
UNAM

**Defensoría de los
Derechos
Universitarios**

Informe 2013-2014



Universidad Nacional Autónoma de México

Defensoría de los Derechos Universitarios

Informe 2013-2014

Edificio "D", 2º piso (a nivel de rampa), Circuito Exterior

Ciudad Universitaria, Delegación Coyoacán, México, Distrito Federal

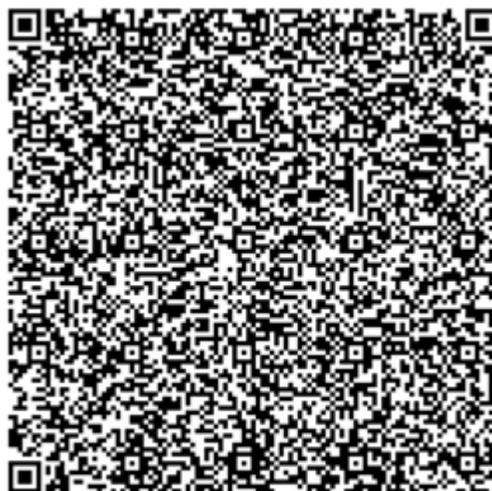
C.P. 04510, Tel. 5622 6220, Fax. 5606 5070

Sin costo 01800 062 8626

www.defensoria.unam.mx

defensoria@unam.mx

UNAM, 2014



www.defensoria.unam.mx

Presentación

Desde el año de 1985, la Universidad Nacional Autónoma de México cuenta con un órgano creado para la protección de los derechos universitarios de los estudiantes y del personal académico, denominado Defensoría de los Derechos Universitarios, primer figura inspirada en el *ombudsman* que se estableció en México.

En la creación de la Defensoría confluyeron dos principales influencias o ideas básicas que se trasladaron de las realidades escandinava e ibérica al ámbito universitario, gracias a las aportaciones de dos muy distinguidos universitarios: Jorge Carpizo y Héctor Fix-Zamudio. De un lado, se encuentra el *ombudsman* escandinavo, palabra que significa: representante, el cual cristalizó en el *Justitie Ombudsman*, creado en 1809, como representante parlamentario para la defensa de los ciudadanos, esto es, un vigilante del cumplimiento de la normatividad por parte de la esfera administrativa; la otra influencia la constituye el modelo ibérico de *ombudsman*, conocido como *Defensor del Pueblo*, surgido en España en 1978, en el periodo de transición hacia un régimen de protección y respeto a las libertades.

La Defensoría de los Derechos Universitarios comparte la esencia de un Ombudsman (actualmente referido como Ombudsperson), en la modalidad de protección de los derechos, en nuestro caso primordialmente los que derivan de la normatividad que se da al interior de la Universidad en aras de su autonomía. La Defensoría toma su denominación del modelo ibérico y su naturaleza intrínseca es ser un órgano que coadyuva a la efectividad de los derechos universitarios a través de la orientación y la solución de los conflictos que le son planteados, en los términos de sus atribuciones y competencias.

La instauración de la Defensoría de los Derechos Universitarios tuvo como marco las sesiones del Consejo Universitario de los días 29 de mayo de 1985 y 30 de julio de 1986, encontrando una venturosa aceptación e impulso. Estas sesiones serían el germen de un movimiento que con el tiempo rendiría preciados frutos más allá de la propia Universidad, en la creación de órganos de protección de los derechos universitarios en otras instituciones nacionales y de otros países, así como en la de instituciones de garantía de los derechos humanos en México.

Desde sus inicios, el *ombudsman* universitario fue cimentado con firmeza, y con el transcurso del tiempo, se ha comprobado que fue concebido para perdurar; pues se diseñó con la flexibilidad jurídica que le ha permitido adaptarse a los cambios de la realidad universitaria.

Uno de esos cambios ocurrió recientemente el 7 de marzo de 2013, cuando la Universidad Nacional, a través de su Consejo Universitario emitió los *Lineamientos Generales para la Igualdad de Género en la UNAM*, los cuales fueron desarrollados por la Subcomisión del sistema para la atención y prevención de problemas para la equidad de género de la Comisión Especial de Equidad de Género del Consejo Universitario, con apoyo de la Oficina del Abogado General. Este instrumento es de observancia general en la Universidad, y prevé la adopción de medidas orientadas a lograr la igualdad de género y la prevención; la detección y la erradicación de la violencia de género en cada ámbito de la vida universitaria, a través de la promoción de la igualdad de género; la igualdad de oportunidades de participación de mujeres y hombres; y el combate a la discriminación o violencia por motivos de género.

Anualmente, en el ejercicio de sus atribuciones, la Defensoría universitaria presenta un informe de su gestión ante el Señor Rector y ante el Honorable Consejo Universitario, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de su Estatuto; y la fracción IX del artículo 10, con relación a los artículos 34 y 35 de su Reglamento. En cumplimiento de esa obligación, se presenta este informe que comprende las actividades realizadas por la Defensoría de los Derechos Universitarios, durante de marzo de 2013 a marzo de 2014.

Finalmente, cabe señalar que el presente informe refleja el esfuerzo y compromiso de todas y cada una de las personas que laboran en la Defensoría, a quienes reconozco y agradezco su apoyo en la honrosa y muy satisfactoria tarea de velar por la defensa de los derechos universitarios.

Jorge Ulises Carmona Tinoco
Ciudad Universitaria, 2014

Contenido

Introducción

I. Servicios otorgados a la comunidad: orientaciones, trámite de asesorías, quejas y asuntos dirigidos a la autoridad competente en busca de una solución	9
1. Orientaciones.....	10
2. Asesorías en trámite	14
3. Quejas	17
a) Búsqueda de soluciones conciliadas	22
b) Recomendaciones	22
4. Asuntos dirigidos a la autoridad competente en busca de una solución	26
5. Actividades de apoyo a otras dependencias universitarias	28
6. Respuestas a consultas y solicitudes de información.....	28
II. Actividades de difusión	29
1. Presencia en medios universitarios	29
2. Actividad editorial	30
3. Difusión a través de la Internet	32
4. Presencia en planteles del nivel medio superior y entrega de materiales y distintivos de la Defensoría	33
5. Participación en foros sobre la protección de derechos universitarios	34
III. Actividades de la Unidad Administrativa de la Defensoría	35
1. Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	35
2. Automatización de los servicios y tecnologías de la información	36
3. Actividades permanentes y remodelación de espacios	
IV. Actividades en el marco de la Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios	38
V. Actividades en el marco de la Cátedra UNESCO y la Red de Cátedras	40
VI. Sección estadística	42
VII. Sección documental	55

Introducción

El *ombudsman* universitario se planeó como un organismo objetivo y de buena fe para coadyuvar a la solución de problemas que pudieran afectar los derechos de estudiantes y personal académico, atribuibles a autoridades e instancias universitarias; en este tenor, se encarga de la atención a las quejas planteadas por estudiantes e integrantes del personal académico, frente a los actos de autoridades universitarias de carácter administrativo, cuando consideran que sus derechos establecidos en la normatividad universitaria han sido vulnerados; asimismo, cumple con labores consultivas y preventivas propias de su naturaleza de Ombudsman.

La misión fundamental de este órgano es la salvaguarda de los derechos que derivan de la Legislación Universitaria en favor de estudiantes y del personal académico, a fin de enmendar errores, posibles abusos o arbitrariedades, a efecto de que prevalezcan la normatividad, la certidumbre, la razón, la equidad y la justicia.

Para llevar a cabo su labor, la Defensoría cuenta con atribuciones para difundir su labor, orientar a la comunidad universitaria en el ejercicio de sus derechos, recibir quejas, iniciar investigaciones, proponer soluciones ante las autoridades e instancias universitarias, así como emitir recomendaciones dirigidas a la solución de los asuntos de su competencia, en el marco del respeto a la normatividad universitaria.

El informe que se presenta a consideración del Señor Rector y de los miembros del Honorable Consejo Universitario de la Universidad Nacional Autónoma de México, se integra por las secciones que se describen a continuación.

La *primera sección* se refiere a las actividades permanentes, de acuerdo con el ámbito competencial de la Defensoría, como uno de los órganos garantes de la legalidad universitaria; esta actividad se refleja en el trabajo a favor de la comunidad en la atención de los casos que le son planteados. En este apartado se encuentran las consultas u orientaciones, las asesorías en trámite y el procedimiento que se siguió con motivo de las quejas recibidas por esta Defensoría, durante el periodo que se informa; se incluyen además las respuestas a las consultas y solicitudes de información planteadas por miembros de la comunidad; contiene también un resumen de las recomendaciones emitidas durante este lapso, poniendo énfasis en que la inmensa mayoría de los asuntos han sido resueltos durante su tramitación; asimismo, se menciona el número de los asuntos que fueron planteados ante la Defensoría, pero que son competencia de otras

autoridades, ante las cuales se canalizaron y se hace mención de las actividades de apoyo a otras instancias y dependencias universitarias.

La *segunda sección* enlista las actividades en materia de difusión que fueron emprendidas durante el periodo, cuyo objetivo radica en prevenir posibles problemas a través del conocimiento de la comunidad universitaria de los derechos y deberes que les asisten, y de las atribuciones de la Defensoría; en dicha sección se puede mencionar la presencia de este órgano en medios universitarios, la actividad editorial, la difusión a través de la Internet, la visita a planteles de la UNAM y la participación de en algunos foros en materia de protección de derechos.

La *tercera sección* enuncia la participación de la Universidad Nacional a través de su Defensoría en la "Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios (REDDU)". A través de ese mecanismo, la Defensoría de la UNAM contribuye en un intercambio permanente de sus experiencias acumuladas en casi 30 años de actividad, con otras instituciones que laboran en la defensa y protección de los derechos universitarios, en el ámbito de la educación superior, tanto en nuestro país como en otras naciones.

La *cuarta sección* hace referencia a las actividades emprendidas en el marco de la Cátedra Unesco que lleva por nombre: "Desarrollo de un Modelo para la Defensa de los Derechos Universitarios en Instituciones de Educación Superior en América Latina", esfuerzo que imprime a la Universidad una gran proyección internacional en materia de protección de derechos universitarios.

La *quinta sección* describe las actividades que en materia administrativa y de gestión se han desarrollado durante este periodo, las cuales coadyuvan a la labor sustantiva de la Defensoría. Algunas de las acciones referidas se encuentran ligadas a los temas de gestión de calidad, servicios de información, mejoramiento de espacios y mantenimiento preventivo de la infraestructura de la Defensoría; así como en el apoyo de esta área en las actividades de difusión de los derechos universitarios entre la comunidad universitaria.

En la *sexta parte* del informe, relativa a la proyección de las actividades de la Defensoría, se expresan las medidas de corto, mediano y largo plazo que nos hemos propuesto impulsar, las cuales se reflejan en cumplimiento del Plan de Trabajo (2012-2016), elaborado por la propia Defensoría; en razón de ese plan, se elaboró el documento intitulado: "Calendarización para el cumplimiento de las sublíneas rectoras en el marco del Programa de Trabajo 2011-2015".

La *parte final* de este informe se integra por dos secciones: la primera, una sección estadística que incluye tablas con los datos relativos a las orientaciones, asesorías en trámite y quejas. La otra sección incluye anexos que muestran algunas de las actividades de la Defensoría realizadas durante el periodo informado, algunas de las cuales se enuncian a lo largo de este reporte.

I. Servicios otorgados a la comunidad: orientaciones, trámite de asesorías, quejas y asuntos dirigidos a la autoridad competente en busca de una solución

Entre sus funciones esenciales como un *ombudsman* universitario y en el ámbito de su competencia, cuando no se trata de asuntos que ameriten su intervención directa, la Defensoría brinda orientación a quienes acuden a ella, sobre la instancia u órgano adecuado para atender sus planteamientos o problemática.

En algunos casos, ante la situación planteada, la Defensoría se ve en la necesidad de esclarecer datos o circunstancias, así como de hacerse de información a efecto de determinar en principio los alcances de su competencia sobre el asunto. Esto lleva a la apertura y tramitación inicial de un expediente, cuya denominación ha sido la de “asesorías en trámite”, que puede devenir en un pronunciamiento de incompetencia de la Defensoría, por alguna de las causales previstas por la normatividad que la rige, o en una aclaración sobre la instancia adecuada para atender el asunto, a la cual se le remite el mismo; también puede derivar en una solución del expediente durante el trámite inicial del mismo.

Los asuntos de que resulta competente la Defensoría de conformidad con el Estatuto y Reglamento que rigen su actuación, se les ha denominado “quejas” y pueden ser resueltos de igual manera durante el trámite; a través de conciliación, mediación o figuras afines; o merecer un pronunciamiento de fondo de la propia Defensoría sobre cómo ocurrieron los hechos y si fueron o no observados los derechos universitarios en el caso en cuestión, lo cual deriva en las recomendaciones o medidas que a juicio de este órgano universitario pueden enmendar lo ocurrido. Finalmente, al pronunciamiento de la Defensoría se le da seguimiento puntual hasta su atención cabal.

En el periodo que se informa, de marzo de 2013 al mismo mes de 2014, se conoció un total de 1253 orientaciones, 107 asesorías en trámite, 183 quejas, mientras que 18 asuntos fueron remitidos a la autoridad competente en busca de una solución; las cifras alcanzan un total de 1561 servicios brindados a miembros de la comunidad.

La experiencia de dos años de labores de la presente gestión de la Defensoría, y teniendo presente lo previsto en la Legislación Universitaria, particularmente a lo dispuesto en el marco normativo de la Defensoría, integrado por su Estatuto y Reglamento, han llevado a la convicción de que la figura de las *asesorías en trámite* no refleja adecuadamente desde el punto de vista nominal o semántico, la labor de orientación y trámite de

quejas a cargo de este órgano universitario, razón por la cual se ha optado por revisar y modificar dicha denominación y este es el último Informe en que así se enuncian.

Servicios otorgados a la comunidad	
Orientaciones	1253
Asesorías en trámite	107
Quejas	183
Asuntos dirigidos a la autoridad competente en busca de una solución	18
Total	1561

1. Orientaciones

La Defensoría brinda orientaciones a la comunidad que acude a ella, respecto de la instancia adecuada y la normatividad universitaria aplicable en casos concretos. Las orientaciones consisten en el otorgamiento de información jurídica relacionada con el ejercicio de los derechos que la normatividad universitaria consagra en favor de estudiantes y miembros del personal académico; las orientaciones pueden plantearse respecto de asuntos en los que no es competente en modo alguno la Defensoría o que, en cambio, deben ser planteados ante alguna instancia específica en primer término, de cuya actuación dependerá si el asunto se torna en materia de la que pueda conocer este órgano garante de los derechos universitarios. Las abogadas y los abogados asesores resuelven las dudas planteadas e orientan a la comunidad universitaria sobre las instancias indicadas y en su caso, acerca de las vías adecuadas para dar atención y brindar la solución que corresponda al problema planteado.

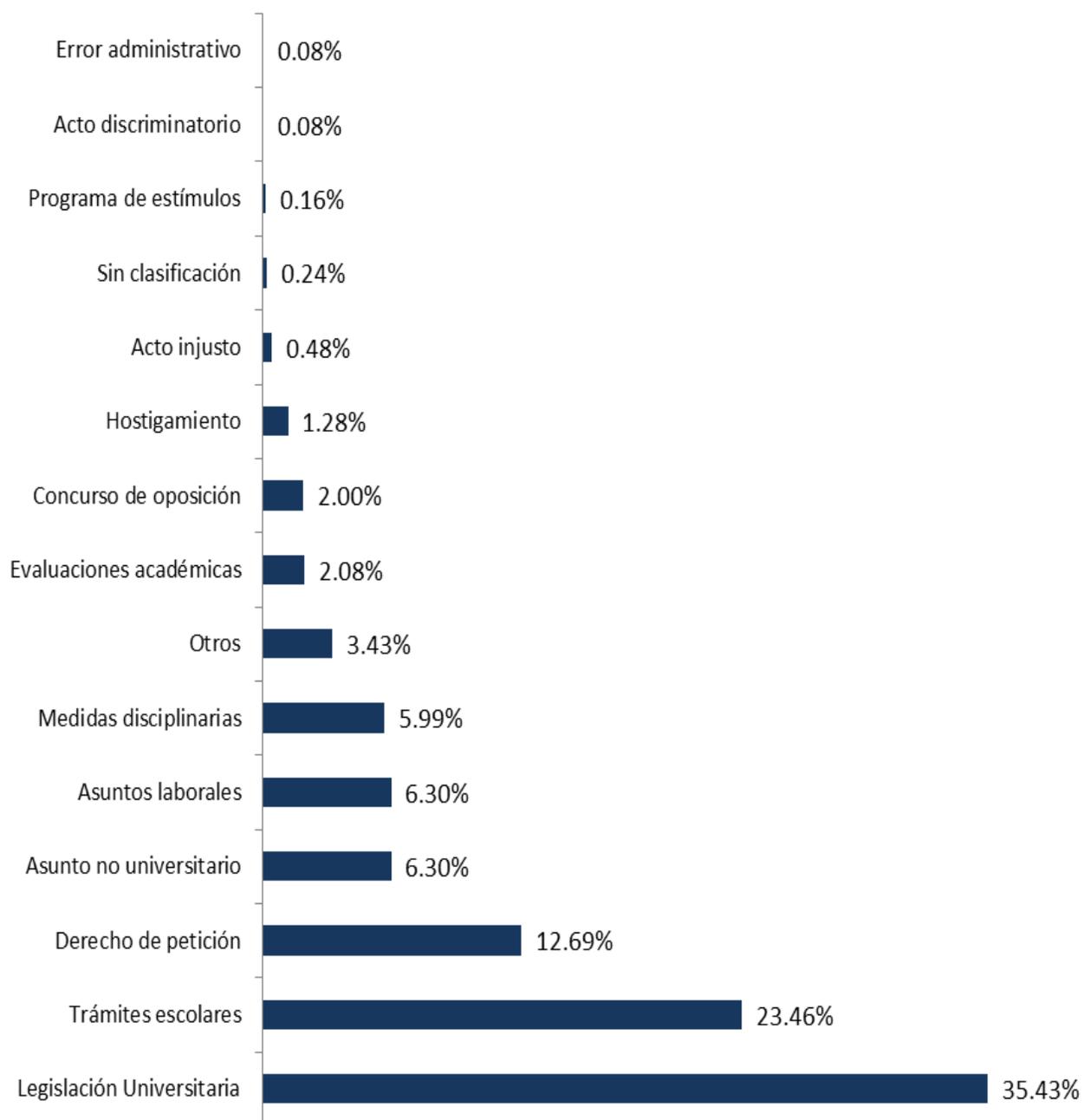
La incidencia numérica y materias sobre las que versaron las orientaciones señaladas fueron las siguientes: 1 acerca de error administrativo, 1 en materia de discriminación, 2 trataron sobre los programas de estímulos, 3 asuntos no habían sido calificados al cierre del presente informe, en tanto que 5 se refirieron a concursos de oposición, 6 se refirieron a actos injustos, y 16 se plantearon con motivo de algún tipo de hostigamiento, 26 tuvieron por materia evaluaciones académicas; mientras que 43 trataron temáticas diversas, y 75 versaron sobre medidas disciplinarias; 79 tuvieron por materia

asuntos laborales, y 79 se refirieron a algún asunto no universitario, en tanto que 159 trataron del derecho de petición, 294 versaron sobre algún trámite escolar, y 444 se refirieron a temas diversos atinentes a normatividad universitaria.

Durante el periodo que se informa, las orientaciones brindadas sumaron un total de 1253. Además, con respecto a la forma en que éstas se proporcionaron: 251 se atendieron por correo electrónico (*ddu@unam.mx*), 346 se realizaron vía telefónica, y en 656 ocasiones las orientaciones se brindaron de manera presencial (en las instalaciones de la Defensoría).

Cabe señalar que la vía telefónica es una de las maneras de acceso a los servicios que ofrece la Defensoría a favor de la comunidad, a fin de atender a las y los universitarios que acuden en busca de una respuesta jurídica a la situación que les aqueja, y que debido a la distancia no resulta sencillo acudir personalmente, ya sea en virtud de la expansión de las instalaciones de la Universidad hacia diversos sitios de la República, o por su localización en espacios alejados del *Campus Central* de CU, como son las áreas conurbadas de la Zona Metropolitana. En ese contexto, en enero de 2013, comenzó la operación del número gratuito: *01800DERECHOS* (01800 062 8626), que permite eliminar el posible costo económico con cargo al usuario que busca acceder a la Defensoría por ese medio.

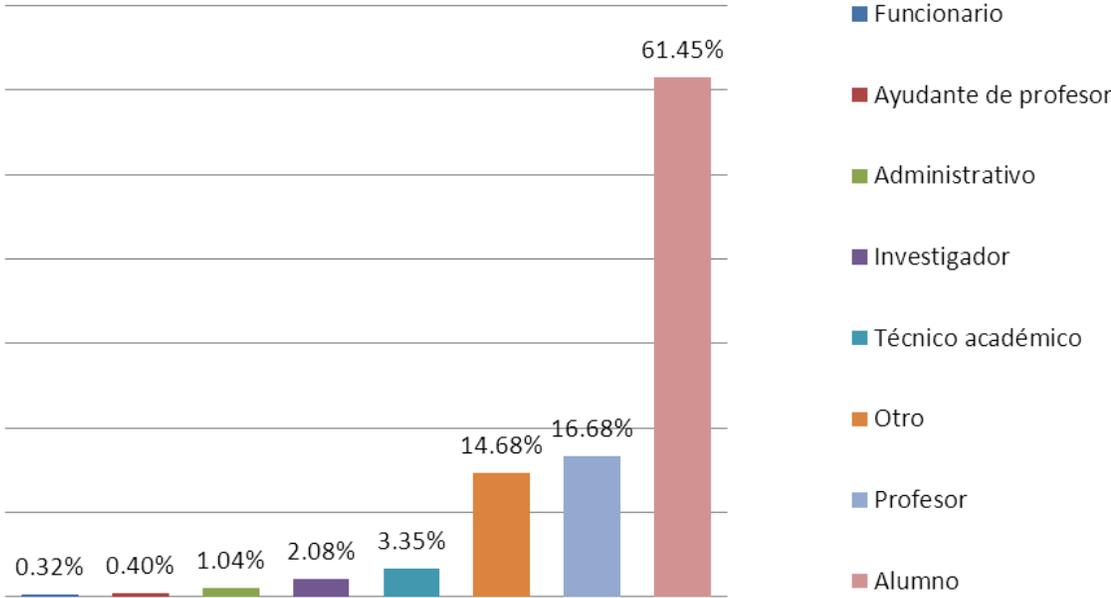
Orientaciones de acuerdo con su materia



Nota: el rubro que señala "sin clasificación", significa que la misma estaba en trámite, mientras que en el rubro de "otros" se refiere a materias no afines a normatividad universitaria.

Con relación al carácter del usuario que solicitó los servicios de esta Defensoría, las orientaciones brindadas tuvieron la siguiente incidencia: 4 fueron otorgadas a funcionarios, las cuales expresan el 0.32% de las orientaciones; 5 a ayudantes de profesor, que constituyen el 0.40%; 13 se brindaron a personal administrativo, las cuales representan el 1.04%; mientras que 26 a investigadores, lo que significa el 2.08% de las orientaciones; 42 se refirieron a técnicos académicos, las que corresponden al 3.35%; también, se atendió a 184 usuarios diferentes de los mencionados, alcanzando el 14.68% de las orientaciones; así como 209 a profesores, que representa el 16.68%; y 770 fueron brindadas a alumnos, que corresponden al 61.45% de las orientaciones.

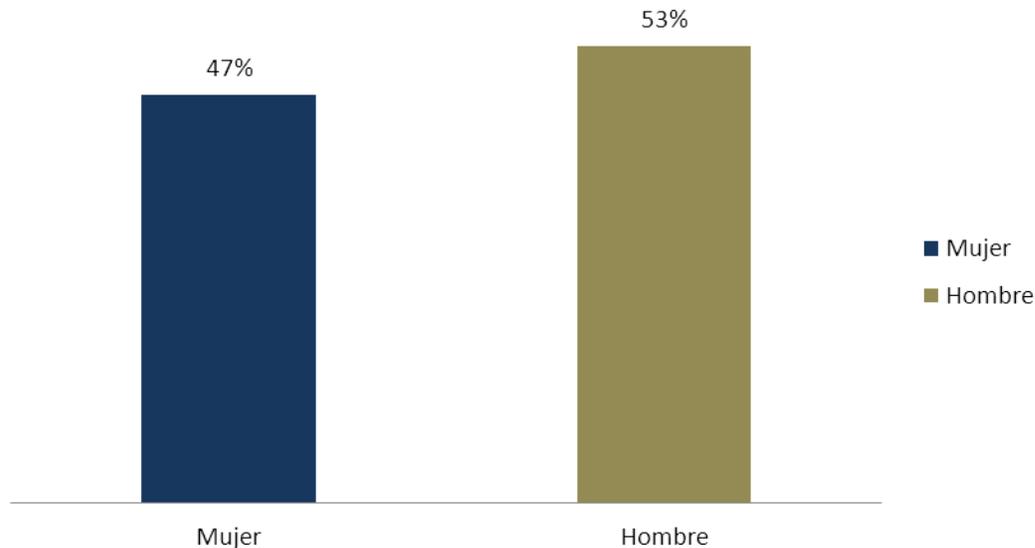
Orientaciones de acuerdo con la categoría del usuario



Se brindaron 1253 orientaciones

Asimismo, se informa que 591 orientaciones fueron otorgadas a mujeres y 662 a hombres, correspondiendo al 47 % y 53 %, respectivamente. Los datos desagregados por sexo se presentan en cumplimiento al artículo 9 de los *Lineamientos Generales para la Igualdad de Género en la UNAM*.

Orientaciones por el sexo del usuario



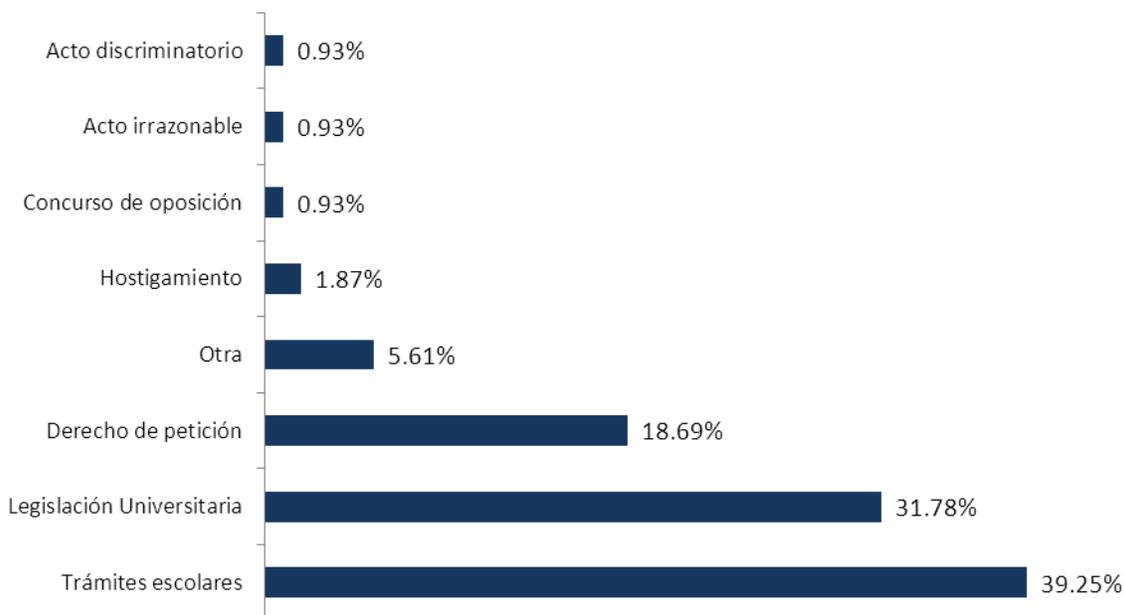
2. Asesorías en trámite

La nomenclatura *asesoría en trámite* estuvo en vigor hasta julio de 2013, luego de diversas etapas a lo largo de la historia de la Defensoría en las que se han implementado como un mecanismo que se pensó, contribuiría al eliminar "la formalidad" de los procedimientos de la Defensoría.

A través de ese mecanismo, la Defensoría solicitaba a la autoridad universitaria brindase atención a sus solicitudes a efecto de solucionar alguna problemática en cuestión, sin que ameritase mayor tramitación, o el inicio de un expediente de queja, lo que dependería de la dificultad del asunto que la motivase. En este periodo y bajo esa nomenclatura, la Defensoría atendió 107 asuntos que encontraron una solución.

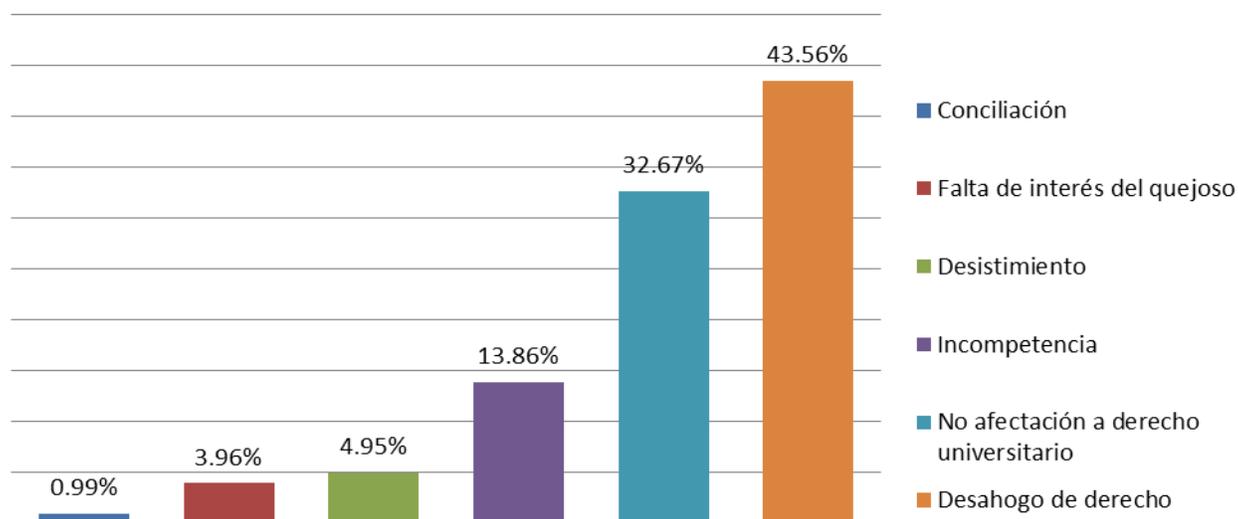
La incidencia y materias de las asesorías fueron: 1 asunto fue planteado en relación a actos discriminatorios, 1 acerca de concurso de oposición, 1 sobre actos irrazonables o injustos (con fundamento en lo dispuesto por el artículo 12 del Estatuto y 13 del Reglamento, ambos de la Defensoría), 2 tuvieron por materia alguna forma de hostigamiento, y 6 casos se refirieron a otras temáticas, mientras 20 de ellas trataron del derecho de petición, en tanto que 34 fueron concernientes a algún asunto vinculado a la Legislación Universitaria en general, y 42 se refirieron a trámites escolares.

Asesorías en trámite de acuerdo con su materia



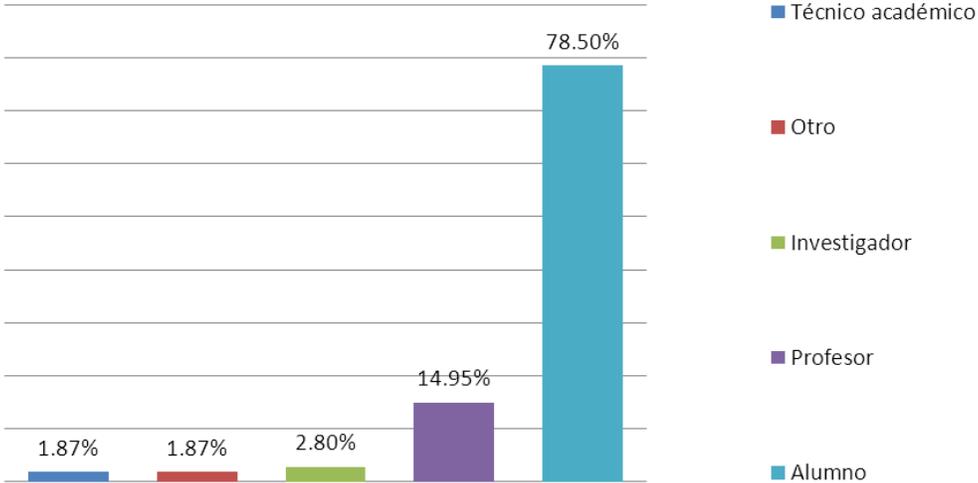
Las asesorías en trámite concluyeron de los modos siguientes: 1 por conciliación, 4 de ellas concluyeron por falta de interés del quejoso en la continuación del trámite, en 5 casos hubo desistimiento, mientras que en 14 se determinó incompetencia de la Defensoría; en 33 ocasiones se concluyó que no existió afectación a algún derecho universitario y en 44 se resolvió a favor del promovente la posible afectación de un derecho universitario, es decir, la atención por la autoridad o instancia, de los señalamientos de la Defensoría para la restitución en el goce o ejercicio del derecho involucrado, llegando a 101 concluidas, de las 107 totales.

Asesorías en trámite por su forma de conclusión

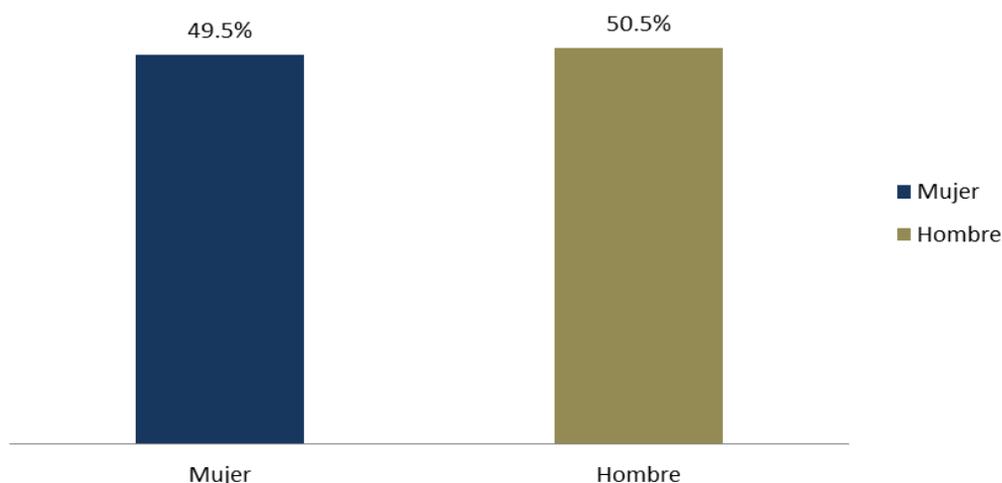


Atendiendo al carácter o categoría de la o el promovente, las 107 asesorías que se presentaron fueron tramitadas de la siguiente forma: en 2 ocasiones se trató de técnicos académicos, lo que equivale al 1.87%; 2 más, correspondieron a otros sujetos diversos a los anteriores, alcanzando el 1.87%; 3 de las asesorías en trámite fueron promovidas por investigadores, lo que representa el 2.80%; mientras que en 16 casos se trató de profesores, las que constituyen el 14.95%; en tanto que en las restantes 84, se trató de estudiantes, que corresponden al 78.50%. Además, 53 asesorías fueron promovidas por mujeres y 54 por hombres, correspondientes al 49.5% y al 50.5%, respectivamente.

Asesorías en trámite de acuerdo con la categoría del promovente



Asesorías en trámite por el sexo del promovente



3. Quejas

El trabajo de la Defensoría se desarrolla en cumplimiento de los principios de *inmediación*, *concentración*, *rapidez* y evitando los *formalismos innecesarios*, de acuerdo con lo dispuesto en la fracción III del artículo 9º del Estatuto, en relación con los artículos 11 y 21 de su Reglamento.¹

La presentación de una queja, reclamación, denuncia o inconformidad, constituyen las formas de acceso a la Defensoría, cuya competencia se encuentra determinada por el artículo 6º de su Estatuto, en relación con las fracciones I a III del artículo 10, así como los artículos 12, 19, 20 y 26, también de su Reglamento. En la práctica de la defensa de los derechos universitarios, los términos reclamación, denuncia o inconformidad se han englobado de manera genérica en el de "queja". Dicha uniformidad se realizó mediante la interpretación de su Estatuto y del Reglamento; y se

¹ El principio de *inmediación*, significa el involucramiento y el tratamiento de manera personal entre la autoridad y el *ombudsman* universitario; el principio de *concentración* consiste en la simplificación y sencillez del trámite que se efectúa. La *rapidez* es una exigencia del servicio de la Defensoría, si bien toda persona tiene derecho de acceso a la justicia, y se le atiende de manera pronta y expedita, frecuentemente la atención corresponde a la naturaleza de las vulneraciones a los derechos. Así, la gran mayoría de los derechos consagrados en los ordenamientos universitarios se desarrollan en un ámbito de validez temporal muy preciso y restringido; un ejemplo de esta circunstancia son los derechos con motivo de inscripciones, exámenes, trámites administrativos, etc. En general, la vulneración de cualquier derecho a causa de la actuación de las autoridades requiere atención expedita, y la Defensoría procura brindar celeridad a la solución de los asuntos que le son sometidos, ver: *Cuadernos de Legislación Universitaria*, México, UNAM, No. 2, *Defensoría de los Derechos Universitarios (Ombudsman de la UNAM)*, nueva época, 1993, pp. 79-81.

atendió además, a la naturaleza de esas normas y sus destinatarios, donde se reconoce que quienes se encuentran legitimados, es decir, las personas que pueden acudir a la Defensoría son estudiantes y miembros del personal académico.

En otras palabras, la queja es la tramitación principal a través de la que se encauzan los asuntos en busca de su solución y con el fin del restablecimiento de los derechos universitarios. Así, el artículo 6º del Estatuto de la Defensoría enuncia que la queja o reclamación es el derecho para acudir a esta instancia, ante una acción u omisión de la autoridad universitaria cuando vulnera los derechos universitarios a causa de alguna actividad que deviene en errónea, irrazonable, injusta o inadecuada.

Las instituciones de *ombudsman* pueden ser de acceso directo o indirecto, de acuerdo con la forma en que brinda sus servicios.² La Defensoría de la UNAM ofrece acceso directo a los estudiantes y académicos; reforzando con ello una de sus características esenciales: la independencia respecto de la autoridad que designa y propone a su titular; es decir, que no media autoridad o instancia entre una queja y la Defensoría, permitiendo conocer objetivamente los conflictos que le son sometidos.

En ese sentido, cualquier miembro de la comunidad puede acudir directamente a la Defensoría universitaria para plantear sus reclamaciones, quejas o inconformidades. Este acceso constituye en sí mismo, un derecho que no puede ser condicionado u obstaculizado por autoridad universitaria o instancia alguna. De ese modo, la Defensoría determina lo que en el marco de sus atribuciones, competencias y de acuerdo con la normatividad universitaria corresponda en cada asunto que le es sometido.

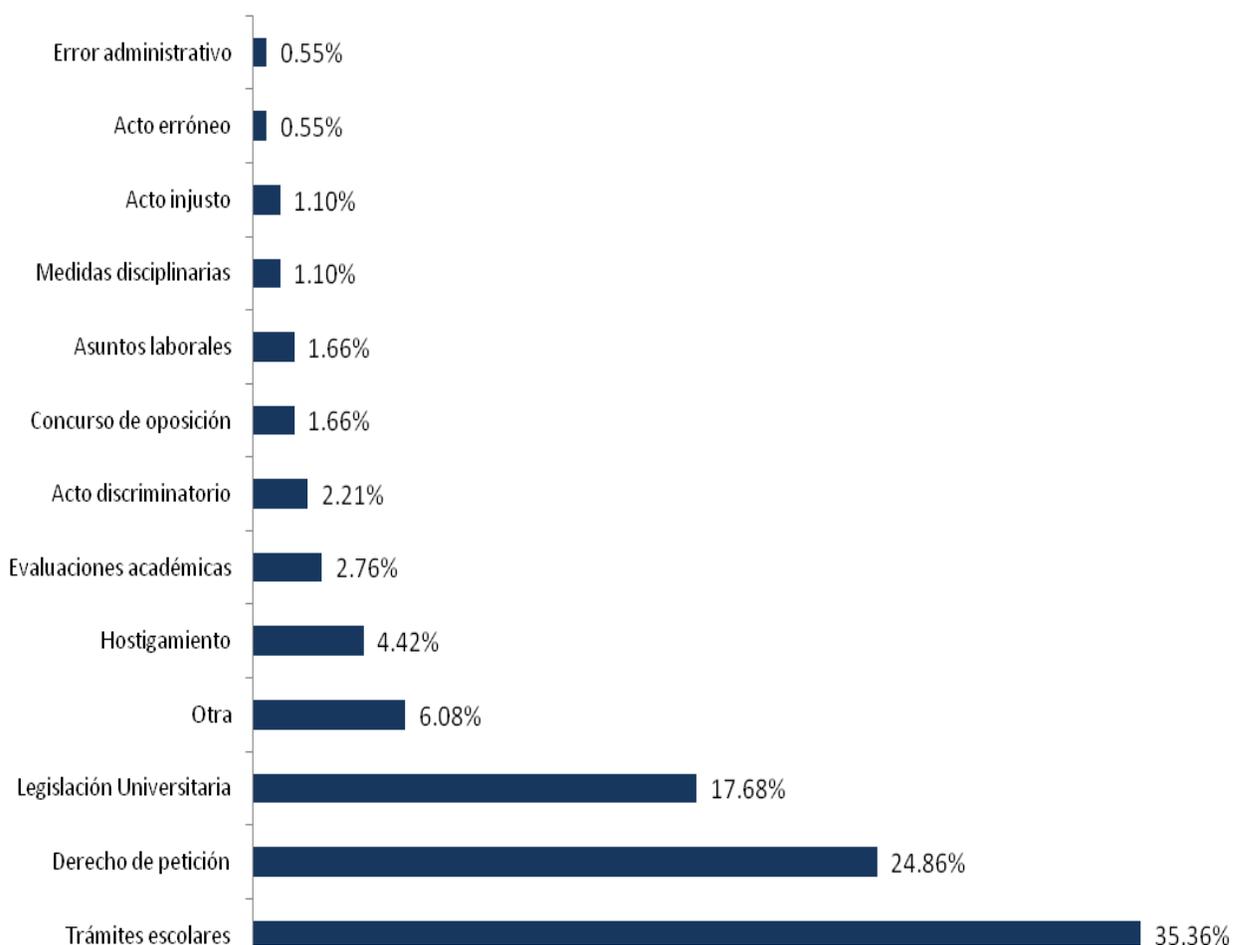
En ese sentido, ante la presentación de un asunto a consideración de la Defensoría, se pueden determinar diversos cursos de acción: 1) admitir a trámite o radicar (iniciar formalmente) una queja (artículo 21 del Reglamento de la Defensoría); 2) determinar la improcedencia de la queja por incompetencia (artículos 21 del Reglamento y la fracción III del artículo 9º del Estatuto) en este caso, se procede a la orientación del promovente, a efecto de que acuda a la instancia universitaria competente, de ser lo conducente; o 3) en su caso, la desestimación de la queja, cuando del

² En el caso del *ombudsman* de acceso mediato, existe un requisito, no basta haber sido vulnerado en el ejercicio de algún derecho, sino que requiere de la solicitud planteada a través de un representante (en la mayoría de los casos un representante parlamentario) que impulse y motive el seguimiento de casos de vulneración a la esfera jurídica de los sujetos motivo de protección.

análisis de la información no se reúnan elementos para acreditar la existencia de una transgresión a un derecho universitario (artículo 21 del Reglamento).

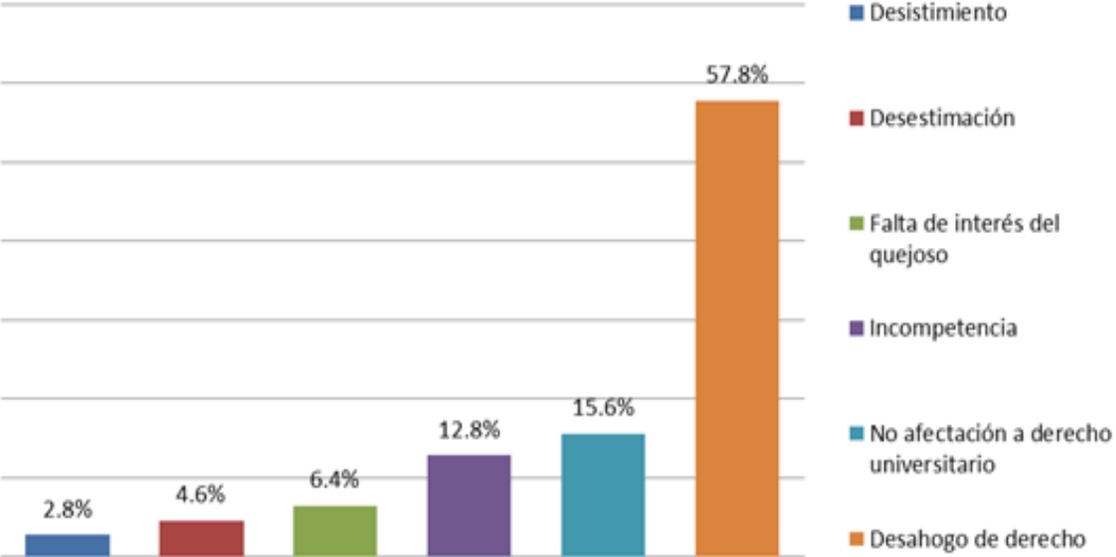
Durante el periodo 2013-2014, fueron interpuestas un total de 183 quejas, de las cuales 109 fueron resueltas al mes de marzo de 2014. Atendiendo a su materia, las quejas tuvieron la siguiente incidencia: 1 acto erróneo, 1 más se clasificó como error administrativo, 2 sobre actos injustos, 2 fueron materia de medidas disciplinarias y 2 se encontraban sin clasificar, 3 relativos a asuntos laborales, 3 a concursos de oposición, 4 versaron sobre actos discriminatorios, 5 se refirieron a evaluaciones académicas, 8 fueron en materia de hostigamiento, 11 casos involucraron asuntos diversos de los mencionados, 32 se plantearon en torno a cuestiones generales en materia de Legislación Universitaria, 45 fueron atinentes al derecho de petición, y 64 se refirieron a trámites escolares.

Quejas de acuerdo con su materia



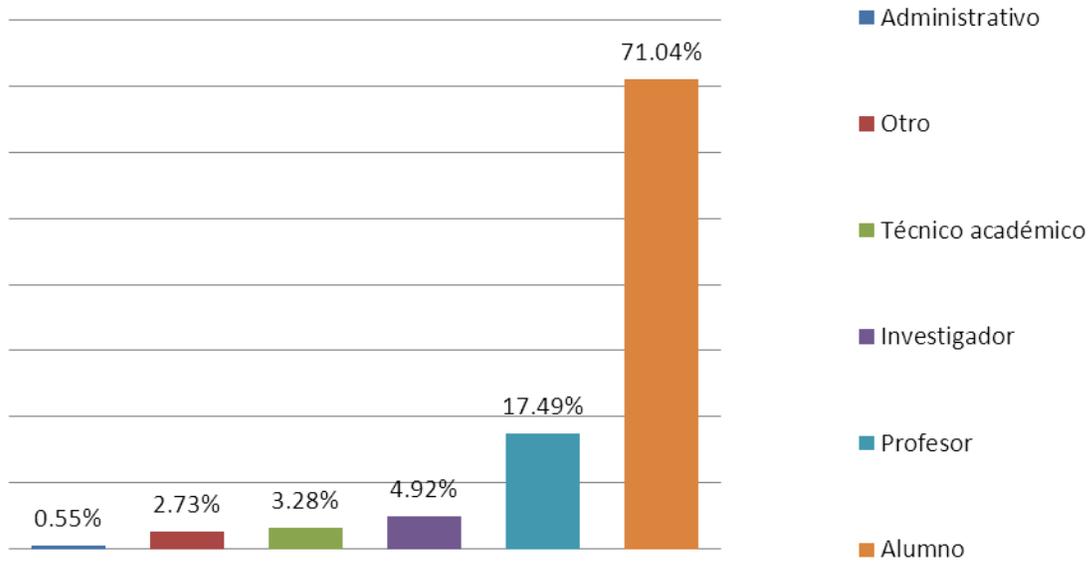
Por otro lado, las quejas tuvieron las siguientes formas de conclusión: en 3 asuntos hubo desistimiento expreso por parte del quejoso, mientras que en 5 ocasiones la queja fue desestimada en cuanto al fondo; por otra parte, en 7 quejas se determinó falta de interés del quejoso, mientras que en 14 quejas se concluyó declarando la incompetencia jurídica de la Defensoría; en 17 asuntos la queja concluyó con la no afectación a un derecho universitario; y las restantes 63 reclamaciones fueron concluidas por virtud de haberse dado la restitución o cumplimiento del derecho que se estimó vulnerado.

Quejas por su forma de conclusión



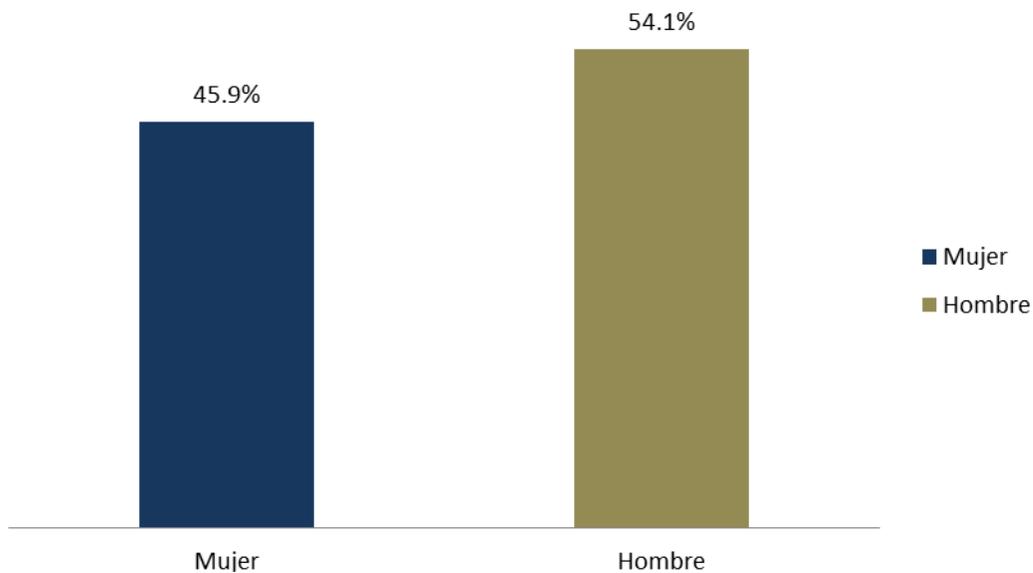
Las quejas fueron planteadas del modo siguiente: 1 por personal administrativo, lo que significa un 0.55%; 5 por personas diversas a las mencionadas, sumando un 2.73%; mientras que en 6 ocasiones se trató de técnicos académicos, que corresponde al 3.28%; mientras que con respecto a quejas, 9 fueron presentadas por investigadores, lo que equivale al 4.92%; asimismo, en 32 ocasiones se trató de profesores, que suman el 17.49%; y en las restantes 130 inconformidades, se trató de estudiantes, que representan el 71.04%.

Quejas de acuerdo con la categoría del promovente



Asimismo, se señala que 84 quejas fueron presentadas por mujeres y 99 por hombres; lo que equivale al 45.9% y 54.1 %, respectivamente.

Quejas por el sexo del promovente



a) Búsqueda de soluciones conciliadas

La Defensoría puede actuar entre dos partes que tienen posiciones contrapuestas, su intervención puede realizarse a través de una solución alternativa; a través de un mecanismo de esta naturaleza, la Defensoría propicia el acercamiento y la solución pronta en el marco de la Legislación Universitaria; de esta manera, se invita a las partes a revisar los fundamentos de su actuación, y con base en la inmediatez que debe regir en las actuaciones del órgano universitario, es posible encontrar soluciones que permitan a las partes resolver de la mejor manera sus planteamientos, de nuevo, en el marco del respeto a la Legislación Universitaria. Dicha actividad posibilita además, el acercamiento entre autoridades, comunidad y Defensoría, lo que permite reforzar los lazos de concordia entre los universitarios, y a la vez, coadyuva al fortalecimiento de la cultura de la legalidad.

Los medios alternativos de solución de conflictos tienen fundamento en la fracción V del artículo 9º del Estatuto, y en la fracción II del artículo 23 del Reglamento de la Defensoría.

Los medios alternativos son considerados por la Defensoría como punto de partida y fundamento en la solución de los conflictos, y se incluyen en el marco de las buenas prácticas de esta instancia de protección, al ser los instrumentos que permiten obtener una respuesta y solución lo más integral y expedita posible de la problemática planteada.

b) Recomendaciones

La Defensoría privilegia la solución de los asuntos que son materia de su competencia, mediante el restablecimiento de los derechos que se estiman vulnerados, por lo que debe tenerse presente que las recomendaciones deben ser la última opción al alcance.

La recomendación es una decisión basada en la convicción, debidamente razonada y con fundamento en la Legislación Universitaria, que es emitida por la Defensoría cuando se consideran reunidos los elementos suficientes para acreditar la transgresión a un derecho universitario, en perjuicio de un miembro de la comunidad académica o estudiantil; la emisión de las recomendaciones se realiza siempre que el asunto no haya sido resuelto de manera anticipada o durante el procedimiento; se trata, por tanto, de una resolución dirigida a la autoridad cuya responsabilidad en la violación del derecho previsto en la norma universitaria fue acreditada (fracción VIII del artículo 9º del Estatuto y 27 del Reglamento) y contiene, entre otros elementos, una síntesis de la tramitación del asunto, el análisis de la Defensoría sobre los elementos que

integran el expediente, la conclusión del análisis de fondo a que se arribó y las propuestas de solución del asunto.

De igual manera, la recomendación se considera un instrumento de buena fe a través del cual, la Defensoría sugiere a la autoridad universitaria, la solución al asunto que conoció, para hacer prevalecer de forma razonada y justificada la Legislación Universitaria.

La solución de los asuntos favoreciendo el restablecimiento de los derechos vulnerados, por encima de la emisión de las recomendaciones, ha permitido obtener resultados favorables para la vigencia de la normatividad universitaria. Desde otro punto de vista, esta tendencia es una muestra de la buena disposición de las instancias universitarias para corregir situaciones, las cuales, de persistir, significarían la inobservancia del marco normativo universitario que nos rige.

Durante el periodo que se informa, la inmensa mayoría de los asuntos conocidos por la Defensoría han sido solucionados y solo un caso ameritó la emisión de una recomendación, misma que ha sido cumplida en su totalidad.

La recomendación emitida puede sintetizarse en los siguientes términos:

Las reglas establecidas por los comités académicos en uso de sus atribuciones deben apegarse a lo dispuesto por la normatividad creada por el Consejo Universitario

1.-Hechos

Los acontecimientos motivo de esta recomendación ocurrieron de la manera siguiente:

El 27 de septiembre de 2012 fue celebrado el examen de grado de maestro de un estudiante que durante sus estudios de posgrado obtuvo un promedio de 9.09 (nueve punto cero nueve). El jurado que lo examinó determinó otorgarle mención honorífica; no obstante, el acta de examen de grado de maestro no fue firmada por el Coordinador del Programa de Posgrado respectivo.

Posteriormente, fue emitida una nueva acta de examen de grado de maestro, en la que el alumno aparece como aprobado, pero sin concedérsele la distinción académica señalada; el acta de examen fue suscrita por integrantes del jurado que examinó al alumno, excepto por el Presidente del mismo, quien para entonces lamentablemente había fallecido. Esta segunda acta de examen sí fue suscrita por el Coordinador

del Programa de Posgrado, y remitida a la Coordinación de la Unidad de Administración del Posgrado de la Dirección General de Administración Escolar, para el trámite subsecuente de revisión del expediente y elaboración del pergamino (título) respectivo.

La Defensoría de los Derechos Universitarios solicitó información al Coordinador del Programa de Posgrado, quien informó que, con base en el artículo 27 del *Reglamento General de Exámenes de la UNAM*, el Comité Académico del Programa de Posgrado emitió un Acuerdo en el que estableció como requisito para el otorgamiento de la mención honorífica en las distintas modalidades de titulación, la obtención de un promedio general igual o superior a 9.44 (nueve punto cuarenta y cuatro); además, señaló que en su calidad de Coordinador del Programa de Posgrado y Presidente de su Comité Académico, está obligado a velar por el cumplimiento de los acuerdos emitidos por el referido Comité.

2.-Análisis y consideraciones

La Defensoría realizó un análisis de las constancias e información que integran el expediente, llegando a las siguientes consideraciones:

Primera.- En la emisión del Acuerdo que establece el promedio mínimo de 9.44 (nueve punto cuarenta y cuatro), para conceder la mención honorífica, el Comité Académico no tomó en cuenta que el *Reglamento del Reconocimiento al Mérito Universitario*, es un instrumento emitido por el Consejo Universitario que contiene la norma específica, de carácter obligatorio que resulta aplicable a la materia, ya que dicho *Reglamento* establece en sus artículos 2º, inciso c), y 12, que la Universidad distinguirá a sus mejores estudiantes otorgándoles la mención honorífica en caso de exámenes profesionales o de grado de excepcional calidad, y que para tal efecto se les exigirá un promedio mínimo de 9 (nueve). Por tanto, el Coordinador y el Comité Académico tienen el deber de ajustarse a las disposiciones de ese reglamento.

Lo anterior, significa que la calificación mínima de 9 (nueve) para aspirar a la mención honorífica, es una regla general resultante de la ponderación realizada en el seno del Consejo Universitario, al momento de emitir el Reglamento correspondiente. De esa manera, resulta evidente que la validez del Acuerdo se ve afectada al carecer el Comité Académico de atribuciones para establecer requisitos distintos a los previstos en la Legislación Universitaria aplicable.

Segunda.- Con relación al hecho de que el Coordinador del Programa de Posgrado dejó de firmar un acta de examen suscrita por el jurado correspondiente, resulta relevante precisar que en un examen de grado, concierne exclusivamente al jurado actuante asignar el resultado y asentarlo en la respectiva acta, misma que debe ser suscrita por los integrantes actuantes de éste. Aunado a lo anterior, de la lectura del acta de examen, se infiere que la facultad del Coordinador consiste únicamente en dar testimonio de la autenticidad de las firmas de los integrantes del jurado, puesto que el resto de los requisitos ya habrían sido verificados en las etapas correspondientes.

Tercera.- Con posterioridad a que el Coordinador se negó a firmar el acta de examen, en la que se otorgó al alumno la mención honorífica, fue turnado el expediente del examen de grado de maestría al Secretario del Jurado para que realizara correcciones, en razón de lo cual fue emitida una *segunda acta de examen de grado de maestro* en la que se hicieron constar hechos que no concuerdan con la realidad, puesto que fueron cambiados los roles de los integrantes del jurado y fue suprimida la mención honorífica.

Lo anterior, afectó en perjuicio del estudiante la certeza y seguridad jurídicas, ya que, por una parte, contaba en su poder con un acta de examen en la que se le había concedido mención honorífica, mientras que un acta distinta ya había sido elaborada y enviada a las siguientes etapas de trámite con las autoridades universitarias correspondientes.

Por lo antes expuesto, esta Defensoría concluyó que no fueron respetados los derechos universitarios del estudiante, en virtud de que, con posterioridad a que le fue concedida la mención honorífica en su examen de grado de maestría y plasmada en el acta de examen correspondiente, el Coordinador del Programa de Posgrado se negó a firmarla e instó a miembros del Jurado a emitir una segunda acta, en la que fueron modificados los roles de los miembros del Jurado que la suscribieron y se suprimió la mención honorífica. Lo anterior, apoyado en un Acuerdo del Comité Académico, que es incompatible con lo previsto en el *Reglamento del Reconocimiento al Mérito Universitario* y en los criterios de la Oficina del Abogado General.

3.-Recomendaciones en particular

El 9 de mayo de 2013, en virtud de las consideraciones anteriores, la Defensoría de los Derechos Universitarios emitió la recomendación no. 60 dirigida al Programa de Posgrado, en los siguientes términos:

Primera.- Se suscriba el acta de examen de grado de maestro del alumno, en la cual le fue concedida la mención honorífica y se envíe la misma a la Dirección General de Administración Escolar, para los trámites subsecuentes.

Segunda.- Se deje sin efecto el acta de examen de grado de maestro, en la que no se otorga mención honorífica al estudiante, y cuyo trámite se encuentra suspendido ante la Dirección General de Administración Escolar.

Tercera.- Se inste al Comité Académico del Programa de Posgrado para dejar sin efecto el Acuerdo del Comité Académico que Establece los Requisitos Generales para el Otorgamiento de Mención Honorífica a Alumnos Sobresalientes de Maestría y de Doctorado en los Exámenes de Grado, debido a que resulta incompatible con lo dispuesto por el *Reglamento del Reconocimiento al Mérito Universitario*. Asimismo, sean adoptadas las medidas necesarias para aplicar en sus términos el mencionado reglamento universitario a los casos subsecuentes.

Cuarta.- Se verifique que las decisiones que involucren derechos previstos en la Legislación Universitaria en favor de los estudiantes, sean acompañadas de la debida fundamentación y motivación que las sustenten.

Resulta importante mencionar que los términos de la Recomendación número 60 se encuentran atendidos en su totalidad, por parte de la instancia universitaria involucrada.

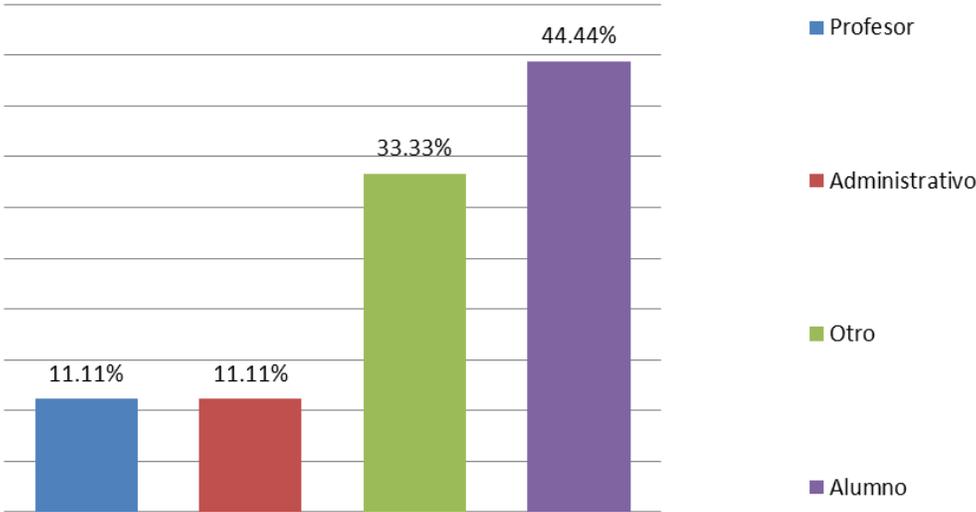
4. Asuntos dirigidos a la autoridad competente en busca de una solución

Los asuntos dirigidos a la autoridad competente en busca de una solución o remisiones, como se identifican en las gráficas siguientes, 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 jurídica para ello; no obstante, éste órgano defensor dirige el asunto ante la autoridad o instancia correspondiente, a fin de que esta

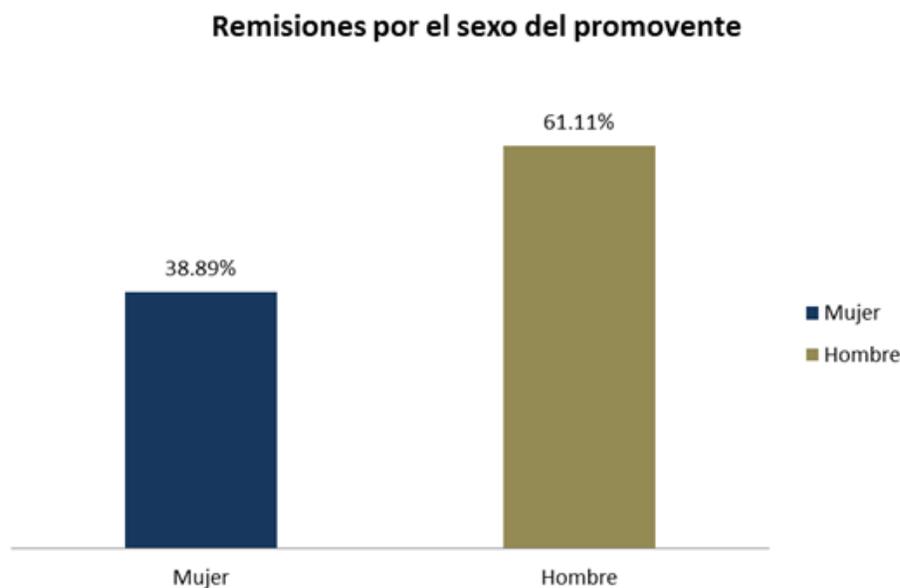
determine con plenitud de criterio el trámite o la atención que deba merecer el asunto.

Durante el periodo que se informa, se han remitido 18 asuntos, de los que en 2 ocasiones fueron planteados por personal administrativo, que equivale al 11.11%; 2 más, por profesores, logrando el porcentaje del 11.11%; en 6 remisiones, las personas que acudieron para solucionar su problemática no correspondieron a ninguna de las categorías señaladas, logrando el 33.33%; mientras en 8 casos, se trató de alumnos, lo que equivale al 44.44%.

Remisiones de acuerdo con la categoría del promovente



En 7 ocasiones, los asuntos fueron planteados por mujeres, mientras que los 11 restantes por hombres.



5. Actividades de apoyo a otras dependencias universitarias

Además de las actividades propias de su naturaleza, la Defensoría colabora 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. La participación de la Defensoría consistió en acudir, a solicitud de la Dirección General de Asuntos Jurídicos, al traslado de vehículos, así como en el otorgamiento de información a los usuarios referente a la normatividad universitaria conducente. Durante el periodo que se informa, la Defensoría brindó su participación en 309 ocasiones.

6. Respuestas a consultas y solicitudes de información

La confidencialidad es un principio que rige la actividad de la Defensoría, ello incluye tanto la información proporcionada por las autoridades como el procedimiento que se sigue ante este órgano universitario, lo anterior, de acuerdo con los artículos 6° y 30 del Reglamento. Además, la actividad de este órgano se apega a las obligaciones que establecen los artículos: 1°, 5° fracción II, 8° y 12, entre otras disposiciones, del *Reglamento de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos*

Personales para la Universidad Nacional Autónoma de México, publicado en la *Gaceta UNAM* del 12 de septiembre de 2011.

Durante el periodo que se informa, fueron resueltas tres solicitudes de información, las cuales fueron tramitadas con la intervención de la Unidad de Enlace, de conformidad con el citado reglamento; asimismo, se dio respuesta a una consulta planteada por la Comisión de Equidad de Género del Consejo Universitario; el tema de estas consultas involucró el de la equidad de género. Los planteamientos fueron resueltos de conformidad con lo dispuesto por el mencionado *Reglamento de Transparencia de la UNAM*.

II. Actividades de difusión

Las actividades de difusión de los derechos universitarios es una labor trascendental para el fomento de una cultura de legalidad entre los miembros de la comunidad académica de la UNAM; la realización de tales actividades es un deber de la Defensoría, que se sustenta en los artículos 11 del Estatuto y 38 de su Reglamento. Esas disposiciones señalan el propósito de usar los medios de comunicación universitaria para orientar a la comunidad, respecto de sus funciones y actividades protectoras.

Durante el periodo que se reporta, se enfatizó el acercamiento con los estudiantes de nuevo ingreso, a fin de que éstos conozcan sus derechos y deberes, y puedan formarse una idea, así sea básica, sobre la labor que desarrolla la Defensoría que está a su alcance.

Así, en cumplimiento de las disposiciones universitarias, se desarrollaron actividades de difusión que abarcaron los siguientes aspectos:

1. Presencia en medios universitarios

En el periodo que se informa, se realizaron 223 inserciones con la información de contacto de la Defensoría, en publicaciones periódicas de distintas entidades académicas de la UNAM. Esta cooperación resultó fundamental para la Defensoría, ya que permitió a la comunidad universitaria identificar e informarse sobre la actividad de este órgano en la atención de los asuntos que involucren la protección de sus derechos universitarios. A ese respecto, cabe señalar que diversas publicaciones entre las que se encuentra la *Gaceta UNAM*, cuentan con versión electrónica, ello significa que se amplían las posibilidades de llegar a los universitarios que consultan las publicaciones digitales.

2. Actividad editorial

La actividad editorial de la Defensoría incluye la publicación de algunas obras, así como de folletería en los amplios temas de su competencia. En este último ramo, fueron distribuidos un total de 250 ejemplares del Reglamento y 250 del Estatuto de la Defensoría entre dependencias, Facultades y Escuelas de la UNAM.

La Defensoría preparó el texto: *La vinculación entre los derechos humanos y los derechos universitarios. Obra en homenaje al Dr. Jorge Carpizo Mac Gregor*, México, UNAM, 2013, 249 pp. ISBN 978.607-02-4850-4. En ese volumen se recogen diversas temáticas de actualidad, relacionadas con los ámbitos de protección de los derechos universitarios; como se sabe, el 10 de junio de 2011 se llevó a cabo en nuestro país, una de las mayores transformaciones constitucionales en materia de derechos humanos; esta reforma ha impactado prácticamente cada aspecto de la vida de los mexicanos: esa obra proporciona algunas perspectivas en torno a la estrecha vinculación entre los derechos humanos, que ahora contemplan los previstos en la Constitución y en los tratados internacionales ratificados por México, y los derechos universitarios; este libro incluye trabajos de la autoría de reconocidas académicas y académicos y se suma a los esfuerzos que se han hecho, tanto en México como en América del Norte e Iberoamérica, por el estudio de la protección de los derechos en el ámbito académico y las instancias encargadas de su protección.

Habría que señalar que si bien es cierto que en la actualidad existe una gran cantidad de obras que abordan el tema de los derechos humanos y su garantía por vía del *ombudsman*, no son abundantes los trabajos sobre aquellas figuras afines especializadas, como son las defensorías, procuradurías e instituciones de protección de los derechos universitarios.

Acerca del contenido y aportaciones de la obra, se podría mencionar que con su aparición se logra una visión integral sobre los temas del *ombudsman*, los derechos universitarios y los derechos humanos; en las tres secciones en que se divide esta obra, se ofrecen tanto una perspectiva histórico-comparativa, como una perspectiva contemporánea frente a los retos de la protección de los derechos universitarios y humanos; los materiales que se incluyen, realizan interesantes aportaciones al debate actual de los derechos humanos y los derechos universitarios.

La primera sección ofrece una perspectiva comparativa, pues se agrupan las colaboraciones de varios autores de nacionalidades distintas: Brasil, Canadá y Colombia, entre otras; en esta sección, la obra permite conocer distintas visiones sobre el *ombudsman* universitario y los derechos que se

presentan en el ámbito de la educación superior. En ese sentido, la perspectiva comparativa que se ofrece constituye una de las mejores oportunidades y vías para el acercamiento al estudio de los fenómenos sociales y jurídicos.

La sección intermedia gira en torno a la problemática actual que enfrentan las labores de las defensorías universitarias, y pone énfasis en diversos aspectos de actualidad como son: la perspectiva multicultural, el pluralismo y la interdisciplinariedad; asimismo, conjunta importantes reflexiones en torno a las perspectivas de derechos humanos y de género. De ese modo, se hace evidente el papel destacado de las defensorías universitarias, particularmente, como se mencionó, a raíz de la reforma de derechos humanos de 2011, la cual plantea importantes retos para los derechos en la educación universitaria en nuestro país, así como nuevos desafíos para los *ombudspersons* que laboran en dicho ámbito.

La tercera sección reúne importantes colaboraciones de dos reconocidos investigadores del derecho en México, los investigadores eméritos: Jorge Carpizo Mac Gregor y Héctor Fix-Zamudio, quienes fueron promotores de la implementación del *ombudsman* en México, gracias a la creación en 1985 de la Defensoría de los Derechos Universitarios; se trata de dos estudios clásicos sobre la institución del *ombudsman* donde se describen sus características, origen y perspectivas, que constituyen dos referencias obligadas para el estudio de las instituciones de protección de los derechos humanos y universitarios, las cuales, en la coyuntura actual, reafirman su importancia.

De la misma forma, se continuó con la actividad de divulgación de la *Guía de los Derechos y Obligaciones de los Estudiantes de la UNAM*, cuyo antecedente se remonta a la guía publicada en la *Gaceta UNAM*, por primera ocasión, el 27 de marzo de 2008. En el periodo que se informa, considerando la importancia de contar con una guía de derechos que se mantuviera actualizada, se procedió a su actualización que derivó en una nueva *Guía de Derechos*, de la cual se imprimieron 2000 ejemplares.

Dentro de la actividad editorial, debe considerarse además, la aparición de una *Nueva edición del Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios*, cuyo monto fueron 400 ejemplares. De igual manera, se publicaron 2000 ejemplares de una compilación de instrumentos intitulado: *Marco normativo de la Defensoría de los Derechos Universitarios*, que incluye además del mencionado Estatuto y Reglamento concordados entres sí, los *Lineamientos Generales para la Igualdad de Género en la UNAM*, así como un glosario de términos para efecto de su mejor comprensión.

Por otra parte, a efecto de incrementar la divulgación de las funciones de la Defensoría, se han elaborado en un lenguaje claro y sencillo, trípticos informativos dirigidos a los estudiantes de nuevo ingreso al nivel medio y superior, en un total de 20,000 unidades. Del mismo modo, se elaboró un cartel alusivo a las actividades de la Defensoría, que será distribuido para su exhibición en diversas entidades universitarias.

Este material referente a las labores de la Defensoría, da la bienvenida a los alumnos de nuevo ingreso y enuncia los derechos básicos de los estudiantes, a la vez que señala los medios para entrar en contacto con la Defensoría; con esa finalidad, se ha incluido en los trípticos la tecnología de reconocimiento óptico mediante el Código Qr, la cual permite vincular dispositivos móviles con nuestra página electrónica. Los trípticos tuvieron una extensa distribución, y fueron repartidos directamente en planteles de la Escuela Nacional Preparatoria y del Colegio de Ciencias y Humanidades, así como en diversas Facultades.

La actividad editorial de la Defensoría representa una contribución de la comunidad universitaria y de la propia institución defensora en la generación de literatura todavía escasa en la materia.

3. Difusión a través de la Internet

A partir de mayo de 2004, fecha en que se puso en funcionamiento el sitio web de la Defensoría: <http://www.ddu.unam.mx/> y hasta marzo del presente año, se han contabilizado 195,455 visitas. Cabe señalar que en el último año, hemos recibido un total de 77,828 consultas a diversas secciones de la página que incluyen materiales, los cuales están disponibles en línea, con un promedio diario de 228 visitas; el sitio, se encuentra mudando al dominio: <https://www.defensoria.unam.mx>, el cual cuenta con un certificado digital que favorece la seguridad de los usuarios en el intercambio de información. La utilización de las tecnologías de la información ha llevado a considerar el uso de las redes sociales como *Facebook* y *Twitter*, con fines de difusión de los derechos universitarios y de las actividades de este órgano.

En la sociedad del conocimiento, la difusión a través de los medios electrónicos es crucial para tener una amplia proyección; en este aspecto, la Defensoría debe intentar alcanzar todos los rincones de la red informática universitaria; este objetivo será posible siempre que se mantenga y se extienda la colaboración que hasta el momento brindan de manera permanente 121 dependencias y entidades universitarias, las

cuales han incorporado en su sitio electrónico, la liga (*banner*) de la página web de la Defensoría. Confiamos que en breve se unirán a este esfuerzo las restantes instancias de la UNAM, a las que haremos un llamado para ese efecto.

4. Presencia en planteles del nivel medio superior y entrega de materiales y distintivos de la Defensoría

La Defensoría colabora con diversas instancias universitarias en los eventos dirigidos tanto a los alumnos como a quienes desean ingresar a la Universidad; de ese modo, este órgano participó en la Feria de la Salud, organizada por la Dirección General de Servicios Médicos (DGSM) en coordinación con los planteles del nivel medio superior de la Dirección General de la Escuela Nacional Preparatoria (DGENP), y la Dirección General del Colegio de Ciencias y Humanidades (DGCCH), durante sus dos emisiones anuales: la primera, durante los días 23 al 27 de septiembre de 2013, y la segunda, los días 06 al 28 de marzo de 2014, por invitación de la Dirección General de Servicios Médicos.

La Defensoría participó con una Conferencia de Bienvenida dictada el 30 de julio en el Plantel Vallejo del CCH; asimismo, del 29 de julio al 2 de agosto de 2013, tomó parte en las jornadas de bienvenida, visitando los cinco planteles del Colegio.

En el marco de estos encuentros y pláticas informativas, se motivó la participación de la comunidad, mediante técnicas de enseñanza aprendizaje y juegos con el tema de los derechos universitarios elaborados *ex professo* para los estudiantes del nivel medio superior. Gracias a esas dinámicas, se logró establecer contacto con un amplio sector de la comunidad, en atención a la entrega de "premios" en forma de distintivos de la Defensoría, a los ganadores en las actividades, sumando a lo largo de esas jornadas la entrega de 2,000 bolígrafos, 14,974 pulseras, 4000 gomas, 2000 lápices y 1500 cilindros alusivos a la Defensoría, gracias a que se contó con una asistencia diaria aproximada de 1,500 estudiantes en cada plantel.

En el rubro de difusión, fue importante la participación por vez primera en la historia de la Defensoría, en la Décimo Séptima Exposición de Orientación Vocacional "Al encuentro del mañana 2013", que fue

organizada por la Dirección General de Orientación y Servicios Educativos, y se llevó a cabo durante los días 3 al 10 de octubre de 2013. Esa dependencia proporcionó un local de exhibición, donde se difundieron las actividades y atribuciones de este órgano universitario. En dicha ocasión, se atendió tanto a visitantes en general como a estudiantes de los niveles medio y superior de todos los planteles de la UNAM; se contó con una asistencia de más de 10,000 personas cada día, y un total aproximado de 80,000 durante todo el evento. La participación de la Defensoría mereció de parte del jurado calificador de la Secretaría de Servicios a la Comunidad de la Dirección General de Orientación y Servicios Educativos, el otorgamiento de una Mención Honorífica en el Área correspondiente a “Los Apoyos Institucionales a la UNAM”.

Otra participación de la Defensoría, se realizó en la “V Jornada de Salud en la Facultad de Derecho”, durante los días 9, 11, 12 y 13 de noviembre de 2013; con ese motivo, se extendió un reconocimiento a este órgano universitario por parte de la Dra. María Leoba Castañeda Rivas, Directora de esa Facultad.

5. Participación en foros sobre la protección de derechos universitarios

Durante el periodo respecto al cual se informa, la Defensoría participó en conferencias y pláticas sobre temas relacionados con su actividad en favor de los derechos universitarios; con el impulso a dichas actividades, la UNAM ha reafirmado la importancia del respeto a esos derechos entre los miembros de su comunidad. La permanente actividad en favor de los derechos, ha favorecido que la Defensoría haya sido convocada a participar en algunos eventos, en otros espacios y foros educativos nacionales e internacionales.

En ese sentido, puede mencionarse la participación en el ciclo de conferencias “Reflexiones universitarias sobre los Derechos Universitarios” que tuvo lugar en la Universidad Autónoma de Baja California, dictando el 14 de junio, la conferencia titulada: “El derecho humano a la educación, su alcance y contenido”.

El 12 de abril de 2013, por invitación de la oficina del Independent Adjudicator, la Defensoría participó en la 10th Annual Conference of the European Network of Ombudsmen in Higher Education, en Oxford Inglaterra, donde se impartió la plática: “27th years of academic ombudsing at the National Autonomous University of Mexico”.

Asimismo, los días 6 al 8 de junio de 2013, se llevó a cabo la Conferencia Conjunta 2013 de la Association of Canadian College and University

Ombudspersons (ACCUO) y del Foro del Ombudsman Canadiense, FCO, en Halifax, Nueva Escocia, Canadá; en dicho evento, la Defensoría compartió sus experiencias con el tema: “The key role of ombuds institutions on the development and performance of the contemporary civil society”.

En este rubro, merece especial mención la participación de la Defensoría en el “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 internacional, desarrollándose en París, los días 23 y 24 de enero de 2014.

III. Actividades de la Unidad Administrativa de la Defensoría

La Unidad Administrativa de una entidad o dependencia tiene por objetivo coadyuvar en el cumplimiento de los fines de la instancia en que ésta se desarrolla, lo cual es posible gracias al establecimiento de sistemas, normas y procedimientos que optimicen sus recursos humanos, financieros y materiales. Los logros obtenidos por la Unidad Administrativa de la Defensoría durante el periodo que se reporta, abarcan las áreas de gestión de calidad, automatización y tecnologías de la información; así como actividades de mantenimiento y remodelación de espacios que impactan positivamente en la actividad que este órgano desempeña en favor de la comunidad de la Universidad.

1. Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

Con motivo de la revisión de indicadores del periodo enero-junio de 2014, el pasado mes de febrero, la Defensoría recibió una visita técnica que calificó como sobresaliente la operación de la Unidad Administrativa de la Defensoría.

La Unidad Administrativa implementa de manera continua mejoras en su ámbito, a fin de lograr el rendimiento más óptimo de los recursos materiales y humanos, donde tienen un papel destacado los siguientes elementos: las capacidades del personal, la eficiencia en los procesos que desarrolla y las relaciones con los usuarios; a fin de proporcionar un servicio de calidad a la comunidad. Para lograr ese objetivo, se ha impulsado la aplicación de la normatividad institucional que toma en cuenta los requisitos de la Norma ISO-9001 vigente, en el desarrollo y gestión de la página web; por otra parte, se implementa un sistema de digitalización de expedientes de la Defensoría, que facilitará su rápida consulta y agilizará los servicios que ofrece.

De igual forma, se ha mejorado el apartado Sistema de Gestión de Calidad, de manera que los usuarios podrán obtener la información detallada, clara y precisa que les permita conocer los catálogos de servicios de la Unidad Administrativa.

Asimismo, se desarrolla un sistema informático del almacén, para el registro de la entrada y la salida de los productos y mercancías adquiridos por la Defensoría.

2. Automatización de los servicios y tecnologías de la información

A través de la utilización de las tecnologías de información y comunicación, se han realizado mejoras y actividades preventivas en materia de seguridad de las instalaciones, del personal, usuarios y del patrimonio universitario, para lo cual han sido instalados equipos de video vigilancia y equipos biométricos, para el acceso a las instalaciones de la Defensoría. Estas medidas de seguridad se realizan además, para el adecuado cumplimiento de los *Lineamientos que Regulan el Uso de Equipos de Monitoreo y Sistemas Tecnológicos para la Prevención y Gestión de Riesgos en las Instalaciones Universitarias*, publicados en la *Gaceta UNAM*, el 13 de enero de 2014.

Además, se implementó un sistema de control de asistencia del personal que labora en la Defensoría, el cual permite una administración más sencilla, precisa y mejor manejo de los registros.

Como parte del “Programa de mantenimiento anual a los equipos de cómputo”, se realizó el mantenimiento preventivo, ampliación de la capacidad de almacenamiento y configuración de equipos que prestan servicios Web a través del servidor, alojan sistemas informativos y otros servicios relacionados con el mandato de la Defensoría.

El personal del área de sistemas informáticos de la Defensoría fue capacitado en temas de seguridad informática mediante el taller Seguridad en Active Directory, impartido por la Dirección General de Cómputo y de Tecnologías de la Información y Comunicación, dentro del Congreso de Seguridad en Cómputo 2013.

Un aspecto fundamental en el área de las tecnologías de la información consistió en la reestructuración integral del sitio Web de la Defensoría. La completa actualización del sitio ha mejorado por completo su diseño, composición y organización de la información, implementándose un mecanismo de búsqueda avanzada de contenido, selección de idioma inglés-español y la adaptabilidad de los contenidos a los dispositivos desde

los que se realiza la consulta. Estas mejoras se encuentran apegadas a los lineamientos para sitios Web institucionales, generados por el Consejo Asesor en Tecnologías de la Información y Comunicación.

Con la finalidad de apoyar la difusión de las actividades y servicios que presta la Defensoría, se instaló una pantalla de plasma en el área de recepción, que permite a los visitantes contar con información relevante sobre las actividades de la Defensoría y la actualidad universitaria; la información que ahí se despliega es revisada semanalmente.

La Dirección General de Cómputo y de Tecnologías de la Información y Comunicación (DGTIC) realizó un estudio de cobertura de la red inalámbrica universitaria (RIU) en las instalaciones de la Defensoría, a efecto de la reasignación de equipos de acceso (AP), para aumentar el área de cobertura y mejorar la calidad de la conexión.

Es importante señalar que se encuentra en desarrollo el sistema interno de consulta y seguimiento de expedientes; este sistema es complementario de las labores de digitalización de los expedientes, que en su momento facilitará la consulta y control de la información.

3. Actividades permanentes y remodelación de espacios

A fin de mejorar la atención que se brinda a la comunidad, se procedió al reacondicionamiento del área de recepción, favoreciendo la distribución de los espacios que ocupa el personal de la Defensoría y los usuarios de nuestros servicios.

Se realizaron gestiones ante la Dirección General de Obras y Conservación, así, la Defensoría cuenta hoy con 5 nuevos lugares de estacionamiento localizados en la parte posterior del edificio "D". Esta gestión favorece la accesibilidad a las instalaciones de la Defensoría.

En el marco de la Estrategia de Universidad Sustentable, "ECOPUMA", la Defensoría ha decidido la adquisición de bienes relacionados con materiales y útiles de oficina, limpieza, utensilios desechables, lámparas fluorescentes con bajo impacto ambiental. De igual manera, los días 24 y 25 de octubre del año pasado, la Defensoría participó en la "Jornada de acopio de residuos electrónicos y eléctricos, Reciclatón", evento que fue organizado por la Universidad, en colaboración con la Secretaría de Medio Ambiente del Gobierno del Distrito Federal.

IV. Actividades en el marco de la Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios

La Defensoría de los Derechos Universitarios ha servido de inspiración y modelo a otras instituciones nacionales y del extranjero, para el establecimiento de figuras similares o afines en dichos ámbitos. En este sentido, se mantiene contacto frecuente con instituciones en lo particular, así como con asociaciones y redes de los ámbitos nacional e internacional, dedicadas a la protección de los derechos universitarios, lo cual ha significado una vía para el intercambio de experiencias, al mismo tiempo, apoya la proyección nacional e internacional de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Un aspecto relevante en el impulso de esta actividad de promoción consistió en la creación en el año 2004, de la Red de Defensores, Procuradores y Titulares de Organismos de Derechos Universitarios A.C., REDDU; la cual, se formalizaría en el 2005. Durante la última reunión de este organismo, celebrada en octubre de 2013, su asamblea ha decidido modificar su denominación a Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios, conservando su acrónimo REDDU, que ya distingue a esta red en distintos foros internacionales. Se trata de una organización impulsada por esta Defensoría en una labor que se compartió inicialmente con seis instituciones nacionales dedicadas a la protección de derechos universitarios. A la fecha, participan con dicha asociación, 19 instituciones nacionales y 30 de otros países, en donde la Defensoría de la UNAM ocupa la Secretaría Ejecutiva permanente.

En octubre de 2013, la Universidad Nacional organizó junto con la Universidad Autónoma de Zacatecas, "Francisco García Salinas" y la Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios (REDDU), el *Congreso Internacional sobre los Derechos Humanos en la Educación Superior*, que tuvo como sede El Teatro Fernando Calderón y la Unidad Académica de Derecho, de esa casa de estudios.

Se trató de un evento académico que incluyó una conferencia magistral titulada: "Humanismo que transforma", la cual estuvo a cargo del Dr. en D. Hiram Raúl Piña Libien, Abogado General de la Universidad Autónoma del Estado de México, seguido de la mesa de trabajo denominada: "Hacia un catálogo básico de derechos universitarios y presentación de los resultados de la encuesta sobre defensorías, procuradurías y órganos afines de defensa de los derechos universitarios", en la que tomaron parte distinguidos representantes de defensorías nacionales y de otras latitudes, como son: Mtra. Patricia Begné, Procuradora Universitaria de los Derechos

Académicos de la Universidad de Guanajuato; el Mtro. José Acevedo Acosta, Defensor Universitario de la Universidad Autónoma de Aguascalientes; el Dr. Víctor Orozco Orozco, Defensor de los Derechos Universitarios de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez; la Dra. María Isabel Aránguez Alonso, Defensora Universitaria de la Universidad Complutense de Madrid; el Dr. José Manuel Palazón Espinosa, Defensor Universitario de la Universidad de Murcia; la MsC. Claudia María Melgar de Zambrana, Defensora de la Universidad de El Salvador; la Mtra. Catalina Eugenia Romero Cevallos de Iguñiz, Defensora Universitaria de la Pontificia Universidad Católica de Perú y el Mtro. Armando de la Cruz Arteaga, Defensor de la Universidad Autónoma de Zacatecas.

El encuentro permitió la organización de comisiones de trabajo que integran a los representantes de las defensorías en torno a tres preocupaciones básicas que enuncian el nombre de las comisiones: Comisión de Capacitación, Comisión de Principios Básicos y Éticos de las Defensorías y Comisión de Estructuras Orgánicas de las Defensorías. Las comisiones se encuentran en funcionamiento, y han llevado a cabo distintas reuniones de trabajo en las que ha participado la Defensoría de la UNAM, como titular de la Secretaría Ejecutiva del Organismo.

En su segundo día, el Congreso incluyó la mesa de trabajo “Experiencias en la protección del derecho a la no discriminación en las instituciones de educación superior”, con la participación de la Dra. Cristina Riche, Ouvidora-General de la Universidad Federal de Río de Janeiro, Brasil; la Mtra. Martine Conway, Ombudsperson de la Universidad de Victoria, Canadá, el Dr. Josef Leidenfrost, Ombudsman de los Estudiantes de Educación Superior de Austria y la Mtra. Gabriela Ruiz Guillén, Coordinadora del Comité Institucional para la Equidad de Género de la Universidad Autónoma de Aguascalientes.

El seminario tuvo una exitosa participación de más de 60 asistentes, entre representantes de universidades e instituciones de educación superior nacionales y extranjeras, así como de los titulares de organismos de defensa de los derechos en el ámbito de la educación superior que integran la Red, y de universidades que estudian la posibilidad de instituir una defensoría en sus espacios educativos.

Cabe señalar que la publicación de *La vinculación entre los derechos humanos y los derechos universitarios. Obra en homenaje al Dr. Jorge Carpizo Mac Gregor*, refleja en gran medida las discusiones del Seminario Internacional “La vinculación entre los Derechos Humanos y los Derechos Universitarios”, con motivo la IX reunión de la REDDU, celebrada en la ciudad de Cuernavaca, Morelos, los días 17 y 18 de octubre de 2012.

V. Actividades en el marco de la Cátedra UNESCO y la Red de Cátedras

Un importante logro de la UNAM y su Defensoría ha sido el establecimiento de la Cátedra UNESCO: “Desarrollo de un Modelo para la Defensa de los Derechos Universitarios en Instituciones de Educación Superior en América Latina”, mediante el acuerdo de colaboración, suscrito el 2 marzo de 2012 entre la Dra. Irina Bokova, Directora General de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), y el Dr. José Narro Robles, Rector de esta Máxima Casa de Estudios.

Este programa académico, cuya coordinación ha sido encomendada a este órgano defensor por el Señor Rector, contribuye al desarrollo de estudios e investigaciones en torno al modelo de defensor universitario en Latinoamérica; de igual manera, permite la difusión de esa figura, y la generación de alternativas en la defensa de los derechos de estudiantes y académicos.

Como objetivos generales de ese programa se encuentran: i) promover la creación de un sistema para la investigación, desarrollo de capacidades, información y documentación de las relaciones entre los derechos humanos y los derechos académicos; ii) facilitar la cooperación entre investigadores y docentes de la UNAM con otros académicos de amplio reconocimiento internacional, provenientes de la República Mexicana y distintas regiones del mundo. Por último, iii) conseguir la integración, promoción y desarrollo de un modelo de justicia y defensa universitaria en instituciones de educación superior en América Latina. Estas actividades, se agrupan en los ejes de trabajo institucional, investigación, proyectos estratégicos y docencia de esta Cátedra.

La participación de la Defensoría dentro del programa académico en cita es un importante catalizador para el desarrollo de las actividades de difusión, docencia e investigación de esta dependencia; de tal suerte que los insumos obtenidos de tales análisis suponen materia de innovación para adoptar nuevos estándares, tanto en la propia Defensoría, como a través del diálogo entre pares nacionales e internacionales.

Algunas de las más trascendentes actividades desarrolladas en el marco de la Cátedra UNESCO son las siguientes:

- La publicación de la obra *La vinculación entre los derechos humanos y los derechos universitarios. Obra en homenaje al Dr. Jorge Carpizo Mac Gregor*. Este título, producto del diálogo nacional e internacional dentro de la Red de Organismos Defensores de los Derechos

Universitarios (REDDU), abarca un conjunto de estudios e investigaciones respecto del papel que tienen los derechos universitarios como pautas para el desarrollo, observancia y garantía de los derechos humanos en el seno de la educación superior.

- Como parte de las políticas actuales a seguir por la UNESCO, se encuentra propiciar el diálogo entre programas académicos diversos, para fomentar la investigación interdisciplinaria, dirigida a colaborar el análisis de los grandes retos globales y locales. Tal directriz encuentra cauce en nuestro país, a través de la Red de Cátedras UNESCO, iniciativa que agrupa a todas las cátedras de nuestro país, en las cuales la Universidad Nacional participa con cinco programas, la representación de ese organismo internacional en México, al igual que la Comisión Mexicana de Cooperación con la UNESCO (CONALMEX). En este sentido, la Cátedra coordinada por esta Defensoría participó en las reuniones correspondientes al año 2013, oportunidad en la cual se presentaron las actividades realizadas durante ese periodo y se expusieron diversas iniciativas, a fin de potenciar el trabajo de esa agrupación.
- Por otra parte, los pasados días 23 y 24 de enero, se tomó parte en el *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 internacional. El evento significó una excelente oportunidad para encuadrar la misión de las instituciones de protección de derechos universitarios en una perspectiva global, pues convocó a representantes de programas académicos de diversas nacionalidades, al igual que especialistas del propio organismo internacional. En lo que respecta a la Cátedra de la Defensoría de la UNAM, la exposición fue inscrita en la *Mesa especializada en educación superior*, donde se compartieron experiencias con representantes de países como Uganda, España, Alemania y Rusia, en los tópicos de la educación superior contemporánea.

VI. Sección estadística

1. Cifras generales del Informe 2013-2014

Servicios otorgados a la comunidad	
Orientaciones	1253
Asesorías en trámite	107
Quejas	183
Asuntos dirigidos a la autoridad competente en busca de una solución	18
Total	1561

2. Orientaciones

2.1 Orientaciones de acuerdo con su medio de registro	
Correo electrónico	251
Telefónica	346
Personal	656
Total	1253

2.2 Orientaciones por el sexo del usuario	
Mujer	591
Hombre	662
Total	1253

2.3 Orientaciones de acuerdo con la categoría del usuario

Funcionario	4
Ayudante de Profesor	5
Administrativo	13
Investigador	26
Técnico Académico	42
Profesor	209
Alumno	770
Otros	184
Total	1253

2.4 Registro mensual de orientaciones

Abril	97	Octubre	107
Mayo	116	Noviembre	93
Junio	118	Diciembre	72
Julio	73	Enero	125
Agosto	137	Febrero	114
Septiembre	103	Marzo	98
Total	1253		

2.5 Orientaciones de acuerdo con su materia

Error administrativo	1
Acto discriminatorio	1
Programa de estímulos	2
Acto injusto	6
Hostigamiento	16
Concurso de oposición	25
Evaluaciones académicas	26
Medidas disciplinarias	75
Asuntos laborales	79
Asunto no universitario	79
Derecho de petición	159
Trámites escolares	294
Legislación Universitaria	444
Otras materias	43
Sin clasificación	3
Total	1253

2.6 Orientaciones respecto de la actividad de algunas dependencias universitarias

AAPAUNAM	1
Museo de Geología	1
UNIVERSUM	1
Coordinaciones	3
Oficina del Abogado General	3
Centros de Investigación Científica	6
Institutos de Humanidades	8
Centros de Humanidades	12
Direcciones Generales	13
Institutos de Investigación Científica	25
Programas de Posgrado	47
Escuelas Nacionales	56
Escuela Nacional Preparatoria	133
Colegio de Ciencias y Humanidades	145
Facultades	669
Otras instancias y dependencias	130
Total	1253

3. Asesorías en trámite

3.1 Asesorías en trámite por el sexo del promovente

Mujer	53
Hombre	54
Total	107

3.2 Asesorías en trámite de acuerdo con la categoría del promovente

Técnico Académico	2
Investigador	3
Profesor	16
Alumno	84
Otros	2
Total	107

3.3 Registro mensual de asesorías en trámite

Abril	31
Mayo	22
Junio	42
Julio	12
Total	107

3.4 Asesorías en trámite de acuerdo con su materia

Acto discriminatorio	1
Concurso de oposición	1
Acto irrazonable	1
Hostigamiento	2
Derecho de petición	20
Legislación Universitaria	34
Trámites escolares	42
Otras materias	6
Total	107

3.5 Asesorías en trámite respecto de la actividad de algunas dependencias universitarias

Centro de Física Aplicada y Tecnología Avanzada	1
Centro de Investigaciones de América Latina y el Caribe	1
Dirección General de Actividades Deportivas y Recreativas de la UNAM	1
Escuela Nacional de Música	1
Escuela Nacional de Artes Plásticas	2
Institutos de Humanidades	2
Institutos de Investigación Científica	2
Dirección General de Administración Escolar	3

Escuela Nacional Preparatoria	13
Programas de Posgrado	16
Colegio de Ciencias y Humanidades	21
Facultades	43
Otros	1
Total	107

3.6 Asesorías en trámite por su forma de conclusión

Conciliación	1
Falta de interés del quejoso	4
Desistimiento	5
Incompetencia	14
No afectación a un derecho universitario	33
Restitución en el goce del derecho	44
Total	101

4. Quejas

4.1 Quejas por el sexo del promovente

Mujer	84
Hombre	99
Total	183

4.2 Quejas de acuerdo con la categoría del promovente

Administrativo	1
Técnico Académico	6
Investigador	9
Profesor	32
Alumno	130
Otros sujetos	5
Total	183

4.3 Registro mensual de quejas

Abril	2	Octubre	25
Mayo	0	Noviembre	12
Junio	0	Diciembre	15
Julio	5	Enero	32
Agosto	22	Febrero	27
Septiembre	18	Marzo	25
Total	183		

4.4 Quejas de acuerdo con su materia

Acto erróneo	1
Error administrativo	1
Acto injusto	2
Medidas disciplinarias	2
Concurso de oposición	3
Asuntos laborales	3
Acto discriminatorio	4
Evaluaciones académicas	5
Hostigamiento	8
Legislación Universitaria	32
Derecho de petición	45
Trámites escolares	64
Otras materias	11
Total	181
	Nota: dos quejas se encontraban sin clasificación al momento de cierre del informe

4.5 Quejas respecto de la actividad de algunas dependencias universitarias

Dirección General de Personal	1
Escuela Nacional de Música	1
Tribunal Universitario	1
Centro de Investigación Científica	2
Direcciones Generales	2
Escuela Nacional de Artes Plásticas	2
Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia	2
Institutos de Humanidades	2
Institutos de Investigación Científica	7
Escuela Nacional Preparatoria	11
Colegio de Ciencias y Humanidades	16
Programas de Posgrado	27
Facultades	106
Otras dependencias e instancias universitarias	3
Total	183

4.6 Quejas por su forma de conclusión

Desistimiento	3
Desestimación	5
Falta de interés del quejoso	7
Incompetencia	14
No afectación a un derecho universitario	17
Restitución en el goce del derecho	63
Total	109
Nota: 74 quejas estaban pendientes de resolución al cierre del informe, lo que haría el total de 183	

5. Asuntos dirigidos a la autoridad competente en busca de una solución (remisiones)

5.1 Remisiones por el sexo del promovente

Mujer	7
Hombre	11
Total	18

5.2 Remisiones de acuerdo con la categoría del promovente

Administrativo	2
Profesor	2
Alumno	8
Otros sujetos	6
Total	18

5.3 Remisiones respecto de la actividad de algunas dependencias universitarias

Colegio de Ciencias y Humanidades	1
Centro de Investigación	1
Direcciones Generales	1
Consejo Universitario	1
Oficina del Abogado General	1
Programas de Posgrado	2
Facultades	9
Otras dependencias e instancias	2
Total	18

5.4 Registro mensual de remisiones

Abril	0	Octubre	3
Mayo	0	Noviembre	2
Junio	0	Diciembre	1
Julio	0	Enero	5
Agosto	1	Febrero	1
Septiembre	2	Marzo	3
Total	18		

VII. Sección documental

Anexo 1

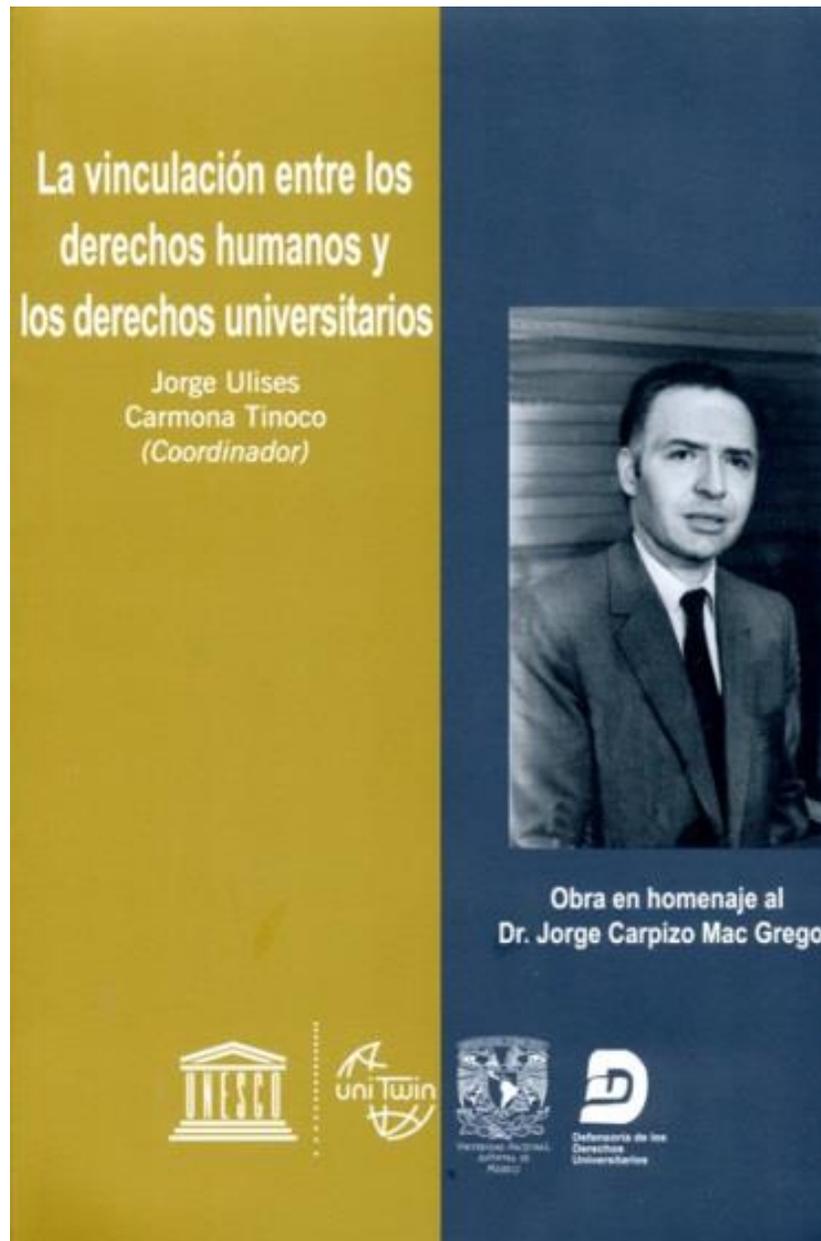
Información de contacto de la Defensoría en publicaciones periódicas de la UNAM

Publicaciones	Número de inserciones
<i>Comunidad</i> Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Vallejo	1
<i>Boletín INFOVET</i> Facultad de Medicina Veterinaria Zootecnia	1
<i>Gaceta Facultad de Estudios Superiores Zaragoza</i>	1
<i>Instituto de Ecología</i>	1
<i>GEONOTICIAS</i> Instituto de Geofísica	1
<i>Gaceta UNAM</i>	3
<i>AAPUNAM</i>	3
<i>Oriente</i> Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Oriente	3
<i>Acontecer Académico</i> Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia	3
<i>Escuela Nacional de Trabajo Social</i>	3
<i>Gaceta Cuartilla</i> Facultad de Economía	4
<i>Gaceta CCH</i> Dirección General de Colegio de Ciencias y Humanidades	5
<i>Gaceta Facultad Ingeniería</i>	5
<i>Gaceta Políticas</i>	5

Facultad de Ciencias Políticas y Ciencias Sociales	
<i>Pulso</i> Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Naucalpan	6
<i>Pasos del sur</i> Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Sur	6
<i>Gaceta Facultad de Medicina</i>	7
<i>Gaceta Facultad de Química</i>	8
<i>Revista Algo Más</i> Facultad de Contaduría y Administración	8
<i>Boletín de Matemáticas</i> Facultad de Ciencias	8
<i>Gaceta de la Facultad de Psicología</i>	11
<i>Gaceta Comunidad</i> Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán	11
<i>Gaceta Instituto de Ingeniería</i>	11
<i>Humanidades y Ciencias Sociales</i> Coordinación de Humanidades	12
<i>Gaceta Iztacala</i> Facultad de Estudios Superiores Iztacala UNAM	13
<i>Gaceta Facultad de Estudios Superiores Aragón</i>	13
<i>Gaceta Biomédicas</i>	14
<i>Gaceta Facultad de Estudios Superiores Acatlán</i>	21
<i>Gaceta Contraste</i> Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Azcapotzalco	35
Total de publicaciones	223

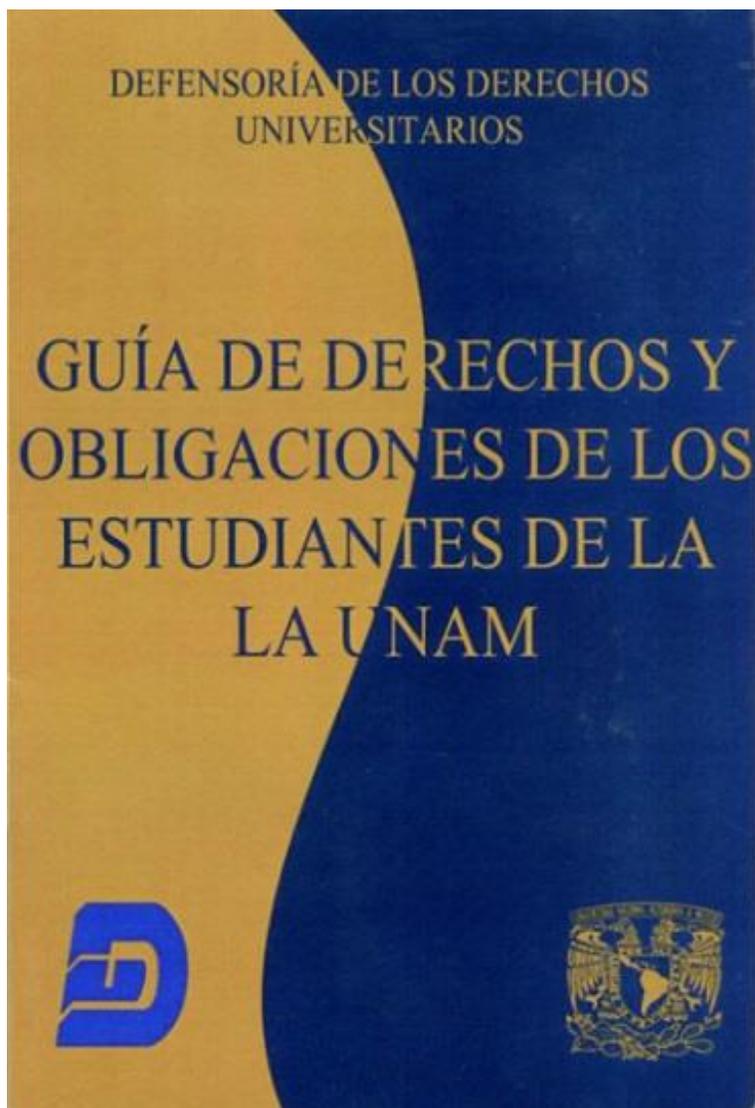
Anexo 2

La vinculación entre los derechos humanos y los derechos universitarios. Obra en homenaje al Dr. Jorge Carpizo Mac Gregor



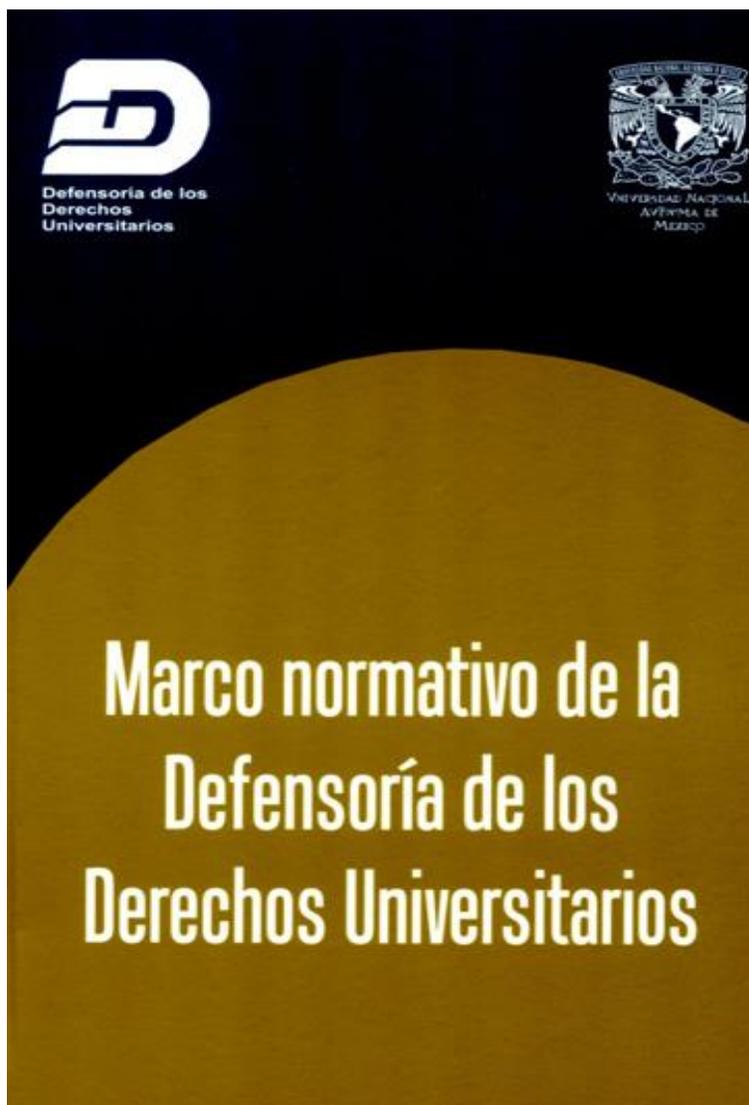
Anexo 3

Guía de derechos y obligaciones de los estudiantes de la UNAM



Anexo 4

Marco normativo de la Defensoría de los Derechos Universitarios



Anexo 5

**Nueva impresión del *Reglamento de la Defensoría de los Derechos
Universitarios***



Anexo 6

Tríptico con información básica sobre la Defensoría de los Derechos Universitarios

Acércate a nosotros la Defensoría de los Derechos Universitarios te:

- **Atiende de manera personal**
En nuestras oficinas ubicadas en Edificio "D" nivel rampa. Circuito Exterior. Cd Universitaria.
- **Escucha vía telefónica**
Márcanos a los teléfonos 5622-6220 y 21
- **Contesta tus dudas**
Envíanos un correo electrónico ddu@unam.mx

Ubicación

Mapa que muestra la ubicación de la Defensoría de los Derechos Universitarios en el campus de la UNAM. Se indican edificios como el Edificio de E.O., el Centro Cultural Universitario, y el Edificio "D". Se muestran también las calles Circuito Exterior y Avenida de las Ciencias.

Página Web: www.ddu.unam.mx
Correo Electrónico: ddu@unam.mx
Teléfonos: 5622-6220 y 21
Teléfono de Emergencias: 5528 74 81
Edificio "D" nivel rampa. Circuito Exterior. Cd Universitaria.

Defensoría de los Derechos Universitarios

Tríptico con información básica sobre la Defensoría de los Derechos Universitarios (Reverso)



¿Quiénes somos?

Somos un órgano de la UNAM encargado de proteger los derechos de la comunidad universitaria, de la cual eres parte.

Estamos para atenderte, orientarte e intervenir a favor de tus derechos como estudiante.



¿Sabías que...?

Tienes derecho a que se te trate con respeto, igualdad y sin violencia de ninguna especie.

Si escribes o mandas un correo a una autoridad universitaria, tienes derecho a que te de respuesta.

Que todo lo que te afecte como estudiante sea atendido por alguna instancia universitaria.

Tus demás derechos y responsabilidades están en las normas de la UNAM.



¿Qué hacemos?

Actuamos de manera independiente, neutral y tenemos el poder para:

1. Investigar y pedir información a cualquier autoridad universitaria.
2. Garantizar confidencialidad en nuestros procedimientos.
3. Hacer saber a las autoridades o profesores los errores en que se hubiere incurrido y la posible forma de solucionarlos.



Anexo 7

Cartel con información básica y de contacto



En la **Defensoría** estamos para atenderte, orientarte e intervenir a favor de los **Derechos Universitarios** de estudiantes y personal académico.



¡Infórmate y conócelos!



Si necesitas más información, o deseas presentar una queja, acude al Edificio "D" a nivel rampa, Circuito Exterior Ciudad Universitaria (frente a UNIVERSUM).
Tel. 5622 6220 - 21
Emergencias: 5528 7481
01 800 062 8626 (lada sin costo).
www.ddu.unam.mx
ddu@unam.mx



Defensoría de los Derechos
Universitarios
DDU

Anexo 8

Dependencias y entidades universitarias que integraron el banner de la Defensoría (imagen con vínculo electrónico) en su página electrónica

Dependencias	
1	Colegio de Ciencias y Humanidades Azcapotzalco
2	Colegio de Ciencias y Humanidades Naucalpan
3	Colegio de Ciencias y Humanidades Oriente
4	Colegio de Ciencias y Humanidades Sur
5	Colegio de Ciencias y Humanidades Vallejo
6	Dirección General del Colegio de Ciencias y Humanidades
7	Centro de Ciencias Aplicadas y Desarrollo Tecnológico
8	Centro de Ciencias de la Atmósfera
9	Centro de Ciencias Genómicas (Cuernavaca)
10	Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras
11	Centro de Enseñanza para Extranjeros
12	Centro de Física Aplicada y Tecnología Avanzada (<i>Campus</i> Juriquilla, Querétaro)
13	Centro de Geociencias (<i>Campus</i> Juriquilla, Querétaro)
14	Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades
15	Centro de Investigación en Energía (Temixco, Morelos)
16	Centro de Investigaciones en Ecosistemas
17	Centro de Investigaciones en Geografía Ambiental (Morelia, Michoacán)
18	Centro de Investigaciones Sobre América del Norte
19	Centro de Investigaciones Sobre América Latina y El Caribe
20	Centro de Nanociencias y Nanotecnología
21	Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias (<i>Campus</i> Morelos)
22	Centro Universitario de Teatro
23	Coordinación de Estudios de Posgrado
24	Coordinación de la Investigación Científica
25	Coordinación de Servicios Administrativos (<i>Campus</i> Morelia)
26	Dirección General de Actividades Deportivas y Recreativas
27	Dirección General de Administración Escolar
28	Dirección General de Asuntos del Personal Académico
29	Dirección General de Comunicación Social
30	Dirección General de Evaluación Educativa
31	Dirección General de Incorporación y Revalidación de Estudios
32	Dirección General de Música
33	Dirección General de Obras y Conservación
34	Dirección General de Orientación y Servicios Educativos
35	Dirección General de Personal
36	Dirección General de Servicio Generales
37	Escuela Nacional de Música
38	Escuela Nacional de Trabajo Social

39	Facultad de Arquitectura
40	Facultad de Contaduría y Administración
41	Facultad de Economía
42	Facultad de Estudios Superiores Acatlán
43	Facultad de Estudios Superiores Aragón
44	Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán
45	Facultad de Estudios Superiores Iztacala
46	Facultad de Ingeniería
47	Facultad de Ingeniería (Palacio de Minería)
48	Facultad de Medicina
49	Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia
50	Facultad de Psicología
51	Facultad de Química
52	Palacio de la Escuela de Medicina
53	Instituto de Biología
54	Instituto de Biotecnología
55	Instituto de Ciencias del Mar y Limnología
56	Instituto de Ciencias Nucleares
57	Instituto de Ecología
58	Instituto de Física
59	Instituto de Fisiología Celular
60	Instituto de Geología
61	Instituto de Ingeniería
62	Instituto de Investigaciones Antropológicas

63	Instituto de Investigaciones Bibliográficas
64	Instituto de Investigaciones Biomédicas
65	Instituto de Investigaciones Económicas
66	Instituto de Investigaciones en Matemáticas Aplicadas y en Sistemas
67	Instituto de Investigaciones en Materiales
68	Instituto de Investigaciones Filológicas
69	Instituto de Neurobiología
70	Instituto de Química
71	Oficina del Abogado General
72	Unión de Universidades de América Latina y El Caribe
73	Dirección General de la Escuela Nacional Preparatoria
74	Escuela Nacional Preparatoria Plantel 7 "Ezequiel A. Chávez"
75	Escuela Nacional Preparatoria Plantel 9 "Pedro De Alba"
76	Escuela Nacional Preparatoria Plantel 1 "Gabino Barrera"
77	Escuela Nacional Preparatoria Plantel 3 "Justo Sierra "
78	Escuela Nacional Preparatoria Plantel 5 "José Vasconcelos"
79	Escuela Nacional Preparatoria Plantel 6 "Antonio Caso"
80	Escuela Nacional Preparatoria Plantel 8 "Miguel E. Schulz"
81	Escuela Nacional Preparatoria Plantel 2 "Erasmus Castellanos Quinto"
82	Escuela Nacional Preparatoria Plantel 4 "Vidal Castañeda y Nájera"
83	Programa de Investigaciones Multidisciplinarias Sobre Mesoamérica

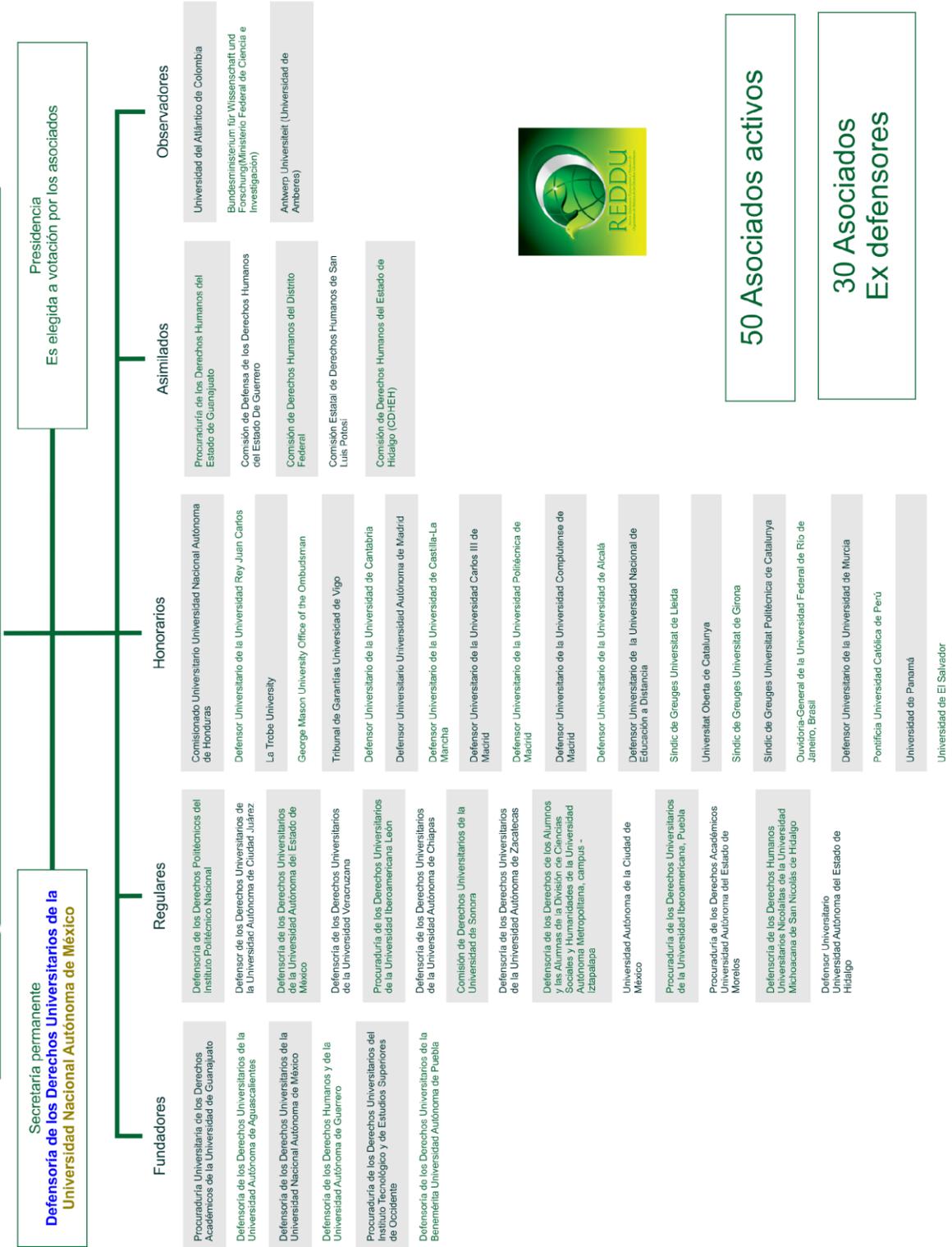
	y El Sureste
84	Programa de Vinculación con Exalumnos (Unidad Coordinadora de Vinculación con Egresados)
85	Programa Universitario de Estudios de Género
86	Secretaría de Servicios a la Comunidad
87	Escuela Nacional de Estudios Superiores (ENES), Unidad León
88	Centro Cultural Universitario Tlatelolco
89	Consejo Académico del Bachillerato
90	Coordinación de Difusión Cultural
91	Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia (Suayed)
92	Coordinación Humanidades
93	Dirección General de Atención a la Comunidad Universitaria
94	Dirección General de Cooperación e Internacionalización
95	Dirección General de Planeación
96	Dirección General de Proveduría
97	Dirección General del Patrimonio Universitario
98	Escuela Nacional de Artes Plásticas
99	Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia
100	Facultad de Estudios Superiores Zaragoza
101	Consejo Académico del Área de las Ciencias Físico Matemáticas y de las Ingenierías
102	Consejo Académico del Área de las Ciencias Sociales
103	Dirección General de Presupuesto
104	Patronato Universitario

105	Centro de Ciencias Genómicas (Cuernavaca, Morelos)
106	Centro de Investigaciones de Diseño Industrial
107	Dirección General de Televisión Universitaria
108	Dirección General de Servicios Administrativos
109	Instituto de Astronomía (Campus Ensenada)
110	Coordinación de Vinculación con el Consejo Universitario
111	Consejo Universitario
112	Dirección General de Proyectos Universitarios
113	Centro de Radioastronomía y Astrofísica (<i>Campus Morelia</i>)
114	Dirección de Literatura
115	Instituto de Astronomía (Tonanzitla, San Pedro Mártir, Ensenada, Baja California)
116	Escuela Nacional de Estudios Superiores Unidad León
117	Coordinación de Bachillerato a Distancia
118	Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia
119	Instituto de Geografía
120	Instituto de Geología
121	Instituto de Investigaciones Jurídicas

Anexo 9

Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios

Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios



Anexo 10

Mención honorífica al apoyo de la Defensoría



SECRETARÍA DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE ORIENTACIÓN Y SERVICIOS EDUCATIVOS

Con base en el dictamen del Jurado Calificador
otorgan

MENCIÓN HONORÍFICA

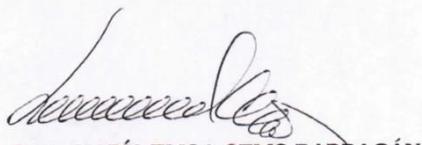
a la

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

en el Área

LOS APOYOS INSTITUCIONALES DE LA UNAM
Décimo Séptima Exposición de Orientación Vocacional
"Al Encuentro del Mañana"
realizada del 3 al 10 de octubre

"POR MI RAZA HABLARÁ EL ESPÍRITU"
Ciudad Universitaria, D.F., octubre de 2013.



DRA. MARÍA ELISA CELIS BARRAGÁN
Directora General de Orientación
y Servicios Educativos



LIC. ENRIQUE BALP DÍAZ
Secretario de Servicios a la Comunidad

Anexo 11

Reconocimiento



Anexo 12
Constancia



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ZARAGOZA
UNIDAD DE DESARROLLO INTEGRAL



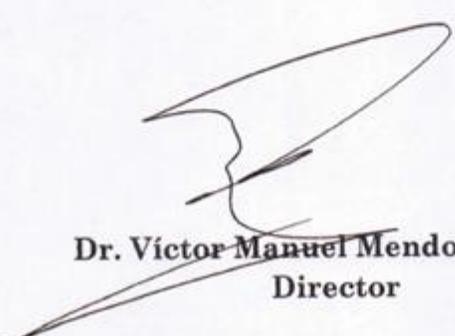
Otorga la presente

CONSTANCIA

A: Defensoría de los Derechos Universitarios
(DDU)

Por su participación en la "FERIA DE LA SALUD" realizado en
la FES Zaragoza el 6 de marzo de 2014.

"POR MI RAZA HABLARÁ EL ESPÍRITU"
México, D.F., a 6 de Marzo de 2014



Dr. Víctor Manuel Mendoza Núñez
Director

