

Informe

de la Defensora Universitaria

Curso 2023 - 2024

Claustro

27-28 de junio de 2024

EQUIPO DE TRABAJO

ESPERANZA TORREGO SALCEDO

DEFENSORA UNIVERSITARIA

EVA ACEDO RUEDA

DEFENSORA ADJUNTA

ELSA BENTOLILA SÁNCHEZ-SECO

DEFENSORA ADJUNTA (01/02/2024)

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

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.....	8
	a) Datos totales	8
	b) Datos desglosados por tipo de intervención, colectivo y sexo	9
	c) Datos desglosados por centro	13
	d) Datos desglosados por causas de solicitud	16
	e) Afluencia de solicitudes y tiempo de resolución.....	20
2.1.3	ACTUACIONES POR TIPO DE INTERVENCIÓN	24
	a) Consultas	24
	b) Quejas y Mediaciones.....	27
2.2.	OTRAS ACTIVIDADES DE LA DU	
2.2.1	ACTIVIDADES INSTITUCIONALES.....	30
3.	VALORACIÓN DE LOS DATOS, REFLEXIONES Y RECOMENDACIONES.....	32
	ANEXOS	38

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. Es mi segundo informe, el primero ante este Claustro que se renovó en las elecciones de 22 de noviembre de 2023 y se constituyó el 1 de febrero de 2024. Comprende el periodo que va desde el 1 de junio de 2023 y el 31 de mayo de 2024.

Lo primero que quiero escribir en él es mi agradecimiento a las muchísimas personas que me han ayudado de diferentes formas en el trabajo de la Defensoría. En primer lugar al equipo, a las dos adjuntas, Eva Acedo y Elsa Bentolila Hernández-Seco, que se incorporó en febrero de 2024, y a Ángeles Gil, que está al frente de la secretaría de la DU desde hace muchos más años que todas nosotras y continúa siendo la memoria del sitio. Todo el equipo le agradece que nos ayude a equivocarnos menos.

La labor que se hace en la DU solo da algún resultado cuando la comunidad universitaria se muestra sensible a los problemas que llegan a la DU y colabora cuando se le pide para encontrarles la mejor solución posible. En este sentido es un deber y un orgullo manifestar que hemos contado siempre con una colaboración entregada, amable y comprensiva de todas las personas a quienes nos hemos dirigido pidiendo ayuda del tipo que sea. La Rectora, Amaya Mendikoetxea, y todo su equipo, a los decanatos y los vicedecanatos en quienes delegan, las direcciones de los centros y sus equipos; el gerente, las vicegerencias y direcciones de servicios, las administraciones de las facultades y centros, las personas encargadas de otros servicios (becas, acogida internacional, oficina de diversidad) y todo el PTGAS; las direcciones de los departamentos y el profesorado en general han estado siempre a la altura de las circunstancias: me han ayudado a entender y a dar salida a algunas cuestiones y han sufrido conmigo la imposibilidad de dar con soluciones adecuadas para otras. Siempre nos han atendido con rapidez, interés y un alto grado de paciencia, y no han escatimado esfuerzos para alcanzar soluciones y acuerdos en contextos difíciles, a veces, muy difíciles. Vaya para todas ellas mi agradecimiento particular y el de todo el equipo.

El grupo de personas de todos los estamentos que recurren a nosotras con cualquier clase de problema u orientación merece un agradecimiento especial, porque deposita en

nosotras una confianza estimulante que se convierte de inmediato en responsabilidad por nuestra parte para tratar de resolver los asuntos que plantean.

Los problemas que llegan a la DU no siempre se resuelven, a veces porque no existe una solución a la solicitud pretendida, pero otras, porque tal vez no acertamos con los planteamientos. Es el momento de disculparse con todas las personas a las que nuestra intervención no les ha ofrecido la solución que buscaban.

La mirada sobre el *campus* de este segundo periodo resulta menos sorprendida del conjunto que la de la vez anterior, y es, tal vez por ello, en parte más eficaz, pero la constatación de la diversidad en la que nos movemos no ha dejado de ser impactante ni por un momento. En algunas ocasiones, me encantaría trasladar esta vista global a quienes recurren a la DU con algún problema; cuando se logra, aunque sea mínimamente, se descubre lo útil que resulta imaginar cómo nos perciben los que están fuera de nuestro ámbito.

En términos generales el periodo 2023-2024 se ha desarrollado con las clásicas dificultades económicas, que son particularmente agudas en los últimos años y que la UAM va sorteando con no poco sacrificio, como es bien sabido. También ha sido el año de la estabilización de una parte importante del PTGAS mediante diferentes procesos de oposiciones y concursos. El resultado funcional de estos procesos es que hay cubiertas muchas plazas que estaban vacantes. La DU, que, como siempre apuntamos, puede considerarse uno de los indicadores del funcionamiento global de la Universidad y que acusa todas las anomalías y situaciones excepcionales de la institución universitaria, también ha acusado estas dos: la crisis económica, que lleva tiempo obligándonos a dolorosos ajustes presupuestarios, y las situaciones imprevisibles en el trabajo de ciertas personas y servicios.

En lo que respecta a la legislación, la Ley Orgánica del Sistema Universitario (Ley orgánica 2/23 de 22 de marzo) ha sido objeto de un desarrollo menos ordenado de lo que hubiera sido deseable, debido a la convocatoria de elecciones generales y al largo periodo invertido en la formación del Gobierno de España, que detuvo, primero, y ralentizó después el desarrollo reglamentario necesario; de hecho, nos encontramos ante un aplazamiento de la adaptación de distintas figuras y otros aspectos de la UAM a las previsiones de la LOSU; entre ellos se encuentra la adaptación de los Estatutos, cuyo

proceso se ha aplazado hasta abril de 2026; la modificación del Reglamento de la DU, que este año cumple 20 años, va ligado, obviamente, a esta adaptación. El curso próximo también se presenta, por tanto, activo.

La actividad de la DU en el curso 2023-24 ha aumentado ligeramente con respecto a la del periodo anterior: de 139 asuntos que se atendieron en el curso 2022-23, hemos pasado este año a 167, lo que supone en términos porcentuales un crecimiento del 23,2%. Después valoraré este dato general, pero quiero empezar por afirmar que no creo que el aumento signifique que el funcionamiento de la UAM ha empeorado, sino justo lo contrario. Mi impresión general es que la UAM funciona muy bien, como es de esperar de una universidad tan bien valorada como lo está esta. A pesar de ello, las situaciones como las que atendemos son inevitables, porque los errores humanos lo son también; por eso querría matizar que entiendo yo por “funcionar muy bien” poner todos los medios para funcionar todo lo bien que se pueda con la configuración y los medios con los que contamos. Eso lo hace la UAM y es lo más importante. Además, dada la colaboración y la empatía de toda la comunidad universitaria, la UAM manifiesta un evidente interés en mejorar.

El informe contiene, según lo establecido en artículo 12 del Reglamento de la DU de la UAM, una 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, la que han seguido siempre los informes desde el primero que se presentó; esto facilita las comparaciones y el seguimiento de la labor desarrollada por la DU a lo largo del tiempo. El documento consta de tres partes; la primera, la más importante y extensa, recoge la información de las actuaciones de la Defensoría en la comunidad universitaria; la segunda, da cuenta de las actividades institucionales en las que hemos participado; la tercera parte contiene la valoración de los datos reflexiones y recomendaciones que quiero trasladar al Claustro. Cierran este informe dos ANEXOS: el ANEXO I contiene los datos del número de mujeres y hombres de los tres colectivos que conforman la UAM, desglosados por centros y servicios; el ANEXO II, los datos globales de la UAM por estamento correspondientes al curso 2023/2024.

Por su parte, las actuaciones en el seno de la comunidad universitaria se organizan en tres bloques: el primero contiene las actuaciones totales en números absolutos y desglosadas

y analizadas en función de diferentes criterios: tipo de intervención, colectivo y sexo; centro de procedencia y centro causante de la actuación; causas de la solicitud; afluencia y tiempo de resolución. El segundo bloque contiene el comentario de las actuaciones por tipo de intervención (consultas, quejas y mediaciones), y el tercero, da cuenta de la participación de la DU en actuaciones institucionales de dentro y de fuera de la UAM.

Aunque la responsabilidad de las intervenciones contenidas en este informe me corresponde fundamentalmente a mí, como titular de la DU, el apoyo de todo el equipo de trabajo ha sido decisivo.

Igual que en el periodo anterior, nuestra pretensión ha sido siempre la de la “la garantía y defensa de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria y el cumplimiento de los Estatutos” (Art. 1 del Reglamento de la DU. La especificación de esa pretensión general lleva a la DU a una multiplicidad de actuaciones que conducen a la ayuda de quienes acuden, cualquiera que sea el problema académico que planteen, tanto si está relacionado con una orientación sobre cómo tratar con la a veces complicada burocracia universitaria, como si tiene que ver con situaciones de conflicto con la administración o con el mundo académico o con colegas o con cualquier usuario del campus o con el estudiantado. En otras palabras, la actividad de la DU trata de contribuir a una mejor convivencia entre los miembros de la comunidad universitaria y la administración, y entre los miembros de la comunidad universitaria en el trato de unos con otros.

2. ACTUACIONES

2.1. ACTUACIONES EN LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

2.1.1. CONSIDERACIONES PREVIAS

Como sugieren todos los informes de la DU desde que funciona el cargo (1999-2000), la diversidad de los asuntos que llegan a la Defensoría hace muy difícil su tipificación. En cualquier caso, los criterios que utiliza este informe para clasificar los asuntos siguen siendo los mismos que los de informes anteriores: los de la Conferencia Estatal 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 los problemas que esta clasificación plantea y sigue trabajando en una nueva, más específica, pero en lo que no termine y proponga otra, seguiremos aplicando los criterios en uso por las razones apuntadas.

Los asuntos que aborda la DU pueden surgir, como se sabe, a instancias de parte o responder a actuaciones de oficio, y se clasifican en consultas, quejas y mediaciones. A lo largo del periodo que incluye este informe solo hemos podido atender instancias de parte, porque el tiempo del que disponemos no nos ha permitido emprender nada más, a pesar de que algunas de ellas dan indicios sobre cuestiones que podrían ser tratadas de oficio y que siempre planeamos estudiar en años sucesivos. Por esa razón, este documento incluye solamente información de ese tipo.

2.2. ACTUACIONES TOTALES

a) Datos totales

En el periodo objeto del presente informe (1 de junio de 2023 – 31 de mayo de 2024), han llegado a la DU un total de 177 asuntos, de los cuales se han tratado finalmente 167. Los no tratados han sido comunicaciones (n=10), en las que se informaba a la defensora de alguna situación, sin pretensión de ningún tipo. Inicialmente, no se ha desestimado ningún caso, aunque en el curso de la tramitación hubo que abandonar dos (n=2), uno por abandono de la persona interesada y otro por haberse resuelto en otra instancia.

Las solicitudes llegan a la DU por canales diversos, según muestra la tabla 1:

	Frecuencia	Porcentaje
Por correo electrónico	123	73,7%
Por plataforma electrónica	36	21,6%
Presencial	4	2,4%
Por registro	3	1,8%
Otros	1	0,6%
Total	167	100%

Tabla 1. Modo de contacto con la Defensoría Universitaria

Como puede apreciarse, el correo electrónico sigue siendo el medio preferido, con un 71,9 % (n=120) de las solicitudes recibidas, seguido de la plataforma electrónica con un 21,6% (n=36). En 4 ocasiones (2,4%) la solicitud se planteó en la propia oficina de la DU de manera presencial. Como puede apreciarse, también aquí el correo-e resulta esencial.

b) Datos desglosados por tipo de intervención, estamento y sexo

Los datos según el tipo de intervención se muestran en la tabla 2:

	Frecuencia	Porcentaje
Consulta	96	57,5 %
Mediación	45	26,9%
Queja	26	15,6%
Total	167	100%

Tabla 2. Tipo de intervención

La figura 1, que muestra la misma información en forma de gráfico, pone de manifiesto un predominio de las consultas (n=96; 57,5%), igual que en el periodo anterior, seguida de las mediaciones (n=45; 26,9%) y las quejas (n=26; 15,6%); el porcentaje de mediaciones es el mismo que el periodo anterior, pero las quejas se han incrementado notablemente en este periodo (de un 7,9% a un 15,6%).

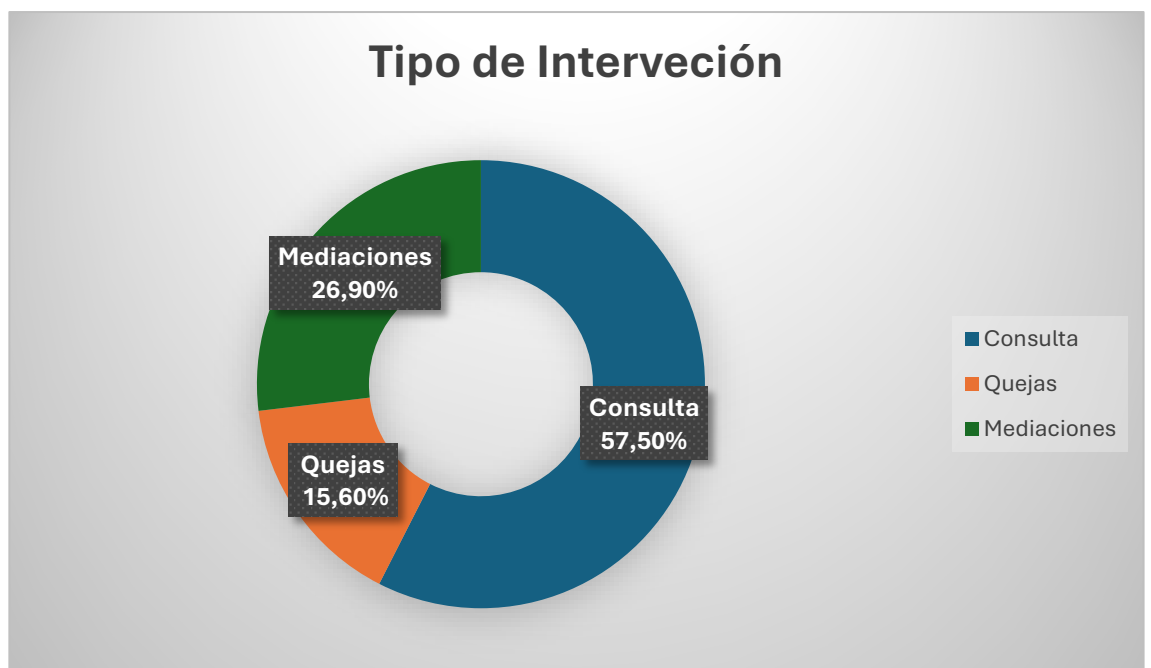


Figura 1. Representación proporcional de los casos tramitados por tipo de intervención

Los datos del tipo de consulta desglosados por sexo, el resultado se muestra en la tabla 3:

	Hombre	Mujer	Total	Porcentaje hombres	Porcentaje mujeres
Queja	14	12	26	53,8%	46,15%
Mediación	22	23	45	48,89%	51,11%
Consulta	36	60	96	37,5%	62,5%

Tabla 3. Tipo de intervención y sexo

En números absolutos, los hombres han presentado quejas en mayor número que las mujeres, y las mujeres, más consultas que los hombres; también los datos de mediación son levemente superiores en las mujeres. El gráfico de la figura 2 muestra los mismo datos:

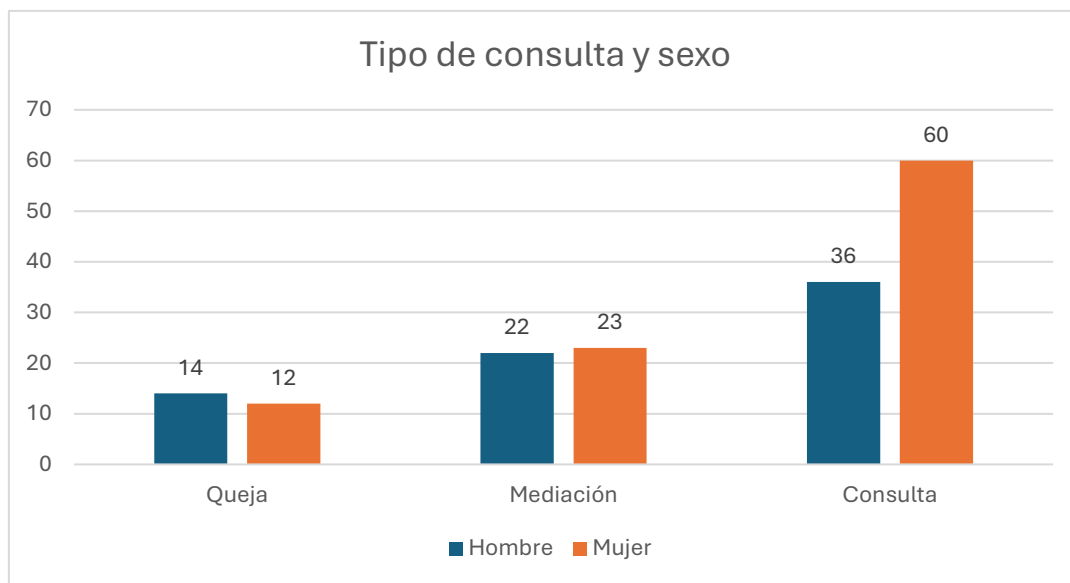


Figura 2. Número total de tipos de intervención divididos por sexo

La distribución de casos en los tres colectivos desglosado entre hombres y mujeres se ofrece en la tabla 4:

COLECTIVO	Nº CASOS				Total	TOTAL	
	Hombres	% Normalizado	Mujeres	% normalizado		%	% normalizado
<i>Estudiantes</i>	46	0,39%	57	0,31%	103	61,67%	0,34%
<i>PDI</i>	6	0,34%	10	0,66%	16	9,58%	0,49 %
<i>PDIF</i>	5	2,74%	5	3,44%	10	5,98%	3,05%
<i>PTGAS</i>	4	0,94%	10	1,48%	14	8,38%	1,27 %
<i>No comunidad universitaria</i>	9	-	8	-	17	10,17%	-
<i>Otros</i>	2	-	5	-	7	4,19%	-
Total	72	-	95	-	167	100 %	-

Tabla 4. Número total de casos tramitados por colectivo y sexo

Los datos de la tabla 4 sitúan al estudiantado en el grupo que, en términos absolutos, más ha recurrido a la DU, con 103 solicitudes (61,7 %). Sigue a distancia el de personas que no pertenecen a la comunidad universitaria (n=17; 10,2%), el PDI (n=14; 8,4%), el PTGAS (n=14; 8,4 %) y el PDIF (n=10; ca. 6%). También se observa que el número absoluto de mujeres que recurre a la DU es superior al de los hombres, pero cuando se normalizan los porcentajes, se equiparan en el caso de los estudiantes, y dan leves diferencias en los demás colectivos, excepto en el PDIF, donde el número está equilibrado: entre el PDI, hay más casos de mujeres que de hombres, lo mismo que en el PTGAS.

Al igual que sucedía en informes anteriores, el análisis de los valores ponderados en la tabla 4 revela que, pese al claro predominio en números absolutos de los casos presentados por el estudiantado, sólo un 0,34% de miembros de este colectivo ha acudido

a la DU, mientras que es el PDIF el que, en términos relativos, más lo ha hecho (3,05%), seguido del PTGAS (1,27 %) y del PDI (0,49 %).

En una comparación con el periodo 2022-23 se observa en este informe una disminución del porcentaje de atención a estudiantes (de un 69,8% a 61,67%) y a PDI (de un 16,5% a un 9,58%). Sin embargo, se ha producido un incremento de los casos del PDIF (de 1,93% a 5,98%), debido al problema puntual del pago de los trienios, otra consecuencia de la precariedad económica de la UAM, que, como las demás, se va solventando. En el colectivo PTGAS también se ha producido un incremento (de un 3,6% a un 8,38%), debido, en parte, a ciertas situaciones relacionadas con los procesos de selección.

En cualquier caso, la conclusión más relevante de estos datos es que se trata de números absolutos y relativos muy bajos en todos los colectivos.

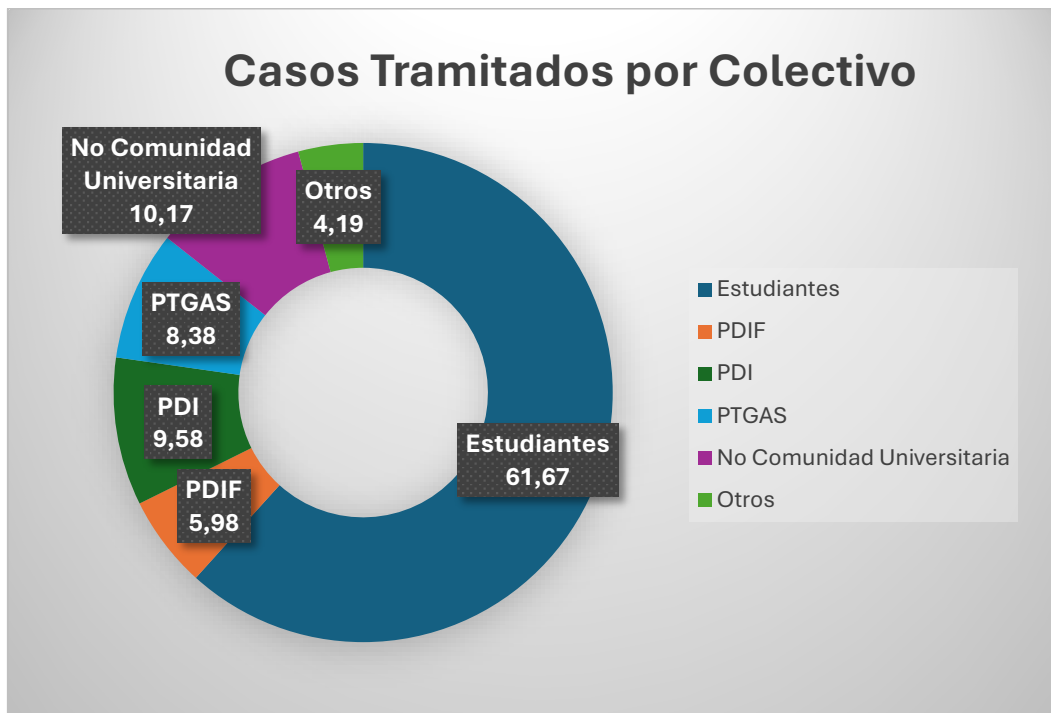


Figura 3. Porcentajes sobre los casos tramitados por colectivo

c) Datos desglosados por centro

Los datos desglosados por centro de procedencia aparecen en la Tabla 5:

CENTRO	Nº CASOS	%	ESTUDIANTE	PDI	PTGAS	PDIF	RESTO
<i>Escuela de Doctorado</i>	29	17,36%	24	0	1	0	4
<i>Facultad de Ciencias</i>	16	9,58 %	9	5	0	0	2
<i>Facultad de Derecho</i>	8	4,79%	5	1	0	1	1
<i>Facultad de Medicina</i>	19	11,37%	15	2	0	1	1
<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>	16	9,58%	8	5	1	2	0
<i>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</i>	14	8,38 %	12	1	0	0	1
<i>Escuela Politécnica Superior</i>	11	6,58%	10	0	1	0	0
<i>Facultad de Formación del Profesorado y Educación</i>	8	4,79%	4	1	0	3	0
<i>Facultad de Psicología</i>	7	4,19 %	2	2	1	2	0
<i>Servicios Centrales</i>	8	4,79%	0	0	8	0	0
<i>Servicio de Bibliotecas</i>	2	1,19 %	0	0	2	0	0
<i>Posgrado</i>	7	4,19 %	7	0	0	0	0
<i>Otros</i>	15	8,98%	2	0	0	0	13
<i>No consta</i>	6	3,597%	4	0	0	0	2

Tabla 5. Número de solicitudes según el centro de procedencia y el colectivo de la comunidad universitaria

La tabla 5 muestra que la Escuela de Doctorado es el centro del que procede un número mayor de solicitudes (n=29; 17,36%), seguido de las facultades de Medicina (n=19; 11,37%), Ciencias y Filosofía y Letras, ambas con el mismo número (n=16; 9,58%), y Ciencias Económicas y Empresariales (n=14; 8,38%). El resto de los centros y servicios



no superan los 11 casos. El colectivo de estudiantes es el que más ha contribuido al número de asuntos totales por centro.

Aunque en la mayoría de las ocasiones el origen de los problemas planteados se encuentra en el centro del que procede quien recurre a la DU, esto no siempre es así. A continuación se ofrece la tabla 6, donde se correlaciona el parámetro de centro o servicio de procedencia de la persona que hace la solicitud y el de centro o servicio que la origina:

Dest \ Proc	EDUAM	Medic	Cienc	CEyE	Der	Psic	FyL	Prof	EPS	Otros SC	Biblio	Posgr	Enf	Otros	Total
EDUAM	20	1	1		1					1		4		1	29
Medic		17								1		1			19
Cienc			13							3					16
CEyE				14											14
Der					7					1					8
Psic	1					2	1			3					7
FyL	2						13			1					16
Prof								8		1					9
EPS									10	1					11
Otros SC										8					8
Biblio											2				2
Posgr	3											4			7
Enf													1		1
Otros	1	5	1							7				7	21

Tabla 6. Relación entre el centro de procedencia y los centros o servicios sobre los que se dirige la solicitud

Leyenda (en el orden de aparición en la tabla):

-  Dest: Centro de Destino
-  Proc: Centro de Procedencia

- ✚ EDUAM: Escuela de Doctorado
- ✚ Medic: Facultad de Medicina
- ✚ Cienc: Facultad de Ciencias
- ✚ CEyE: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
- ✚ Der: Facultad de Derecho
- ✚ Psic: Facultad de Psicología
- ✚ FyL: Facultad de Filosofía y letras
- ✚ F. Prof: Faculta de Formación de Profesorado y Educación
- ✚ EPS: Escuela Politécnica Superior
- ✚ Otros SC. Otros Servicios Centrales
- ✚ Biblio: Servicio de Bibliotecas
- ✚ Posgr: Escuela de Posgrado
- ✚ Enf: Enfermería (Fac. de medicina)

En la tabla 7, se presentan los datos de las solicitudes presentadas por cada colectivo a los centros destinatarios del problema atendido:

CENTRO DESTINO	CASOS	%	ESTUDIANTE	PDI	PTGAS	PDIF	RESTO
<i>Escuela de Doctorado</i>	27	16,16%	20	0	1	2	4
<i>Facultad de Ciencias</i>	15	8,98 %	8	4	0	0	3
<i>Facultad de Derecho</i>	8	4,79%	6	1	0	0	1
<i>Facultad de Medicina</i>	23	13,77%	15	15	1	0	7
<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>	14	8,38%	8	4	1	1	0
<i>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</i>	14	8,38 %	12	1	0	0	1
<i>Escuela Politécnica Superior</i>	10	5,98%	9	0	1	0	0
<i>Facultad de Formación del Profesorado y Educación</i>	7	4,19%	4	1	0	2	0
<i>Facultad de Psicología</i>	2	1,19 %	2	0	0	0	0
<i>Servicios Centrales</i>	23	13,77%	2	3	9	3	6
<i>Servicio de Bibliotecas</i>	2	1,19 %	0	0	2	0	0
<i>Posgrado</i>	9	5,38 %	8	1	0	0	0
<i>Otros</i>	2	1,19%	1	0	0	0	1
<i>No consta</i>	6	3,597%	4	0	0	1	1

Tabla 7. Número de solicitudes según el centro causante de la solicitud y el colectivo al que pertenece el solicitante.

La posición de cada uno de estos centros y servicios en las Tablas 5 y 7 es irrelevante cuando se pone la atención en lo verdaderamente importante: los porcentajes de problemas son muy bajos y están próximos en todos los casos; superan el 10% de las solicitudes, en orden de mayor a menor, la EDUAM, la Facultad de Medicina y los Servicios centrales. Los demás servicios y centros están por debajo del 10%.

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. Los datos se muestran en la Tabla 8 y la Figura 4.

TIPO	SUBTIPO	Nº CASOS	% TOTAL	% INTRA
Académico y Administrativo		120	71,9%	-
	<i>Gestión administrativa</i>	67	-	55,83%
	<i>Evaluación y exámenes</i>	27	-	22,5 %
	<i>Tesis doctorales</i>	5	-	4,16%
	<i>Relaciones laborales</i>	11	-	9,16%
	<i>TFG/TFM</i>	3	-	2,5%
	<i>Compensación y permanencia</i>	7	-	5,83 %
Económicos		25	14,9 %	-
	<i>Becas y ayudas al estudio</i>	11	-	44 %
	<i>Tasas y precios públicos</i>	10	-	40%

	<i>Contratos de investigación</i>	3	-	12%
	<i>Contratos de prácticas</i>	1	-	4%
Instalaciones y servicios		5	3%	-
Convivencia		17	10,2 %	-
	Problemas PDI / PTGAS	13	-	76,47%
	Problemas entre estudiantes o entre estudiantes y profesorado	4	-	23,52%

Tabla 8. Número de casos tramitados desglosados por causas de solicitud.

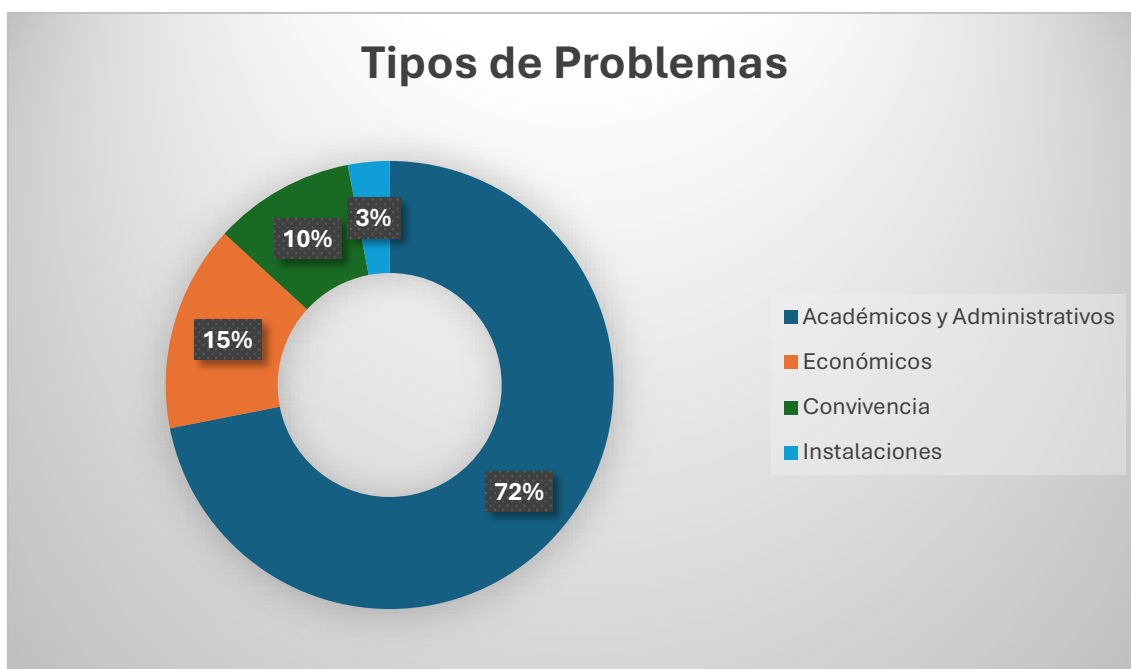


Figura 4. Representación proporcional de los casos gestionados distribuidos por tipos de problema.

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 de conciliación entre estudios y trabajo, 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, este grupo de actuaciones es el que predomina claramente (n=120; 71,9%), hecho que se repite, además, en una amplia mayoría de centros (Tabla 7). De dichas actuaciones, las más numerosas han correspondido a la gestión administrativa y organización docente (n=67; 55,83 %), seguidas por Evaluación y Exámenes (n=27; 22,5%) y Problemas laborales (n=11; 9,16). El resto de las cuestiones, ya con un porcentaje menor, son las relacionadas con los procedimientos de compensación y permanencia (n=7; 5,83%), problemas relacionados con las tesis doctorales (n=5; 4,16%) y los TFG/TFM (n=3; 2,5%).

De los problemas mencionados, los de gestión administrativa se responden la mayoría de las veces reorientando la queja o consulta hacia los centros, donde se resuelven en la mayoría de las ocasiones.

La comparación con los datos del periodo anterior pone de manifiesto cómo el número de intervenciones relacionadas con esta categoría ha aumentado en un 11%, de 90 / 148 (60,8% del total) a 120 / 167 (71,8% del total), en el presente curso. No obstante, con respecto al periodo anterior, han disminuido porcentualmente los problemas sobre TFG y TFM, que suelen consistir en discrepancias entre estudiantes y tutoras/es. En el apartado de compensación y permanencia se han atendido 7 casos, lo que representa una leve disminución porcentual con respecto el año anterior (de un 6,6% a un 5,83% este año).

A diferencia de lo que ha ocurrido en periodos anteriores, han disminuido los problemas sobre exámenes y evaluaciones, lo que sin duda se debe a la mejora de la normativa de evaluación académica de la UAM. En este punto hay que incluir el diseño del contenido de las Guías docentes y el ajuste en su cumplimiento, particularmente en lo que respecta a la evaluación continua y al cómputo de las pruebas que la integran, y de la forma de valorarlas en la convocatoria ordinaria y en la extraordinaria.

Los problemas referidos a la elaboración, dirección y evaluación de tesis doctorales son siempre complejos y de difícil solución; suelen implicar distintos asuntos, entre otros, el

del plazo para el depósito de tesis y las dificultades de entendimiento entre la dirección de la tesis y las personas dirigidas, que suele conllevar la solicitud de cambio de dirección.

Económicos

Los 25 casos (14,9% %) de este grupo están relacionados con concesiones de becas y ayudas, tasas y precios públicos y con contratos y pagos de investigación; es un número levemente inferior al del año anterior. Los problemas con becas y ayudas corresponden a discrepancias con la denegación o con los plazos de percepción de las exenciones y ayudas al PDIF. En el año que cubre este informe se produjo una situación sobrevenida indeseable sobre las becas doctorado convocadas por diferentes entidades. La modificación del Real Decreto 99/2011, aprobada el 23 de julio de 2023, cuando ya estaba en marcha el plazo de solicitud de esas becas, modificó las condiciones de acceso, con el consiguiente perjuicio a quienes las solicitaban. Los casos de este tipo que llegaron a la Defensoría se resolvieron favorablemente gracias a las gestiones del vicerrectorado de investigación con las instituciones implicadas, que fueron sensibles con el problema.

En cuanto a tasas y precios públicos, se han tramitado 10 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, han llegado a la DU pocos asuntos sobre instalaciones y servicios (5 casos, 3% del total).

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 17 actuaciones (10,2% del total), cifras parecidas a las de anterior informe, repartidas entre 13 casos relacionados con problemas entre PDI y PTGAS, y 4 por problemas entre estudiantes o entre estudiantes y profesorado. Aunque el número de este tipo de incidencias es reducido, el tratamiento resulta muy complejo

porque las situaciones, que en ocasiones se mantienen a lo largo de mucho tiempo, suelen ser difíciles de resolver y van, además, acompañadas de un alto grado de sufrimiento por parte de quienes las plantean.

En la figura 5 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 EDUAM y las facultades de Medicina y Ciencias, lo que guarda relación, entre otros factores, con el número de estudiantes y, sobre todo en la EDUAM, la transversalidad de este centro. Las diferencias en la distribución por centros de los distintos tipos de problemas tratados a partir de la procedencia de las solicitudes no son significativas.

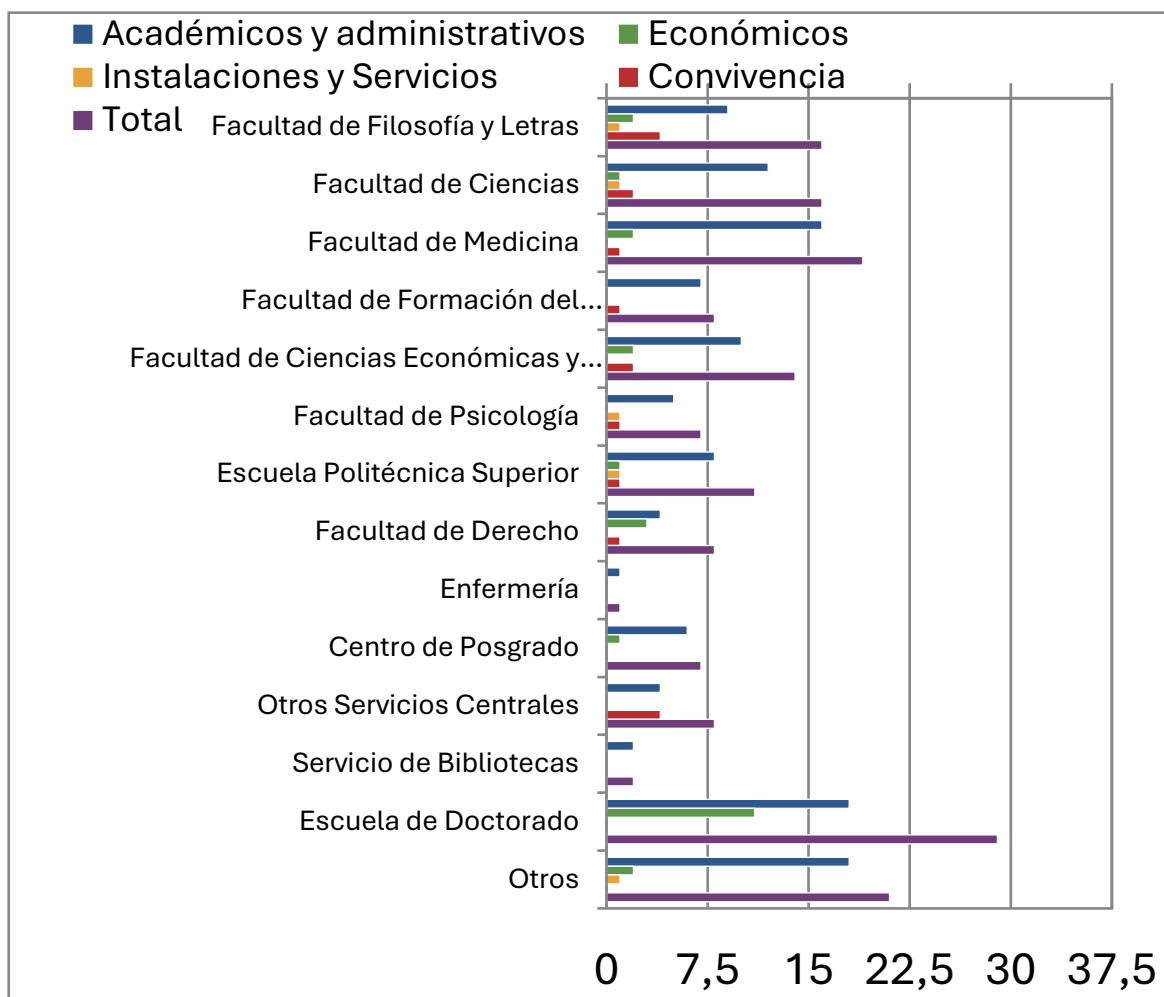


Figura 5. Distribución por centro de los tipos de problemas según la procedencia de las solicitudes

e) Afluencia de solicitudes y tiempo de resolución

La DU ha tramitado un promedio de aproximadamente 14 solicitudes por mes, cuya distribución temporal se refleja en la Tabla 9 y en las Figuras 6 y 7, en las que se puede constatar la actividad continua durante los meses objeto de este informe y el aumento de casos mantenido durante todos los meses del periodo. Se observan también ciertos repuntes llamativos, aunque esperables, en junio/julio, y un número mayor de solicitudes, en comparación con otros meses, en septiembre, noviembre, marzo, abril y mayo, coincidiendo en parte con el final de las convocatorias ordinarias y extraordinarias de evaluación y con situaciones puntuales (las de PDIF y PTGAS de marzo)

MES	Nº CASOS	ESTUDIANTES	PDI	PTGAS	PDIF	OTROS
<i>Junio 2023</i>	27	20	2	3	2	0
<i>Julio 2023</i>	22	11	2	1	0	8
<i>Agosto 2023</i>	5	5	0	0	0	0
<i>Septiembre 2023</i>	18	10	1	2	1	4
<i>Octubre 2023</i>	9	5	3	0	0	1
<i>Noviembre 2023</i>	17	14	1	1	0	1
<i>Diciembre 2023</i>	2	1	1	0	0	0
<i>Enero 2024</i>	8	6	0	1	1	0
<i>Febrero 2024</i>	13	6	0	2	3	2
<i>Marzo 2024</i>	16	6	3	3	2	2
<i>Abril 2024</i>	15	9	2	0	0	4
<i>Mayo 2024</i>	15	10	2	1	0	2

Tabla 9. Número de solicitudes recibidas por meses y colectivos

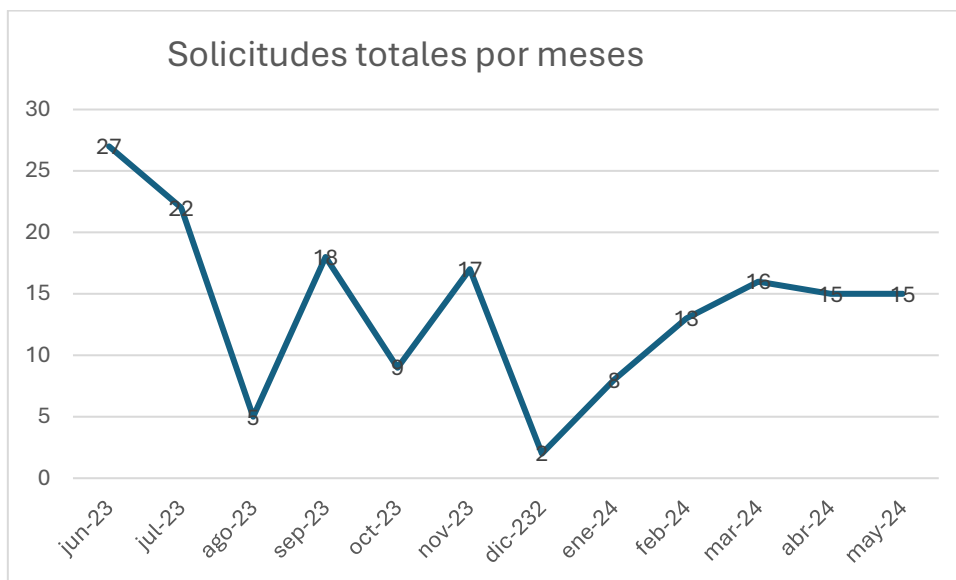


Figura 6. Casos totales por mes

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 otros canales de Quejas y Sugerencias de la sede electrónica). En cuanto a las mediaciones, se han solicitado de forma continuada -con excepción de agosto, octubre y diciembre -, con un repunte entre los meses de febrero y mayo. Las consultas, por último, se distribuyen a lo largo de todo el año, 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.



Figura 7. Comparativa 2022-2023 y 2023-2024 en casos totales por mes

Por último, la Figura 8 muestra la duración del periodo de resolución para las consultas, quejas y mediaciones.

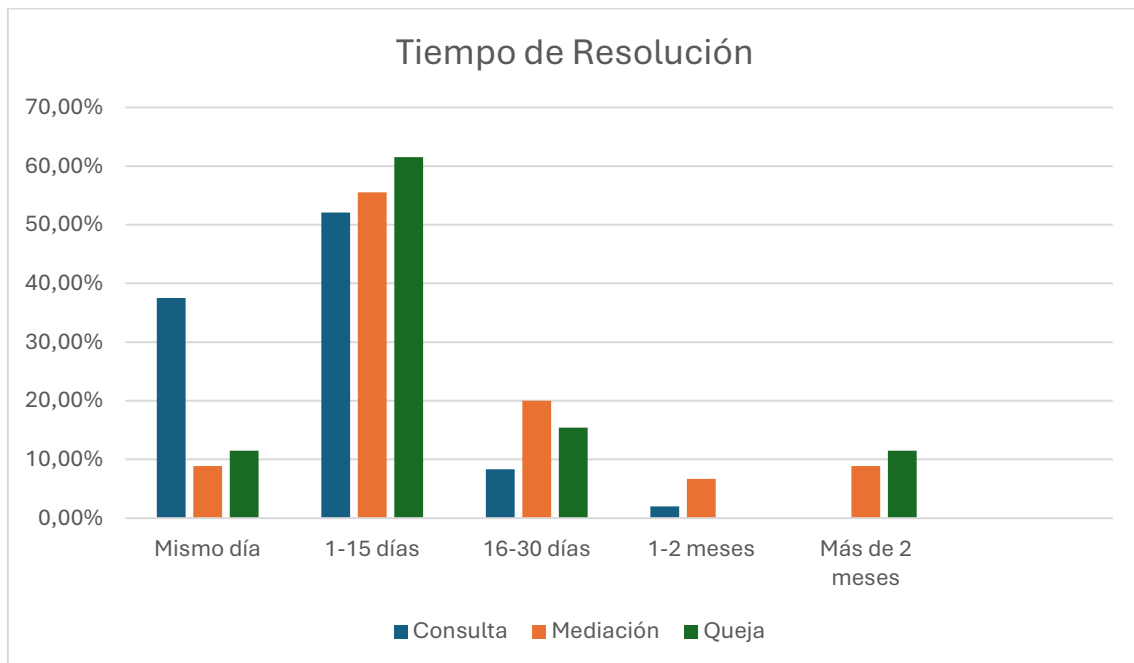


Figura 8. Tiempo de resolución de los casos por tipo de actuación

El análisis del tiempo invertido según el tipo de solicitud (Fig. 8) muestra que el 37,5% de las consultas se resolvieron el mismo día de su entrada; mientras que las mediaciones y las quejas se resolvieron mayoritariamente en el periodo comprendido entre 1 y 15 días, solo algunas consultas o mediaciones de mayor complejidad han necesitado más tiempo, por la propia naturaleza de la solicitud o por la comunicación y coordinación con otras instancias. La media del tiempo de resolución de las actuaciones ha sido de 10,6 días, algo más baja que al año anterior. En la fecha de redacción de cierre del curso de la Defensoría (31 de mayo de 2024), se mantienen dos casos en seguimiento, en los que se continúa trabajando.

1.2. 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. 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 96 consultas en total (Tabla 10), un número similar al del periodo anterior. La mayoría de estas consultas han sido realizadas por estudiantes (n= 57; 59,7% del total) seguidas por PDI (n=9; 9,4%) y por personas de fuera de la comunidad universitaria (n=12; 12,5%). Ponderando los datos según las cifras globales por colectivos, se aprecia que es el PDIF, PDI y PTGAS los que más consultas han realizado, mientras que el porcentaje ponderado de estudiantes es mínimo (0,19%).

Respecto al uso de la DU que hacen hombres y mujeres, la tabla 10 muestra que, aunque los números absolutos apuntan a las mujeres como usuarias preferentes frente a los

hombres, los datos normalizados acercan mucho los porcentajes, con excepción del PTGAS, donde las solicitudes de mujeres son 6 casos de 7. En cualquier caso, los números absolutos siguen siendo muy bajos.

Tabla 10: Actuaciones distribuidas por colectivo y por sexo y normalizadas de acuerdo con el total de miembros de cada estamento (Anexo I)

COLECTIVO	Nº DE CASOS					% TOTAL	% NORMALIZADO
	HOMBRES	% normalizado	MUJERES	% normalizado	TOTAL		
<i>Estudiantes</i>	21 casos	0,18%	36 casos	0,19%	57	59,37%	0,19 %
<i>PDI</i>	3 casos	0,17%	6 casos	0,39%	9	9,4%	0,27 %
<i>PTGAS</i>	1 casos	0,23%	6 casos	0,89%	7	7,3%	0,64 %
<i>PDIF</i>	4 casos	2,2%	3 casos	2,1%	7	7,3%	2,14%
<i>No comunidad universitaria</i>	6 casos	-	6 casos	-	12	12,5%	-
<i>Otros</i>	1 casos	-	3 casos	-	4	4,16%	-
<i>Total</i>	36		60		96	100%	-

Tabla 10: Actuaciones por colectivo y sexo

En el reparto de las consultas por centros (Tabla 11), el número más alto ha procedido de la Escuela de Doctorado (n=16; 16,66 %), seguida por la Facultad de Medicina (n=11; 11,45%) y Ciencias y Filosofía y Letras (n=10; 10,41%). En valores normalizados, la Escuela de Doctorado y otros Servicios Centrales son los que más consultas realizan con 0,41% y 0,39% respectivamente.

CENTRO	Nº CASOS	% TOTAL	% NORMALIZADO
<i>Facultad de Ciencias</i>	10	10,41%	0,17 %
<i>Facultad de Derecho</i>	2	2,08%	0,05 %
<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>	10	10,41%	0,22 %

<i>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</i>	6	6,25 %	0,16%
<i>Escuela Politécnica Superior</i>	5	5,20%	0,30 %
<i>Facultad de Psicología</i>	5	5,20 %	0,25 %
<i>Escuela de Doctorado</i>	16	16,66%	0,41 %
<i>Facultad de Medicina</i>	11	11,45%	0,38%
<i>Facultad de Formación del Profesorado y Educación</i>	6	6,25%	0,21 %
<i>Otros Servicios centrales</i>	2	2,08%	0,39%
<i>Posgrado</i>	4	4,16%	-
<i>Servicio de Bibliotecas</i>	2	2,08%	-
<i>Otros</i>	11	11,45%	-
<i>No consta</i>	6	6,25 %	-

Tabla 11: Distribución de consultas por centros

Respecto a los motivos de consulta (Tabla 12), los problemas académicos y administrativos son los más frecuentes (71,42 %, n=73), particularmente los debidos a la gestión administrativa y organización docente y a cuestiones sobre evaluación y exámenes. A esta primera categoría le siguen las consultas sobre problemas convivencia (9,37%; n=9), económicos (13,54 %; n=13).

Tabla 12: Motivos de las consultas

TIPO	SUBTIPO	Nº CASOS	% TOTAL	% INTRA
<i>Académico y Administrativo</i>		73	71,42%	-
	<i>Evaluación y exámenes</i>	17	-	23,28%
	<i>Gestión administrativa y organización docente</i>	42	-	57,53%
	<i>Tesis doctorales</i>	2	-	2,74%
	<i>Problemas laborales</i>	5	-	6,85%
	<i>TFG/TFM</i>	2	-	2,74%

	<i>Compensación y permanencia</i>	5	-	6,85%
Económicos		13	13,54%	-
	<i>Becas y ayudas al estudio</i>	7	-	53,84%
	<i>Tasas y precios públicos</i>	3	-	23,1%
	<i>Contratos de prácticas</i>	1	-	7,7%
	<i>Contratos de investigación</i>	2	-	15,38%
Instalaciones y servicios		1	1,04%	-
Convivencia		9	9,37%	-
	Problemas PDI / PTGAS	6	-	66,66%
	Problemas entre estudiantes / o entre estudiantes y profesorado	3	-	33,33%

Tabla 12: Motivos de las consultas

b) Quejas y Mediaciones

Unimos quejas y mediaciones porque con frecuencia las primeras acaban requiriendo las segundas. En las quejas, las personas que acuden a la DU informan de lo que consideran la vulneración de un derecho, pidiendo bien alguna actuación para evitar que la situación se repita, bien algún tipo de ayuda para compensar el problema o corregirlo; en este caso la queja conlleva una mediación. Desde el punto de vista de la DU, 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 estudia el procedimiento, que, según los casos, puede consistir en la petición al solicitante de una versión de los hechos, escrita, si no la ha aportado previamente, o verbal, si la solicitud ha llegado por escrito. Siempre es conveniente recabar la versión de los hechos de la parte enfrentada. Se analiza la información y, habitualmente, se contrasta con los datos de otras personas ajenas al conflicto, que pueden aportar aclaraciones. Una vez obtenida una idea precisa y global sobre el problema, se estudia la normativa, incluyendo, si es necesario, el asesoramiento jurídico pertinente de la Asesoría Jurídica de la UAM. El último paso es la comunicación

a la autoridad ejecutiva mediante un informe y/o entrevista explicando la situación y los motivos. Finalmente, se responde al solicitante comunicándole el resultado de la gestión.

Se han recibido 45 solicitudes de mediación y 26 solicitudes de queja, lo que supone un total de 71 solicitudes (Tabla 13). El mayor porcentaje lo presenta el colectivo de estudiantes (64,8 %; n=46), como en todos los demás tipos. Sin embargo, los datos normalizados por estamentos muestran que en esta ocasión son el PTGAS y el PDIF los colectivos que más han recurrido a las quejas y mediaciones en el periodo 2023-24.

COLECTIVO	Nº DE CASOS					% TOTAL	% NORMALIZADO
	HOMBRES	% normalizado	MUJERES	% normalizado	TOTAL		
<i>Estudiantes</i>	25 casos	0,21%	21 casos	0,11%	46	64,8%	0,15 %
<i>PDI</i>	4 casos	0,22%	4 casos	0,26%	8	11,26%	0,24 %
<i>PTGAS</i>	3 casos	0,71%	4 casos	0,60%	7	9,85%	0,64 %
<i>PDIF</i>	0 casos	0%	2 casos	1,28%	2	2,81%	0,61%
<i>No comunidad universitaria</i>	3 casos	-	2 casos	-	5	7,01%	-
<i>Otros</i>	1 casos	-	2 casos	-	3	4,2%	-
<i>Total</i>	36 casos		35 casos		71	100%	-

Tabla 13. Datos de quejas y mediaciones distribuidos por estamento. Porcentaje normalizado con respecto al total de efectivos en cada estamento (Anexo I).

Atendiendo a las causas de solicitud de intervención (Tabla 14), los problemas académicos y administrativos han sido los más frecuentes (n=47; 66,20%). De ellos, destacan los temas relacionados con la gestión administrativa y organización docente y los económicos relacionados con las tasas y precios públicos.

Hay que señalar también el aumento del porcentaje de las cuestiones relacionados con la convivencia, donde la mayoría de los casos se concentran en el colectivo del PDI y del PTGAS.

TIPO	SUBTIPO	Nº CASOS	% TOTAL	% INTRA
Académico y Administrativo		47	66,20%	-
	<i>Gestión administrativa y organización docente</i>	25	-	53,20%
	<i>Evaluación y exámenes</i>	10	-	21,27%
	<i>Tesis doctorales</i>	3	-	6,4%
	<i>Problemas laborales</i>	6	-	12,76%
	<i>TFM/TFG</i>	1	-	2,12%
	<i>Compensación y permanencia</i>	2	-	4,25%
Económicos		12	16,9%	-
	<i>Tasas y precios públicos</i>	7	-	58,33%
	<i>Becas y ayudas al estudio</i>	4	-	33,33%
	<i>Contratos de investigación</i>	1	-	8,33%
Instalaciones y servicios		4	5,63%	-
Convivencia		8	11,26%	-
	Problemas PDI / PTGAS	7	-	87,5%
	Problemas entre estudiantes / o entre estudiantes y profesorado	1	-	12,5%

Tabla 14. Distribución de quejas y mediaciones por tipo de problema y causa de solicitud.

La distribución de mediaciones y quejas por centro de procedencia (Tabla 15) pone de manifiesto que el número más alto de casos en el periodo de este informe procede de la Escuela de Doctorado (28,17% de los casos), seguida por la Facultad de Medicina (12,67%) y Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (11,26%); quedan por debajo del 10% el resto de los centros. Atendiendo al porcentaje normalizado, se observa un aumento significativo de quejas y mediaciones de personal perteneciente a Servicios

Centrales, que ha pasado de un 0,19% en el informe anterior a un 1,17% en el actual. Aun así, los porcentajes son muy bajos.

CENTRO	Nº CASOS	% TOTAL	% NORMALIZADO
<i>Escuela de Doctorado</i>	13	28,17 %	0,34%
<i>Facultad de Derecho</i>	6	8,45 %	0,15 %
<i>Facultad de Medicina</i>	9	12,67 %	0,30%
<i>Facultad de Formación del Profesorado y Educación</i>	2	2,81 %	0,07%
<i>Facultad de Ciencias</i>	6	8,45%	0,10%
<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>	6	8,45 %	0,13 %
<i>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</i>	8	11,26 %	0,21 %
<i>Servicios centrales</i>	6	8,45%	1,17 %
<i>Escuela Politécnica Superior</i>	6	8,45%	0,37%
<i>Facultad de Psicología</i>	2	2,81 %	0,10%
<i>Posgrado</i>	3	4,22 %	-
<i>Otros</i>	4	5,63 %	-

Tabla 15. Distribución de quejas y mediaciones según centro de procedencia

2. OTRAS ACTIVIDADES DE LA DU

2.1. ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

2.1.1. FUERA DE LA UAM

El año 2023-2024 el equipo de la Defensoría ha participado en las siguientes actividades:

- Reunión de las Defensorías de la Comunidad de Madrid, convocada por Universidad Carlos III, el día 29 de septiembre de 2023. El objeto del encuentro, que sirve entre otras cosas para la presentación de las nuevas personas responsables de las DU de la Comunidad de Madrid y el cambio de impresiones

sobre la marcha del trabajo y los problemas que van surgiendo, fue la creación de una red de defensorías de universidades de la Comunidad de Madrid (DUCAM), a semejanza de las que existen en otras comunidades autónomas. Se elaboraron unos estatutos y se nombraron algunos responsables de diferentes áreas. También se discutió la intervención de las DUCAM en el Encuentro estatal de la Conferencia Estatal de las Defensorías Universitarias (CEDU) que tuvo lugar pocos días después. En esta actividad participé como Defensora.

- Durante los días 26-28 de octubre de 2024 se celebró en Las Palmas de Gran Canaria el XXV Encuentro de la CEDU y la Asamblea anual, que incluyó elecciones para la renovación de cargos. Se trataron tres temas: *La salud mental en ámbito universitario*, *Los derechos laborales del PDI al inicio de su carrera profesional* y *La mediación en el marco de la Ley 3/2022 de convivencia universitaria*. También se renovaron mediante firma los fines de las DU proclamados en la Declaración de La Granja (Segovia, 2007), que son los siguientes:
 - Garantizar los derechos y libertades de quienes integran la comunidad universitaria, armonizando los diferentes intereses y mediando entre las partes.
 - Fomentar la cultura de la ética y de las buenas prácticas en el ámbito universitario.
 - Promover códigos y medidas en favor de la excelencia en las relaciones y en la convivencia universitarias.
 - Contribuir a la mejora de la normativa que afecta a las universidades y la calidad de la Educación Superior, con sus recomendaciones, advertencias, informes, monografías y memorias
 (Declaración de Las Palmas de Gran Canaria, suscrita por 57 universidades, entre las que se encuentra la UAM; cf. *Rueda n° 8*, 2023, p. 29).

A este encuentro acudieron la Defensora, Esperanza Torrego, y Eva Acedo, Defensora adjunta.

- Jornada Técnica de Defensorías Universitarias, auspiciada por la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios y organizada por la universidad Carlos III de Madrid. Tuvo lugar en Madrid, el día 10 de mayo de 2024. Giró en torno a la configuración de las Defensorías Universitarias en la LOSU y su plasmación en las reformas de los estatutos de las Universidades públicas y privadas de España-

2.1.2. DENTRO DE LA UAM

- Dentro de la UAM, la Defensoría participó en el Primer Encuentro de las Comisiones de Convivencia Universitaria organizadas por la Comisión de Convivencia de la UAM y el Vicerrectorado de estudiantes, el día 6 de julio de 2023. Participaron la Defensora y la Defensora adjunta Eva Acedo.
- El equipo de la DU (Esperanza Torrego, Eva Acedo y Ángeles Gil) participó en una jornada formativa sobre *El abordaje integral del acoso en el ámbito universitario*, organizada por la Unidad de igualdad de la UAM, que tuvo lugar en dos sesiones, el 14 de noviembre de 2023 y el 30 de enero de 2024. La formación estaba dirigida a todos aquellos cargos académicos a los que puede llegar algún problema de este tipo.

3. VALORACIÓN DE LOS DATOS, REFLEXIONES Y RECOMENDACIONES

1. Aumento de casos. El primer dato que me gustaría valorar es el del aumento de casos atendidos en la Oficina y que, como señalé antes, no creo que deba interpretarse como síntoma de un peor funcionamiento de la UAM. Apuntaré a dos factores que se me ocurren, pero puede haber otros. En primer lugar, el mayor conocimiento de la existencia de la DU y la constatación de que la respuesta (no siempre la solución) que se ofrece es inmediata; en segundo lugar, la tendencia general creciente a la exigencia de derechos y su reclamación, que se origina más allá de las universidades, pero que, naturalmente, las alcanza. El primer asunto tiene relación con el punto 3 de este apartado; sobre el segundo no tenemos control y, si el diagnóstico es acertado, es posible que el número de casos siga aumentando (como lo hacen, por cierto, en otras vías de quejas, sugerencias y denuncias que ofrece la UAM); esto, de hecho viene ya sucediendo en los últimos años.

2. Solicitudes de estudiantes vs. resto. Igual que en informes anteriores, sigue resultando llamativa la desproporción entre el número absoluto de quejas y consultas del estudiantado, comparado con los demás colectivos (103 casos de 167), aunque sea explicable por la magnitud y características de ese colectivo: por más que la UAM se esfuerce como lo hace en trasladar información académica accesible por todos los medios

de los que dispone, todavía es grande, aunque ha disminuido porcentualmente con respecto al año anterior, la cantidad de consultas y quejas académicas y administrativas llegadas a la DU que deben resolverse en otras instancias. Este dato hay que cruzarlo, además, con el hecho de que hay otros órganos que atienden también un número alto de estos tipos de incidencias; así sucede, por ejemplo, el Consejo de Estudiantes, según información de su portavoz. En la DU esos casos se tratan siempre reenviándolos a la primera instancia a la que debían haberse dirigido; sin embargo, atendemos los casos donde juzgamos que nuestra intervención facilita o agiliza la solución del asunto. En informes anteriores, incluyendo el primero que presenté yo misma al Claustro el año pasado, era una constante plantear como reto que la Defensoría no se convierta en un canal de información de asuntos académicos y administrativos, cuando existen muchas otras vías de información (la Guía del estudiante y las web de las facultades y centros, las jornadas de acogida, aparte del CE antes mencionado). En este momento, mi opinión sobre este asunto ha cambiado ligeramente: no me parece tan importante que haya que evitar que también la DU asuma como función la de orientación (y este tipo de consultas puede incluirse ahí), tal como recomienda la CEDU en un documento de trabajo con unas reflexiones y propuestas sobre cuál podría ser la configuración de las defensorías en los estatutos modificados de las universidades, de acuerdo con el carácter de unidad básica que le otorga la LOSU. Ese documento ya se ha trasladado a las autoridades académicas de la UAM.

3. El uso del correo-e. Sigue siendo un problema, aunque tal vez menor que el año anterior, la enorme dificultad que conlleva la comunicación con la administración por correo-e para todos los colectivos por la falta de respuesta a los correos-e. En este sentido, sigue siendo recomendable encontrar una manera de que un correo electrónico devuelva, al menos, una señal automática de que se ha recibido, con la indicación de que la cuestión que se plantea se atenderá cuando sea posible; algunos servicios emplean el sistema de tiques, que podría valer, siempre que el mensaje que devuelvan sea claro. Incluso así, sigo siendo consciente de que el uso de este medio puede llegar a entorpecer mucho el trabajo en algunos servicios. Por otro lado, la urgencia con la que algunas personas reclaman respuesta a esta forma de comunicación tampoco ayuda: quienes escriben un correo a cualquier instancia de la administración UAM deben hacerse conscientes del elevado

número de usuarios potenciales que puede llegar a tener ese servicio y ser un poco más pacientes.

4. Coordinación entre servicios. Otra recomendación que me gustaría trasladar es relativa a la necesidad creciente de automatización de los procesos administrativos. La enorme complicación normativa, no solo de la universidad, sino del marco legislativo español completo, hace que determinados procesos sean demasiado sensibles al más mínimo error humano, que es, por otra parte, inevitable. Cuando se produce alguno en casos de ese tipo, se pueden desencadenar múltiples efectos indeseados, muy perjudiciales, y situaciones realmente comprometidas. Por esto recomiendo seguir aumentando la automatización en la confección de documentos y entre diferentes oficinas, para que disminuyan las posibilidades de error lo más posible.

5. Hay otro ámbito que me gustaría comentar, porque sigue suponiendo un verdadero reto para la vida universitaria, porque afecta a todas las personas: el de la convivencia universitaria en general, no solo la que se refiere al estudiantado a través de la Ley de Convivencia Universitaria, de la que se ocupa la Comisión de convivencia, con la que la DU mantiene una estrecha colaboración. Fuera de este colectivo, han llegado a la DU varios asuntos que han mostrado situaciones preocupantes de conflicto entre personas, a veces, prolongados en el tiempo, que se producen en el ámbito de trabajo en todos los colectivos: PDI, PDIF, PTGAS e investigadores de otros centros que desarrollan su investigación en la UAM. Esos conflictos constituyen también verdaderos problemas de convivencia. Algunas situaciones, que son puntuales y responden a causas remediables, se resuelven. Pero hay ocasiones en las que la solución no es tan fácil, porque el problema está en las formas diferentes de considerar la relación con el trabajo y con las personas con quienes se comparte. En términos de trabajo, a toda la comunidad universitaria la equipara la necesidad de implicación individual con el colectivo; esta propiedad hace a todas las personas igual de imprescindibles, porque sus éxitos no les pertenecen solo a ellas, sino que pasan a formar parte del común, y quedan para los siguientes: en la comunidad universitaria los resultados positivos los comparte toda la comunidad. Al mismo tiempo, los criterios de orden jerárquico con los que se estructura toda la universidad difieren según la actividad académica a la que nos refiramos, y en algunas, por ejemplo, en las que se realizan en los departamentos, se entrecruzan varios de ellos; esto, a veces, produce malentendidos que complican las relaciones personales. La

solución a los conflictos generados por estas causas nunca están fuera de las propias personas, que los provocan y los sufren al mismo tiempo: hay que evitar como sea que la enorme exigencia y la competitividad de la ciencia y el conocimiento enrarezcan el ambiente hasta complicar la vida y, sospecho, comprometer el rendimiento del trabajo. En mi opinión, el privilegio que comporta la vida universitaria, que es a veces durísima, no compensa si no se trabaja con humildad, con generosidad, con empatía, con espíritu de colaboración y, sobre todo, con respeto máximo hacia las demás personas. Esa forma de trabajo es lo único que puedo recomendar a todos los miembros de la UAM para mejorar el ambiente laboral.

Antes de terminar, quiero recordar a la comunidad universitaria que en el curso próximo la DU está de aniversario, porque se cumplen 25 años del nombramiento en la UAM de la primera defensora universitaria, la profesora Elena Escudero, en 1999. Tenemos intención de celebrarlo y de invitar a toda la comunidad universitaria a que nos acompañe.

Este informe cierra mi segundo año de trabajo en la Defensoría: han quedado muchas cosas por hacer, pero se ha avanzado en algunas. De nuevo doy las gracias a todas las personas de todos los colectivos y estamentos que me han ayudado en la tarea, y en particular a mi equipo de trabajo más directo Eva Acedo, Elsa Bentolila y Ángeles Gil, que ha colaborado también en la elaboración de este informe. Sin todas estas personas el trabajo realizado no habría sido posible. Gracias.

ANEXO I: Datos globales de mujeres y hombres por estamentos y centros y servicios

de la UAM (Fuente: Hominis, datos de 31 de diciembre de 2023)

	Total	PDI			Estudiantes			PTGAS		
		Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres
Facultad de Ciencias	5.916	941	375	566	4.819	2.597	2.222	156	87	69
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	3.686	309	126	183	3.322	1.506	1.816	55	40	15
Facultad de Derecho	3.843	250	125	125	3.536	2.192	1.344	57	40	17
Escuela Politécnica Superior	1.644	143	26	117	1.468	402	1.066	33	25	8
Facultad de Filosofía y Letras	4.521	530	254	276	3.923	2.611	1.312	68	44	24
Facultad de Formación de Profesorado y Educación	2.796	235	128	107	2.519	1.858	661	42	26	16
Facultad de Medicina	2.917	661	367	294	2.164	1.642	522	92	64	28
Facultad de Psicología	1.941	194	104	90	1.712	1.382	330	35	21	14
Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle	1.776	-	-	-	1.776	1.245	531	-	-	-

Esc. Univ. Enfermería Jiménez Díaz	549	-	-	-	549	489	60	-	-	-
Esc. Univ. Enfermería de La Cruz Roja	331	-	-	-	331	293	38	-	-	-
Fisioterapia ONCE	99	-	-	-	99	55	44	-	-	-
Escuela de Doctorado	3.810	-	-	-	3.810	2.068	1.742	-	-	-
Servicios centrales	511	-	-	-	-	-	-	511	292	219
Otros centros UAM	47	-	-	-	-	-	-	47	34	13

ANEXO II. Datos globales de la UAM por estamento correspondientes al curso 2023/2024

	Total	Mujeres	Hombres
Total	34.714	20.663	14.051
Total PTGAS ¹	1.096	673	423
Total PDI ¹	3.263	1.505	1.758
Total PDIF ¹	327	145	182
Total Estudiantes ²	30.028	18.340	11.688

1 (Fuente: Hominis, datos de 31 de diciembre de 2023).

2 (Fuente: Sigma, datos a 10 de abril de 2024).

