

# Informe de la Defensora Universitaria Curso 2024 - 2025

**Claustro**

10 y 11 de julio de 2025

## **EQUIPO DE TRABAJO**

**ESPERANZA TORREGO SALCEDO**

DEFENSORA UNIVERSITARIA

**EVA ACEDO RUEDA**

DEFENSORA ADJUNTA

**ELSA BENTOLILA SÁNCHEZ-SECO**

DEFENSORA ADJUNTA

**ÁNGELES GIL RODRÍGUEZ**

JEFA DE LA OFICINA DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA (hasta  
22/05/2025)

## **DEFENSORÍA UNIVERSITARIA**

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

CIUDAD UNIVERSITARIA DE CANTOBLANCO

## ÍNDICE

<b>1. PRESENTACIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>2. ACTUACIONES.....</b>	<b>7</b>
<b>2.1. CONSIDERACIONES PREVIAS.....</b>	<b>7</b>
<b>2.2. ACTUACIONES TOTALES.....</b>	<b>8</b>
a) Datos totales.....	8
b) Datos desglosados por tipo de intervención, colectivo y sexo.....	9
c) Datos desglosados por centro.....	12
d) Datos desglosados por causas de solicitud.....	15
e) Afluencia de solicitudes y tiempo de resolución.....	19
<b>2.3. ACTUACIONES POR TIPO DE INTERVENCIÓN.....</b>	<b>21</b>
a) Consultas.....	21
b) Quejas y Mediaciones.....	24
<b>3. OTRAS ACTIVIDADES DE LA DU.....</b>	<b>27</b>
<b>3.1. ACTIVIDADES INSTITUCIONALES FUERA DE LA UAM....</b>	<b>27</b>
<b>3.2. ACTIVIDADES INSTITUCIONALES DENTRO DE LA UAM... 28</b>	
<b>4. VALORACIÓN DE LOS DATOS, REFLEXIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>29</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>33</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. Es mi tercer informe, el segundo ante este Claustro, surgido de las elecciones de 22 de noviembre de 2023 y constituido el 1 de febrero de 2024. Comprende el periodo que va desde el 1 de junio de 2024 y el 31 de mayo de 2025.

Lo primero que escribo es mi agradecimiento, como siempre, a las personas que me han ayudado directamente en la labor de la Defensoría: las del equipo de trabajo, a las dos adjuntas, Eva Acedo y Elsa Bentolila Sánchez-Seco, y muy especialmente a Ángeles Gil, que ha estado al frente de la oficina de la Defensoría desde hace muchos años hasta el 22 de mayo, fecha de su jubilación. Ha sido hasta ese momento la memoria del sitio y la echamos de menos. Todo el equipo le agradece lo mucho que nos ha ayudado con su trabajo y su experiencia.

En segundo lugar, quien de verdad merece el reconocimiento de la Defensoría es el conjunto de la comunidad universitaria, todas las personas que componen el *campus*, sin excepción: la rectora, Amaya Mendikoetxea, y cada uno de los miembros de su equipo, vicerrectores, vicerrectoras, delegadas y delegados, y secretaria general; 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 hacen cargo siempre de aquellos casos que tienen mejor solución en los centros que en la Defensoría, y lo hacen con un grado de colaboración que resulta contagioso y estimulante. El equipo de gerencia, el central y el de los centros, y todas las personas de la comunidad a las que nos hemos acercado buscando información o pidiendo ayuda han colaborado con inmediatez, entrega, amabilidad, comprensión y paciencia con la tarea de la Defensoría.

Debo un reconocimiento explícito también a las administraciones de los centros y las secretarías y otros servicios, con las que he mantenido contacto de colaboración. 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 y a cada persona, en suma, que hace posible con su trabajo la tarea de la Universidad.

Sin todo eso la Defensoría no podría desempeñar ninguna labor. Estoy también muy agradecida hacia todas las personas que han acudido a nosotras buscando apoyo del tipo que sea. El solo hecho de dirigirse a la Defensoría manifestando un problema o pidiendo una orientación representa una confianza que me sigue conmoviendo, y que nos estimula a seguir trabajando, asumiendo la responsabilidad de tratar de resolver los asuntos que plantean.

Me disculpo, por otra parte, con aquellas que no han logrado su propósito, porque, a pesar de nuestros esfuerzos, no siempre ha sido posible encontrar la solución pretendida en su solicitud, por diferentes razones.

La mirada sobre el *campus* de este tercer año sigue constatando la diversidad en la que nos movemos, que no ha dejado ni por un momento de resultarme impactante. En algunas ocasiones intentamos trasladar esta vista global a quienes recurren a nosotras con algún problema o a quienes pueden colaborar en aportar soluciones, y, cuando lo logramos, resulta muy útil y, a la vez, gratificante la contribución que representa para la convivencia el solo hecho de mirarnos como se nos ve desde fuera, en vez de como nos vemos desde dentro.

En términos generales el periodo 2024-2025 se ha desarrollado con las clásicas, pero cada vez más acuciantes, dificultades económicas, que son particularmente agudas en los últimos años y que la UAM sigue sorteando con cierto grado de sacrificio. Este año la comunidad universitaria ha conocido las tensiones provocadas por las elecciones al rectorado, que, aunque nos hizo vivir la indeseable situación, nueva en la universidad española, de no dar lugar a candidatura electa, afortunadamente se resolvió en una segunda convocatoria. Continúan los procesos de estabilización en el PTGAS, con el resultado funcional de que hay cubiertas más plazas que antes estaban vacantes y quienes las ocupan, trabajan en condiciones mejores. Con todo, la Defensoría, que, como es sabido, 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, ha seguido acusando estas dos: la crisis económica, que lleva tiempo obligándonos a dolorosos reajustes presupuestarios, y 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) sigue estando en proceso de desarrollo y adaptación de

todas las categorías de trabajadores que contempla. Las universidades madrileñas continúan, por otra parte, a la espera de la Ley de Enseñanzas Superiores, Universidades y Ciencias de la Comunidad de Madrid, que, a la fecha de cierre de este informe, sigue en proceso de elaboración. En cualquier caso, la adaptación de los Estatutos de la UAM a la LOSU, cuyo proceso tiene que terminar en abril de 2026, lleva ya más de un año trabajando para terminar a tiempo. La modificación del Reglamento de la Defensoría debe posponerse a esta adaptación. Por tanto, el curso próximo se presentará igual de activo que los anteriores.

La actividad de la Defensoría en el curso 2024-25 se ha mantenido más o menos en la línea de otros años, si no en el número de casos, que ha disminuido ligeramente, sí en la dedicación. Mi impresión general es que la UAM funciona bien, es decir, todo lo bien que puede funcionar una universidad, donde las múltiples y diversas actividades que tienen lugar en ella están desarrolladas por multitud de complejos seres humanos, para los que, además, equivocarse es una característica inherente. El error humano es absolutamente inevitable, pero durante mi experiencia he comprobado que en los problemas que se detectan en la UAM hay voluntad de mejora y de colaboración para modificar, cuando se puede, las fuentes que los causan, que es lo verdaderamente importante.

Este informe contiene, según lo establecido en artículo 12 del Reglamento de la Defensoría de la UAM, una presentación del “número y características de las actuaciones realizadas y de las que estén en fase de tramitación”. Su estructura sigue la de años anteriores, que es 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 Defensoría 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 algunos datos, y las 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 2024/2025.

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 Defensoría 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 Defensoría, 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 Defensoría). La especificación de esa pretensión general lleva a la Defensoría a una multiplicidad de actuaciones que conducen a la ayuda de quienes recurren a ella, cualquiera que sea el problema que planteen, tanto si está relacionado con una orientación sobre cómo tratar con la 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 o con el profesorado. En otras palabras, la actividad de la Defensoría 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. CONSIDERACIONES PREVIAS**

Como sugieren todos los informes de la Defensoría desde que funciona el cargo (1999-2000), la diversidad de los asuntos que llegan 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, cuando proceda. La Conferencia estatal de Defensorías Universitarias (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 Defensoría 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, de nuevo 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 2024 – 31 de mayo de 2025), han llegado a la Defensoría un total de 142 asuntos, de los cuales se han tratado finalmente 132. 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 dejar uno (n=1) por abandono de la persona interesada. En números absolutos los casos han disminuido, de 167 en el curso 2023-24 a 132, en el 2024-25.

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

	Frecuencia	Porcentaje
Por correo electrónico	104	78,8%
Por plataforma electrónica	25	18,9%
Presencial	3	2,3%
Por registro	0	0%
Total	132	100%

**Tabla 1.** Modo de contacto con la Defensoría Universitaria

Como puede apreciarse, el correo electrónico sigue siendo el medio preferido, con un 78,8 % (n=104) de las solicitudes recibidas, seguido de la plataforma electrónica con un 18,9% (n=25). En 3 ocasiones (2,3%) la solicitud se planteó en la propia oficina de la

Defensoría de manera presencial. La proporción del correo-e en el curso 2024-25 aumenta ligeramente sobre la de 2023-24.

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

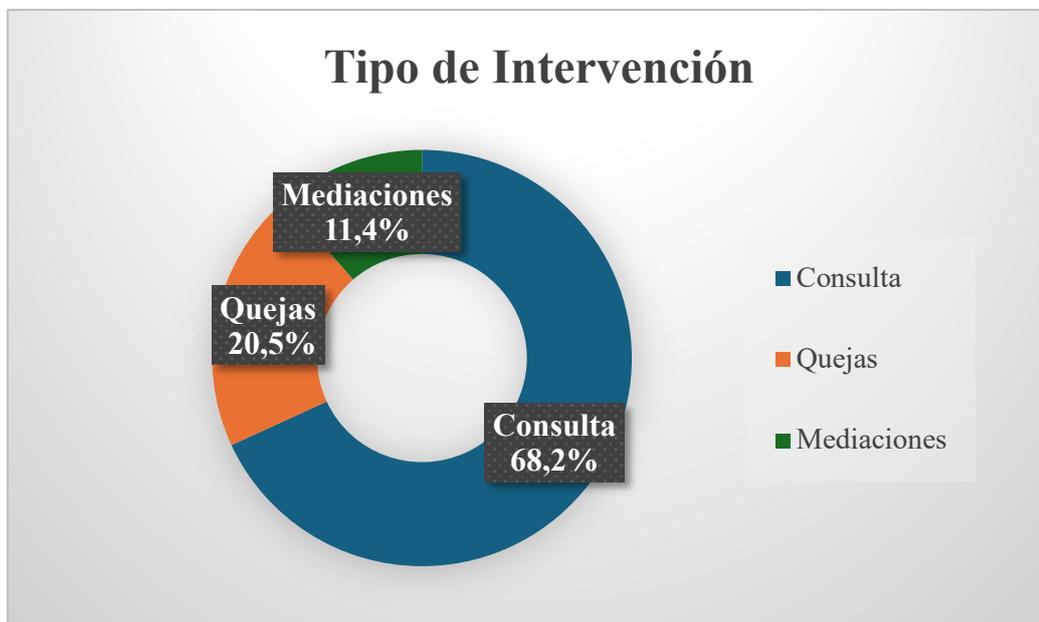
Los datos según el tipo de intervención se muestran en la tabla 2:

	Frecuencia	Porcentaje
Consulta	90	68,2 %
Mediación	15	11,4%
Queja	27	20,5%
Total	132	100%

**Tabla 2.** Tipo de intervención

La figura 1, que muestra la misma información en forma de gráfico, muestra de forma muy visible un predominio de las consultas (n=90; 68,2%), sobre los demás tipos, con un aumento sobre el periodo anterior de un 10%; le siguen las quejas (n=27; 20,5%) y las mediaciones (n=15; 11,4%).

En comparación con el informe de 2023-24, el porcentaje de mediaciones se ha reducido muy notablemente de 45 casos (26,90%) a 15 (11,4%) en el periodo actual. El número de quejas se ha mantenido estable con respecto a los años anteriores.



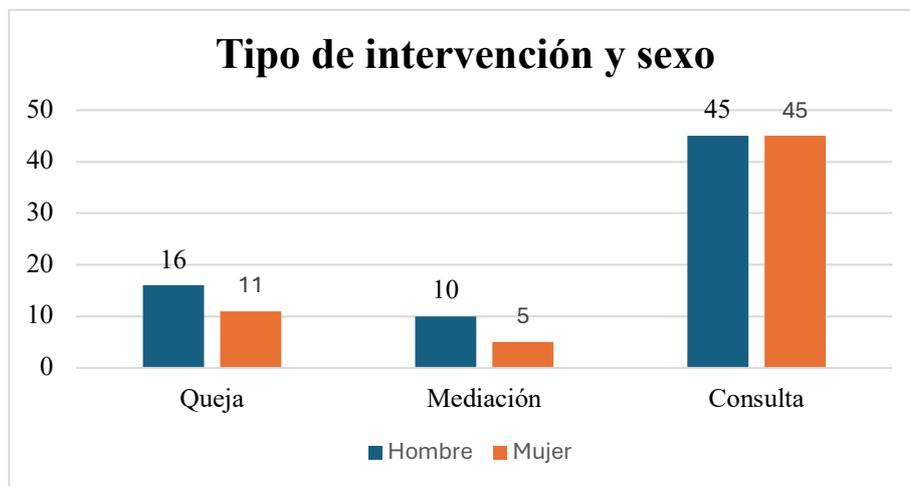
**Figura 1.** Representación proporcional de los casos tramitados por tipo de intervención

Los datos del tipo de consulta desagregados por sexo se muestran en la tabla 3:

	Hombre	Mujer	Total	Porcentaje hombres	Porcentaje mujeres
Queja	16	11	27	59,2%	40,7%
Mediación	10	5	15	66,6%	33,3%
Consulta	45	45	90	50%	50%

**Tabla 3.** Tipo de intervención y sexo

En números absolutos, los hombres han presentado quejas y mediaciones en mayor número que las mujeres. En cuanto a las consultas, las han presentado en un 50% hombres y mujeres. El gráfico de la figura 2 muestra los mismos 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		
	Hombres	% Normalizado	Mujeres	% normalizado	Total	%	% normalizado
Estudiantes	44	0,36%	41	0,21%	<b>85</b>	64,39%	0,27%
PDI	17	0,99%	9	0,59%	<b>26</b>	19,69%	0,80 %
PDIF	2	1,07%	6	3,61%	<b>8</b>	6,06%	2,27%
PTGAS	1	0,23%	1	0,14%	<b>2</b>	1,5%	0,17 %
No comunidad universitaria	3	-	3	-	<b>6</b>	4,5%	-
Alumni	2	-	0	-	<b>2</b>	1,5%	-
Otros	2	-	1	-	<b>3</b>	2,27%	-
<b>Total</b>	<b>71</b>	-	<b>61</b>	-	<b>132</b>	<b>100 %</b>	-

**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 Defensoría, con 85 solicitudes (64,39 %). Aun así, el número de casos atendidos es notablemente inferior al del año pasado, de 103 en 2023-24 (61,67%) a 85 en el curso actual (64,39%), aunque aumente el porcentaje. Sigue a distancia el personal docente investigador (n=26; 19,69%); el PDIF (n=8; 6,06%); el de personas que no pertenecen a la comunidad universitaria (n=6; 4,5 %); y el PTGAS (n=2; 1,5 %). También se observa que el número absoluto de mujeres que recurre a la Defensoría es inferior al de los hombres, también cuando se normalizan los porcentajes, salvo en el colectivo PDIF en el que las mujeres han acudido con mayor frecuencia.

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 0,27% de miembros de este colectivo ha acudido a la DU, mientras que es el PDIF el que, en términos relativos, más lo ha hecho (2,27%), seguido del PDI (0,80 %) y del PTGAS (0,17 %).

La comparación de este informe con el del periodo 2023-24 muestra una disminución del porcentaje de atención a PTGAS (de un 8,38% a 1,5%). En contraste con esto, se ha producido un incremento de los casos en el PDI (de un 9,58% a un 19,69%), y en el PDIF (de 1,93% a 5,98%). En el colectivo estudiantes no hay cambios significativos en porcentaje (de un 61,69% a un 64,39%). 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, aunque ello no disminuye la importancia de los problemas planteados. Las variaciones de porcentajes de un colectivo suelen tener explicación en problemas puntuales. Por ejemplo, la disminución en el PTGAS tiene que ver, seguramente, con el hecho del mayor grado de estabilización de la plantilla, efecto de los procesos de funcionarización ya completados o bastante avanzados; en cambio, el aumento en el número de casos del PDIF se deben, sobre todo, a problemas de pago relacionados siempre con la situación presupuestaria, que al cierre de este informe habían quedado resueltos.

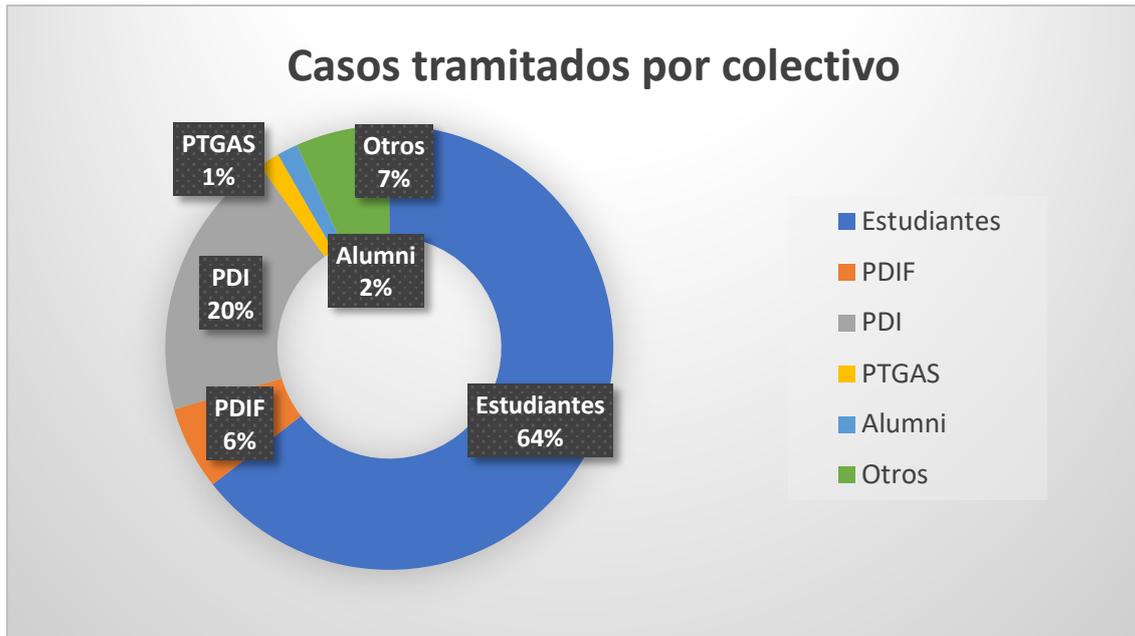


Figura 3. Porcentajes sobre los casos tramitados por colectivo

c) Datos desglosados por centro

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

CENTRO	Nº CASOS	%	ESTUDIA NTADO	PDI	PTGAS	PDIF	RESTO
Escuela de Doctorado	15	11,36%	14	0	0	1	0
Facultad de Ciencias	23	17,4 %	17	4	0	2	0
Facultad de Derecho	7	5,3%	6	0	0	1	0
Facultad de Medicina	10	7,57%	9	1	0	0	0
Facultad de Filosofía y Letras	21	15,9%	8	10	0	2	1
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	10	7,57 %	8	2	0	0	0
Escuela Politécnica Superior	9	6,81%	8	1	0	0	0
Facultad de Formación del Profesorado y Educación	8	6,06%	4	3	0	1	0
Facultad de Psicología	6	4,54 %	3	2	0	0	1
Servicios Centrales	7	5,3%	0	2	2	1	2
Otros servicios externos	1	0,75 %	1	0	0	0	0
Posgrado	2	1,51%	2	0	0	0	0
Otros	5	3,78%	3	0	0	0	2
No consta	8	6,06%	2	1	0	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>	<b>85</b>	<b>26</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>11</b>

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

La tabla 5 muestra el número de solicitudes según los centros de procedencia, donde se incluyen las distintas facultades y escuelas de la UAM, además de los servicios centrales, conformados por las unidades y oficinas que les ofrecen apoyo, por ejemplo, bibliotecas, servicios de investigación, servicios generales, tecnologías de la información, entre otros. También se incluyen las solicitudes dirigidas a otros servicios externos como cafeterías, servicios de deportes o residencias universitarias.

La Facultad de Ciencias es el centro del que procede un número mayor de solicitudes (n=23; 17,4%), seguida de la Facultad de Filosofía y Letras (n=21; 15,9%) y la Escuela de Doctorado (n=15; 11,36%). Las facultades de Medicina y Ciencias Económicas y Empresariales cuentan con el mismo número (n=10; 7,57%). El resto de los centros y servicios no supera los 9 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 Defensoría, 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 solicitante y el de centro o servicio que la origina:

Dest / Proc	EDUAM	Medic	Cienc	CEyE	Der	Psic	FyL	Prof	EPS	Otros SC	Otros SE	Posgr	ORI	Otros	No consta	Total
EDUAM	12										1			2		15
Medic		10														10
Cienc			17							1			2	3		23
CEyE				9						1						10
Der	1				5					1						7
Psic						5				1						6
FyL							16			2		2		1		21
Prof								7						1		8
EPS									9							9
Otros SC										5	1			1		7
Otros SE											1					1
Posgr	1	1														2
Otros	1	1												3		5
No consta		4								1					3	8

**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: Facultad de Formación de Profesorado y Educación
- EPS: Escuela Politécnica Superior
- Otros SC. Otros Servicios Centrales
- Otros SE. Otros Servicios Externos
- ORI: Oficina de Relaciones Internacionales
- Posgr: Escuela de Posgrado

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
Escuela de Doctorado	15	11,36%	12	0	0	2	1
Facultad de Ciencias	17	12,87%	14	3	0	0	0
Facultad de Derecho	5	3,78%	5	0	0	0	0
Facultad de Medicina	16	12,12%	10	1	0	0	5
Facultad de Filosofía y Letras	16	12,12%	7	7	0	1	1
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	9	6,81 %	8	1	0	0	0
Escuela Politécnica Superior	9	6,81%	8	1	0	0	0
Facultad de Formación del Profesorado y Educación	7	5,30%	4	3	0	0	0
Facultad de Psicología	5	3,78 %	2	2	0	0	1
Servicios Centrales	10	7,57%	1	5	0	2	2
Otros servicios externos	4	3,03%	3	0	1	0	0
Posgrado	3	2,27%	2	1	0	0	0
ORI	2	1,51%	2	0	0	0	0
Otros	7	5,30%	3	1	1	2	0
No consta	4	3,03%	2	1	1	0	0

**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 poco significativa 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

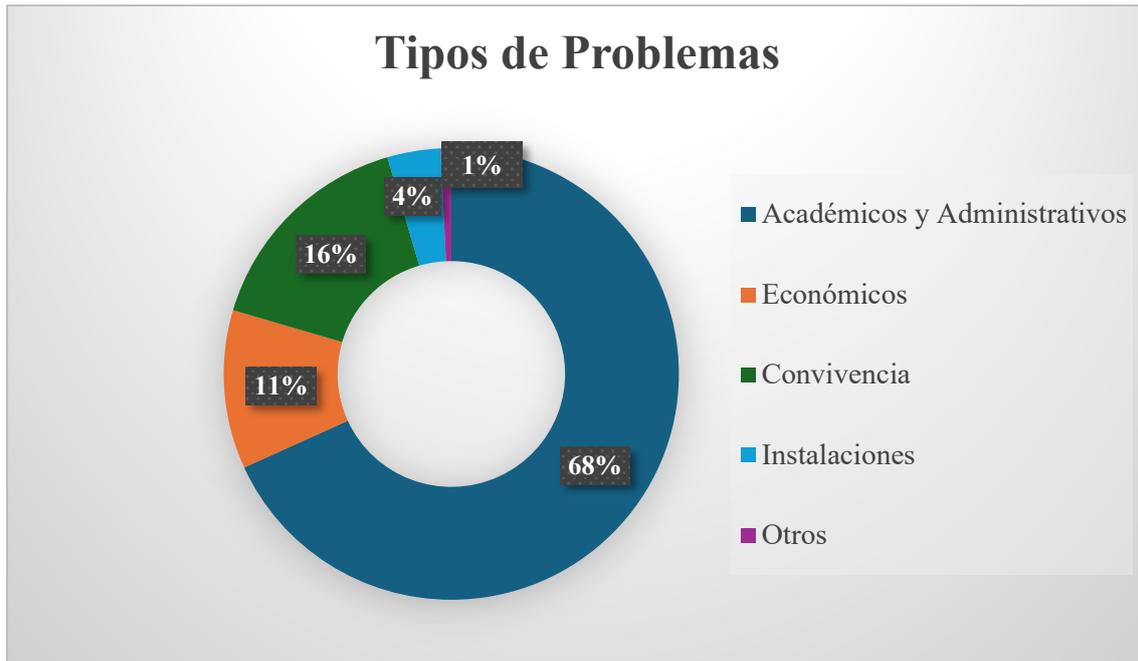
solicitudes, en orden de mayor a menor, la Facultad de Ciencias, la Facultad de Medicina, la Facultad de Filosofía y Letras y la EDUAM. Los demás servicios y centros están por debajo del 10%.

*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
<b>Académico y Administrativo</b>		<b>90</b>	<b>68,18%</b>	-
	Gestión administrativa	50	-	55,55%
	Evaluación y exámenes	19	-	21,11 %
	Tesis doctorales	8	-	8,88%
	Relaciones laborales	5	-	5,55%
	TFG/TFM	2	-	2,22%
	Compensación y permanencia	2	-	2,22 %
	Acreditación de idioma	1	-	1,11%
	Prácticum	3	-	3,33%
<b>Económicos</b>		<b>15</b>	<b>11,36 %</b>	-
	Becas y ayudas al estudio	2	-	13,33%
	Tasas y precios públicos	8	-	53,33%
	Contratos de investigación	4	-	26,66%
	Contratos de prácticas	1	-	6,66%
<b>Instalaciones y servicios</b>		<b>5</b>	<b>3,78%</b>	-
<b>Convivencia</b>		<b>21</b>	<b>15,90 %</b>	-
	Problemas PDI / PTGAS	8	-	38,09%
	Problemas entre estudiantes o entre estudiantes y profesorado	13	-	61,90%
<b>Otros</b>		<b>1</b>	<b>0,75%</b>	-

**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), cambios de turno, permanencia y compensación curricular, obtención del título, conflictos en el prácticum y prácticas externas, exámenes y calificaciones (incluidos los de adaptación de calificaciones de estudiantes en programas internacionales), problemas de conciliación entre estudios y trabajo, dirección o defensa de tesis doctorales y trabajos de fin de grado o máster.

Como es lógico, puesto que se trata de asuntos 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=90; 68,18%), 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=50; 55,55 %), seguidas por evaluación y exámenes (n=19; 21,11 %) y problemas con la tesis doctoral (n=8; 8,88). El resto de las cuestiones, ya con un porcentaje menor, son las relacionadas con relaciones laborales (n=5; 5,55%), problemas con el prácticum (n=3; 3,33%), los procedimientos de compensación y permanencia (n=2; 2,22%), TFG/TFM (n=2; 2,22%), problemas relacionados con la acreditación de idiomas (n=1; 1,11%).

La mayoría de las categorías mencionadas, particularmente las de gestión administrativa y las relacionadas con la gestión y evaluación académicas, se responden la

mayoría de las veces reorientando las quejas o consultas hacia los centros, que son quienes deben responder a ese tipo de problema en primera instancia. Lo asuntos se resuelven en la mayoría de las ocasiones, aunque la Defensoría muchas veces no cuenta con información sobre el éxito o fracaso de esa gestión.

La comparación con los casos del informe 2023-24 muestra cómo el número de intervenciones relacionadas con la categoría de problemas académicos y administrativos ha disminuido en un 3,72%, de 120 a 90 casos en el presente curso, lo que probablemente se debe, entre otras causas, a la mayor precisión de la normativa de evaluación académica de la UAM, cuya última revisión se aprobó en el CG de 13 de diciembre de 2024. 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, así como a la forma de valorarlas en la convocatoria ordinaria y en la extraordinaria. No obstante, con respecto al periodo 2023-24, únicamente los asuntos relacionados con las tesis doctorales han aumentado porcentualmente, en un 4,72%.

Los problemas referidos al desarrollo, 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 quien dirige la tesis y quien la elabora, que a veces conllevan la solicitud de cambio de dirección.

### **Económicos**

Los 15 casos (11,36%) de este grupo están relacionados con concesiones de becas y ayudas, con 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 cuanto a tasas y precios públicos, se han tramitado 8 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 Defensoría pocos asuntos sobre instalaciones y servicios (5 casos, 3,78% del total).

### Convivencia

Se incluyen en esta categoría los problemas surgidos en el ámbito de las relaciones personales, 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 problemas de convivencia entre miembros del PDI, del PTGAS y de los estudiantes. Han sido 21 actuaciones (15,90% del total), cifras levemente superiores a las de anterior informe (17 casos), repartidas entre 8 casos relacionados con problemas entre PDI y PTGAS, y 13 con 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 y malestar por parte de quienes las plantean.

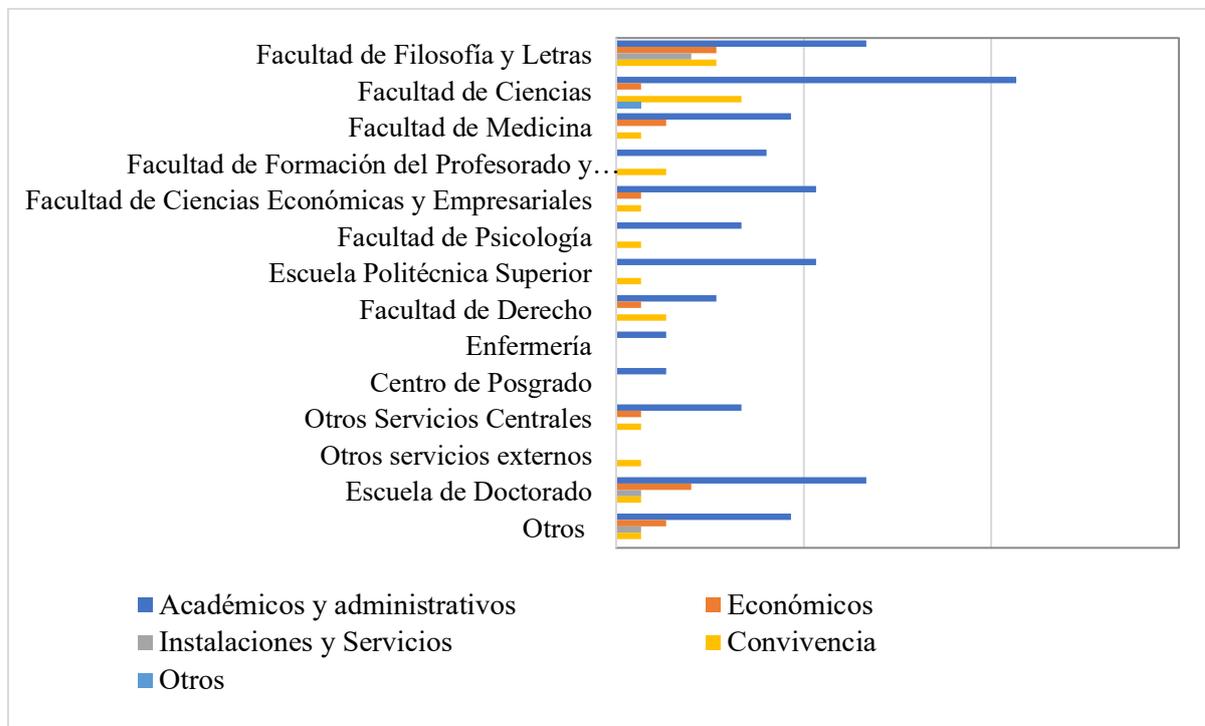


Figura 5. Distribución por centro de los tipos de problemas según la procedencia de las solicitudes

En la figura 5 se representa la distribución por centro de los distintos tipos de problemas tratados (académicos y administrativos, económicos, instalaciones y servicios y convivencia) 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 la Facultad de Ciencias, la EDUAM y la Facultad de Filosofía y Letras, lo que guarda relación, entre otros factores, con el número de estudiantes y, sobre todo en el caso de la EDUAM, con 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.

*e) Afluencia de solicitudes y tiempo de resolución*

La Defensoría 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 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). Ha disminuido, en cambio, notablemente el de abril (2 casos el año 2025, frente a 15 el 2024)

MES	Nº CASOS	ESTUDIANTES	PDI	PTGAS	PDIF	OTROS
Junio 2024	18	13	4	0	1	0
Julio 2024	11	9	1	1	0	0
Agosto 2024	4	4	0	0	0	0
Septiembre 2024	15	6	1	0	2	6
Octubre 2024	16	12	2	0	1	1
Noviembre 2024	6	4	0	0	2	0
Diciembre 2024	7	5	1	0	0	1
Enero 2025	12	8	2	1	0	1
Febrero 2025	12	4	7	0	1	0
Marzo 2025	13	8	4	0	1	0
Abril 2025	2	1	0	0	0	1
Mayo 2025	16	11	4	0	0	1

**Tabla 9.** Número de solicitudes recibidas por meses y colectivos



Figura 6. Casos totales por mes

En cuanto a los casos totales, aumentan en los meses de junio, septiembre, octubre de 2024 y mayo de 2025. Los meses de mayor demanda están relacionados con los periodos tras los exámenes de convocatoria ordinaria, extraordinaria y matriculación.

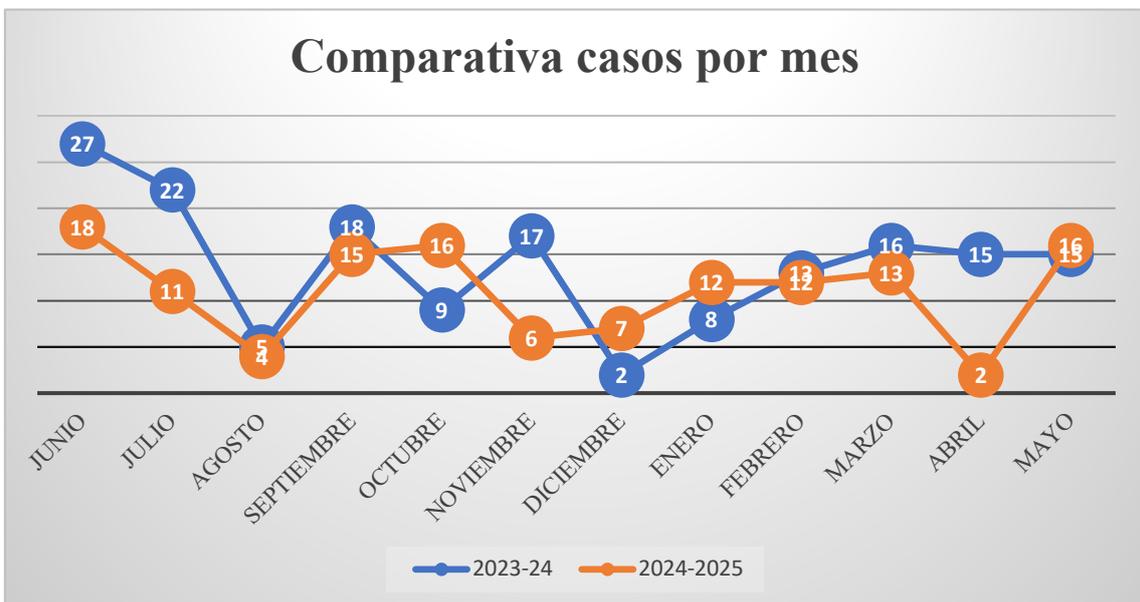
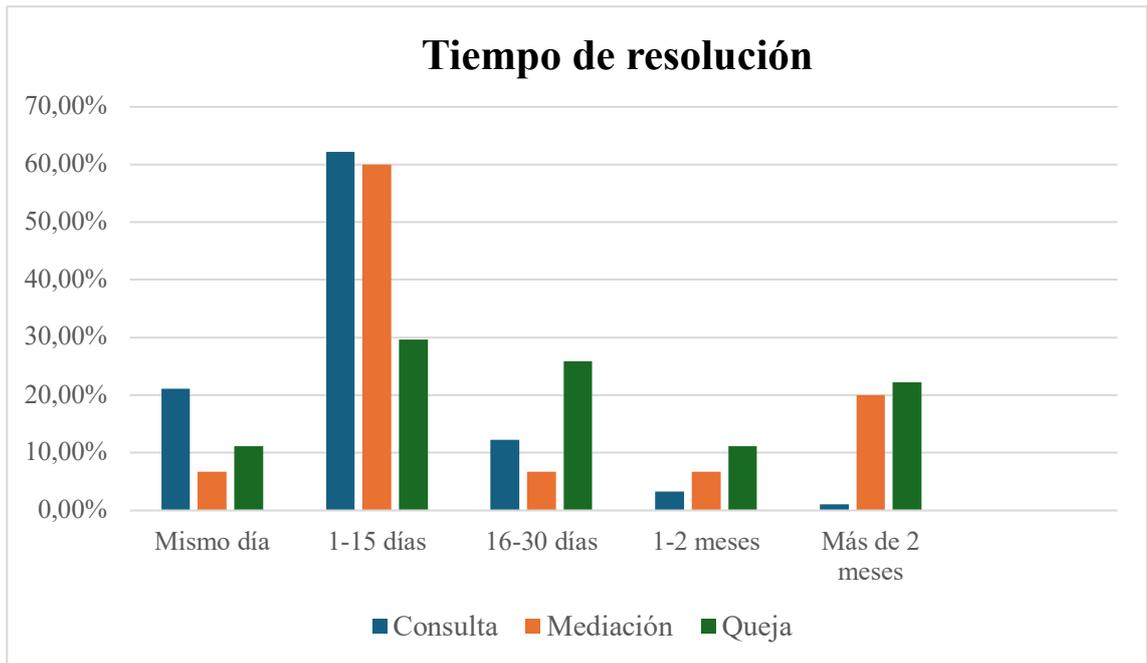


Figura 7. Comparativa 2023-2024 y 2024-2025 en casos totales por mes

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 21,11% de las consultas se resolvieron el mismo día de su entrada; mientras que las mediaciones y las quejas se resolvieron en más del 60% de los casos en el periodo comprendido entre 1 y 15 días. Solo algunas consultas, quejas y 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 26 días, más alto que el del último informe, debido a la naturaleza de algunos de los casos. Volveré sobre este dato en el apartado 4 del informe. En la fecha de cierre del curso de la Defensoría (31 de mayo de 2025), se mantienen dos casos en seguimiento, en los que se continúa trabajando.

### 2.3. ACTUACIONES POR TIPO DE INTERVENCIÓN

En este apartado se comentan las actuaciones según las categorías manejadas 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 u orientar un escrito. Las del primer tipo son las más numerosas, aunque las del segundo, no son tampoco infrecuentes.

Se han recibido 90 casos de este tipo en total (Tabla 10), un número similar al del periodo anterior. La mayoría de estas consultas proceden del estudiantado (n= 60; 66,66% del total), seguidas por el profesorado (n=15; 16,66%) y por personas de fuera de la comunidad universitaria (n=6; 6,66%).

Ponderando los datos según las cifras globales por colectivos, se aprecia que es el PDIF (1,13%) el colectivo del que proceden más consultas, mientras que el porcentaje ponderado de PTGAS es mínimo (0,088%). En datos ponderados, las consultas recibidas por el colectivo de estudiantes son únicamente del 0,19%.

Respecto al uso de la Defensoría que hacen hombres y mujeres, la tabla 10 muestra que en números absolutos no hay diferencias entre mujeres y hombres, pero cuando se normalizan los porcentajes, las diferencias son algo más apreciables, pero dado el bajo número de casos, las diferencias porcentuales no son tan significativas como pueden parecer a primera vista.

COLECTIVO	Nº DE CASOS				TOTAL	%	%
	HOMBRES	% normalizado	MUJERES	% normalizado			
Estudiantes	28 casos	0,23%	32 casos	0,17%	60	66,66%	0,19 %
PDI	9 casos	0,52%	6 casos	0,39%	15	16,66%	0,46 %
PTGAS	1 caso	0,23%	0 casos	0%	1	1,11%	0,088%
PDIF	1 casos	0,53%	3 casos	1,80%	4	4,44%	1,13%
No comunidad universitaria	3 casos	-	3 casos	-	6	6,66%	-
Otros	1 casos	-	1 caso	-	2	2,22%	-
Alumni	2 casos	-	0 casos	-	2	2,22%	-
Total	45		45		90	100%	-

Tabla 10: Actuaciones por colectivo y sexo

En la distribución de las consultas por centros (Tabla 11), el número más alto ha procedido de la Facultad de Ciencias (n=17; 18,88 %), seguida por la Facultad de Filosofía y Letras (n=13; 14,44%). La Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales,

la Facultad de Medicina y la EDUAM han tenido 8 casos cada una (8,88%). En valores normalizados, el grupo de otros Servicios Centrales (bibliotecas, servicios de investigación, servicios generales, tecnologías de la información, y otros) son los que más consultas realizan con 0,73%.

CENTRO	Nº CASOS	% TOTAL	% NORMALIZADO
Facultad de Ciencias	17	18,88%	0,28 %
Facultad de Derecho	3	3,33%	0,07 %
Facultad de Filosofía y Letras	13	14,44%	0,29 %
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	8	8,88 %	0,21%
Escuela Politécnica Superior	7	7,77%	0,42 %
Facultad de Psicología	5	5,55 %	0,25 %
Escuela de Doctorado	8	8,88%	0,19%
Facultad de Medicina	8	8,88%	0,27%
Facultad de Formación del Profesorado y Educación	5	5,55%	0,17 %
Otros Servicios centrales	4	4,44%	0,73%
Posgrado	1	1,11%	-
Enfermería	2	2,22%	0,21%
Otros servicios externos	1	1,11%	-
Otros	1	1,11%	-
No consta	7	7,77 %	-

**Tabla 11:** Distribución de consultas por centros

Respecto a los motivos de consulta (Tabla 12), los problemas académicos y administrativos son los más frecuentes (80%, n=72), 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 (8,88%; n=8), económicos (6,66%; n=6).

TIPO	SUBTIPO	Nº CASOS	% TOTAL	% INTRA
Académico y Administrativo		72	80%	-
	Evaluación y exámenes	16	-	22,22%
	Gestión administrativa y organización docente	41	-	56,94%
	Tesis doctorales	4	-	5,55%
	Relaciones laborales	4	-	5,55%
	TFG/TFM	1	-	1,38%
	Compensación y permanencia	2	-	2,77%
	Prácticum	3	-	4,16%
	Acreditación de idioma	1	-	1,38%

<b>Económicos</b>		<b>6</b>	<b>6,66%</b>	<b>-</b>
	Becas y ayudas al estudio	0	-	0%
	Tasas y precios públicos	4	-	66,66%
	Contratos de prácticas	0	-	0%
	Contratos de investigación	2	-	33,33%
<b>Instalaciones y servicios</b>		<b>4</b>	<b>4,44%</b>	<b>-</b>
<b>Convivencia</b>		<b>8</b>	<b>8,88%</b>	<b>-</b>
	Problemas PDI / PTGAS	2	-	25%
	Problemas entre estudiantes / o entre estudiantes y profesorado	6	-	75%

**Tabla 12:** Motivos de las consultas

*b) Quejas y mediaciones*

Las quejas y mediaciones se presentan juntas porque con frecuencia las primeras acaban requiriendo las segundas. En las quejas, las personas que acuden a la Defensoría 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 con el lugar que ha provocado el problema. Desde el punto de vista de la Defensoría, la gestión de ambos tipos de asuntos 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 las quejas y mediaciones consiste en la apertura de un expediente y estudio de la solicitud para decidir si se acepta o no; en este último caso, se comunica al solicitante 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 necesario recabar la versión de los hechos de la otra parte, aquella que motiva la solicitud de intervención. Se analiza la información y se contrasta con la información aportada por personas ajenas al conflicto de las que se hayan pedido aclaraciones. Una vez obtenida una idea global y precisa del problema, se estudia la normativa, solicitando, si es necesario, el asesoramiento 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 15 solicitudes de mediación y 27 quejas, lo que supone un total de 42 solicitudes (Tabla 13). El mayor porcentaje de quejas y mediaciones lo presenta el colectivo de estudiantes (59,52 %; n=25). Este curso se observa una reducción de 5,28% de las quejas y mediaciones solicitadas por estudiantes. Sin embargo, los datos normalizados por estamentos muestran que en esta ocasión es el PDIF el colectivo que más ha recurrido a las quejas y mediaciones en el periodo 2024-25. En comparación con el informe del año 2023-24, el colectivo PTGAS ha reducido sus quejas y mediaciones a la Defensoría en un 7,47% (de un 9,85% a un 2,38%).

COLECTIVO	Nº DE CASOS					%	%
	HOMBRES	% normalizado	MUJERES	% normalizado	TOTAL		
Estudiantes	16 casos	0,13%	9 casos	0,04%	25	59,52%	0,08 %
PDI	8 casos	0,46%	3 casos	0,19%	11	26,19%	0,34 %
PTGAS	0 casos	0%	1 casos	0,14%	1	2,38%	0,088 %
PDIF	1 casos	0,53%	3 casos	1,8%	4	9,52%	1,13%
Otros	1 casos	-	0 casos	-	1	2,38%	-
Total	26 casos		16 casos		42	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		18	42,85%	-
	Gestión administrativa y organización docente	9	-	50%
	Evaluación y exámenes	3	-	16,66%

	Tesis doctorales	4	-	22,22%
	Relaciones laborales	1	-	0,05%
	TFM/TFG	1	-	0,05%
<b>Económicos</b>		<b>9</b>	<b>21,42%</b>	<b>-</b>
	Tasas y precios públicos	4	-	44,44%
	Becas y ayudas al estudio	2	-	22,22%
	Contratos de investigación	2	-	22,22%
	Contratos de prácticas	1	.	11,11%
<b>Instalaciones y servicios</b>		<b>1</b>	<b>2,38%</b>	<b>-</b>
<b>Convivencia</b>		<b>13</b>	<b>30,95%</b>	<b>-</b>
	Problemas PDI / PTGAS	6	-	46,15%
	Problemas entre estudiantes / o entre estudiantes y profesorado	7	-	53,84%
<b>Otros</b>		<b>1</b>	<b>2,38%</b>	

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

La distribución de las 42 mediaciones y quejas por centro de procedencia (Tabla 15) muestra que el número más alto de casos en el periodo de este informe procede de la Facultad de Filosofía y Letras (n=8; 19,04% de los casos), seguida por la Escuela de Doctorado (n=7; 16,66%) y la Facultad de Ciencias (n=6; 14,28%); quedan por debajo del 10% el resto de los centros. Atendiendo al porcentaje normalizado, se observa una disminución significativa de quejas y mediaciones procedentes del personal de Servicios Centrales, que ha pasado de un 1,17% en el informe anterior a un 0,54% en el actual. Aunque los porcentajes son muy bajos, siempre conviene una reflexión sobre las fuentes que causan de los problemas.

CENTRO	Nº CASOS	% TOTAL	% NORMALIZADO
Escuela de Doctorado	7	16,66 %	0,17%
Facultad de Derecho	4	9,52%	0,10 %
Facultad de Medicina	2	4,76 %	0,06%
Facultad de Formación del Profesorado y Educación	3	7,14 %	0,10%
Facultad de Ciencias	6	14,28%	0,10%
Facultad de Filosofía y Letras	8	19,04%	0,18 %
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	2	4,76 %	0,05 %
Servicios centrales	3	7,14 %	0,54 %
Escuela Politécnica Superior	2	4,76 %	0,12%
Facultad de Psicología	1	2,38%	0,05%
Posgrado	1	2,38%	-
Otros	3	7,14 %	-

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

### 3. OTRAS ACTIVIDADES DE LA DU

#### 3.1. ACTIVIDADES INSTITUCIONALES FUERA DE LA UAM

El año 2024-2025 el equipo de la Defensoría ha participado en representación de la UAM en las siguientes actividades:

1. XXVI Encuentro de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias. Tuvo lugar en Huelva, los días 23-25 de octubre de 2024. Se trataron asuntos tan importantes como la inclusión, la gestión restaurativa de conflictos y el funcionamiento de las defensorías. A este encuentro acudieron la Defensora, Esperanza Torrego, y la Defensora adjunta, Eva Acedo.
2. Reunión de las Defensorías de la Comunidad de Madrid (DUCAM) el 10 de abril de 2025 en la UAH. El objeto de estos encuentros regulares, que sirven entre otras cosas para la presentación de las nuevas personas responsables de las Defensorías de la Comunidad de Madrid, ha sido el cambio de impresiones sobre la marcha del trabajo en las defensorías y en las universidades (en el curso actual, la adaptación de los Estatutos a la LOSU, por ejemplo), y otros problemas que van surgiendo. En esta actividad participó Esperanza Torrego, como Defensora, y Eva Acedo, como Defensora adjunta.

3. Jornada Técnica de Defensorías Universitarias, promovida por la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios y organizada por la Defensoría de la universidad de Valladolid. Tuvo lugar en Valladolid, el día 8 de mayo de 2025. Giró en torno a los discursos de odio en las universidades y el impacto que este problema tiene en algunos de los casos que llegan a las Defensorías. Un segundo tema, de carácter más práctico, trató sobre la forma en que se organiza la gestión de apoyo administrativo a las Defensorías en las distintas Universidades, donde se presentaron los resultados de una encuesta que se había pasado previamente. A esta jornada asistió la Defensora, Esperanza Torrego.
  
4. Con motivo del Día Internacional de la Convivencia en Paz, que se celebra el día 16 de mayo, la fecha declarada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, se celebró una interesantísima Jornada de reflexión y toma de conciencia sobre la Paz en el mundo. Se celebró en la Universidad europea Miguel de Cervantes en Valladolid. Asistió la Defensora, Esperanza Torrego.

### **3.2. ACTIVIDADES INSTITUCIONALES DENTRO DE LA UAM**

5. Dentro de la UAM, el 19 de noviembre de 2024 se celebró la conmemoración del 25º aniversario de la Defensoría universitaria en la Universidad Autónoma de Madrid (1999-2024). Se concibió como un pequeño homenaje a todas las personas que han estado al frente de la Defensoría y a sus equipos, así como al Rector que puso en marcha este servicio antes de que fuera obligatorio, Raúl Villar, lo que hizo de la UAM la primera universidad de la comunidad de Madrid que lo tuvo. Asistieron también, entre otros miembros de la comunidad universitaria, los ex-rectores de la UAM y los titulares de las Defensorías de varias Universidades de la comunidad de Madrid.
  
6. Participación de la defensora en el curso titulado “El acoso universitario: claves para una primera respuesta inclusiva, cuidadosa y segura”. El curso se imparte en línea a través de la plataforma Moodle formación y está organizado por la Unidad de Igualdad. Está previsto que el resto del equipo acceda a esta formación paulatinamente. Esta actividad se dirige a todas aquellas personas que están más en contacto con grupos de la comunidad universitaria de cualquier estamento, para

facilitarles la detección y la primera actuación de escucha y orientación sobre los protocolos que ofrece la UAM en cuestiones de acoso de cualquier tipo, tanto el que se produce por razones de género, por razones de rechazo a la diferencia de cualquier clase (raza, condición, aspecto, comportamiento etc.), como el acoso laboral. La formación resulta muy interesante y conveniente para todas las personas, pero inicialmente para todas las que tienen responsabilidades sobre grupos (tutelas PAT, delegaciones de curso, etc.).

#### **4. VALORACIÓN DE LOS DATOS, REFLEXIONES Y RECOMENDACIONES**

1. Disminución de casos. El primer dato que me gustaría valorar es la disminución de los casos atendidos en la Defensoría, en números absolutos, pero ciertos repuntes en algunos colectivos. Este dato es difícil de interpretar, porque se debe a diferentes factores, de los cuales algunos son reconocibles (se han comentado ciertos problemas puntuales en determinados colectivos o servicios), pero otros no. En mi opinión, las variaciones de número no se deben a un mejor o peor funcionamiento de la UAM, en términos generales, aunque puntualmente sí pueden reflejar la existencia de algún problema concreto en algún servicio.
2. Solicitudes de Estudiantes. A diferencia de lo que se observó en el informe 2023-24, el número de quejas y consultas del estudiantado, aunque es superior al de los demás colectivos, se ha reducido comparativamente. Me gustaría creer que este dato es un efecto de los esfuerzos de la UAM por trasladar a este colectivo información académica accesible por todos los medios de los que dispone. Es también posible que esta disminución se deba a la existencia de otros órganos que atienden este tipo de incidencias (entre otros, el Consejo de estudiantes y los canales de quejas y sugerencias). El tratamiento que hace la Defensoría de estos casos depende del tipo. Para los problemas académicos y administrativos se sugiere que los reenvíen a la primera instancia a la que debían haberse dirigido, con la información de que, si no se resuelven, vuelvan a acudir a nosotras, cosa que rara vez sucede. Las consultas se responden directamente, siguiendo la recomendación de la CEDU, de que la Defensoría actúe también como canal información y orientación sobre cualquier asunto. También atendemos

directamente las mediaciones y los casos donde juzgamos que nuestra intervención facilita la solución del asunto, bien por la urgencia con la que se plantea o por alguna otra razón.

3. El problema del correo-e. Mantengo como recomendación la de responder siempre al correo-e, aunque, a juzgar por las quejas que nos han llegado este curso, la situación a este respecto ha mejorado, lo que permite deducir que toda la administración ha sido sensible a la recomendación de informes anteriores. Sabemos lo difícil que resulta la atención por correo-e, por la cantidad enorme de uso que se hace de este servicio y la inmediatez de respuesta que esperan y/o exigen quienes lo usan. Sigue siendo necesario aumentar la automatización de las respuestas a los correos por medio de tiques, como se hace ya en muchos servicios de la administración. Respecto a la urgencia con la que se reclama respuesta, hay que pedir a quienes los envían que se hagan conscientes del elevado número de mensajes que pueden llegar por ese medio y ser más pacientes.
  
4. Perfiles de salud mental. Quiero trasladar al Claustro mi preocupación por el aumento de casos atendidos este año donde la persona que utiliza recurso de la Defensoría expone una situación que viene acompañada de problemas de salud mental. Estos casos dificultan la resolución rápida del asunto, debido a la particularidad de dichos perfiles, y el tratamiento de las situaciones que han generado el problema, porque, a veces, no es fácil saber si es la salud mental la causa del problema o es el problema el que deteriora la salud mental. Es el primer año en que se ha presentado esta tipología de casos y lo ha hecho, en ocasiones, de forma acuciante, y está en el origen del aumento de tiempo medio para la solución de los casos. Cualquier asunto que viene combinado con estos rasgos, puede distorsionarse, aumentar el grado de sufrimiento de la persona a la que afecta, e impedir una actuación efectiva de la Defensoría para resolverlo. Es una realidad cada vez más presente en la comunidad universitaria sobre la que recomiendo reflexión y el diseño de medidas de prevención y de solución.
  
5. La convivencia en paz. El trato a los demás en el ámbito de la comunidad universitaria no puede menos que ser un punto clásico en los informes de la Defensoría, porque me refiero a la convivencia universitaria pertinente a todos y

cada uno de los miembros de la comunidad universitaria en general, y no a la que afecta al estudiantado a través de la Ley de Convivencia Universitaria. Quiero poner esto en relación con el Día Internacional de la Convivencia en Paz, el 16 de mayo, y con la aplicación a la comunidad universitaria que puede hacerse de la conmemoración de ese día a través de las Defensorías. Trato, simplemente, de llamar la atención sobre el hecho de que la convivencia en paz es una necesidad en cualquiera de los ámbitos en los que nos corresponda trabajar o actuar junto con otras personas. En el nuestro, la necesidad de convivir en paz empieza por las personas con quienes compartimos espacio o trabajo, con las que estaremos en contacto mucho tiempo, sean como sean de diferentes en cualquier aspecto; es igual de importante que la convivencia se produzca en despachos, aulas, laboratorios, oficinas o cualquier otro espacio. La tolerancia y el respeto al que las demás personas tienen derecho debe ser la conducta que guíe la actividad de cualquier miembro de la UAM para recibir de los demás el mismo trato, como se establece el Pacto de Convivencia al que se suma también la CRUE (ver Giménez Salinas *et al.* 2024)<sup>1</sup>. Esto sigue siendo pertinente, porque, igual que escribí el año pasado, varios de los problemas de solución más difícil tratados en la Defensoría han mostrado situaciones de convivencia preocupantes en los ámbitos de trabajo de todos los colectivos: Estudiantado, PDI, PDIF, PTGAS e investigadores de otros centros que desarrollan su tarea en la UAM. Soy consciente de que a veces, ciertos problemas se relacionan con la percepción de una relativa precariedad de medios, junto a la magnitud del trabajo, la fuerte competencia y/o la escasez de recursos, lo que crea un marco de vida académica poco fácil. Pero ninguno de los problemas mencionados debe hacernos olvidar lo imprescindible que resulta que el clima que se crea en la Universidad logre que todas las actividades que se desarrollan en ella (docencia, investigación y todos los trabajos técnicos, de administración y de gestión que llevan asociados) se construyan mediante el respeto de cada persona hacia el resto de los miembros de la comunidad. Debe verse, en mi opinión, como un auténtico privilegio formar parte y usar, a la vez, un conjunto de éxitos, que no pertenecen solo a las personas que los han logrado, sino que enseguida pasan a formar parte del patrimonio común. Lo más recomendable en este terreno sigue siendo la actitud respetuosa de todas las

---

<sup>1</sup> Giménez-Salinas, E., Olalde, A. J., Albertí, M., Ruiz-Sánchez, A. (2024), *Universidades restaurativas: guía básica para su desarrollo en España*. Madrid. Plataforma Pacto de convivencia.

personas, unas hacia otras, sean subordinadas, iguales o superiores en escala de la jerarquía administrativa o académica. Aunque a primera vista no lo parezca, esto también representa el principio de la Convivencia en Paz.

Con este informe cierro el tercer año de mi trabajo en la Defensoría. De nuevo doy las gracias a todas las personas de todos los colectivos que me han ayudado en este trabajo, y en particular a mi equipo más directo Eva Acedo, Elsa Bentolila y Ángeles Gil, que nos acompañó con su trabajo y experiencia hasta mayo de este año, y a quien agradezco particularmente haberme hecho la vida más fácil. Sin estas personas y todas las demás el trabajo realizado no habría sido posible.

**ANEXO I:** Datos globales de mujeres y hombres por estamentos, centros y servicios de la UAM (Fuente: Hominis, datos del 31 de diciembre 2024)

	Total	PDI			PDIF			Estudiantes			PAS		
		Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres
<b>Facultad de Ciencias</b>	5.992	915	371	544	155	61	94	4.919	2.722	2.197	158	93	65
<b>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</b>	3.746	304	130	174	4	1	3	3.388	1.503	1.885	54	38	16
<b>Facultad de Derecho</b>	3.961	248	123	125	16	7	9	3.657	2.277	1.380	56	38	18
<b>Escuela Politécnica Superior</b>	1.658	131	25	106	13	4	9	1.495	415	1.080	32	25	7
<b>Facultad de Filosofía y Letras</b>	4.387	523	252	271	76	35	41	3.792	2.544	1.248	72	49	23
<b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>	2.814	256	147	109	13	12	1	2.519	1.810	709	39	25	14
<b>Facultad de Medicina</b>	2.960	650	367	283	43	29	14	2.215	1.695	520	95	69	26
<b>Facultad de Psicología</b>	1.981	196	102	94	32	17	15	1.751	1.415	336	34	22	12
<b>Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle</b>	1.853	-	-	-	-	-	-	1.853	1.308	545	-	-	-
<b>Esc. Univ. Enfermería Jiménez Díaz</b>	617	-	-	-	-	-	-	617	536	81	-	-	-

<b>Esc. Univ. Enfermería de La Cruz Roja</b>	338	-	-	-	-	-	-	338	303	35	-	-	-
<b>Fisioterapia ONCE</b>	102	-	-	-	-	-	-	102	56	46	-	-	-
<b>Escuela de Doctorado</b>	4.124	-	-	-	-	-	-	4.108	2.221	1.887	16	13	3
<b>Servicios centrales</b>	531	-	-	-	-	-	-	-	-	-	531	306	225
<b>Otros centros UAM</b>	40	-	-	-	-	-	-	-	-	-	40	26	14

**ANEXO II.** Datos globales de la UAM por estamento correspondientes al curso 2024/2025

	<b>Total</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Hombres</b>
<b>Total</b>	35.456	21.192	14.264
<b>Total PAS <sup>1</sup></b>	1.127	704	423
<b>Total PDI <sup>1</sup></b>	3.223	1.517	1.706
<b>Total PDIF <sup>1</sup></b>	352	166	186
<b>Total Estudiantes <sup>2</sup></b>	30.754	18.805	11.949

**1** (Fuente: Hominis, datos de 31 de diciembre de 2024).

**2** (Fuente: Sigma, datos a 2 de abril de 2025).