



Defensoría de los Derechos Universitarios



UNAM

**Defensoría de los
Derechos
Universitarios**

**Informe
2016-2017**



Defensoría de los Derechos Universitarios



Universidad Nacional Autónoma de México

Defensoría de los Derechos Universitarios

Informe 2016-2017

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

Ciudad Universitaria, Coyoacán, México, Ciudad de México

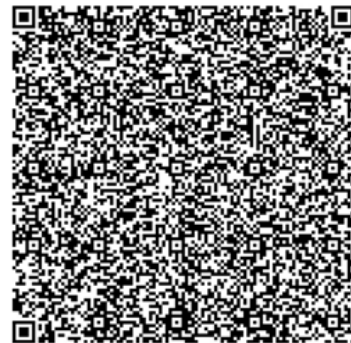
C.P. 04510, Tel. 5622 6220, Fax. 5606 5070

Lada sin costo 01800 062 8626

www.defensoria.unam.mx

defensoria@unam.mx

UNAM, 2017



www.defensoria.unam.mx



Presentación

La Defensoría de los Derechos Universitarios presenta su informe anual de actividades ante el señor Rector y el Honorable Consejo Universitario de la Universidad Nacional Autónoma de México para dar cumplimiento con lo establecido en los artículos 10 de su Estatuto; y 10, fracción IX, 34 y 35 de su Reglamento.

El informe es de carácter público y comprende todas las actividades que realizó la Defensoría en ejercicio de sus competencias y atribuciones, del 31 de marzo de 2016 al 31 de marzo de 2017, a través de estas actividades.

El informe acredita la labor que realiza la Defensoría de los Derechos Universitarios desde hace 32 años, como órgano de carácter independiente de la Universidad, que vela por el respeto de los derechos de la comunidad universitaria y busca, en la medida de lo posible, soluciones autocompositivas entre los universitarios. Garantizando así, el respeto de la legislación universitaria y la promoción de una cultura de los derechos y deberes universitarios.

Es importante mencionar, que durante el periodo que se informa, la Defensoría de los Derechos Universitarios ha considerado como clave fundamental las actividades de difusión, pues es a través de éstas que se ha hecho del conocimiento y se ha sensibilizado a la comunidad sobre los derechos y deberes que establece la legislación universitaria. De esta forma, se pretende una convivencia armónica a través de una cultura de la legalidad y del respeto de los derechos humanos y universitarios por parte de cada uno de los integrantes de esta comunidad.

El presente informe es testimonio de las actividades que realiza a diario esta Defensoría y reflejan el compromiso y el trabajo permanente y comprometido del personal administrativo, abogados asesores y defensores adjuntos, por lo que por



Defensoría de los Derechos Universitarios



este medio, les reconozco y agradezco su colaboración en la honrosa y satisfactoria tarea de la defensa de los derechos universitarios.

Alfredo Sánchez-Castañeda
Defensor de los Derechos Universitarios

Ciudad Universitaria, Ciudad de México, 1° de abril de 2017



CONTENIDO

Presentación

I. Actividades de difusión.....	1
1. Presencia en medios universitarios	1
2. Presencia en planteles de nivel medio superior y superior	2
3. Participación en foros sobre la protección de derechos universitarios	4
4. Difusión a través de la Internet	6
5. Actividad Editorial	8
II. Orientaciones, quejas y asuntos dirigidos a la autoridad competente.....	9
1. Orientaciones.....	10
2. Quejas	15
3. Recomendaciones	19
4. Asuntos dirigidos a la autoridad competente en busca de una solución.....	20
5. Respuestas a consultas y solicitudes de información.....	22
6. Soluciones conciliatorias y de mediación.....	23
III. Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios.....	24
IV. Cátedra UNESCO.....	25
V. Automatización de los servicios y tecnologías de la información.....	27
VI. Actividades de la Unidad Administrativa de la Defensoría	31
1. Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	32
2. Actividades permanentes y remodelación de espacios	31
3. Capacitación al personal.....	31
VII. Sección estadística	34
1. Cifras generales del Informe 2015-2016	34
2. Orientaciones	34
3. Quejas.....	38
4. Asuntos dirigidos a la autoridad competente en busca de una solución (remisiones)	41
VIII. Sección documental.....	44



UNIVERSIDAD NACIONAL
AVENIDA DE
MEXICO

Defensoría de los Derechos Universitarios



Anexo 1.....	43
Anexo 2.....	45
Anexo 3.....	46
Anexo 4.....	47
Anexo 5.....	48
Anexo 6.....	49
Anexo 7.....	53
Anexo 8.....	54
Anexo 9.....	55
Anexo 10.....	56
Anexo 11.....	57
Anexo 12.....	58
Anexo 13.....	59
Anexo 14.....	60
Anexo 15.....	61



I. Actividades de difusión

Las actividades de difusión de los derechos universitarios tienen como labor trascendental hacer del conocimiento los derechos y deberes, así como el fomento de una cultura de legalidad entre los miembros de la comunidad estudiantil y académica que forman parte de la Universidad. Actividad sustentada en los artículos 11 del Estatuto y 38 de su Reglamento. Utilizando para dicho propósito, los medios de comunicación universitarios –electrónicos e impresos– para orientar a la comunidad respecto de las funciones y actividades protectoras que realiza la Defensoría de los Derechos Universitarios.

Durante el periodo que se reporta, es importante destacar que la Defensoría enfatizó el acercamiento con los estudiantes y profesores, a fin de que conocieran sus derechos y deberes con el objetivo que pudieran formarse una idea sobre la labor que desarrolla esta Defensoría.

En este sentido y en cumplimiento de las disposiciones universitarias, se realizaron las siguientes actividades de difusión en los siguientes aspectos:

1. Presencia en medios universitarios

En el periodo que se informa, se realizaron 34 inserciones de la Defensoría, 20 de ellas en la revista Contrastes del Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Azcapotzalco, 7 en Gaceta Biomédicas, y las 7 restantes en la Gaceta UNAM, concernientes al *¡Día de los Derechos Universitarios en tu Escuela!* Lo que permitió a la comunidad universitaria identificar e informarse sobre las actividades de este órgano en la defensa de sus derechos y la atención de los asuntos que requieran la intervención de esta Defensoría.



2. Presencia en planteles de nivel medio superior y superior

La Defensoría de los Derechos Universitarios a través del *¡Día de los Derechos Universitarios en tu Escuela!* atendió a 13 entidades académicas de la UNAM con la finalidad de informar a la comunidad sobre los derechos y deberes de los universitarios. Se entregaron diversos materiales alusivos a la Defensoría en los que se contiene la información de contacto y se describen los servicios que, como instancia universitaria, ofrece a la comunidad.

En el período que se informa se acudió a la los siguientes planteles:

1. El 5 y 6 de abril - Facultad de Psicología,
2. El 6 de abril - Centro Universitario de Estudios Cinematográficos,
3. El 11 de abril Facultad de Química,
4. El 20 de abril -Facultad de Odontología,
5. El 21 de abril - Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia,
6. El 21 de abril - Facultad de Derecho,
7. El 26 de abril - Facultad de Medicina,
8. El 27 de abril - Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán, campo cuatro,
9. El 28 de abril -Facultad de Música,
10. El 18 de mayo- Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán, campo uno.
11. El 27 de julio - Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán, campo cuatro,
12. El 28 de julio - Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán (campo uno)
13. El 28 de julio - Facultad de Estudios Superiores Aragón,
14. El 28 de julio - Facultad de Ciencias Políticas y Sociales,
15. Del 22 al 26 de agosto - Facultad de Ciencias Políticas y Sociales;
16. Del 22 de noviembre - Centro Peninsular en Humanidades y Ciencias Sociales, y
17. El 23 de noviembre - Facultad de Estudios Superiores Aragón,
18. El 22 de febrero 2017- Facultad de Estudios Superiores Zaragoza,
19. Del 6 al 10 de marzo 2017 - Facultad de Ciencias Políticas y Sociales.



Como parte del programa de difusión, en las citadas actividades, se distribuyeron los siguientes distintivos: bolígrafos, pulseras, lápices, posters, cuadernillos, lapiceras, publicaciones, y trípticos informativos.

Así mismo, la Defensoría colaboró en las Charlas Informativas a los alumnos de nuevo ingreso, en coordinación con la Dirección General de Atención a la Comunidad (DGACO), la cual pertenece a la Secretaría de Atención a la Comunidad Universitaria. Por lo que durante el 2016, se acudió a los siguientes planteles:

1. El 15 de agosto - ENP Plantel 1 "Gabino Barreda",
2. El 16 de agosto - ENP Plantel 2 "Erasmus Castellanos Quinto",
3. El 18 de agosto - CCH Naucalpan,
4. El 22 de agosto - ENP Plantel 2 "Erasmus Castellanos Quinto", Iniciación Universitaria,
5. El 23 de agosto ENP Plantel 4 "Vidal Castañeda y Nájera",
6. El 29 de agosto - CCH Sur,
7. El 30 de agosto -ENP Plantel 5 "José Vasconcelos",
8. El 5 de septiembre - ENP Plantel 6 "Antonio Caso",
9. El 6 de septiembre - ENP Plantel 3 "Justo Sierra",
10. El 12 de septiembre - ENP Plantel 7 "Ezequiel A. Chávez",
11. El 13 de septiembre - ENP Plantel 8 "Miguel E. Schulz",
12. El 19 de septiembre - Facultad de Contaduría y Administración,
13. El 20 de septiembre - CCH Vallejo,
14. El 22 de septiembre - ENP Plantel 9 "Pedro de Alba",
15. El 26 de septiembre - CCH Oriente,
16. El 27 de septiembre - CCH Azcapotzalco,
17. El 3 de octubre - Facultad de Química.



Durante estas jornadas fueron entregados distintivos de la Defensoría: lápices, pulseras, trípticos informativos, cuadernillos y pósteres.

3. Participación en foros sobre la protección de derechos universitarios

En el período que se informa la Defensoría ha participado en diversos foros, bajo la idea rectora de difundir la importancia de las defensorías universitarias, entre los cuales se encuentran las siguientes actividades:

1. impartió las siguientes conferencias: “Defensorías de los Derechos Universitarios”; “Los Derechos Universitarios hoy en día”; “¿Qué son las Defensorías de los Derechos Universitarios?”; “Los Derechos Universitarios y su transversalidad”; y por último “Las Universidades y los Derechos Universitarios. Una visión europea” en la Universidad Autónoma de Yucatán del 19 al 31 de mayo del 2016.
2. participó en el *III Congreso de Derecho Laboral Burocrático (Régimen de Servidores Públicos)* celebrado en la Facultad de Derecho del 23 al 31 de mayo de 2016,
3. impartió la conferencia “La Defensa Horizontal de los derechos humanos” llevado a cabo del 29 de junio al 1º de julio de 2016, con motivo del intercambio de experiencias y esfuerzos en la búsqueda de desarrollar un modelo más adecuado para la solución de conflictos en la educación universitaria en el marco del Curso de Verano de la Universidad Complutense de Madrid “30 años de Defensa de los Derechos y Libertades de la Comunidad Universitaria Complutense”,
4. participó como asistente invitado en el “Congreso Nacional sobre Derechos Humanos Seguridad e Igualdad” realizado en la Facultad de Derecho de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla los días 22 y 23 de agosto 2016.
5. impartió la plática sobre la Defensoría de los Derechos Universitarios dentro del marco del evento *HeForShe* de la campaña de la ONU en el Instituto de Ciencias del Mar y Limnología el 2 de septiembre 2016,



6. impartió los cursos “Derechos Humanos y Derecho Social” y “Derechos Sociales en la Perspectiva de los Derechos Humanos” del 13 al 15 de octubre 2016 en la Universidad Autónoma de Chiapas,
7. participó en el Diplomado “La aplicación judicial del Bloque de Constitucionalidad a partir de la Reforma en Derechos humanos de junio 2011” llevada a cabo en el Instituto de Investigaciones Jurídicas de esta Universidad el 17 de octubre de 2016,
8. participó en el “Encuentro de Organismos Defensores de Derechos Universitarios. Repasando las Defensorías” del 26 al 30 de octubre de 2016,
9. presentó el libro e impartió la conferencia “Jóvenes Universitarios” en la Universidad Autónoma de Yucatán el 20 y 21 de enero del 2017,
10. impartió la conferencia “La importancia de las Defensorías de los Derechos Universitarios”, en la Universidad Iberoamericana de Puebla, el 26 de enero del 2017,
11. participó en el Conversatorio celebrado con motivo del Décimo aniversario de la Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Veracruzana el 27 de enero de 2017,
12. organizó la conferencia “La importancia de las Defensorías de los Derechos Universitarios. El Caso Canadá” en la Universidad Autónoma de Xalapa, la cual se impartió el 26 y 27 de enero de 2017,
13. impartió la Conferencia “Derechos Universitarios y Ética Universitaria”, del 2 al 4 de febrero de 2017 en la ITESO campus Guadalajara,
14. impartió la Conferencia “La importancia de las Defensorías Universitarias, el día 2 de febrero del 2017 en conjunto con la Procuraduría de Derechos Universitarios de la IBERO.
15. impartió la ponencia “La Defensoría de los Derechos Universitarios en la UNAM” dentro del Marco del Programa de Actualización de la Dirección General de Orientación y Atención Educativa 2017” organizado por la citada Dirección.



16. participó a través de su titular en la Conferencia: “La Resolución Alternativa de Litigios en Materia Civil y Comercial en Europa”, celebrado el 9 de marzo del 2017 en coordinación con el Programa de Posgrado en Derecho de la Facultad de Derecho de la UNAM y organizó el “Curso: Medios Alternativos de Solución de Controversias” que se llevó cabo los días 9, 10, 16, 17, 23, 24, 30, 31 de marzo, 6 y 7 abril.

De esta forma, a través de las actividades de difusión, como la presencia en medios universitarios, la actividad editorial, la difusión a través del internet y la organización, participación o impartición de distintos convenios, conferencias y conversatorios la Defensoría concientiza y difunde a la comunidad la importancia de la protección de los derechos universitarios.

4. Difusión a través de la Internet

En el sitio web de la Defensoría (<https://www.defensoria.unam.mx>) del 31 de marzo del 2016 al 31 de marzo de 2017 se contabilizaron 164,433 visitas al sitio, de las cuales, 55, 208 son sesiones de usuarios nacionales, 2,091 son sesiones de usuarios extranjeros y 217 son sesiones de usuarios de los cuales no se especifica su ubicación, tal y como se indica a continuación:

Sesiones de usuarios extranjeros	
Estados Unidos	808
Reino Unido	189
Perú	153
Colombia	143
España	95
Argentina	65
Ecuador	66
Alemania	62
Venezuela	50
Bolivia	41
Brasil	41

India	39
Canadá	35
Chile	35
Guatemala	34
Costa Rica	28
El Salvador	28
Honduras	25
Israel	22
República Dominicana	21
Japón	21
Francia	19
Panamá	15
Italia	13
Nicaragua	13
Rusia	12
China	11
Paraguay	11
Sin especificar	217

El promedio diario de visitas al sitio web de la Defensoría (<https://www.defensoria.unam.mx>) es de 121 usuarios con 450 visitas. Además, suman ya 101 dependencias y entidades universitarias que mantienen un vínculo (banner) a la página de la Defensoría.

Así mismo, el avance de las tecnologías de la información ha llevado a la Defensoría a utilizar las redes sociales como lo son *Facebook* y *Twitter*, con fines de difusión de los derechos universitarios y de las actividades de este órgano.

Para el mismo periodo, las publicaciones en la página de *Facebook* tuvieron un alcance promedio de 1,049 personas, así como 3,199 usuarios indicaron que les gusta la página y el promedio de visitas diarias es de 18 para Facebook y 12 en Twitter.





5. Actividad editorial

En el periodo reportado la Defensoría publicó los libros “*Los Retos de las Defensorías Universitarias en el Mundo, en el marco del “30° Aniversario de la Defensoría de los Derechos Universitarios”*” y “*La Defensoría de los Derechos Universitarios: institución original que necesita reformarse*”, ambos con un tiraje de 1000 ejemplares.



Mediante las Bases de Colaboración Interinstitucional suscritas con el Instituto de Investigaciones Jurídicas se realizaron las siguientes publicaciones: “*La Proporcionalidad como Principio Constitucional Universal*”, con un tiraje de 50 ejemplares y, así mismo la publicación del libro “*La Garantía Jurisdiccional de la Constitución (La justicia constitucional)*”, con un tiraje de 100 ejemplares.



De esta forma, la Defensoría realizó 4 publicaciones, es decir, una cada 4 meses. Adicionalmente los libros se encuentran en versión electrónica, lo que permite incrementar su difusión.

II. Orientaciones, quejas y asuntos dirigidos a la autoridad competente

En la Defensoría de los Derechos Universitarios como parte de sus funciones esenciales se encuentran la de recibir reclamaciones individuales de los estudiantes y de los miembros del personal académico de la UNAM. Sin embargo, cuando se trata de un asunto que no es competencia directa de esta Defensoría, se brinda orientación para informar sobre cuál es la instancia u órgano facultado para atender los planteamientos o problemática que se realizaron ante esta Defensoría

En otros casos, por las características de la situación planteada, la Defensoría requiere esclarecer datos o circunstancias para allegarse de la información necesaria y de esta manera determinar si cuenta o no con competencia para conocer un asunto. Esto lleva a la apertura y tramitación inicial de un expediente, de conformidad con el Estatuto y Reglamento que rigen su actuación. El expediente se inicia mediante la presentación de una “queja” la cual puede ser resuelta durante el trámite; a través de la conciliación, mediación, o bien, puede ser merecedora de un pronunciamiento de fondo por parte de la Defensoría sobre cómo ocurrieron los hechos y si fueron o no preservados los derechos



universitarios en el caso en cuestión. Derivando de ello las recomendaciones o medidas que a juicio de este órgano universitario pudieran enmendar lo ocurrido. También puede realizarse un pronunciamiento de incompetencia por parte de la Defensoría, ya sea por alguna de las causales previstas en la normatividad que la rige o en una aclaración sobre la instancia adecuada para atender el asunto, a la cual se remite en su momento el expediente respectivo.

En el periodo del 31 marzo de 2016 al 31 marzo de 2017, se realizaron un total de 1,888 orientaciones, 196 quejas, y 31 asuntos fueron remitidos a la autoridad competente en búsqueda de una solución. Por lo anterior, durante el periodo que se informa, se brindó un total de 2,115 servicios a los miembros de la comunidad universitaria o personal externo a dicha comunidad.

Actividades de la Defensoría de los Derechos Universitarios	
Orientaciones	1888
Quejas	196
Recomendaciones	0
Asuntos dirigidos a la autoridad competente en busca de una solución	31
Total	2115

Tabla elaborada por la Defensoría de los Derechos Universitarios.

1. Orientaciones

Las orientaciones que ofrece la Defensoría de los Derechos Universitarios consisten en el otorgamiento de información relacionada con el ejercicio de los derechos y



obligaciones que la normatividad universitaria consagra en favor de estudiantes y miembros del personal académico.

El cuerpo jurídico de la Defensoría –integrado por las abogadas y los abogados asesores– responden las dudas que les son planteadas por la comunidad universitaria sobre las instancias competentes para resolver la cuestión que presentan o, en su caso, las vías adecuadas para dar atención y brindar la solución que corresponda al planteamiento realizado.

La incidencia numérica y las materias sobre las que versaron las 1,888 orientaciones mencionadas, fueron las siguientes:

- 4 acerca de un acto discriminatorio,
- 4 acoso laboral,
- 5 sobre un acto injusto,
- 6 sobre error administrativo,
- 11 sobre materias no concernientes a la normatividad universitaria,
- 7 atenciones al personal administrativo,
- 9 sobre programas de estímulos,
- 29 sobre concursos de oposición,
- 33 sobre algún tipo de hostigamiento,
- 38 respecto a asuntos no universitarios,
- 48 versaron sobre temas incompetentes a la Defensoría,
- 99 en torno a evaluaciones académicas,
- 110 se refirieron a algún asunto laboral,
- 209 referente a medidas disciplinarias,
- 255 versaron sobre el derecho de petición,

- 501 se refirieron a temas diversos atinentes a la normatividad universitaria,
- 520 sobre algún trámite escolar,

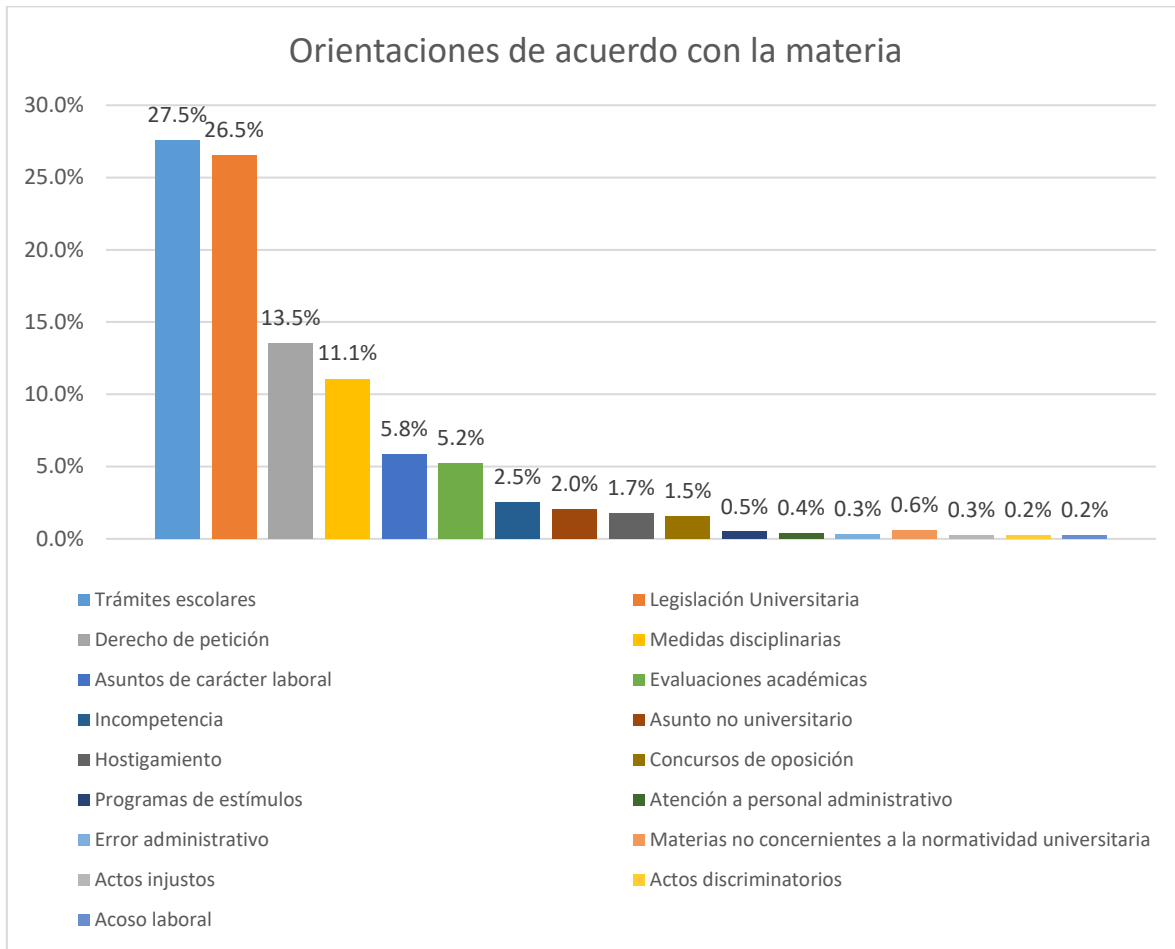


Tabla elaborada por la Defensoría de los Derechos Universitarios relativa a las 1,888 orientaciones.

Respecto a la forma en que se atendieron las orientaciones, fue de la siguiente manera: 64 por medio de la cuenta oficial de Facebook, 525 por vía correo electrónico, 688 se realizaron vía telefónica, y en 611 ocasiones las orientaciones se brindaron de manera presencial.

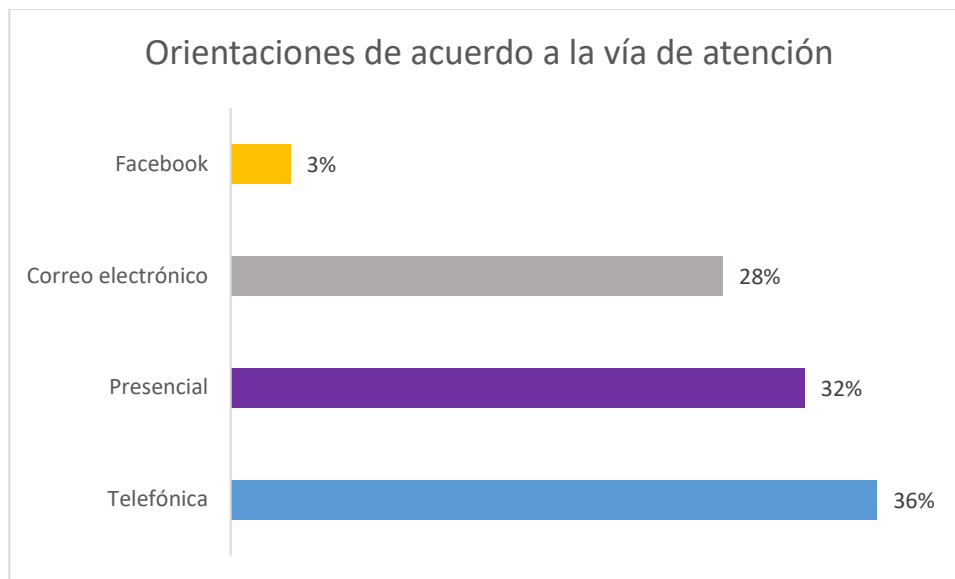


Tabla elaborada por la Defensoría de los Derechos Universitarios, relativas a las 1,888 orientaciones totales.

Respecto a la calidad del usuario que solicitó los servicios de esta Defensoría, las orientaciones brindadas tuvieron la siguiente incidencia: 1 para jubilados lo que representa el 0.1%, 3 trabajadores lo que corresponde al 0.2%, 12 otros lo que representa el 0.6%, 30 exalumnos lo que representa el 1.6%, 20 externos, es decir, que no forman parte de la comunidad universitaria los cuales son el 1.1%; 21 para funcionarios lo que representa el 1.1%, 49 estudiantes o familiares de alumnos de escuelas incorporadas que constituyeron el 2.6%, 36 personal administrativo, representando un 1.9%, 45 no especificaron su categoría representando el 2.4%, 54 a aspirantes lo que significó el 2.9%, 154 familiares que correspondieron al 8.2%, 374 personal académico que representó el 19.8% y 1089 alumnos que corresponde al 57.7% de las orientaciones.

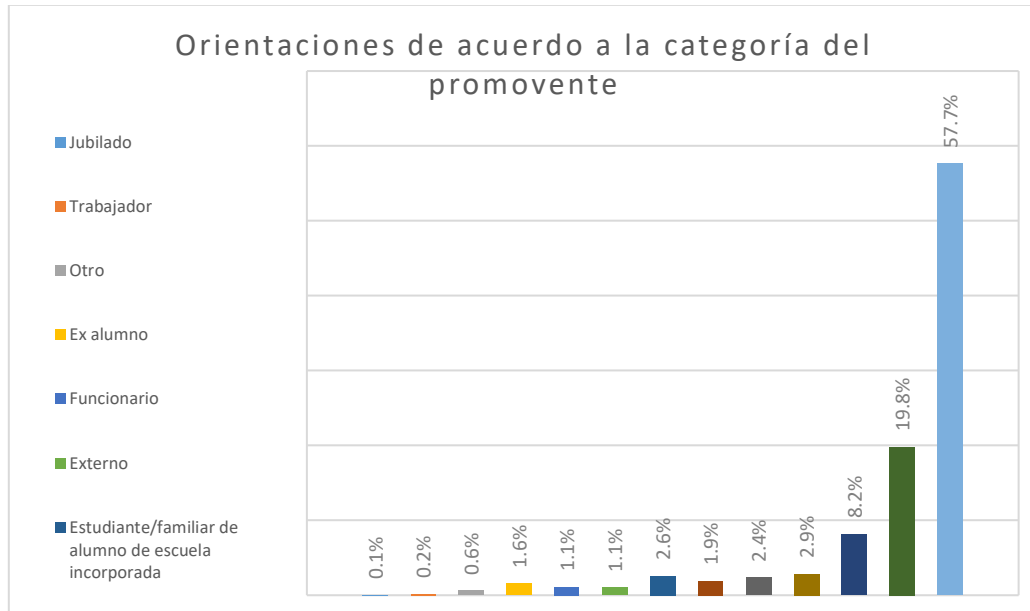


Tabla elaborada por la Defensoría de los Derechos Universitarios, en relación a las 1,888 orientaciones totales brindadas por esta Defensoría.

Así mismo, en cumplimiento del artículo 9° de los Lineamientos Generales para la Igualdad de Género en la UNAM, el cual establece que la información estadística deberá ser desagregada por sexo, se informa que 1009 orientaciones fueron otorgadas a mujeres y 879 a hombres, lo que corresponde al 53.4%, 46.6% respectivamente.

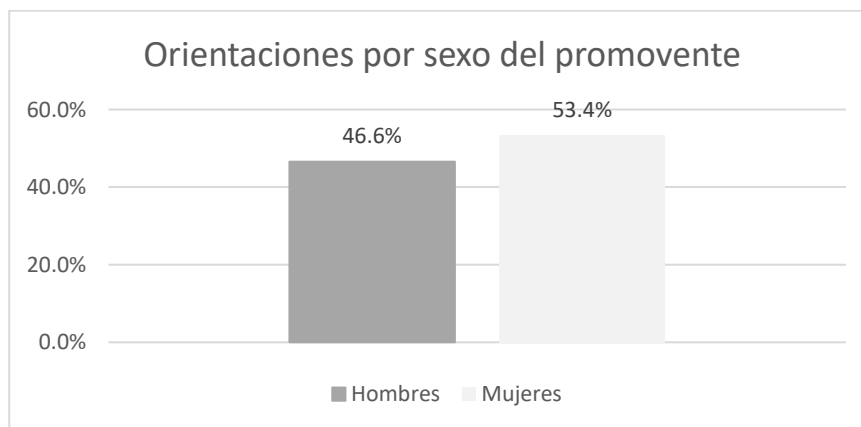


Tabla elaborada por la Defensoría de los Derechos Universitarios, relativas a las 1,888 orientaciones totales.



2. Quejas

El trabajo de la Defensoría se desarrolla en cumplimiento de los principios de *inmediación, concentración y rapidez*, evitando los *formalismos innecesarios*, de conformidad con la fracción III del artículo 9º del Estatuto y 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, cuyas atribuciones y competencia se encuentran determinadas por los artículos 6º y 7º del Estatuto de la Defensoría de los Derechos Universitarios.

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 Reglamento; y se atendió además, la naturaleza de esas normas y sus destinatarios, donde se reconoce que quienes se encuentran legitimados para acudir a la Defensoría son estudiantes y miembros del personal académico.

En este sentido, la “queja” es la tramitación principal a través de la cual se encauzan los asuntos, en busca de su solución y con el fin de restablecer 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 resulta errónea, irrazonable, injusta o inadecuada.

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, consultar en: “Defensoría de los Derechos Universitarios (Ombudsman de la UNAM)”, *Cuadernos de Legislación Universitaria*, México, UNAM, No. 2, nueva época, 1993, pp. 79-81.



Las instituciones de *ombudsman* pueden ser de acceso directo o indirecto, de acuerdo con la forma en que brinda sus servicios. La Defensoría de la Universidad Nacional Autónoma de México es de acceso directo a los estudiantes y académicos; fortaleciendo con ello dos de sus características esenciales: la inmediatez e 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, lo que permite conocer objetivamente los conflictos que le son sometidos.

Por ende, tanto estudiantes como miembros del personal académico pueden acudir directamente a la Defensoría para plantear sus reclamaciones, quejas o inconformidades. Este acceso constituye en sí mismo, un derecho que no puede ser condicionado u obstaculizado por ninguna autoridad universitaria o alguna instancia. De ese modo, la Defensoría determina lo que en el marco legal de su competencia y en cumplimiento de la normatividad universitaria corresponde a cada asunto que se le sometido para su análisis.

En ese sentido, ante la presentación de un asunto a consideración de la Defensoría, se pueden establecer diversos cursos de acción:

- 1) admitir a trámite (iniciar formalmente) una queja²;
- 2) rechazar la queja, cuando este órgano universitario no sea competente para conocer, en este caso se procede a la orientación del promovente para que acuda a la instancia universitaria competente³.

Durante el periodo 2016-2017, fueron interpuestas un total de 196 quejas, de las cuales 152 fueron resueltas al 31 de marzo de 2017. En atención a su materia, las quejas tuvieron la siguiente incidencia: 1 asunto no universitario, 1 error administrativo, 1 otros, 4 concurso de oposición, 7 con evaluación académica, 7 hostigamientos, 10 actos discriminatorios, 10 asuntos laborales, 18 relacionadas con medidas disciplinarias, 27

² Artículo 21 del Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios.

³ Artículos 21 del Reglamento y 9º fracción III del Estatuto de la Defensoría de los Derechos Universitarios.

referentes a legislación universitaria, 43 de trámites escolares, 67 fueron atinentes al derecho de petición.

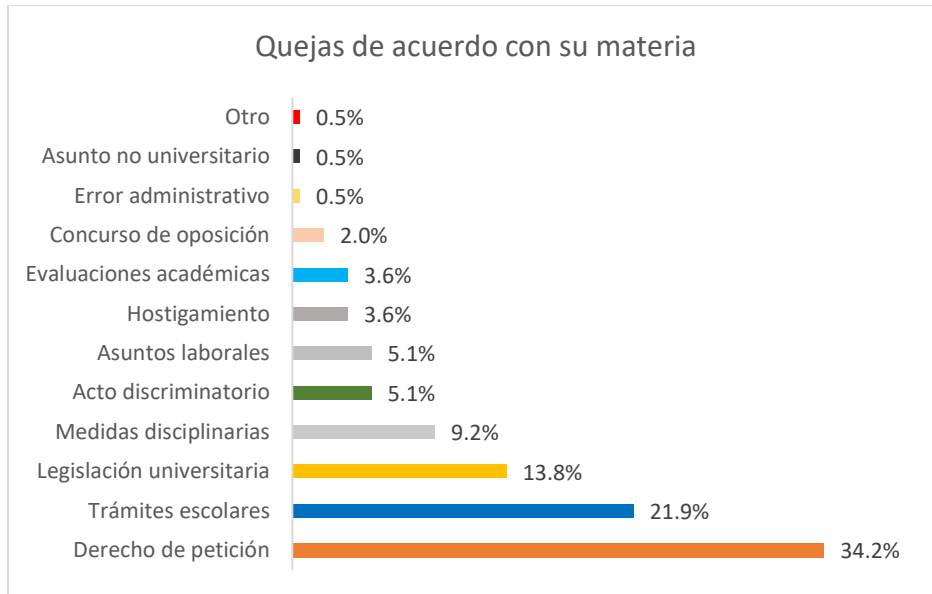


Tabla elaborada por la Defensoría de los Derechos Universitarios, relativa a las 196 quejas totales.

Por otro lado, las quejas concluyeron de la siguiente manera: en 2 asuntos hubo desistimiento expreso por parte del quejoso, en 21 se determinó falta de interés del quejoso; mientras que 5 quejas se concluyeron con la incompetencia de la Defensoría; en 20 asuntos se determinó la no afectación a un derecho universitario; 44 fueron desestimadas en cuanto al fondo; por incompetencia y en 60 de las reclamaciones fueron concluidas en virtud de haberse dado la restitución, resuelto durante el procedimiento o cumplimiento del derecho que se estimó vulnerado.

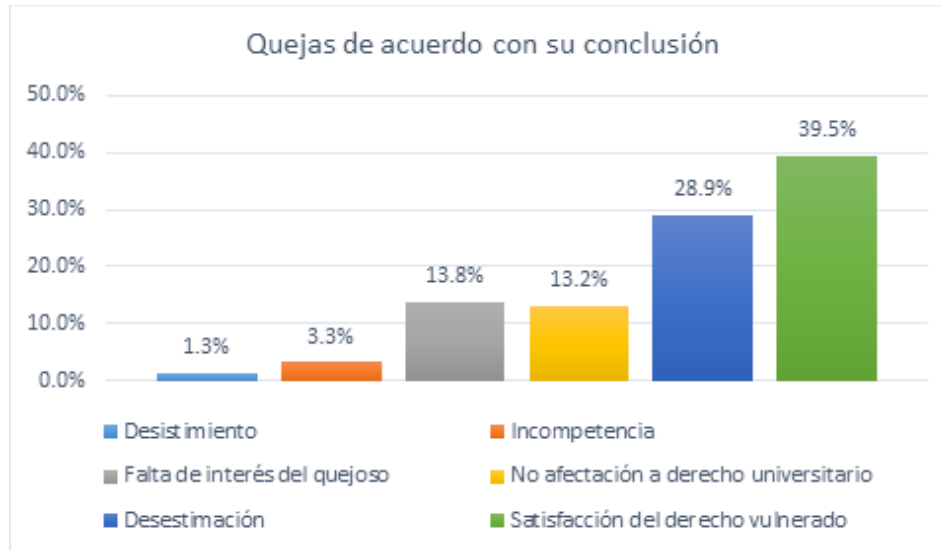


Tabla elaborada por la Defensoría de los Derechos Universitarios, relativa a las 152 quejas concluidas.

Las quejas fueron planteadas del siguiente modo: 1 por personal administrativo, equivalente al 0.5%; 1 de escuela incorporada equivalente al 0.5%, 1 queja de un funcionario equivalente al 0.5%, 1 no especificó equivalente al 0.5%, 2 de aspirantes equivalente al 1.0%, 3 refirieron ser familiares equivalente al 1.5%, 5 exalumnos equivalente al 2.6%, 57 integrantes del personal académico equivalente al 29.1%, y 125 estudiantes equivalentes al 63.8%.

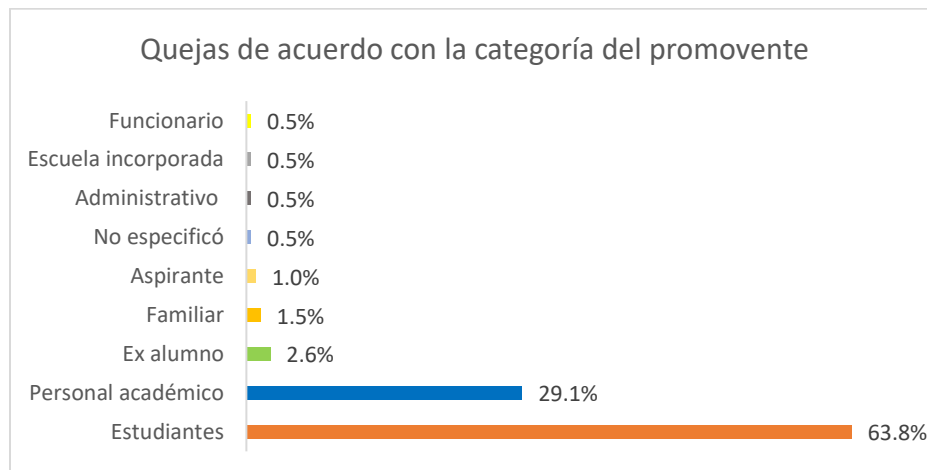


Tabla elaborada por la Defensoría de los Derechos Universitarios, relativa a las 196 quejas totales.

Así mismo, para conformar la estadística por género, se destaca que 99 quejas fueron presentadas por mujeres y 97 por hombres; lo que equivale al 49.4% y 50.6%, respectivamente.

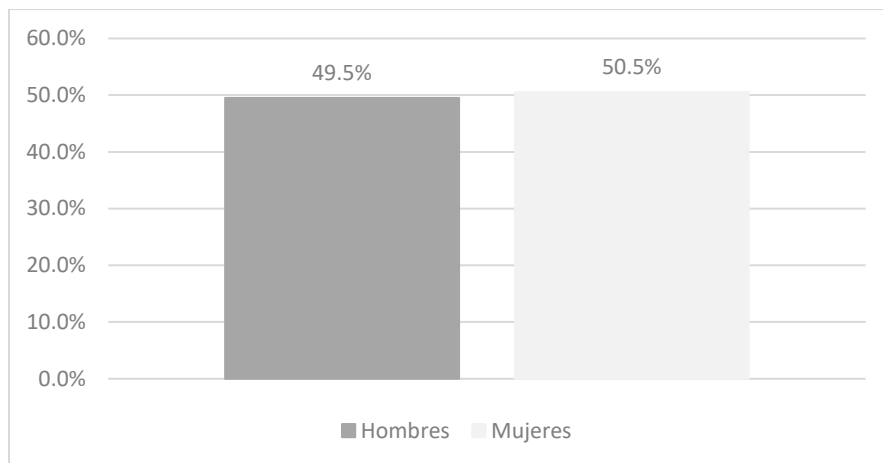


Tabla elaborada por la Defensoría de los Derechos Universitarios, relativa a las 196 quejas totales.

3. 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 sustentada en la Legislación Universitaria, que emite 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 cuando el asunto no se resuelve de manera anticipada o



durante el procedimiento; así, la recomendación es una resolución dirigida a la autoridad cuya responsabilidad en la afectación de derechos universitarios fue acreditada⁴ y contiene, entre otros elementos, una síntesis del trámite del asunto, el análisis realizado por la Defensoría sobre los documentos que integran el expediente, la conclusión del análisis de fondo a que se arribó y las propuestas de solución del problema planteado.

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

Una vía intermedia es la solución de los asuntos privilegiando el restablecimiento de los derechos universitarios vulnerados, lo que ha permitido obtener resultados más favorables para la vigencia de la normatividad universitaria. Desde otro punto de vista, esta tendencia es una muestra de la buena disposición por parte de las instancias universitarias para corregir situaciones, que en el caso de que persistieran, implicarían la inobservancia del marco normativo universitario que nos rige.

Por lo que durante el periodo que se informa, todos los asuntos que ha conocido la Defensoría de los Derechos Universitarios no ha sido necesario emitir recomendaciones gracias a la conciliación, la mediación o porque se determinó que no hubo afectación de derechos.

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

Los asuntos enviados 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 su competencia. No obstante, éste órgano defensor dirige el asunto ante la

⁴ Fracción VIII del artículo 9º del Estatuto y 27 del Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios.

autoridad o instancia correspondiente, a fin de que ésta determine con plenitud de competencia el trámite o la atención que deba dar al asunto.

Durante el periodo que se informa, se han remitido 31 asuntos de los cuales: 1 fue de un periodista, equivalente al 3.2%; 1 de persona externa a la UNAM equivalente al 3.2%, 1 exalumno equivalente al 3.2%; 1 egresado equivalente al 3.2%; 2 no especificaron equivalente al 6.5%; 3 fueron planteados por personal administrativo equivalente al 9.7%, 3 por personal académico equivalente al 9.7% y 19 por estudiantes que equivale al 61.3%.

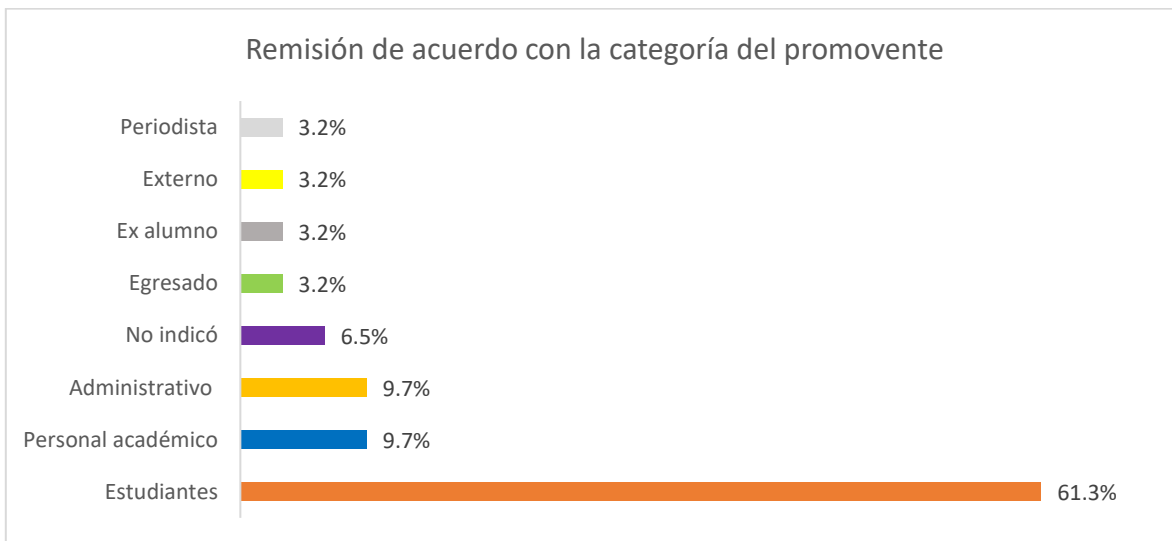


Tabla elaborada por la Defensoría de los Derechos Universitarios, relativa a las 31 remisiones totales.

Además, para cumplir con los *Lineamientos Generales para la Igualdad de Género en la UNAM*, destacamos que en 15 ocasiones, los asuntos fueron planteados por mujeres, mientras que los 16 restantes por hombres. Lo que equivale al 48.4% y al 51.6 %, respectivamente.

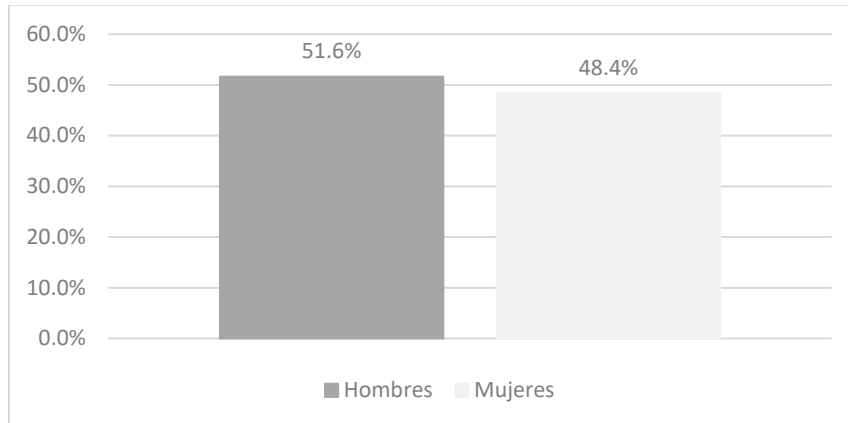


Tabla elaborada por la Defensoría de los Derechos Universitarios, relativa a las 31 remisiones totales.

5. 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 expediente que se tramita ante este órgano universitario, lo anterior, de acuerdo con los artículos 6° y 30 del Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios.

No obstante lo anterior, 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.

En este sentido, se dieron respuesta a 9 solicitudes de información, de las cuales 4 fueron tramitadas con la intervención de la Unidad de Enlace de conformidad con el anterior 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 el 12 de septiembre de 2011; y 5 a través de la Unidad de Transparencia, en atención al actual Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Universidad



Nacional Autónoma de México, el cual fue publicado en el suplemento de la Gaceta UNAM del 25 de agosto de 2016.

6. Soluciones conciliatorias y de mediación

La Defensoría puede actuar buscando una solución alternativa cuando las partes involucradas tienen posiciones contrapuestas, ya que este Órgano defensor propicia el acercamiento y la solución pronta en el marco de la Legislación Universitaria; invitando a las partes a revisar los fundamentos de su actuación, buscando la inmediatez que debe regir el actuar de la Defensoría.

Los medios alternativos han permitido encontrar soluciones para que las partes involucradas resuelvan de la mejor manera los temas planteados, con pleno respeto a la Legislación Universitaria. Dicha actividad posibilita, además, el acercamiento entre autoridades, comunidad y Defensoría, reforzando los lazos de concordia entre los universitarios, y a la vez, coadyuvando a fortalecer la cultura de la legalidad. Lo anterior, con fundamento en la fracción V del artículo 9° 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 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 en la problemática planteada.

Al respecto, cabe señalar que la Defensoría de los Derechos Universitarios realiza una labor muy importante de conciliación o mediación entre las partes inmersas en un procedimiento. Labor que queda acreditada en la resolución de las quejas durante el procedimiento. Por lo que prácticamente todas las quejas han implicado una labor de conciliación o mediación por parte de esta Defensoría. Lo anterior explica que en el presente año la Defensoría de los Derechos Universitarios no ha emitido ninguna recomendación.



III. Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios

La Defensoría de los Derechos Universitarios de la UNAM ocupa la Secretaría Ejecutiva de la Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios (REDDU) creada en el 2005. Esta Red Internacional de Defensorías celebra anualmente un encuentro para analizar y discutir diversos asuntos relacionados con la defensa y promoción de los derechos universitarios. Los días 27 y 28 de octubre de 2016 se organizó, en las instalaciones de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, el *Encuentro de Organismos Defensores de Derechos Universitarios: "Repensando las Defensorías"* y la *XIII Asamblea General Ordinaria de la REDDU*, con la presencia de asistentes, destacando una importante participación de defensores mexicanos y de otras naciones como Canadá, Panamá, Perú y El Salvador.

En el Encuentro se llevaron a cabo diversas Conferencias y Conversatorios, en los cuales el personal de la Defensoría de los Derechos Universitarios tuvo una participación activa entre las actividades que se destacan se encuentran las siguientes:

- el Mtro. Israel Enrique Limón Ortega, Defensor Adjunto de la Defensoría de los Derechos Universitarios de la UNAM participó fungiendo como moderador del 2° Conversatorio titulado "Convergencias entre derechos universitarios y derechos laborales en las Universidades públicas",
- las Licenciadas Gabriela Rodríguez Rojas y Gisela Cárdenas Delgado participaron como ponentes en 2° Conversatorio, y
- el Lic. Roberto Sánchez Castañeda y el Mtro. Israel Enrique Limón Ortega participaron como ponentes en el 3° Conversatorios titulado ¿Cómo crear una Defensoría de los Derechos Universitarios?

En este mismo sentido, en el marco de las actividades de la REDDU, se organizaron las siguientes conferencias:



1. la Conferencia “La importancia de las Defensorías de los Derechos Universitarios. El Caso de Canadá” realizada el 27 de Enero en las instalaciones de la IBERO Puebla y el 27 de Enero en la Universidad de Veracruz, ambas conferencias fueron impartidas por la Defensora de los Derechos Universitarios de la Universidad de Victoria, Canadá, Martine Conway, y
2. la Conferencia “La importancia de las Defensorías Universitarias, realizada el 2 de febrero del 2017 en las instalaciones de la IBERO Ciudad de México, impartida por el defensor de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, el Mtro. Jaime Benaloy Marco.

De esta forma, esta Defensoría en su calidad de Secretaría Ejecutiva de la REDDU a través de diversas actividades contribuye con el estudio, fomento, difusión, defensa y protección de los Derechos Universitarios.

IV. Cátedra UNESCO

La UNAM es titular de cinco cátedras UNESCO, abarcando casi una cuarta parte de la actividad total de nuestro país en dicha materia. Las coordinaciones de las cátedras recaen en el Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias, la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, el Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación, el Instituto de Investigaciones Sociales y la Defensoría de los Derechos Universitarios, con la cátedra “Desarrollo de un Modelo para la Defensa de los Derechos Universitarios en Instituciones de Educación Superior en América Latina”.

Esta cátedra se formalizó mediante la firma del acuerdo suscrito el 2 marzo de 2012, entre el Dr. José Narro Robles, entonces Rector de esta Máxima Casa de Estudios y la Dra. Irina Bokova, Directora General de esa Organización; dicho acuerdo fue proyectado para un período inicial de 4 años, en el marco del Programa de Hermanamiento e Interconexión



de Universidades (*University Twinning and Networking Programme, UNITWIN*), el cual fue creado en 1992.

En el marco de la Cátedra UNESCO y en conjunto con la celebración de los “30 años de defensa de los derechos y libertades de la comunidad universitaria complutense”, la Defensoría participó como expositor en el Curso de Verano de la Universidad Complutense de Madrid, permitiendo el intercambio de experiencias y esfuerzos en la búsqueda de un modelo más adecuado para la solución de conflictos en la educación universitaria.

En ese mismo sentido, es importante señalar que con el objeto de desarrollar un modelo para la defensa de los Derechos Universitarios en Instituciones de Educación Superior en América Latina, esta Defensoría de los Derechos Universitarios brindó apoyo en distintas reuniones a la Universidad Autónoma de Chapingo (UACH) y a la Escuela Nacional de Antropología e Historia (ENAH) a efecto de contemplar la creación de sus propias Defensorías.

En cumplimiento con los objetivos de la Cátedra UNESCO, esta instancia defensora tuvo presencia en distintos foros sobre derechos universitarios, los cuales fueron:

- En la Facultad de Derecho de la UNAM donde participó con la Conferencia “Derechos Universitarios”;
- En la Universidad Autónoma de Yucatán (UADY) colaborando en distintas actividades como fueron: el *VI Seminario de la Red Jurídica de Universidades Públicas (REJUP)*; Dialogo Jurídico con la ponencia “Los derechos universitarios hoy en día” y el taller “¿Qué son las defensorías de los derechos universitarios?” ambas actividades en el Campus de Ciencias Sociales Económico Administrativas y Humanidades de la Facultad de Derecho de la UADY;
- En la conferencia “Los derechos universitarios y su transversalidad” en el Salón del Consejo Universitario, del Centro Cultural Universitario de la UADY;



- La conferencia “Las Universidades y los Derechos Universitarios una visión Europea” en la UADY;
- Participó en el marco de adhesión de la UNAM a la campaña de la ONU *HeForShe: Movimiento Solidario para la Igualdad de Género*, celebrada en el Instituto de Ciencias del Mar y Limnología de la UNAM.
- Organizó la Conferencia “La importancia de las Defensorías de los Derechos Universitarios. El Caso de Canadá” realizada el 27 de Enero en las instalaciones de la Universidad Iberoamericana, campus Puebla y el 27 de Enero en la Universidad de Veracruz, ambas conferencias fueron impartidas por la Defensora de los Derechos Universitarios de la Universidad de Victoria, Canadá, Martine Conway.
- Organizó la Conferencia “La importancia de las Defensorías Universitarias, realizada el 2 de febrero del 2017, impartida por el defensor de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, el Mtro. Jaime Benaloy Marco, la Dra. Patricia de los Ríos Lozano, Procuradora de los Derechos Universitarios de la Universidad Iberoamericana y el Dr. Alfredo Sánchez Castañeda, Defensor de los Derechos Universitarios de la UNAM, en las instalaciones de la Universidad Iberoamericana, campus Ciudad de México.

De esta manera, se busca promover los derechos universitarios en las instituciones de educación superior a través de la organización y participación de conferencias, seminarios, coloquios y cursos a través de los cuales se pretende sensibilizar acerca del modelo de Defensor Universitario en las Instituciones de Educación Superior.

V. Automatización de los Servicios y Tecnologías de la Información

En este año se ha iniciado el proceso de digitalización de expedientes de quejas y remisiones para tener con un respaldo electrónico y permitir su consulta de manera ágil a



través de un sistema interno que permite su almacenamiento y clasificación de acuerdo al catálogo de clasificación archivístico aplicable.

Dicho sistema permite la consulta de expedientes a través de diversos criterios, por ejemplo: la fecha, tipo de expediente, asesor, periodo, folio y promovente. El sistema permite ver en forma de listado la información general del expediente.

DEFENSORIA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

Inicio Consulta Expediente **Consulta expedientes** Contraseñas Subir expediente Salir

Consulta de expedientes

Resultado de la consulta

Promovente:	Folio:	Fecha:	Expediente:	Ubicación:	Verif.:
CONSUELO ANDREA RAMOS RUIZ	Q125/2014	2014-05-14	UNAM:2C.13/762-21*2014*/125	Oficina Eduardo	<input checked="" type="checkbox"/>
MARIA DEL CARMEN BAZÚA DURAN	Q218/2014	2014-09-04	UNAM:2C.13/762-21*2014*/218	Oficina Eduardo	<input checked="" type="checkbox"/>
SERGIO ERNANDO QUINONES CISNEROS	Q237/2014	2014-10-20	UNAM:2C.13/762-21*2014*/237	Oficina Eduardo	<input checked="" type="checkbox"/>

Se inició con la operación del Sistema de Registro de Orientaciones Electrónicas, el cual permite almacenar, consultar y actualizar las orientaciones recibidas a través de correo electrónico y las redes sociales institucionales.

Se desarrolló el Sistema de Administración, el cual permite registrar, actualizar, y consultar información de proveedores, artículos existentes en el almacén, solicitudes de bienes, expedientes del personal de la dependencia, vehículos de la dependencia y bienes artísticos bajo resguardo de la misma. También el sistema permite llevar el control del presupuesto asignado a la dependencia clasificado en sus diferentes partidas, así como los ejercicios presupuestales realizados, permitiendo consultar las formas múltiples asociadas.

También se inició con la operación de los módulos de solicitudes y almacén, los cuales permiten el registro de las solicitudes de compra y vales de salida por parte del personal de la dependencia, actualizando las existencias de los artículos registrados en el almacén para una gestión sencilla del mismo.



Es así como la Defensoría ha creado diversos sistemas, los cuales permiten la consulta de los expedientes, así como el control del presupuesto asignado a la dependencia. La creación de estas tecnologías permite contar con un respaldo electrónico que agiliza y facilita su consulta.

Por otro lado, se desarrolló una aplicación para teléfonos inteligentes con sistema operativo Android, que contienen el calendario escolar UNAM 2017, así como fechas conmemorativas sobre Derechos Humanos. La aplicación ha sido descargada 247 veces.



Para su difusión se contó con el apoyo de las 17 dependencias universitarias, las cuales promocionaron la aplicación a través de sitios web y redes sociales con el vínculo para su descarga.

1. Facultad de Artes y Diseño
2. Facultad de Ciencias
3. Facultad de Derecho
4. Facultad de Estudios Superiores Aragón
5. Facultad de Estudios Superiores Iztacala
6. Facultad de Estudios Superiores Zaragoza
7. Facultad de Filosofía y Letras



8. Facultad de Ingeniería
9. Facultad de Odontología
10. Facultad de Psicología
11. Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia
12. Escuela Nacional Preparatoria Plantel 2 "Erasmus C. Quinto"
13. Escuela Nacional Preparatoria Plantel 4 "Vidal Castañeda y N."
14. Escuela Nacional Preparatoria Plantel 6 "Antonio Caso"
15. Escuela Nacional Preparatoria Plantel 7 "Ezequiel A Chávez"
16. Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Oriente
17. UNAM Campus Morelos

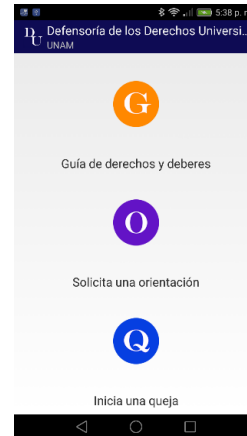
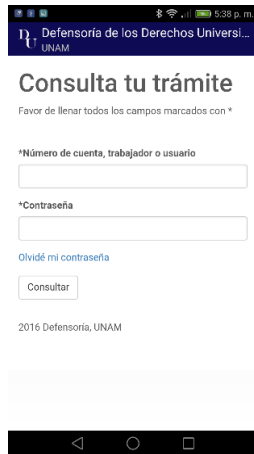
De igual manera, se encuentra a disposición de la comunidad una aplicación para dispositivos móviles que permite consultar el Marco Normativo de la Defensoría a través del sitio web de ésta, la cual ha sido descargada 36 veces



Actualmente se están realizando las últimas pruebas de la aplicación de la Defensoría para dispositivos con sistema operativo Android, mediante el cual se podrán conocer:

1. las funciones y servicios que presta la Defensoría,
2. la Guía de Derechos y Deberes de las Alumnas y los Alumnos de la UNAM,

3. la manera de solicitar una orientación y el procedimiento de interponer una queja y dar seguimiento a la misma.



En este mismo sentido y toda vez que el avance de las tecnologías de la información ha llevado a la Defensoría a utilizar las redes sociales como lo son *Facebook* y *Twitter*, con fines de difusión de los derechos universitarios y de las actividades de este órgano. Al respecto, las publicaciones en la página de *Facebook* tuvieron un alcance promedio de 1,049 personas, así como 3,199 usuarios indicaron que les gusta la página y el promedio de visitas diarias es de 18 para Facebook y 12 en Twitter.

VI. Actividades de la Unidad Administrativa de la Defensoría

Durante el periodo que se informa la Unidad Administrativa proporcionó los servicios de apoyo administrativo que requirieron las áreas sustantivas de la dependencia para el logro de sus metas. De igual forma, dicho departamento administró al personal, los recursos materiales y financieros asignados a la entidad de acuerdo al establecimiento de sistemas, normas y procedimientos que optimicen sus recursos humanos, financieros y materiales.

Durante el periodo se tramitaron 183 formas administrativas ante la Unidad de Procesamiento administrativo (UPA).



1. Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

Los resultados que emite la Unidad Administrativa son evaluados a través de indicadores los cuales miden la eficacia y eficiencia de los servicios que proporciona y se envían de manera semestral a la Dirección Planeación y Gestión de Calidad.

Es por eso que de manera continua se realizan mejoras a sus procesos, con el fin de lograr el aprovechamiento más óptimo de todos los recursos; con base a lo anterior se ha impulsado la aplicación de la normatividad institucional que toma en cuenta los requisitos de la Norma ISO-9001 (vigente), dando un resultado sobresaliente a la operación de la Unidad Administrativa de este órgano universitario, lo que permitió la renovación del certificado de calidad.

2. Actividades permanentes y remodelación de espacios

Con la finalidad de tener un espacio de trabajo armonioso y a favor del cuidado del medio ambiente, se realizó el cambio en el 50 % de las luminarias por lámparas de led y se tiene contemplado realizar la conversión completa de todas las luminarias de forma gradual, de igual forma, se instaló un dispensador de agua que se conecta a la red del edificio, también con el fin de ahorrar costos en la compra de garrafones.

Adicionalmente, en el marco de una cultura de integración social, la Defensoría logró el acondicionamiento de un lugar de estacionamiento para personas con capacidades diferentes en el estacionamiento norte del edificio.

3. Capacitación al personal



La participación del personal jurídico adscrito a esta Defensoría, en diversos cursos y seminarios ha permitido la actualización y sensibilización en diversos temas, con el fin de fortalecer las labores que se brindan, en este sentido, en el periodo que se informa los abogados que integran esta Defensoría acudieron a los siguientes eventos:

- Curso de Verano de la Universidad Complutense de Madrid “30 años de Defensa de los Derechos y Libertades de la Comunidad Universitaria Complutense”, llevado a cabo del 29 de junio al 1º de julio de 2016.
- Conferencia: Relaciones Violentas de pareja en estudiantes como expresión escolar universitaria. Septiembre 2016, impartido en la Facultad de Estudios Superiores Iztacala organizada por el Seminario Universitario Interdisciplinario de Violencia Escolar.
- Taller de sensibilización en Derechos Humanos, género y prevención de la violencia de género, impartido por el Programa Universitario de Estudios de Género de la UNAM, auspiciado por la Dirección General de Asuntos del Personal Académico, septiembre de 2016.
- Conferencia: Una propuesta de intervención para el acoso escolar a partir de una narrativa Octubre de 2016 impartido en la Escuela Nacional de Trabajo Social;
- Curso “Introducción a los Derechos Humanos”, impartido mediante la plataforma de Coursera por la Universidad de Ginebra en Diciembre 2016-enero 2017;
- Conferencia Magistral “Prevención y tratamiento de la violencia en las escuelas a través de las prácticas restaurativas”, marzo 2017, organizado por el Seminario Universitario Interdisciplinario sobre violencia escolar (SUIVE).
- Curso “Arbitraje, conciliación y mediación en materia Laboral”, marzo y abril, organizado por el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM.



Por último, de marzo del 2016 a la fecha del presente informe, se ha estado impartiendo un Curso de Inglés para los abogados asesores y para el personal administrativo. Actualmente todos ya han cursado el nivel intermedio. Lo anterior fortalece las actividades y competencias de todo el personal de la Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Nacional Autónoma de México.

VI. Sección estadística

1. Cifras generales del Informe 2016-2017

Servicios otorgados a la comunidad	
Orientaciones	1888
Quejas	196
Asuntos dirigidos a la autoridad competente en busca de una solución	31
Total	2115

2. Orientaciones

2.1 Orientaciones de acuerdo con su medio de registro	
Correo electrónico	525
Telefónica	688
Personal	611

Redes sociales	64
Total	1888

2.2 Orientaciones de acuerdo al sexo del usuario

Mujer	1009
Hombre	879
Total	1888

2.3 Orientaciones de acuerdo con la categoría del usuario

Jubilado	1
Trabajador	3
Otro	12
Ex alumno	30
Externo	20
Funcionario	21
Estudiante/familiar de alumno de escuela incorporada	49
Administrativo	36
No especificaron	45
Aspirante	54

Familiar	154
Personal académico	374
Estudiantes	1089
Total	1888

2.4 Registro mensual de orientaciones

Abril	162	Octubre	167
Mayo	154	Noviembre	153
Junio	178	Diciembre	66
Julio	69	Enero	191
Agosto	214	Febrero	155
Septiembre	152	Marzo	227
Total	1888		

2.5 Orientaciones de acuerdo con su materia

Acoso laboral	4
Actos discriminatorios	4
Actos injustos	5

Error administrativo	6
Otros	11
Atención a personal administrativo	7
Programa de estímulos	9
Concursos de oposición	29
Hostigamiento	33
Asunto no universitario	38
Incompetencia	48
Evaluaciones académicas	99
Asuntos de carácter laboral	110
Medidas disciplinarias	209
Derecho de petición	255
Legislación Universitaria	501
Trámites escolares	520
Total	1888

3. Quejas

3.1 Quejas por el sexo del promovente	
Mujer	99
Hombre	97
Total	196

3.2 Quejas de acuerdo con la categoría del promovente	
Administrativo	1
Escuela incorporada	1
Funcionario	1
No especificó	1
Aspirante	2
Familiar	3
Ex alumno	5
Personal académico	57
Estudiantes	125
Total	196

3.3 Registro mensual de quejas

Abril	20	Octubre	11
Mayo	7	Noviembre	29
Junio	21	Diciembre	14
Julio	3	Enero	16
Agosto	24	Febrero	14
Septiembre	19	Marzo	18
Total	196		

3.4 Quejas de acuerdo con su materia

Otro	1
Asunto no universitario	1
Error administrativo	1
Concurso de oposición	4
Hostigamiento	7
Evaluaciones académicas	7
Acto discriminatorio	10
Asuntos laborales	10

Medidas disciplinarias	18
Legislación universitaria	27
Trámites escolares	43
Derecho de petición	67
Total	196

3.5 Quejas respecto de la actividad de algunas dependencias universitarias

Externo	1
Escuela incorporada	1
Direcciones generales	3
Institutos de investigación	1
Centros de estudios	6
Escuelas nacionales	11
Escuelas Preparatorias	12
Colegio de Ciencias y Humanidades	18
Programas de Posgrado	31
Facultades	112
Total	196

3.6 Quejas por su forma de conclusión

Desistimiento	2
Incompetencia	5
Falta de interés del quejoso	21
No afectación a derecho universitario	20
Desestimación	44
Satisfacción del derecho vulnerado	60
Total	152
Nota: 44 quejas estaban pendientes de resolución al cierre del informe	

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

4.1 Remisiones de acuerdo al sexo del promovente

Mujer	15
Hombre	16
Total	31

4.2 Remisiones de acuerdo con la categoría del promovente

Periodista	1
Externo	1
Ex alumno	1
Egresado	1
No indicó	2
Administrativo	3
Personal académico	3
Estudiantes	19
Total	31

4.3 Remisiones respecto de la actividad de algunas dependencias universitarias

Centros de estudios	1
Institutos de investigación	1
Escuelas Preparatorias	3
Colegio de Ciencias y Humanidades	2
No especificó	1
Otros	5
Programas de Posgrado	5
Facultades	13

Total	31
--------------	-----------

4.4 Registro mensual de remisiones

Abril	5	Octubre	3
Mayo	3	Noviembre	2
Junio	3	Diciembre	0
Julio	0	Enero	4
Agosto	4	Febrero	0
Septiembre	3	Marzo	4
Total	31		



VII. Sección documental

Anexo 1

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

<i>Publicaciones</i>	<i>Número de inserciones</i>
Gaceta UNAM	7
Gaceta Contraste Azcapotzalco	20
Gaceta Biomédicas	7
Total de publicaciones	34



Anexo 2

LOS RETOS DE LAS DEFENSORÍAS UNIVERSITARIAS EN EL MUNDO

LOS RETOS DE LAS
DEFENSORÍAS UNIVERSITARIAS
EN EL MUNDO



COORDINADORES
Alfredo Sánchez-Castañeda
Daniel Márquez Gómez





Anexo 3

**LA DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS:
INSTITUCIÓN ORIGINAL QUE NECESITA REFORMARSE**

LA DEFENSORÍA DE LOS
DERECHOS UNIVERSITARIOS:
INSTITUCIÓN ORIGINAL
QUE NECESITA REFORMARSE

Alfredo Sánchez-Castañeda
Daniel Márquez Gómez





Anexo 4

**LA GARANTÍA JURISDICCIONAL DE LA CONSTITUCIÓN
(LA JUSTICIA CONSTITUCIONAL)**



LA GARANTÍA
JURISDICCIONAL
DE LA CONSTITUCIÓN
(LA JUSTICIA CONSTITUCIONAL)

HANS KELSEN





Anexo 5

LA PROPORCIONALIDAD COMO PRINCIPIO CONSTITUCIONAL UNIVERSAL



LA PROPORCIONALIDAD
COMO PRINCIPIO
CONSTITUCIONAL
UNIVERSAL

MATTHIAS KLATT
MORITZ MEISTER



Anexo 6

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
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 Sobre América del Norte
18	Centro de Investigaciones Sobre América Latina y El Caribe
19	Centro de Nanociencias y Nanotecnología
20	Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias (<i>Campus</i> Morelos)
21	Coordinación de Estudios de Posgrado
22	Coordinación de la Investigación Científica

23	Dirección General de Actividades Deportivas y Recreativas	37	Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán
24	Dirección General de Asuntos del Personal Académico	38	Facultad de Estudios Superiores Iztacala
25	Dirección General de Comunicación Social	39	Facultad de Ingeniería
26	Dirección General de Evaluación Educativa	40	Facultad de Medicina
27	Dirección General de Incorporación y Revalidación de Estudios	41	Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia
28	Dirección General de Obras y Conservación	42	Facultad de Música
29	Dirección General de Orientación y Servicios Educativos	43	Facultad de Psicología
30	Dirección General de Personal	44	Facultad de Química
31	Dirección General de Servicio Generales	45	Palacio de la Escuela de Medicina
32	Escuela Nacional de Trabajo Social	46	Instituto de Biología
33	Facultad de Contaduría y Administración	47	Instituto de Biotecnología
34	Facultad de Economía	48	Instituto de Ciencias del Mar y Limnología
35	Facultad de Estudios Superiores Acatlán	49	Instituto de Ciencias Nucleares
36	Facultad de Estudios Superiores Aragón	50	Instituto de Ecología
		51	Instituto de Física
		52	Instituto de Fisiología Celular
		53	Instituto de Geología
		54	Instituto de Ingeniería



55	Instituto de Investigaciones Bibliográficas	70	Escuela Nacional Preparatoria Plantel 6 "Antonio Caso"
56	Instituto de Investigaciones Biomédicas	71	Escuela Nacional Preparatoria Plantel 8 "Miguel E. Schulz"
57	Instituto de Investigaciones Económicas	72	Escuela Nacional Preparatoria Plantel 2 "Erasmus Castellanos Quinto"
58	Instituto de Investigaciones en Matemáticas Aplicadas y en Sistemas	73	Escuela Nacional Preparatoria Plantel 4 "Vidal Castañeda y Nájera"
59	Instituto de Investigaciones en Materiales	74	Programa de Vinculación con Ex alumnos (Unidad Coordinadora de Vinculación con Egresados)
60	Instituto de Investigaciones Filológicas	75	Secretaría de Servicios a la Comunidad
61	Instituto de Neurobiología	76	Escuela Nacional de Estudios Superiores (ENES), Unidad León
62	Instituto de Química	77	Consejo Académico del Bachillerato
63	Oficina del Abogado General	78	Coordinación Humanidades
64	Unión de Universidades de América Latina y El Caribe	79	Dirección General de Atención a la Comunidad
65	Escuela Nacional Preparatoria Plantel 7 "Ezequiel A. Chávez"	80	Dirección General del Patrimonio Universitario
66	Escuela Nacional Preparatoria Plantel 9 "Pedro De Alba"	81	Facultad de Artes y Diseño
67	Escuela Nacional Preparatoria Plantel 1 "Gabino Barrera"	82	Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia
68	Escuela Nacional Preparatoria Plantel 3 "Justo Sierra "		
69	Escuela Nacional Preparatoria Plantel 5 "José Vasconcelos"		



83	Facultad de Estudios Superiores Zaragoza
84	Consejo Académico del Área de las Ciencias Físico Matemáticas y de las Ingenierías
85	Dirección General de Presupuesto
86	Patronato Universitario
87	Centro de Ciencias Genómicas (Cuernavaca, Morelos)
88	Centro de Investigaciones de Diseño Industrial
89	Dirección General de Televisión Universitaria
90	Instituto de Astronomía (Campus Ensenada)
91	Coordinación de Vinculación con el Consejo Universitario

92	Consejo Universitario
93	Dirección General de Proyectos Universitarios
94	Centro de Radioastronomía y Astrofísica (<i>Campus Morelia</i>)
95	Dirección de Literatura
96	Instituto de Astronomía (Tonanzitla, San Pedro Mártir, Ensenada, Baja California)
97	Escuela Nacional de Estudios Superiores Unidad León
98	Instituto de Geografía
99	Instituto de Geología
100	Instituto de Investigaciones Jurídicas
101	Facultad de Derecho

Anexo 7 Reconocimiento



Universidad
Autónoma de
Campeche



Universidad Autónoma
de Ciudad Juárez



Universidad Autónoma
de Coahuila



Universidad
Autónoma del
Estado de Hidalgo



Universidad de
Querétaro



Universidad de
Guanajuato



Universidad Nacional
Autónoma de México



Universidad
Autónoma de San
Luis Potosí



Universidad Juárez
Autónoma de
Tabasco



Universidad
Autónoma de
Querétaro



Universidad
de Querétaro



La Universidad Autónoma de Yucatán y la Red Jurídica de Universidades Públicas otorgan el presente reconocimiento a:

Dr. Alfredo Sánchez Castañeda

Por haber impartido la conferencia "**Defensorías de los Derechos Universitarios**", en el marco del VI Seminario de la Red Jurídica de Universidades Públicas celebrado el 19 de mayo de 2016, en la ciudad de Mérida, Yucatán, México



Dr. José de Jesús Williams
Rector de la Universidad Autónoma de Yucatán



Lic. Renán Ermilo Solís Sánchez, MD.
Abogado General y Coordinador de la Red Jurídica de Universidades Públicas



Anexo 8
Constancia



UADY
CAMPUS DE CIENCIAS SOCIALES
ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS
Y HUMANIDADES
FACULTAD DE DERECHO
"Luz, Ciencia y Verdad"

Otorga la presente:

CONSTANCIA

al

Dr. Alfredo Sánchez Castañeda

Por su participación en el Dialogo Jurídico "Los derechos universitarios hoy en día",
el día 26 de mayo de 2016, en esta Facultad.

Mérida, Yucatán, México, mayo de 2016

Dr. Carlos Alberto Macedonio Hernández

Director



Anexo 9
Reconocimiento



La Universidad Autónoma de Yucatán
otorga el presente

RECONOCIMIENTO

al:

Dr. Alfredo Sánchez Castañeda

Por haber impartido el taller “¿Qué son las defensorías de los derechos universitarios?” el 26 de mayo de 2016, en el Campus de Ciencias Sociales, Económico Administrativas y Humanidades, Mérida, Yucatán, México



Lic. Renán Ermilo Solís Sánchez, MD
ABOGADO GENERAL



Anexo 10
Reconocimiento



La Universidad Autónoma de Yucatán
otorga el presente

RECONOCIMIENTO

al:

Dr. Alfredo Sánchez Castañeda

Por haber impartido la conferencia “**Los derechos universitarios y su transversalidad**” el 27 de mayo de 2016, en el “Salón del Consejo Universitario”, Centro Cultural Universitario, Mérida, Yucatán, México



Dr. José de Jesús Williams

RECTOR



Lic. Renán Ernando Solís Sánchez, MD

ABOGADO GENERAL

Anexo 11
Constancia



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID

D. MANUEL ÁLVAREZ JUNCO, Director de los Cursos de Verano de la Universidad Complutense de Madrid

HACE CONSTAR

Que **D. ALFREDO SÁNCHEZ CASTAÑEDA**, impartió la *conferencia "La defensa horizontal de los derechos humanos"* en el Curso de Verano de la Universidad Complutense de Madrid "**30 AÑOS DE DEFENSA DE LOS DERECHOS Y LIBERTADES DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA COMPLUTENSE**" celebrado entre los días 29 de junio al 1 de julio de 2016, en San Lorenzo de El Escorial.

Y para que conste a los efectos oportunos firmo el presente en Madrid, a 26 de septiembre de 2016





Anexo 12
Agradecimiento



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
INSTITUTO DE CIENCIAS DEL MAR Y LIMNOLOGÍA

OTORGA EL PRESENTE:

AGRADECIMIENTO

AL DR. ALFREDO SÁNCHEZ-CASTAÑEDA

POR HABER PARTICIPADO CON LA PLÁTICA

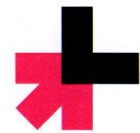
SOBRE LA DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS

EN EL MARCO DE LA ADHESIÓN DE LA UNAM A LA CAMPAÑA DE LA ONU **HeForShe: MOVIMIENTO SOLIDARIO PARA LA IGUALDAD DE GÉNERO**, CELEBRADO EN EL AUDITORIO "DR. AGUSTÍN AYALA-CASTAÑARES"

"POR MI RAZA HABLARÁ EL ESPÍRITU"

CIUDAD UNIVERSITARIA, Cd.MX., SEPTIEMBRE 2 DE 2016

Elva Escobar Briones
DRA. ELVA ESCOBAR BRIONES
LA DIRECTORA



HeForShe
UN Women Solidarity Movement
for Gender Equality

Anexo 13
Constancia



UADY
FACULTAD DE
CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN
“Luz Ciencia y Verdad”

Otorga la presente
CONSTANCIA

a.f. **DR. ALFREDO SÁNCHEZ CASTAÑEDA**
Defensor de los Derechos Universitarios de la UNAM

Por su valiosa y destacada participación como **Comentarista** en la presentación del libro **“Mecanismos de Transición Escuela-Trabajo hacia la empleabilidad”** presentado en esta facultad.

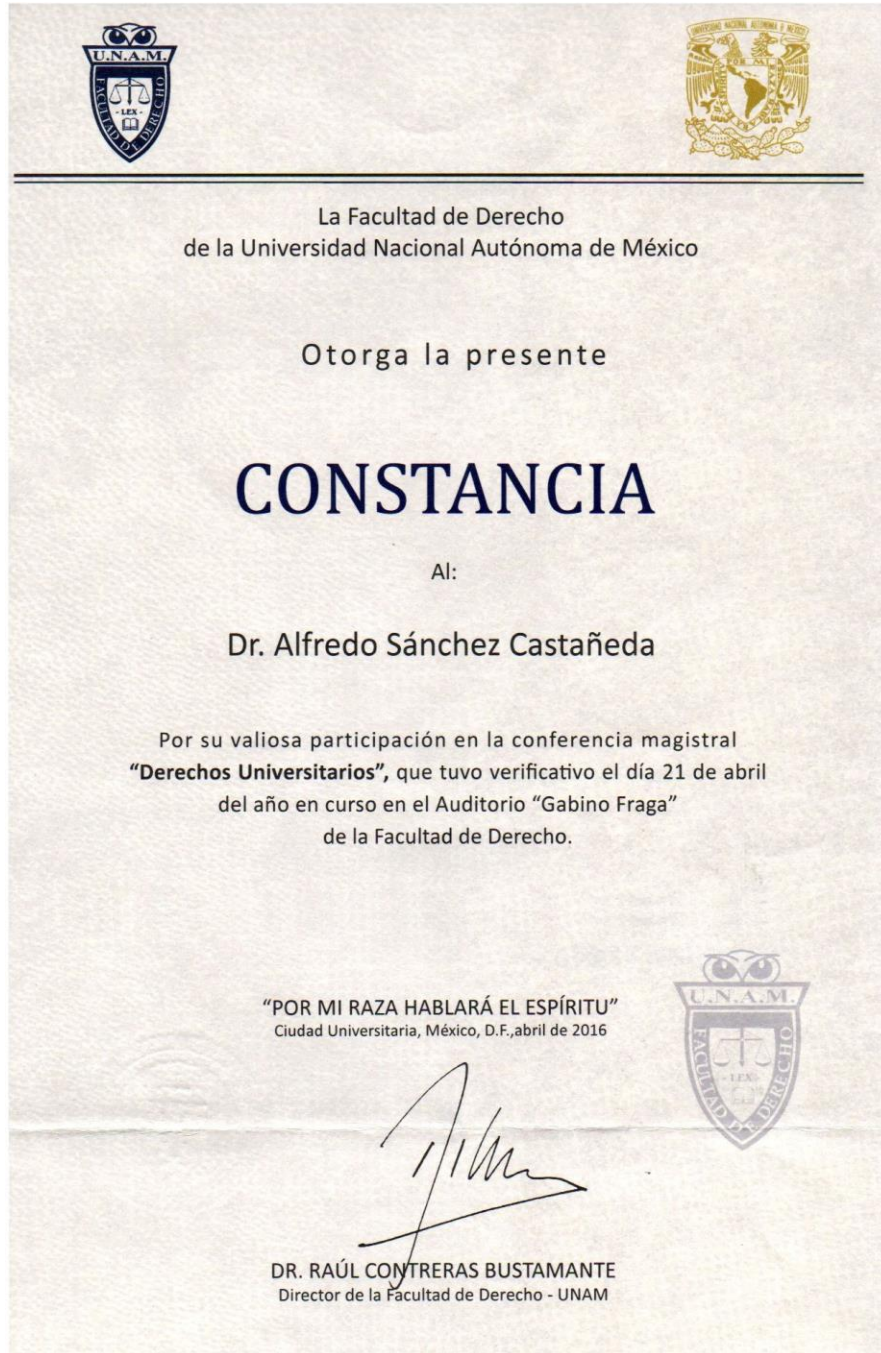
Mérida, Yucatán, 20 de enero de 2017.

“Luz, Ciencia y Verdad”



C.P. Aureliano Martínez Castillo. M. en F.
Director

Anexo 14
Constancia



La Facultad de Derecho
de la Universidad Nacional Autónoma de México

Otorga la presente

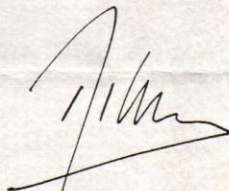
CONSTANCIA

Al:

Dr. Alfredo Sánchez Castañeda

Por su valiosa participación en la conferencia magistral
"Derechos Universitarios", que tuvo verificativo el día 21 de abril
del año en curso en el Auditorio "Gabino Fraga"
de la Facultad de Derecho.

"POR MI RAZA HABLARÁ EL ESPÍRITU"
Ciudad Universitaria, México, D.F., abril de 2016



DR. RAÚL CONTRERAS BUSTAMANTE
Director de la Facultad de Derecho - UNAM

Anexo 15

Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios

Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios



55 Asociados



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO

Defensoría de los Derechos Universitarios

