



Informe

del Defensor del

Universitario

Curso 2020 • 2021

Claustro

24 y 25 de junio de 2021

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

OFICINA DEL DEFENSOR DEL UNIVERSITARIO

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

CIUDAD UNIVERSITARIA DE CANTOBLAN

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.....	8
	c) Datos desglosados por centro	10
	d) Datos desglosados por causas de solicitud	13
	e) Afluencia de solicitudes y tiempo de resolución.....	19
2.1.3	ACTUACIONES POR TIPO DE INTERVENCIÓN	22
	a) Consultas	22
	b) Quejas y Mediaciones.....	25
2.1.4	VALORACIÓN DE LOS DATOS, REFLEXIONES Y RECOMENDACIONES	30
2.2	OTRAS ACTUACIONES	33
2.2.1	ACTUACIONES INSTITUCIONALES	33
3	ANEXOS	35
3.1	ANEXO I	35
3.2	ANEXO II.....	36

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 junio de 2020 y el 31 de mayo de 2021.

El periodo objeto de este informe ha estado sujeto en la UAM, como en el resto de las universidades españolas, a las cautelas y restricciones derivadas de la difícil y prolongada situación sanitaria provocada por la pandemia del COVID-19. Las medidas de adaptación académica y administrativa que se pusieron ya en marcha en el último cuatrimestre del pasado curso, como consecuencia del confinamiento establecido tras la declaración del estado de alarma del 14 de marzo del 2020, se han mantenido con las lógicas adaptaciones a la evolución de la situación sanitaria y las lecciones aprendidas a lo largo de estos meses.

El Defensor es plenamente consciente, desde la perspectiva que su puesto le ofrece del funcionamiento general de la universidad, de los esfuerzos que han debido realizar todas y cada una de las personas que integran la comunidad universitaria, todos y cada uno de los colectivos, y en particular, sus órganos de gobierno y de gestión, para que la Universidad Autónoma de Madrid haya podido cumplir su alta misión docente e investigadora con la mayor calidad y eficiencia posibles. Lo que no supone desconocer los problemas generados por una situación tan anómala y excepcional, algunos de los cuales han llegado al Defensor, y la incertidumbre que inevitablemente ha presidido la toma de determinadas decisiones ante circunstancias inéditas.

No obstante, si la actividad de la oficina del Defensor puede considerarse como uno de los indicadores del funcionamiento de la institución, cabe afirmar ya en la presentación de este informe que las cosas se han desenvuelto razonablemente bien. Lo pone de manifiesto el hecho de que el número de casos que hemos atendido en el periodo objeto de este informe se ha mantenido prácticamente estable, con un leve incremento de los mismos, lo que no ha ocurrido en otras universidades, por lo que sabemos a través de nuestros contactos con distintas defensorías en el marco de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios.

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 y por la cordialidad y afecto que me han mostrado siempre, que han hecho muy grato nuestro trabajo. A Judith Ares, que ha culminado brillantemente su doble Grado en Ciencias Ambientales y Geografía y Ordenación del Territorio, compatibilizando sus estudios con su inestimable participación en las actividades de la oficina del Defensor, le deseo los mayores éxitos en su futuro profesional.

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”, procurando contribuir así modestamente al mejor funcionamiento de nuestra Universidad. Más allá del éxito alcanzado en las actuaciones, quiero destacar y agradecer la colaboración y ayuda de quienes lo han hecho posible, siempre que se les ha requerido.

En este informe, que coincide con el final del periodo de gobierno del equipo rectoral presidido por nuestro rector, el profesor Rafael Garesse, deseo expresar ante el Claustro, tras tres años ya de intenso trabajo y relaciones permanentes, mi especial agradecimiento al Rector, a cada una de las vicerrectoras y vicerrectores, al Secretario General, al Gerente saliente y a las personas responsables de las distintas delegaciones por su permanente disponibilidad para responder a los requerimientos o consultas del Defensor y para resolver, siempre que ha sido posible, los problemas planteados. Ciertamente es que no en todos

los casos hemos coincidido en diagnósticos o propuestas, pero lo que hoy merece mi reconocimiento y gratitud es la diligencia y empatía que siempre han manifestado, sin excepción alguna en los muchos temas tratados, la lealtad y la prudencia con la misión que el Defensor tiene encomendada, y los esfuerzos para alcanzar soluciones y consensos.

Una vez más, tras meses de intenso trabajo, quiero reiterar mi agradecimiento a las decanas y decanos y al director de la EPS; a los vicedecanatos y subdirecciones de la EPS y las administraciones de los centros, con los que he mantenido una relación muy estrecha; igualmente a otros servicios administrativos de la universidad, en particular, en este periodo que ha continuado siendo especial en materia de relaciones *online*, al Servicio de Tecnologías de la Información, dependiente funcionalmente de nuestro Vicerrectorado de Innovación, Transferencia y Tecnología; a 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; a la Sección de Becas, a la Oficina de Acción Solidaria y Cooperación de la UAM, en particular a su Área de Atención a la Discapacidad, a la Oficina de Relaciones Internacionales, el Consejo Social, en particular, su Secretaría; la Gerencia y vicegerencias, la Asesoría Jurídica y la Inspectoría de Servicios; igualmente, al Área de Calidad y Responsabilidad Social, que en la renovación de la web de la UAM ha facilitado la tarea garantizar una buena accesibilidad a la oficina del Defensor y su plataforma dentro de la misma.

Y junto a la gratitud a los cargos académicos, administrativos e institucionales por su generosa colaboración, un reconocimiento especial también a cuantos miembros de la comunidad universitaria se han comunicado o entrevistado con el Defensor –en este periodo mayoritariamente *on line*–, de todos los colectivos, dirigiéndose a mi o respondiendo a nuestra llamada para tratar una queja, resolver una consulta o mediar en una situación problemática de convivencia. A todas esas personas 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 he manifestado en mis anteriores informes, los asuntos que llegan a la Oficina del Defensor son muy diversos y, a veces, difíciles de tipificar. Seguimos manteniendo en esta ocasión la ordenación de los mismos de acuerdo con la clasificación que cuenta desde hace años con el acuerdo de la Conferencia Española de Defensores Universitarios (CEDU) –de la que forma parte la Defensoría de la UAM-, 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. Los asuntos se ordenan en instancias de oficio e instancias de parte. A su vez, se distribuyen entre 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 periodo.

2.1.2 ACTUACIONES TOTALES

a) Datos totales

En el periodo objeto del presente informe (junio de 2020 - mayo de 2021) han llegado al Defensor un total de 137 asuntos –en el periodo objeto del informe anterior fueron 120-, de los cuales se han tratado finalmente 117. Los no tratados han sido casos que fueron abandonados por quienes los interpusieron (n = 7), seguido de trece comunicaciones que solo informaban al Defensor pero que no requerían de ningún tipo de intervención (n = 13).

Respecto al canal empleado para la formulación de solicitudes destaca el correo electrónico con un 80,3 % (n=94) de las solicitudes recibidas, que ha crecido sensiblemente con respecto al periodo anterior (54,4 %), seguido a gran distancia de la plataforma electrónica con un 19,7% (n=23), que ha descendido claramente en términos absolutos y relativos con respecto al periodo 2019-20 (42 casos, un 36,8 % del total). En el periodo de este informe, ningún caso entró por registro ni tampoco de forma presencial a consecuencia del COVID-19 y de la preferencia de la comunidad universitaria por contactar mediante medios no presenciales, lo que no ha impedido que se hayan

mantenido algunas entrevistas presenciales, coincidiendo con la mejora de las condiciones sanitarias de determinados meses y el deseo de la parte solicitante de que así fuera.

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=74; 63,2%), las cuales se han incrementado notablemente respecto de los resultados del periodo anterior, seguidas de las mediaciones (n=34; 29,1%) y las quejas (n=9; 7,7 %); estas se han reducido apreciablemente en comparación con el informe anterior (fueron entonces un total de 22, que supusieron el 19,3% de los casos), en parte porque algunas de ellas evolucionaron hacia mediaciones. No obstante, puede afirmarse que las difíciles circunstancias vividas en los últimos 12 meses en la vida universitaria no han supuesto, como quizás fuera previsible, un incremento de las quejas que han llegado al Defensor; este hecho, positivo desde la perspectiva de nuestra Oficina, no hay que valorarlo de manera autocomplaciente, pero es digno de subrayarse. Por los contactos permanentes que hemos mantenido con los distintos centros, vicerrectorados, unidades y delegaciones, Secretaría General y otras dependencias administrativas, nos consta que quejas ha habido, pero que muchas de ellas han sido resueltas hasta donde ha sido posible por las instancias con capacidad de decisión, evitando así en numerosas ocasiones que lleguen al Defensor.

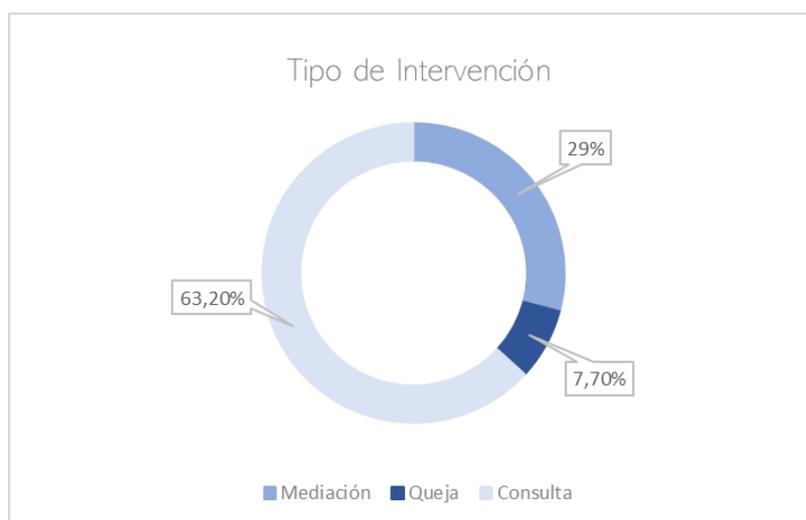


Figura 1. Representación proporcional de los casos tramitados por tipo de intervención

En la distribución por colectivos (Tabla 1 y Figura 2), los estudiantes, con 80 solicitudes (68,3 %), constituyen el grupo que más ha recurrido al Defensor. A este colectivo le sigue a distancia el PDI (n=19; 16,2 %), el PAS (n=2; 1,7 %) y el PDIF (n=6; 5,1 %). Además,

se han atendido siete casos de miembros no pertenecientes a la comunidad universitaria y tres procedentes de miembros de la comunidad AlumniUAM, debidas fundamentalmente a solicitudes de información relacionados con antiguos alumnos que desean finalizar sus titulaciones o realizar adaptaciones de diplomatura a Grado, así como cuestiones o información relacionada con la EBAU.

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

COLECTIVO	NÚMERO DE CASOS			% TOTAL	% NORMALIZADO
	<i>Hombres</i>	<i>Mujeres</i>	<i>Total</i>		
<i>Estudiantes</i>	43	37	80	68,3 %	0,26 %
<i>PDI</i>	5	14	19	16,2 %	0,58 %
<i>PAS</i>	2	0	2	1,7 %	0,17 %
<i>PDIF</i>	4	2	6	5,1 %	1,41 %
<i>Otros</i>	5	5	10	8,5 %	-
<i>Total</i>	59	58	117	100 %	

Como en ocasiones anteriores, pese al claro predominio en números absolutos de los casos presentados por el estudiantado, el análisis de los valores normalizados (Tabla 1) revela que sólo un 0,26 % de miembros de este colectivo ha acudido al Defensor, siendo el PDIF el que, en términos relativos, más lo ha hecho (1,41 %), seguido del PDI (0,58 %) y del PAS (0,17 %).

En todo caso, más allá de esas pequeñísimas diferencias, la conclusión más relevante de estos datos es que 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.

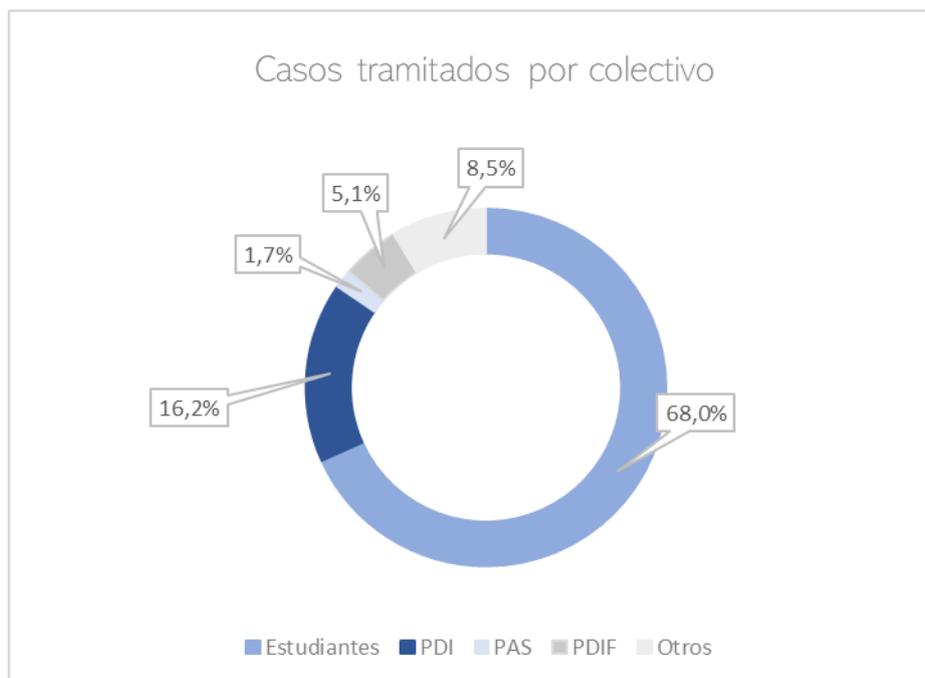


Figura 2. Porcentaje de casos tramitados por colectivo con respecto al total de casos

c) Datos desglosados por centro

Atendiendo al centro de procedencia de las solicitudes (Tabla 2), la Facultad de Filosofía y Letras (n = 20; 17 %) y la Facultad de Ciencias (n = 18; 15%) son las que presentan un mayor número de casos. Seguidamente se sitúan la Facultad de Derecho (n = 15; 13 %), la Escuela de Doctorado (n = 11; 9 %), la Facultad de Formación del Profesorado y Educación (n = 9; 8 %), y la Facultad de Medicina (n = 9; 8 %). El resto de los 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 7 solicitudes procedentes de la comunidad no universitaria, 2 de Servicios Centrales y 1 de la Escuela de Enfermería de la Cruz Roja.

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

CENTRO	Nº CASOS	%	ESTUDIANTES	PDI	PAS	PDIF	RESTO
<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>	20	17 %	14	6	0	0	0
<i>Facultad de Ciencias</i>	18	15 %	12	2	0	3	1
<i>Facultad de Derecho</i>	15	13 %	10	5	0	0	0
<i>Escuela de Doctorado</i>	11	9 %	9	1	0	1	0
<i>Facultad de Formación del Profesorado y Educación</i>	9	8 %	4	3	0	1	1
<i>Facultad de Medicina</i>	9	8 %	9	0	0	0	0
<i>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</i>	8	7 %	6	2	0	0	0
<i>No comunidad universitaria</i>	7	6 %	0	0	0	0	7
<i>Escuela Politécnica Superior</i>	6	5 %	5	0	0	1	0
<i>Centro de Posgrado</i>	4	3 %	4	0	0	0	0
<i>Facultad de Psicología</i>	3	3 %	3	0	0	0	0
<i>Servicios Centrales</i>	2	2 %	0	0	2	0	0
<i>No consta</i>	2	2 %	2	0	0	0	0
<i>Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle</i>	1	1 %	1	0	0	0	0
<i>Enfermería Escuela Cruz Roja</i>	1	1 %	0	0	0	0	1
<i>Enfermería Escuela Fundación Jiménez Díaz</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. Sin embargo, más allá de la posición de cada uno de ellos, lo importante son los porcentajes muy bajos y próximos en todos los casos, sin que destaque ningún centro en especial (Tabla 3).

Tabla 3. Tabla comparativa del número de solicitudes según centro de procedencia y centro sobre el que se presenta la solicitud. 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 Filosofía y Letras</i>	20	17 %	0,42 %	13	11,1 %	0,27 %
<i>Facultad de Ciencias</i>	18	15 %	0,30 %	18	15,4 %	0,30 %
<i>Facultad de Derecho</i>	15	13 %	0,39 %	13	11,1 %	0,33 %
<i>Escuela de Doctorado</i>	11	9 %	0,28 %	11	9,4 %	0,27 %
<i>Facultad de Formación del Profesorado y Educación</i>	9	8 %	0,28 %	8	6,8 %	0,25 %
<i>Facultad de Medicina</i>	9	8 %	0,32 %	9	7,7 %	0,31 %
<i>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</i>	8	7 %	0,22 %	8	6,8 %	0,22 %
<i>No comunidad universitaria</i>	7	6 %	-	3	2,6 %	-
<i>Escuela Politécnica Superior</i>	6	5 %	0,36 %	6	5,1 %	0,35 %
<i>Centro de Posgrado</i>	4	3 %	-	9	7,7 %	-
<i>Facultad de Psicología</i>	3	3 %	0,15 %	3	2,6 %	0,15 %
<i>Servicios Centrales</i>	2	2 %	0,36 %	4	3,4 %	0,72 %
<i>No consta</i>	2	2 %	-	5	4,3 %	-
<i>Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle</i>	1	1 %	0,06 %	1	0,9%	0,06 %
<i>Enfermería Escuela Cruz Roja</i>	1	1 %	0,32 %	1	0,9%	0,32 %
<i>Enfermería Escuela Fundación Jiménez Díaz</i>	1	1 %	0,28 %	1	0,9%	0,27 %

Además, 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, encontrando en primera posición a la Facultad de Ciencias, seguida de la Facultad de Filosofía y Letras y la Facultad de Derecho, ocupando la tercera posición. Asimismo, si se presta atención al porcentaje normalizado del centro sobre el que se presenta la solicitud se observa cómo los Servicios Centrales son los que ocupan, en este caso, la primera posición, pero en todo caso con números absolutos muy bajos.

d) Datos desglosados por causas de solicitud

Como en informes anteriores, se han agrupado los casos tramitados en cuatro grandes categorías de asuntos: 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>		86	73,5 %	-	41	13	32
	<i>Gestión administrativa</i>	34	-	29,1 %	21	4	9
	<i>Evaluación y exámenes</i>	14	-	12,0 %	12	0	2
	<i>Tesis doctorales</i>	13	-	11,1 %	0	11	2
	<i>Relaciones laborales</i>	11	-	9,4 %	0	0	11
	<i>Prácticum/Prácticas Externas</i>	6	-	5,1 %	4	1	1
	<i>TFG/TFM</i>	5	-	4,3 %	2	1	2
	<i>Compensación y permanencia</i>	3	-	2,6 %	2	0	1

TIPO	SUBTIPO	Nº CASOS	% TOTAL	% INDIV,	GRADO	POSGRADO	RESTO
Económicos		15	12,8 %	-	9	3	3
	<i>Becas y ayudas al estudio</i>	9	-	7,7 %	6	3	0
	<i>Tasas y precios públicos</i>	5	-	4,3 %	3	0	2
	<i>Contratos de investigación</i>	1	-	0,9 %	0	0	1
Instalaciones y servicios		2	1,7 %	-	2	0	0
Convivencia		14	12,0 %	-	2	0	12
	Problemas PDI / PAS	10	-	8,5 %	0	0	10
	Problemas entre estudiantes y profesores	4	-	3,4 %	2	0	2

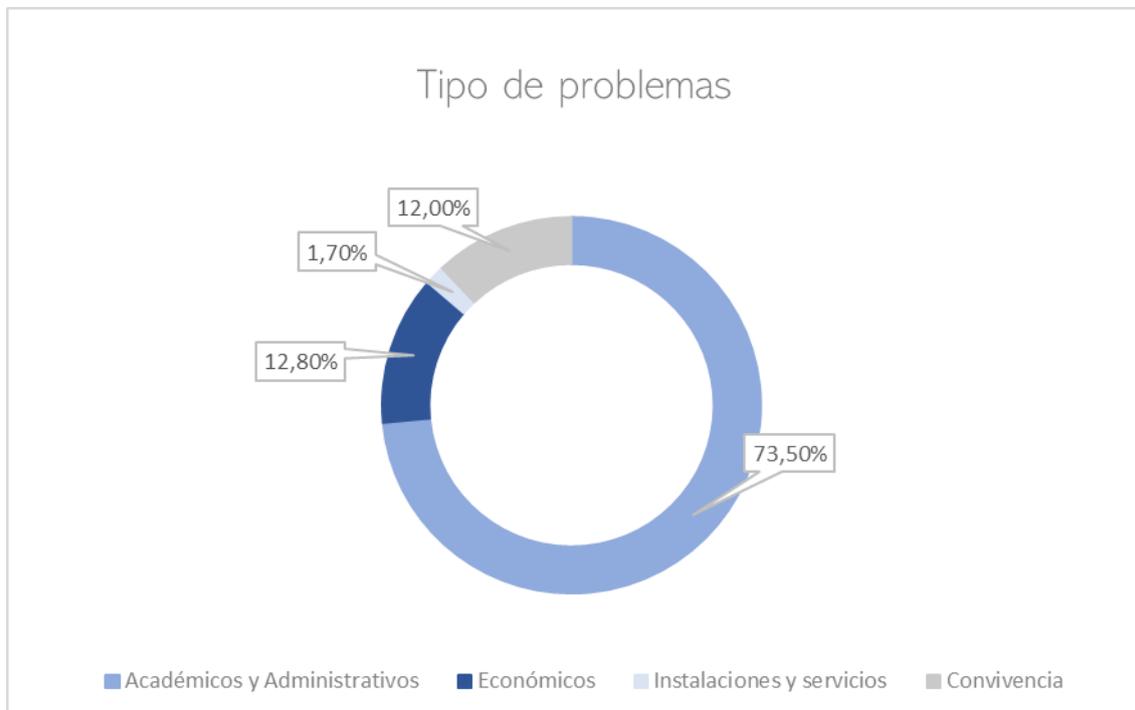


Figura 3. Representación proporcional de los casos gestionados distribuidos por tipos de problema.

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, obtención del título, realización del Prácticum y prácticas externas, movilidad, fechas de exámenes y calificaciones, relaciones laborales, 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=86;73,5 %), hecho que se repite en una amplia mayoría de los centros (Fig. 4). De dichas actuaciones, las más numerosas han correspondido a la gestión administrativa y organización docente (n=34;29,1 %), seguidas por los procesos de evaluación y exámenes (n=14;12,0 %), problemas relacionados con las tesis doctorales (n=13;11,1 %) y cuestiones concernientes a las relaciones laborales (n=11; 9,4 %).

La comparación con los datos del periodo anterior pone de manifiesto cómo el número de intervenciones relacionadas con esta categoría se mantiene con unas cifras similares o ligeramente más bajas incluso, con 86 casos frente a los 90 del periodo precedente.

Nuevamente, los problemas de gestión administrativa y organización docente han sido relativamente numerosos y variados, por lo que no es fácil explicarlos con cierto detalle en pocas líneas. Entre los 34 asuntos abordados se encuentran los relacionados con la formalización y anulaciones de matrícula, convalidaciones de créditos, problemas relacionados con las plazas de determinadas asignaturas optativas, apareciendo en este periodo en particular determinados casos derivados de la situación sanitaria provocada por la pandemia COVID-19, entre los que se encuentran determinadas peticiones de información, problemas relacionados con Erasmus y consultas o solicitudes derivadas del debate que suscitaron las diferentes modalidades de presencialidad adoptadas para la docencia y exámenes en este curso académico. En este último aspecto cabe señalar que al Defensor han llegado algunas manifestaciones y quejas tanto sobre la baja presencialidad de la docencia en algunos estudios, como, en sentido contrario, sobre la presencialidad de determinados exámenes y estudios.

Como ha ocurrido en periodos anteriores, han sido relativamente numerosos los problemas relacionados con los exámenes y las evaluaciones (n=14; 12 %), aunque, pese

las difíciles circunstancias de este curso y frente a lo esperable, es importante subrayar que el número ha resultado algo inferior al del pasado informe (n = 20). A juicio del Defensor, que ha mantenido frecuentes contactos con las personas responsables de los distintos centros –en determinados casos también con las vicerrectoras de Grado y de Estudiantes- y con miembros del profesorado concernidos, el hecho del menor número de casos tratados por el Defensor responde a que desde el propio profesorado, las CTS de los distintos estudios y, llegado el caso, desde los centros se ha realizado un gran esfuerzo por dar respuesta a este tipo de problemas. Se trata de situaciones diversas, entre las que aparecen problemas relacionados con la revisión y reclamación de exámenes y algunos otros relativos a dificultades o problemas en la realización de los exámenes.

En el capítulo de revisiones y reclamaciones de exámenes, aunque han sido pocos los casos abordados por el Defensor, alguno de ellos, bastante laborioso en su tratamiento, nos lleva a recomendar la conveniencia de clarificar y precisar en la normativa de evaluación académica de la UAM y su relación con el contenido de las guías docentes, el procedimiento de revisión de las pruebas que integran la evaluación continua, sobre todo a la vista de la importancia que esta modalidad de evaluación ha adquirido con motivo de la pandemia y su previsible proyección futura.

Las actuaciones relacionadas con los Trabajos de Fin de Grado y de Fin de Máster (TFG/TFM) presentan niveles similares a los del anterior informe, con casos que se refieren fundamentalmente a discrepancias con los tutores, y uno particular relacionado con las dificultades en la realización de dos TFG en el Doble Grado en Derecho y en Ciencia Política y Administración Pública.

En el capítulo de Prácticum y prácticas externas se han atendido 6 casos sobre cuestiones diversas relacionadas fundamentalmente con consultas o problemas sobre la realización de las prácticas a consecuencia de la pandemia. Una vez más, 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, dirección y evaluación de tesis doctorales se han incrementado ligeramente respecto al periodo precedente, pasando de un total 8 casos tramitados a 13 intervenciones en este periodo. Son casi siempre problemas complejos y de difícil solución, abordados cuando ha sido pertinente en colaboración con la Escuela

de Doctorado, que suelen implicar la falta de entendimiento entre la dirección de la tesis y las personas dirigidas y la solicitud de cambio de dirección en determinados casos.

En materia de relaciones laborales, el Defensor ha atendido 11 casos (4 casos más respecto del anterior informe), de naturaleza diversa, referidos a promoción o adjudicaciones de plazas, así como al reconocimiento de prácticas y horas de docencia.

Económicos

Incluimos en esta categoría 15 casos (12,8 %) relacionados con concesiones de becas y ayudas, tasas y precios públicos y con contratos de investigación. Esta cifra se ha incrementado ligeramente con respecto al periodo anterior. La categoría de becas y ayudas recoge una mayoría de solicitudes relacionadas con problemas económicos (n=9; 7,7 %), cuyas intervenciones se han debido a discrepancias relacionados con la denegación de becas y con ampliaciones de las mismas correspondientes al personal investigador en formación. Quiero agradecer de modo particular en este informe, la disponibilidad permanente de la Sección de Becas y su empatía para contribuir a resolver algún caso delicado, siempre que el marco normativo lo ha permitido. En cuanto a tasas y precios públicos, se han recibido 5 solicitudes (4,3 %) relacionadas con la devolución de las tasas y problemas a la hora de realizar los pagos de los precios públicos. Y finalmente, se ha tramitado un caso relacionado con un problema económico derivado de un contrato de investigación, demandante de la ampliación de los efectos económicos del mismo.

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 dos solicitudes, una relacionada con la devolución de cuotas en el Servicio de Deportes y otra por parte de un colectivo de estudiantes que solicitaban espacios para poder llevar a cabo una modalidad de docencia semipresencial que permitiera la compatibilidad de clases presenciales y a distancia próximas en la franja horaria.

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 14 actuaciones (12 % del total) –dos solicitudes más que el pasado año-, repartidas entre 4 casos habidos entre estudiantes o entre estos y el profesorado, y 10 casos de conflictos entre el PDI y/o el PAS. Como se ha comentado en informes anteriores, a la luz de estos datos 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.

Finalmente, los problemas de convivencia entre miembros del PDI y/o del PAS presentan una baja incidencia en términos absolutos, 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 de 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 Filosofía y Letras, Ciencias y Derecho; así como también destaca la Escuela de Doctorado.



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 objeto de este informe. A diferencia de lo ocurrido en el periodo anterior, dadas las especiales circunstancias del que es objeto de este informe, la oficina ha mantenido la comunicación durante el mes de agosto de 2020, dando curso el Defensor a lo largo de ese mes a un total de 14 casos. La afluencia de estudiantes ha sido mayoritaria durante los meses de verano de 2020 hasta el inicio del curso académico 2020-2021.

Tabla 5. Número de solicitudes recibidas por meses y colectivos

MES	Nº CASOS	ESTUDIANTES	PDI	PAS	PDIF	OTROS
<i>Junio 2020</i>	26	20	3	0	1	2
<i>Julio 2020</i>	10	7	0	0	0	3
<i>Agosto 2020</i>	14	10	3	0	0	1
<i>Septiembre 2020</i>	13	8	3	1	0	1
<i>Octubre 2020</i>	6	5	1	0	0	0
<i>Noviembre 2020</i>	4	2	1	0	0	0
<i>Diciembre 2020</i>	2	1	0	0	1	0
<i>Enero 2021</i>	9	7	0	0	1	1
<i>Febrero 2021</i>	5	4	0	0	1	0
<i>Marzo 2021</i>	12	6	4	0	1	1
<i>Abril 2021</i>	7	6	0	0	1	0
<i>Mayo 2021</i>	9	4	4	1	0	0

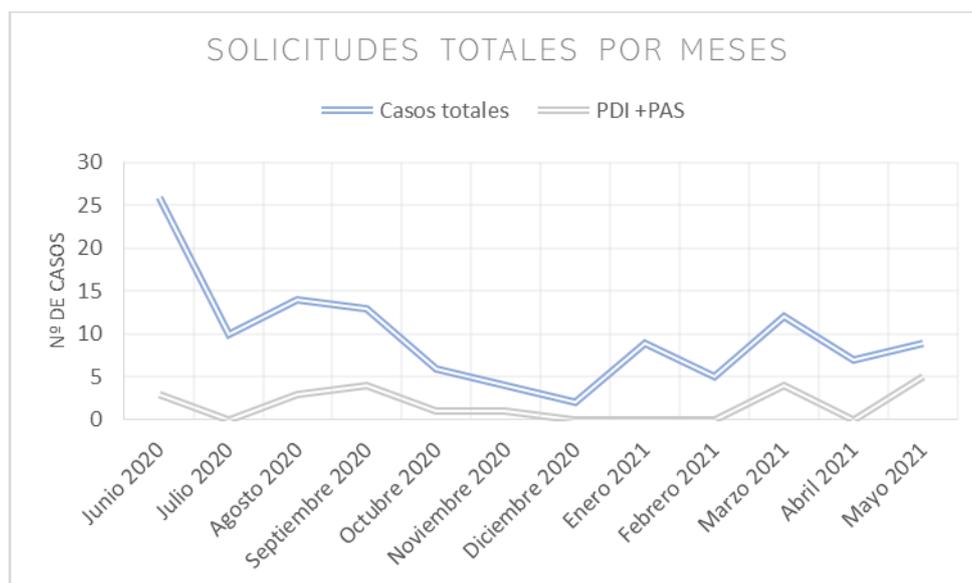


Figura 5. Presentación de solicitudes totales por meses y las solicitudes realizadas por miembros del PDI y PAS.

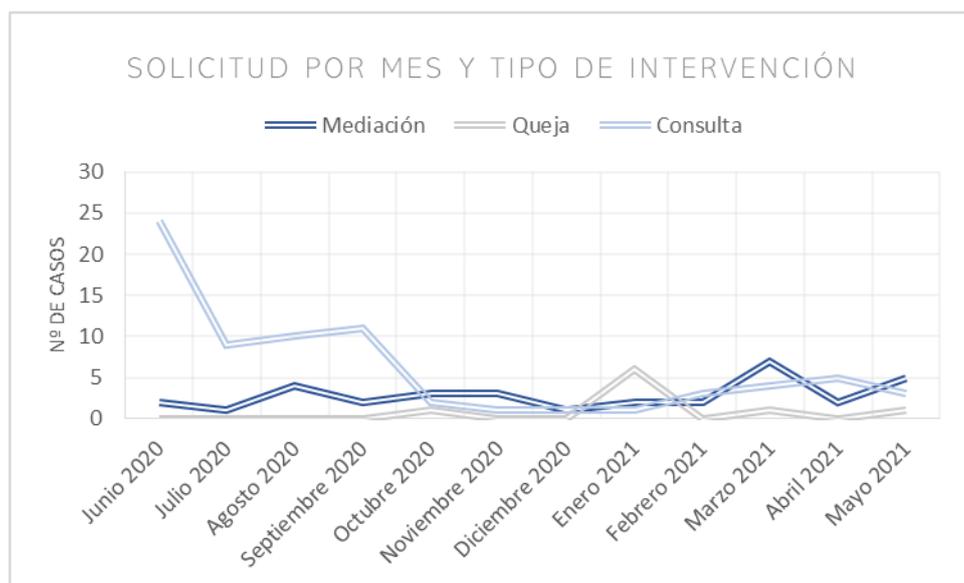


Figura 6. Presentación de solicitudes por meses y tipo de intervención.

En el análisis por tipo de solicitudes (Fig. 6), las quejas se mantienen en números bajos casi todo el año, excepto durante el mes de enero. Se han solicitado mediaciones prácticamente a lo largo de todo el curso, encontrando un mayor número de solicitudes entre los meses de febrero y abril. 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 23 días, con un rango amplio de entre 0 y 235 días, incrementándose ligeramente el tiempo de resolución de las actuaciones respecto del año anterior (17 días y un intervalo entre 0-149 días), hecho que achacamos a la reducción de la presencialidad y a la necesidad de incrementar el número de gestiones telemáticas para dar respuesta a las solicitudes. Por otro lado, 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 consultas, quejas o mediaciones. 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 necesitar de más tiempo para resolverse.

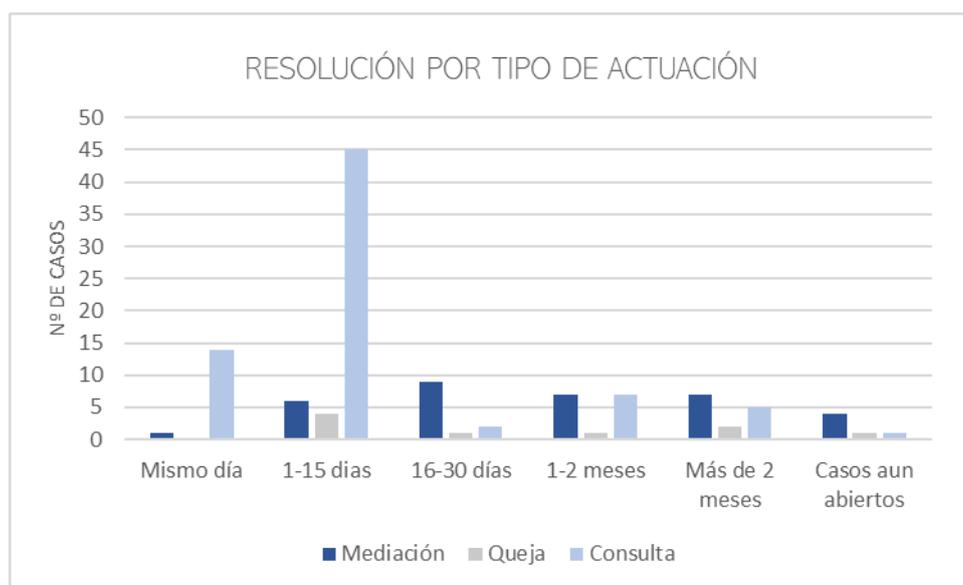


Figura 7. Tiempo de resolución de los casos por tipo de actuación.

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, como viene siendo habitual, 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 74 consultas en total (Tabla 6), un número sensiblemente mayor que en el anterior periodo, probablemente debido a las especiales circunstancias derivadas del confinamiento, de las cuales la mayoría (n=54; 72,96 %) fueron presentadas por estudiantes, seguidas a distancia por las planteadas por el PDI (n=10; 13,51 %), por

miembros de AlumniUAM, el PDIF y por personas no pertenecientes a la comunidad universitaria (n=10; 13,51 %).

Tabla 6. Consultas atendidas, distribuidas por estamentos y sexo. 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>	30	24	54	72,97 %	0,17 %
<i>PDI</i>	1	9	10	13,51 %	0,30 %
<i>PDIF</i>	1	0	1	1,35 %	0,23 %
<i>Otros</i>	5	4	9	12,16 %	-
<i>Total</i>	37	37	74	100%	-

En el reparto por centros (Tabla 7), el número más elevado de consultas ha procedido de la Facultad de Filosofía y Letras (n=14; 18,9 %), seguida por la Facultad de Ciencias (n=11; 14,9 %) y la Facultad de Derecho (n=9; 12,2 %). En valores normalizados, la Escuela de Enfermería de la Cruz Roja ocupa el primer lugar, seguida por la Facultad de Filosofía y Letras y la Escuela Politécnica Superior.

Tabla 7. Distribución de consultas según centro.

CENTRO	Nº CASOS	% TOTAL	% NORMALIZADO
<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>	14	18,9 %	0,29 %
<i>Facultad de Ciencias</i>	11	14,9 %	0,18 %
<i>Facultad de Derecho</i>	9	12,2 %	0,23 %
<i>Facultad de Medicina</i>	7	9,5 %	0,24 %
<i>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</i>	6	8,1 %	0,16 %
<i>Escuela Politécnica Superior</i>	5	6,8 %	0,29 %
<i>Facultad de Formación del Profesorado y Educación</i>	4	5,4 %	0,12 %
<i>Facultad de Psicología</i>	3	4,1 %	0,15 %

CENTRO	Nº CASOS	% TOTAL	% NORMALIZADO
<i>Escuela de Doctorado</i>	3	4,1 %	0,07 %
<i>Centro de Posgrado</i>	2	2,7 %	-
<i>Escuela de Enfermería de la Cruz Roja</i>	1	1,4 %	0,32 %
<i>Escuela de Enfermería de la Fundación Jiménez Díaz</i>	1	1,4 %	0,27 %
<i>No consta</i>	1	1,4 %	-

Respecto a los motivos de consulta (Tabla 8), son los problemas académicos y administrativos los más frecuentes (77,02 %, n=57), destacando los debidos a la gestión administrativa y a cuestiones sobre evaluación y exámenes. A esta primera categoría le siguen las consultas sobre cuestiones económicas (14,86 %; n=11) y problemas de convivencia (6,75 %; n=5) y de instalaciones y servicios (1,35 %; 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 y posgrado. Resto, personal docente, de servicios e investigador.

TIPO	SUBTIPO	Nº CASOS	% TOTAL	% INDIV	GRADO	POSGRADO	RESTO
<i>Académico y Administrativo</i>		57	77,02%	-	33	3	21
	<i>Gestión administrativa</i>	27	-	47,36%	19	1	7
	<i>Evaluación y exámenes</i>	11	-	19,29%	9	0	2
	<i>Tesis doctorales</i>	3	-	5,26%	0	1	2
	<i>TFG/TFM</i>	5	-	8,77%	2	1	2
	<i>Compensación y permanencia</i>	2	-	3,5%	1	0	1
	<i>Prácticum/Prácticas Externas</i>	3	-	5,26%	2	0	1
	<i>Relaciones laborales</i>	6	-	10,52%	0	0	6

TIPO	SUBTIPO	Nº CASOS	% TOTAL	% INDIV,	GRADO	POSGRADO	RESTO
<i>Económicos</i>		11	14,86%	-	7	2	2
	<i>Becas y ayudas al estudio</i>	8	-	72,72%	6	2	0
	<i>Tasas y precios públicos</i>	2	-	18,18%	1	0	1
	<i>Contratos de investigación</i>	1	-	9,09%	0	0	1
<i>Instalaciones y servicios</i>		1	1,35%	-	0	0	1
<i>Convivencia</i>		5	6,75%	-	2	0	3
	Problemas PDI / PAS	2	-	40%	0	0	2
	Problemas entre estudiantes y profesores	3	-	60%	2	0	1

Como se ha señalado, la comparación de estos datos con los de los años anteriores pone de relieve un incremento de las consultas, que en este periodo han sumado un total de 74, siendo 51 las correspondientes al anterior. Sin perjuicio del esfuerzo llevado a cabo en la mejora de los mecanismos de información y orientación, y en la gestión y desarrollo de los procesos académicos y administrativos, gracias a la implicación de los vicerrectorados competentes y, en un nivel más cercano a los estudiantes, de los decanatos, vicedecanatos, Dirección de EPS y administraciones de los centros, 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, es necesario seguir profundizando en esas mejoras, de modo que algunas consultas que llegan directamente al Defensor, sobre todo procedentes del estudiantado, puedan ser resueltas en los centros, con los que, no obstante, se contacta inmediatamente para abordarlas conjuntamente del mejor modo posible.

b) Quejas y Mediaciones

Como venimos indicando en nuestros últimos informes, 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; reiteramos que la diferencia

radica quizás en el ánimo y el objetivo de la persona que acude al Defensor. En las quejas, la persona solicitante considera que se ha vulnerado 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; 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 43 solicitudes de intervención en forma de quejas y mediaciones (Tabla 9). Un porcentaje alto (60,46 %; n=26) fue presentado por el colectivo de estudiantes, seguido a distancia por el PDI (20,93 %; n=9), el PDIF (11,62 %; n=5), el PAS (4,65 %; n=2) y otros miembros no pertenecientes a la comunidad universitaria (2,32 %; n=1). Respecto a los valores normalizados, es el colectivo de PDIF el que presenta unos niveles más altos, seguido del PDI. No obstante, lo más destacable es que los valores normalizados son muy bajos, lo que 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, sin que ello suponga restar importancia a este tipo de problemas, que, aunque escasos o aparentemente singulares, pueden dar pistas sobre algún problema más extendido.

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

COLECTIVO	N° DE CASOS			% TOTAL	% NORMALIZADO
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL		
<i>Estudiantes</i>	13	13	26	60,46 %	0,08 %
<i>PDI</i>	4	5	9	20,93 %	0,27 %
<i>PAS</i>	2	0	2	4,65 %	0,17 %
<i>PDIF</i>	3	2	5	11,62 %	1,17 %
<i>Otros</i>	0	1	1	2,32 %	-
<i>Total</i>	22	21	43	100%	-

Por causas de solicitud de intervención (Tabla 10), los problemas académicos y administrativos (n=29; 67,44%) han sido los más frecuentes. De ellos, destacan los temas relacionados con tesis doctorales, gestión administrativa y relaciones laborales. Sin embargo, a pesar de ser la categoría más numerosa, esta presenta un notable descenso con respecto a las intervenciones realizadas durante el periodo anterior (67,44% de los casos actuales frente a 79,4 % del anterior periodo). Por otro lado, a los problemas académicos y administrativos le siguen aquellos relacionados con problemas de convivencia, económicos y de instalaciones y servicios. Querría destacar también el ligero incremento de las cuestiones relacionadas con la convivencia respecto al año anterior, siendo casi siempre estas cuestiones las 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
<i>Académico y Administrativo</i>		29	67,44%	-	8	10	11
	<i>Gestión administrativa</i>	7	-	24,13%	2	3	2
	<i>Evaluación y exámenes</i>	3	-	10,34%	3	0	0
	<i>Tesis doctorales</i>	10	-	35,48%	0	6	4
	<i>Compensación y permanencia</i>	1	-	3,44%	1	0	0
	<i>Prácticum/Prácticas Externas</i>	3	-	10,34%	2	1	0
	<i>Relaciones laborales</i>	5	-	17,24%	0	0	5
<i>Económicos</i>		4	9,3%	-	2	1	1
	<i>Becas y ayudas al estudio</i>	1	-	25%	0	1	0
	<i>Tasas y precios públicos</i>	3	-	75%	2	0	1
<i>Instalaciones y servicios</i>		1	2,32%	-	0	0	1
<i>Convivencia</i>		9	20,93%	-	0	0	9
	Problemas PDI / PAS	8	-	88,88%	0	0	8
	Problemas entre estudiantes y profesores	1	-	11,11%	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 estos últimos estudios son los que presentan un mayor número de intervenciones, seguidos, a distancia y con datos absolutos muy bajos, por distintos estudios de Grado.

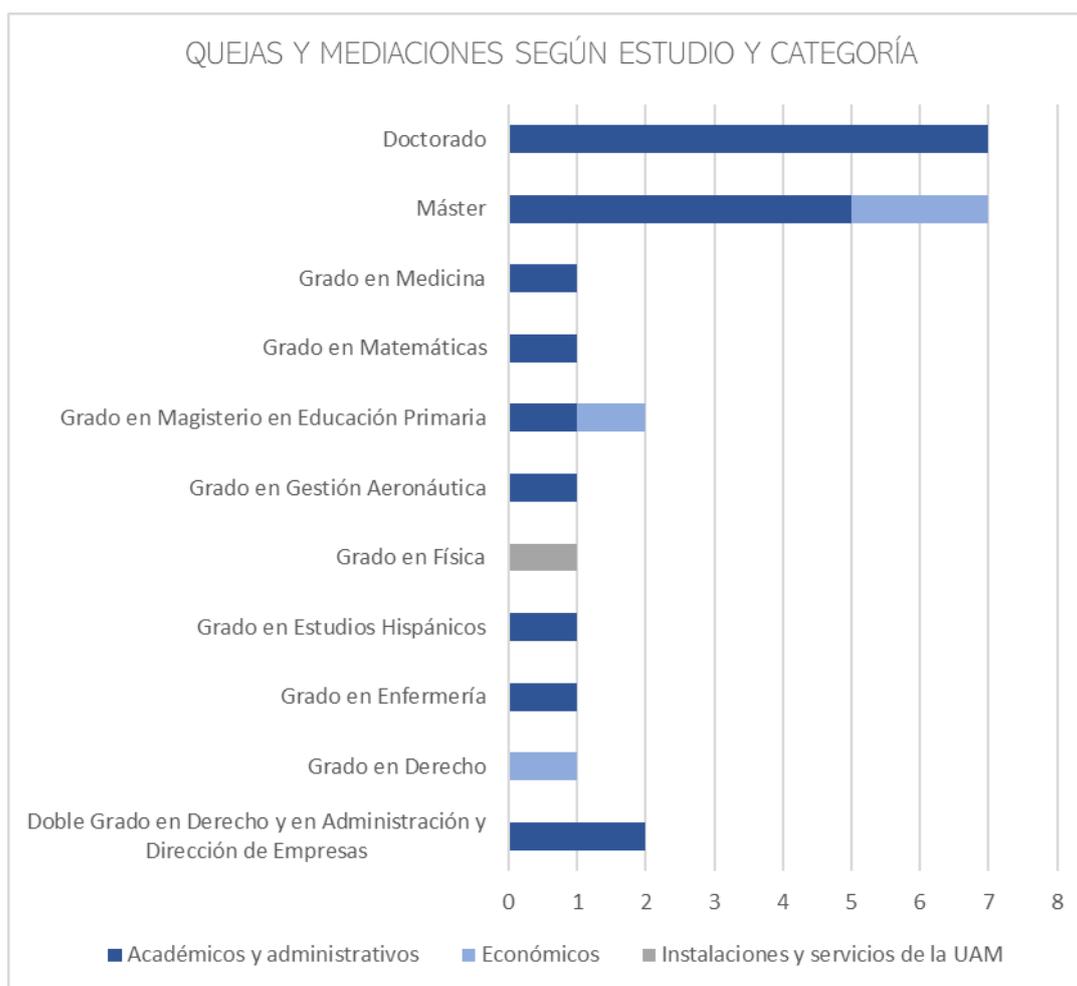


Figura 8. Distribución de quejas y mediaciones según tipo de problema y estudios.

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 Escuela de Doctorado, seguido por la Facultad de Ciencias, la Facultad de Filosofía y Letras y la Facultad de Derecho. El resto de centros presentan valores muy bajos –iguales o inferiores a 6–. No obstante, los valores normalizados vuelven a confirmar una baja muy incidencia de las quejas y mediaciones, lo que, insistimos, no resta importancia a este tipo de problemas, que en determinados casos las personas interesadas viven con dificultad y tensión.

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

CENTRO	Nº CASOS	% TOTAL	% NORMALIZADO
<i>Escuela de Doctorado</i>	8	18,6 %	0,20 %
<i>Facultad de Ciencias</i>	7	16,3 %	0,11 %
<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>	6	14 %	0,12 %
<i>Facultad de Derecho</i>	6	14 %	0,15 %
<i>Facultad de Formación del Profesorado y Educación</i>	5	11,6 %	0,15 %
<i>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</i>	2	4,7 %	0,05 %
<i>Facultad de Medicina</i>	2	4,7 %	0,07 %
<i>Centro de Posgrado</i>	2	4,7 %	-
<i>Otros servicios centrales</i>	2	4,7 %	0,36 %
<i>Escuela Politécnica Superior</i>	1	2,3 %	0,05 %
<i>Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle</i>	1	2,3 %	0,06 %
<i>No consta</i>	1	2,3 %	-

2.1.4 VALORACIÓN DE LOS DATOS, REFLEXIONES Y RECOMENDACIONES

Como se ha señalado en la presentación de este informe y se pone de manifiesto con los datos aportados, la primera conclusión que se obtiene del mismo es la tendencia a la estabilidad de los casos –con un muy leve incremento con respecto al periodo anterior-, pese a las especiales y difíciles circunstancias en las que se ha desarrollado el curso académico que finalizará próximamente. Aunque junio suele ser un mes en el que llegan a la oficina del Defensor numerosos casos, sobre todo de estudiantes en relación con exámenes y revisiones, los datos con los que contamos hasta este momento para el presente año no parece que vayan a superar a los del pasado curso.

Esta tendencia a la estabilidad puede interpretarse, a nuestro juicio –lo hemos señalado ya-, como un indicador de buen funcionamiento de la institución en lo que al papel del

Defensor respecta, teniendo en cuenta además que su figura resulta crecientemente conocida por la comunidad universitaria. Y ello no por el hecho de que no existan problemas de funcionamiento y convivencia en nuestra universidad –que los hay-, o necesidad de información, sino porque la mayor parte de los que se plantean deben encontrar solución o, al menos, respuesta en las instancias y órganos competentes.

En la medida en que un porcentaje elevado de los casos que llegan al Defensor proceden del estudiantado, referidos sobre todo a aspectos académicos y administrativos, cabe valorar la estabilidad señalada en este capítulo y la reducción significativa en el número de quejas como resultado del cumplimiento de las obligaciones docentes por parte del profesorado y alumnado, con el seguimiento generalizado de las guías docentes y sus adaptaciones, que, aun con ciertos problemas de interpretación, han clarificado el marco del trabajo docente, mejorando nuevamente la situación con respecto a la del anterior informe. No obstante, como he indicado en el cuerpo de este documento a partir de algún caso abordado por nuestra oficina en cooperación con las personas responsables de algún centro, creemos conveniente clarificar y precisar en la normativa de evaluación académica de la UAM y su relación con el contenido de las guías docentes, el procedimiento de revisión de las pruebas que integran la evaluación continua, sobre todo a la vista de la importancia que esta modalidad de evaluación ha adquirido con motivo de la pandemia y su previsible proyección futura.

En cualquier caso, quiero hacer explícito y agradecer una vez más la implicación de los centros en la resolución de los problemas que surgen en sus respectivos ámbitos en relación con estos asuntos, evitando que deban llegar a instancias superiores o respondiendo y colaborando, siempre de modo diligente, a las solicitudes o sugerencias del Defensor.

Los resultados del presente informe siguen reflejando una situación similar a la de años anteriores en cuanto al tipo y distribución de las actuaciones desplegadas por el Defensor por colectivos y centros: junto a la baja incidencia de las quejas y mediaciones –que en conjunto han disminuido ligeramente-, y al hecho de que se reciben más casos, como es lógico, desde los centros con más estudiantes o con más diversidad de Grados y tipos de estudio, lo que destaca en este último periodo es el incremento significativo de las consultas de distinta naturaleza, lo que remite a seguir trabajando y profundizando, como se viene haciendo, en la mejora de los canales, organización y contenidos de la información.

En el terreno de la convivencia en el entorno universitario, del que han llegado al defensor pocos casos, aunque siempre delicados, reitero mi llamada general a la empatía y la generosidad en las relaciones interpersonales que ayudan siempre a resolver este tipo de conflictos, y el compromiso de seguir colaborando, como en este último periodo, con la Unidad de Igualdad de Género y con la Delegación rectoral para Programas de Prevención y Mediación en aquellos casos que lo han requerido.

Los problemas relacionados con las tesis doctorales y, en particular, con la dirección de las mismas, han sido escasos, como en años anteriores, pero una vez más, como decíamos también en el pasado informe, graves, laboriosos y de difícil solución, pues cuando el problema 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. Se ha trabajado en estos asuntos en estrecha colaboración con la Escuela de Doctorado y su Dirección, con el Vicerrector de Investigación, con la Coordinación en su caso de algún programa de doctorado, y, claro está, con las personas directamente implicadas para facilitar una salida a asuntos de naturaleza tan delicada. A todas estas instancias agradezco particularmente su colaboración. Insisto en la necesidad que vengo expresando de arbitrar sistemas 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. A ello, y en el ámbito de las tesis doctorales, se han unido en el periodo objeto de este informe determinadas reclamaciones elevadas al Defensor en relación con supuestos errores en algunas votaciones secretas de “cum laude” por vía electrónica, para lo que finalmente se ha acordado alguna medida que intenta limitar en todo lo posible este tipo de situación, siempre gravosa y lesiva para la persona que se doctora, sin violentar el secreto de las votaciones.

En mis informes anteriores expresé la necesidad de contar con una normativa de convivencia y de disciplina académica renovada, referida en particular al estudiantado, que superase, en lo posible, el anacrónico y preconstitucional Decreto de 8 de septiembre de 1954 por el que se aprobó el Reglamento de Disciplina Académica de los Centros Oficiales de Enseñanza Superior y de Enseñanza Técnica dependientes del Ministerio de Educación Nacional, dado en El Pazo de Meirás, que continúa vigente de manera parcial. El Defensor ha tenido conocimiento con satisfacción y leído con detenimiento el borrador del Anteproyecto de Ley de Convivencia Universitaria, elaborado y difundido

recientemente por el Ministerio de Universidades, y abierto a la presentación de alegaciones hasta el 22 de junio de 2021. En ese sentido, ha participado activamente, tras solicitarla con otras defensorías, en la Asamblea Extraordinaria de la Confederación Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), recientemente celebrada, colaborando y suscribiendo el escrito elevado por la presidencia de la CEDU al Ministerio de Universidades. El citado borrador contiene, más allá de cuál sea su desarrollo parlamentario, un planteamiento renovado y positivo a juicio de la CEDU y de este Defensor sobre medios alternativos de solución de los conflictos de convivencia, con la creación de la denominada Comisión de Convivencia, y un nuevo régimen disciplinario profundamente renovado para el estudiantado, adjudicando la presidencia de la citada Comisión a la persona titular de la Defensoría Universitaria, si la normativa autonómica o, en defecto de ésta, la propia universidad no determina otra cosa. No es este informe el lugar para entrar en este tipo de asuntos, pero no cabe duda que el anteproyecto aborda asuntos fundamentales para el buen funcionamiento de la universidad, que conciernen de modo particular a las defensorías universitarias y que, llegado el caso, y de acuerdo con las distintas instancias implicadas, contarán siempre con el parecer e implicación de este Defensor, en coordinación también con la CEDU.

2.2 OTRAS ACTUACIONES

2.2.1 ACTUACIONES INSTITUCIONALES

A pesar de las dificultades intrínsecas debidas a la pandemia COVID-19, el Defensor ha participado en varias iniciativas institucionales en modalidad on-line encaminadas a fortalecer la relación con otras Defensorías, compartir experiencias y respuestas a problemas comunes y fortalecer la presencia de la UAM en las diferentes redes de defensores tanto en la Conferencia Estatal como en otras redes internacionales, en particular en la ENOHE.

Entre estas actuaciones cabe destacar la participación en la XIII Asamblea General Ordinaria de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios que tuvo lugar en formato on-line el 6 de noviembre de 2020. Después de aprobar el acta de la XII Asamblea celebrada en la Universidad de Valladolid y, como viene siendo habitual, la Presidenta informó sobre los cambios en la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, dando la bienvenida a las/los Defensoras/Defensores que se habían incorporado a CEDU en este

último año y dando cuenta brevemente de los temas tratados en las reuniones de la Comisión Ejecutiva así como de la actividad institucional que se había llevado a cabo. Se informó también sobre las reuniones mantenidas en las distintas redes de defensorías y se presentó igualmente la nueva página web de la CEDU, que ha sido sensiblemente mejorada.

El día 10 de diciembre de 2020 el Defensor participó en un webinar coordinado por la Red Europea de Defensores de la Educación Superior (ENOHE) bajo el título de “Adapting to Covid in the new academic year”. El Seminario contó con cuatro ponentes de Grecia, Rumanía, Gran Bretaña y Canadá que trataron las adaptaciones que la pandemia había supuesto en el trabajo de los defensores y resaltaron, también, algunas buenas prácticas aprendidas en este tiempo.

Pocos días después del final del periodo objeto de este informe y como consecuencia del intercambio de pareceres y sugerencias entre las defensorías promovido por la presidencia de la CEDU sobre el borrador del anteproyecto de Ley de Convivencia Universitaria, ha tenido lugar el 11 de julio una asamblea extraordinaria de la CEDU sobre este asunto, con activa participación del Defensor de la UAM. Se ha elaborado un escrito con las principales conclusiones y sugerencias de dicha asamblea, del que se ha dado traslado al Ministerio de Universidades.

Por último, el Defensor ha participado también en un almuerzo de trabajo con las defensorías de las universidades públicas madrileñas, que pudo celebrarse de manera presencial en la Universidad Complutense el pasado 16 de julio. Se pretende recuperar la celebración presencial de este tipo de encuentros, siendo nuestra universidad la anfitriona del próximo a comienzos del próximo otoño.

Iniciaba este informe agradeciendo vivamente al Rector Rafael Garesse y a su equipo de gobierno su colaboración, empatía y lealtad con la institución y la persona del Defensor de la comunidad universitaria de la UAM. Deseo finalizarlo con mi más afectuosa felicitación a nuestra Rectora electa, la profesora Amaya Mendicoetxea, y al equipo que la acompañará, manifestándole mi compromiso de seguir trabajando con todo el ahínco y la capacidad que me sean posibles, en el ámbito que los Estatutos de nuestra universidad atribuyen al Defensor, por una UAM mejor.

Madrid, 21 de junio de 2021

3 ANEXOS

3.1 ANEXO I

Datos globales de la UAM por colectivos correspondientes al curso 2020/2021

	Total	Mujeres
Total	35.185	20.741
Total PAS ¹	1.125	707
Total PDI ¹	3.227	1.440
Total PDIF ¹	425	194
Total Estudiantes ²	30.408	18.400

1 (Fuente: Hominis, datos de 31 de diciembre de 2020).

2 (Fuente: Sigma, datos a 21 de abril de 2021)

3.2 ANEXO II

Datos globales de la UAM por centro correspondientes al curso 2020/2021.

	Total	PDI	Estudiantes	PAS
Facultad de Ciencias	5.953	956	4.855	142
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	3.614	303	3.256	55
Facultad de Derecho	3.838	245	3.539	54
Escuela Politécnica Superior	1.677	134	1.505	38
Facultad de Filosofía y Letras	4.764	517	4.177	70
Facultad de Formación de Profesorado y Educación	3.180	231	2.907	42
Facultad de Medicina	2.831	633	2.106	92
Facultad de Psicología	1.952	208	1.708	36
Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle	1.593	-	1.593	-
Esc. Univ. Enfermería Jiménez Díaz	362	-	362	-
Esc. Univ. Enfermería de La Cruz Roja	312	-	312	-
Fisioterapia ONCE	90	-	90	-
Escuela de Doctorado	3.998	-	3.998	-
Servicios centrales	555	-	-	555
Otros centros UAM	41	-	-	41