

# Defensoría de los Derechos Universitarios (DDU)

---

Dr. Jorge Ulises Carmona Tinoco

Defensor

Abril de 2012

La Defensoría fue establecida por el Consejo Universitario, mediante la aprobación de su Estatuto, en su sesión del 29 de mayo de 1985. Este ordenamiento, que fue publicado en **Gaceta UNAM** del 3 de junio de ese mismo año, determina la organización, atribuciones, forma de acceso, procedimientos y rendición de cuentas de ese órgano. Al año siguiente, ese ordenamiento se complementaría con el Reglamento, el cual sería aprobado durante la sesión del Consejo Universitario del 30 de julio de 1986 y publicado el 11 de agosto del mismo año.

La Defensoría es un órgano universitario independiente que tiene como objetivo fundamental la resolución de conflictos derivados de actos u omisiones de autoridades universitarias de carácter administrativo, que causen afectación a los derechos que confiere la Legislación Universitaria a los estudiantes o miembros del personal académico.

En cumplimiento de sus atribuciones, ese órgano universitario: orienta a la comunidad universitaria en el ejercicio de sus derechos, recibe quejas, inicia investigaciones de oficio, funciona como instancia mediadora entre las autoridades y los quejosos. Asimismo, puede emitir recomendaciones y generar propuestas para dar solución a los asuntos que conoce, actuando en todo momento inspirada en la buena fe y en el respeto a los principios de imparcialidad, independencia, rapidez, confidencialidad y gratuidad, en el marco del respeto a la Legislación Universitaria.

La competencia se encuentra acotada a los asuntos de índole académica, por lo que no puede conocer de naturaleza colectiva, de carácter laboral, resoluciones disciplinarias, evaluaciones académicas de profesores, comisiones dictaminadoras o consejos técnicos internos. Tampoco puede conocer de asuntos para los que exista un procedimiento establecido 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”. Se trata de una actividad que se refuerza tanto con la atención en materia de quejas y orientaciones, así como en el cumplimiento de sus obligaciones de difusión, en todos los casos, dirigidas a la comunidad universitaria.

## ACTIVIDADES EN FAVOR DE LA COMUNIDAD, DE ACUERDO CON LAS ATRIBUCIONES DE LA DEFENSORÍA

Durante el periodo que abarca de enero a diciembre de 2013, la Defensoría atendió un total de 1452 asuntos, los cuales se dividen en los siguientes rubros:

- ~ 1175 orientaciones
- ~ 180 asesorías en trámite
- ~ 97 quejas

Cabe señalar que en un caso fue necesario emitir recomendación; por otro lado, para alcanzar una solución, en nueve ocasiones los asuntos fueron remitidos a la autoridad que resultaba competente.

### 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 2013 se brindaron en total 1175 orientaciones; 604 fueron proporcionadas de manera presencial, 339 se realizaron por vía telefónica, mientras que 232 fueron recibidas y atendidas a través del correo electrónico.

La incidencia de las orientaciones abarcó los siguientes temas: la aplicación de la Legislación Universitaria en general (441), trámites escolares (241), derecho de petición (148), medidas disciplinarias (73), asuntos de carácter laboral (77), evaluaciones académicas (36), asunto no universitario (84), concursos de oposición (20), hostigamiento (13), actos injustos (4), programas de estímulos (2), actos discriminatorios (14), error administrativo (1) y otros diversos (21). En este recuento se puede señalar que del total de asesorías, 565 fueron solicitadas por mujeres y 610 en favor de personas del sexo masculino. Actualmente, se trabaja en la actualización y mejora de los criterios de clasificación tanto de las orientaciones como de las quejas.

### Asesorías en trámite

La nomenclatura asesoría en trámite se utilizó hasta el mes de julio del 2013; ésta se refería a la atención y seguimiento de aquellos casos que son resueltos sin que haya la necesidad de iniciar un expediente de queja. Se trataba de situaciones en las que la autoridad universitaria brindaba atención y prestaba solución a la presunta violación del derecho universitario, sin que ameritase una mayor tramitación. Dichos asuntos alcanzaron la cifra de 180, de los que 88 fueron iniciados por hombres y 92 por mujeres.

La resolución de las asesorías en trámite siguió diversas rutas: Desahogo del derecho de petición (74); No afectación a derecho universitario (41); Incompetencia (39); Desestimación (1); Desistimiento (6); Conciliación (2); Improcedencia (2); Falta de interés del quejoso (1); Asuntos en vías de solución (12).

### Recepción de 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 la autoridad universitaria que 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 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 artículo 9 del Estatuto), en cuyo 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).

Sin embargo, 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 2013, la Defensoría conoció 97 asuntos, respecto de los cuales se inició un expediente de queja, de los cuales, 48 se resolvieron y 49 se encuentran en vías de solución. De acuerdo con el carácter de su promovente, las quejas fueron presentadas en los siguientes términos: personal académico (28), estudiantes (63) y (7) otro diverso.

Por otro lado, respecto de las dependencias señaladas en las quejas: en 52 casos se trató de alguna Facultad, mientras que cinco se refirieron a planteles de la Escuela Nacional Preparatoria, en 14 con respecto al Colegio de Ciencias y Humanidades, uno con relación a la Dirección General de Asuntos del Personal Académico, mientras que 17 fueron relativas a programas de posgrado, dos en relación con Escuelas Nacionales (educación superior); tres acerca de algún instituto de investigación, y dos acerca de otras dependencias. Asimismo, en 46 ocasiones fueron presentadas por mujeres y 51 por hombres.

## Emisión de recomendaciones

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 acreditó la vulneración de un derecho universitario en perjuicio de un miembro de la comunidad académica o estudiantil (fracción VIII del artículo 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). La emisión de recomendaciones constituye el último recurso, por lo que se emite en aquellos casos en que resulte imprescindible para lograr la observancia de la normatividad universitaria.

En virtud de lo anterior, durante el 2013 la mayoría de los asuntos que conoció la Defensoría se resolvieron gracias a la colaboración de las autoridades, de manera que sólo fue necesario emitir una recomendación.

### Actividades de apoyo a otras dependencias universitarias

Con objetivo de salvaguardar los derechos y procurar la observancia de las obligaciones de los universitarios en el cumplimiento y aplicación de los *Lineamientos de seguridad para la operación de transporte y vialidad dentro de Ciudad Universitaria*, emitidos por la Comisión Especial de Seguridad del Consejo Universitario el 9 de febrero de 2007, así como para atender las solicitudes de la Dirección General de Asuntos Jurídicos, la Defensoría estuvo presente en 260 traslados de vehículos.

## 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 su labor y de los derechos universitarios.

### Impresión y distribución de libros, folletos y trípticos

La UNAM es titular de algunas cátedras UNESCO, una de ellas es la denominada “Desarrollo de un modelo para la defensa de los derechos universitarios en instituciones de educación superior en América Latina”, la cual fue formalizada mediante el acuerdo suscrito el 2 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, el cual fue proyectado para un periodo inicial de cuatro años. En el marco de esa Cátedra fue editada la obra: **La vinculación entre los derechos humanos y los derechos universitarios. Obra en homenaje al Dr. Jorge Carpizo Mac Gregor**, México, UNAM, 2013, 250 pp. ISBN 978-607-02-4850-4, con un tiraje de 1500 ejemplares.

El volumen que se menciona reúne diversas colaboraciones, nacionales y extranjeras, en torno a las actividades de defensa y resolución de conflictos en materia de derechos universitarios. Algunas de éstas fueron presentadas durante el seminario internacional del mismo nombre, que tuvo lugar en el Salón de Rectores de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, los días 17 y 18 de octubre de 2012, dentro de las actividades de la Red de Organismos de Defensores de los Derechos Universitarios (REDDU), donde la UNAM ocupa, de manera permanente, la Secretaría Ejecutiva.

De la misma forma, durante el periodo en comento fueron elaborados algunos materiales para la difusión de los derechos universitarios: se preparó una nueva edición de la **Guía de los derechos y obligaciones de los estudiantes**, llegando su tiraje a 400 ejemplares; se imprimieron 400 ejemplares del Reglamento de la Defensoría y 60 mil trípticos que explican las labores y contienen información sustancial de la Defensoría. Dichos materiales fueron elaborados pensando en los alumnos de nivel medio superior, y se usó en ellos un lenguaje claro y sencillo.

### Difusión en Internet e inserciones en revistas

En mayo de 2004 entró en funcionamiento el sitio web de la Defensoría: <http://www.ddu.unam.mx/>. Durante el periodo referido se realizaron un total de 51340 consultas, con un promedio 140 visitas diarias.

Por otra parte, se ha contado de manera permanente con la participación de 121 dependencias y entidades universitarias, que han mantenido en su sitio electrónico una liga directa a la página web de la DDU. Asimismo, vale mencionar que desde septiembre de 2013 dieron inicio los trabajos para la restructuración del sitio web de la Defensoría, los cuales se encuentran en una etapa avanzada. Igualmente en materia de difusión, durante el periodo que se informa se realizaron 101 inserciones del Recuadro de la Defensoría en publicaciones universitaria.

### Activación del número telefónico 01800

El 26 de noviembre de 2013 entró en funcionamiento el número de larga distancia gratuito 01 800 062 862 6, por el que los alumnos o miembros del personal académico que consideren haber sufrido una vulneración a sus derechos, o bien busquen recibir orientación, podrán entrar en contacto con la Defensoría.

### 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, principalmente. Esas oportunidades han sido propicias para entregar diversos materiales alusivos a la Defensoría, que contienen la información de contacto de este órgano, así como el código QR, el cual permite su lectura mediante los dispositivos telefonía móvil, y trípticos que explican las funciones de ese órgano defensor.

En el mes de septiembre, la Dirección General de Orientación y Servicios Educativos (DGOSE) solicitó a la Defensoría 250 ejemplares del Estatuto, 250 del Reglamento y otros tantos de la mencionada Guía de derechos, con la finalidad de distribuirlos en el taller Con Vive, que formó parte del programa de servicio social Cívica y convivencia universitarias, implementado en los planteles del bachillerato.

Entre los eventos a los que se ha asistido destaca que, el día 29 de enero de 2013, durante la Semana de Inducción organizada por la Escuela Nacional de Estudios Superiores, Unidad Morelia, de la UNAM, la Defensoría participó con la conferencia: "¿Qué es la Defensoría de los Derechos Universitarios?"

Posteriormente, del 29 de julio al 2 de agosto, la Defensoría visitó los cinco planteles del Colegio de Ciencias y Humanidades, impartiendo un total de diez pláticas de bienvenida, logrando un gran impacto pues fueron impartidas prácticamente a todos los alumnos de nuevo ingreso de ese bachillerato. Durante esas visitas fueron repartidos entre los asistentes 6150 distintivos de la Defensoría; mientras que el día 7 de agosto, el Defensor participó con una charla de bienvenida a los alumnos de recién ingreso de la Facultad de Derecho, con una amplia presencia de alumnos y profesores.

Asimismo, del 23 al 24 de septiembre, la Defensoría participó en la Feria de la Salud, organizada por la Dirección General de Servicios Médicos, en coordinación con la Dirección General de la Escuela Nacional Preparatoria y la Dirección General del Colegio de Ciencias y Humanidades. En dicha oportunidad se llevaron a cabo pláticas informativas, se distribuyeron más de 7800 trípticos y un total de 7610 distintivos de la Defensoría.

Por otra parte, la Defensoría también estuvo presente en las jornadas de la salud en las facultades de Derecho y Psicología, distribuyendo en total de 900 trípticos y 500 distintivos.

De la misma forma, ese órgano universitario tomó parte en la décimo séptima exposición de orientación vocacional Al Encuentro del Mañana 2013, organizada por la Dirección General de Orientación y

Servicios Educativos, del 3 al 10 de octubre de 2013. Ese evento, que contó con afluencia total de más de 9 500 personas, fue ocasión para que la Defensoría explicara a estudiantes universitarios de nivel medio superior, licenciatura, y a visitantes en general, sus actividades, competencia y atribuciones. Fue posible distribuir entre los asistentes un total de 4 600 distintivos y 8 500 trípticos.

### Proyección de la UNAM a través de la Defensoría

La Universidad Nacional logró una importante proyección internacional durante el 2013, destacando el desarrollo de cinco cátedras UNESCO. Dichas cátedras se desarrollan como parte del Programa de Hermandamiento e Interconexión de Universidades (University Twinning and Networking Programme, UNITWIN), creado en 1992. La participación de la Universidad abarca casi una cuarta parte de la actividad total de México en el mencionado Programa. Las coordinaciones de las cinco cátedras recaen en diversas entidades académicas de la UNAM: el Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias, la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, el Instituto de Investigaciones Sociales, el Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación, y la Defensoría de los Derechos Universitarios.

Como se adelantó, la Cátedra “Desarrollo de un modelo para la defensa de los derechos universitarios en instituciones de educación superior en América Latina”, en la que se participa la Defensoría, se formalizó en 2012 gracias a la suscripción de un acuerdo entre los titulares de la Universidad Nacional y la UNESCO. En ese convenio se proyectó el funcionamiento de la Cátedra por un periodo inicial de cuatro años, con el propósito de desarrollar un modelo para la defensa de universitarios que sea funcional en distintos ámbitos educativos latinoamericanos. El modelo de Defensoría, que implementó esta máxima casa de estudios hace 27 años, ejerce una gran influencia a nivel nacional y poco a poco se va extendiendo, de manera que la Cátedra UNESCO significa un reconocimiento a ese modelo de solución de conflictos en la educación superior que ha funcionado y se ha adaptado a las circunstancias actuales gracias a su flexibilidad. Sin embargo, los retos de la educación superior y en el caso de la Universidad, los de la media superior, se pueden afrontar de una mejor manera cuando existen espacios para el intercambio de experiencias, como lo permite la Cátedra UNESCO, fundamentalmente cuando se enfocan los esfuerzos en la búsqueda de un más adecuado modelo para la solución de conflictos en la educación universitaria.

La proyección internacional de la Universidad a través de la Defensoría se realiza también gracias a su participación en distintos foros especializados, por ejemplo: durante los días 11 y 13 de abril de 2013, este órgano participó en la reunión anual de la Red Europea de Defensores en Educación Superior (European Network for Ombudsmen in Higher Education, ENOHE), en Oxford, Inglaterra. En dicho evento, la Defensoría presentó la ponencia titulada: “27 Years of Academic Ombudsing at the National Autonomous University of Mexico”.

Asimismo, la Defensoría participó en la conferencia bianual del Forum of Canadian Ombudsman (FCO) y la Association of Canadian College and University Ombudspersons (ACCUO), celebrada los días 9 al 11 de junio de 2013 en la ciudad de Halifax, provincia de Nueva Escocia, Canadá. En dicho encuentro, la Defensoría expuso el tema: “Ombudsman as Performative Agent in the Relations between Civil Society and Democracy”. Se trató de un evento que permitió el intercambio de experiencias en materia de resolución de conflictos en distintas áreas profesionales, incluida la perspectiva desde el ámbito educativo de la Defensoría universitaria.

Por último, se menciona que la Defensoría organizó, junto con la Universidad Autónoma de Zacatecas (UAZ), el Congreso Internacional sobre los Derechos Humanos en la Educación Superior, que tuvo como sede las instalaciones de la UAZ en la ciudad de Zacatecas. El encuentro se desarrolló durante los días 3 y 4 de octubre en el contexto de la Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios, que agrupa a instituciones nacionales de otros países y en la cual la Defensoría de la UNAM ocupa, de manera permanente, la Secretaría Ejecutiva.

