
UNAM

**Defensoría de los
Derechos
Universitarios**

Informe 2012-2013



Presentación. Universidad y ombudsman

En el contexto de la educación media y superior, la Universidad Nacional se erige como un paradigma de esfuerzos académicos y humanos; en los ámbitos nacional e internacional, la UNAM simboliza un motor para el desarrollo, a la vez que encarna un semillero de pensamiento y de renovación. Ser universitario implica asumirse como integrante de una comunidad heredera de un legado de más de 450 años de historia; sin embargo, la riqueza de la Universidad radica en gran medida en su comunidad que conoce los mecanismos para sobreponerse a tempestades y adaptarse a los retos que impone la sociedad, que en las postrimerías del siglo XX se ha calificado como sociedad del conocimiento.

Esta riqueza humana se conformó durante el ciclo escolar 2011-2012, por 324,413 alumnos; 110,119 de ellos se encontraban inscritos en el bachillerato, mientras que 187,195 cursaron alguno de los 100 programas del nivel licenciatura. De esta manera, un total de 26,169 alumnos se encontraban en el nivel posgrado, en tanto que 930 desarrollaron un estudio propedéutico en la Escuela Nacional de Música. Las cifras aumentan al contabilizar otro componente esencial de la Universidad: sus 36,750 académicos.

En el mundo contemporáneo, la cuestión de la autonomía universitaria es una realidad incuestionable, y en nuestro país, una necesidad en la vida de las instituciones de educación superior. La vivencia de la autonomía universitaria desarrollada es un presupuesto de la importante labor educativa y cultural de las instituciones de enseñanza superior mexicanas, donde la Universidad Nacional, como se dijo, cumple un papel fundamental y de vanguardia.

La UNAM cumple como un deber su papel transformador en nuestra sociedad; esa actividad transformadora permanente se realiza a través de las posibilidades que le brinda su autonomía. El rol social de nuestra

Universidad es ejemplar, y la Defensoría intenta poner a diario su grano de arena en ese esfuerzo conjunto de autoridades, académicos, alumnos y trabajadores.

Hace 27 años ocurrió la venturosa implementación en el ámbito universitario y mexicano de este órgano universitario, fueron dos sus principales influencias; por un lado, de la figura del *ombudsman*, palabra que significa representante en el idioma sueco, y por el otro, del Defensor del Pueblo, surgido en España. Se trató de ideas básicas que se trasladaron de las realidades escandinava e ibérica a la realidad universitaria de la UNAM, gracias a dos de los más distinguidos universitarios: Jorge Carpizo y Héctor Fix-Zamudio. Se trató de la implantación del primer *ombudsman* en México.

La instauración de la Defensoría 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 acogida. Estas sesiones serían el germen de un movimiento incontenible y reformador que con el tiempo rendiría preciados frutos en la creación de instituciones de protección de los derechos básicos en los ámbitos universitarios nacional y del extranjero.

Desde sus inicios, el *ombudsman* universitario fue cimentado con firmeza; con el transcurso del tiempo, se ha comprobado que ese plan inicial fue concebido para perdurar, se diseñó con la flexibilidad jurídica que le ha permitido adaptarse a los cambios de la realidad universitaria y mexicana. Así, recientemente, en ese devenir se especificaron atribuciones de la Defensoría a través de la publicación en la *Gaceta UNAM* del 7 de marzo de 2013, de los *Lineamientos Generales para la Igualdad de Género en la UNAM*, documento que en sus 15 artículos impone la adopción de medidas orientadas a lograr la igualdad de género.

La independencia de la Defensoría en el ejercicio de sus atribuciones, se ve complementada con el deber de presentar 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; así como por la fracción IX del artículo 10, con relación a los artículos 34 y 35 de su Reglamento. En cumplimiento de dicho deber se presenta este informe que comprende las actividades realizadas por la Defensoría de los Derechos Universitarios, durante el período comprendido entre el 8 de marzo de 2012 y el 30 de marzo de 2013.

El presente informe es reflejo del arduo esfuerzo, compromiso y dedicación de quienes laboran en la Defensoría, a quienes reconozco y agradezco su apoyo en la satisfactoria tarea de velar por la defensa de los derechos de la comunidad universitaria.

Para concluir estas breves palabras, quiero recordar a un universitario ejemplar: Jorge Carpizo Mac Gregor, quien durante su gestión como Rector de esta Máxima Casa de Estudios, fue uno de los más grandes impulsores de la figura del *ombudsman* en nuestro país, gracias al nacimiento de la Defensoría de los Derechos Universitarios.

Ciudad Universitaria, noviembre de 2013

Contenido

Introducción

I. Asuntos resueltos por la Defensoría: orientaciones, trámite de asesorías y resolución de quejas.....	8
1. Orientaciones a la comunidad.....	8
2. Asesorías en trámite.....	12
3. Recepción de quejas, reclamaciones, inconformidades o denuncias.....	16
a) Búsqueda de soluciones mediante vías alternativas.....	19
b) Investigaciones.....	20
c) Recomendaciones.....	21
II. Actividades de difusión.....	22
1. Presencia en medios universitarios.....	22
2. Distribución de libros, folletos y trípticos.....	22
3. Difusión a través de la internet.....	24
4. Presencia de la Defensoría en planteles del nivel medio superior.....	24
5. Presencia de la Defensoría en <i>campi</i> foráneos de la UNAM.....	25
6. Conferencias y presentaciones con temas relativos a la actividad de la Defensoría.....	27
7. Actividades de apoyo a otras dependencias universitarias.....	27
III. Logros de la Unidad Administrativa de la Defensoría.....	29
1. Sistema de Gestión de Calidad (SGC).....	29
2. Automatización de los servicios y tecnologías de la información.....	29
3. Actividades permanentes y remodelación.....	30
IV. Actividades en el marco de la Red de Defensores, Procuradores y Titulares de Organismos de Defensa de los Derechos Universitarios, REDDU.....	31
V. Actividades en el marco de la Cátedra UNESCO y la Red de cátedras.....	34
VI. Planeación y perspectivas: el Programa de Trabajo de la Defensoría de los Derechos Universitarios.....	36
VII. Sección Estadística.....	41
VIII. Sección Documental.....	56

Introducción

Salvaguardar los derechos universitarios: la actividad de la Defensoría

El *ombudsman* universitario se planeó como un organismo que se apoyaría en la buena fe para lograr la solución racional, pronta y eficaz de los problemas que surgieran entre los miembros de la comunidad universitaria; principalmente se encarga de la protección de los derechos de los estudiantes y académicos, frente a los actos de autoridades universitarias de carácter administrativo; asimismo, cumple con labores consultivas y preventivas propias de su naturaleza jurídica.

La misión fundamental de este órgano es la salvaguarda de los derechos que derivan de la Legislación Universitaria a favor de estudiantes y del personal académico, a fin de enmendar errores, abusos o arbitrariedades, para que prevalezcan la certidumbre, la razón, la equidad y la justicia. Resulta imperioso que entre la comunidad universitaria sea difundida una cultura de legalidad y concordia, este informe intenta contribuir a ese fin.

Para llevar a cabo su labor, la Defensoría cuenta con la legitimidad para orientar a la comunidad universitaria en el ejercicio de sus derechos, recibir quejas, iniciar investigaciones de oficio, mediar ante las autoridades, así como emitir recomendaciones y propuestas para solucionar los asuntos que conoce, procurando el respeto de la Legislación Universitaria, aspectos que se reflejarán en este informe.

Durante el período que comprende este informe, la difusión de la cultura de la legalidad universitaria y de los derechos humanos en los *campi* locales y recintos foráneos, ha sido el faro que ha guiado parte de nuestras actividades.

El camino hacia el informe 2012-2013

En el mes de marzo de 2012, el Consejo Universitario me designó como el nuevo titular de la Defensoría para el período 2012-2016. Con motivo de ese nombramiento, algunos Consejeros Universitarios señalaron la necesidad de difundir con mayor impulso entre la comunidad universitaria, la existencia y atribuciones de esta institución defensora, centrando su atención en los estudiantes de nuevo ingreso, lo que constituye la razón de ese énfasis en las actividades de difusión de nuestra actividad a lo largo de este primer año de labores; nuestro objetivo ha sido que la comunidad

adquiera conciencia de sus derechos universitarios fundamentales y reconozca que existe un órgano universitario en el que pueden confiar y acudir en caso de que sean afectados sus derechos.

En su oportunidad, en voz de su Comisión de Legislación, este Honorable Consejo Universitario ha manifestado su preocupación por la vinculación que debe tener esta Defensoría con la comunidad, es por ello que en dos ocasiones, su Comisión de Legislación ha compartido diversos puntos de vista sobre el rumbo que debe seguir una Defensoría de los Derechos Universitarios que además de solucionar conflictos, desarrolle una función preventiva de los mismos, en el ámbito de sus competencias reglamentarias y estatutarias. Las impresiones y propuestas de los miembros de la Comisión de Legislación del Consejo Universitario fueron recabadas en las reuniones que tuvo el defensor universitario, los días 10 de agosto de 2012 y 1º de febrero de 2013.

Las secciones básicas que integran el Informe

Este 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 garantes de la legalidad universitaria; esta actividad se refleja en el trabajo a favor de la comunidad en la atención pronta de los casos que le son planteados. En este apartado se encuentran las asesorías (consultas u orientaciones); las asesorías en trámite y el procedimiento que se siguió con motivo de las quejas y denuncias recibidas por esta Defensoría durante el período que se informa.

La segunda sección enlista las actividades en materia de difusión, emprendidas durante este año. El objetivo de la difusión consiste en prevenir los conflictos, a través del conocimiento de la comunidad universitaria de los derechos y deberes que les asisten, y de las atribuciones de la Defensoría en su apoyo.

La tercera sección, desarrolla los avances logrados en el innovador proyecto denominado: "Red de Defensores, Procuradores y Titulares de Organismos de Defensa de los Derechos Universitarios (REDDU)", unión

internacional que funciona con éxito y se encuentra en expansión, la cual permite conocer los trabajos de instituciones defensoras que como la Defensoría, laboran en el ámbito de la educación superior.

La cuarta sección hace referencia a las actividades emprendidas en el marco de la Cátedra Unesco que lleva por nombre: "La defensa de los derechos de los universitarios en las 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 los logros que en materia administrativa y de gestión se han obtenido durante el período que se informa, lo cual coadyuva a una labor sustantiva eficaz. Algunos logros obtenidos se relacionan con los temas de gestión de calidad, servicios de información, mejoramiento de espacios y mantenimiento preventivo de la infraestructura de la Defensoría.

En la sexta parte del informe, relativa a la proyección de las actividades de la Defensoría, nos referiremos a las perspectivas 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 Defensoría, en razón del cual 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, estadística que incluye tablas con los datos relativos a las orientaciones, asesorías en trámite y quejas. La otra sección, está integrada por diversos anexos documentales referente a otras actividades de la Defensoría realizadas durante el periodo informado.

I. Asuntos resueltos por la Defensoría: orientaciones, trámite de asesorías y resolución de quejas

En la presente sección de este informe de actividades, se expone de manera sucinta la actividad de la Defensoría llevada a cabo en el marco de sus funciones esenciales como *ombudsman* universitario.

La información estadística que se ofrece, es la concerniente a la atención que se brinda a la comunidad de la UNAM, en materia de consultas u orientaciones sobre la aplicación de la Legislación Universitaria en el ámbito material de su competencia. De igual manera, se presentan los datos referentes a los procedimientos denominados asesorías en trámite, y a las cifras logradas con motivo de las quejas seguidas durante el período que abarca del 8 de marzo de 2012 al 30 de marzo de 2013, durante el cual se conoció de 1,522 asuntos: orientaciones (1237), asesorías en trámite (277) y quejas (8).¹ El total de orientaciones y quejas que ingresó fue resuelto, mientras que únicamente 43 asesorías en trámite se encuentran en vías de solución (ver Sección Estadística, Tabla 1 Asuntos resueltos durante el período).

1. Orientaciones a la comunidad

La Defensoría es uno de los guardianes de la legalidad universitaria que cumple su función de *ombudsman* al brindar orientaciones a la comunidad respecto de la aplicación de la legislación Universitaria.

Las orientaciones pueden consistir en el otorgamiento de información jurídica, respecto de asuntos de los que en principio, es competente una autoridad distinta a la Defensoría; o bien, sobre asuntos de índole de este órgano. Comúnmente, las orientaciones que brindan las y los abogados asesores, permiten informar a los miembros de la comunidad universitaria, sobre las instancias competentes y vías adecuadas para encontrar una solución al problema planteado.

Durante el período que se informa, las orientaciones sumaron un total de 1,237 casos (ver Sección Documental, Tabla 2 Registro mensual de Orientaciones).

¹ En el Informe 2011-2012 de esta Defensoría, se reportaron 59 asesorías en trámite y 11 quejas en vías de solución, de las cuales fueron resueltas en este período 52 y 7, respectivamente; dichos totales no se contemplaron en la cifra de 1,522 asuntos atendidos para el período actual.

Con respecto a la forma en que se proporcionaron las orientaciones: 682 casos se brindaron de manera presencial, es decir, en nuestras instalaciones; mientras que un número de 393 se realizaron vía telefónica y 162 se proporcionaron por correo electrónico (ver Tabla 3 Orientaciones según su medio de registro).

Como se observa en la siguiente gráfica, el 33% de las consultas se proporcionó vía telefónica. Este medio de comunicación entre la Defensoría y la Comunidad ha resultado muy eficaz para atender a los universitarios que acuden a este órgano universitario en busca de una respuesta jurídica a la situación que les aqueja, y que debido a la distancia no resulta sencillo acudir personalmente a la Defensoría, en virtud de la expansión de las instalaciones de la Universidad hacia diversos sitios de la República, e incluso respecto de las instalaciones localizadas en sitios alejados del Campus Central (CU) en áreas conurbadas de la zona metropolitana.



El 100% corresponde a las 1237 orientaciones atendidas

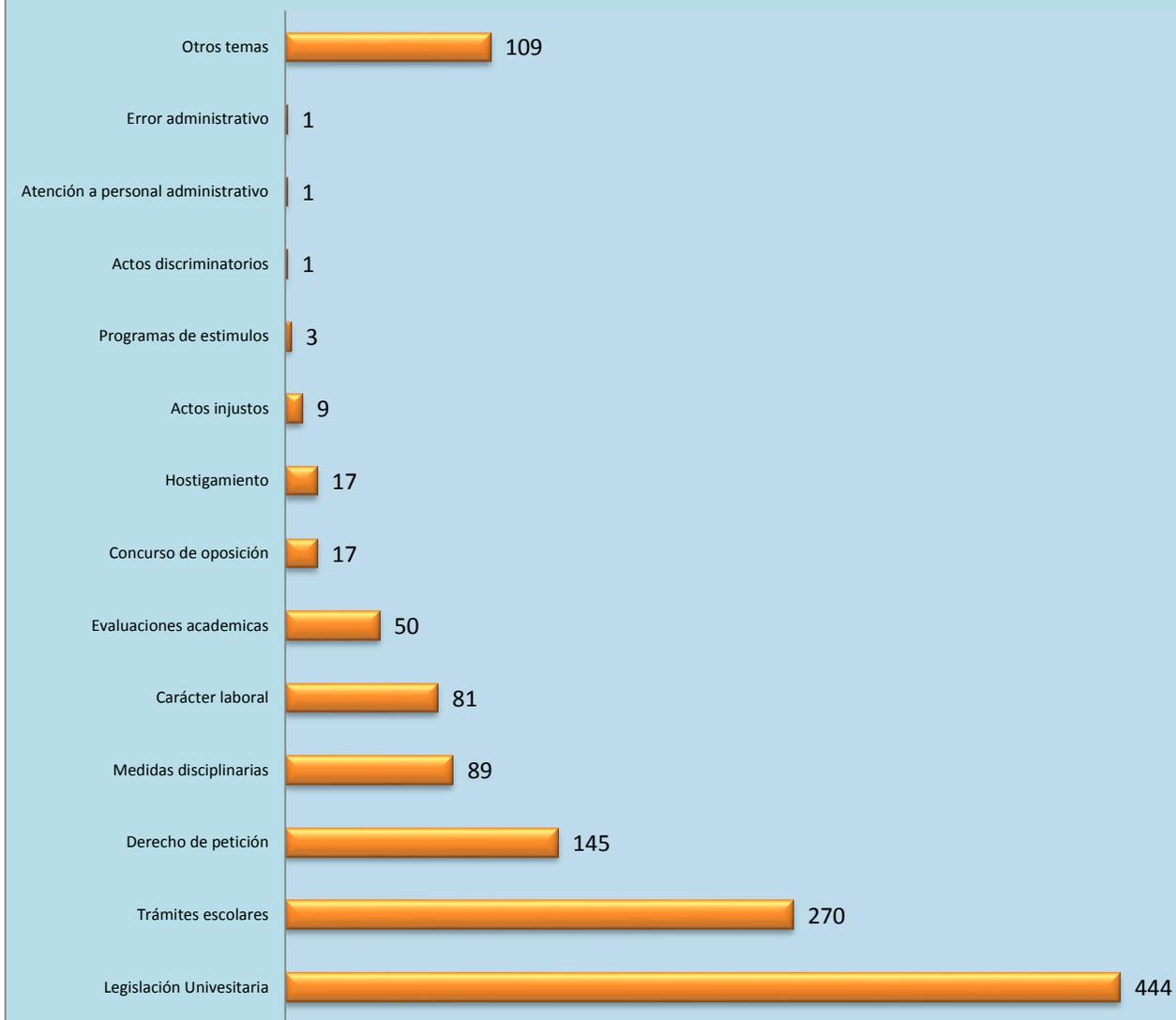
La necesidad de brindar atención vía telefónica nos ha llevado a iniciar los trámites para la implementación del prefijo telefónico 01800DERECHOS (018003732467), con la finalidad de ampliar los servicios de la Defensoría hacia todos los espacios universitarios a lo largo del territorio nacional.

La utilización de las tecnologías de la información para la atención de la comunidad, ha comenzado a tomar presencia, de manera que 162 consultas fueron recibidas y atendidas a través de correo electrónico; la Defensoría cuenta con la siguiente dirección de correo: *ddu@unam.mx*

Con respecto a las materias sobre las que versaron las orientaciones: en 444 ocasiones se refirieron a la Legislación Universitaria en general; 270 aludieron a trámites escolares; respecto del derecho de petición solicitado a alguna autoridad universitaria se atendieron 145 asuntos; con relación a medidas disciplinarias, se plantearon 89 asuntos; las consultas de carácter laboral fueron 81; se nos plantearon 50 consultas sobre el tema de las evaluaciones académicas; acerca de concursos de oposición, 17; sobre hostigamiento, recibimos 17 consultas; sobre actos injustos (con fundamento en lo dispuesto por el artículo 12 del Estatuto y 13 del Reglamento), se atendieron 9 asuntos; en materia de programas de estímulos, se orientó en 3 ocasiones; con relación a actos discriminatorios, se brindó 1 asesoría; con motivo de atención a personal administrativo, se dio 1 respuesta; se planteó 1 asunto sobre error administrativo, mientras que en 109 casos se refirieron a otros temas.

Dicha información permite afirmar que es necesario reforzar la difusión de la cultura de la legalidad entre los miembros de la UNAM, a través de campañas de difusión entre la comunidad académica y estudiantil, por medio de la elaboración de textos que expliquen los derechos universitarios, (ver Sección Estadística, tablas 5 y 6, sobre las Orientaciones de acuerdo con su materia, y las Dependencias universitarias motivo de la orientación, respectivamente).

Temática de las orientaciones



Se brindó un total de 1237 orientaciones

Así, se informa que 624 asesorías fueron solicitadas por mujeres, mientras 613 por hombres, correspondiendo a 42% y 58%, respectivamente. Lo anterior, particularmente de conformidad en lo dispuesto por la fracción I del artículo 8º de los *Lineamientos Generales para la Igualdad de Género en la UNAM* (ver Tabla 8 de la Sección Estadística).



2. Asesorías en trámite

La nomenclatura asesoría en trámite se refiere de manera primordial, a la atención y seguimiento de aquellos casos que son y han sido resueltos, sin la necesidad de radicar o iniciar un expediente de queja.

Las asesorías en trámite, comúnmente, atienden a situaciones en las que la autoridad universitaria brinda atención inmediata a las solicitudes de la Defensoría, para solucionar la problemática en cuestión, sin que se amerite mayor tramitación, lo que dependerá de la dificultad del asunto.

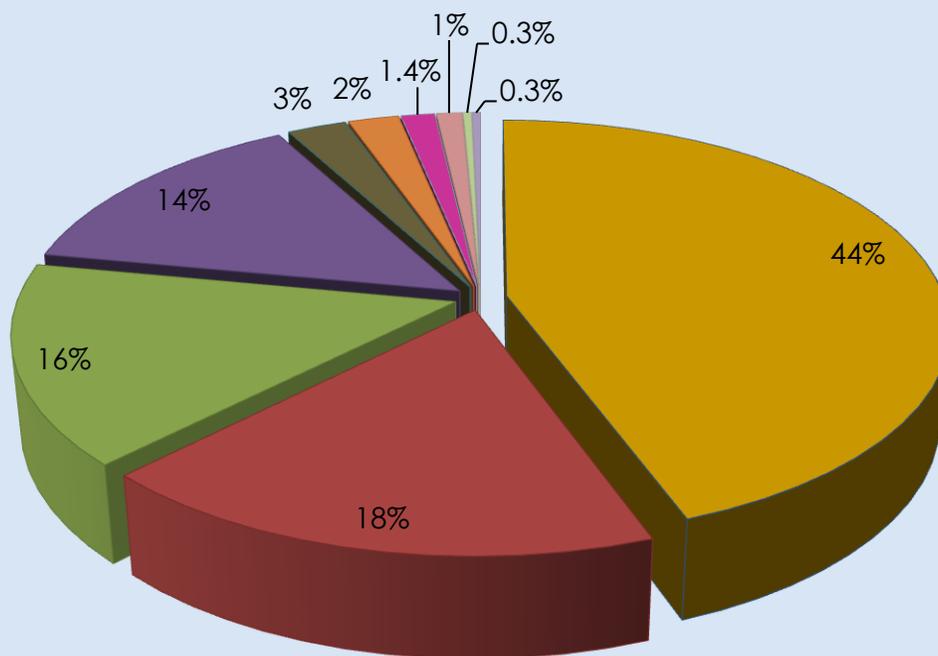
Para efectos de este Informe, los asuntos materia de asesorías en trámite conocidos por esta Defensoría alcanzaron la cifra de 277, de los cuales, 234 fueron solucionados en forma definitiva, mientras que 43 se encuentran en vías de solución (véase Tabla 9 Registro mensual de en la Sección Estadística).

Las asesorías en trámite versaron sobre distintas materias: 85 refirieron trámites escolares; 82 de ellas trataron algún asunto concerniente a la Legislación Universitaria en general; por su parte, 75 de ellas trataron acerca del derecho de petición solicitado a alguna autoridad universitaria; fueron planteadas 4 sobre el tema de hostigamiento; 3 asuntos versaron sobre medidas disciplinarias; los asuntos de carácter laboral fueron 3; se plantearon 3 asuntos con relación a actos discriminatorios; 2 consultas sobre el tema de las evaluaciones académicas; en materia de programas de estímulos, se tramitaron 2; acerca de concursos de oposición, 1; sobre actos injustos (con fundamento en lo dispuesto por el artículo 12 del Estatuto y 13 del Reglamento), se atendió 1 asunto; sobre error administrativo 1; mientras que en 14 casos se refirieron a otros asuntos (ver Sección Estadística, tablas 13 y 14 , relativas a la dependencia y la materia de la asesoría).

En el período de este informe, el número de asesorías en trámite concluidas se obedeció a diversos motivos: en 123 se presentó la satisfacción del derecho universitario, es decir, el cumplimiento por la autoridad, de los señalamientos de la Defensoría para la restitución en el goce o ejercicio del derecho vulnerado; en 50 de ellas se determinó la no afectación a derecho universitario, en tanto que 39 casos fueron concluidos por razones de incompetencia. Se presentaron 7 desestimaciones, 6 conciliaciones, 4 improcedencias, 3 desistimientos, 1 por falta de interés del quejoso y 1 por causas no especificadas. Asimismo, al cierre del informe, 43 asuntos están en vías de solución. La gráfica siguiente expresa en porcentajes estos datos.

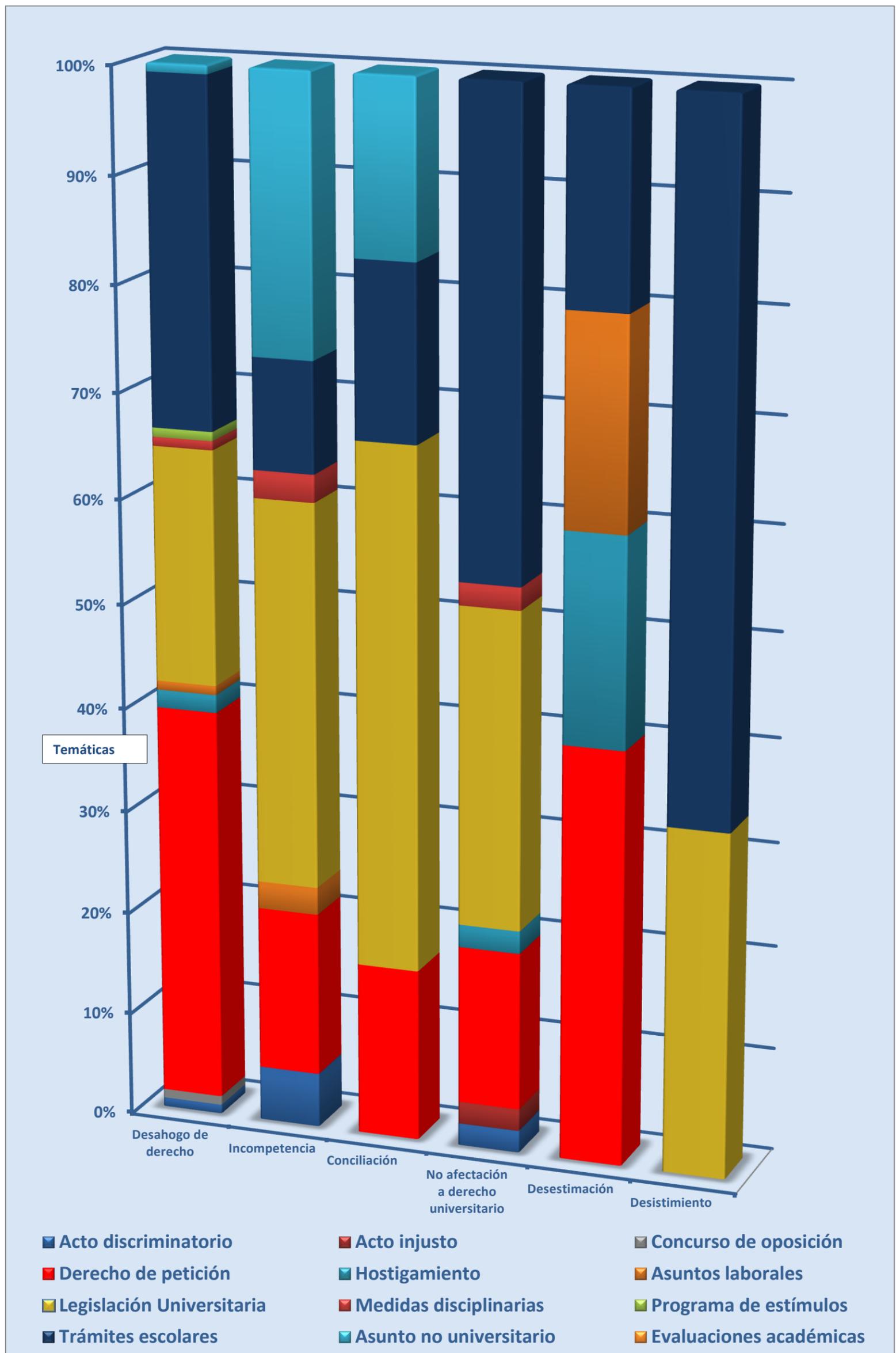
Conclusión de asesorías en trámite

- Satisfacción del derecho universitario 123
- No afectación a derecho universitario 50
- Asuntos en vías de solución 43
- Incompetencia 39
- Desestimación 7
- Conciliación 6
- Improcedencia 4
- Desistimiento 3
- Falta de interés del quejoso 1
- Otro 1



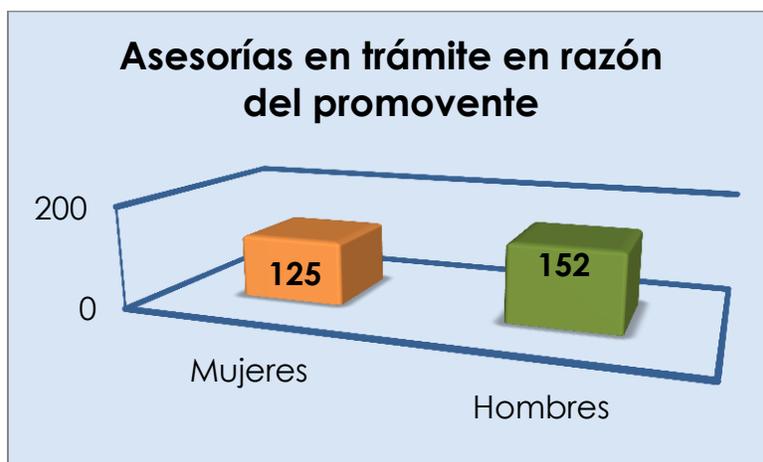
En este período se solucionaron 234 asesorías en trámite, de las 277 que fueron iniciadas y que corresponden al 100% (ver tablas 14 y 15 de la Sección Estadística).

Forma de solución y temática de las asesorías en trámite



Esta gráfica representa los temas de mayor incidencia en las asesorías en trámite, que son: trámites escolares, derecho de petición y Legislación Universitaria (ver Sección Estadística, Tabla 14, sobre la materia y la forma de solución de las asesorías en trámite).

Atendiendo al carácter de su promovente, las asesorías fueron tramitadas de la siguiente manera: 195 por estudiantes, 1 por un ayudante de profesor, 10 por investigadores, 48 en el caso de profesores, 9 técnicos académicos, 2 miembros del personal administrativo, y 12 corresponden a otros sujetos diversos a los anteriores; de las anteriores, 125 asesorías en trámite fueron promovidas por mujeres y 152 por hombres.²



3. Recepción de quejas, reclamaciones, inconformidades o denuncias

La presentación de una queja, reclamación, denuncia o inconformidad, constituyen las formas de acceso a la Defensoría, delimitándose por los asuntos en términos de su competencia, que en esta materia se encuentra determinada por el artículo 6 de su Estatuto, en relación con las fracciones I a III del artículo 10 de su Reglamento, y a su vez, con los artículos 12, 19, 20 y 26, también de este cuerpo normativo, en la práctica de la defensa de los derechos universitarios, los cuatro términos mencionados se han englobado en el término genérico de “queja”.

² Los datos clasificados de acuerdo con criterios de género, se presentan de acuerdo con establecido por el artículo 9 que conforma la “Sección C de Estadísticas de Género y Diagnósticos con Perspectivas de Género”, de los *Lineamientos Generales para la Igualdad de Género en la UNAM*; esa disposición ordena la elaboración de sistemas de información estadística desagregada por sexo.

Se trata de un término de amplia aceptación que favorece el dinamismo y no supone la simplificación en el trámite administrativo, a partir de la reunión de diversos conceptos a los que correspondería una connotación jurídica específica. Dicha uniformización se realizó a través de la interpretación de su Estatuto y del Reglamento, y atendiendo a la naturaleza de esas normas y sus destinatarios, si bien se reconoce que quienes se encuentran legitimados “procesalmente”, es decir, que quienes pueden acudir ante la Defensoría: estudiantes y académicos, al interior de una comunidad tan heterogénea, con distintos perfiles y formación académica en diversos campos del conocimiento, no puede ni debe ser un factor determinante o incidir negativamente en la atención brindada a los usuarios, que éstos denominen con una u otra voz, a la solicitud de atención, ya que el trabajo de la Defensoría se desarrolla en cumplimiento de los principios de *inmediación*, *concentración*, *rapidez* y *evitando en todo momento formalismos innecesarios*, según lo dispone la fracción III del artículo 9º del Estatuto, en relación con los artículos 11 y 21 del Reglamento de esta instancia.³

La queja consiste en el procedimiento a que se encauza aquel asunto que no encontró una solución durante su tramitación inicial, lo que ha ameritado la continuación de su secuela a etapas posteriores de análisis, sobre el cumplimiento de los derechos universitarios. La reclamación o queja, como enuncia el artículo 6 del Estatuto de la defensoría, significa el derecho para acudir a esta instancia, ante una acción u omisión de la autoridad universitaria que vulnera con su actuar errado, o ilícito e ilegal, los derechos universitarios.

Las instituciones de *ombudsman* pueden ser de acceso directo o indirecto, de acuerdo con la forma en que se accede a sus servicios.⁴ La Defensoría

³ El principio de *inmediación*, significa el involucramiento y el tratamiento de manera personal entre la autoridad y el *ombudsman* universitario; por el principio de *concentración* se entiende la simplificación y sencillez del trámite. La *rapidez* es una exigencia del servicio de la Defensoría, si bien toda persona tiene derecho de acceso a la justicia, que se le atienda de manera pronta y expedita, corresponde con la naturaleza de las violaciones. Así, cobra sentido este breve intento por entender los mencionados principios cuando apreciamos que la gran mayoría de los derechos consagrados en el ordenamiento universitario, se desarrollan en un ámbito de validez temporal muy preciso y restringido. Son un ejemplo de esta circunstancia los derechos con motivo de inscripciones, exámenes, trámites administrativos, etc. Si bien la conculcación de cualquier derecho a causa de la actuación de las autoridades requiere una atención expedita, la Defensoría procura acelerar en lo posible, la solución de los asuntos que le son sometidos. Sobre diversos aspectos del trámite ante este órgano, véase: *Cuadernos de Legislación Universitaria*, México, UNAM, no. 2, Defensoría de los Derechos Universitarios (*Ombudsman* de la UNAM), Nueva época, 1993, pp. 79-81.

⁴ 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.

de la UNAM ofrece acceso directo a los estudiantes y académicos; reforzando una de las características esenciales de la Defensoría: la independencia respecto de la autoridad que lo designa y propone; es decir, que no media autoridad o instancia entre una queja y la Defensoría, permitiendo conocer objetivamente los conflictos que le son sometidos.

Así, cualquier miembro de la comunidad tiene acceso directo al Defensor universitario para plantear reclamaciones, quejas, inconformidades o denuncias. Este acceso constituye un derecho en sí mismo que no puede ser condicionado u obstaculizado por autoridad universitaria o instancia alguna, y determinar por sí, lo que en el marco de sus atribuciones y competencias de acuerdo con el Derecho Universitario corresponda.

Durante el período referido, fueron presentados un total de 8 asuntos que se elevaron a quejas, las cuales todas están resueltas y concluidas en el período que se informa. Las quejas fueron presentadas: 6 por estudiantes y 2 por personal académico. Las dependencias señaladas en las quejas fueron en 1 caso Facultades, mientras que 2 en Escuelas Preparatorias, 1 al plantel del Colegio de Ciencias y Humanidades, y por último 1 de la Secretaría de Desarrollo Institucional. Asimismo, se señala que 2 quejas fueron presentadas por hombres y 6 por mujeres (ver Sección Estadística, Tablas 19, 20 y 22, referentes a la instancia universitaria respecto de la que se presenta la queja, la materia de la misma y su forma de solución, respectivamente).

En materia de atención a quejas, el resultado obtenido durante este período que se informa, permite una interpretación alentadora de nuestra actividad. Consideramos que el número de asuntos tramitados como queja, es un reflejo de la buena disposición de las autoridades universitarias, de las entidades y dependencias, las que en su gran mayoría han colaborado en la solución de los diversos asuntos que se han planteado en su oportunidad, y en los que se ha procurado lograr una solución conciliada.

a) Búsqueda de soluciones mediante vías alternativas

La Defensoría está facultada para actuar entre dos partes con posiciones contrapuestas a través de estos mecanismos. A través de una solución alternativa, la Defensoría propicia el acercamiento y la solución pronta de los asuntos 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 de respeto a la Legislación Universitaria. Dicha actividad posibilita además, el acercamiento entre autoridades, comunidad y Defensoría, lo que permite se refuercen 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 constitucional en el artículo 17, párrafo cuarto. Pueden ser entendidos como aquellas salidas alternas y expeditas, conforme las cuales se pone fin a un conflicto gracias a la participación activa de las partes involucradas. Estos medios alternativos constituyen una opción viable para la solución de controversias que surjan entre las partes involucradas que solicitan a un tercero que actúa como "facilitador" y brinda asistencia para conseguir un arreglo en el marco del ordenamiento universitario; la Defensoría actúa en este sentido, de acuerdo con lo que se establece en la fracción V del artículo 9 del Estatuto, y en la fracción II del artículo 23, de su Reglamento.

Los medios alternativos son considerados por la Defensoría de los Derechos Universitarios como punto de partida y fundamento en la solución de los conflictos, se incluyen en el marco de las buenas prácticas de esta instancia de protección, al ser los instrumentos utilizados en favor de la persona quien somete su asunto, debido a que existe la posibilidad de obtener de manera pronta y expedita, una respuesta y solución.

El acercamiento y diálogo entre el quejoso y el representante de la autoridad universitaria busca llegar a un acuerdo que, una vez cumplido, finiquita el conflicto.⁵

⁵ Los principios que rigen a los medios alternativos de solución de controversias imprimen certeza y mayor seguridad a las partes. Dichos principios se pueden enunciar brevemente de la forma que sigue: voluntariedad, puesto que las partes colaboran por decisión propia y libre de toda influencia externa a ellos; confidencialidad, que significa guardar la prudencia debida en su tratamiento; neutralidad y equidad, del facilitador; oralidad, se trata de un procedimiento predominantemente oral; y flexibilidad, el procedimiento para la aplicación de los medios alternativos requerirá la mínima formalidad. Sobre dichos principios puede

b) Investigaciones

La Defensoría es competente para conocer a fondo la situación que subyace en una asesoría en trámite o en una queja, principalmente, después de haber intentado la conciliación; en el supuesto de que ésta no hubiere prosperado o haya sido aceptada por alguna de las partes, este órgano tiene la facultad de solicitar a la autoridad universitaria involucrada, la información que sea oportuna y necesaria (fracción IV del artículo 10 del Reglamento de la Defensoría), a efecto de que rinda un informe relativo a la situación planteada en la queja. Dicha información permite a este órgano garante de los derechos universitarios, contar con los elementos que le permitan decidir el asunto en términos de sus atribuciones.

La información proporcionada por las autoridades y el procedimiento ante la Defensoría es confidencial, hasta en tanto se emite la decisión definitiva sobre el mismo, de acuerdo con los artículos 6 y 30 del Reglamento; así como las obligaciones en materia de protección de datos que establecen los artículos: 1º, la fracción II del 5º, el artículo 8 y el artículo 12, entre otros artículos 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.

Luego de la presentación de un asunto a consideración de la Defensoría, se pueden determinar diversos cursos de acción: 1) admitir a trámite por vía de asesoría o radicar (iniciar formalmente) una queja (art. 21 del

consultarse entre otros autores: Liébana Ortiz, Juan, "Jurisdicción voluntaria, conciliación y mediación: notas para su delimitación dogmática", España, *REDUR*, no.9, diciembre de 2011, pp. 147-164, disponible en versión electrónica en <http://www.unirioja.es/dptos/dd/redur/numero9/liebana.pdf> (consulta del 15 de febrero de 2013); así como diversas caracterizaciones en: Azar Manzur, Cecilia, *Mediación y Conciliación en México: dos vías de resolución de conflictos a considerar*, México, Porrúa, México, 2003, *pássim*. Con relación al tema, son oportunas e interesantes las aportaciones que aparecen en el número temático de *El Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal*, México, Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, año II, no. 2, abril de 2009; además, resulta adecuado conocer cómo diversos ordenamientos locales plasman dichos principios rectores de los medios alternativos, tal es el caso de la Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia para el Distrito Federal (vigente a partir del 8 de enero de 2008), la Ley de Justicia Alternativa en la Procuración de Justicia para el Distrito Federal (publicada el 30 de abril de 2012), la Ley de Justicia Alternativa para el Estado de Hidalgo (en vigor desde el 22 de abril de 2008) y la Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México (vigente desde el 1 de enero de 2011). Se debe considerar la finalidad y contenido de estos ordenamientos en estrecha relación con el artículo 17 constitucional, principalmente, a propósito de la inclusión de los medios alternativos gracias a la reforma del 18 de junio de 2008.

Reglamento); 2) determinar la improcedencia de la queja por incompetencia de la Defensoría (artículos 21 del Reglamento y la fracción III art. 9 del Estatuto) en este caso, se procede a la orientación del promovente a efecto de que acuda a la instancia universitaria competente, y 3) en su caso, la desestimación de la queja, cuando no exista transgresión a un derecho universitario (art. 21 del Reglamento).

c) Recomendaciones

La recomendación es una decisión basada en la convicción, debidamente razonada con fundamento en la Legislación Universitaria, que deriva de la acreditación de una violación a un derecho universitario en perjuicio de un miembro de la comunidad académica o estudiantil. La recomendación contiene, entre otros elementos, la conclusión del análisis de la Defensoría y las propuestas de solución del asunto; se trata de una resolución dirigida a la autoridad que resulta responsable de la violación del derecho previsto en la norma universitaria (fracción VIII del art. 9º del Estatuto y 27 del Reglamento).

Mediante la emisión de una recomendación, la Defensoría sugiere a la autoridad universitaria, la solución al asunto que conoció, para que aquella se apegue de forma razonada y justificada a la Legislación Universitaria. El funcionario o la dependencia involucrados pueden inconformarse con las recomendaciones, dentro de los 10 días hábiles posteriores a su emisión (fracción VIII del art. 9 Estatuto y los artículos 28 y 32 del Reglamento), a lo cual deberá recaer una determinación definitiva de *ombudsman* universitario; cabe señalar que la emisión de recomendaciones es la determinación final de la Defensoría para lograr la observancia de la normatividad universitaria.

Durante el período que se informa, se ha privilegiado la utilización de vías de conciliatorias, procurando el acercamiento a las autoridades, mediante reuniones de trabajo, lo cual muestra la buena disposición de éstas para corregir situaciones que de persistir, originarían recomendaciones por parte de la Defensoría. Por lo anterior, de los asuntos que resultó competente la Defensoría, la gran mayoría están solucionados o en vías de serlo, razón por la cual no ameritaron la emisión de recomendación alguna durante el período sobre el que se informa.

II. Actividades de difusión

La Defensoría reconoce que la actividad de difusión es trascendental para generar una cultura de legalidad entre la comunidad universitaria, por lo que en este período se hizo hincapié en establecer un programa permanente de difusión y acercamiento a la comunidad, poniendo énfasis en los estudiantes de nuevo ingreso, con la finalidad de que éstos conozcan sus derechos y la naturaleza, así como los alcances de nuestra labor.

La realización de actividades de difusión es un deber de la Defensoría, éste se encuentra en los artículos 11 del Estatuto y 38 de nuestro Reglamento. Ambas disposiciones señalan el propósito de usar los medios de comunicación universitaria efecto de orientar a la comunidad respecto de sus funciones y actividades protectoras. Así, en cumplimiento de las disposiciones citadas, se desarrollaron actividades de difusión que abarcaron fundamentalmente los siguientes aspectos:

1. Presencia en medios universitarios

En el lapso que se informa, se realizaron 200 inserciones con la información de contacto de la Defensoría, en publicaciones periódicas; entre los principales medios se encuentra la *Gaceta UNAM*, así como 24 revistas pertenecientes a entidades académicas de la UNAM. Esta cooperación resultó fundamental para la Defensoría, ya que permitió a la comunidad universitaria identificar e informarse sobre la opción que representa esta instancia para la atención de los asuntos que involucren la protección de sus derechos universitarios. Este medio impreso universitario cuenta con una versión electrónica, ampliando con ello, las posibilidades de la Defensoría para llegar a los universitarios que consultan ese formato electrónico. (ver Sección Documental, Anexo 1).

Asimismo, con relación a la posibilidad de difundir aún más la actividad de la Defensoría, se estudia la posibilidad de encontrar espacios en otros medios universitarios de alcance masivo.

2. Distribución de libros, folletos y trípticos

Se distribuyeron entre dependencias, Facultades y Escuelas de la UNAM, un total de 217 ejemplares del Reglamento y 217 del Estatuto de la Defensoría; por otro lado, se editó la obra ganadora del primer lugar del Concurso

Universitario Estudios Jurídicos en Materia de Derechos Universitarios, Maestra María Carreras Maldonado. La obra, autoría de Patricia Lira Alonso, lleva por título: *Los derechos humanos y universitarios de las mujeres. La lucha por la igualdad de género. Un estudio del caso UNAM*, México, UNAM, 2012, 224 pp., ISBN 978-607-02-3685-3. Esta publicación incluye un disco compacto con la obra de los ganadores del segundo y tercer lugar de ese certamen, correspondientes respectivamente a María del Carmen Montoya Pérez, con el título: *La justicia universitaria: ágil, eficaz, eficiente, transparente y confiable*, México, UNAM, 2012, 84 pp., ISBN 978-607-02-3685-3; y el tercer lugar, a cargo de Beatriz Rojas Venegas, *La trascendencia del artículo primero de la Ley Orgánica de la UNAM para la autonomía universitaria*, México, UNAM, 2012, 55 pp., ISBN 978-607-02-3685-3. Dichos esfuerzos representan una contribución de la comunidad universitaria y de la Defensoría en la generación de literatura todavía escasa sobre la materia.

De manera colateral, la Defensoría pretende dar la más amplia difusión a las mencionadas publicaciones, abarcando instituciones académicas y de carácter público, cuyas labores tengan incidencia en el ámbito de los derechos humanos y los derechos universitarios.

De la misma forma, se continuó con la actividad de divulgación de la *Guía de los Derechos y Obligaciones de los Estudiantes*, publicada originalmente en la *Gaceta UNAM* del 1° de septiembre de 2008. Desde su aparición inicial, en el año de 2007, hasta el 7 de marzo de 2013, se han distribuido directamente en Escuelas y Facultades de la UNAM, un total de 16,878 ejemplares, de los cuales, en el período que se informa se envió una cifra de 7,503 guías a la Dirección General de Orientación y Servicios Educativos (DGOSE), dependencia que contribuyó a su distribución en los mencionados espacios de la UNAM.

A efecto de incrementar la divulgación de las funciones de la Defensoría, se elaboró un tríptico dirigido a los estudiantes de nuevo ingreso del nivel medio y superior, desarrollado en un lenguaje claro y sencillo, pensado en los nóveles estudiantes (ver Sección Documental, Anexo 13).

En este material alusivo a las labores de la Defensoría, además de dar la bienvenida a los alumnos de nuevo ingreso, enuncia los derechos básicos de los estudiantes y señala los medios para entrar en contacto con la Defensoría; en tales trípticos se ha incluido la tecnología de

reconocimiento óptico mediante el Código Qr, que permite vincular dispositivos móviles con nuestra página electrónica.

Los trípticos tuvieron una extensa distribución, pues 80,500 ejemplares fueron repartidos directamente en planteles de la Escuela Nacional Preparatoria y del Colegio de Ciencias y Humanidades, así como diversas Facultades y *campi* foráneos.

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 el 7 de marzo del presente año, se han contabilizado 167,617 visitas. Cabe señalar que en el último año, hemos recibido un total de 50,966 consultas a diversas secciones de la página que incluyen materiales que se encuentran disponibles en línea, con un promedio diario de 140 visitas.

En esta 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 114 dependencias y entidades universitarias, las cuales han incorporado en su sitio electrónico, la liga (*banner*) del sitio web de la Defensoría. Confiamos que en breve se unirán a este esfuerzo las restantes instancias de la UNAM (ver Sección Documental, Anexo 4).

4. Presencia de la Defensoría en planteles del nivel medio superior

En el marco de 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 24 al 28 de septiembre de 2012, y la segunda, los días 11 al 15 de marzo de 2013, por invitación del Dr. Héctor Fernández Varela, Director General de Servicios Médicos y del Lic. Cuauhtémoc Solís Torres, Director de Normatividad y Desarrollo Humano de la DGSM; la Defensoría participó activamente en estas jornadas, de manera que se visitaron en

dos ocasiones los nueve planteles de la Escuela Nacional Preparatoria y los cinco del Colegio de Ciencias y Humanidades.

La Defensoría realizó una actividad importante de difusión en el marco de estas ferias a través de pláticas informativas y la entrega de más de 28,000 trípticos con información sobre los derechos universitarios y las actividades de la Defensoría. También, se motivó la participación de la comunidad, mediante dinámicas y juegos con el tema de los derechos universitarios, elaborados *ex professo* para los estudiantes del nivel medio superior. Gracias a dichas 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 9,000 bolígrafos, 10,000 pulseras, 300 gomas y 280 cuadernos alusivos al equipo de los Pumas, contabilizándose una asistencia diaria aproximada de 1,500 estudiantes por plantel, y un total aproximado, de 42,000 estudiantes en ambas jornadas.

En el rubro de difusión, fue importante la participación por vez primera en la historia de la Defensoría, en la décimo sexta versión de la exposición de orientación vocacional “Al encuentro del mañana 2012”, que fue organizada por la Dirección General de Orientación y Servicios Educativos, durante los días 4 al 11 de octubre de 2012. Esta dependencia nos 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; a este importante evento asistieron más de 10,000 personas al día y un total aproximado de 80,000 asistentes.

5. Presencia de la Defensoría en *campi* foráneos de la UNAM

El inicio del año 2013 marcó la pauta en materia de actividades de difusión que se venían desarrollando en la vida del *ombudsman* universitario, ya que por primera ocasión, la Defensoría de los Derechos Universitarios llevó a cabo como parte de su labor de promoción permanente de los derechos universitarios, visitar los *campi* de Morelia, Juriquilla y León. Las visitas se desarrollaron exitosamente como a continuación se precisa.

La visita a la Escuela Nacional de Estudios Superiores, ENES, Unidad Morelia, durante el mes de enero del presente año, fue posible gracias al apoyo del

Dr. Alberto Ken Oyama Nakagawa, su Director. En esa oportunidad, participamos en pláticas de bienvenida, y se impartió una conferencia sobre la labor de esta Defensoría; en ese momento se repartió entre los asistentes al evento, un total de 250 trípticos alusivos a los derechos universitarios, así como 250 bolígrafos y 250 pulseras.

Durante esa visita, contamos con la presencia y atenciones del Dr. Daniel Juan Pineda, Presidente del Consejo de Dirección del *Campus* y Director del Centro de Ciencias Matemáticas; nos acompañaron el Ing. José Luis Acevedo Salazar, Coordinador de Servicios Administrativos; el Lic. Ricardo Cortes Serrano, Jefe de la Unidad Jurídica, así como, el F.M. Rubén Larios González, Jefe de la Unidad de Vinculación y la Lic. Karen Marroquí, quien labora en la Unidad Jurídica.

La visita al *campus* Juriquilla, Querétaro, el 13 de febrero de 2013, se debió a la amable respuesta del Dr. Raúl Paredes Guerrero, Presidente del Consejo de Dirección del *Campus*, ante la petición que le formuló la Defensoría. Esta visita tuvo la finalidad de llevar a cabo una plática informativa sobre las tareas de la Defensoría de los Derechos Universitarios y tuvo lugar en el auditorio CAC *Dr. Flavio Mena Jara*. Se trató de una plática dirigida a estudiantes y personal académico; como acostumbramos, fue ocasión para distribuir entre los asistentes, 300 trípticos, 300 bolígrafos y 300 pulseras alusivos a los derechos universitarios.

En la realización de este encuentro fue valioso el apoyo de académicos y autoridades del *campus*, como el Dr. Gerardo Carrasco Núñez, Director del Centro de Geociencias; el Dr. Juan Bibiano Morales Malacara, Coordinador de la Unidad Multidisciplinaria de Docencia e Investigación de la Facultad de Ciencias; el Lic. Alejandro Mondragón Téllez, Coordinador de Servicios Administrativos; así como la L.P.C. Julieta Isabel Espinosa Rentería, del área de difusión académica del *campus* Juriquilla.

Durante los días 14 y 15 de febrero de 2013, la Defensoría brindó 4 pláticas sobre los Derechos Universitarios a los estudiantes y personal académico de la Escuela Nacional de Estudios Superiores, ENES, Unidad León, gracias a la atenta invitación del Mtro. Javier de la Fuente Hernández, Director de esa entidad. En dichas pláticas se distribuyeron entre los asistentes los siguientes distintivos: 500 trípticos, 500 bolígrafos y 500 pulseras alusivos a los derechos universitarios. Fue muy importante la apreciable colaboración de la Lic. Claudia Obregón, Secretaria Auxiliar de la Escuela Nacional de Estudios Superiores, ENES, León, en la realización de esta visita.

Estas actividades resultan de gran importancia para fortalecer una cultura de legalidad y respeto a los derechos universitarios y humanos, entre los miembros de la comunidad que asisten a sus centros de estudio e investigación en entidades localizadas fuera de la zona metropolitana de la Ciudad de México.

6. Conferencias y presentaciones con temas relativos a la actividad de la Defensoría

Durante el período del que se informa, la Defensoría participó en 17 eventos, entre los que destacan conferencias y pláticas sobre temas relacionados con su actividad, las cuales se llevaron a cabo, en su mayoría en dependencias y entidades de la UNAM, otras casas de estudios. La Defensoría de la UNAM tuvo la oportunidad de compartir sus experiencias en un evento de la asociación canadiense de *ombudspersons* de educación superior: Association of Canadian College and University Ombudspersons (ACCUO).

7. Actividades de apoyo a otras dependencias universitarias

En atención a las solicitudes de la Dirección General de Asuntos Jurídicos, se colaboró con los usuarios y las autoridades en el traslado de 350 vehículos y asesorías sobre la Legislación Universitaria conducente; lo anterior con el objetivo de salvaguardar los derechos y procurar la observancia de las obligaciones de los universitarios en el cumplimiento y aplicación de los "*Lineamientos de Seguridad para la Operación de Transporte y Vialidad dentro de Ciudad Universitaria*", emitidos por la Comisión Especial de Seguridad del Consejo Universitario, el 9 de febrero de 2007.

Actividades de difusión de la Defensoría

	FECHA	NOMBRE	SEDE
1.	27-28 abril/12	La Defensoría de los Derechos Universitarios	Universidad de San Luis Potosí
2.	2-3 mayo/12	La Defensoría de los Derechos Universitarios	Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM
3.	6-8 junio/12	El Modelo de Defensoría de los Derechos Universitarios de la UNAM	ACCUO, Edmonton, Canadá
4.	10 agosto/12	Comisión de Legislación del	CU
5.	24 agosto/12	Consejo Universitario	CU
6.	24-28 septiembre/12	Feria de la Salud, Charla sobre la Defensoría de los Derechos Universitarios	ENP y CCH'S
7.	1-11 octubre/12	La Defensoría de los Derechos Universitarios	Encuentro del mañana, DGOSE
8.	16-18 octubre/12	REDDU	Cuernavaca, Morelos
9.	23 octubre/12	1er Seminario internacional sobre la defensa de los derechos humanos y universitarios y prácticas cívicas en las universidades e instituciones de educación superior	UAM Iztapalapa
10.	8-9 noviembre/12	La Defensoría de los Derechos Universitarios	Facultad de Derecho, UNAM
11.	28 noviembre/12	2do foro de análisis de los D. H y D. Univ.	UAEM
12.	7 diciembre/12	3ª Jornada profesiográfica dirigida a orientadores del bachillerato universitario, efectuada en el programa actual	DGCCH'S / CEPE
13.	14 enero/13	Cuerpo Directivo	Rectoría
14.	29-30 enero/13	La Defensoría de los Derechos Universitarios	ENES Morelia
15.	13 febrero	La Defensoría de los Derechos Universitarios	Campus Juriquilla, Querétaro
16.	14 y 15 febrero	La Defensoría de los Derechos Universitarios	ENES, León
17.	27 febrero/13	Los derechos humanos hoy PUDH-UNAM	Antigua Escuela de Medicina
18.	27 febrero/13	Los derechos humanos hoy PUDH-UNAM	Antigua Escuela de Medicina

III. Logros 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 entidad en que 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 período 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 la actividad que este órgano ofrece a la comunidad de la Universidad.

1. Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

Con motivo de la revisión de indicadores del período julio-diciembre de 2012, el pasado 24 de enero de 2013, las observaciones y resultados de la operación de la Unidad Administrativa de la Defensoría fueron sobresalientes, lo que reitera el compromiso de los integrantes de esa Unidad en el mantenimiento de la calidad y la mejora permanente de sus procesos y servicios, lo que impacta positivamente en la atención que esta entidad Universitaria brinda a la comunidad.

Recientemente, nuestra Unidad Administrativa recibió una invitación para integrarse a la Subcomisión Técnica del Sistema de Gestión de la Calidad a nivel institucional, cuya función principal es asegurar que el SGC se planifique y se mantenga conforme a la normatividad institucional y a los requisitos de la Norma ISO-9001 vigente, así como proponer acciones para el mantenimiento y desempeño de las Secretarías y Unidades Administrativas.

2. Automatización de los servicios y tecnologías de la información

A partir del mes de febrero de este año, la Unidad Administrativa automatizó sus servicios al integrar en la página de internet de la Defensoría de los Derechos Universitarios, un apartado denominado Sistema de Gestión de la Calidad, en donde muestran a los usuarios, los catálogos de servicios de las distintas áreas que conforman esta Unidad, logrando una optimización considerable del tiempo de respuesta. La Defensoría se ha apoyado en la Unidad Administrativa a través de la

implementación de Códigos Bk en nuestros medios de difusión, ampliando las posibilidades de acceso a los contenidos de nuestra página.

En otro aspecto, se trabaja en el proyecto de digitalización de documentos con lo que se ampliará la capacidad de búsqueda instantánea de archivos a través del sistema de reconocimiento óptico de caracteres. Finalmente, como una de sus actividades de mejoramiento continuo, la Defensoría ha proyectado la reestructuración de su página web.

3. Actividades permanentes y remodelación

La Unidad Administrativa participa en sus ámbitos de acción, en el mejoramiento de la atención a la comunidad, ello se ve reflejado en actividades permanentes de apoyo logístico en la realización de eventos. Por otra parte y con esa finalidad, se han implementado recientemente, actividades de remodelación de espacios, de manera que el 3 de diciembre de 2012, se inició la remodelación de 40.13 m² que corresponden a la Oficina del Defensor, así como por necesidades de la Dependencia se habilitaron dos cubículos para brindar asesoría a los integrantes de la comunidad universitaria en el área de la antigua sala de juntas.

IV. Actividades en el marco de la Red de Defensores, Procuradores y Titulares de Organismos de Defensa de los Derechos Universitarios - REDDU

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 asociaciones y redes, de los ámbitos nacional e internacional, dedicadas a la protección de los derechos universitarios, lo cual ha significado una vía de intercambio de experiencias y también de una amplia proyección nacional e internacional de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Un aspecto relevante en el impulso de esta actividad de promoción fue la creación en el año 2005 de la Red de Defensores, Procuradores y Titulares de Organismos de Derechos Universitarios A.C., la REDDU. Se trata de una organización impulsada por esta Defensoría en una labor que se comparte con seis instituciones nacionales dedicadas a la protección de derechos universitarios. A la fecha, participan de manera directa y mediata con dicha asociación, 19 instituciones nacionales y 30 de otros países, en donde la Defensoría de la UNAM ocupa la Secretaría Ejecutiva permanente (Anexo 5 de la Sección Documental). Así, la Defensoría participó en la 29ª Conferencia Anual de la *Association of Canadian College and University Ombudspersons (ACCUO)*, los días 6 al 8 de junio de 2012, en Edmonton, Canadá.

Asimismo, fue celebrada la *IX Reunión* de la REDDU, con motivo de la cual, la Defensoría universitaria, organizó el *Seminario Internacional en Homenaje al Dr. Jorge Carpizo Mac Gregor*, titulado: "La vinculación entre los Derechos Humanos y los Derechos Universitarios", el cual tuvo lugar en el Salón de Rectores de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, los días 17 y 18 de octubre de 2012; el evento fue inaugurado por el Dr. José Narro Robles, Rector de la UNAM, y se contó con la participación de destacados académicos mexicanos y de otras nacionalidades.

En esa ocasión, se contó con la participación del doctor Héctor Fix-Zamudio, investigador Emérito del Instituto de Investigaciones Jurídicas, quien brindó una plática sobre la figura del *ombudsman*, en la que se precisó su desenvolvimiento en el ámbito educativo, donde se conocen

genéricamente como defensorías universitarias, y nos ofreció algunas anécdotas entorno al impulso que dio junto con el Dr. Jorge Carpizo, entonces Rector de la Universidad Nacional, para el establecimiento de la primera defensoría universitaria en México y de la que se tiene noticia en Latinoamérica.⁶

El seminario se desarrolló en tres mesas de trabajo. La primera mesa se denominó: "La protección de los Derechos Humanos en la Universidad. Experiencias Internacionales". En esta mesa se abordaron diversos temas, destacándose en primer término, el relativo al vínculo entre derechos humanos y derechos universitarios desde la perspectiva internacional. En segundo término, este evento se enriqueció con el tema de las prácticas y experiencias que los titulares de organismos de defensa de derechos universitarios de diferentes nacionalidades han identificado en la protección de los derechos humanos, en sus respectivas instituciones educativas. Otras materias de preocupación fueron la movilidad estudiantil y el papel de la universidad como formadora en derechos humanos. Finalmente, se expusieron las consideraciones generales sobre la educación intercultural en el mundo globalizado.

Esta mesa contó con la interesante participación de especialistas en los temas de la educación y los derechos humanos, quienes ofrecieron dos perspectivas: global e internacional, en las que se insertan los debates actuales sobre los derechos humanos y su relación con la protección de ciertos derechos en los ámbitos de la educación superior. Se contó con la participación de la Dra. Cristina Ayoub Riche, Ouvidora-General de la Universidad Federal de Río de Janeiro, Brasil; el Mtro. Carlos Enrique Arévalo Narváez, profesor de la Facultad de Derecho Universidad de la Sabana, Colombia; la Dra. Martine Conway, *Ombudsperson* de la Universidad de Victoria, Canadá; y el Dr. Argimiro Rojo Salgado, Defensor Universitario en la Universidad de Vigo, España.

La segunda mesa: "Reforma Constitucional, Derechos Humanos y Derechos Universitarios", se enfocó en un tema básico para la realidad educativa nacional, se estableció un enriquecedor diálogo respecto del impacto de la reforma constitucional de junio de 2011 en la protección y alcance de los derechos universitarios y humanos. Una relación necesaria de considerar en el trabajo cotidiano de las instituciones de defensa y promoción de los derechos. En esa ocasión, participaron con interesantes

⁶ Se puede consultar esa plática en el vínculo: <http://www.youtube.com/watch?v=A1ITUwXuizE>

discusiones: la Dra. Socorro Apreza Salgado, profesora de Facultad de Derecho de la UNAM; así como la Dra. Lydia J. Raesfeld, catedrática de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, quien además coordina la Cátedra UNESCO con sede en dicha universidad; se contó con las participaciones de la Mtra. Martha de la Mora Gómez, profesora de la Universidad de Guadalajara y coordinadora de una Cátedra UNESCO en esa institución académica; y del Lic. Hugo Arriaga Becerra, Presidente del Instituto Mexicano del Amparo, quienes reflexionaron sobre diversos temas como: los alcances de las mencionadas reformas de 2011 sobre derechos humanos y el juicio de amparo; y sobre dos temas primordiales en el ámbito de la protección de los derechos fundamentales: la no discriminación y a la perspectiva de género; en ambos casos, en relación con la actividad de protección de los derechos universitarios.

En la segunda mesa de análisis, se expusieron experiencias nacionales e internacionales en la defensa de los derechos universitarios. Su temática giró en torno al intercambio de ideas, criterios y parámetros, en materia de protección y defensa de los derechos universitarios, se incluyeron temas emergentes como: *bullying*, *mobbing*, equidad de género y discapacidad.

El seminario ofreció dos conferencias magistrales, la primera dictada por el Dr. José Nieves Luna Castro, Magistrado de Circuito y Coordinador del Instituto de la Judicatura Federal, extensión Estado de México, titulada: "Límites y alcances de la Reforma Constitucional en materia de Derechos Humanos en las Universidades en México"; y la segunda, impartida por el Dr. Edgar Corzo Sosa, Investigador en el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, que tituló su destacada participación: "Nuevas Bases Constitucionales para la Defensa de los Derechos Humanos en México".

El seminario tuvo una exitosa afluencia de 106 asistentes, 35 de ellos, representantes de universidades e instituciones de educación superior nacionales y extranjeras, así como de 20 titulares de organismos de defensa de los derechos en el ámbito de la educación superior.

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

Un logro importante de la Defensoría y de la UNAM 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”, establecida con una duración inicial de cuatro años, mediante el acuerdo de colaboración, suscrito el 2 marzo de 2012, 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. La creación de este programa académico representa la culminación de una serie de esfuerzos de esta Defensoría de los Derechos Universitarios por contar con un espacio para el estudio, difusión y generación de alternativas en la defensa de los derechos con que cuentan estudiantes y académicos, no sólo en el seno de nuestra Universidad, sino instituciones de educación superior en México y América Latina.

Los objetivos generales que persigue el mencionado programa académico son, en primer lugar, 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. En segundo lugar, 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, conseguir la integración, promoción y desarrollo de un modelo de justicia y defensa universitaria en instituciones de educación superior en América Latina. Dichos objetivos se especifican en una diversidad de directrices sujetas, a su vez, a un mayor grado de particularización:

- Fomento, con proyección regional, nacional e internacional, a la investigación en temas vinculados con la justicia, legalidad e igualdad, con especial atención a la perspectiva de género en instituciones latinoamericanas de educación superior. Al igual que proponer la aplicación y adopción de políticas en relación con dichos tópicos, a través de publicaciones.
- Organización de congresos nacionales e internacionales, así como emprender proyectos de investigación, dirigidos a concientizar y acrecentar, mediante la publicación y difusión de sus resultados, el

establecimiento de *ombudspersons* que se ocupen de la protección y defensa de los derechos humanos y universitarios en las universidades.

- Promover la cooperación e intercambio de conocimientos para fortalecer la defensa de los derechos humanos, como también la justicia, legalidad e igualdad en las instituciones de enseñanza superior.

En este sentido, al día de hoy se cuenta con una versión preliminar del programa de trabajo correspondiente a la Cátedra. Aunado a los ejes de trabajo institucional, de investigación, proyectos estratégicos y docencia; se incluyen además actividades de difusión y vinculación, donde se ha contado con la participación de diversos sectores académicos, docentes y de investigación de la Universidad, así como de un consejo consultivo para dar seguimiento a la consecución de los objetivos de la misma.

Cabe resaltar que la formalización de las actividades antes descritas no ha sido óbice para la participación de la Defensoría en diversos eventos celebrados en el marco de la Cátedra, de suerte que:

- Se ha asistido a dos reuniones convocadas por la Red de Cátedras UNESCO, la oficina de la UNESCO en México, así como la Comisión Mexicana de Cooperación con ese órgano (CONALMEX), la cual se encarga de servir como enlace entre el Estado mexicano y el organismo internacional. En este sentido, la primera reunión tuvo lugar los días 7 y 8 de agosto de 2012 en la ciudad de Pachuca, Hidalgo, donde se expusieron las actividades realizadas por cada una de las cátedras, incluyendo la coordinada por esta Defensoría. En dicha oportunidad, se dio la noticia de que el acuerdo que sustenta a la Cátedra había sido ya formalizado y se expusieron las estrategias a seguir y las propuestas de acción para operar la Cátedra. En esa reunión, se continuaron los trabajos para formalizar la Red de Cátedras ya operante; igualmente se enfatizó la necesidad de proponer estrategias de fortalecimiento de lazos de colaboración académica entre las Cátedras. A la Defensoría se le asignó la tarea de acompañar el proceso para formalizar el acuerdo que sustentara la Red.
- La segunda reunión tuvo lugar el día 24 de octubre de 2012 en la sede de la Oficina para México de la UNESCO, y en ella se analizó y aprobó la propuesta de nueva carta de entendimiento de la Red preparada por la Defensoría, así como del programa de trabajo de la misma agrupación.

En torno al objeto y fin de la Cátedra, se han llevado a cabo las siguientes actividades:

- En lo que respecta al compromiso de fomentar la colaboración entre los miembros de las cátedras y el diálogo en los tópicos transdisciplinarios de tales programas, se han llevado a cabo actividades diversas. Así, se asistió a eventos organizados por la Cátedra UNESCO de Derechos Humanos, coordinada por la Dra. Gloria Ramírez, al igual que se ha brindado información sobre contactos académicos y consultas diversas con otros programas así como los proyectos de Cátedra.
- Del mismo modo, cabe hacer énfasis, en el marco del seminario internacional “La vinculación entre los Derechos Humanos y los Derechos Universitarios”, con motivo la IX Reunión de la Red de Defensores, Procuradores y Titulares de Organismos de Defensa de los Derechos Universitarios (REDDU), celebrada en la Ciudad de Cuernavaca los días 17 y 18 de octubre de 2012, se generaron los espacios de colaboración con otras Cátedras, gracias a las interesantes ponencias de las doctoras Lydia Raesfeld y Martha de la Mora, coordinadoras de las cátedras “Educación Intercultural para la Convivencia, la Cohesión Social y la Reconciliación en un Mundo Globalizado” e “Igualdad y no Discriminación”, de las universidades Autónoma del Estado de Hidalgo y de Guadalajara, respectivamente. De ese mismo, está siendo preparada una memoria que incluirá para efectos de difusión los trabajos presentados.

VI. Planeación y perspectivas: el Programa de Trabajo de la Defensoría de los Derechos Universitarios

Durante el período en cuestión, se preparó el Programa de Trabajo de la Defensoría de los Derechos Universitarios (2012-2016). La propuesta de trabajo gira en torno a cuatro grandes rubros, cuya correspondiente justificación y pormenores para su cumplimiento se detallarán en los respectivos apartados.

A. Establecer un programa permanente de difusión y acercamiento a la comunidad universitaria, con énfasis en estudiantes de nuevo ingreso:

- a. Elaborar un calendario anual de actividades para la participación de la Defensoría en los múltiples eventos de bienvenida a los estudiantes de primer ingreso, a los diversos niveles de estudio que ofrece esta Universidad.
- b. Prever la participación anual de la Defensoría en los diversos eventos estudiantiles o académicos, que reúnan el mayor número de personas y permitan la más amplia difusión.
- c. Hacer uso de los medios universitarios de comunicación e informativos, para dar a conocer a la comunidad los derechos y deberes universitarios, así como el mandato de la Defensoría.
- d. Continuar avanzando hacia la meta consistente en que el vínculo o *banner* representativo de la Defensoría, se encuentre visible y accesible en todas las páginas electrónicas de las dependencias y entidades de esta Máxima Casa de Estudios.
- e. Utilizar los medios que proporcionan las tecnologías de la información, redes sociales y aplicaciones móviles para potenciar el conocimiento de los derechos universitarios y las labores de la Defensoría.
- f. Coordinar con las diversas dependencias y *campi* foráneos, actividades periódicas de difusión y enlace, para que la Defensoría adquiera presencia entre la población estudiantil y académica que las integran.

g. Elaborar y dar a conocer guías, de fácil comprensión, de los derechos y deberes básicos, tanto de estudiantes, como de académicos, poniendo énfasis en los grupos vulnerables y personas con discapacidad que integren la comunidad universitaria.

h. Llevar a cabo la publicación de ensayos, estudios e investigaciones acerca de los derechos universitarios, así como los textos normativos que rigen la Defensoría.

i. Contribuir a la cultura de la legalidad y del respeto de los Derechos Humanos.

j. La proyección de la UNAM a través de la Defensoría.

B. Diseñar acciones para facilitar el acceso, presencial y a distancia, de la comunidad universitaria a los servicios que ofrece la Defensoría:

a. Llevar a cabo los ajustes necesarios para que las instalaciones de la Defensoría permitan una mejor atención a los usuarios, en el sentido de propiciar un entorno de interlocución y asesoría, con el espacio y la privacidad necesarios en beneficio de los usuarios.

b. La instalación de equipos de cómputo y formularios electrónicos accesibles, para la captura fiel y expedita de los planteamientos que deseen someter las personas a la consideración de la Defensoría.

c. Con relación a los usuarios provenientes de dependencias foráneas, metropolitanas, o debido a su condición, tengan dificultades para acudir en forma presencial a las instalaciones de la Defensoría.

d. Implementación de un número con prefijo telefónico 01 800, que sirva para recibir llamadas y atender los planteamientos de estudiantes y personal académico del interior de la República.

e. Analizar las opciones, requerimientos, ventajas y obstáculos para hacer viable el seguimiento virtual de la tramitación de expedientes, cuidando en todo momento el acceso individualizado y la privacidad de los datos, conforme a la normatividad aplicable. (dichas acciones irían dirigidas a los usuarios en general)

C. Poner en práctica medidas para agilizar los procedimientos a cargo de la Defensoría, a favor de la solución más expedita de los asuntos que tramita.

- a. Instrumentar bases de colaboración para agilizar la entrega y recepción recíproca de oficios e informes, entre la Defensoría y las diversas autoridades universitarias, haciendo uso de los medios electrónicos más expeditos, entre direcciones electrónicas oficiales como del correo electrónico institucional. Esto sin duda reducirá los tiempos de tramitación de los procedimientos, y potencializará la capacidad de respuesta de esta Defensoría a los asuntos que se le plantean.
- b. Analizar las posibilidades y requerimientos para transitar al sistema de archivo electrónico o expedientes digitalizados, a efecto de reducir al mínimo el uso de papel, la necesidad de espacios de archivo —que son escasos—, con los que cuenta esta Defensoría. Esto implicaría explorar las posibilidades de digitalización de expedientes concluidos y en trámite.
- c. Fortalecer el papel mediador de la Defensoría en la solución de problemas en el ámbito de su competencia.
- d. Generar de un programa de preparación constante del personal de la Defensoría en materia de mediación, a efecto de resolver de manera más expedita y eficaz los asuntos de que conoce.
- e. Implementar medidas para el seguimiento de recomendaciones emitidas por la Defensoría que han sido aceptadas por las autoridades universitarias, así como brindar el apoyo u orientación que se requiera para su atención cabal.
- f. Mejorar al sistema de registro, control y estadística de los procedimientos que conoce la Defensoría.
- g. Revisión y actualización de los campos y rubros que componen la base de datos de la Defensoría de los Derechos Universitarios, la cual deberá incluir las modificaciones en materia de sustanciación de procedimiento, y que constituye la principal

f fuente para el reporte estadístico que la dependencia proporciona en su informe anual o especiales que presente la Defensoría.

h. Reflexionar acerca de la necesidad y oportunidad de interpretación oficial o de cambios puntuales al Estatuto y Reglamento que rigen a la Defensoría.

i. De la experiencia acumulada y la realización de las tareas para mejorar la atención y capacidad de respuesta de la Defensoría a favor de la comunidad universitaria, se llevará a cabo un análisis para identificar aquellas disposiciones del Estatuto y del Reglamento, que requieran interpretación oficial por parte de la Oficina del Abogado General o, en su caso, ameriten una propuesta de modificación para atender a los nuevos retos que se presentan a su actuación.

D. Generar un programa de capacitación y actualización periódica del personal de la Defensoría, en rubros estratégicos para el cumplimiento de sus atribuciones.

Formular un calendario de cursos de actualización y fortalecimiento de las capacidades y habilidades del personal de la Defensoría, en temas tales como legislación universitaria, perspectiva de género, no discriminación, manejo de crisis, negociación, mediación y conciliación, que incidan en una mejoría hacia la atención de la comunidad y la comunicación con las autoridades de nuestra Universidad.

VII. Sección Estadística

1. Cifras generales del informe 2012-2013

Tabla 1 Asuntos resueltos durante el período	
Orientaciones	1237
Asesorías en trámite	277
Quejas	8
Total	1522

2. Orientaciones

Tabla 2 Registro mensual de orientaciones			
Marzo 2012	68	Octubre 2012	170
Abril 2012	72	Noviembre 2012	66
Mayo 2012	101	Diciembre 2012	34
Junio 2012	119	Enero 2013	86
Julio 2012	70	Febrero 2013	93
Agosto 2012	191	Marzo 2013	81
Septiembre 2012	86		
Total			1237

Tabla 3 Orientaciones de acuerdo con su medio de registro	
Personales	682
Vía correo electrónico	162
Telefónicas	393
Total	1237

Tabla 4 Orientaciones en razón del solicitante			
Administrativos	9	Investigadores	26
Alumnos	852	Profesores	157
Ayudantes de profesor	12	Técnicos académicos	22
Funcionarios	4	Otros	155
Total			1237

Tabla 5 Orientaciones de acuerdo con su materia			
Acto discriminatorio	1	Legislación Universitaria	444
Acto injusto	9	Medidas disciplinarias	89
Concurso de oposición	17	Programa de estímulos	3
Derecho de petición	145	Trámites escolares	270
Evaluaciones académicas	50	Personal administrativo	1
Hostigamiento	17	Asunto no universitario	109
Asuntos laborales	81		
Total			1237

Tabla 6 Orientaciones sobre la actividad de algunas dependencias universitarias			
Oficina del Abogado General	2	Secretaría General	1
Colegio de Ciencias y Humanidades	211	Secretaría Administrativa	1
Coordinación de Difusión Cultural	2	Secretaría de Desarrollo Institucional	1
Coordinación de Humanidades	6	Secretarías de servicios a la comunidad	1
Coordinación de la Investigación Científica	8	Dirección general	1
Escuela Nacional Preparatoria	149	Ciencias biológicas, químicas y de la salud	4
Escuelas	62	Ciencias sociales	16
Facultades	613	Ciencias físico-matemáticas y de las ingenierías	6
Institutos de humanidades	14	Humanidades/artes	1
Institutos de investigación científica	27	Otros	111
Total			1237

Tabla 7 Tramitación de las orientaciones		
Incompetencia	1.-Asuntos laborales	81
	2.-Evaluaciones académicas	50
	3.-Programa de estímulos	3
	4.-Medidas disciplinarias	89
	5.- Asunto no universitario	54
	6.- Personal administrativo	1
Competencia	1.-Trámites escolares	270
	2.-Derecho de petición	145
	3.-Concurso de oposición	17
	4.-Legislación universitaria	444
	5.-Hostigamiento	17
	6.- Acto discriminatorio	1
	7.- Acto injusto	9
	8.- Error administrativo	1
Otros		55
Total final		1237

Tabla 8 Orientaciones en razón del sexo del solicitante			
Mujeres	624	Hombres	613
Total			1237

3. Asesorías en trámite

Tabla 9 Registro mensual de asesorías en trámite			
Marzo 2012	15	Octubre 2012	32
Abril 2012	19	Noviembre 2012	27
Mayo 2012	17	Diciembre 2012	9
Junio 2012	27	Enero 2013	23
Julio 2012	8	Febrero 2013	29
Agosto 2012	36	Marzo 2013	21
Septiembre 2012	14		
Total			277

Tabla 10 Asesorías en trámite por el sexo del promovente	
Mujeres	125
Hombres	152
Total	277

Tabla 11 Asesorías en trámite en razón del solicitante	
Administrativos	2
Alumnos	195
Ayudante de profesor	1
Investigadores	10
Profesores	48
Técnicos académicos	9
Otros	12
Total	277

Tabla 12 Asesorías en trámite de acuerdo con su medio de registro	
De oficio (volantes y otros medios)	0
Instancia de parte (correo electrónico)	4
Instancia de parte (oficialía de partes)	273
Total	277

Tabla 13 Asesorías en trámite por dependencias			
Oficina del Abogado General	0	Institutos de investigación científica	7
Colegio de Ciencias y Humanidades	46	Secretarías de servicios a la comunidad	2
Coordinación de Difusión Cultural	1	Secretaría General	19
Coordinación de Humanidades	6	Ciencias biológicas, químicas y de la salud	16
Coordinación de la Investigación Científica	2	Ciencias físico-matemáticas y de las ingenierías	6
Escuela Nacional Preparatoria	24	Ciencias sociales	19
Escuelas	9	Humanidades/artes	1
Facultades	110		
Institutos de humanidades	7		
Total			277

Tabla 14 Asesorías en trámite por materia y su forma de terminación		
Terminación	Materia	
Conciliación	Derecho de petición	1
	Evaluaciones académicas	1
	Legislación universitaria	3
	Trámites escolares	1
Total		6
Satisfacción del Derecho Universitario	Acto discriminatorio	1
	Concurso de oposición	1
	Derecho de petición	46
	Hostigamiento	2
	Asuntos laborales	1
	Legislación universitaria	27
	Medidas disciplinarias	1
	Programas de estímulo	1
	Trámites escolares	41
	Otros	2
Total		123
Desistimiento	Trámites escolares	2
	Legislación Universitaria	1
Total		3
Improcedencia	Derecho de petición	2
	Evaluaciones académicas	1
	Trámites escolares	1
Total		4

Tabla 15 Resultados de las Asesorías en trámite		
Incompetencia	Acto discriminación	1
	Derecho de petición	6
	Asuntos laborales	1
	Legislación Universitaria	15
	Medidas disciplinarias	1
	Trámites escolares	4
	Asunto no discriminatorio	1
	Otros	10
Total		39
No afectación a derecho universitario	Acto discriminación	1
	Acto injusto	1
	Derecho de petición	8
	Error administrativo	1
	Hostigamiento	1
	Legislación Universitaria	15
	Medidas disciplinarias	1
	Trámites escolares	22
Total		50

Desestimación	Derecho de petición	2
	Hostigamiento	1
	Asuntos laborales	1
	Legislación Universitaria	1
	Programa de estímulos	1
	Trámites escolares	1
Total		7
Falta de interés del quejoso	Derecho de petición	1
	Total	1
En trámite	Derechos de petición	9
	Legislación Universitaria	19
	Trámites escolares	13
	Otros	2
Total		43
Otros	Legislación Universitaria	1
	Total	1
Total final		277

3. Quejas

Tabla 16 Registro mensual de quejas	
Abril 2012	1
Mayo 2012	1
Junio 2012	3
Octubre 2012	3
Total	8

Tabla 17 En razón del promovente	
Alumnos	6
Profesores	2
Total	8

Tabla 18 Quejas de acuerdo con su medio de registro	
Instancia de parte (correo electrónico)	1
Instancia de parte (oficialía de partes)	7
Total	8

Tabla 19 Dependencias universitarias motivo de queja	
Colegio de Ciencias y Humanidades	1
Escuela Nacional Preparatoria	2
Facultades	4
Secretaría de Desarrollo Institucional	1
Total	8

Tabla 20 Quejas de acuerdo con su materia	
Acto discriminatorio	1
Hostigamiento	2
Legislación universitaria	4
Otros	1
Total	8

Tabla 21 Quejas por el sexo del promovente	
Mujeres	6
Hombres	2
Total	8

Tabla 22 Medios de resolución de las quejas	
i. Mediante recomendación de la Defensoría de los Derechos Universitarios	
1.- Recomendaciones cumplidas por autoridad	0
2.- Recomendaciones incumplidas por la autoridad	0
3.- Recomendaciones pendientes de cumplimiento	0
ii. Quejas en trámite	0
iii. Forma de solución	
1.- Desestimación	0
2.- Satisfacción del derecho	5
3.- Incompetencia	1
4.- No afectación a derecho universitario	2
5.- Conciliación	0
6.- Falta de interés del quejoso	0
7.- Otros	0
Total	8

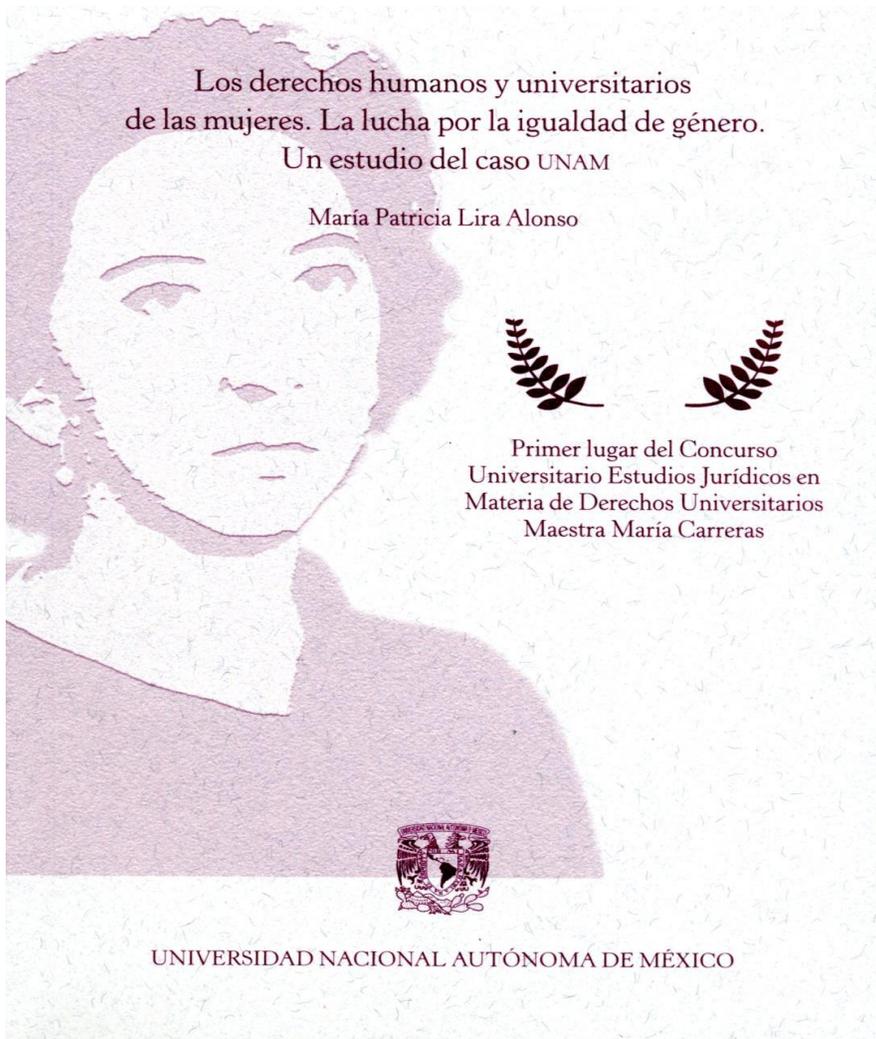
VIII. Sección Documental

Anexo no. 1
Información de contacto de la Defensoría en publicaciones periódicas de la UNAM

Publicación periódica	Periodicidad	Inclusión del recuadro	Número de inserciones durante el período del informe 2012-2013	Número total de inserciones durante los años 2004-2013
<i>Gaceta UNAM</i>	semanal	23 de febrero 2004	2	68
<i>Boletín Aragón</i>	quincenal	abril 2004	12	39
<i>Gaceta Algo Más (FC y A)</i>	mensual	abril 2004	6	43
<i>Gaceta FES Acatlán</i>	mensual	mayo 2004	23	123
<i>Gaceta Iztacala</i>	quincenal	Septiembre 2006	12	58
<i>Azcapotzalco Gaceta Comunidad</i>	semanal	marzo 2008	35	64
<i>Gaceta Biomédicas</i>	semanal	marzo 2008	11	39
<i>AAPAUNAM Gestión Sindical</i>	mensual	abril 2008	7	23
<i>Gaceta Comunidad FES Cuautitlán</i>	mensual	marzo 2009	11	8
<i>Gaceta Zaragoza</i>	mensual	junio 2009	0	4
<i>Gaceta Cuartilla, Facultad de Economía</i>	trimestral	junio 2009	2	12
<i>Gaceta Ingeniería, Fac. de Ingeniería.</i>	mensual	marzo 2009	2	13
<i>Gaceta Medicina</i>	quincenal	marzo 2009	4	20
<i>Boletín IINFOVET, Fac. Medicina Vet. Zootecnia</i>	mensual	marzo 2009	0	8
<i>Gaceta Psicología</i>	mensual	junio 2009	8	16
<i>Gaceta Química</i>	mensual	abril 2009	8	19
<i>Boletín Geonoticias, Inst. Geofísica</i>	mensual	agosto 2009	3	7
<i>Gaceta del Instituto de Ingeniería</i>	mensual	abril 2009	12	38
<i>Gaceta Humanidades y Ciencias Sociales de la Coord. de Humanidades</i>	mensual	agosto 2009	7	20
<i>Gaceta Dir. Gral. de ENP</i>	semanal	septiembre 2009	0	11

Gaceta Dir. Gral. de CCH.	semanal	agosto 2009	0	31
Coordinación de Estudios de Posgrado	mensual	marzo 2010	0	15
CCH Oriente	semanal	marzo 2010	4	14
CCH Vallejo	semanal	marzo 2010	0	8
ENEO Acontecer Académico	mensual	abril 2010	3	12
Escuela Nacional de Trabajo Social	mensual	abril 2010	4	10
Instituto de Ecología	mensual	mayo 2010	0	13
Posgrado en Ciencias Biomédicas	mensual	mayo 2010	2	10
Gaceta Políticas, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales	mensual	febrero 2011	4	6
CCH Naucalpan	semanal	marzo 2011	8	21
Boletín de Matemáticas, Facultad de Ciencias.	mensual	marzo 2011	7	6
CCH Sur	semanal	noviembre 2011	5	4
Total			200	983

Anexo no. 2
Obra del Concurso Universitario
Mtra. María Carreras



Anexo no. 3 Tríptico con información básica

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 via telefónica**

Márcanos a los teléfonos 5622-6220 y 21
- Contesta tus dudas**

Envíanos un correo electrónico ddu@unam.mx

Ubicación

[Página Web: www.ddu.unam.mx](http://www.ddu.unam.mx)
[Correo Electrónico: ddu@unam.mx](mailto:ddu@unam.mx)
 Teléfonos: 5622-6220 y 21
 Teléfono de Emergencias: 5628 74 81
 Edificio "D" nivel rampa. Circuito Exterior. Cd Universitaria.

¡Ya eres parte de la UNAM!

Conócenos

Defensoría de los Derechos Universitarios
www.dduunam.mx

¿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 no. 4

Listado de dependencias y entidades universitarias que integraron el *banner* de la Defensoría en su página electrónica

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 (Campus Juriquilla, Querétaro)
13	Centro de Geociencias (Campus 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 (Campus Morelos)
22	Centro Universitario de Teatro

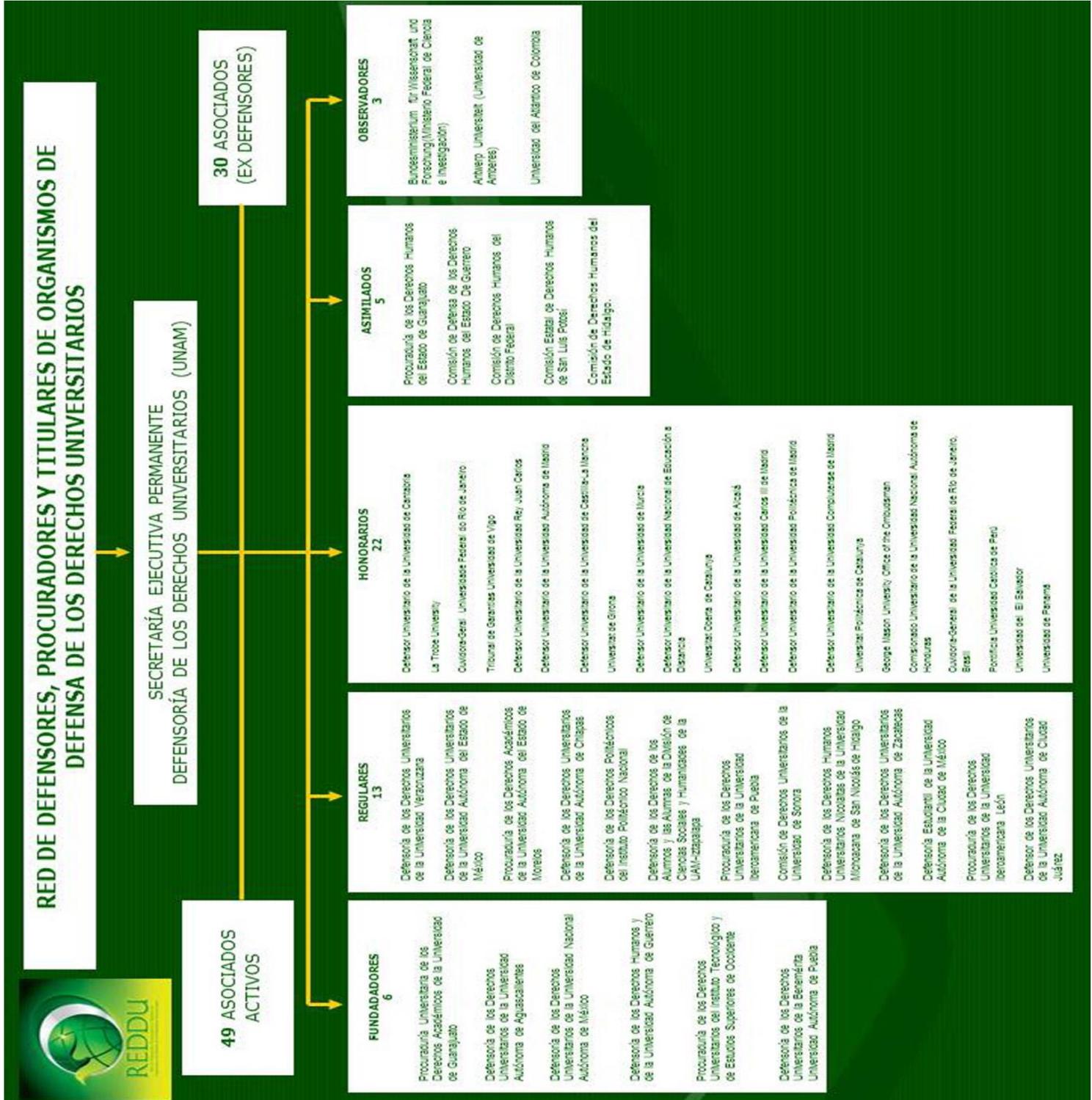
23	Coordinación de Estudios de Posgrado
24	Coordinación de la Investigación Científica
25	Coordinación de Servicios Administrativos (Campus, Morelia)
26	Dirección General de Actividades Deportivas y Recreativas
27	Dirección General de Administración Escolar
28	Dirección General de Asuntos del Personal 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"

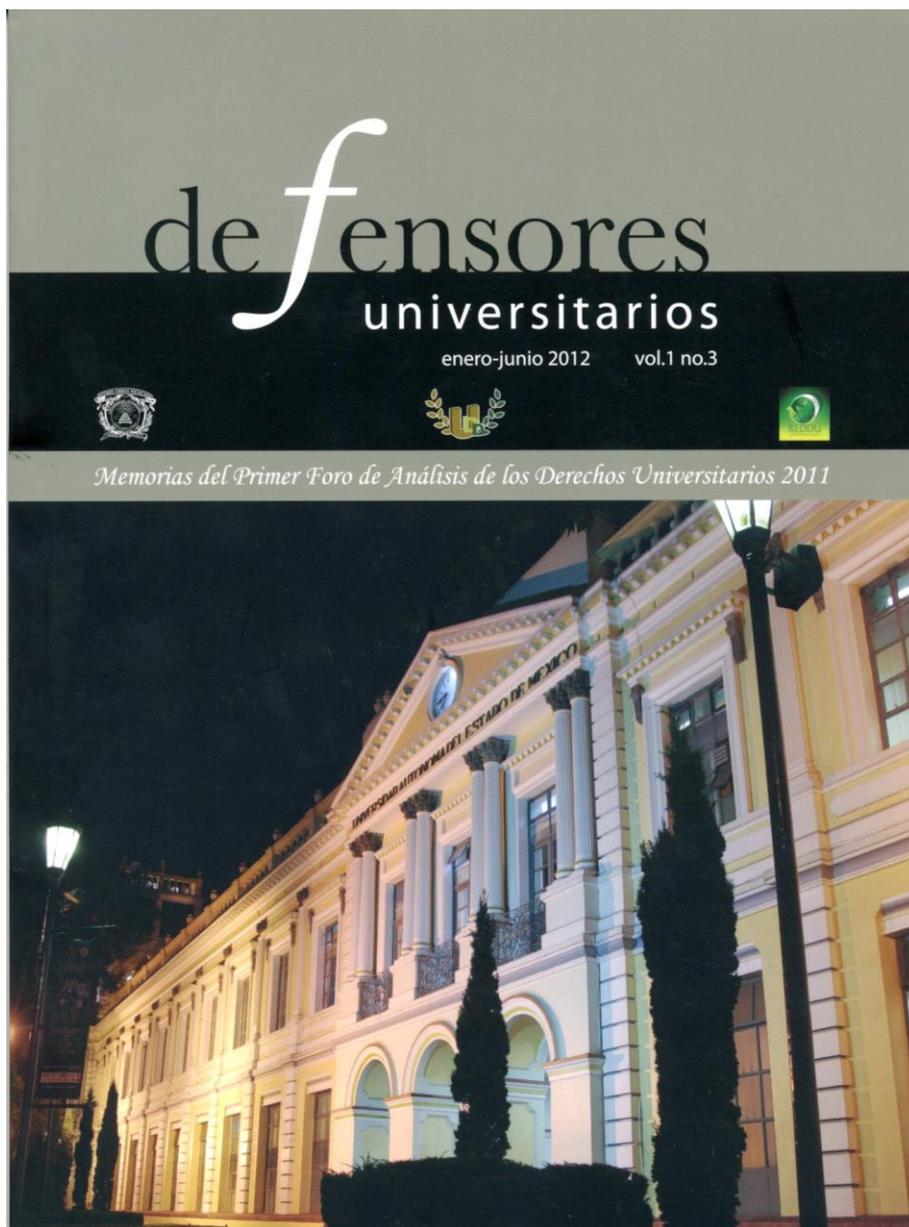
79	Escuela Nacional Preparatoria Plantel 6 "Antonio Caso"
80	Escuela Nacional Preparatoria Plantel 8 "Miguel E. Schulz"
81	Escuela Nacional Preparatoria Plantel 2 "Erasmus Castellanos Quinto"
82	Escuela Nacional Preparatoria Plantel 4 "Vidal Castañeda Y Nájera"
83	Programa de Investigaciones Multidisciplinarias Sobre Mesoamérica el Sureste
84	Programa de Vinculación con Exalumnos (Unidad Coordinadora de Vinculación con Egresados)
85	Programa Universitario de Estudios de Género
86	Secretaría 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, Mor.)

106	Centro de Investigaciones de Diseño Industrial
107	Dirección General de Cómputo y de Tecnologías de Información y Comunicación
108	Dirección General de Televisión Universitaria
109	Consejo Académico del Área de las Ciencias Biológicas Químicas y de la Salud
110	Coordinación de Bachillerato a Distancia
111	Dirección General de Servicios Administrativos
112	Instituto de Astronomía (Sede Ensenada)
113	Coordinación de Vinculación con el Consejo Universitario
114	Consejo Universitario

Anexo no. 5 Organigrama de la REDDU



Anexo no. 6
Portada del último número de la revista *Defensores Universitarios*





Universidad Nacional Autónoma de México
Defensoría de los Derechos Universitarios

Informe 2012-2013

Edificio "D", 2° piso (a nivel de la rampa), Circuito Exterior,
Ciudad Universitaria, Delegación Coyoacán, México, Distrito Federal,
C.P. 04510. Tel. 5622 6220, Fax. 5606 5070

www.ddu.unam.mx

ddu@unam.mx

UNAM, 2013

