

Informe de la Defensora Universitaria Curso 2025 - 2026

Claustro

2 y 3 de julio de 2026

EQUIPO DE TRABAJO

ESPERANZA TORREGO SALCEDO

DEFENSORA UNIVERSITARIA

EVA ACEDO RUEDA

DEFENSORA ADJUNTA

ELSA BENTOLILA SÁNCHEZ-SECO

DEFENSORA ADJUNTA

DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

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

CIUDAD UNIVERSITARIA DE CANTOBLANCO

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN	4
2. ACTUACIONES.....	6
2.1. ACTUACIONES EN LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA	6
2.1.1. CONSIDERACIONES PREVIAS	6
2.1.2. ACTUACIONES TOTALES.....	7
a) Datos totales	7
c) Datos desglosados por centro	11
d) Datos desglosados por causas de solicitud	15
e) Afluencia de solicitudes y tiempo de resolución	19
2.1.3. ACTUACIONES POR TIPO DE INTERVENCIÓN	21
a) Consultas	22
b) Quejas y Mediaciones.....	24
3. ACTIVIDADES DE LA DEFENSORÍA.....	28
3.1. ACTIVIDADES INSTITUCIONALES FUERA DE LA UAM	28
3.2. ACTIVIDADES INSTITUCIONALES DENTRO DE LA UAM	29
4. VALORACIÓN DE LOS DATOS, REFLEXIONES. RECOMENDACIONES	29
4. 1. NÚMERO DE CASOS Y COLECTIVOS	29
4.2. PROBLEMAS DE CONVIVENCIA EN LA VIDA UNIVERSITARIA	31
4.3. SALUD MENTAL	31
4.4. OTROS PROBLEMAS.....	32
ANEXO I.....	34

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 el cuarto y último informe, el primero ante este Claustro constituido el 26 de febrero de 2026. Comprende las actuaciones llevadas a cabo por la Defensoría durante el periodo que va desde el 1 de junio de 2025 al 31 de mayo de 2026. El equipo que ha trabajado conmigo durante este periodo está compuesto por las dos adjuntas, Eva Acedo y Elsa Bentolila Sánchez-Seco. La Defensoría no ha cubierto este año la jefatura de la oficina después de la jubilación de Ángeles Gil. La razón ha sido que, al ser un puesto de libre designación, la Defensora consideró preferible que fuera la nueva persona que ocupe la titularidad de la Defensoría quien llevara a cabo la selección de la persona adecuada en el correspondiente concurso.

El último informe tiene algo de especial, como lo tuvo el primero. En esta ocasión, aunque la mirada al campus refleja una imagen más conocida, la vista impacta siempre, porque se descubren cosas nuevas cada día. La diversidad de situaciones y de objetivos en la que nos movemos, la complejidad de la estructura administrativa y la complicación de los asuntos que afectan a las personas de la comunidad universitaria conforman un marco que hace imposible que no se produzcan situaciones indeseadas. No obstante, la Defensoría ha asumido como tarea propia intentar que mejore la comprensión y la convivencia entre personas y colectivos. Para ello es imprescindible corregir cuando es posible las causas que los han originado, pero también aprender a relativizar los problemas individuales pensando en los del conjunto.

En términos generales en el periodo 2025-2026 la UAM ha vivido diferentes situaciones como fondo de su actividad. En primer lugar, se han dejado notar de distintas maneras en la vida universitaria las tensiones que afectan al mundo, con varias agresiones y guerras abiertas. En otro orden de cosas, las relaciones entre las universidades públicas y la Comunidad de Madrid han supuesto igualmente un importante fondo para la vida académica, que ha vivido pendiente de las decisiones políticas en torno al desarrollo del marco legislativo de las universidades (la Ley de Enseñanzas Superiores, Universidades y Ciencia, LESUC) y a su modelo de financiación. Después de los cambios de responsables en la Consejería de Educación, Ciencia y Universidades, las dos cuestiones se han relanzado: la primera, la LESUC, cuya tramitación estaba detenida, fue objeto de un nuevo borrador (noviembre de 2025) que incorpora en parte las objeciones de la

CRUMA, aunque apenas refleja las sugerencias enviadas por la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU) sobre la denominación y sobre la información a los consejos sociales. En lo referente a la cuestión de la financiación, según información de la Rectora a toda la comunidad universitaria, se firmó un modelo que hace pensar que la situación económica angustiosa a la que se había llegado mejorará. Es de esperar que la situación económica se consolide y permita abordar problemas casi crónicos que nos conciernen.

Respecto a las situaciones que afectan a las personas, continúan los procesos de estabilización y promoción en el PTGAS y el PDI, con el resultado funcional de que hay cubiertas más plazas que antes estaban vacantes y quienes las ocupan, trabajan en condiciones mejores. Con todo, una vez más debe notarse que, si la Defensoría puede considerarse uno de los indicadores del funcionamiento global de la Universidad, porque acusa todas las anomalías y situaciones excepcionales que vive la institución universitaria, en el presente curso ha seguido acusando estas dos: el déficit económico, que, aunque ha disminuido, lleva tiempo obligándonos a reajustes presupuestarios, y situaciones imprevisibles en el trabajo de ciertas personas y servicios; todo ello sin olvidar el impacto que tiene sobre la comunidad universitaria la situación del mundo.

Los agradecimientos de este año empiezan, como siempre, por 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, como es el último informe de este periodo, agradezco también a quienes han trabajado conmigo en algún momento de los casi cuatro años que llevo ocupando el cargo: Silvia Arias, que fue Defensora adjunta los primeros meses de mi tarea, y Ángeles Gil, que estuvo al frente de la oficina hasta mayo de 2025.

En segundo lugar, quiero trasladar mi gratitud a toda la comunidad universitaria sin excepción la ayuda prestada en este periodo: a la rectora, Amaya Mendikoetxea, y cada uno de los miembros de su equipo, vicerrectores, vicerrectoras, delegadas y delegados, y secretaría general; los equipos de gobierno de los centros: las decanas y decanos, los vicedecanatos que actúan en los distintos ámbitos, el director de la Escuela Politécnica Superior y su equipo, la directora de la Escuela de Doctorado UAM 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 estimulante. El equipo de gerencia, las administraciones de los centros, y todas las personas de la comunidad a

las que nos hemos acercado buscando información o pidiendo ayuda han colaborado con immediatez, entrega, amabilidad, comprensión y paciencia con las demandas de la Defensoría.

Debo un reconocimiento explícito también a todos los servicios con los que he mantenido contacto, a todo el personal técnico, de gestión y de administración y servicios, cuyo trabajo valoro extraordinariamente, y a cada persona que colabora de cualquier forma con la tarea de la Universidad. Sin todo eso la Defensoría no podría desempeñar ninguna labor.

Estoy también muy agradecida a 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 problemas que plantean, aunque no siempre lo conseguimos.

Me disculpo, por otra parte, con aquellas que no han logrado su propósito, porque, a pesar de nuestros esfuerzos, no hemos podido o no hemos sabido encontrar la solución pretendida en su solicitud, por diferentes razones.

Por último, agradezco al Claustro de la UAM que me otorgara su confianza para ejercer esta tarea, que ha sido un honor y una fuente de aprendizaje infinita.

Pocos días antes del cierre de este informe, he recibido la noticia del fallecimiento del Prof. Raul Villar, Rector de la UAM de 1994 a 2002. Desde la Defensoría Universitaria queremos dejar aquí nuestro recuerdo al Rector que puso en marcha la Defensoría Universitaria de la UAM en 1999, dos años antes de que la LOU, en 2001, lo hiciera obligatorio. *Requiescat in pace.*

2. ACTUACIONES

2.1. ACTUACIONES EN LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

2.1.1. CONSIDERACIONES PREVIAS

Como sugieren todos los informes de la Defensoría desde que funciona el cargo (1999-2000), la diversidad de los asuntos que llegan a nosotras 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, pero no ha propuesto otra hasta la fecha, por lo que seguimos aplicándola por las razones apuntadas.

Los asuntos que atiende la Defensoría pueden surgir, como establece su Reglamento, a instancias de parte o responder a actuaciones de oficio, y se clasifican en tres grandes grupos: consultas, quejas y mediaciones; cada uno de ellos se diversifican después por el asunto específico que contienen, por el estamento del que procede y por los centros a los que pertenecen los usuarios. 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 las cuestiones que nos llegan dan indicios sobre problemas que podrían ser tratados de oficio. Este documento incluye solamente información de actuaciones de parte, pero se recogen en el apartado de reflexiones y recomendaciones algunas de las que podrían abordarse de oficio.

2.1.2. ACTUACIONES TOTALES

a) Datos totales

En el periodo objeto del presente informe (1 de junio de 2025 – 31 de mayo de 2026), han llegado a la Defensoría un total de 176 asuntos, de los cuales han sido atendidos 159. Entre los no tratados hay comunicaciones (n=15), en las que se informa a la Defensora de alguna situación para que conste en el archivo, sin pretensión de ningún tipo de actuación. También llegaron dos casos que no fueron atendidos, el primero porque era anónimo y el segundo porque iba dirigido a otra instancia.

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

MODO DE CONTACTO	Nº CASOS	PORCENTAJE
Por correo electrónico	131	82,4%
Por plataforma electrónica	28	17,6%
Total	159	100%

Tabla 1. Modo de contacto con la Defensoría Universitaria

Como puede apreciarse, el correo electrónico sigue siendo el medio preferido, con un 82,4% (n=131) de las solicitudes recibidas, seguido de la plataforma electrónica con un 17,6% (n=28). 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:

TIPO DE ACTUACIÓN	Nº TOTAL	PORCENTAJE
Consulta	120	75,5%
Queja	32	20,1%
Mediación	7	4,4%
Total	159	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=120; 75,5%), con un incremento del 7,3% sobre el periodo anterior; siguen las quejas (n=32; 20,1%) y las mediaciones (n=7; 4,4%).

El porcentaje de mediaciones solicitadas se ha reducido de 15 casos del periodo anterior (11,4%) a 7 casos en el periodo actual (4,4%), en cambio las quejas han aumentado del 27 a 32 (20,1%). La suma de quejas y mediaciones, que abordamos en conjunto por lo similares que son sus tratamientos, es también inferior al del año pasado en porcentaje: son el 24,5% en el curso 2025-26 frente a un 31,9% del curso 2024-25.

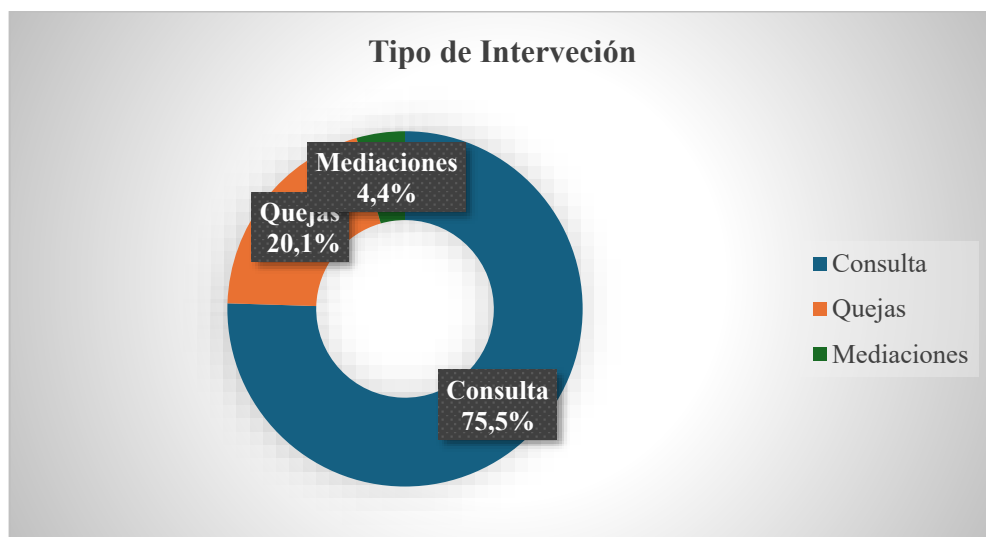


Figura 1. Representación proporcional de los casos tramitados por tipo de intervención

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

	Hombre	Mujer	Total	Porcentaje hombres	Porcentaje mujeres	% Total
Consulta	57	63	120	47,5%	52,5%	100%
Queja	17	15	32	53,1%	46,9%	100%
Mediación	1	6	7	14,2%	85,8%	100%
Total	75	84	159	-	-	-

Tabla 3. Tipo de intervención y sexo

En números absolutos, los hombres han presentado más quejas que las mujeres, mientras que las mujeres han solicitado un porcentaje mayor de mediaciones y consultas. El gráfico de la figura 2 muestra los mismos datos:

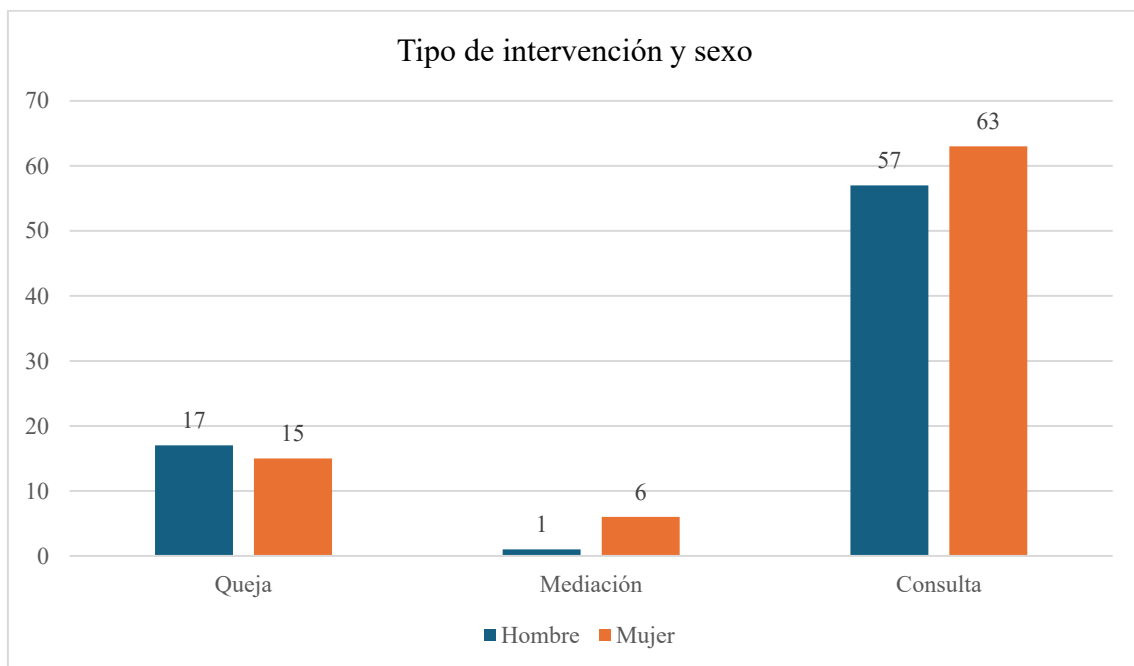


Figura 2. Número total de tipos de intervención divididos por sexo

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

COLECTIVO	Nº CASOS POR COLECTIVO Y SEXO					TOTAL	
	Hombres	% normalizado ¹	Mujeres	% normalizado	Total	%	% normalizado ²
Estudiantes	51	0,43%	41	0,22%	92	57,86%	0,30%
PDI	7	0,41%	16	1,05%	23	14,46%	0,71%
PDIF	1	0,50%	2	1,10%	3	1,88%	0,78%
PTGAS	2	0,47%	3	0,43%	5	3,15%	0,44%
No comunidad universitaria	8	-	10	-	18	11,32%	-
Alumni	6	-	7	-	13	8,17%	-
Otros	0	-	5	-	5	3,15%	-
Total	75	-	84	-	159	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 Defensoría con 92 solicitudes (57,86%). Sigue el personal docente investigador (n=23; 14,46%), personas de fuera de la comunidad universitaria (n=18; 11,32%), Alumni (n=13; 8,17%), el PTGAS y Otros (n=5; 3,15%) y el PDIF (n=3; 1,88%). También se observa que el número absoluto de mujeres que recurre a la Defensoría es superior al de hombres. Cuando se normalizan los datos, los porcentajes de mujeres son igualmente superiores, excepto entre los Estudiantes, donde el porcentaje de hombres (0,43%) casi duplica el de mujeres (0,22%).

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 0,30% de miembros de este colectivo ha recurrido a la Defensoría, mientras que es el PDIF el que, en términos relativos, el que más lo ha hecho (0,78%), seguido del PDI (0,71%) y PTGAS (0,44 %).

¹ % normalizado por hombres y mujeres según los datos totales del anexo

² % normalizado por estamento según los datos totales del anexo

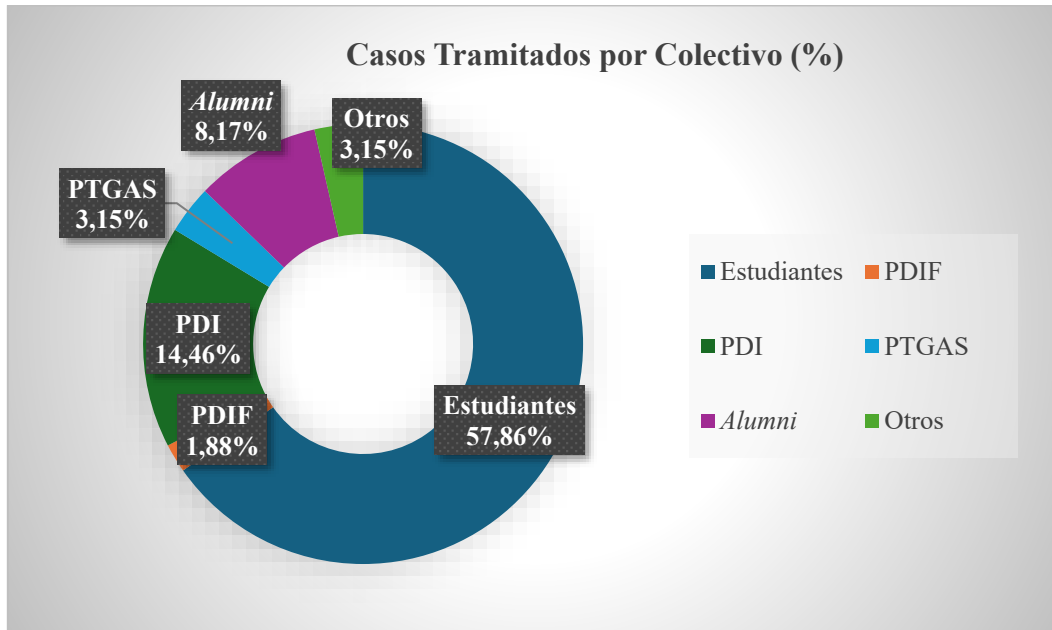


Figura 3. Porcentajes sobre los casos tramitados por colectivo

c) Datos desglosados por centro

Los datos desglosados por centro al que pertenece la persona que formula la solicitud aparecen en la Tabla 5:

CENTRO DE PROCEDENCIA	Nº CASOS	%	ESTUDIANTES	PDI	PTGAS	PDIF	RESTO
Facultad de Filosofía y Letras	26	16,35%	19	6	0	0	1
Facultad de Ciencias	21	13,2%	14	4	1	1	1
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	16	10,06%	14	1	0	0	1
Facultad de Derecho	15	9,43%	12	2	0	0	1
Facultad de Formación del Profesorado y Educación	13	8,17%	7	5	0	0	1
Facultad de Psicología	9	5,66%	5	1	0	0	3
Escuela de Doctorado	8	5,03%	3	2	0	2	1
Facultad de Medicina	8	5,03%	5	1	0	0	2
Escuelas Universitarias de Enfermería (centros)	6	3,77%	5	0	0	0	1

adscritos: Cruz Roja y Fundación Jiménez Díaz)							
Servicios Centrales	6	3,77%	0	0	3	0	3
Escuela Politécnica Superior	3	1,88%	2	1	0	0	0
Institutos y Centros	2	1,58%	0	0	0	0	2
Servicio de Bibliotecas	1	0,62%	0	0	1	0	0
Otros	13	8,17%	1	0	0	0	12
No consta	12	7,54%	5	0	0	0	7
Total	159	100%	92	23	5	3	36

Tabla 5. Número de solicitudes según el centro de origen de la persona solicitante y colectivo

La tabla 5 muestra que la Facultad de Filosofía y Letras es el centro del que procede un número mayor de solicitudes (n=26; 16,35%), seguida de la Facultad de Ciencias (n=21; 13,2%) y la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (n=16; 10,06%). El resto de los centros y servicios no superan el 10% de los casos. El colectivo de estudiantes es el que más ha contribuido al número total de asuntos 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 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 y SE	Inst y C	Enf	Biblio	Posgr	ORI	Otros y No consta	Total
EDUAM	8																8
Medic		5								1	2						8
Cienc			19							2							21
CEyE				15										1			16
Der	1				12					2							15

Psic						7					1				1		9
FyL							25					1					26
Prof								11		1					1		13
EPS	1								2								3
Otros SC										6							6
Inst y C											2						2
Biblio													1				1
Enf		1										4				1	6
Otros y No consta	1	4				1				7		1				11	25

Tabla 6. Relación entre el centro de procedencia y los centros o servicios que motivan 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 y SE. Otros Servicios Centrales y Otros Servicios Externos
- ORI: Oficina de Relaciones Internacionales
- Posgr: Escuela de Posgrado
- Enf.: Escuelas Universitarias de Enfermería (centros adscritos: Cruz Roja y Fundación Jiménez Díaz)
- Biblio: Bibliotecas
- Inst y C: Institutos y Centros

A continuación se muestra la distribución de las solicitudes presentadas por cada colectivo dirigidas hacia los centros que son destino de las solicitudes (tabla 7):

CENTRO DESTINO	Nº CASOS	%	ESTUDIANTE	PDI	PTGAS	PDIF	RESTO
Facultad de Filosofía y Letras	25	15,72%	18	6	0	0	1
Facultad de Ciencias	19	11,9%	14	3	0	1	1
Servicios Centrales y externos	19	11,9%	1	2	4	0	12

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	15	9,43%	14	1	0	0	0
Facultad de Derecho	12	7,54%	12	0	0	0	0
Escuela de Doctorado	11	6,9%	3	4	0	2	2
Facultad de Formación del Profesorado y Educación	11	6,9%	6	5	0	0	0
Facultad de Medicina	10	6,28%	4	1	0	0	5
Facultad de Psicología	8	5,03%	4	0	0	0	4
Escuelas Universitarias de Enfermería (centros adscritos: Cruz Roja y Fundación Jiménez Díaz)	6	3,77%	4	0	0	0	2
Institutos y centros	5	3,14%	1	1	0	0	3
Escuela Politécnica Superior	2	1,25%	2	0	0	0	0
ORI	2	1,25%	2	0	0	0	0
Posgrado	1	0,63%	0	0	0	0	1
Bibliotecas	1	0,63%	0	0	1	0	0
Otros	7	4,4%	3	0	0	0	4
No consta	5	3,14%	4	0	0	0	1
Total	159	100%	92	23	5	3	36

Tabla 7. Número de solicitudes según el centro que origina la solicitud y el colectivo de la / del 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 bajos y no difieren llamativamente entre unos centros y otros; superan el 10% de las solicitudes, en orden de mayor a menor, la Facultad de Filosofía y Letras, la Facultad de Ciencias y los Servicios Centrales y Externos. Los demás servicios y centros están por debajo del 10%.

d) Datos desglosados por causas de solicitud

Como en informes anteriores, los casos tramitados se han agrupado en cuatro grandes categorías de asuntos: Académicos y Administrativos, Económicos, relacionados con Instalaciones y Servicios, y de Convivencia en la vida universitaria.

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

CAUSAS	SUBTIPO	Nº CASOS	% TOTAL	% INTRA
Académicos y Administrativos		109	68,55%	-
	Evaluación y exámenes	30	-	27,52%
	Acceso y matrícula	26	-	23,85%
	Gestión administrativa	24	-	22,01%
	<i>Practicum</i>	9	-	8,25%
	Movilidad	7	-	6,42%
	Tesis doctorales	5	-	4,58%
	Relaciones laborales	4	-	3,66%
	TFG/TFM	4	-	3,66%
Económicos		16	10,06%	-
	Becas y ayudas al estudio	8	-	50%
	Tasas y precios públicos	5	-	31,25%
	Acceso y matrícula	2	-	12,5%
	Contratos de investigación	1	-	6,25%
Instalaciones y servicios		6	3,78%	-
Convivencia		27	16,98%	-
	Problemas entre estudiantes o entre estudiantes y PDI	18	-	66,66%
	Problemas PDI / PTGAS	9	-	33,33%
Otros		1	0,63%	-
Total	-	159	100%	-

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

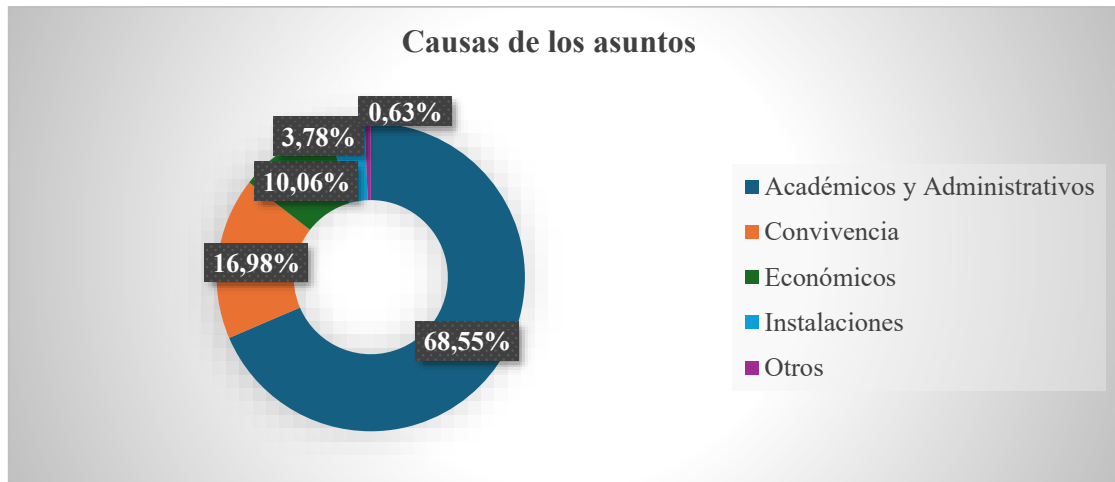


Figura 4. Representación proporcional de los casos gestionados distribuidos por asuntos

Asuntos 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, problemas con el *Practicum* 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=109; 68,55%), hecho que se repite, además, en una amplia mayoría de centros (Tabla 7). De dichas actuaciones, las más numerosas han correspondido a la Evaluación y Exámenes (n=30; 27,52%), seguido de la categoría Acceso y Matrícula (n=26; 23,85%) y de la Gestión Administrativa y Organización Docente (n=24; 22,01%). El resto de las cuestiones, ya con un porcentaje mucho menor, son los problemas con el *Practicum* (n=9; 8,25), la Movilidad (n=7; 6,42%) y las relaciones laborales y los TFG/TFM (n=4; 3,66%).

De los problemas mencionados, los de evaluación y gestión administrativa se responden la mayoría de las veces reorientando la queja o consulta hacia los centros, donde lo habitual es que se resuelvan. Sin embargo, atendemos directamente los casos donde juzgamos que nuestra intervención facilita la solución del asunto, bien por la urgencia con la que se plantea o por la complicación que conlleva el trámite.

En comparación con el periodo anterior el número de intervenciones relacionadas con los problemas administrativos ha aumentado de 90 a 109 casos, aunque el porcentaje con respecto al número total de casos del curso 2025/2026 se ha mantenido. Además, se han introducido por primera vez las variables Acceso y Matrícula (n=26) y Movilidad (n=7).

Los problemas referidos a tesis doctorales, el número de casos se ha reducido con respecto al informe de 2024/25, de 8 a 5 casos. Sin embargo, son siempre muy complejos, en ocasiones, dolorosos y, sobre todo, de muy difícil solución; suelen implicar distintos asuntos, entre otros, el plazo para el depósito de tesis y los problemas de entendimiento entre la dirección de la tesis y las doctorandas y doctorandos, que puede conllevar la solicitud de cambio de dirección y/o la resolución de conflicto, con la intervención de las comisiones académicas de doctorado pertinentes.

Asuntos Económicos

Los 16 casos (10,06%) 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 prácticamente idéntico al del año anterior (n=15). Los problemas con becas y ayudas (n=8; 50%) corresponden a discrepancias o problemas derivados de la no concesión de una beca o con los plazos de percepción de las exenciones económicas que conllevan (Becas MEC, de excelencia UAM y becas del fondo social).

En cuanto a tasas y precios públicos, se han tramitado 5 solicitudes relacionadas, como en ejercicios anteriores, con la devolución de las tasas y problemas económicos para proceder a los pagos de los precios públicos.

Asuntos sobre 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 (6 casos, 3,78% del total), referidos a mantenimiento de los centros y funcionamiento de SIGMA).

Asuntos de Convivencia en la vida universitaria

Se incluyen en esta categoría los problemas surgidos en el ámbito del contacto interpersonal en la vida universitaria, 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, basados en una mala relación personal entre miembros del PDI, del PTGAS y de los estudiantes. Ha habido 27 actuaciones de este tipo (16,98% del total), cifras ligeramente superiores a las del anterior informe, distribuidas entre casi todos los colectivos: 9 casos relacionados con problemas entre PDI y PTGAS, y 18 de problemas entre estudiantes o entre estudiantes y profesorado.

La información cuantitativa del conjunto de los problemas tratados distribuida por centros se muestra en la figura 5. Las actuaciones en relación con problemas académicos y administrativos son mayoritarias en casi todos los centros, con valores absolutos algo más altos, aunque siempre muy bajos en términos relativos, en la Facultad de Filosofía y Letras, la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales y en la Facultad de Ciencias, lo que guarda relación, entre otros factores, con el número de estudiantes mayor en esos centros. Las diferencias en la distribución por centros no parecen significativas.

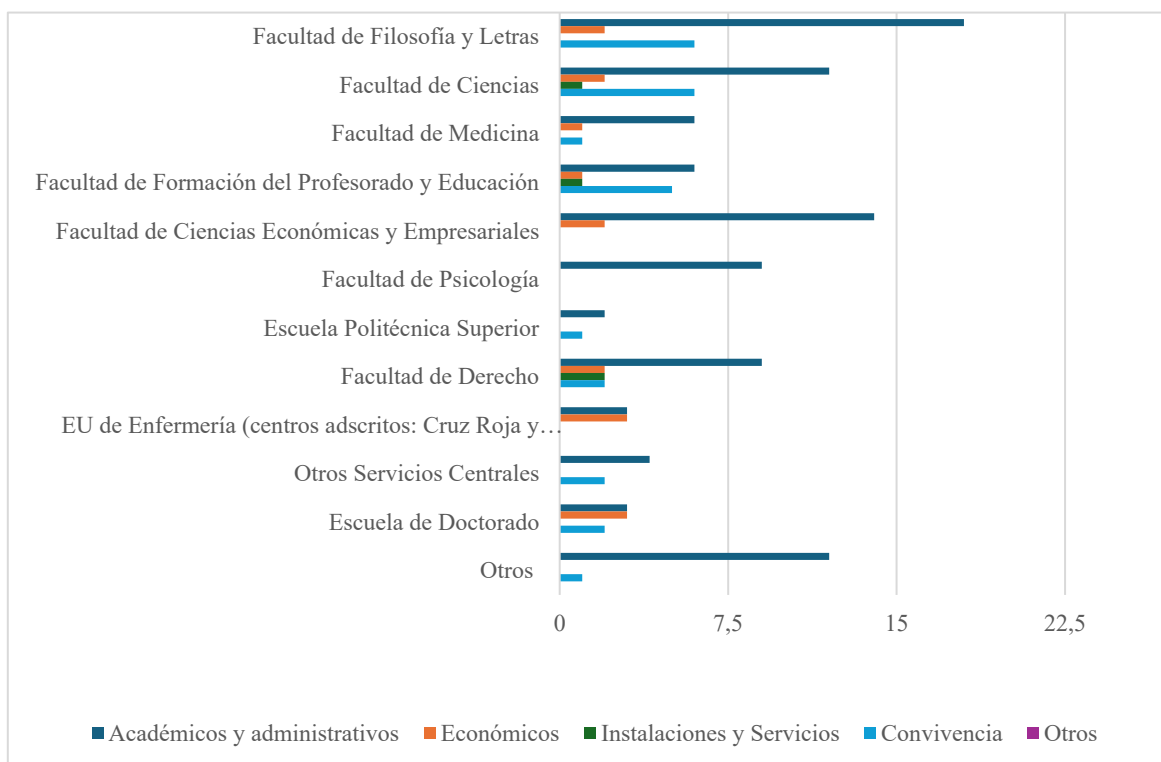


Figura 5. Distribución por centro del tipo de problemas según la procedencia de las

e) Afluencia de solicitudes y tiempo de resolución

La Defensoría ha tramitado un promedio de aproximadamente 13 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 y febrero, coincidiendo en parte con el final de las convocatorias ordinarias y extraordinarias de evaluación.

MES	Nº CASOS	ESTUDIANTES	PDI	PTGAS	PDIF	OTROS
Junio 2025	21	13	3	1	1	3
Julio 2025	19	9	3	0	0	7
Agosto 2025	3	1	0	0	0	2
Septiembre 2025	20	9	2	0	1	8
Octubre 2025	15	11	1	0	1	2
Noviembre 2025	9	5	2	0	0	2
Diciembre 2025	7	5	1	1	0	0
Enero 2026	10	9	0	0	0	1
Febrero 2026	18	12	2	1	0	3
Marzo 2026	7	1	4	1	0	1
Abril 2026	14	6	3	1	0	4
Mayo 2026	16	11	2	0	0	3

Tabla 9. Número de solicitudes recibidas por meses y colectivos

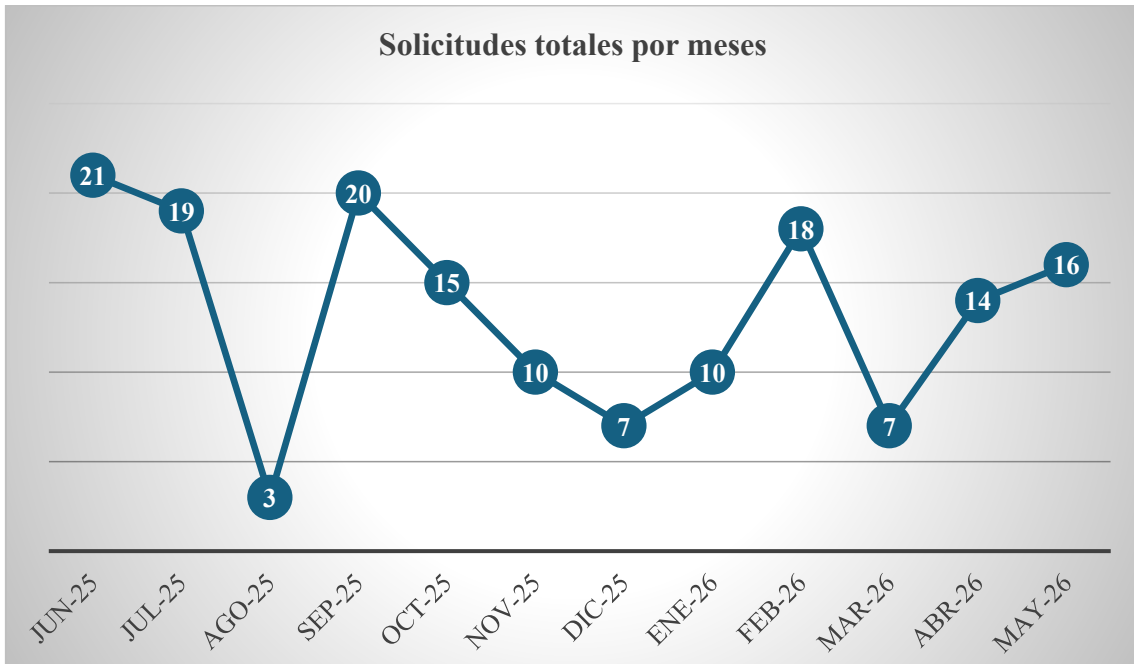


Figura 6. Casos totales por mes

En cuanto a los casos totales, se observa un repunte en los meses de junio, julio y septiembre de 2025 y en febrero de 2026. En general, los meses de mayor demanda están relacionados con los periodos tras los exámenes de convocatoria ordinaria, extraordinaria y matriculación. Mientras que los meses con menos casos se relacionan con los periodos vacacionales y de cierre de la universidad.

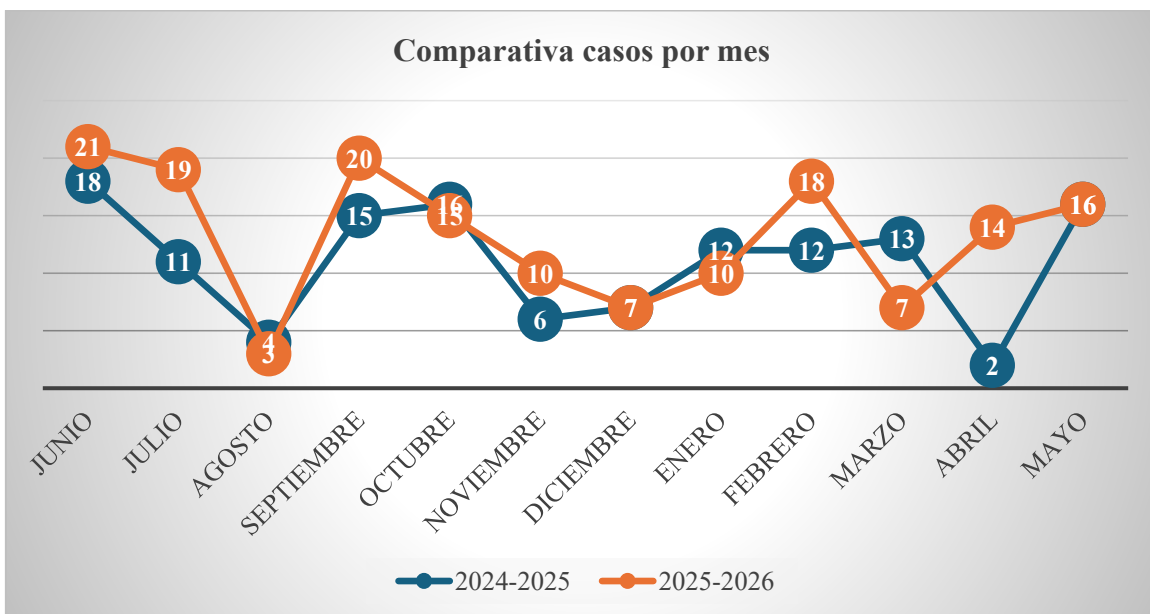


Figura 7. Comparativa 2024-2025 y 2025-2026 en casos totales por mes

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

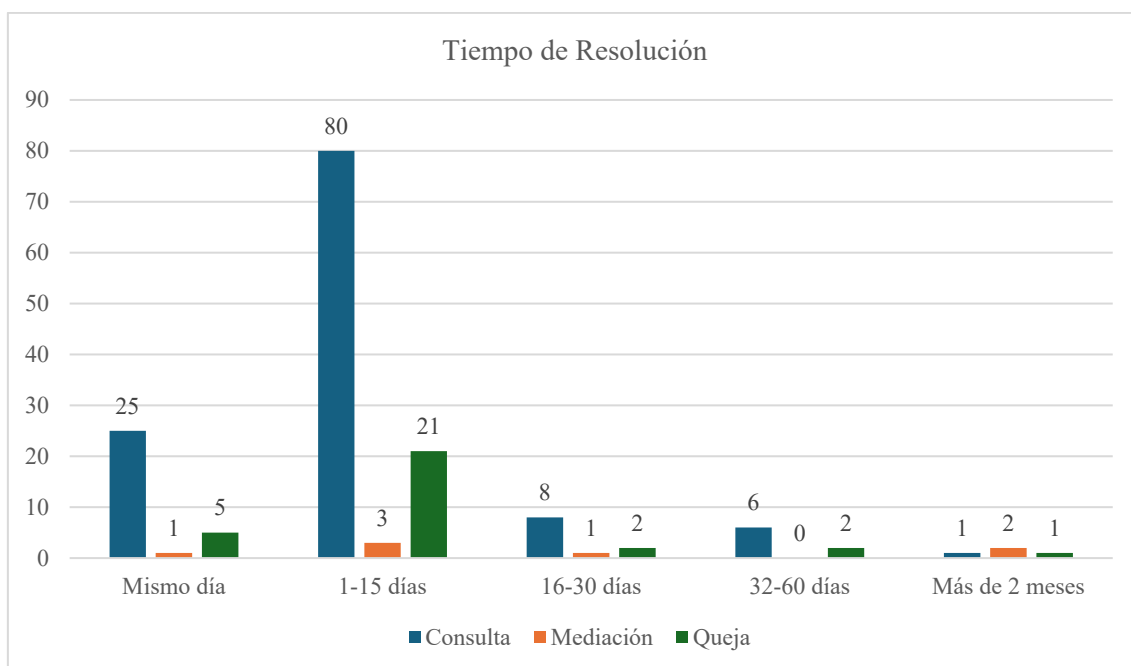


Figura 8. Tiempo de resolución de los casos por tipo de actuación

El análisis del tiempo invertido según el tipo de solicitud (Fig. 8) muestra que el 20,83% de las consultas se resolvieron el mismo día de su entrada, aunque la mayor parte de ellas se resolvieron entre 1 y 15 días (66,66%). Tanto quejas como mediaciones se resolvieron mayoritariamente en el periodo comprendido entre 1 y 15 días (58,97% y 42,85% respectivamente). 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 10,73 días, con una reducción de más de 15 días del tiempo reflejado en el informe 2024-25. A fecha de cierre del curso de la Defensoría (31 de mayo de 2026), se mantienen dos casos en abiertos en los que se continúa trabajando.

2.1.3. ACTUACIONES POR TIPO DE INTERVENCIÓN

En este apartado se comentan las actuaciones según los tipos manejados en la Defensoría, para mostrar la distribución del trabajo a lo largo del año y detectar posibles mejoras. Se analizarán, por un lado, las consultas y, por otro, las quejas y mediaciones conjuntamente.

Consultas

Las consultas atendidas y resueltas han sido, como otros años, 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, indicaciones sobre el mejor modo de afrontar un problema o realizar un escrito o recurso. Las del primer tipo son las más numerosas, aunque las del segundo tipo no son tampoco infrecuentes.

COLECTIVO	N° CONSULTAS					%	%
	Hombres	% normalizado	Mujeres	% normalizado	Total		
Estudiantes	38	0,32%	32	0,17%	70	58,33%	0,23%
PDI	6	0,35%	9	0,59%	15	12,5%	0,46%
PTGAS	1	0,23%	2	0,29%	3	2,5%	0,26%
PDIF	1	0,50%	2	1,10%	3	2,5%	0,78%
No comunidad universitaria	7	-	9	-	16	13,33%	-
Otros	0	-	3	-	3	2,5%	-
Alumni	4	-	6	-	10	8,33%	-
Total	57		63		120	100%	-

Tabla 10: Consultas por colectivo y sexo

Se han recibido 120 consultas en total (Tabla 10), un número superior al del periodo anterior, en el que llegaron 90 casos de este tipo. La mayoría de estas consultas proceden de estudiantes (n= 70; 58,33% del total), pero las ha habido también de personas externas a la comunidad universitaria (n=16; 13,33%) y del PDI (n=15; 12,5%). El resto de los grupos tienen porcentajes inferiores al 10%.

Los datos ponderados según las cifras globales de cada colectivo muestran que es el PDIF el que, en términos relativos, más consultas ha solicitado (0,78%), seguido del PDI (0,46%); el porcentaje ponderado para el resto de los grupos está entre el 0,23-0,26%. Las consultas recibidas del colectivo de Estudiantes, a pesar de ser las más numerosas en términos absolutos, suponen únicamente del 0,23% una vez normalizados los datos.

Respecto al uso de la Defensoría que hacen hombres y mujeres, la tabla 10 muestra que en el curso 2025-26, en números absolutos, han recurrido a la Defensoría para consultas más mujeres que hombres. Además, normalizando los datos por estamento, esta

diferencia es ligeramente mayor en PDI. En el caso de Estudiantes, las consultas a la Defensoría de hombres fueron más numerosas que las de mujeres (0,32% frente a 0,17%).

En la distribución de las consultas por centros (Tabla 11), el número más alto corresponde a la Facultad de Filosofía y Letras (n=21; 17,5%), seguida por la Facultad de Ciencias (n=16; 13,33%). De la Facultad de Derecho y de la de Ciencias Económicas y Empresariales proceden, de cada una, 11 casos (9,16%). El resto de los centros se sitúan en valores inferiores al 6,6%. Los datos relativos muestran que Otros Servicios Centrales son los que más consultas han formulado (0,93%).

CENTRO	Nº CONSULTAS	% TOTAL	% NORMALIZADO
Facultad de Filosofía y Letras	21	17,5%	0,5%
Facultad de Ciencias	16	13,33%	0,27%
Facultad de Derecho	11	9,16%	0,28%
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	11	9,16%	0,29%
Facultad de Medicina	8	6,66%	0,26%
Facultad de Formación del Profesorado y Educación	8	6,66%	0,29%
Facultad de Psicología	7	5,83%	0,36%
Escuela de Doctorado	5	4,16%	0,12%
Otros Servicios centrales	5	4,16%	0,93%
Escuelas Universitarias de Enfermería (centros adscritos: Cruz Roja y Fundación Jiménez Díaz)	4	3,33%	-
Escuela Politécnica Superior	3	2,5%	0,18%
Institutos y Centros	1	0,83%	-
Bibliotecas	1	0,83%	-
Otros	10	8,33%	-
No consta	9	7,5%	-
Total	120	100%	-

Tabla 11: Distribución de consultas por centros

Respecto a los motivos de la consulta (Tabla 12), los problemas académicos y administrativos son los más frecuentes (70,83%, n=85), particularmente los debidos al acceso y matrícula, la evaluación y los exámenes y la gestión administrativa y organización. A esta primera categoría le siguen las consultas sobre problemas

convivencia o relaciones personales en la vida universitaria (13,33%; n=16) y económicos (10,83%; n=13).

CAUSAS CONSULTAS	SUBTIPO	Nº CASOS	% TOTAL	% INTRA
Académicos y Administrativos		85	70,83%	-
	Acceso y Matrícula	28	-	32,94%
	Evaluación y exámenes	21	-	24,70%
	Gestión administrativa y organización docente	19	-	22,35%
	<i>Practicum</i>	8	-	9,41%
	Movilidad	7	-	8,23%
	Tesis doctorales	5	-	5,88%
	TFG/TFM	3	-	3,53%
	Relaciones laborales	2	-	2,35%
Económicos		13	10,83%	-
	Becas y ayudas al estudio	6	-	46,15%
	Tasas y precios públicos	4	-	30,77%
	Contratos de investigación	1	-	7,69%
Instalaciones y servicios		5	4,16%	-
Convivencia o relaciones personales		16	13,33%	-
	Problemas entre estudiantes / entre estudiantes y PDI	10	-	64,70%
	Problemas PDI / PTGAS	6	-	35,30%
Otros		1	0,83%	
Total		120	100%	

Tabla 12: Motivos de las consultas

a) Quejas y Mediaciones

En las quejas, las personas que recurren a la Defensoría informan de lo que consideran la vulneración de un derecho, solicitando 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 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 el tratamiento de 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 todas las partes. 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 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.

COLECTIVO	Nº QUEJAS Y MEDIACIONES					%	%
	Hombres	% normalizado	Mujeres	% normalizado	Total		
Estudiantes	13	0,11%	9	0,05%	22	56,41%	0,072%
PDI	1	0,058%	7	0,46%	8	20,51%	0,247%
PTGAS	1	0,23%	1	0,14%	2	5,13%	0,178%
PDIF	0	0%	0	0%	0	0%	0%
<i>Alumni</i>	2	-	1	-	3	7,69%	-
No comunidad universitaria	1	-	1	-	2	5,13%	-
Otros	0	-	2	-	2	5,13%	-
Total	18	-	21	-	39	100%	-

Tabla 13. Datos de quejas y mediaciones distribuidos por colectivo

Se han recibido 7 solicitudes de mediación y 32 quejas, lo que supone un total de 39 solicitudes (Tabla 13). En valores absolutos, el mayor porcentaje de quejas y mediaciones lo presenta el colectivo de estudiantes (56,41%%; n=22). Sin embargo, los

datos normalizados por estamentos muestran que, porcentualmente, el PDI y el PTGAS son los que más quejas y mediaciones han presentaron en el periodo 2025-26. Con respecto al informe anterior, los valores de PDI y PTGAS han subido, mientras que el PDIF se ha reducido y el estamento de estudiantes se ha mantenido estable.

Atendiendo a las causas de solicitud de intervención (Tabla 14), los problemas académicos y administrativos han sido los más frecuentes (n=24; 61,54%). De ellos, destacan los temas relacionados con la evaluación y exámenes y la gestión administrativa y organización docente. Respecto a los problemas económicos, los más numerosos son los relacionados con las becas y ayudas al estudio.

Llaman la atención también las cuestiones relacionadas con la convivencia, donde la mayoría de los casos se concentran en los problemas de relación personal entre estudiantes o entre estudiantes y profesorado.

TIPO DE QUEJAS Y MEDIACIONES	SUBTIPO	Nº CASOS	% TOTAL	% INTRA
Académicos y Administrativos		24	61,54%	-
	Evaluación y exámenes	9	-	37,5%
	Gestión administrativa y organización docente	5	-	20,83%
	Acceso y Matrícula	4	-	16,66%
	Movilidad	2	-	8,33%
	Relaciones Laborales	2	-	8,33%
	<i>Practicum</i>	1	-	4,16%
	TFM / TFG	1	-	4,16%
Económicos		3	7,69%	-
	Becas y ayudas al estudio	2	-	66,66%
	Tasas y precios públicos	1	-	33,33%
Instalaciones y servicios		1	2,56%	-
Convivencia en la vida universitaria		11	28,2%	-
	Problemas PDI / PTGAS	3	-	27,27%

	Problemas entre estudiantes o entre estudiantes y PDI	8	-	72,72%
Total	-	39	100%	-

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

La distribución de mediaciones y quejas según el tipo de problema y los centros de procedencia (Tabla 15) pone de manifiesto que el número más alto de casos en el periodo de este informe procede de las Facultades de Formación del Profesorado y Educación, de Ciencias, de Filosofía y Letras y de Ciencias Económicas y Empresariales (12,82% de los casos); quedan por debajo del 10% el resto de los centros. Atendiendo al porcentaje normalizado, son la Facultad de Formación del Profesorado y Educación y los Servicios Centrales los que más casos de quejas y mediaciones registraron. Se observa una disminución significativa de quejas y mediaciones en la Escuela de Doctorado, que ha pasado de un 0,17% en el informe anterior a un 0,07% en el actual.

CENTRO	Nº QUEJAS-MEDIACIONES	% TOTAL	% NORMALIZADO
Facultad de Formación del Profesorado y Educación	5	12,82%	0,18%
Facultad de Ciencias	5	12,82%	0,08%
Facultad de Filosofía y Letras	5	12,82%	0,12%
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	5	12,82%	0,13%
Facultad de Derecho	4	10,25%	0,10%
Escuela de Doctorado	3	7,96%	0,07%
Facultad de Psicología	2	5,12%	0,10%
Escuelas Universitarias de Enfermería (centros adscritos: Cruz Roja y Fundación Jiménez Díaz)	2	5,12%	-
Servicios centrales	1	2,56%	0,18%
Institutos y centros	1	2,56%	-
Facultad de Medicina	0	0%	0%
Escuela Politécnica Superior	0	0%	0%
Otros	3	7,69%	-
No consta	3	7,69%	-
Total	39	100%	-

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

3. ACTIVIDADES DE LA DEFENSORÍA

3.1. ACTIVIDADES INSTITUCIONALES FUERA DE LA UAM

El año 2025-2026 el equipo de la Defensoría ha participado en representación de la UAM en las siguientes actividades:

- Técnicas de mediación y buenos oficios para defensorías universitarias. Organizado por la Defensoría de la Universidad Complutense de Madrid. 3 de julio de 2025 (CFC: 1 crédito). Una formación teórico-práctica muy importante para las personas que trabajan en las Defensorías. Tuvo dos partes, una teórica impartida por Carlos María Alcover de la Hera (Catedrático de Psicología y exdefensor de la U. Rey Juan Carlos), y otra práctica, a cargo de Santos Bolado y Iñaki Bolaños (Adjuntos de la Defensoría de la UCM, encargados de la mediación). Asistieron las Defensoras adjuntas, Eva Acedo Rueda y Elsa Bentolila Sánchez-Seco, y la Defensora, Esperanza Torrego.
- XXVII Encuentro de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias. Tuvo lugar en la Universidad de La Rioja, los días 15, 16 y 17 de octubre de 2025. Se trataron asuntos tan importantes como la inclusión, la aplicación de ajustes razonables en la evaluación de estudiantado con discapacidad, las necesidades específicas en el apoyo educativo, los protocolos antiacoso sexual universitarios, así como su cohabitación con la comisión de convivencia y el respeto de las garantías en la incoación de expedientes y el funcionamiento de las Defensorías. A este encuentro acudieron la Defensora, Esperanza Torrego, y la Defensora adjunta, Eva Acedo.
- Reunión de las Defensorías de la Comunidad de Madrid (DUCAM) el 10 de diciembre de 2025 en la U. CEU San Pablo. El objeto de estos encuentros regulares, que sirven para la presentación de las nuevas personas titulares de las Defensorías de la Comunidad de Madrid, ha sido el intercambio de impresiones sobre la marcha del trabajo en las respectivas Defensorías y en las universidades. Se trataron cuestiones relacionadas con aspectos procedimentales de la actuación de las Defensorías Universitarias de la Comunidad de Madrid y planificación de actividades. En esta actividad participó la Defensora, Esperanza Torrego.

- Jornada Técnica de Defensorías Universitarias. Promovida por la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios y organizada por la Defensoría de la Universidad de Oviedo. Tuvo lugar en el Campus de Gijón, el día 8 de mayo de 2026. Trató sobre el efecto de las recomendaciones de las Defensorías en el entorno universitario y los temores, reticencias y expectativas de la comunidad universitaria al acudir a las Defensorías. A esta jornada asistió la Defensora, Esperanza Torrego.

- XVIII Encuentro de Innovación en Docencia Universitaria en la Universidad de Alcalá. Tuvo lugar el 25 y 26 de mayo de 2026, con el título: “Atención, concentración y salud mental en la educación universitaria del siglo XXI. La innovación docente como recurso positivo”. El encuentro estaba diseñado como un espacio abierto que permitió compartir experiencias de innovación educativa y debatir líneas de acción futura de manera conjunta entre los principales agentes del proceso educativo. La mesa redonda inaugural: “*Institucionalización de la atención, concentración y salud mental en la docencia universitaria*” contó con la presencia de la Defensora adjunta, Eva Acedo.

3.2. ACTIVIDADES INSTITUCIONALES DENTRO DE LA UAM

- Jornada “Aplicación de los Medios Alternativos de Solución de Controversias en Residencias para Personas Mayores. Un Enfoque Multidisciplinar para la Promoción del Bienestar Integral, la Paz y los Derechos”. Organizada la Clínica Jurídica de la UAM, en colaboración con la Fundación Fernando Pombo. Sala Polivalente de la UAM, 9 de diciembre de 2025. Asistió la Defensora, Esperanza Torrego.

4. VALORACIÓN DE LOS DATOS, REFLEXIONES. RECOMENDACIONES

4.1. NÚMERO DE CASOS Y COLECTIVOS

En el periodo de tiempo que cubre el presente informe el número de casos ha aumentado respecto al informe del periodo anterior: hemos pasado de 132 en el informe 2024-25 a 159 solicitudes atendidas en el periodo de 2025-26, que supone un aumento porcentual de 12 puntos. Sin embargo, no sé valorar la relevancia de este punto, a la vista

de los informes anteriores: en 2023, atendimos 139, en 2024: 167; 2025: 132; 2026: 159. La secuencia alternante parece la tónica sin que se pueda atribuir, o al menos yo no puedo hacerlo, a una causa relacionada con el funcionamiento diferentes de los centros o servicios que proporciona la UAM a su comunidad universitaria.

La comparación del dato total entre unos colectivos y otros muestra ciertas tendencias, algunas constantes. Los problemas del estudiantado que hemos atendido han disminuido proporcionalmente y eso ha sucedido también los dos años anteriores. Si cruzamos este descenso con el hecho de que las solicitudes de este colectivo se refieren mayoritariamente a la gestión administrativa, parece que la disminución puede atribuirse a una mejora de la gestión de los centros, que ha sido más eficaz: las normativas han sido, quizá, más claras, la información y la atención mejores, y la respuesta más rápida. Por supuesto, no hay que olvidar la contribución de otros órganos que atienden al estudiantado en los centros (entre otros, el Consejo de Estudiantes, pero también las unidades de escucha activa, los tutores del Plan de Acción Tutorial, los vicedecanatos de estudiantes) y el uso de los buzones de quejas y sugerencias.

Ello no quiere decir que esté todo resuelto: se mantienen algunas consultas o quejas sobre cuestiones administrativas más complejas o sobre la relación del estudiantado con el profesorado. Una queja recurrente sigue afectando a la falta de respuesta al correo-e. Hay ocasiones en que la urgencia con la que se dirige un correo-e a un profesor o a una profesora no está justificada por el asunto que se plantea, pero otras veces sí lo está, o se puede percibir así, por ejemplo, si hay por medio plazos (de reclamación, de cierre de actas, de solicitudes de permanencia, entre otros). Sería importante que el profesorado se hiciera consciente de esta situación, sobre todo, en determinados momentos del curso, y contestara al correo-e siempre, y lo más rápidamente posible.

Entre el profesorado la frecuencia de uso de la Defensoría ha aumentado ligeramente. Las causas son diversas, pero los conflictos personales entre colegas o relaciones mejorables con la dirección de los departamentos son las más recurrentes. Si se tiene en cuenta que los miembros del PDI pueden pasar muchos años en su centro, compartiendo espacios y relaciones con las mismas personas en condiciones de trabajo competitivas y exigentes, es fácil entender que surja algún conflicto, que es connatural a las relaciones humanas; con esto hay que aprender a convivir, pero también hay que tratar de resolver las causas más frecuentes que los originan, de las que no está del todo ausente

un cierto temor a que los problemas empeoren. Varias actuaciones de la Defensoría tienen ese origen. Los detalles que acompañan a estos planteamientos no son tan importantes como subrayar esta idea: las represalias no deben tener cabida en la vida universitaria, porque se basan en un mal uso del poder.

También han aumentado algo las solicitudes de intervención del personal técnico de gestión, administración y servicios a la Defensoría, lo que me parece positivo, porque muestra la confianza de un colectivo que, en términos absolutos, recurre poco a este servicio, quizá porque tiene otros medios de defensa laboral.

4.2. PROBLEMAS DE CONVIVENCIA EN LA VIDA UNIVERSITARIA

Los casos atendidos que hemos tipificado como problemas de convivencia proceden de todos los estamentos y tienen causas variadas. En todos los informes se menciona este problema, que obstaculiza mucho el trabajo. La queja recurrente que hemos observado este curso es la falta de cortesía en el trato, un problema que acompaña también a muchos conflictos interpersonales: hay que recordar en este punto lo fácil que sería para cada persona remediar esta causa, que no deja de ser un aspecto individual sobre el que conviene que reflexionen todos los miembros de la comunidad universitaria. La cortesía y el respeto a los demás son actitudes imprescindibles para la convivencia en paz, pero no se puede hacer más que recomendarlas, y es fundamental hacerlo porque pueden llegar a producir un deterioro emocional con consecuencias para las personas y para la institución.

4.3. SALUD MENTAL

En el informe del año 2025 hice una reflexión sobre los perfiles de salud mental, que causó el lógico y razonable impacto en el Claustro del año 2025. El problema no ha desaparecido, al contrario: se ha hecho casi cotidiano en el campus. La UAM va tomando medidas al respecto. Para trastornos de salud emocional, este año he visto que la sección de becas y ayudas contiene una partida del dinero del fondo social destinada a ayudas para costear el precio de la atención psicológica que ofrece el Centro de Psicología Aplicada (CPA) a estudiantes de grado, de máster y de doctorado. Es una buena medida, pero hay que seguir. Hay casos más graves de salud mental que sobrepasan con mucho lo que puede hacer la UAM como institución, porque requieren atención médica urgente.

Para esos casos, recomendamos desde la Defensoría que, además de los protocolos internos de actuación ante determinadas situaciones, se explore la forma de abrir un canal de contacto con los servicios de salud pública para derivar casos extremos con la urgencia que requieren.

4.4. OTROS PROBLEMAS

En informes anteriores me referí a la recomendación de responder al correo-e y en este he mencionado cómo se percibe la mejora parcial en este problema sobre todo en el intercambio con la administración. Sin embargo, sigue siendo importante recordar que persiste en algún servicio y con algún miembro del profesorado. Reitero aquí la necesidad del uso responsable del correo-e, tanto cuando se envía como cuando se responde. Es importante seguir haciendo un esfuerzo de contención y de cortesía.

En el presente curso ha surgido un tipo de solicitud repetida de estudiantes y miembros del profesorado, que solicitan el amparo de la Defensoría cuando reciben comunicación de la incoación de un expediente. Es una situación que produce una gran alteración emocional muy particularmente en el estudiantado, porque se percibe como una situación de vulnerabilidad extrema, sin mucho conocimiento de en qué consiste el procedimiento. En esos casos, la Defensoría únicamente puede asumir la labor de información sobre el proceso y la explicación de las garantías de defensa que proporciona. La incoación de expedientes produce también efectos indeseables en la salud emocional de las personas cuando el trámite se alarga más de lo razonable. Sé que hay causas que justifican a veces esos retrasos. Si menciono este problema aquí es porque creo que la UAM debe ser tener en cuenta el desconocimiento casi generalizado sobre los procedimientos administrativos y, consciente de ello, tal vez pueda idear caminos que eviten los efectos que he descrito.

Este último año me gustaría pensar que, durante todo este periodo, las personas que hemos trabajado en la Defensoría hemos contribuido, aunque sea mínimamente, a los objetivos que las defensorías de las universidades españolas han hecho suyos en la Declaración de La Granja (Segovia, 2007), renovada en las Palmas de Gran Canaria (2023):

“Los fines de las Defensorías Universitarias:

- 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”

(*Revista Rueda*®, 8, 2023, p. 28)

Este informe cierra mi cuarto y último año de trabajo en la Defensoría. De nuevo doy las gracias a todas las personas que me han ayudado, particularmente a las Defensoras adjuntas, Eva Acedo y Elsa Bentolila, que han colaborado también en la elaboración de este informe. Ha sido un enorme honor merecer la confianza del Claustro de la UAM para ejercer esta tarea desde 2022 hasta 2026.

ANEXO I. Datos globales de mujeres y hombres por estamentos, centros y servicios de la UAM correspondientes al curso 2025/2026

	Total	PDI			PDIF			Estudiantes			PAS		
		Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres
Facultad de Ciencias	6.013	887	362	525	162	69	93	4.967	2.758	2.209	159	93	66
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	3.708	315	134	181	4	2	2	3.341	1.475	1.866	52	32	20
Facultad de Derecho	3.930	245	116	129	17	5	12	3.630	2.298	1.332	55	39	16
Escuela Politécnica Superior	1.692	134	23	111	12	2	10	1.520	436	1.084	38	28	10
Facultad de Filosofía y Letras	4.182	524	270	254	85	41	44	3.586	2.377	1.209	72	47	25
Facultad de Formación de	2.700	258	143	115	13	11	2	2.406	1.744	662	36	25	11

Profesorado y Educación													
Facultad de Medicina	3.040	674	375	299	48	33	15	2.280	1.735	545	86	61	25
Facultad de Psicología	1.947	202	102	100	39	18	21	1.712	1.413	299	33	25	8
Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle	1.741	-	-	-	-	-	-	1.741	1.224	517	-	-	-
Esc. Univ. Enfermería Jiménez Díaz	678	-	-	-	-	-	-	678	585	93	-	-	-
Esc. Univ. Enfermería de La Cruz Roja	339	-	-	-	-	-	-	339	303	36	-	-	-
Fisioterapia ONCE	96	-	-	-	-	-	-	96	47	49	-	-	-
Escuela de Doctorado	4.231	-	-	-	-	-	-	4.216	2.255	1.961	15	13	2

Servicios centrales	536	-	-	-	-	-	-	-	-	-	536	306	230
Otros centros UAM	37	-	-	-	-	-	-	-	-	-	37	25	12

ANEXO II. Datos globales de la UAM por estamento correspondientes al curso 2025/2026

	Total	Mujeres	Hombres
Total	35.250	21.050	14.200
Total PAS ¹	1.119	694	425
Total PDI ¹	3.239	1.525	1.714
Total PDIF ¹	380	181	199
Total Estudiantes ²	30.512	18.650	11.862

1 (Fuente: Hominis, datos de 31 de diciembre de 2025).

2 (Fuente: Sigma, datos a 10 de abril de 2026).