

# Informe

## de la Defensora Universitaria

### Curso 2022 • 2023

## **Claustro**

29-30 de junio de 2023

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **ESPERANZA TORREGO SALCEDO**

DEFENSORA UNIVERSITARIA (01/09/2023)

### **RAFAEL MATA OLMOS**

DEFENSOR EN FUNCIONES (6/07-01/09/2022)

### **SILVIA ARIAS CAREAGA**

DEFENSORA ADJUNTA (01/09-31/12/2022)

### **EVA ACEDO RUEDA**

DEFENSORA ADJUNTA (01/09/2023)

### **ÁNGELES GIL RODRÍGUEZ**

JEFA DE SECRETARÍA DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

## **DEFENSORÍA UNIVERSITARIA**

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

CIUDAD UNIVERSITARIA DE CANTOBLANCO

## ÍNDICE

<b>1</b>	<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>ACTUACIONES.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1</b>	<b>ACTUACIONES EN LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1.1</b>	<b>CONSIDERACIONES PREVIAS .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1.2</b>	<b>ACTUACIONES TOTALES.....</b>	<b>9</b>
	a) Datos totales .....	9
	b) Datos desglosados por tipo de intervención, colectivo y sexo .....	10
	c) Datos desglosados por centro .....	12
	d) Datos desglosados por causas de solicitud .....	15
	e) Afluencia de solicitudes y tiempo de resolución.....	21
<b>2.1.3</b>	<b>ACTUACIONES POR TIPO DE INTERVENCIÓN .....</b>	<b>24</b>
	a) Consultas .....	24
	b) Quejas y Mediaciones.....	27
<b>2.2</b>	<b>OTRAS ACTUACIONES .....</b>	<b>31</b>
<b>2.2.1</b>	<b>ACTUACIONES INSTITUCIONALES .....</b>	<b>31</b>
<b>3</b>	<b>VALORACIÓN DE LOS DATOS, REFLEXIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>33</b>
	<b>ANEXOS .....</b>	<b>36</b>

## **1 PRESENTACIÓN**

Este es el informe anual de la Defensora Universitaria, que se presenta ante el Claustro en cumplimiento de los Estatutos de la Universidad Autónoma de Madrid, y donde se da cuenta de las actuaciones de la Defensoría. El informe comprende el periodo comprendido entre el 1 de junio de 2022 y el 31 de mayo de 2023. De este periodo los meses de junio a septiembre de 2022 corresponden a la labor del Defensor anterior, Prof. Rafael Mata Olmo, que se mantuvo como Defensor en funciones desde el 7 de julio, fecha del último Claustro, hasta el 1 de septiembre de 2022, fecha de la toma de posesión de la Defensora electa.

El periodo tratado es especialmente relevante para mí, porque es el primer año en el que he asumido la responsabilidad de la Defensoría. Cuando el Claustro de julio de 2022 apoyó mi candidatura, sabía el gran honor que representaba y la enorme responsabilidad que asumía, pero solo cuando ha pasado este primer año de trabajo en el cargo puedo valorar en su justa medida la confianza que representa aquel apoyo y, por esa razón, quiero empezar por manifestar mi agradecimiento retroactivo al Claustro de la UAM por haberme permitido ejercer la tarea de Defensora universitaria.

El periodo inicial de cualquier tarea tiene algo de especial, por la parte que conlleva de reto y la parte de aprendizaje; la que se desempeña en la Defensoría Universitaria lo tiene de forma particularmente marcada: la variedad de situaciones para las que se solicita intervención, su complejidad y, en muchas ocasiones, el sufrimiento que provocan en las personas que buscan ayuda hacen de la vida diaria una pequeña aventura donde cualquier preparación previa resulta insuficiente y nunca se puede aprender del todo cómo puede diseñarse el trabajo, ni en lo general ni en los detalles. Además, el equipo de la Defensoría se renovó en conjunto, con la sola excepción de la Secretaria, Ángeles Gil, a quien agradezco haber puesto toda su experiencia a disposición de una Defensora nueva, a la que ha evitado más de un tropiezo.

Si este primer año he podido sobreponerme a la sorpresa que provoca la vista de la comunidad universitaria desde el ángulo privilegiado que ofrece la Defensoría y he podido atender lo mejor que he sabido a la defensa de los derechos de los usuarios de la UAM ha sido gracias a la ayuda de todos aquellos a quienes he acudido en busca de

información y consejo, particularmente al Defensor anterior, Rafael Mata Olmo, y a la Defensora adjunta Silvia Arias, que tuvo la generosidad de aceptar mi ruego de volver a ocupar el cargo de Defensora adjunta que había dejado poco tiempo atrás, tratando de paliar así la indeseable situación de que cambiara a la vez el equipo casi al completo: cada uno de ellos me regaló su experiencia, y me han asesorado y animado cada vez que lo he necesitado. Eva Acedo se incorporó conmigo como Defensora adjunta. A ella le agradezco haber aceptado este aprendizaje conjunto y haberme acompañado en esta andadura inicial ayudándome con su empatía, su talante tranquilo y su excelente capacidad de análisis de los problemas, y desempeñado su labor con lealtad y entrega. Junto a todas estas personas, muy cercanas, cuando no parte de la Defensoría, he tenido la agradable constatación de la colaboración de la Comunidad universitaria entera en la labor de la Oficina. Sin su ayuda y empatía el trabajo habría sido imposible.

Estoy también muy agradecida hacia todas las personas que han acudido a mí pidiendo ayuda del tipo que sea. El solo hecho de dirigirse a la Defensoría manifestando un problema o pidiendo una orientación representa una confianza que da aún más sentido al encargo del Claustro.

Con todas me disculpo también por los errores y vacilaciones producto de una inexperiencia que siempre he tratado de compensar con trabajo y empatía, lo que no evita del todo los desaciertos.

El periodo objeto de este informe de primer año tiene de particular ofrecer lo que percibe de la Comunidad Universitaria la mirada de personas nuevas, que se asoman por primera vez a los problemas y conflictos en su conjunto, y que descubren a través de ellos muchos aspectos de la vida universitaria que desconocían, de entre las cuales destacaría dos: lo primero es la enorme diversidad que convive en la UAM, dentro de cada colectivo y entre ellos, y la oportunidad y necesidad que esto proporciona de aprender de los demás. Lo segundo, y esto es una constante en los informes de la Defensoría de años anteriores, es que la Universidad funciona razonablemente bien, si tenemos en cuenta el ínfimo número de personas que acuden a la Defensoría, en proporción al tamaño de la comunidad que desarrolla su actividad en la Universidad Autónoma. Naturalmente, esto no quiere decir que debamos detenernos en una autocomplacencia inútil e inmotivada: el buen funcionamiento es siempre y por definición mejorable; además, en un lugar tan extraordinariamente complejo, son inevitables las diferencias en las maneras de ejercer el trabajo.

Aunque el aprendizaje en la Defensoría no se complete nunca, también en este puesto la veteranía es un grado, así que asumo que los informes de años venideros serán el resultado de una mirada diferente, tal vez más eficaz, pero desde luego, menos fresca.

En términos generales el periodo 2022-2023 se ha desarrollado en medio de dificultades económicas particulares bien conocidas. También ha estado inmerso en alguna consecuencia derivada de la vuelta a la “vida normal” después de la “nueva normalidad” que nos trajo la pandemia, que tuvo más de nuevo que de normal. La Defensoría, que puede considerarse uno de los indicadores del funcionamiento de la Universidad y que acusa todas las anomalías de la institución universitaria, también ha acusado estas: la crisis económica, que ha obligado a dolorosos reajustes presupuestarios, y situaciones excepcionales e imprevisibles en el trabajo de ciertos servicios.

En términos de legislación, nos estrenamos con el desarrollo de la Ley de Convivencia universitaria (Ley 3/2022, de 24 de febrero), como parte de la Comisión técnica para elaborar su normativa, que aprobó el Consejo de Gobierno el 17 de febrero de 2023 (Acuerdo 10/CG de 17-02-2023; BOUAM 3 de marzo de 2023); la Comisión de convivencia también está nombrada por acuerdo del Consejo de Gobierno de 24 de marzo (Acuerdo 1/CG de 24-03-2, BOUAM de 14 de abril de 2023). El periodo termina con la reciente aprobación de la Ley Orgánica del Sistema Universitario (Ley orgánica 2/23 de 22 de marzo), que condicionará, sin duda, de distintas maneras, el próximo periodo.

La actividad de la Defensoría ha sido aproximadamente la misma que la del periodo 2021-2022, si restamos de ese año aquella situación excepcional de una reclamación numerosa por las plazas vacantes de medicina, completamente resuelta mediante una normativa general que ha dejado para el periodo de este informe un número residual de reclamaciones por ese concepto (n=9), a las que se ha podido dar curso explicando simplemente el funcionamiento de los criterios de asignación de vacantes.

El informe contiene, según lo establecido en el Reglamento de la Defensoría Universitaria de la UAM, la presentación del “número y características de las actuaciones realizadas y de las que estén en fase de tramitación”. La estructura de este sigue la de años anteriores, para facilitar las comparaciones y el seguimiento de la labor desarrollada por la Defensoría Universitaria a lo largo del tiempo. El documento consta de dos partes; la primera, la más importante y extensa, recoge la información de las actuaciones de la Defensoría en la comunidad universitaria; la segunda parte, da cuenta de las actividades institucionales en las que hemos participado.

A su vez, las actuaciones en el seno de la comunidad universitaria se organizan en tres grandes bloques: 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 valoración de los datos y algunas reflexiones que considero conveniente trasladar al Claustro de la Universidad.

Las actuaciones contenidas en este informe son fundamentalmente de mi responsabilidad como Defensora y de la Defensora adjunta, Eva Acedo, pero como indiqué al principio, en algunas de ellas ha participado el equipo de la Defensoría anterior, Rafael Mata Olmo, y Silvia Arias. He contado, además, con la experiencia y la dedicación de Ángeles Gil, jefa de la secretaría de la Defensoría. La ayuda de todas estas personas ha tenido para mí un valor inestimable: gracias a ellas me he equivocado menos veces y mi labor ha sido más grata. Les quiero agradecer también la cordialidad y el afecto que me han manifestado, y la paciencia que han mostrado al enseñarme un camino que todas ellas conocían mejor que yo.

Este equipo, que actúa este año como tal por primera vez, ha pretendido en todo momento “la garantía y defensa de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria, así como en el cumplimiento de los Estatutos”, que contribuye, en definitiva, a un mejor funcionamiento de la Universidad y a una mejor convivencia entre sus miembros. Las soluciones que se han dado en las distintas actuaciones solo han sido posibles gracias a la colaboración y ayuda de todas las personas sin excepción a las que he recurrido. En ese sentido, supone una experiencia sumamente positiva e importante el grado de extrema colaboración con la Defensoría Universitaria de todas ellas: desde el equipo de gobierno al completo, la rectora, Amaya Mendikoetxea, y cada uno de los miembros de su equipo, vicerrectores, vicerrectoras, delegadas y delegados, y secretaria general. Igualmente, quiero destacar la ayuda prestada por los equipos de gobierno de los centros: las decanas y decanos, los vicedecanatos que actúan en los distintos ámbitos, el director de la EPS y su equipo, el director de la EDUAM y el suyo: se han hecho cargo siempre que lo he pedido de aquellos casos que podían encontrar mejor solución, desde mi punto de vista, en los centros que en la defensoría, y lo han hecho con un grado de colaboración y empatía que resulta contagiosa y ciertamente estimulante. La contribución a la convivencia entre las personas que componen la comunidad universitaria incluye la mejora de la vida de las personas individuales que pasan por el campus, y en esa labor cada persona que trabaja en la UAM es imprescindible, pero lo son aún más quienes tienen responsabilidades en

la organización de la Universidad: todas ellas han estado a la altura de las necesidades de la Defensoría; me han ayudado a dar salida a algunas cuestiones y han sufrido conmigo la imposibilidad de dar con soluciones adecuadas para otras. Siempre he encontrado lealtad y prudencia -así como un alto grado de paciencia- con la misión de la Defensora, y un gran despliegue de esfuerzos para alcanzar soluciones y acuerdos en contextos no siempre fáciles.

Debo un reconocimiento explícito también a las administraciones de los centros y las secretarías, con las que he mantenido también contacto de colaboración. He de referirme igualmente a otras instancias y servicios de la universidad con los que la defensoría ha tenido relación a lo largo de este periodo: la Gerencia y, en particular, la Jefatura de servicio del personal de administración y servicios, la Asesoría jurídica y la Inspección de servicios y el Consejo social, en particular, a su secretaria.

Junto a la gratitud a los cargos académicos, administrativos e institucionales por su generosa colaboración, quiero mencionar también a todo el personal técnico, de gestión y de administración y servicios, a los responsables de las gerencias de cada centro, a la Sección de becas y a cada persona que hace posible con su trabajo, nada más y nada menos, la tarea de la Universidad.

## **2 ACTUACIONES**

### **2.1 ACTUACIONES EN LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA**

#### **2.1.1 CONSIDERACIONES PREVIAS**

Como sugieren casi todos los informes de la Defensoría Universitaria desde que funciona el cargo, los asuntos que llegan a la Defensoría son muy diversos y muchas veces difíciles de tipificar. En cualquier caso, los criterios de clasificación que utiliza este informe son los de la Conferencia Española de Defensores Universitarios (CEDU) –de la que forma parte la Defensoría de la UAM-, con el objetivo de facilitar una comparación estadística entre las diferentes Universidades. La CEDU es consciente de sus grandes limitaciones y está, de hecho, trabajando en una nueva clasificación, más específica; en este informe, no obstante, aplicamos los criterios que siguen en uso porque permiten una organización del trabajo y la consiguiente preparación de los informes anuales.

Los asuntos que puede abordar la Defensoría pueden surgir, como se sabe, a instancias de parte o actuaciones de oficio, y se clasifican consultas, quejas y mediaciones. A lo largo del periodo que incluye este informe, el primer año del equipo actual, solo hemos atendido instancias de parte, porque el tiempo del que disponemos no nos ha permitido nada más, pero algunas de ellas dan indicaciones sobre cuestiones de oficio que quizá podamos emprender el año próximo. Por esa razón, este documento incluye solamente información de ese tipo.

#### **2.1.2 ACTUACIONES TOTALES**

##### *a) Datos totales*

En el periodo objeto del presente informe (1 de junio de 2022 – 31 de mayo de 2023), han llegado a la Defensoría Universitaria un total de 148 asuntos, de los cuales se han tratado finalmente 139. Los no tratados han sido comunicaciones (n=9), en las que se informaba a la defensora sin requerir ningún tipo de intervención; no se desestimó ningún caso inicialmente, aunque en el curso de la tramitación hubo que abandonar todos los relativos al servicio de deportes debidos a la huelga que mantuvieron los trabajadores con la empresa que lo gestiona (EMTESport), una vez que el problema entró en vía judicial.

Respecto al canal empleado para la formulación de solicitudes destaca el correo electrónico con un 72,29 % (n=98) de las recibidas, seguido de la plataforma electrónica con un 25% (n=37); 4 casos (2,7%) plantearon su solicitud de manera presencial en la oficina. Como puede verse, el correo electrónico sigue siendo la forma de acceso más utilizada, seguida de la plataforma en la sede electrónica.

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

La distribución de las actuaciones por tipo de intervención (Fig. 1) muestra un predominio de las consultas (n=91; 65,5%), que se han incrementado notablemente respecto de los datos del periodo anterior, seguidas de las mediaciones (n=37; 26,6%) y las quejas (n=11; 7,9%).



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

En la distribución de casos por los tres colectivos universitarios (Tabla 1 y Figura 2), los estudiantes, con 97 solicitudes (69,8 %), constituyen el grupo que en términos absolutos más ha recurrido a la Defensoría. A este colectivo le sigue a distancia el PDI (n=23; 16,5%), el colectivo de personas no perteneciente a la comunidad universitaria (n=12; 8,7), el PTGAS (n=5; 3,6 %) y el PDIF (n=2; 1,43 %). Del problema del año anterior

sobre la atribución de plazas vacantes en Medicina, resuelto ya, este año ha quedado, como antes indiqué, una muestra residual (n=9), en comparación con las 55 quejas del año anterior.

COLECTIVO	NÚMERO DE CASOS			% TOTAL	% NORMALIZADO
	Hombres	Mujeres	Total		
<i>Estudiantes</i>	33	64	97	69,8%	0,32%
<i>PDI</i>	9	14	23	16,5%	0,69 %
<i>PDIF</i>	0	2	2	1,4%	0,49%
<i>PTGAS</i>	1	4	5	3,6%	0,46 %
<i>No comunidad universitaria</i>	4	8	12	8,7%	-
<i>Total</i>	47	92	139	100 %	

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

Como en ocasiones anteriores, pese al claro predominio en números absolutos de los casos presentados por el estudiantado, el análisis de los valores ponderados (Tabla 1) revela que sólo un 0,32% de miembros de este colectivo ha acudido a la Defensoría, siendo el PDI el que, en términos relativos, más lo ha hecho (0,69 %), seguido del PDIF (0,49 %) y del PTGAS (0,46 %).

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.



*b) Datos desglosados por centro*

Atendiendo al centro de procedencia de las solicitudes (Tabla 2), es la Facultad de Ciencias (n=21;15,1%), la Facultad de Derecho (n=19;13,7%) y Facultad de Filosofía y Letras (n=16;11,51%) las que presentan un mayor número de casos. Seguidamente se sitúan la Facultad de Medicina (n=13; 9,35%), la Facultad Formación del Profesorado (n=11 7,91%) y la Escuela de Posgrado (n=10; 7,1%). El resto de los centros y servicios no superan los 9 casos. El colectivo de estudiantes es, en la mayoría de los casos, el que más ha contribuido al número de solicitudes totales por centro.

CENTRO	Nº CASOS	%	ESTUDIANTES	PDI	PT G A S	P D I F	RESTO
<i>Escuela de Doctorado</i>	8	5,75%	8	0	0	0	0
<i>Facultad de Ciencias</i>	21	15,1 %	14	4	0	0	3
<i>Facultad de Derecho</i>	19	13,7%	14	4	0	0	1
<i>Facultad de Medicina</i>	13	9,35%	11	2	0	0	0
<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>	16	11,51%	13	3	0	0	0
<i>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</i>	6	4,31 %	2	4	0	0	0
<i>Escuela Politécnica Superior</i>	1	0,72 %	1	0	0	0	0
<i>Facultad de Formación del Profesorado y Educación</i>	11	7,91%	7	4	0	0	0
<i>Facultad de Psicología</i>	3	2,1 %	1	1	0	1	0
<i>Servicios Centrales</i>	4	2,8%	1	0	3	0	0
<i>Servicio de Deportes</i>	1	0,72 %	0	0	1	0	0
<i>Servicios Externos</i>	1	0,72 %	0	0	1	0	0
<i>Posgrado</i>	10	7,1 %	9	0	0	1	0
<i>Otros</i>	11	7,9%	8	1	0	0	2
<i>No consta</i>	14	10,07%	8	0	0	0	6

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

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, con un porcentaje ligeramente superior la Facultad de Ciencias, la Facultad de Derecho, y la Facultad de Filosofía y Letras (Tabla 3).

CENTRO	CENTRO DE PROCEDENCIA			CENTRO SOBRE EL QUE SE PRESENTA LA SOLICITUD		
	N° casos	%	% norm.	N° casos	%	% norm.
<i>Escuela de Doctorado</i>	8	5,75 %	0,21%	10	7,2%	0,27%
<i>Facultad de Ciencias</i>	21	15,1 %	0,36%	19	13,67%	0,33%
<i>Facultad de Derecho</i>	19	13,7 %	0,49%	17	12,23%	0,43%
<i>Facultad de Medicina</i>	13	9,35 %	0,45%	22	15,83%	0,76 %
<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>	16	11,51 %	0,34%	17	12,23%	0,36 %
<i>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</i>	6	4,31%	0,16%	4	2,9%	0,11%
<i>Escuela Politécnica Superior</i>	1	0,72 %	0,06%	1	0,72%	0,06%
<i>Facultad de Formación del Profesorado y Educación</i>	11	7,91 %	0,36%	10	7,2%	0,33%
<i>Facultad de Psicología</i>	3	2,1%	0,15%	2	1,44%	0,10%
<i>Servicios Centrales</i>	4	2,8%	0,76%	12	8,6%	2,29%
<i>Servicio de Deportes</i>	1	0,72 %	-	2	1,44%	-
<i>Servicio de Biblioteca</i>	0	0	0	1	0,72%	-
<i>Servicios Externos</i>	1	0,72%	-	3	2,16	-
<i>Posgrado</i>	10	7,1%	-	6	4,32	-
<i>Otros</i>	11	7,9%	-	3	2,16%	-
<i>No consta</i>	14	10,07%	-	10	7,2%	-

**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)

Respecto al dato de centro de procedencia, conviene no olvidar que las personas de un centro que solicitan la actuación de la Defensoría no siempre plantean un problema generado en su centro. De hecho, al considerar este aspecto, es decir, incluyendo solamente los problemas surgidos en el mismo centro o servicio, los valores cambian, como se observa en la tabla 3: en primera posición se sitúa la Facultad de Medicina, seguida la Facultad de Ciencias, la Facultad de Derecho y la Facultad de Filosofía y Letras.

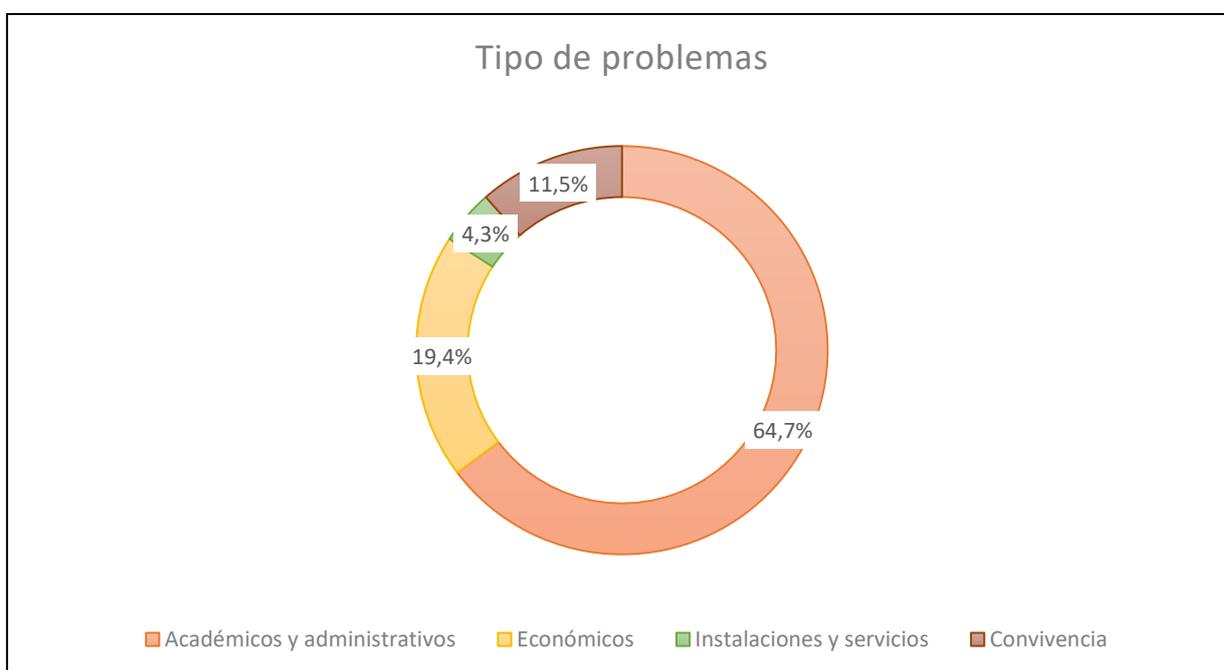
*c) Datos desglosados por causas de solicitud*

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).

TIPO	SUBTIPO	Nº CASOS	% TOTAL	% INTRA	GRADO	POSGRADO	RESTO
<b>Académico y Administrativo</b>		<b>90</b>	<b>64,74%</b>	<b>-</b>	<b>67</b>	<b>8</b>	<b>15</b>
	<i>Gestión administrativa</i>	46	-	51,1%	37	2	7
	<i>Evaluación y exámenes</i>	18	-	20 %	17	1	0
	<i>Tesis doctorales</i>	4	-	4,4%	0	4	0
	<i>Problemas laborales</i>	7	-	7,77%	2	0	5
	<i>Seguridad e higiene en el trabajo</i>	1	-	1,1%	0	1	0
	<i>Prácticum/Prácticas Externas</i>	7	-	7,7%	6	0	1
	<i>TFG/TFM</i>	1	-	1,1 %	0	0	1
	<i>Compensación y permanencia</i>	6	-	6,6 %	5	0	1
<b>Económicos</b>		<b>27</b>	<b>19,4 %</b>	<b>-</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>16</b>
	<i>Becas y ayudas al estudio</i>	6	-	22,2 %	5	0	1

	<i>Tasas y precios públicos</i>	7	-	25,9%	4	2	1
	<i>Contratos de investigación</i>	14	-	51,85 %	0	0	14
	<b>Instalaciones y servicios</b>	<b>6</b>	<b>4,32 %</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
	<b>Convivencia</b>	<b>16</b>	<b>11,5 %</b>	<b>-</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
	Problemas PDI / PTGAS	6	-	37,5%	5	0	1
	Problemas entre estudiantes o entre estudiantes y profesorado	10	-	62,5%	4	4	2

**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”.



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

### **Académicos y administrativos**

Se incluyen 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, fechas de exámenes y calificaciones, problemas laborales (no derivados de problemas de convivencia), dirección o defensa de tesis y trabajos de fin de grado o máster.

Como es lógico, puesto que se trata de problemas relacionados en su mayoría con el colectivo de estudiantes y con las actividades principales del profesorado, las cuestiones relacionadas con problemas académicos y administrativos constituyen el grupo de actuaciones claramente dominante (n=90;64,7%), hecho que se repite, además, en una amplia mayoría de centros (Fig. 4). De dichas actuaciones, las más numerosas han correspondido a la gestión administrativa y organización docente (n=46;51,1 %), seguidas por Evaluación y Exámenes (n=18;20%) y Problemas laborales (n=7;7,7%) y Prácticum /Prácticas externas (n=7,7;20 %)

La comparación con los datos del periodo anterior pone de manifiesto cómo el número de intervenciones relacionadas con esta categoría ha disminuido, pasando de 125 casos del curso anterior a los 90 del presente curso. El incremento del pasado año, fue motivado en buena medida por el asunto de las reclamaciones sobre la cobertura las vacantes de Medicina, y en el curso actual los datos se acercan a los 86 que se atendieron en el curso 2020-2021.

Como en informes anteriores, los problemas de gestión administrativa y organización docente han sido variados, aunque el descenso de su número total hay que valorarlo positivamente. La veintena de asuntos abordados están relacionados con la formalización y anulaciones de matrícula, convalidaciones de créditos y problemas relacionados con las plazas de determinadas asignaturas optativas.

A diferencia de lo que ha ocurrido en periodos anteriores, han sido escasos los problemas relacionados con los exámenes y las evaluaciones, lo que podría deberse a la precisión creciente de la normativa de evaluación académica de la UAM y a una mejora en el contenido de las guías docentes, en particular, a un mayor ajuste del procedimiento de revisión de las pruebas que integran la evaluación continua.

Las actuaciones relacionadas con los Trabajos de Fin de Grado y de Fin de Máster (TFG/TFM) presentan niveles inferiores a los del anterior informe, con casos que se refieren fundamentalmente a discrepancias con los tutores. También han descendido los asuntos incluidos en el capítulo de Prácticum y Prácticas externas, relacionados con consultas o problemas sobre la realización de las prácticas. La mayor parte de problemas de este tipo se han resuelto en las propias facultades y centros, gracias a la colaboración de las coordinaciones de prácticas y los vicedecanatos correspondientes.

Los problemas referidos a la elaboración, dirección y evaluación de tesis doctorales, casi siempre complejos y de difícil solución, se han abordado en colaboración con la Escuela de Doctorado y/o con las coordinaciones de los programas concernidos; suelen implicar distintos problemas, entre otros, de plazo para el depósito de tesis. A diferencia de ocasiones anteriores, no han surgido en esta ocasión problemas de entendimiento entre la dirección de la tesis y las personas dirigidas ni ninguna solicitud de cambio de dirección. En materia de problemas laborales, se han atendido 7 casos.

### **Económicos**

Incluimos en esta categoría 27 casos (19,4 %) relacionados con concesiones de becas y ayudas, tasas y precios públicos y con contratos y pagos de investigación. Esta cifra se ha incrementado con respecto al curso anterior, con una bajada en los temas relacionados con becas y ayudas al estudio, pero un incremento de los problemas relacionados con contratos y pagos de investigación. En este último caso, los asuntos han estado relacionados con la ya conocida situación de presupuesto y el aumento de actividades que necesitaban tramitación económica. A esto hay que añadir la escasez de personal en determinados servicios, debida a la situación de plazas vacantes en la plantilla de PTGAS, que se está normalizando en los últimos meses mediante convocatorias de oposiciones y concursos.

El reducido número de casos de la categoría de becas y ayudas corresponde a solicitudes relacionadas con discrepancias con la denegación de estas o con la ampliación del plazo de percepción de las ayudas correspondientes al personal investigador en formación. En cuanto a tasas y precios públicos, se han recibido y tramitado 6 solicitudes relacionadas, como en ejercicios anteriores, con la devolución de las tasas y problemas a la hora de realizar los pagos de los precios públicos.

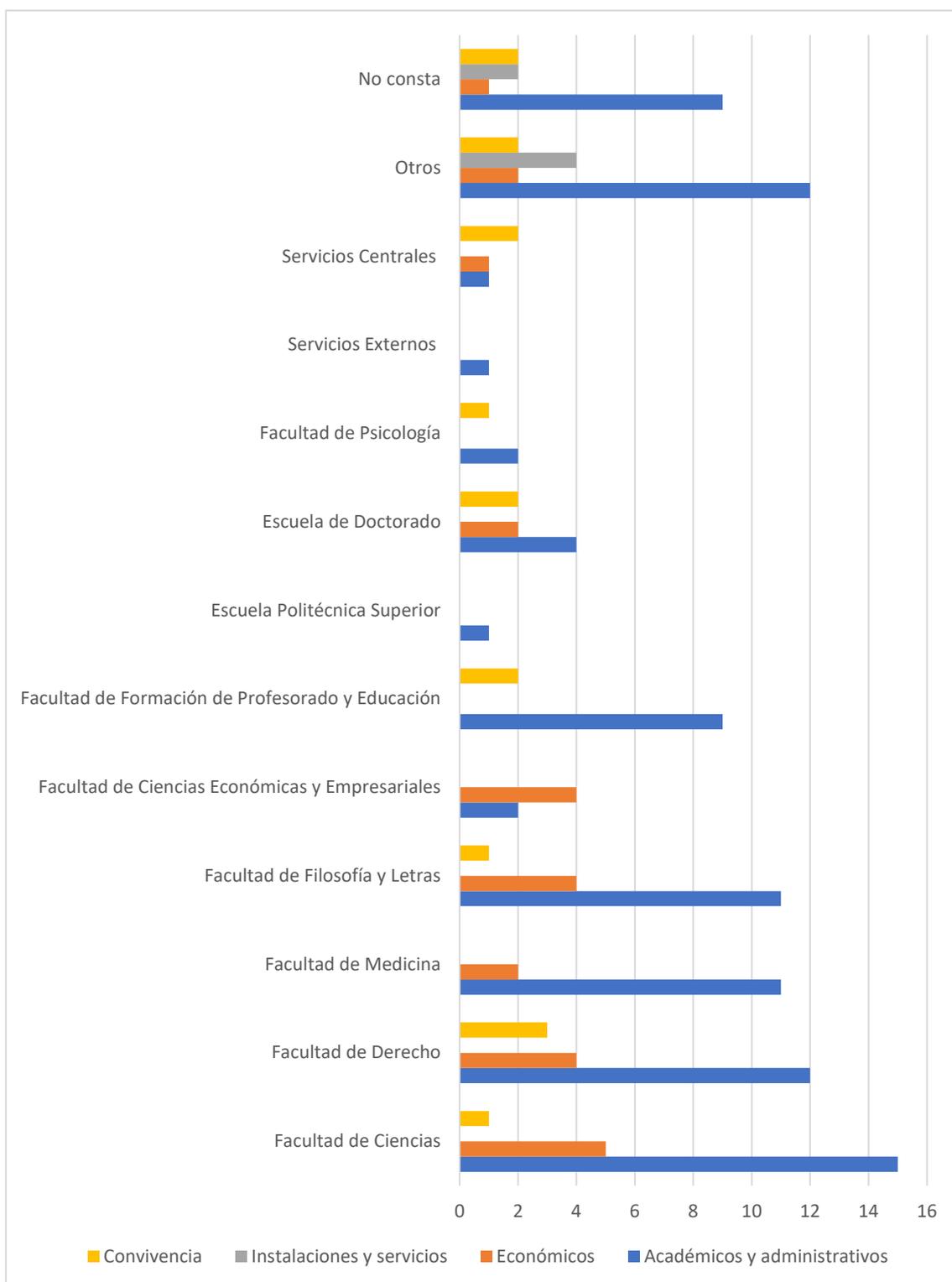
### **Instalaciones y servicios del campus**

En esta categoría, que agrupan las solicitudes relacionadas con problemas en las instalaciones y/o con los servicios que se prestan en el campus, la Defensoría ha acusado este año el problema derivado de la huelga de los trabajadores con la empresa que gestiona el servicio de deportes.

### **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 PTGAS y de los estudiantes. Han sido 16 actuaciones (11,5% del total) –seis solicitudes más que el pasado año-, repartidas entre 6 casos relacionados con problemas entre PDI y PTGAS, y 10 casos por problemas entre estudiantes o entre estudiantes y profesorado. Aunque el número de problemas de este tipo es reducido, las situaciones suelen ser muy difíciles, porque con frecuencia van acompañadas de cierto grado de sufrimiento por parte de quienes las plantean.

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, con valores absolutos algo más altos, aunque siempre muy bajos en términos relativos, en las facultades de Ciencias, Derecho, Medicina y Filosofía y Letras, lo que guarda relación también con el número de estudiantes matriculados en estos centros. No se aprecian diferencias significativas en términos relativos a la distribución por centro de los distintos tipos de problemas tratados a partir de la procedencia de las solicitudes.



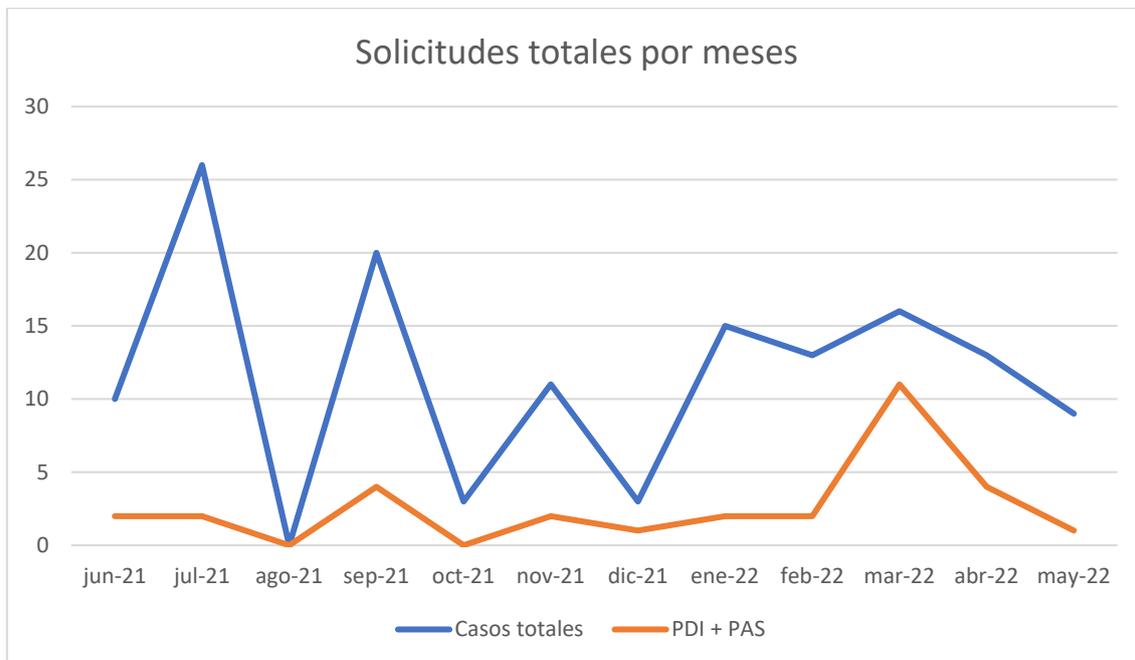
**Figura 4.** Representación del número de casos por tipos de problema, distribuidos por centro de procedencia.

d) *Afluencia de solicitudes y tiempo de resolución*

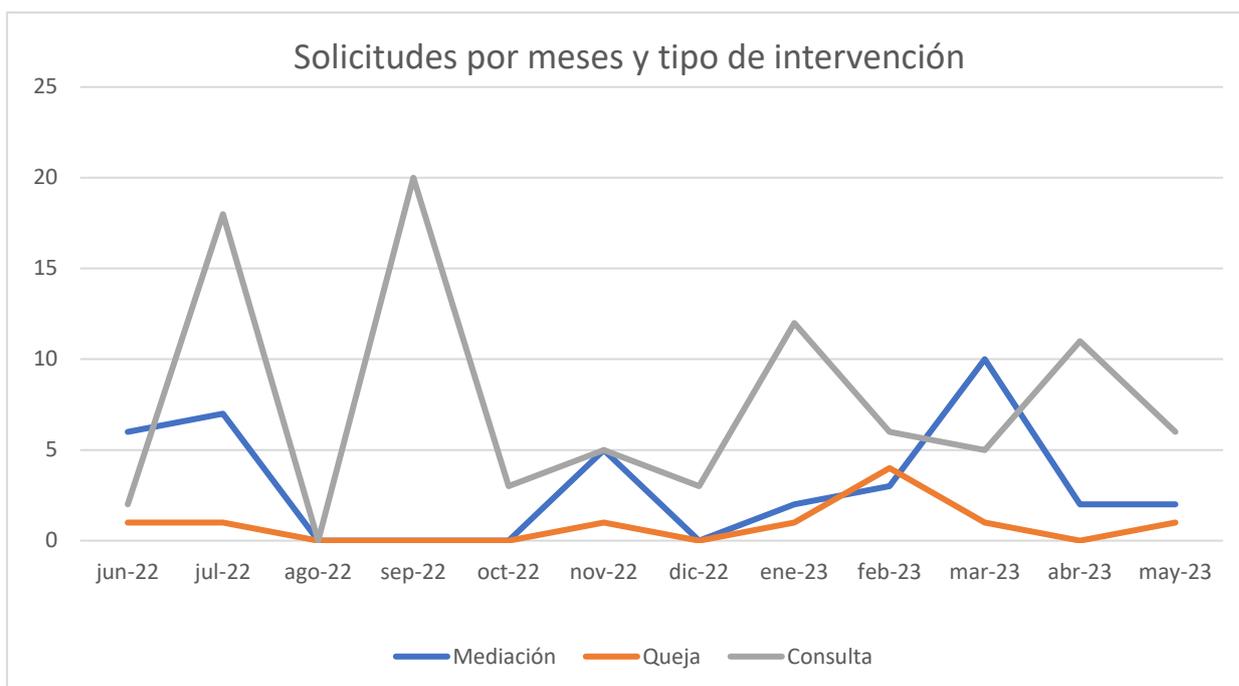
La Defensoría ha tramitado un promedio de aproximadamente 12 solicitudes por mes, cuya distribución temporal se refleja en la Tabla 5 y en las Figuras 5 y 6, en las que se puede constatar la continua actividad durante los meses objeto de este informe. Se observan también ciertos repuntes llamativos aunque esperables en julio, septiembre, enero y febrero, coincidiendo en parte con el final de las convocatorias ordinarias y extraordinarias de evaluación; y en marzo con la llegada de incidencias de investigadores en formación.

MES	N° CASOS	ESTUDIANTES	PDI	PTGAS	PDIF	OTROS
<i>Junio 2022</i>	<b>10</b>	8	1	1	0	0
<i>Julio 2022</i>	<b>26</b>	22	2	0	0	2
<i>Agosto 2022</i>	<b>0</b>	0	0	0	0	0
<i>Septiembre 2022</i>	<b>20</b>	11	2	1	1	5
<i>Octubre 2022</i>	<b>3</b>	0	0	0	0	0
<i>Noviembre 2022</i>	<b>11</b>	8	2	0	0	1
<i>Diciembre 2022</i>	<b>3</b>	2	0	1	0	0
<i>Enero 2023</i>	<b>15</b>	12	1	1	0	1
<i>Febrero 2023</i>	<b>13</b>	12	1	0	0	0
<i>Marzo 2023</i>	<b>16</b>	5	10	0	1	0
<i>Abril 2023</i>	<b>13</b>	7	3	1	0	2
<i>Mayo 2023</i>	<b>9</b>	7	1	0	0	1

**Tabla 5.** Número de solicitudes recibidas por meses y colectivos



**Figura 5.** Presentación de solicitudes totales por meses y las solicitudes realizadas por PDI y PTGAS.

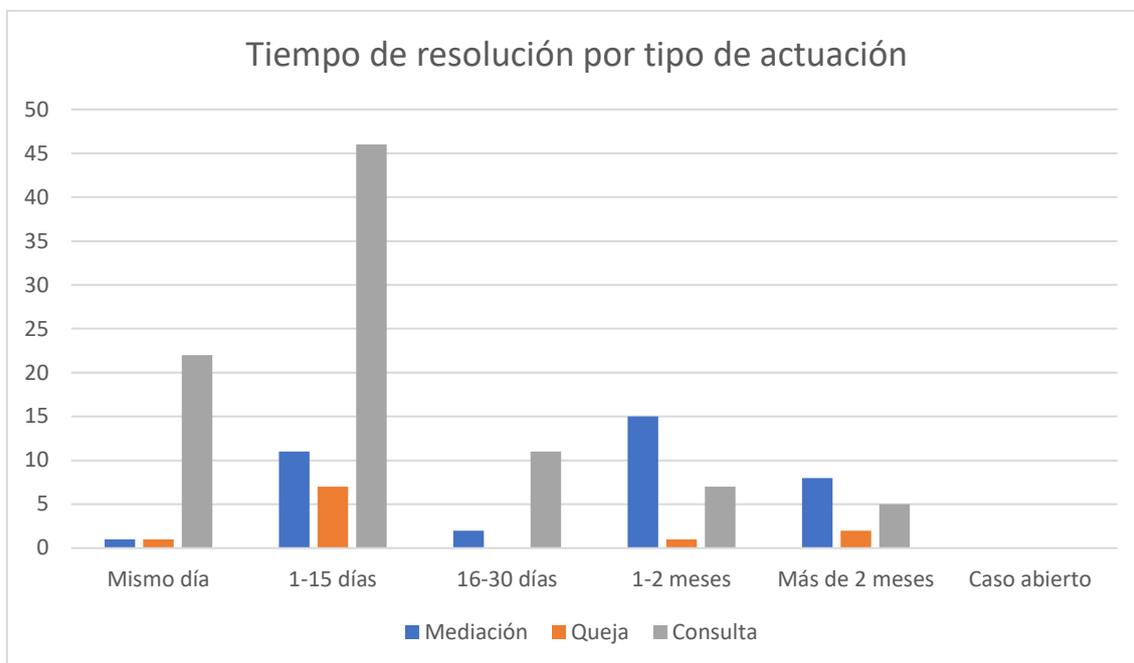


**Figura 6.** Presentación de solicitudes por meses y tipo de intervención.

En el análisis por tipo de solicitudes (Fig. 6), las quejas se mantienen en números bajos casi todo el año (quizá este dato esté en relación con el uso de los canales de Quejas y Sugerencias de la sede electrónica). En cuanto a las mediaciones, se han solicitado prácticamente a lo largo de todo el curso -con excepción de agosto, octubre y diciembre-, con un repunte de solicitudes entre los meses de marzo y julio. Las consultas, por último, se distribuyen a lo largo de todo el curso, con un número algo mayor en julio, septiembre, enero y abril, al principio de cada semestre del curso, asociadas, como se ha indicado, al periodo tras los exámenes de convocatoria ordinaria y extraordinaria, y al de matriculación.

La media del tiempo de resolución de las actuaciones ha sido de 12 días. La mayoría de los casos se han resuelto entre 1 y 15 días. Sin embargo, hay algunos que han requerido mucho más tiempo, por la propia naturaleza de la solicitud o por otras circunstancias, a las que no es ajena la inexperiencia de la defensora y del equipo. En la fecha de redacción de cierre del curso de la Defensoría (31 de mayo de 2023), no quedaba ningún caso sin cerrar, aunque hay algunos en seguimiento, en los que se continúa trabajando por distintas razones.

La Figura 7 muestra la duración del periodo de resolución según se haya tratado de consultas, quejas o mediaciones. La mayoría de las consultas, quejas y mediaciones se han respondido y resuelto antes de 15 días; solo algunas consultas o mediaciones de mayor complejidad han necesitado más tiempo.



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

### 2.1.3 ACTUACIONES POR TIPO DE INTERVENCIÓN

En este apartado se comentan las actuaciones según los tipos manejados en la Defensoría, para mostrar la distribución del trabajo a lo largo del año y detectar posibles mejoras 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, en las que se aporta la información solicitada para gestionar algún asunto, y las orientativas, en las que se ha pedido consejo o indicaciones sobre el mejor modo de afrontar un problema. Las del primer tipo son las más numerosas, aunque las del segundo tipo no son tampoco infrecuentes. En este apartado solamente se recogen aquellas cuyo solicitante no ha necesitado de la Defensoría más que la sugerencia o la orientación recibida para resolver su problema.

Se han recibido 91 consultas en total (Tabla 6), un número sensiblemente superior al del anterior periodo. La mayoría de estas consultas han sido realizadas por estudiantes (n=66; 72,52%) seguidas por PDI (n=9; 9,8%) y por las personas no pertenecientes a la comunidad universitaria (n=7; 7,7%). Ponderando los datos según las cifras globales por colectivos, se aprecia que son los de PDIF, PDI y PTGAS los que más consultas han realizado.

COLECTIVO	N° DE CASOS			% TOTAL	% NORMALIZADO
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL		
<i>Estudiantes</i>	22	44	<b>66</b>	72,52%	<b>0,22 %</b>
<i>PDI</i>	1	8	<b>9</b>	9,8%	<b>0,27 %</b>
<i>PTGAS</i>	0	3	<b>3</b>	3,2%	<b>0,27 %</b>
<i>PDIF</i>	0	1	<b>1</b>	1,09%	<b>0,45%</b>
<i>No comunidad universitaria</i>	2	5	<b>7</b>	7,7%	-
<i>Otros</i>	2	3	<b>5</b>	5,5%	-
<i>Total</i>	27	64	<b>91</b>	100%	-

**Tabla 6.** Consultas atendidas, distribuidas por estamentos y sexo. Porcentaje normalizado con respecto al total de efectivos de cada estamento (Anexo II).

En el reparto por centros (Tabla 7), el número más elevado de consultas ha procedido de la Facultad de Derecho (n=16; 17,58 %), seguida por la Facultad de Ciencias (n=13; 14,28%). En valores normalizados, la Facultad de Derecho y otros Servicios Centrales ocupan los primeros puestos, aunque siempre con datos absolutos muy bajos.

CENTRO	N° CASOS	% TOTAL	% NORMALIZADO
<i>Facultad de Ciencias</i>	13	14,28%	0,22 %
<i>Facultad de Derecho</i>	16	17,58%	0,41 %
<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>	9	9,9%	0,19 %

<i>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</i>	2	2,2 %	0,05 %
<i>Escuela Politécnica Superior</i>	1	1,09 %	0,06 %
<i>Facultad de Psicología</i>	3	3,3 %	0,15 %
<i>Escuela de Doctorado</i>	4	4,4 %	0,10 %
<i>Facultad de Medicina</i>	9	9,9%	0,31 %
<i>Facultad de Formación del Profesorado y Educación</i>	4	4,4%	0,13 %
<i>Otros Servicios externos</i>	1	1,09 %	-
<i>Posgrado</i>	5	5,5%	-
<i>Otros Servicios centrales</i>	3	3.3 %	0,57 %
<i>Servicio de Deportes</i>	0	0	-
<i>Otros</i>	10	10,9 %	-
<i>No consta</i>	11	12,08 %	-

**Tabla 7.** Distribución de consultas según centro.

Respecto a los motivos de consulta (Tabla 8), los problemas académicos y administrativos son los más frecuentes (71,42 %, n=65), destacando los debidos a la gestión administrativa y a cuestiones sobre evaluación y exámenes. A esta primera categoría le siguen las consultas sobre problemas convivencia (12,08 %; n=11), económicos (9,9 %; n=9) y de instalaciones y servicios (4,4 %; n=4).

TIPO	SUBTIPO	Nº CASOS	% TOTAL	% INTRA	GRADO	POSGRADO	RESTO
<i>Académico y Administrativo</i>		65	71,42%	-	59	7	25
	<i>Evaluación y exámenes</i>	14	-	21,53%	14	0	0
	<i>Gestión administrativa</i>	35	-	53,84%	24	2	9
	<i>Tesis doctorales</i>	2	-	3,07%	0	2	0

	<i>Problemas laborales</i>	4	-	6,15%	1	0	3
	<i>Seguridad e higiene en el trabajo</i>	1	-	1,53%	0	1	0
	<i>Prácticum/Prácticas Externas</i>	5	-	7,7%	5	0	0
	<i>Compensación y permanencia</i>	4	-	6,15%	3	0	1
<b>Económicos</b>		<b>9</b>	<b>9,9%</b>	<b>-</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
	<i>Becas y ayudas al estudio</i>	6	-	66,6%	4	1	1
	<i>Tasas y precios públicos</i>	3	-	33,3%	3	0	0
<b>Instalaciones y servicios</b>		<b>4</b>	<b>4,4%</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>Convivencia</b>		<b>11</b>	<b>12,08%</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>7</b>
	Problemas PDI / PTGAS	6	-	54,5%	1	0	5
	Problemas entre estudiantes / o entre estudiantes y profesorado	5	-	45,4%	2	1	2
Otros		2	0	2,2%	0	0	2

**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.

Como se ha señalado, la comparación de estos datos con los de los años anteriores pone de relieve un aumento de las consultas, que en este periodo han sumado un total de 91, frente a 62 del anterior informe.

#### *b) Quejas y Mediaciones*

Unimos quejas y mediaciones porque con frecuencia las primeras acaban requiriendo las segundas. En las quejas, las personas solicitantes informan de lo que consideran vulneración de un derecho, pidiendo a la Defensoría bien alguna actuación para evitar que la situación se repita, bien algún tipo de ayuda para resarcir o corregir el problema; en este caso la queja conlleva una mediación. Desde el punto de vista de la Defensoría, la gestión de ambos tipos de asunto es muy parecida. Por ello, tras notar que

la mayoría de las causas y procedimientos son similares, se sigue en este informe la práctica de años anteriores de agrupar las dos para evitar repeticiones innecesarias.

La gestión de estas situaciones consiste en la apertura de un expediente y estudio de la solicitud para decidir si se acepta o no, comunicando al solicitante, en el segundo caso, los motivos de la no aceptación; si la solicitud se acepta, se fija el procedimiento a seguir, que normalmente consiste en la petición al solicitante de una versión escrita de los hechos, si no la ha aportado previamente; también a la otra parte implicada, si se estima necesario; generalmente se habla con las partes implicadas y, eventualmente, con otras personas que puedan aportar aclaraciones del problema; se estudia la normativa o se solicita en ocasiones información a la Asesoría Jurídica de la UAM; el último paso es la comunicación a la autoridad ejecutiva mediante un informe y/o entrevista explicando los motivos los motivos del asunto. Finalmente, se responde al solicitante comunicándole el resultado de la gestión.

Se han recibido 48 solicitudes de intervención en forma de quejas y mediaciones (Tabla 9). El mayor porcentaje lo presenta el colectivo de estudiantes (64,59 %; n=31). Si se normalizan los datos por estamentos es el de PDI el que más quejas y mediaciones ha solicitado.

COLECTIVO	N° DE CASOS			% TOTAL	% NORMALIZADO
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL		
<i>Estudiantes</i>	11	20	<b>31</b>	64,59 %	<b>0,10 %</b>
<i>PDI</i>	8	6	<b>14</b>	29,16%	<b>0,42 %</b>
<i>PTGAS</i>	1	1	<b>2</b>	4,1 %	<b>0,18 %</b>
<i>PDIF</i>	0	1	<b>1</b>	12,5 %	<b>0,24 %</b>
<i>No comunidad universitaria</i>	0	0	<b>0</b>	0	-
<i>Total</i>	20	28	<b>48</b>	100%	-

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

Por causas de solicitud de intervención (Tabla 10), los problemas académicos y administrativos (n=25; 52,08%) han sido los más frecuentes. De ellos, destacan los temas relacionados con la gestión administrativa, seguidos de problemas económicos (n=16, 33,3%).

Hay que destacar también el aumento del porcentaje de las cuestiones relacionados con la convivencia respecto al año anterior, que han pasado de un 4,2% a un 10,4% en el año actual. No obstante, si atendemos a los datos absolutos estas diferencias son mínimas.

TIPO	SUBTIPO	Nº CASOS	% TOTAL	% INTRA	GRADO	POSGRADO	RESTO
<b>Académico y Administrativo</b>		<b>25</b>	<b>52,08%</b>	-	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
	<i>Gestión administrativa</i>	11	-	44%	9	2	0
	<i>Evaluación y exámenes</i>	4	-	16%	4	0	0
	<i>Tesis doctorales</i>	2	-	8%	2	0	0
	<i>Problemas laborales</i>	3	-	12%	1	0	2
	<i>TFM/TFG</i>	1	-	4%	0	0	1
	<i>Prácticum y prácticas externas</i>	2	-	8%	2	0	0
	<i>Compensación y permanencia</i>	2	-	8%	2	0	0
<b>Económicos</b>		<b>16</b>	<b>33,3%</b>	-	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>12</b>
	<i>Tasas y precios públicos</i>	4	-	25%	3	0	1
	<i>Contratos de investigación</i>	12		75%	0	1	11
<b>Instalaciones y servicios</b>		<b>2</b>	<b>4,16%</b>	-	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Convivencia</b>		<b>5</b>	<b>10,41%</b>	-	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	Problemas PDI / PTGAS	0	-	0%	0	0	0

Problemas entre estudiantes / o entre estudiantes y profesorado	5	-	100%	2	2	1
---	---	---	------	---	---	---

**Tabla 10.** Distribución de quejas y mediaciones por tipo de problema y causa de solicitud. “Resto” incluye todas las solicitudes donde no consta el colectivo al que se pertenece.

En lo que se refiere a quejas sobre problemas administrativos, la tabla muestra cómo el número de intervenciones es mucho mayor, como es esperable, en el estudiantado de grado que en el de máster y doctorado.

La distribución de quejas y mediaciones por centro de procedencia (Tabla 11) pone de manifiesto que el número más alto de casos en el periodo de este informe procede de la Facultad de Ciencias, seguida por la Facultad de Formación del Profesorado y la Facultad de Filosofía y Letras.

CENTRO	Nº CASOS	% TOTAL	% NORMALIZADO
<i>Escuela de Doctorado</i>	4	8,3 %	0,10%
<i>Facultad de Derecho</i>	3	6,25 %	0,07 %
<i>Facultad de Medicina</i>	4	8,3 %	0,14%
<i>Facultad de Formación del Profesorado y Educación</i>	7	14,59 %	0,23%
<i>Facultad de Ciencias</i>	8	16,6 %	0,14%
<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>	7	14,59 %	0,15 %
<i>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</i>	4	8,3 %	0,10 %
<i>Servicios centrales</i>	1	2,08%	0,19 %
<i>Escuela Politécnica Superior</i>	0	0%	0%
<i>Facultad de Psicología</i>	0	0 %	0%
<i>Servicio de Deportes</i>	1	2,08 %	-
<i>Posgrado</i>	5	10,4 %	-
<i>Otros</i>	4	8,3 %	-

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

## 2.2 OTRAS ACTUACIONES

### 2.2.1 ACTUACIONES INSTITUCIONALES

El año 2022-2023 ha permitido retomar la presencialidad de diversas iniciativas institucionales, dentro y fuera de la UAM. Además, ha sido el periodo de elaboración de diferentes normativas, entre ellas de la Ley de Convivencia Universitaria, finalmente aprobada y publicada en el BOE en febrero del 2022 (Ley 3/2022, de 24 de febrero).

Fuera de la UAM, la Defensora ha participado en las siguientes actividades:

- Reunión de las Defensorías de la Comunidad de Madrid, convocada por Universidad Europea, el día 26 de septiembre de 2022. El objeto del encuentro fue la presentación de las nuevas personas responsables de las Defensorías de la Comunidad de Madrid, en cambio de impresiones sobre la marcha de las Defensorías en las diferentes Universidades y el diseño de la intervención de la sección de Madrid en la reunión de la Conferencia Estatal de las Defensorías Universitarias que tuvo lugar pocos días después.
- Durante los días 28 y 30 de septiembre de 2022 se celebró en Santiago de Compostela el XXIV Encuentro de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias y la Asamblea de la Conferencia Española de Defensorías Universitarias. Se trataron especialmente asuntos que tienen que ver con el desarrollo de la ley de convivencia y sus normativas en las distintas universidades.
- La nueva ley de Convivencia Universitaria y su grado de desarrollo en las distintas Universidades fue objeto de una interesante Jornada sobre la Ley de Convivencia organizada por la Universidad Rey Juan Carlos, a la que asistieron la Defensora, Esperanza Torrego, y la Defensora adjunta, Eva Acedo; tuvo lugar el día 16 de marzo de 2023, y se trataron y debatieron diferentes aspectos relacionados específicamente con la mediación y el encaje de este tipo de procedimiento en las Defensorías Universitarias.
- Jornada Técnica de Defensorías Universitarias, auspiciada por la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios y organizada por la universidad Camilo José Cela. Tuvo lugar en Madrid, el día 30 de mayo de 2023. Giró en torno a la Ley Reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción (Ley 2/2023, de 20 de febrero), con

una conferencia informativa sobre los aspectos más importantes de la ley para las universidades y la relación de las defensorías con todos ellos.

Dentro de la UAM, la participación de la Defensora ha girado en torno a las actuaciones siguientes:

- Organización de un encuentro de las Defensorías Universitarias de la Comunidad de Madrid. Esta actividad, en la que el compromiso de la UAM había quedado pendiente desde antes de la pandemia, tuvo lugar el día 10 de marzo de 2023. En ese encuentro se produjo, como es habitual, un cambio de impresiones sobre ciertos problemas. En esta ocasión el foco se puso en el acoso entre estudiantes, un tema que parece estar repuntando en distintas Universidades (ver Tabla 10, p. 29 de este informe), y las formas de tratarlos en las distintas Defensorías. También se contó con la participación de la profesora Ana Ruiz, coordinadora de la plataforma ‘Pacto de Convivencia’, que expuso a las defensorías las líneas que mueven esa plataforma cívica, las implicaciones que pueden ir teniendo en la convivencia universitaria y los proyectos futuros.
- Participación en la Comisión técnica para la elaboración de la normativa de Convivencia Universitaria. Aunque, siguiendo el criterio recomendado por la Conferencia de Defensorías Universitarias (CEDU), la persona responsable de la Defensoría no forma parte de la Comisión de Convivencia, la UAM consideró que la experiencia de la Defensoría podía ser de utilidad en la elaboración de esa normativa. La normativa se aprobó en el Consejo de Gobierno de la UAM el 23 de febrero de 2023 (BOUAM Núm. 3/3 de marzo de 2023).

Por último, me gustaría señalar que me he interesado como Defensora por todos aquellos cursos formativos y actividades organizadas en la UAM sobre aspectos que podían aportar información interesante para la Defensoría: concretamente, participé en un curso organizado por Prevención de riesgos laborales, titulado “Riesgos psicosociales en las Administraciones públicas” (días 1 y 2 de marzo de 2023), y en un Café UAM-Innovación sobre Salud mental (18 de abril de 2023).

### 3. VALORACIÓN DE LOS DATOS, REFLEXIONES Y RECOMENDACIONES

Para la valoración de los datos no tengo criterios de comparación más allá de los que se derivan de los anteriores informes, dado que es el primer año que ocupo la Defensoría, pero sí tengo una percepción de problemas que me han llamado la atención o he deducido de casos que han llegado a la oficina de todos los colectivos.

La información aportada muestra, en cualquier caso, que se mantiene la tendencia de otros años respecto al número de casos: en general, no aumentan o no lo hacen en exceso. No puedo asegurar si esto puede interpretarse como un dato positivo (la Universidad funciona razonablemente bien) o negativo (el conocimiento de la Defensoría por parte de la comunidad universitaria, aunque creciente, es todavía escaso).

Sea como sea, igual que en informes anteriores, sigue resultando llamativa la desproporción entre las quejas y consultas del estudiantado y las de los demás colectivos (en números absolutos): es grande la cantidad de consultas académicas y administrativas que llegan de parte del estamento estudiantil que deben resolverse en otras instancias; esos casos se responden indicando el lugar al que deben dirigirse. Evitar que la Defensoría se convierta en buena medida en un canal información de asuntos académicos y administrativos sigue, por tanto, siendo un reto. Las razones por las que resulta más accesible el correo de la Defensoría que el de los Vicedecanatos y Vicedirecciones de escuelas y centros, que son los que acaban atendiendo la mayoría de los problemas planteados, son, seguramente, múltiples, pero de entre ellos el primero que salta a la vista es la gran visibilidad que tiene la Defensoría en la web de la UAM: aparte de su propio espacio web, es uno de los cuatro enlaces que aparecen en ‘La UAM contigo’ y en todas las pestañas de ‘Información para ...’, junto con Sede electrónica, BOUAM y CIVIS; sin embargo, el enlace no se vincula con la web de la Defensoría Universitaria, sino que ofrece únicamente información técnica sobre cómo acceder a través de la plataforma, aunque termina en un cómodo correo electrónico, fácilmente accesible y desde el que siempre se responde.

También es posible que, precisamente por la razón expuesta más arriba de la accesibilidad del servicio, la Defensoría se perciba por parte del estudiantado como un cauce global (se puede plantear cualquier cuestión), comprensible y único, frente los múltiples canales que

deben atender los problemas que este estamento suele plantear (al menos, Vicedecanatos o Vicedirecciones de estudiantes o de grado y/o Secretarías de los centros).

Para mejorar esta cuestión, sería importante repensar la información y, sobre todo, los vínculos que enlazan con la Defensoría Universitaria, que podrían completarse con enlaces a los procedimientos previos.

Respecto a los asuntos del PDI, PDIF y PTGAS (y estudiantes, aunque en menor medida) hemos observado la cantidad de problemas que ocasiona la falta de respuesta a correos electrónicos enviados, tanto si se trata de listas de correo funcionales como si se dirigen a personas específicas al cargo de algún servicio (profesorado incluido). El correo-e es un medio de contacto rápido y cómodo, pero inquieta no recibir respuesta porque puede haber diversas causas, y el remitente no alcanza a saber cuáles. Creo, por tanto, recomendable que el correo electrónico se conteste siempre; soy, sin embargo, consciente de que el uso de este procedimiento de contacto en algunos servicios puede llegar a entorpecer mucho el propio trabajo. En cualquier caso, conviene buscar una manera de que la información que pidan los usuarios por ese medio o las quejas que viertan se atiendan, o se indique la manera de canalizarlas.

Durante el año en curso, el estamento del PTGAS está viviendo una época incómoda, por encontrarse, en una buena proporción, inmerso en procesos de estabilización y renovación de la plantilla que se habían detenido. Es de esperar que, cuando estos procesos terminen y se normalice la cobertura de vacantes, se alivie la tensión.

Hay un último ámbito al que me gustaría referirme en este primer informe porque supone un verdadero reto para el futuro inmediato, al afectar a la totalidad de los habitantes de la comunidad universitaria: el de la convivencia universitaria. Me han resultado llamativos los casos de acoso por distintas causas entre estudiantes, cuya percepción y forma de vivirlos hace muy difícil aplicar las soluciones alternativas a la sanción que recomienda la Ley de Convivencia Universitaria. La resistencia a la solución de conflictos entre partes por las vías de la reeducación y el entendimiento mutuo es comprensible, pero al mismo tiempo es labor de todos educarnos y educar en convivencia; esto tan solo supone seguir la recomendación que hace la mencionada ley sobre el uso preferente de caminos que permitan continuar la labor educativa propia del espacio de educación superior que es la Universidad. Según información obtenida en la reunión con las Defensorías de la Comunidad de Madrid en marzo, este problema es común a otras Universidades.

Conviene, creo, insistir en la importancia de esta tarea educativa, lenta y difícil, pero necesaria y estimulante que debe asumir la comunidad entera.

Aunque la ley de convivencia refiera esos mecanismos específicamente al estudiantado, tengo una clara impresión de que son aplicables a todas las partes de la comunidad universitaria: en mi opinión, “la generosidad, magnanimidad y empatía”, a las que hacía mención el informe del defensor Rafael Mata el año pasado, deben estar en la base del comportamiento de cada persona hacia las demás y de las demás personas hacia cada una: en suma, la recomendación es “tratémonos mejor”. Así es como creo que debe entenderse la convivencia universitaria.

Con este informe cierro el ciclo del primer año de mi trabajo en la Defensoría, y no puedo hacerlo de otra manera que como empecé, reiterando mi agradecimiento a todas las personas de todos los colectivos y estamentos que me han ayudado en este trabajo, particularmente a mi equipo de trabajo más directo Eva Acedo y Ángeles Gil. Sin estas personas y todas las demás el trabajo realizado no habría sido posible.

## ANEXOS

Anexo I: Datos globales de la UAM por centro correspondientes al curso 2021-2022

	<b>Total</b>	<b>PDI</b>	<b>Estudiantes</b>	<b>PTGAS</b>
<b>Facultad de Ciencias</b>	5.737	973	4.624	140
<b>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</b>	3.649	310	3.291	48
<b>Facultad de Derecho</b>	3.873	255	3.559	59
<b>Escuela Politécnica Superior</b>	1.620	144	1.442	34
<b>Facultad de Filosofía y Letras</b>	4.656	548	4.041	67
<b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>	3.016	234	2.741	41
<b>Facultad de Medicina</b>	2.884	656	2.135	93
<b>Facultad de Psicología</b>	1.912	197	1.681	34
<b>Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle</b>	1.722	-	1.722	-
<b>Esc. Univ. Enfermería Jiménez Díaz</b>	483	-	483	-
<b>Esc. Univ. Enfermería de La Cruz Roja</b>	327	-	327	-
<b>Fisioterapia ONCE</b>	93	-	93	-
<b>Escuela de Doctorado</b>	3.674	-	3.674	-
<b>Servicios centrales</b>	524	-	-	524
<b>Otros centros UAM</b>	41	-	-	41

**ANEXO II.** Datos globales de la UAM por estamento correspondientes al curso 2022/2023

	<b>Total</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Hombres</b>
<b>Total</b>	34.612	20.590	14.022
<b>Total PTGAS <sup>1</sup></b>	1.081	663	418
<b>Total PDI <sup>1</sup></b>	3.317	1.527	1.790
<b>Total PDIF <sup>1</sup></b>	401	179	222
<b>Total Estudiantes <sup>2</sup></b>	29.813	18.221	11.592

**1** (Fuente: Hominis, datos de 31 de diciembre de 2022).

**2** (Fuente: Sigma, datos a 31 de marzo de 2023).