

# Defensoría de los Derechos Universitarios (DDU)

---

Dr. Jorge Ulises Carmona Tinoco

Defensor

Abril de 2012

La Defensoría fue establecida por el H. Consejo Universitario, en su sesión del 29 de mayo de 1985, mediante la aprobación de su Estatuto. Fue creada como un órgano universitario independiente que tiene como objetivo fundamental la resolución de conflictos derivados de actos u omisiones de autoridades universitarias cuando causen afectación a los derechos que confiere la Legislación Universitaria a estudiantes o miembros del personal académico.

En cumplimiento de sus atribuciones, este órgano universitario orienta a la comunidad universitaria en el ejercicio de sus derechos, recibe quejas, funciona como instancia mediadora entre las autoridades y los quejosos. Asimismo, puede iniciar investigaciones de oficio, emitir recomendaciones y generar propuestas para dar solución a los asuntos que conoce, de conformidad con los principios de imparcialidad, independencia, rapidez, confidencialidad y gratuidad, y siempre en el marco del respeto a la Legislación Universitaria.

La competencia de la Defensoría se acota a asuntos de índole académica; no puede conocer de aquellos de naturaleza colectiva, carácter laboral, resoluciones disciplinarias, evaluaciones académicas de profesores, comisiones dictaminadoras o consejos técnicos internos. Tampoco puede conocer de asuntos para cuya resolución se haya establecido un procedimiento en la Legislación Universitaria, y en su caso, desechará escritos de reclamación que se refieran a hechos ocurridos con más de 120 días de anterioridad (artículos 6 y 9, fracción I del Estatuto, así como y 13 del Reglamento).

La Defensoría, junto con otras instancias de la UNAM, impulsa la creación de una cultura del respeto a la legalidad universitaria; esta actividad se promueve mediante la atención que brinda a las quejas y orientaciones, así como en el cumplimiento de las obligaciones de difusión que se dirigen a la comunidad universitaria.

## ACTIVIDADES EN FAVOR DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

### ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LAS ATRIBUCIONES Y OBJETO DE LA DEFENSORÍA

Durante el periodo que abarca del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014, la Defensoría atendió un total de 1 615 asuntos, los cuales se dividen en los rubros que a continuación se detalla:

- ~ 1 305 orientaciones
- ~ 265 quejas
- ~ 6 asesorías en trámite
- ~ 45 asuntos dirigidos a la autoridad competente en busca de una solución (remisiones)

Cabe aclarar que la mayoría de los asuntos que la Defensoría ha conocido han sido resueltos durante la tramitación de los expedientes, por lo que no ha sido necesaria la emisión de alguna recomendación.

#### ORIENTACIONES A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Las orientaciones consisten en el otorgamiento de información a aquella persona que lo solicite, con relación a algún derecho conferido por la Legislación Universitaria, y comúnmente, respecto de asuntos de los que en principio es competente una autoridad distinta a la Defensoría. Durante el 2014 sumaron un total de 1 305 atenciones de esa categoría, de las cuales, 652 fueron proporcionadas de manera presencial, 398 se realizaron por vía telefónica, 251 fueron recibidas y atendidas a través de correo electrónico y cuatro recibidas y atendidas a través de la cuenta oficial de Facebook.

Los temas de mayor incidencia en este rubro se refirieron a asuntos relacionados con la Legislación Universitaria en general (399), trámites escolares (338), derecho de petición (139), medidas disciplinarias (82), asuntos de carácter laboral (93), evaluaciones académicas (39), asunto no universitario (71), concursos de oposición (24), hostigamiento (25), actos injustos (14), programas de estímulos (3), actos discriminatorios (4), atención a personal administrativo (2), error administrativo (2), en materia penal (1), y otros diversos (69). En este recuento se puede señalar que del total de asesorías, 674 fueron solicitadas por mujeres, en tanto que 631 se realizaron en favor de personas del sexo masculino.

#### QUEJAS

La presentación de quejas encuentra su fundamento jurídico en los artículos 10 del Reglamento y 1º del Estatuto, y consiste en el derecho de acudir ante la Defensoría cuando se considera que existe una afectación a un derecho determinado por la Legislación Universitaria.

La Defensoría cuenta con la facultad para solicitar a que la autoridad universitaria rinda un informe relativo a la situación planteada (fracción IV del artículo 10 del Reglamento). Dicha información permite a este órgano garante de los derechos universitarios, contar con los elementos que le permitan decidir sobre el asunto en términos de sus atribuciones. La información proporcionada por las autoridades y el procedimiento ante la Defensoría es confidencial, hasta en tanto se emite la decisión definitiva sobre el mismo (artículos 6 y 30 del mencionado ordenamiento).

En términos generales, la presentación de una queja puede tomar diversos cursos de acción: 1) admitirla a trámite (artículo 21 del Reglamento); 2) determinar la improcedencia de la queja por incompetencia de la Defensoría (artículo 21 del Reglamento y fracción III del artículo 9 del Estatuto) en este caso, se procede a la orientación de la persona que la interpone, a efecto de que acuda a la instancia universitaria

competente; y 3) la desestimación de la queja, cuando la investigación de la Defensoría determina que no existe vulneración a un derecho universitario (artículo 21 del Reglamento).

La Defensoría está facultada para buscar, en los casos en que esto resulte viable, una solución entre las partes a través de un mecanismo conciliatorio, tal como se establece en la fracción V del artículo 9 del Estatuto de la Defensoría, así como la fracción II del artículo 23 del Reglamento; mediante ese acercamiento se invita a las partes a revisar los fundamentos de su actuación, de manera que puedan llegar a una solución pronta, y respetando en todo momento los parámetros de la Legislación Universitaria.

Durante el periodo de enero a diciembre de 2014 la Defensoría conoció de 265 asuntos, de los cuales 204 se resolvieron, mientras que 61 se encuentran en vías de solución. Las quejas fueron presentadas por personal académico (67), estudiantes (191) y (7) por sujetos distintos de los anteriores.

En orden a su temática, las quejas presentaron la siguiente incidencia: trámites escolares (105), derecho de petición (50), legislación universitaria (43), hostigamiento (15), acto discriminatorio (13), asuntos laborales (13), concurso de oposición (6), medidas disciplinarias (4), evaluaciones académicas (4), error administrativo (1), acto injusto (1), acto erróneo (1), acoso laboral (1) y sobre otras materias diversas a las anteriores (8).

De acuerdo con su forma de conclusión, las quejas presentan las siguientes cifras: satisfacción del derecho vulnerado (94), no afectación a derecho universitario (54), desistimiento (18), incompetencia (17), conciliación (7), falta de interés del quejoso (5), desestimación (3) y otras vías (6).

Las dependencias que fueron referidas en las quejas fueron: en 130 casos en facultades, mientras que 29 en planteles de la Escuela Nacional Preparatoria, 31 de programas de posgrado, 23 de planteles del Colegio de Ciencias y Humanidades, 22 de institutos de investigación, 18 de escuelas nacionales, seis de direcciones generales, tres de centros de investigación, una del Tribunal Universitario y dos de otros organismos. Asimismo, se señala que 127 quejas fueron presentadas por mujeres y 138 por hombres.

### **ASESORÍAS EN TRÁMITE**

La nomenclatura asesoría en trámite fue utilizada hasta el mes de julio del 2013, sin embargo, durante este periodo restaban seis asuntos que siguieron su tramitación hasta ser concluidos; dicha nomenclatura se refería a la atención y seguimiento de aquellos casos que eran resueltos sin iniciarse un expediente de queja. La solución de las asesorías en trámite siguió diversas rutas: dos se resolvieron mediante la satisfacción del derecho de petición, en dos se determinó que no existió afectación a derecho universitario, en un asunto se llegó a una solución a través de conciliación, y en uno existió falta de interés del quejoso. En dos casos las promoventes fueron mujeres, mientras que en los cuatro restantes se trató de hombres.

### **ASUNTOS DIRIGIDOS A LA AUTORIDAD COMPETENTE EN BUSCA DE UNA SOLUCIÓN (REMISIONES)**

Se refieren a aquellas situaciones sometidas inicialmente ante la Defensoría y respecto de las cuales, ésta no puede intervenir en razón de que carece de competencia; no obstante, este órgano defensor dirige el asunto ante la autoridad o instancia correspondiente, con la finalidad de que la situación planteada pueda encontrar solución. Durante este periodo, 45 asuntos fueron enviados a la autoridad competente; de los cuales 15 fueron alumnos, 10 formaban parte del personal académico, tres funcionarios, tres a cargo del personal administrativo y 14 de personas diversas a las anteriores. Los datos desagregados por sexo muestran que en 18 ocasiones se atendió a mujeres y en 27 a hombres.

## RESPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Durante el periodo que se informa, se dio respuesta a cuatro solicitudes de información, las cuales fueron tramitadas con la intervención de la Unidad de Enlace, de conformidad con el Reglamento de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales para la Universidad Nacional Autónoma de México, publicado en **Gaceta UNAM** el 12 de septiembre de 2011.

Finalmente, debe mencionarse que durante el 2014, la mayoría de los asuntos que conoció la Defensoría se resolvieron gracias a la colaboración de las autoridades, de manera que no fue necesario emitir recomendación alguna. En ese sentido, debe tenerse en consideración que la Defensoría busca atender y solucionar los asuntos que le son planteados, por lo que la emisión de recomendaciones se realiza en aquellos casos en que resulte imprescindible para lograr la observancia de la normatividad universitaria.

Vale recordar que la recomendación es la resolución debidamente razonada y emitida con fundamento en la Legislación Universitaria, que la Defensoría dirige a la autoridad, una vez que mediante su investigación se reunieron los elementos para acreditar la vulneración de un derecho universitario, en perjuicio de un miembro de la comunidad académica o estudiantil (fracción VIII del artículos 9º del Estatuto y 27 del Reglamento). La recomendación contiene, entre otros elementos, la conclusión del análisis de la Defensoría y las propuestas de solución del asunto que son sugeridas a la autoridad responsable, para apegarse de forma razonada y justificada a la Legislación Universitaria. El funcionario o la dependencia involucrados pueden inconformarse con las recomendaciones dentro de los 10 días hábiles posteriores a su emisión (artículos 28 y 32 del Reglamento y 9, fracción VIII del Estatuto).

## ACTIVIDADES DE APOYO A OTRAS DEPENDENCIAS UNIVERSITARIAS

La Defensoría estuvo presente en 120 traslados de vehículos; esta actividad se realiza en el cumplimiento y aplicación de los Lineamientos de Seguridad para la Operación de Transporte y Vialidad dentro de Ciudad Universitaria, que fueron emitidos por el H. Consejo Universitario a través de su Comisión Especial de Seguridad, el 9 de febrero de 2007, y para atender las solicitudes de la Dirección General de Asuntos Jurídicos.

## ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN Y DIVULGACIÓN

Con la finalidad de generar una cultura de legalidad entre la comunidad universitaria, la Defensoría participa en diversas actividades de difusión de los derechos universitarios y de su labor.

### ACTIVIDAD EDITORIAL

Durante el periodo señalado, fueron elaborados algunos materiales para la difusión de los derechos universitarios, entre los que se encuentran la edición del **Marco normativo de la Defensoría de los Derechos Universitarios**, que alcanzó un tiraje de dos mil ejemplares. Esta obra reúne e interrelaciona los instrumentos básicos de la Defensoría: Estatuto, Reglamento, los Lineamientos Generales para la Igualdad de Género en la UNAM; asimismo, se editó la **Guía de derechos y deberes de las alumnas y los alumnos de la UNAM**, llegando su tiraje a dos mil ejemplares. Ambas ediciones incluyen un catálogo de voces que favorece su comprensión.

La inclusión y la accesibilidad de las universitarias y los universitarios con alguna discapacidad son preocupaciones de la Defensoría, y han motivado la preparación de una versión en Braille de la **Guía de derechos y deberes de las alumnas y los alumnos de la UNAM**, acompañada de una versión audible.

## **DIFUSIÓN EN INTERNET E INSERCIONES EN REVISTAS**

En agosto de 2014 entró en funcionamiento el sitio web de la Defensoría <https://www.defensoria.unam.mx/>; al 31 de diciembre de 2014 se contabilizaron 10 577 visitas, con un promedio diario de 59; al respecto, debe mencionarse que fue adquirido un certificado digital para garantizar la seguridad de transferencia de datos de dicho dominio. Además, suman ya 121 dependencias y entidades universitarias que mantienen una liga a la página de la Defensoría (*banner*). Por otra parte, a efecto de favorecer la accesibilidad de los recursos, se digitalizó la producción editorial de este organismo y se encuentra disponible en el sitio electrónico.

En la difusión de los derechos universitarios y de las actividades de la Defensoría, las redes sociales como Facebook y la plataforma de videos en línea Youtube han sido importantes herramientas para un acercamiento con la comunidad universitaria y con aquellos interesados en las temáticas relacionadas con los derechos universitarios.

Finalmente, en el rubro de difusión de la actividad y servicios que brinda la Defensoría, se contabilizaron 61 inserciones de la información de contacto en medios universitarios.

## **VISITAS A PLANTELES DE LA UNAM Y ENTREGA DE MATERIALES ALUSIVOS A LA DEFENSORÍA**

La Defensoría ha acudido a diversos planteles, participando en eventos como pláticas de bienvenida, ferias de orientación vocacional y ferias de la salud; esas oportunidades han sido propicias para entregar diversos materiales alusivos a la Defensoría en los que se contiene la información de contacto y se describen los servicios que ofrece a la comunidad universitaria. Pueden mencionarse al respecto, la participación en las actividades de la Feria de la Salud en los planteles del Colegio de Ciencias y Humanidades y la Escuela Nacional Preparatoria, del 6 de marzo al 30 de abril; así como en la Facultad de Estudios Superiores Aragón, el 23 de abril; en la Facultad de Psicología, el 2 de abril; en la Facultad de Estudios Superiores Acatlán y la Facultad de Química, el 30 de abril. También, con motivo de la Feria de la Salud durante los días 22 a 29 de septiembre, la Defensoría estuvo presente en la Escuela Nacional de Música, el 18 de septiembre; Escuela Nacional de Trabajo Social, el 30 de septiembre; Facultad de Química, el 8 de octubre; y en la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán, el 30 de octubre. Además, durante los días 3, 4 y 5 de octubre la Defensoría estuvo presente en la II Jornada de la Salud de la Facultad de Derecho. Los eventos fueron una oportunidad para distribuir los siguientes distintivos: 2 400 bolígrafos, 2 900 gomas, 16 300 pulseras, 920 cilindros y más de 19 900 trípticos informativos.

En el mismo sentido, la Defensoría colaboró en las pláticas de bienvenida a los alumnos de nuevo ingreso a los planteles de Colegio de Ciencias y Humanidades, durante los días 4 a 16 de agosto, y en la XVIII Exposición de Orientación Vocacional "Al Encuentro del Mañana", organizada por la Dirección General de Orientación y Servicios Educativos, del 16 a 23 de octubre de 2014; esta participación mereció el otorgamiento de una mención honorífica en la categoría Servicios y Apoyos Institucionales. Durante ese evento fueron entregados distintivos de la Defensoría: 600 lápices, 400 gomas, 4 000 pulseras, 16 000 trípticos informativos y 1 000 lapiceras.

Asimismo, debe mencionarse la impartición de un plática informativa a los alumnos del Campus Morelia, el 5 de abril de 2014; así como la reunión que se sostuvo con las autoridades del Centro Peninsular en Humanidades y Ciencias Sociales, en Mérida, Yucatán, el 27 de noviembre.

## **PARTICIPACIÓN EN FOROS Y PROYECCIÓN DE LA UNAM A TRAVÉS DE LA DEFENSORÍA**

La proyección internacional de la Universidad a través de la Defensoría se realiza también gracias a su participación en distintos foros especializados y mecanismos de cooperación donde pueden englobarse: la coordinación de una Cátedra UNESCO, la Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios, la colaboración con la Red Europea de Defensores Universitarios [European Network of Ombudsmen in Higher Education (ENOHE)], el Forum of Canadian Ombudsman (FCO) y la participación en la Association of Canadian College and University Ombudspersons (ACCUO).

### **ACTIVIDADES DE LA CÁTEDRA UNESCO**

La UNAM es titular de cinco cátedras UNESCO, abarcando casi una cuarta parte de la actividad total de nuestro país en dicha materia. Las coordinaciones de las cátedras recaen en el Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias, la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, el Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación, el Instituto de Investigaciones Sociales y la Defensoría de los Derechos Universitarios, con la cátedra Desarrollo de un Modelo para la Defensa de los Derechos Universitarios en Instituciones de Educación Superior en América Latina. Esta cátedra se formalizó mediante la firma del acuerdo suscrito el 2 de marzo de 2012, entre el doctor José Narro Robles, rector de esta máxima casa de estudios, y la doctora Irina Bokova, directora general de esa organización; dicho acuerdo fue proyectado para un periodo inicial de cuatro años, en el marco del Programa de Hermanamiento e Interconexión de Universidades [University Twinning and Networking Programme (UNITWIN)], el cual fue creado en 1992.

Los días 23 y 24 de enero de 2014 la Defensoría de la UNAM fue convocada al encuentro de cátedras UNESCO en materia de educación superior, enseñanza y tecnologías de la información en la educación, convocado por la Subdirección General de Educación de ese organismo. La exposición de la UNAM fue inscrita en la mesa especializada en educación superior, donde se compartieron experiencias con representantes de países como Uganda, España, Alemania y Rusia, para la discusión de diversos tópicos de la educación superior contemporánea. En ese contexto, el modelo de defensoría que implementó esta máxima casa de estudios hace casi 30 años ejerce una gran influencia a nivel nacional, que poco a poco se va extendiendo, de manera que la Cátedra UNESCO significa un reconocimiento a ese esquema de solución de conflictos en la educación superior que ha funcionado y se ha adaptado a las circunstancias actuales gracias a su flexibilidad y es, además, un mecanismo que ha permitido un intercambio de experiencias y esfuerzos en la búsqueda de un más adecuado modelo para la solución de conflictos en la educación universitaria.

### **RED DE ORGANISMOS DEFENSORES DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS**

La Defensoría de los Derechos Universitarios de la UNAM ocupa la Secretaría Ejecutiva de la Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios (REDDU), creada en 2005. Esta Red internacional de defensorías celebra anualmente un encuentro para discutir diversos asuntos relacionados con la defensa y promoción de los derechos universitarios. Los días 29 a 31 de octubre de 2014 se organizó, en las instalaciones de la Universidad Autónoma del Estado de México, en la ciudad de Toluca, el Congreso Internacional sobre Misión de las Instituciones de Defensa de los Derechos Universitarios. Este encuentro se realizó en el marco de las XI Asamblea General Ordinaria y VIII Asamblea General Extraordinaria de la Red, con una importante participación de defensores mexicanos y provenientes de diversas naciones como Austria, Canadá, El Salvador y España.

## OTROS FOROS SOBRE DERECHOS UNIVERSITARIOS

Durante el 2014, la Defensoría tomó parte en la 11ª Conferencia Anual de la Red Europea de Defensores Universitarios [European Network of Ombudsmen in Higher Education (ENOHE)], durante los días 15 al 17 de mayo, en las instalaciones de la Universidad de Varsovia, Polonia. La reunión llevó por título Higher Education Ombudsmen and Empowerment: How to Make it Work; el evento europeo contó además con la presencia de defensores universitarios provenientes de Canadá, Estados Unidos, Israel y México. La UNAM participó en la primera de cinco sesiones: Empowering Students, donde el titular de la Defensoría dictó la conferencia Ombudsperson as a Factor for Empowering Autonomy: A Latin American Approach.

