	0,2%
<i>No consta</i>	3	2,6%	-	2	1,8%	-
<i>Otros centros UAM</i>	2	1,8%	5,26%	2	1,8%	5,3%
<i>Enfermería de la Cruz Roja</i>	1	0,9%	0,32%	1	0,9%	0,3%
<i>Enfermería de la Fundación Jiménez Díaz</i>	1	0,9%	0,33%	1	0,9%	0,3%
<i>Otros servicios centrales</i>	1	0,9%	0,21%	1	0,9%	0,2%

No obstante, conviene tener en cuenta que el dato de la procedencia de las personas que acuden al Defensor no supone siempre que el problema se haya generado o tenga relación directa con su centro. De hecho, al efectuar el cómputo considerando este aspecto, es decir, incluyendo solamente los problemas surgidos en/o relacionados con el centro o servicio, los valores cambian ligeramente, especialmente en el caso particular de la Escuela de Posgrado, en la que las solicitudes proceden de estudiantes de máster

pertencientes a las distintas Facultades y Escuelas de la UAM, pero cuyas intervenciones están directamente relacionadas con cuestiones propias de la Escuela de Posgrado,

d) *Datos desglosados por causas de solicitud*

Como en el informe anterior, se han agrupado los casos tramitados en cuatro grandes categorías de problemas: Académicos y Administrativos, Económicos, relacionados con Instalaciones y Servicios, y de Convivencia (Tabla 4, Figura 3).

Tabla 4. Número de casos tramitados desglosados por causas de solicitud. Los casos planteados por estudiantes se han separado a su vez en estudiantes de grado y posgrado, mientras que los del resto de colectivos aparecen bajo el epígrafe “Resto”.

TIPO	SUBTIPO	Nº CASOS	% TOTAL	% INDIV,	GRADO	POSGRADO	RESTO
<i>Académico y Administrativo</i>		90	78,9%	-	57	17	16
	<i>Gestión administrativa</i>	31	-	34,4%	25	0	6
	<i>Evaluación y exámenes</i>	20	-	22,2%	17	1	2
	<i>Tesis doctorales</i>	8	-	8,9%	0	8	0
	<i>TFG/TFM</i>	7	-	7,8%	5	2	0
	<i>Compensación y permanencia</i>	6	-	6,7%	5	1	0
	<i>Prácticum/Prácticas Externas</i>	7	-	7,8%	4	3	0
	<i>Acreditación de idioma</i>	3	-	3,3%	1	2	0
	<i>Relaciones laborales</i>	7	-	7,8%	0	0	7
	<i>Seguridad e higiene en el trabajo</i>	1	-	1,1%	0	0	1
<i>Económicos</i>		8	7,0%	-	1	6	1
	<i>Becas y ayudas al estudio</i>	6	-	75,0%	1	5	0
	<i>Tasas y precios públicos</i>	1	-	12,5%	0	1	0
	<i>Contratos de investigación</i>	1	-	12,5%	0	0	1

TIPO	SUBTIPO	Nº CASOS	% TOTAL	% INDIV,	GRADO	POSGRADO	RESTO
<i>Instalaciones y servicios</i>		3	2,6%	-	2	1	0
<i>Convivencia</i>		12	10,5%	-	4	0	8
	Problemas PDI / PAS	7	-	58,3%	0	0	7
	Problemas entre estudiantes y profesores	5	-	41,7%	4	0	1
<i>Otros</i>		1	0,9%	-	0	0	1



Figura 3. Representación proporcional de los casos gestionados distribuidos por tipos de problema.

Académicos y administrativos

Incluimos en esta categoría todas las solicitudes referidas a los procesos de matrícula (excluyendo tasas/precios públicos y becas relacionadas), cambios de turno, permanencia y compensación curricular, acreditación de idioma, obtención del título, realización del Prácticum y prácticas externas, movilidad, fechas de exámenes y calificaciones, relaciones laborales, seguridad e higiene en el trabajo, dirección o defensa de tesis y trabajos de fin de grado o máster.

Como es lógico y viene siendo habitual, al tratarse de problemas relacionados en su mayoría con el colectivo de estudiantes y con las actividades principales del profesorado, constituye el grupo claramente dominante de actuaciones (n=90; 78,9%), hecho que se repite en todos los centros (Fig. 4). De dichas actuaciones, las más numerosas han correspondido a la gestión administrativa y organización docente (n=31; 34,4%), seguidas por los procesos de evaluación y exámenes (n=20; 22,2%), problemas relacionados con las tesis doctorales (n= 8; 8,9%) y cuestiones concernientes a los Trabajos de Fin de Grado y Máster, prácticas externas y relaciones laborales (n=7; 7,8% en los tres últimos supuestos).

La comparación con los datos del pasado año pone de manifiesto que se ha producido un incremento apreciable de actuaciones en esta categoría, pasando de 79 a 90, sobre todo a costa de las intervenciones en materia de gestión administrativa y organización docente, frente a un notable descenso de los asuntos de compensación y permanencia, creemos que fruto en este último caso de los esfuerzos de clarificación y difusión por parte del Consejo Social y del Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad.

Un año más, los problemas de gestión administrativa y organización docente han sido relativamente numerosos y variados, por lo que resulta difícil explicarlos con cierto detalle en pocas líneas. A modo de resumen, entre los 31 asuntos abordados este año, se encuentran, como en cursos anteriores, casos relacionadas con el cambio de Grado o itinerarios, cambios de turno, convalidaciones, ayudas y becas, movilidad de estudiantes, prácticas externas, simultaneidad de estudios de diferentes Grados, cuestiones relacionadas con la matriculación, etc. Deseo señalar en este punto y agradecer en particular algunas pequeñas modificaciones introducidas en la normativa sobre cambios de Grado e itinerarios en la Facultad de Filosofía y Letras, resultado del trabajo conjunto de nuestra Oficina con el Vicedecano de Estudios de Grado de dicho centro, que esperamos contribuya a evitar ciertos problemas de interpretación en ese tipo de trámite.

Como ha ocurrido también en años anteriores, los problemas relacionados con la evaluación y los exámenes han sido reiterados (n=20; 22,2%), aunque en número algo superior a los del pasado año (16), y sin considerar obviamente los numerosos que se han planteado a lo largo del pasado mes de junio, tras los resultados de las evaluaciones ordinaria y parte de la extraordinaria, lo que puede asociarse a las dificultades intrínsecas de los procesos de evaluación *online* derivadas de la situación excepcional no presencial derivada del estado de alarma. Se trata de situaciones diversas, entre las que destacan las

consultas sobre la no asistencia a la convocatoria de exámenes por motivos varios, así como problemas relacionados con las dificultades de realización o entrega de exámenes realizados mediante modalidad *online* durante el periodo de confinamiento causado por la pandemia COVID-19.

Las actuaciones relacionadas con los Trabajos de Fin de Grado y de Fin de Máster (TFG/TFM) se han mantenido en niveles similares a los del año pasado y han estado referidas fundamentalmente a incumplimientos de obligaciones del tutor por falta de diligencia en el proceso de tutoría o del preceptivo informe final para la presentación del trabajo, así como a disconformidades con las calificaciones finales y un caso particular relacionado con la realización de dos TFG en el caso de los dobles grados.

En el capítulo de Prácticum y prácticas externas se han atendido 7 casos sobre cuestiones diversas, relacionadas con la agilización de los trámites para la realización de las mismas, problemas de asignación de rotatorios de prácticas en las titulaciones cuyos planes de estudio contemplen las asignaturas de Prácticum y problemas derivados de la suspensión de prácticas curriculares y extracurriculares causadas por la pandemia COVID-19. La colaboración de la coordinación de las citadas prácticas y los vicedecanatos competentes ha permitido solventar la mayor parte de los problemas suscitados de modo satisfactorio.

Los problemas referidos la elaboración o dirección de tesis doctoral, pocos, pero casi siempre delicados, se han incrementado con respecto al año pasado. Pese a su modesto significado cuantitativo (8 casos), han sido problemas complejos y de difícil solución, suscitados por graves faltas de entendimiento entre quienes dirigen la tesis y las personas dirigidas, que en la mayor parte de los casos suelen implicar la solicitud de cambios de dirección.

En materia de relaciones laborales, el Defensor ha atendido 7 casos, de naturaleza diversa, referidos a promoción o adjudicaciones de plazas, así como a consulta sobre normativa.

Económicos

Incluimos en esta categoría 8 (7%) casos relacionados con concesiones de becas y ayudas, tasas y precios públicos y con contratos de investigación. En el caso de las becas y ayudas, esta categoría recoge la práctica totalidad de las solicitudes relacionadas con problemas económicos (n=6; 75%), cuyas intervenciones se han debido a discrepancias con resoluciones denegatorias, o a necesidades de orientación sobre cómo actuar para optar a

las prestaciones económicas solicitadas por el estudiante. En cuanto a tasas y precios públicos, ha tenido lugar una solicitud relacionada con las posibles ayudas extraordinarias que pudiera llevar a cabo la UAM para paliar los efectos de la crisis causada por la pandemia COVID-19. Y finalmente, se ha registrado un caso relacionado con un problema económico derivado de un contrato de investigación.

Instalaciones y servicios del campus

En esta categoría, que agrupa las solicitudes relacionadas con problemas en las instalaciones y/o con los servicios que se prestan en el Campus, se han elevado al Defensor tres solicitudes, una relacionada con la pérdida de objetos personales y dos relacionadas con el acceso y uso de las plataformas de docencia *online* durante el periodo de confinamiento causado por la pandemia COVID-19.

Convivencia

Se incluyen en esta categoría los problemas surgidos en el ámbito de las relaciones personales, quedando excluidos los que tienen su origen en una reclamación laboral a la Universidad por un asunto de naturaleza estrictamente profesional. Se han incluido, pues, los que se han denominado problemas de convivencia entre miembros del PDI, del PAS y de los estudiantes. Han sido 12 actuaciones (10,5% del total) –algunas menos que el pasado año-, repartidas entre cinco casos habidos entre estudiantes o entre estos y el profesorado, y 7 casos de conflictos entre el PDI y/o el PAS, frente a los 11 del pasado informe.

Como se ha comentado en informes anteriores, puede afirmarse que las relaciones entre estudiantes y profesores discurren, en general, por cauces correctos, al menos a partir de los casos que llegan a la Oficina de este Defensor. No obstante, se han producido algunas desavenencias y conflictos entre profesorado y estudiantes, en los que la intervención del Defensor ha alcanzado resultados positivos.

Finalmente, los problemas de convivencia entre miembros del PDI y/o del PAS presentan una baja incidencia en términos absolutos –un total de 7, cifra no obstante sensiblemente inferior a la del pasado año (11)–, pero, pese a su reducido número, ponen siempre de manifiesto situaciones personales complicadas, que se suelen vivir con angustia y hasta con síntomas de deterioro personal, y para cuya solución hemos puesto todo nuestro empeño y proximidad con las personas afectadas, siendo conscientes de las dificultades

para superar este tipo de situaciones y del tiempo prolongado que estas acciones demandan del Defensor y a los miembros de la Oficina.

En la figura 4 se representa la distribución por centro de los distintos tipos de problemas tratados a partir de la procedencia de las solicitudes. Las actuaciones en relación con problemas académicos y administrativos son mayoritarias en prácticamente todos los centros. Los valores absolutos más altos son los de las facultades de Medicina, Derecho y de Filosofía y Letras.



Figura 4. Representación del número de casos por tipos de problema, distribuidos por centro de procedencia.

e) *Afluencia de solicitudes y tiempo de resolución*

La Oficina del Defensor ha tramitado un promedio de aproximadamente 10 solicitudes por mes, cuya distribución temporal se refleja en la Tabla 5 y en las Figuras 5

y 6, en las que se puede constatar la continua actividad durante los meses del año objeto de este informe. La afluencia de estudiantes varía notablemente de acuerdo con el calendario académico. Así, durante los meses de abril a julio se observa un elevado número de casos que responden a cuestiones intrínsecas de la finalización del curso académico –evaluaciones, permanencia, TFG/TFM y prácticas– y cuestiones relacionadas con los procesos de matriculación. Asimismo, el elevado número de solicitudes registradas durante los meses de abril y mayo de 2020 está relacionado, en buena parte, con los problemas de gestión derivados de la adaptación a la actividad no presencial como consecuencia del estado de alerta derivado de la pandemia COVID-19.

Tabla 5. Número de solicitudes recibidas por meses y colectivos

MES	Nº CASOS	ESTUDIANTES	PDI	PAS	PDIF	OTROS
<i>Mayo 2019</i>	11	10	1	0	0	0
<i>Junio 2019</i>	6	3	3	0	0	0
<i>Julio 2019</i>	19	13	3	2	1	0
<i>Septiembre 2019</i>	4	4	0	0	0	0
<i>Octubre 2019</i>	13	12	1	0	0	0
<i>Noviembre 2019</i>	6	6	0	0	0	0
<i>Diciembre 2019</i>	5	1	3	1	0	0
<i>Enero 2020</i>	7	7	0	0	0	0
<i>Febrero 2020</i>	8	6	2	0	0	0
<i>Marzo 2020</i>	5	5	0	0	0	0
<i>Abril 2020</i>	18	12	4	0	1	1
<i>Mayo 2020</i>	12	10	1	0	1	0

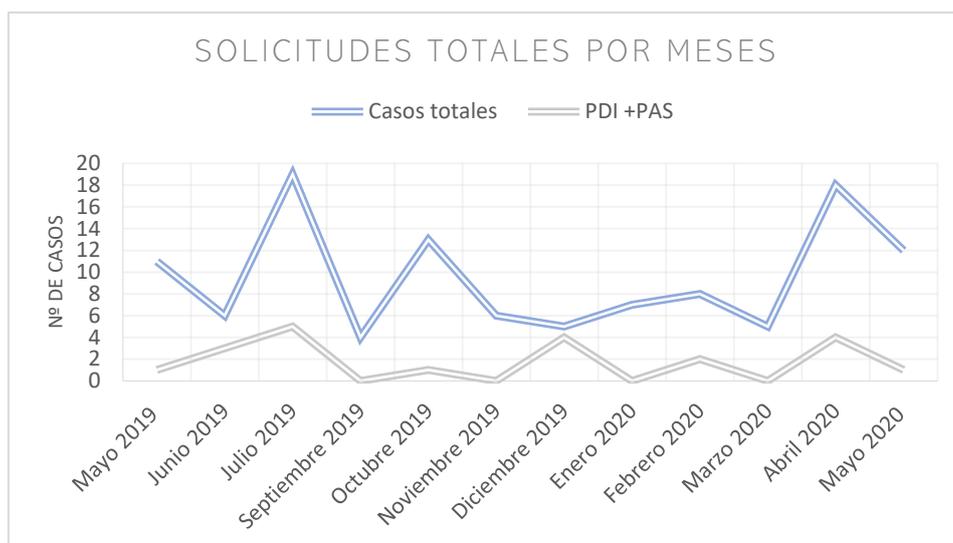


Figura 5. Presentación de solicitudes totales por meses y las solicitudes realizadas por miembros del PDI y PAS.

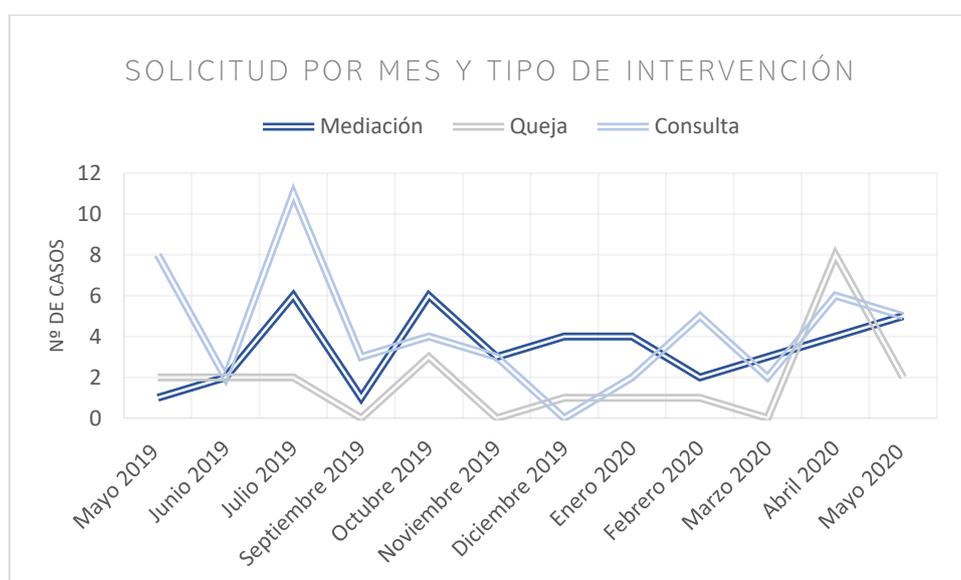


Figura 6. Presentación de solicitudes por meses y tipo de intervención.

En el análisis por tipo de solicitudes (Fig. 6), las quejas se mantienen en números bajos casi todo el año, excepto en los meses de marzo a mayo de 2020, debido a las cuestiones relacionadas con la pandemia COVID-19 mencionadas anteriormente. Se han solicitado mediaciones prácticamente a lo largo de todo el curso, a excepción del mes de septiembre de 2019. A su vez, respecto al registro de consultas, este se ve incrementado durante los meses de verano –cuestión asociada a la finalización del curso académico y al periodo de matriculación– y reducido durante el periodo invernal. por una menor actividad relacionada con cuestiones de gestión administrativa–.

La media del tiempo de resolución de las actuaciones es de 17 días, con un rango amplio de entre 0 y 149 días, reduciendo así el tiempo de resolución de las actuaciones respecto del año anterior (23 días y un intervalo entre 0-180 días). Como este tiempo depende fundamentalmente del tipo de intervención solicitada, en la Figura 7 se muestra la duración del periodo de resolución según se haya tratado de una consulta, de una queja o de una mediación. La mayoría de las consultas se responden antes de 15 días, al igual que las quejas, mientras que las mediaciones, por la mayor dificultad de su tramitación, suelen tardar más tiempo en resolverse.

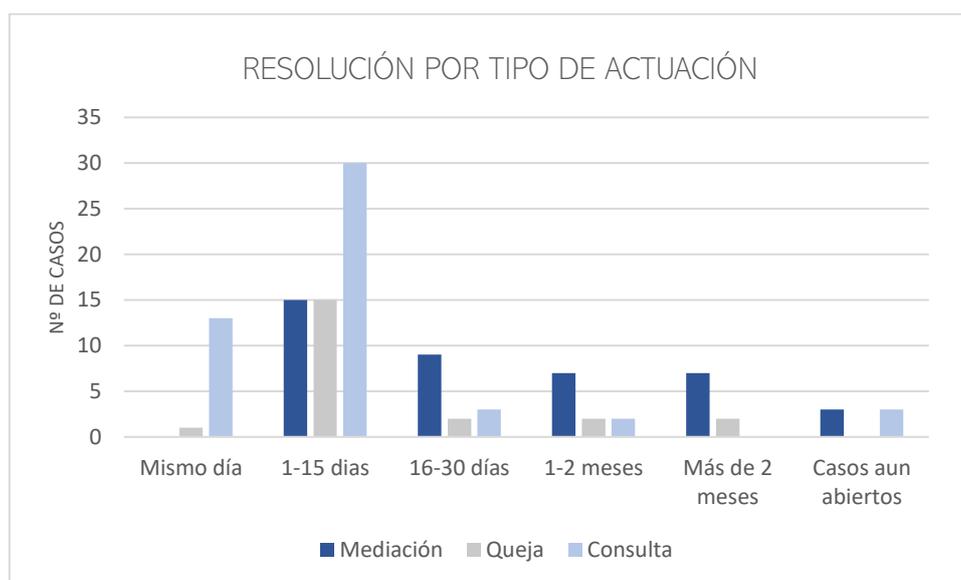


Figura 7. Tiempo de resolución de los casos por tipo de actuación.

2.1.3 ACTUACIONES POR TIPO DE INTERVENCIÓN

Este epígrafe tiene por objeto abordar las actuaciones realizadas, distribuidas según los tipos de intervención establecidos en la Oficina del Defensor, con la finalidad de comprobar su incidencia en el quehacer cotidiano y detectar posibles necesidades de nuestro sistema. Se analizarán, por un lado, las consultas y por otro, las quejas y mediaciones conjuntamente.

a) Consultas

Las consultas atendidas y resueltas han sido de dos tipos: las informativas, consistentes en aportar la información solicitada para llevar a cabo una gestión relacionada con un problema o una necesidad, y las de tipo orientativo, que han proporcionado consejo o indicaciones sobre el mejor modo de afrontar un problema. Las

del segundo tipo son las más frecuentemente desarrolladas, convirtiéndose en mediación en no pocas ocasiones. En este apartado solamente se recogen aquellas cuyo solicitante se ha sentido satisfecho con el consejo o la orientación recibida y ha decidido resolver el problema sin más intervención del Defensor.

Se han recibido 51 consultas en total (Tabla 6), de las cuales la mayoría (n=39; 76,5%) fueron presentadas por estudiantes, seguidas a distancia por las planteadas por el PDI (n=8; 15,7%), el PAS y el PDIF con dos consultas (n=2; 3,9%) en ambos casos. Normalizados los datos es el PDIF el colectivo que más consultas ha realizado a la Oficina del Defensor Universitario.

Tabla 6. Consultas atendidas distribuidas por estamentos y sexo. % Normalizado: porcentaje normalizado con respecto al total de efectivos de cada estamento (Anexo II).

COLECTIVO	Nº DE CASOS			% TOTAL	% NORMALIZADO
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL		
<i>Estudiantes</i>	13	26	39	76,5%	0,13%
<i>PDI</i>	7	1	8	15,7%	0,25%
<i>PAS</i>	1	1	2	3,9%	0,18%
<i>PDIF</i>	1	1	2	3,9%	0,47%
<i>Total</i>	22	29	51	100%	-

En el reparto por centros (Tabla 7), el número más elevado de consultas ha procedido de la Facultad de Filosofía y Letras (n= 9; 17,6%), seguida por la Facultad de Derecho (n= 8; 15,7%) y la Escuela de Doctorado (n= 7; 13,7%). En valores normalizados, los Otros Centros de la UAM ocupan el primer lugar, seguidos por la Facultad de Derecho y los Otros Servicios Centrales.

Tabla 7. Distribución de consultas según centro.

CENTRO	Nº CASOS	% TOTAL	% NORMALIZADO
<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>	9	17,6%	0,19%
<i>Facultad de Derecho</i>	8	15,7%	0,21%
<i>Escuela de Doctorado</i>	7	13,7%	0,17%

CENTRO	Nº CASOS	% TOTAL	% NORMALIZADO
<i>Facultad de Formación del Profesorado y Educación</i>	5	9,8%	0,16%
<i>Facultad de Medicina</i>	5	9,8%	0,17%
<i>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</i>	4	7,8%	0,11%
<i>Facultad de Ciencias</i>	3	5,9%	0,05%
<i>Escuela Politécnica Superior</i>	3	5,9%	0,18%
<i>No consta</i>	3	5,9%	-
<i>Facultad de Psicología</i>	2	3,9%	0,10%
<i>Servicios Centrales</i>	1	2%	0,21%
<i>Otros centros UAM</i>	1	2%	2,63%

Respecto a los motivos de consulta (Tabla 8), son los problemas académicos y administrativos los más frecuentes (78,4%, n=40), destacando los debidos a la gestión administrativa y a cuestiones referidas a la evaluación y exámenes. A esta primera categoría le siguen las consultas debidas a problemas de convivencia (13,7%; n=7) y a cuestiones económicas (5,9%; n=3) y de instalaciones y servicios (2%; n=1).

Tabla 8. Consultas tramitadas en función de la causa de solicitud. Los casos planteados por estudiantes se han desglosado a su vez en estudiantes de grado, posgrado y resto del personal docente, de servicios e investigador.

TIPO	SUBTIPO	Nº CASOS	% TOTAL	% INDIV,	GRADO	POSGRADO	RESTO
<i>Académico y Administrativo</i>		40	78,4%	-	26	7	7
	<i>Gestión administrativa</i>	12	-	30%	9	0	3
	<i>Evaluación y exámenes</i>	10	-	25%	8	1	1
	<i>Tesis doctorales</i>	3	-	7,5%	0	3	0
	<i>TFG/TFM</i>	5	-	12,5%	4	1	0
	<i>Compensación y permanencia</i>	5	-	12,5%	5	0	0

TIPO	SUBTIPO	Nº CASOS	% TOTAL	% INDIV,	GRADO	POSGRADO	RESTO
Académico y Administrativo							
	<i>Prácticum/Prácticas Externas</i>	1	-	2,5%	0	1	0
	<i>Acreditación de idioma</i>	1	-	2,5%	0	1	0
	<i>Relaciones laborales</i>	3	-	7,5%	0	0	3
	<i>Seguridad e higiene en el trabajo</i>	0	-	%	0	0	0
Económicos		3	5,9%	-	0	2	1
	<i>Becas y ayudas al estudio</i>	1	-	33,3%	0	1	0
	<i>Tasas y precios públicos</i>	1	-	33,3%	0	1	0
	<i>Contratos de investigación</i>	1	-	33,3%	0	0	1
Instalaciones y servicios		1	2%	-	0	1	0
Convivencia		7	13,7%	-	2	0	5
	Problemas PDI / PAS	5	-	71,4%	0	0	5
	Problemas entre estudiantes y profesores	2	-	28,6%	2	0	0

La comparación de estos datos con los de los años anteriores confirma cierto equilibrio en las consultas recibidas, que en este periodo han sumado un total de 51, siendo 49 las correspondientes al anterior periodo. Considero, como en el pasado informe, que estos datos confirman el esfuerzo puesto en la mejora de los mecanismos de información y orientación, y en la gestión y desarrollo de los procesos académicos y administrativos, que están surtiendo un efecto positivo y constituyen un estímulo para seguir profundizando en esas mejoras. En este punto quiero manifestar una vez más el reconocimiento y mi gratitud personal como Defensor a la implicación de los vicerrectorados competentes y, en un nivel más cercano a los estudiantes, de los decanatos y vicedecanatos que, me consta por el frecuente contacto con ellos, llevan a cabo una

meritoria labor de información y de resolución de dudas y quejas en sus respectivos ámbitos de actuación. Bien en cierto también que llegan algunas consultas directamente al Defensor, sobre todo procedentes del estudiantado, que podrían ser resueltas en los centros, con los que, no obstante, se contacta inmediatamente para abordarlos conjuntamente del mejor modo posible.

b) Quejas y Mediaciones

Como ya señalé en el anterior informe, en la práctica, la diferencia entre quejas y mediaciones es pequeña, pues en la mayoría de los casos resultan similares desde el punto de vista de la gestión del problema; la diferencia radica quizás en el ánimo y el objetivo de la persona que acude al Defensor. En las quejas, la persona solicitante alega haber sido víctima de la vulneración de algún derecho, pidiendo en unos casos la intervención del Defensor para ser resarcida, y en otros, solicitando su actuación para evitar que el hecho se repita. En las mediaciones, la persona solicita directamente la intervención del Defensor para conseguir algo a lo que cree tener derecho y que le está siendo denegado, o para resolver una situación difícil o conflictiva en la que se ha visto sumida, más allá de su origen y naturaleza. A la vista de que la mayoría de las causas y procedimientos son similares, se sigue en este informe la práctica de años anteriores de agrupar ambas categorías para evitar repeticiones innecesarias.

En estas situaciones, conforme a la experiencia del pasado año y de los anteriores, la actuación del Defensor suele ser la misma: apertura de un expediente y estudio de la solicitud para decidir sobre su aceptación, comunicándose, en su caso, a la persona interesada los motivos de la no aceptación, cosa que no ha ocurrido en ningún caso durante el periodo al que se refiere este informe; una vez aceptada la solicitud se fija el procedimiento a seguir, que normalmente consiste en la petición de una versión escrita de los hechos a la persona solicitante, si no lo ha hecho con anterioridad y, posteriormente, a la otra parte implicada, si se estima necesario; realización de entrevistas con las partes implicadas y con personas susceptibles de aportar elementos clarificadores del problema; estudio de la normativa cuando procede o solicitud de información a la Asesoría Jurídica de la UAM cuando se estima pertinente y, finalmente, cuando procede, redacción de un informe para la autoridad ejecutiva que tiene que adoptar la resolución sobre el asunto, y, en su caso, entrevista con ella para explicar el sentido y los motivos de la petición, para concluir con la comunicación del resultado a la persona solicitante.

Se han recibido 63 solicitudes de intervención en forma de quejas y mediaciones (Tabla 9). Un porcentaje alto (79,4%; n=50) fue presentado por el colectivo de estudiantes, seguido a distancia por el PDI (15,9%; n=10), el PAS, PDIF y otros (1%; n=1 en los tres casos). Los valores normalizados son muy bajos, lo que en términos relativos pone de manifiesto, un año más, la baja conflictividad en nuestra comunidad universitaria, al menos a la luz de los casos que llegan a nuestra Oficina. Ello en modo alguno resta importancia a este tipo de problemas. Son los colectivos de PDI y PDIF los que proporcionalmente –con los valores normalizados– más quejas y mediaciones han planteado.

Tabla 9. Datos de quejas y mediaciones distribuidos por estamento. % Normalizado: porcentaje normalizado con respecto al total de efectivos en cada estamento (Anexo I).

COLECTIVO	Nº DE CASOS			% TOTAL	% NORMALIZADO
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL		
<i>Estudiantes</i>	16	34	50	79,4%	0,16%
<i>PDI</i>	7	3	10	15,9%	0,31%
<i>PAS</i>	1	0	1	1,6%	0,09%
<i>PDIF</i>	1	0	1	1,6%	0,23%
<i>Otros</i>	0	1	1	1,6%	-
<i>Total</i>	25	38	63	100%	-

Por causas de solicitud de intervención (Tabla 10), los problemas académicos y administrativos (n=50; 79,4%) han sido los más frecuentes. De ellos, destacan los temas relacionados con la gestión administrativa, los exámenes y las prácticas externas, siendo estos los más numerosos. Del resto de categorías se puede señalar el descenso en las quejas y mediaciones sobre problemas de convivencia respecto del periodo anterior (7,9% actual frente al 16,7% del anterior periodo), bien en cierto que, pese a su escaso número, son los que requieren más tiempo e implicación por parte del Defensor, en particular en aquellos que se suscitan entre miembros del PDI o del PAS.

Tabla 10. Distribución de quejas y mediaciones por tipo de problema y causa de solicitud. “Resto” incluye todos los solicitantes no pertenecientes al colectivo de estudiantes.

TIPO	SUBTIPO	Nº CASOS	% TOTAL	% INDIV,	GRADO	POSGRADO	RESTO
Académico y Administrativo		50	79,4%	-	31	10	9
	<i>Gestión administrativa</i>	19	-	47,5%	16	0	3
	<i>Evaluación y exámenes</i>	10	-	25%	9	0	1
	<i>Tesis doctorales</i>	5	-	12,5%	0	5	0
	<i>TFG/TFM</i>	2	-	5%	1	1	0
	<i>Compensación y permanencia</i>	1	-	2,5%	0	1	0
	<i>Prácticum/Prácticas Externas</i>	6	-	15%	4	2	0
	<i>Acreditación de idioma</i>	2	-	5%	1	1	0
	<i>Relaciones laborales</i>	4	-	10%	0	0	4
	<i>Seguridad e higiene en el trabajo</i>	1	-	2,5%	0	0	1
Económicos		5	7,9%	-	1	4	0
	<i>Becas y ayudas al estudio</i>	5	-	100%	1	4	0
	<i>Tasas y precios públicos</i>	0	-	-	0	0	0
	<i>Contratos de investigación</i>	0	-	-	0	0	0
Instalaciones y servicios		2	3,2%	-	2	0	0
Convivencia		5	7,9%	-	2	0	3
	Problemas PDI / PAS	2	-	40%	0	0	2
	Problemas entre estudiantes y profesores	3	-	60%	2	0	1
Otros		1	1,6%	-	0	0	1

La representación gráfica de las quejas y mediaciones distribuidas por Grados y estudios de máster y doctorado (Figura 8) pone de manifiesto cómo los estudios de Grado en Medicina, Máster y Doctorado son los que presentan un mayor número de intervenciones; sin embargo, se aprecia una alta dispersión de los datos, siendo la incidencia numérica por tipo de estudios notablemente baja.

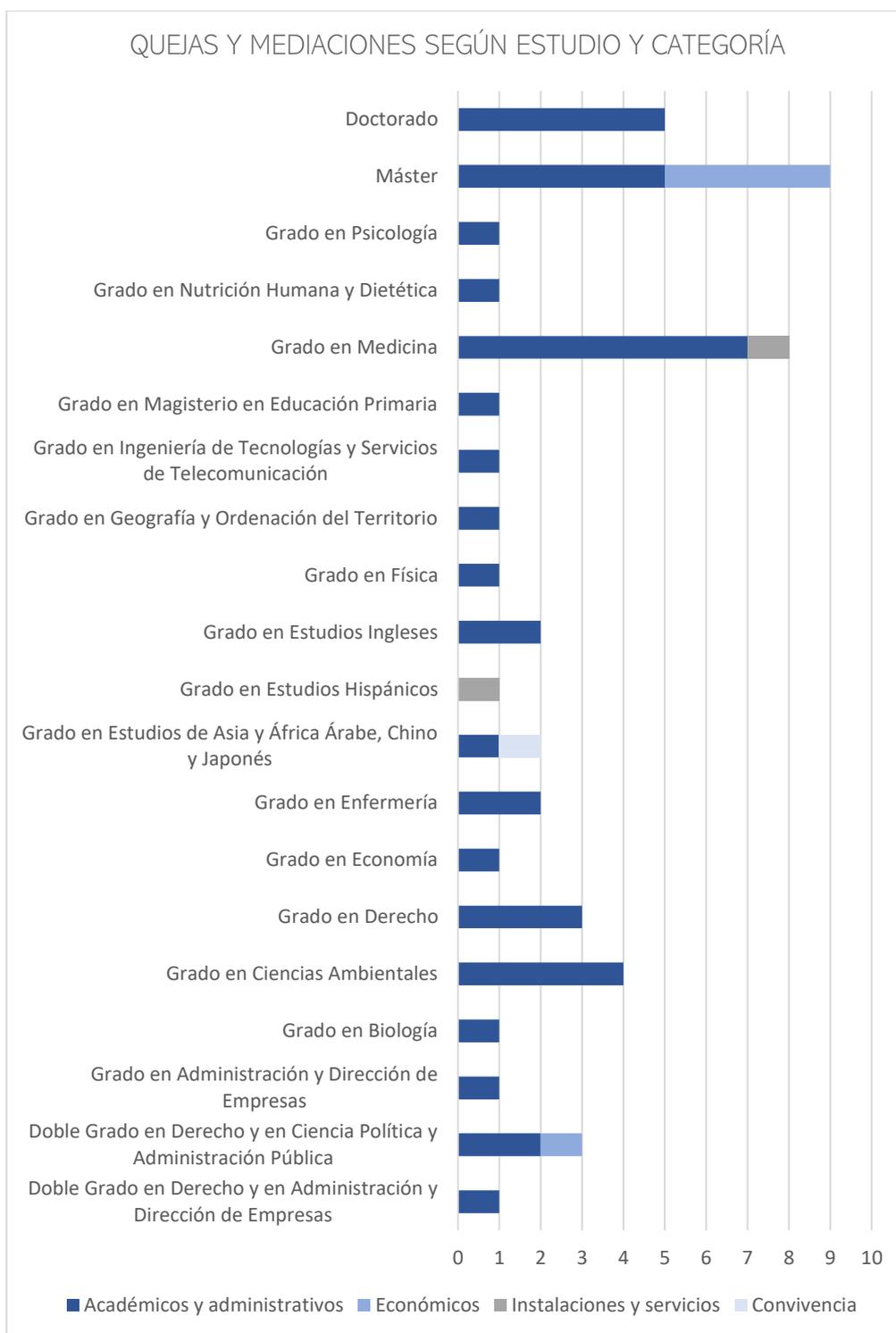


Figura 8. Distribución de quejas y mediaciones según tipo de problema y estudios.

El reparto de las quejas y mediaciones por centro de procedencia (Tabla 11) pone de manifiesto que el mayor número de estas actuaciones planteadas a la Oficina del Defensor en este último periodo proceden de la Facultad de Medicina, seguido por la Facultad de Filosofía y Letras y la Facultad de Ciencias. El resto de centros presentan valores muy bajos –iguales o inferiores a 7–. No obstante, los valores normalizados vuelven a confirmar una baja incidencia de las quejas y mediaciones, lo que, insistimos, no resta importancia al problema, porque en este tipo de casos quienes acuden al Defensor suelen estar viviendo situaciones difíciles y hasta de cierta tensión.

Tabla 11. Distribución de quejas y mediaciones según centro de procedencia.

CENTRO	Nº CASOS	% TOTAL	% NORMALIZADO
<i>Facultad de Medicina</i>	15	23,8%	0,52%
<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>	10	15,9%	0,21%
<i>Facultad de Ciencias</i>	9	14,3%	0,15%
<i>Facultad de Derecho</i>	7	11,1%	0,18%
<i>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</i>	5	7,9%	0,14%
<i>Facultad de Psicología</i>	5	7,9%	0,25%
<i>Escuela de Doctorado</i>	5	7,9%	0,12%
<i>Facultad de Formación del Profesorado y Educación</i>	3	4,8%	0,09%
<i>Escuela Politécnica Superior</i>	1	1,6%	0,06%
<i>Escuela de Enfermería de la Cruz Roja</i>	1	1,6%	0,32%
<i>Escuela de Enfermería de la Fundación Jiménez Díaz</i>	1	1,6%	0,33%
<i>Otros centros UAM</i>	1	1,6%	2,63%

2.1.4 VALORACIÓN DE LOS DATOS, REFLEXIONES Y RECOMENDACIONES

Cumplidos dos años ya desde que tuve el honor de asumir por mandato del Claustro de la UAM la alta responsabilidad de Defensor de la comunidad universitaria, puedo valorar con cierta perspectiva los datos de este segundo informe y de hacerlo además en el contexto de la muy difícil situación que ha vivido y está viviendo nuestra universidad como consecuencia de la adaptación del funcionamiento académico y administrativo a las condiciones impuestas por el estado de alarma motivado por la pandemia.

Si la Oficina del Defensor puede considerarse un termómetro de la salud del funcionamiento de la institución en circunstancias tan complejas y duras como las que hemos tenido que vivir, la primera valoración de los datos presentados es que nuestra universidad ha respondido satisfactoriamente, como señalaba al comienzo, a un contexto tan adverso e inédito. Eso puede afirmarlo el Defensor como un miembro más de la comunidad universitaria, profesor de Grado y coordinador de un máster universitario en la Facultad de Filosofía y Letras, donde he podido comprobar la diligencia, dedicación y compromiso en tiempo real de profesores, estudiantes y personal de administración, coordinados por unas autoridades académicas, a todos los niveles, capaces de liderar, por su implicación y complicidad permanentes, el gran desafío de adaptar todo el sistema académico y administrativo de la UAM a una modalidad no presencial, mayoritariamente *online*.

Pero como se decía, los datos de este informe, y particularmente los referidos a los meses afectados ya por la pandemia, son reveladores en dos sentidos del buen funcionamiento de la universidad. El primer sentido se refiere a los datos globales de las intervenciones del Defensor a lo largo del último año y, en particular, a los del último trimestre. Una mirada retrospectiva, gracias en parte al trabajo de seguimiento de las acciones de nuestra Oficina en el último decenio para el informe que ha elaborado la CEDU, pone de manifiesto algo que se señalaba ya en la memoria anterior: la tendencia mantenida a la reducción del número de solicitudes y actuaciones, tanto totales como de cada uno de los centros. Este año han sido un total de 114, algo más que los 110 del pasado ejercicio, pero que están muy lejos de las 317 intervenciones del año 2011-2012 o de las 242 del periodo 2014-2015.

Esta evolución descendente hay que valorarla, sin duda, de modo positivo, teniendo en cuenta además que la figura del Defensor resulta crecientemente conocida, lo que pone

de manifiesto, como señalábamos en el último informe, el buen funcionamiento en general de nuestra institución, sin que eso suponga caer en un ejercicio de autocomplacencia, sino un acicate para seguir trabajando en la solución de los problemas más habituales. A esta situación contribuye el cumplimiento cabal de las obligaciones por parte de la mayoría de quienes integran la comunidad universitaria, que en el campo de la docencia implica, además del compromiso del profesorado y el alumnado con la fundamental tarea formativa y educadora de la universidad, el uso y seguimiento generalizados de las guías docentes, que, aun con ciertos problemas de interpretación, han clarificado el marco del trabajo docente, mejorando la situación con respecto a la del anterior informe. A eso hay que sumar –quiero reiterarlo y hacerlo explícito- la implicación de los centros en la resolución de los problemas que surgen en su ámbito, tanto de las decanas y decanos, como particularmente de las vicedecanas y vicedecanos en sus distintos ámbitos de competencia, evitando que deban llegar a instancias superiores o colaborando siempre de modo muy positivo a requerimiento del Defensor.

El segundo sentido al que se hacía referencia tiene que ver con los casos que han llegado al Defensor durante los meses del estado de alarma, una vez implantada la docencia y evaluación *online* y el teletrabajo. Ciertamente se han incrementado algo en número, y lo han hecho particularmente en el pasado mes de junio, que no es objeto de este informe; pero no lo han hecho de forma desproporcionada a tenor de lo esperable por las difíciles circunstancias que se están viviendo en lo académico –y para numerosos miembros de la comunidad universitaria, también en lo personal-; y los casos que han llegado y siguen llegando al Defensor se han resuelto y se siguen resolviendo en muchas ocasiones de modo favorable por la alta disponibilidad y comprensión de los actores implicados.

Los resultados del presente informe siguen reflejando una situación similar a la de años anteriores en cuanto al tipo y distribución por colectivos y centros de las actuaciones desplegadas por el Defensor: se mantiene el claro predominio de las consultas sobre el resto de las intervenciones, con una muy baja incidencia de las quejas, siendo el estudiantado el colectivo que más ha recurrido al Defensor, aunque en bajísima proporción sobre el total de la matrícula. Llegan más solicitudes, como es lógico, desde los centros con más estudiantes o con más diversidad de Grados y tipos de estudio, con un alto significado de asuntos relacionados con problemas académicos y/o administrativos, y unos valores normalizados muy bajos tanto a escala de los centros como del conjunto de la universidad.

En el ámbito de la convivencia en el entorno académico, además de una llamada general por parte del Defensor a la empatía, cuya falta está en la base de algunos –muy pocos-, pero delicados casos, nuestra voluntad ha sido la de seguir colaborando con la Unidad de Igualdad de Género en aquellos casos que lo han requerido, y reiterar, de acuerdo con el informe del pasado año, la conveniencia de disponer de una norma o código de convivencia en el ámbito docente, que ayudaría a un mejor tratamiento de los problemas y conflictos que se produzcan. Reiteramos nuestra llamada a la pertinencia de profesionalizar el tratamiento de los casos de acoso entre estudiantes, así como las iniciativas de mediación en la resolución de los problemas y conflictos de convivencia entre colegas de trabajo.

Los problemas relacionados con la dirección de tesis doctorales han sido escasos, pero graves, laboriosos y de difícil solución, pues cuando el asunto –casi siempre, el conflicto- llega al Defensor, la solicitud por parte de la persona dirigida suele ser la de cambio de dirección, con las dificultades que eso suele suponer. La estrecha colaboración con el Director de la Escuela de Doctorado y la aplicación en su caso, con flexibilidad, del Procedimiento de resolución de conflictos, en el que cabría introducir algún matiz clarificador, como ya se ha expuesto al Director, así como la predisposición en general muy favorable de los coordinadores de programas de doctorado, y de los directores y directoras de tesis, que en algún caso han precisado también del amparo del Defensor en la tramitación de algún conflicto, han hecho posible que estos complicados casos hayan podido encontrar una solución satisfactoria. Reitero, no obstante, lo que ya expresé en mi anterior informe, sobre la conveniencia de arbitrar algún sistema de seguimiento en el ámbito de las comisiones de coordinación de los programas de doctorado para intervenir en casos de desencuentro antes de que la situación sea grave e irreversible.

La culminación del proceso de elaboración del Código Ético de la UAM en el que nuestra universidad está implicada y que desde la perspectiva y experiencia de la Oficina del Defensor resulta muy pertinente, como también, avanzar si fuera posible en algún tipo de normativa disciplinaria adaptada a los nuevos tiempos, como ya expresé en el pasado informe, pese al descenso de casos de esta naturaleza en este último año, son vías, junto a otras en marcha, que contribuirán al mejor funcionamiento de nuestra universidad y a inspirar también la labor de garantía y defensa de los derechos de las personas integrantes de la comunidad universitaria y el cumplimiento de los Estatutos que las leyes y los

propios Estatutos encomiendan al Defensor, quien con este informe rinde cuentas al Claustro que lo eligió.

2.2 OTRAS ACTUACIONES

2.2.1 ACTUACIONES INSTITUCIONALES

Durante este año el Defensor ha participado en varias iniciativas institucionales encaminadas a fortalecer la relación con otras Defensorías y favorecer la presencia de la UAM en las diferentes redes de defensores tanto a nivel nacional como a nivel internacional.

Entre estas actuaciones cabe destacar las siguientes:

Durante los días 26-28 de junio de 2019 el Defensor participó en la 15 Conferencia Anual de la Red Europea de Defensores de la Educación Superior (ENOHE) que se organizó en la ciudad de León (España) bajo el título de “Defending and Protecting Rights within Higher Education: Stocktaking, Looking Ahead”. La Conferencia abordó varios temas principales sobre los que se trabajó intensamente durante los tres días de sesiones, entre los que cabe destacar los siguientes: los límites del trabajo del Defensor; la adaptación de las oficinas del Defensor a la era digital; la mejora de la capacidad de la Universidad en la resolución de conflictos, y las diferentes formas de tratar las quejas. Además, hubo dos ponencias exclusivas sobre el trabajo de los Defensores Universitarios en España. Una relativa las características del personal que atiende las oficinas y otra sobre la evolución en estos últimos años de las oficinas del defensor en España. El evento coincidió con las elecciones de los cargos de la directiva de la ENOHE. Por parte de la Universidad Autónoma de Madrid, asistieron el Defensor Universitario, D. Rafael Mata, y la adjunta al defensor, D^a Silvia Arias.

Durante los días 3-4 de octubre de 2019 se celebró, en la Universidad de Valladolid, el XXII Encuentro de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias en la que participaron más de 50 oficinas del defensor de toda España. La inauguración de las jornadas corrió a cargo del rector de la Universidad de Valladolid, Antonio Largo Cabrerizo; el procurador del Común de Castilla y León, Tomás Quintana López; y el presidente de la CEDU, el defensor de la Universidad de Granada, Antonio Ángel Ruiz Rodríguez. Se contó igualmente con la participación de ponentes externos que plantearon cuestiones generales para ser analizadas posteriormente desde su experiencia por los

representantes de las defensorías universitarias. Así el miércoles 2 de octubre, Juan Diez Ballesteros de la Universidad de Alcalá de Henares, habló sobre “Prudencia debida vs actuaciones intermedias de los Defensores”; el jueves 3, Capitolina Díaz, de la Universidad de Valencia abordó el tema “Género y carrera profesional en la Universidad” y José Antonio Tardío de la Universidad Miguel Hernández de Elche realizó un análisis sobre “La situación actual del reglamento disciplinario: desigualdad de trato entre estudiantes”. Las jornadas culminaron con la celebración de la Asamblea General de CEDU, en el transcurso de la cual se produjo la renovación en los órganos de gobierno de la asociación, resultando elegida como nueva presidenta de CEDU la Defensora de la Universidad de Alicante, Dña. M^a Cecilia Gómez Lucas. Por parte de la Universidad Autónoma de Madrid, asistió el Defensor Universitario, D. Rafael Mata, acompañado por la jefa de la secretaría del Defensor Universitario D^a Ángeles Gil.

El resto de actividades presenciales previstas para el primer semestre del año 2020, concretamente la conferencia anual Red Europea de Defensores de la Educación Superior (ENOHE), prevista para el pasado mes de mayo en Atenas, han sido canceladas o pospuestas ante la situación de alerta sanitaria.

Madrid, 29 de junio de 2020

3 ANEXOS

3.1 ANEXO I

Datos globales de la UAM por colectivos correspondientes al curso 2019/2020

	Total	Mujeres
Total	35.131	20.606
Total PAS ¹	1.119	698
Total PDI ¹	3.216	1.416
Total PDIF ¹	435	218
Total Estudiantes ²	30.361	18.274

1 (Fuente: Hominis, datos de 31 de diciembre de 2019).

2 (Fuente: Sigma, datos a 21 de abril de 2020)

3.2 ANEXO II

Datos globales de la UAM por centro correspondientes al curso 2019/2020.

	Total	PDI	Estudiantes	PAS
Facultad de Ciencias	5.866	969	4.728	169
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	3.551	300	3.194	57
Facultad de Derecho	3.852	243	3.549	60
Escuela Politécnica Superior	1.644	136	1.424	36
Facultad de Filosofía y Letras	4.850	521	4.259	70
Facultad de Formación de Profesorado y Educación	3.197	229	2.929	39
Facultad de Medicina	2.866	617	2.161	88
Facultad de Psicología	2.008	208	1.764	36
Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle	1.504	-	1.504	-
Esc. Univ. Enfermería Jiménez Díaz	306	-	306	-
Esc. Univ. Enfermería de La Cruz Roja	317	-	317	-
Fisioterapia ONCE	102	-	102	-
Escuela de Doctorado	4.102	-	4.102	-
Servicios centrales	480	-	-	528
Otros centros UAM	38	-	-	38