



Defensoría de los Derechos Universitarios

A large, faded watermark of the UNAM coat of arms is centered in the background. It features two eagles perched on a cactus, with a banner above them that reads 'UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO'. Below the eagles, the text 'POR MI' is visible.

UNAM
Defensoría de los
Derechos
Universitarios

Informe
2017-2018



Defensoría de los Derechos Universitarios



Universidad Nacional Autónoma de México

Defensoría de los Derechos Universitarios

Informe 2017-2018

Zona Cultural, Edificio "D", 2º piso (a nivel de rampa), Circuito Exterior Ciudad Universitaria, Coyoacán, México, Ciudad de México, C.P. 04510.

Tel. 5622 6220, Fax. 5606 5070

Lada sin costo 01800 062 8626

www.defensoria.unam.mx

defensoria@unam.mx

UNAM, 2018.





Presentación

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

El informe es de carácter público y comprende las actividades que realizó este órgano defensor en el ejercicio de sus competencias y atribuciones, del 01 de abril de 2017 al 31 de marzo de 2018. El informe refleja el trabajo cotidiano y comprometido del personal administrativo, abogados asesores y defensores adjuntos de la Defensoría.

Como se podrá observar, el informe da cuenta de una importante labor de difusión de los derechos y deberes de los estudiantes y personal académico de nuestra Universidad. Difundir y conocer los derechos y obligaciones de la comunidad busca fortalecer una cultura de la legalidad en el espacio universitario. Estamos ciertos de que el cumplimiento cotidiano de la legislación universitaria por cada miembro de la comunidad, nos va llevar a un mejoramiento del respeto de los derechos del otro. De esta manera, la difusión se concibe como sinónimo de prevención y de respeto, lo que nos debe llevar a una cotidianidad o normalidad caracterizada por el respeto de los derechos universitarios.

La resolución inmediata de las quejas presentadas en la Defensoría, ha sido otra preocupación permanente, buscando la resolución pronta y expedita de las mismas. Lo que ha sucedido así en todos los casos, siendo sólo necesario emitir una Recomendación, como se podrá apreciar más adelante.



Defensoría de los Derechos Universitarios



De igual manera, en el año que se informa se ha trabajado intensamente en la mejora de la atención de los estudiantes y personal académico a través de las tecnologías de la información, ya sea difundiendo los derechos universitarios a través de éstas o utilizándolas para acercar los procedimientos que se llevan ante esta Defensoría a los miembros de la comunidad.

Es de señalar también el proceso actual de reordenación de archivos de la Defensoría. Trabajo que busca contar con una mejor organización de los mismos. De igual manera se debe señalar que los expedientes de los últimos tres años de la Defensoría se encuentran debidamente digitalizados.

Alfredo Sánchez-Castañeda
Defensor de los Derechos Universitarios
Ciudad Universitaria, Ciudad de México, 03 de mayo de 2018.



CONTENIDO

PRESENTACIÓN I

I. ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN..... 1

1. PRESENCIA EN MEDIOS UNIVERSITARIOS..... 1

2. PRESENCIA EN PLANTELES DE NIVEL MEDIO SUPERIOR Y SUPERIOR 2

3. PARTICIPACIÓN EN FOROS SOBRE LA PROTECCIÓN DE DERECHOS UNIVERSITARIOS..... 5

4. DIFUSIÓN A TRAVÉS DE LA INTERNET 7

5. ACTIVIDAD EDITORIAL 11

II. ORIENTACIONES, QUEJAS Y ASUNTOS DIRIGIDOS A LA AUTORIDAD COMPETENTE..... 14

1. ORIENTACIONES 15

2. QUEJAS..... 21

3. RECOMENDACIONES 27

4. ASUNTOS DIRIGIDOS A LA AUTORIDAD COMPETENTE EN BUSCA DE UNA SOLUCIÓN..... 30

5. RESPUESTAS A CONSULTAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN 32

6. SOLUCIONES BASADAS EN EL DIALOGO, LA CONCILIACIÓN Y LA MEDIACIÓN 33

III. RED DE ORGANISMOS DEFENSORES DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS..... 34

IV. CÁTEDRA UNESCO..... 35

V. AUTOMATIZACIÓN DE LOS SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN 37

VI. ACTIVIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE LA DEFENSORÍA..... 42

1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) 42

2. ACTIVIDADES PERMANENTES Y REMODELACIÓN DE ESPACIOS 43

3. ARCHIVO DOCUMENTAL..... 43

4. CAPACITACIÓN AL PERSONAL 44

VII. SECCIÓN ESTADÍSTICA 48

1. CIFRAS GENERALES DEL INFORME 2017-2018 48

2. ORIENTACIONES 48

3. QUEJAS..... 51

4. ASUNTOS DIRIGIDOS A LA AUTORIDAD COMPETENTE EN BUSCA DE UNA SOLUCIÓN (REMISIONES) 55

VIII. SECCIÓN DOCUMENTAL..... 61



I. ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN

Una de las principales actividades de la Defensoría es difundir los derechos y deberes universitarios entre los miembros de la comunidad estudiantil y académica de la Universidad, fortaleciendo, al mismo tiempo la cultura de la legalidad en nuestra Universidad. Para ello, la Defensoría ha utilizado los medios de comunicación universitarios –electrónicos e impresos– para orientar a la comunidad respecto de las funciones y actividades que realiza la Defensoría. Dicha difusión se sustenta en los artículos 11 del Estatuto y 38 de su Reglamento.

En ese sentido y en cumplimiento con las disposiciones universitarias, se realizaron las actividades de difusión siguientes:

1. Presencia en medios universitarios

En el periodo que se informa, se realizaron 36 (treinta y seis) inserciones de la Defensoría, de las cuales 14 (catorce) de ellas se realizaron en la revista *Contrastes* del Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Azcapotzalco; 9 (nueve) en *Gaceta Biomédicas*; 2 (dos) en los sitios web de la UNAM y la Facultad de Derecho; y las 11 (once) restantes en la *Gaceta UNAM*. Las inserciones en la *Gaceta* tuvieron que ver con *la difusión de la aplicación electrónica del calendario escolar UNAM*, el Seminario Internacional “Acoso Escolar: Prevención y Sensibilización” y respecto al *¡Día de los Derechos Universitarios en tu Escuela!*



En general, todas las inserciones le permitieron a la Defensoría, informar a la comunidad universitaria sobre las actividades que este órgano realiza en defensa de sus derechos.

2. Presencia en planteles de nivel medio superior y superior

Esta instancia defensora a través del *¡Día de los Derechos Universitarios en tu Escuela!*, visitó 9 (nueve) entidades académicas de la UNAM, en 15 (quince) ocasiones con la finalidad de informar a la comunidad universitaria sobre sus derechos y deberes. En donde se entregó materiales alusivos a la Defensoría (bolígrafos, pulseras, lápices, posters, cuadernillos, lapiceras, publicaciones y trípticos informativos). En los referidos materiales didácticos se puede encontrar la información de contacto o, en su caso, se describen los servicios que ofrece a los estudiantes y académicos.

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

Planteles	Período
ENP #1 "Gabino Barreda"	Del 24 al 26 de abril de 2017
ENP #2 "Erasmus Castellanos Quinto"	El 25 de abril 2017
ENP #3 "Justo Sierra"	El 07 de abril 2017
ENP #4 "Vidal Castañeda y Nájera"	El 05 de abril y el 24 de octubre de 2017
ENP #5 "José Vasconcelos"	El 6 de abril 2017
ENP #6 "Antonio Caso"	Del 17 al 18 de abril de 2017
ENP #7 "Ezequiel A. Chávez"	El 07 de abril 2017 y el 16 de agosto de 2017

ENP #8 "Miguel E. Schulz"	El 05 de abril 2017 y el 16 de agosto de 2017
Facultad de Estudios Superiores Iztacala (plática)	El 06 de abril 2017

Así mismo, la Defensoría colaboró en la impartición de las "Charlas Informativas" dirigidas a los alumnos de nuevo ingreso, en coordinación con la Dirección General de Atención a la Comunidad (DGACO), perteneciente a la Secretaría de Atención a la Comunidad Universitaria. Por lo que durante el 2017 se acudió a 14 (catorce) planteles. Los cuales se mencionan a continuación:

Planteles	Período
CCH Azcapotzalco	19 de septiembre de 2017
CCH Oriente	05 de septiembre de 2017
CCH Sur	11 de septiembre de 2017
CCH Vallejo	17 de agosto de 2017
ENP #1 "Gabino Barreda"	28 de agosto de 2017
ENP #2 "Erasmus Castellanos Quinto"	22 de agosto de 2017
ENP #3 "Justo Sierra"	14 de agosto de 2017
ENP #4 "Vidal Castañeda y Nájera"	21 de agosto de 2017
ENP #5 "José Vasconcelos"	30 de agosto de 2017
ENP #6 "Antonio Caso"	15 de agosto de 2017
ENP #7 "Ezequiel A. Chávez"	04 de septiembre de 2017
ENP #8 "Miguel E. Schulz"	06 de septiembre de 2017
ENP #9 "Pedro de Alba"	14 de agosto de 2017

Facultad de Estudios Superiores Acatlán	18 de septiembre de 2017
--	--------------------------

De igual manera, se tuvo una importante participación en las “Jornadas de Bienvenida”, evento que fue programado por los titulares de las distintas entidades académicas universitarias, cuya finalidad fue brindar la información acerca de las dependencias, actividades, trámites y funciones que pueden desarrollarse dentro de los planteles y en general dentro de las instalaciones de esta Universidad. Se asistió a 15 (quince) planteles en los siguientes días:

Planteles	Período
CCH Azcapotzalco	11 de agosto de 2017
CCH Naucalpan	09 de agosto de 2017
CCH Oriente	07 de agosto de 2017
CCH Sur	08 y 09 de agosto de 2017
CCH Vallejo	08 de agosto de 2017
ENP #1 "Gabino Barreda"	10 y 11 de agosto de 2017
ENP #2 "Erasmus Castellanos Quinto"	07, 08 y 11 de agosto de 2017
ENP #3 "Justo Sierra",	10 de agosto de 2017
ENP #4 "Vidal Castañeda y Nájera",	8 al 10 de agosto de 2017
ENP #5 "José Vasconcelos",	09 de agosto de 2017
ENP #6 "Antonio Caso"	07 y 08 de agosto de 2017
ENP #9 "Pedro de Alba"	07 de agosto de 2017
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales	21, 22, 24 y 25 de agosto de 2017



Facultad de Estudios Superiores Aragón	03 de agosto de 2017
Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán	26 al 28 de Julio de 2017

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

3. Participación en foros sobre la protección de derechos universitarios

En el período que se informa, la Defensoría ha participado en diversos foros. Bajo la idea rectora de difundir la importancia de las defensorías y los derechos universitarios, así como una sana convivencia entre los miembros de la comunidad universitaria, entre los cuales se encuentran las siguientes actividades:

1. Participación en el Curso de Arbitraje, Conciliación y Mediación en materia laboral, organizado por la Defensoría y el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, el cual se llevó a cabo los días 9, 10, 16, 17, 23, 24, 30 y 31 de marzo, 6 y 7 de abril de 2017.
2. Participación en el *1er Festival Universitario por la Paz* celebrado en la Facultad de Derecho, el 22 de abril de 2017.
3. Impartición de la conferencia "Agenda Escolar" 2017 – 2018. Actualización de Información DGACU, realizada por la Dirección General de Atención a la Comunidad Universitaria, el 9 de mayo de 2017.
4. Participación en *"The Work of Ombudsman: Holding Governments and Organizations to Account"*, en el *Forum of Canadian Ombudsman*, en Ottawa, Canadá del 15 al 17 de mayo de 2017.



5. Impartición de la plática sobre las actividades de la Defensoría al personal de la Coordinación de Oficinas Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México, el 18 de mayo de 2017.
6. Impartición de la plática sobre la Defensoría de los Derechos Universitarios a los profesores que forman parte del Colegio de Ciencias Sociales de la Escuela Nacional Preparatoria (Sede Escuela Nacional Preparatoria Plantel 5 “José Vasconcelos”), los días 30 y 31 de mayo de 2017.
7. Impartición de los cursos-taller "Con Vive", auspiciados por la Dirección General de Orientación y Atención Educativa de la UNAM, el 5 de junio de 2017.
8. Impartición de la plática “Derechos Humanos”, en la Facultad de Estudios Superiores Aragón, 26 de julio de 2017.
9. Entrega de material de la Defensoría para el Curso propedéutico para alumnos de nuevo ingreso del programa “Curso Permanente de Ética”, organizado por la Facultad de Derecho, con el fin de promocionar una cultura jurídica, del 31 de julio al 4 de agosto de 2017.
10. Participación en una plática informativa organizada por el Instituto Mexicano del Seguro Social y la Unidad de Posgrado Facultad de Medicina, el 24 de agosto de 2017.
11. Participación en la Feria Internacional del Libro Universitario (FILUNI) del 22 al 27 de agosto 2017.
12. Organización y participación en el Congreso Internacional de Organismos Defensores de Derechos Universitarios sobre “El Rol de las Defensorías Universitarias Iberoamericanas en la Defensa de los Derechos de los



Miembros de la Comunidad Universitaria” celebrado en la Universidad de El Salvador, en El San Salvador, el 18, 19 y 20 de octubre de 2017.

13. Organización y participación en el Seminario Internacional “Acoso Escolar: Prevención y Sensibilización”, en las instalaciones de la Facultad de Derecho de la UNAM y AAPAUNAM, 25 y 26 de enero del 2018.
14. Participación en el Seminario “Escuela, Familia y Comunidad: Construyendo Alianzas”, llevado a cabo en el Foro de Química del Museo del UNIVERSUM, el 9 de marzo del 2018. Organizado por la Dirección General de Incorporación y Revalidación de Estudios (DGIRE).

De esta forma, a través de las actividades de difusión, la presencia en medios universitarios, la actividad editorial, la difusión a través del internet y la organización, participación o impartición de distintas conferencias, seminarios y conversatorios, la Defensoría busca concientizar y difundir entre la comunidad la importancia de la protección y defensa de los derechos universitarios.

4. Difusión a través de la Internet

En el año que se informa, fue visitado por 89,464 personas, el sitio web de la Defensoría (<https://www.defensoria.unam.mx>), con un promedio de 245 visitas diarias.

De los usuarios mencionados en el párrafo anterior; 86,010 fueron usuarios nacionales, con un promedio de 235 visitas diarias. De igual forma, se contabilizaron 3,454 usuarios extranjeros, con un promedio de 9 visitas diarias, distribuyéndose como se muestra a continuación:



Visitas al sitio web de acuerdo con su lugar de origen

México	86,010
Estados Unidos	1,605
Colombia	289
Perú	176
España	129
Ecuador	126
Canadá	87
Argentina	86
Bolivia	80
Guatemala	75
Alemania	63
Venezuela	58
Chile	57
El Salvador	57
Brasil	48
Honduras	48
Francia	45
Reino Unido	42
República Dominicana	40
Costa Rica	30
Panamá	28
Italia	26
Nicaragua	26
India	19
Paraguay	18
Japón	13
Puerto Rico	13
Israel	11
Australia	10
Suiza	10
Rusia	10
Otros	140

En el rubro “Otros” se encuentran países que ingresaron menos de 10 ocasiones al sitio Web de la Defensoría, como fueron los siguientes: Ucrania 9 (nueve) veces, Uruguay 8 (ocho), Cuba 8 (ocho), Austria 5 (cinco), Dinamarca 5 (cinco), Indonesia 5 (cinco), Holanda 6 (seis), Arabia Saudita 6 (seis), Bélgica 6



(seis), China 5 (cinco), Haití 4 (cuatro), Corea del Sur 4 (cuatro), Noruega 4 (cuatro), Paquistán 4 (cuatro), Polonia 6 (seis), Rumania 6 (seis), Suecia 5 (cinco), Emiratos Árabes Unidos 3 (tres), Belice 3 (tres), República Checa 3 (tres), Finlandia 4 (cuatro), Hungría 5 (cinco), Filipinas 3 (tres), Angola 2 (dos), Irlanda 2 (dos), Lituania 2 (dos), Portugal 2 (dos), Singapur 2 (dos), Albania 1 (una), Armenia 1 (una), Bangladesh 1 (una), Bulgaria 1 (una), Bahamas 1 (una), Congo 1 (una), Costa de Marfil 1 (una), Grecia 1 (una), Hong Kong 1 (una), Croacia 1 (una), Jamaica 1 (una), Marruecos 2 (dos), Malasia 1 (una), Namibia 1 (una), Nueva Zelanda 1 (una), Serbia 1 (una), Taiwán 2 (dos), Uzbekistán 1 (una), Vietnam 1 (una), Sudáfrica 1 (una) y, sin especificar 55.

De los usuarios previamente mencionados, en el caso de las diferentes interacciones con el sitio web o sesiones durante el periodo reportado, se contabilizaron 124,329 con un promedio de 340 sesiones diarias. De las cuales, 120,201 fueron realizadas por usuarios nacionales, con un promedio de 329 por día, mientras que 4,128 se trataron de sesiones de visitantes extranjeros, con un promedio por día de once, distribuyéndose como se muestra a continuación:

Sesiones de usuarios de acuerdo con su lugar de origen	
México	120,201
Estados Unidos	1,803
Colombia	343
Perú	202
España	211
Ecuador	156
Canadá	101
Argentina	101
Bolivia	114
Guatemala	77
Alemania	73
Venezuela	76



Chile	67
El Salvador	64
Brasil	57
Honduras	63
Francia	61
Reino Unido	48
República Dominicana	43
Costa Rica	38
Panamá	33
Italia	30
Nicaragua	27
India	22
Paraguay	20
Japón	25
Puerto Rico	16
Australia	13
Suiza	19
Rusia	10
Otros	215

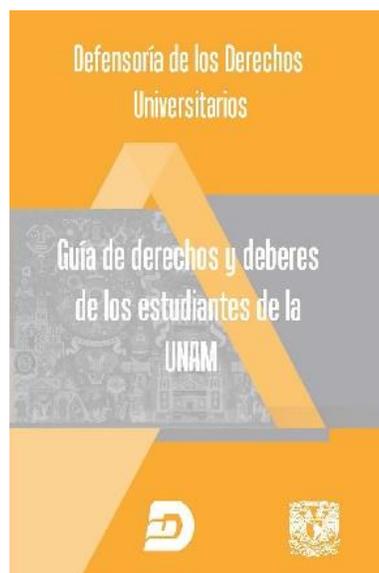
Para el periodo que se informa, se tuvo un alcance promedio de 2,776 por publicación en la página de *Facebook* de la Defensoría, así como 3,742 usuarios indicaron que les gusta dicha página.

Con relación a la cuenta de *Twitter* en el mismo periodo, se tuvo un promedio diario de 366 visitas y 206 personas indicaron “me gusta”.

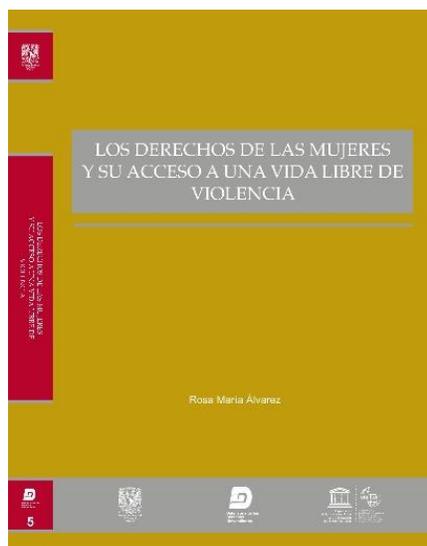
Además, suman ya 102 dependencias y entidades universitarias que mantienen una liga a la página de la Defensoría (banner).

5. Actividad editorial

En el periodo reportado la Defensoría realizó la reedición de dos obras, la *Guía de derechos y deberes de los estudiantes de la UNAM* y del *Marco normativo de la Defensoría de los Derechos Universitarios*, con un tiraje de 1000 ejemplares.



La tercera obra publicada fue el libro *Los derechos de las mujeres y su acceso a una vida libre de violencia*, con un tiraje de 500 Ejemplares.



Por otro lado, con la finalidad de preservar las obras editadas por la Defensoría de los Derechos Universitarios, se encuadernó un ejemplar de cada una de las siguientes publicaciones:

- 1.- *La Defensoría de los Derechos Universitarios de la UNAM y la Institución del Ombudsman en Suecia.*
- 2.- *Concordancias y comentarios del Estatuto y del Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios.*
- 3.- *XX años de Derechos Humanos y Universitarios en la UNAM.*
- 4.- *XXV años de Derechos Humanos y Universitarios en la UNAM.*
- 5.- *Los Derechos Humanos y Universitarios de las Mujeres. La Lucha por la Igualdad de Género. Un estudio del caso UNAM.*
- 6.- *Memoria del Homenaje al Maestro Jorge Barrera Graf, Primer Defensor de los Derechos Universitarios de la UNAM con motivo del XXV aniversario de su establecimiento.*



- 7.- *La vinculación entre los Derecho Humanos y los Derechos Universitarios obra Homenaje al Dr. Jorge Carpizo Mac Gregor.*
- 8.- *Guía de Derechos y Deberes de las alumnas y los alumnos de la UNAM, Braille Tomo I.*
- 9.- *Guía de Derechos y Deberes de las alumnas y los alumnos de la UNAM, Braille Tomo II.*
- 10.- *Derechos Humanos y Ombudsman en México.*
- 11.- *Los Derechos Humanos en la Obra de Jorge Carpizo.*
12. *Los Derechos Humanos Laborales.*
- 13.- *Los Retos de las Defensorías Universitarias en el Mundo.*
- 14.- *La Defensoría de los Derechos Universitarios: Institución original que necesita reformarse.*
- 15.- *La Proporcionalidad como Principio Constitucional Universal.*
- 16.- *La Garantía Jurisdiccional de la Constitución (La Justicia Constitucional).*
- 17.- *Informe 2014-2015 de la Defensoría de los Derechos Universitarios de la UNAM.*
- 18.- *Informe 2015-2016 de la Defensoría de los Derechos Universitarios de la UNAM.*
- 19.- *Informe 2016-2017 de la Defensoría de los Derechos Universitarios de la UNAM.*
- 20.- *Legislación y otros documentos de la Defensoría de los Derechos Universitarios de la UNAM.*



II. ORIENTACIONES, QUEJAS Y ASUNTOS DIRIGIDOS A LA AUTORIDAD COMPETENTE

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

En otros casos, por las características de la situación planteada, la Defensoría requiere esclarecer datos o circunstancias para allegarse de la información necesaria y de esta manera determinar si cuenta o no con competencia para conocer un asunto. Esto lleva a la apertura y tramitación inicial de un expediente, de conformidad con el Estatuto y Reglamento que rigen su actuación. El expediente se radica y se asigna número mediante la presentación de una “queja” la cual previo análisis del asunto en cuestión puede originar que se rechace o desestime por no ser competentes o se decida remitir a la autoridad universitaria que en opinión de esta Defensoría le corresponde pronunciarse al respecto. Si la queja es admitida, ésta puede ser resuelta durante el trámite; a través de la conciliación, mediación, o bien, puede ser merecedora de un pronunciamiento de fondo por parte de la Defensoría sobre cómo ocurrieron los hechos y si fueron o no preservados los derechos universitarios en el caso en cuestión derivando de ello las recomendaciones o medidas que a juicio de este órgano universitario pudieran enmendar lo ocurrido. También puede realizarse un pronunciamiento de incompetencia por parte de la Defensoría, ya sea por alguna de las causales previstas en la normatividad que la rige.



En el periodo del 1 abril de 2017 al 31 marzo de 2018, se realizaron un total de 2,173 orientaciones, 193 quejas, y 41 asuntos fueron remitidos a la autoridad universitaria correspondiente en búsqueda de una solución. Por lo anterior, durante el periodo que se informa, se brindó un total de 2,407 servicios a los miembros de la comunidad universitaria o personal externo a dicha comunidad.

Actividades de la Defensoría de los Derechos Universitarios	
Orientaciones	2173
Quejas	193
Recomendaciones	1
Asuntos dirigidos a la autoridad correspondiente en busca de una solución	41
Total	2408

Tabla elaborada por la Defensoría de los Derechos Universitarios.

1. Orientaciones

La Defensoría de los Derechos Universitarios ofrece orientaciones que consisten en el otorgamiento de información relacionada con el ejercicio de los derechos y obligaciones que la normatividad universitaria consagra en favor de estudiantes y miembros del personal académico.

El cuerpo jurídico de la Defensoría –integrado por abogados asesores– responden las dudas que les son realizadas por la comunidad universitaria sobre las instancias que deban resolver las cuestiones que presentan o, en su caso, las

vías adecuadas que pudieran dar atención y brindar la respuesta que corresponda al planteamiento realizado.

La incidencia numérica y las materias sobre las que versaron las 2,173 orientaciones mencionadas, fueron las siguientes:

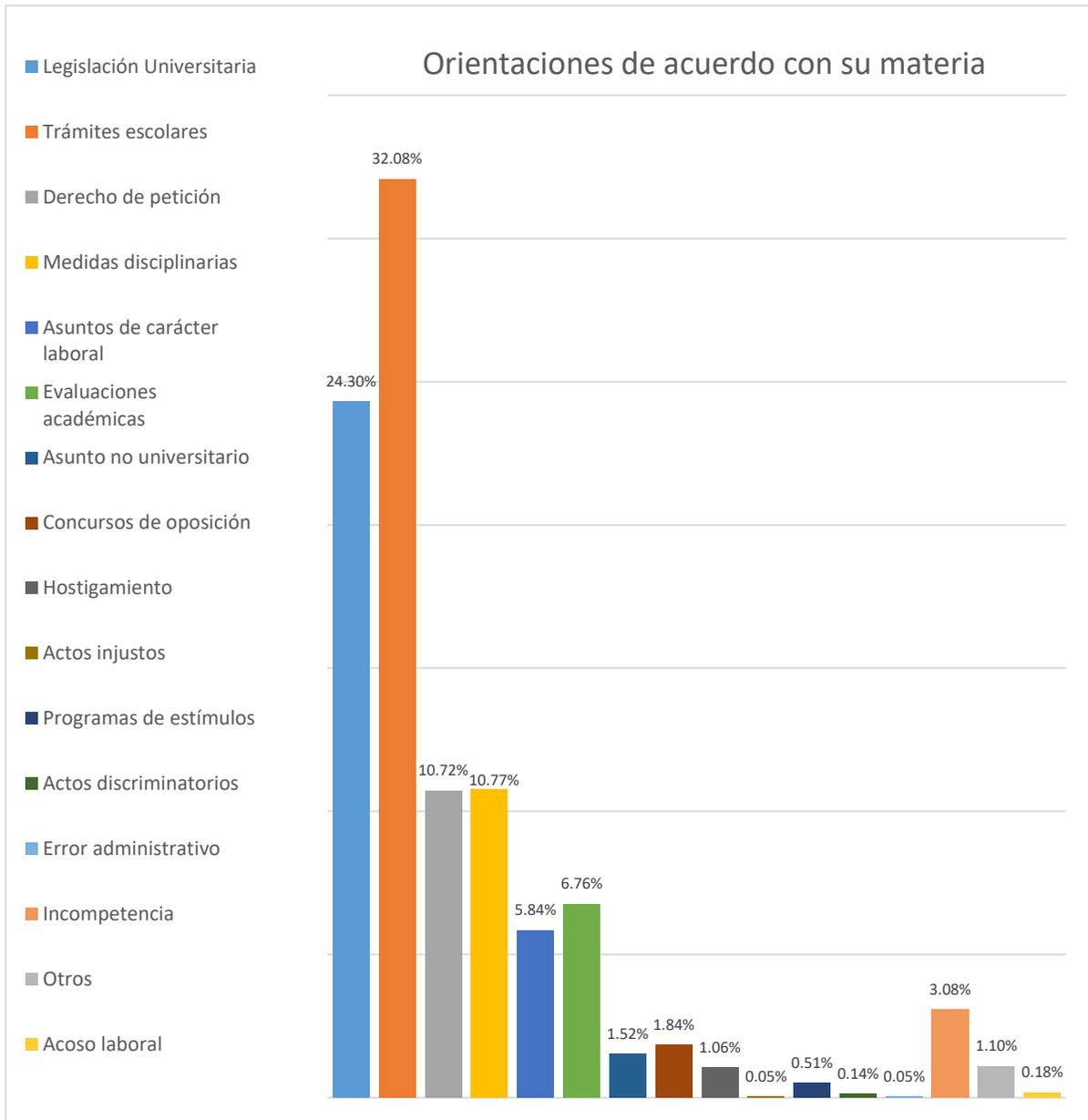
Asuntos	Materia
697	Trámite escolar
528	Temas relativos a la normatividad universitaria
234	Medidas disciplinarias
233	Derecho de petición
147	Evaluaciones académicas
127	Asuntos laborales
67	Temas incompetentes a la Defensoría
40	Concursos de oposición
33	Asuntos no universitarios
23	Hostigamiento
11	Programas de estímulos
4	Acoso laboral
3	Acto discriminatorio
1	Acto injusto



1	Error administrativo
	2,173

A continuación, se muestra una tabla en la que se representa en porcentaje las orientaciones brindadas por personal de esta instancia de acuerdo a su materia:

Tabla elaborada por la Defensoría de los Derechos Universitarios relativa a las 2,173 orientaciones.



Como puede observarse, la mayoría de las orientaciones tienen que ver con trámites escolares, el contenido de la legislación universitaria, medidas disciplinarias y derecho de petición.

La forma en que se atendieron las orientaciones, fue de la siguiente manera: 80 por medio de la cuenta oficial de *Facebook*, 632 por vía correo electrónico, 770 se realizaron vía telefónica, y en 691 ocasiones las orientaciones se brindaron de manera presencial.

En la siguiente tabla, se muestra un incremento de acuerdo a la vía de atención, en virtud de lo informado el periodo anterior 2016-2017:

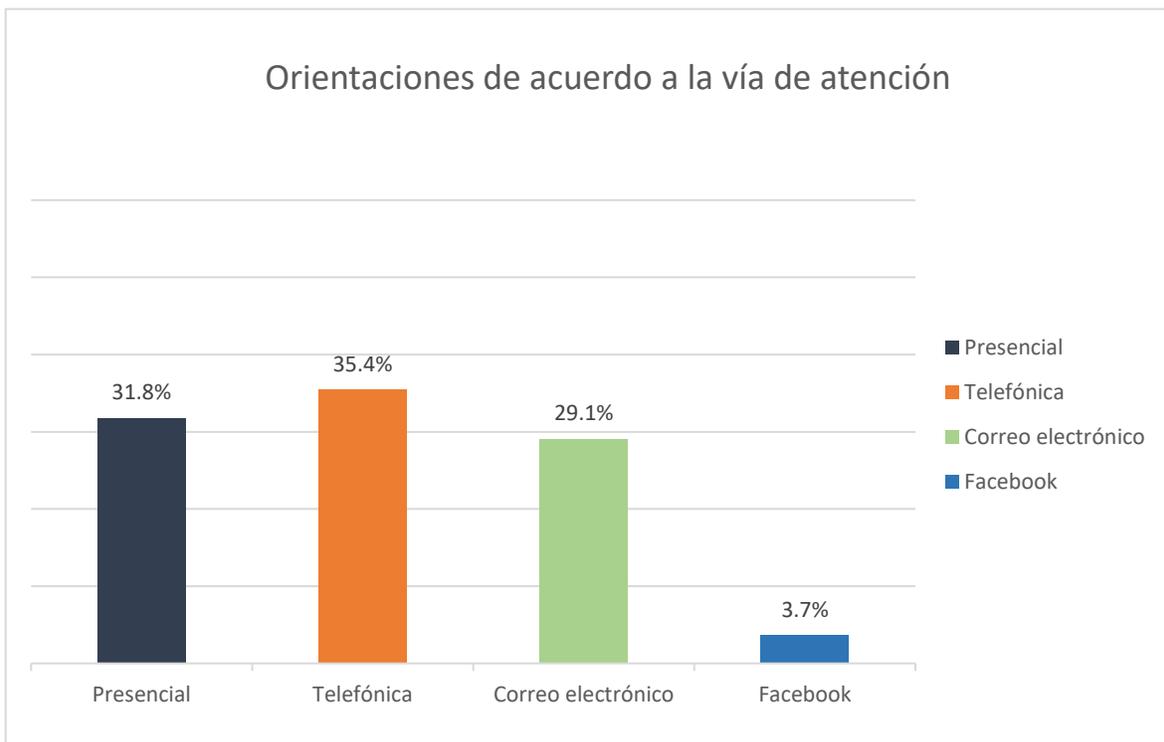


Tabla elaborada por la Defensoría de los Derechos Universitarios, relativas a las 2,173 orientaciones totales.

Respecto del tipo de usuario que solicitó los servicios de esta Defensoría, las orientaciones brindadas tuvieron la siguiente incidencia: Personal académico 346 que representa el 15.92%, Estudiantes 1210 que representa el 55.68%, Administrativos 29 que representa el 1.33%, Familiares 166 que representa el 7.64%, Funcionarios 25 que representa el 1.15%, Aspirantes 85 que representa el 3.91%, Estudiante/familiar de alumno de escuela incorporada 102 que representa el 4.69%, Ex alumnos 37 que representa el 1.70%, Externos 41 que representa el 1.89%, Jubilados 2 que representa el 0.09%, No indicaron 107 que representa el 4.92%, Trabajadores 2 que representa el 0.09%, Otros 21 que representa el 0.97%, Total 2173 de las orientaciones.

De acuerdo a la categoría del usuario, la Defensoría ha atendido a los siguientes promoventes:

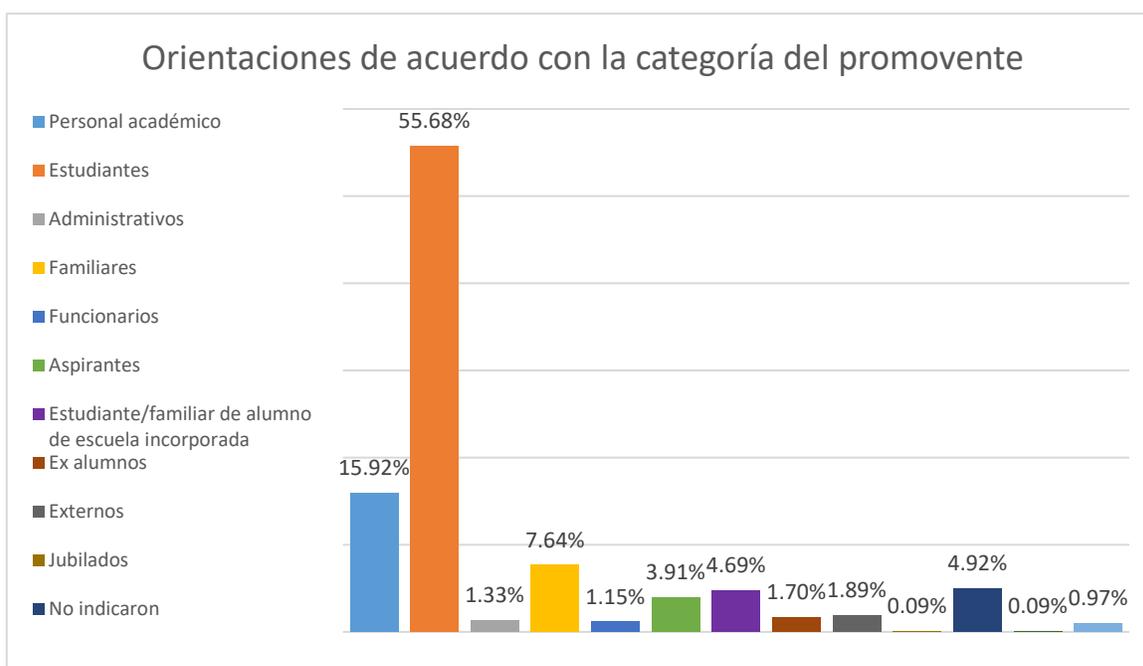


Tabla elaborada por la Defensoría de los Derechos Universitarios, en relación a las 2,173 orientaciones totales brindadas por esta Defensoría.

De conformidad con el artículo 9° de los *Lineamientos Generales para la Igualdad de Género en la UNAM*, se informa que del total de las orientaciones 1,118 fueron otorgadas a mujeres, 1,036 a hombres y en ocasiones 19 (diecinueve) no se especificó el sexo, lo que corresponde al 51.45%, 47.68% y 0.87% respectivamente:

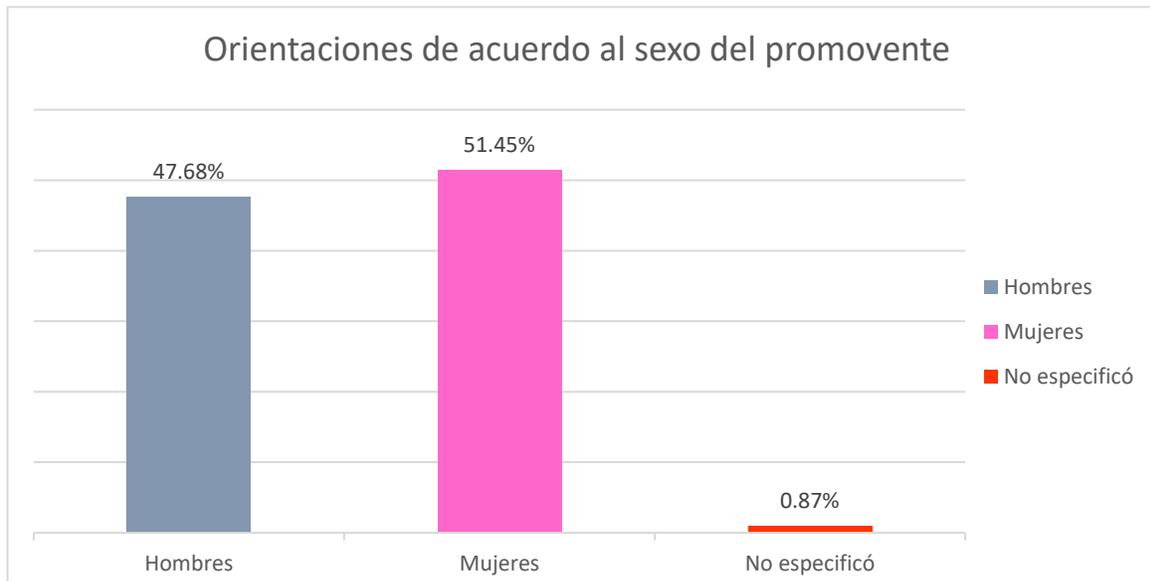


Tabla elaborada por la Defensoría de los Derechos Universitarios, relativas a las 2,173 orientaciones totales.

2. Quejas

El trabajo de la Defensoría se desarrolla en cumplimiento de los principios de intermediación, concentración y rapidez, evitando los formalismos innecesarios, de conformidad con la fracción III del artículo 9° del Estatuto y los artículos 11 y 21 de su Reglamento.



La presentación de una queja, reclamación, denuncia o inconformidad, constituyen las formas de acceso a la Defensoría, cuyas atribuciones y competencia se encuentran determinadas por los artículos 6° y 7° del Estatuto de la Defensoría de los Derechos Universitarios.

En la práctica de la defensa de los derechos universitarios, los términos “reclamación”, “denuncia” o “inconformidad” se han englobado de manera genérica en el de “queja”. Dicha uniformidad se realizó mediante la interpretación de su Estatuto y Reglamento; y se atendió además, a la naturaleza de esas normas y sus destinatarios, donde se reconoce que quienes se encuentran legitimados para acudir a la Defensoría son estudiantes y miembros del personal académico.

En este sentido, la “queja” es la tramitación principal a través de la cual se encauzan los asuntos, en busca de su solución y con el fin de restablecer los derechos universitarios. Así, el artículo 6° del Estatuto de la Defensoría enuncia que la queja o reclamación es el derecho para acudir a esta instancia, ante una acción u omisión de la autoridad universitaria cuando vulnera los derechos universitarios.

La Defensoría de la UNAM es de acceso directo a los estudiantes y académicos; fortaleciendo con ello dos de sus características esenciales: la inmediatez e independencia respecto de la autoridad que designa y propone a su titular, es decir, que no media autoridad o instancia entre una queja y la Defensoría, lo que permite conocer de manera imparcial los conflictos que le son sometidos.

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



y en cumplimiento de la normatividad universitaria corresponde a cada asunto que se le sometido para su análisis.

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

- 1) Admitir a trámite (iniciar formalmente) una queja¹;
- 2) Rechazar o desestimar la queja, cuando este órgano universitario no sea competente para conocer, en este caso se procede a la orientación del promovente para que acuda a la vía universitaria procedente².

Durante el periodo 2017-2018, fueron interpuestas un total de 193 quejas, de las cuales 143 fueron resueltas al 31 de marzo de 2018. En donde las 50 restantes se encuentran en trámite. En atención a su materia, las quejas fueron al respecto de las siguientes materias: 35 (treinta y cinco) Trámites escolares, 75 (setenta y cinco) Derecho de petición, 18 (dieciocho) Legislación universitaria, 9 (nueve) Hostigamiento, 6 (seis) Acto discriminatorio, 7 (siete) Asuntos laborales, 12 (doce) Medidas disciplinarias, 5 (cinco) Evaluaciones académicas, 1 (una) Violencia por sexo, 3 (tres) Concurso de oposición, 3 (tres) Conflicto entre estudiantes, 4 (cuatro) Acoso y/o hostigamiento académico, 1 (una) Acoso sexual, 2 (dos) Acto de particular, 3 (tres) Discriminación por condición social o económica, 4 (cuatro) Evaluación de profesor, 1 (una) Impugnable por otra vía establecida por la legislación universitaria, 3 (tres) Programa de estímulos, 4 (cuatro) Trámite

¹ Artículo 21 del Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios.

² Artículos 9° fracción III del Estatuto de la Defensoría de los Derechos Universitarios y el 21 de su Reglamento.

académico, 1 (una) Trámite administrativo. Cabe señalar que algunas quejas se refieren a más de una materia.



Tabla elaborada por la Defensoría de los Derechos Universitarios, relativa a las 193 quejas totales.

Por otro lado, las quejas concluyeron de la siguiente manera: 69 (sesenta y nueve) por desahogo de derecho, 13 (trece) por no afectación a derecho universitario, 9 (nueve) a causa de desistimiento, 5 (cinco) por incompetencia, 6 (seis) por falta de interés del quejoso y, 41 (cuarenta y uno) por desestimación. Debe aclararse que este concepto alude a las quejas que refieren situaciones que no conoce esta Defensoría; es decir, no cumplen con los requisitos de legitimación o se encuadran en alguno de los supuestos de incompetencia enmarcados en los artículos 7º segundo párrafo del Estatuto y 13 del Reglamento que rigen a esta Defensoría. Lo cual es diferente al rubro de incompetencia, donde en esta última sí se inicia el trámite y una vez desahogado el procedimiento se determina la incompetencia de esta instancia universitaria.

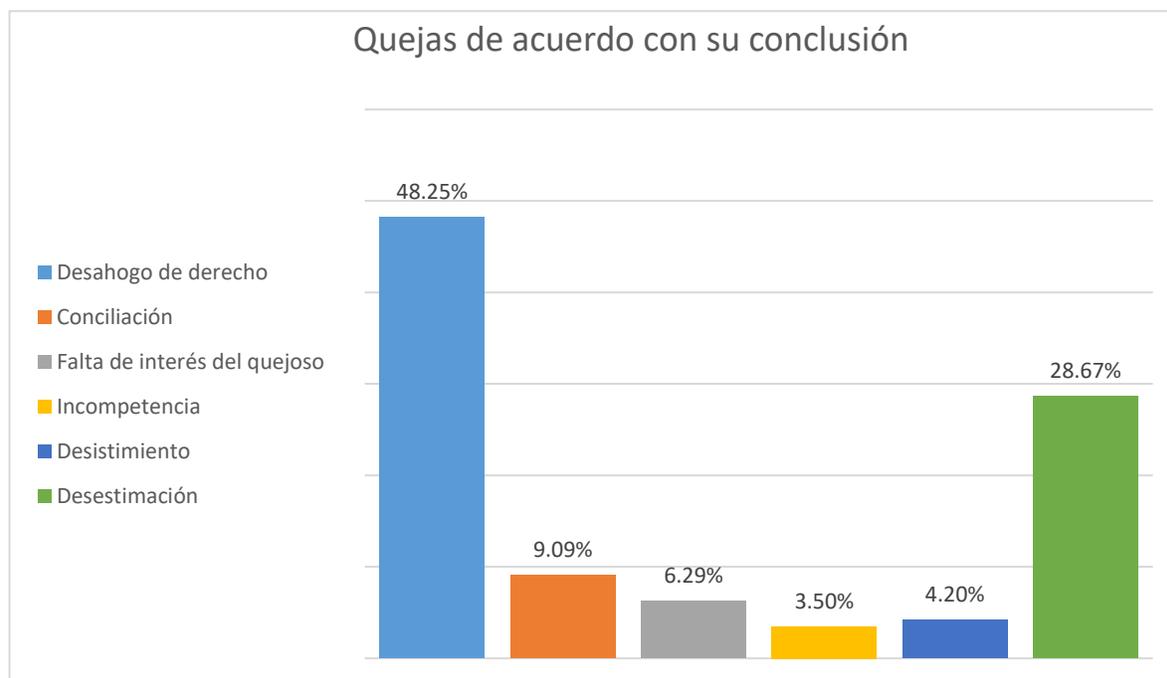


Tabla elaborada por la Defensoría de los Derechos Universitarios, relativa a las 143 quejas concluidas.

Las quejas fueron planteadas del siguiente modo: Personal académico (68) que representa el 35.23%, Estudiantes (116) que representa el 60.10%, Aspirantes (2) que representa el 1.04%, Estudiante de escuela incorporada (1) que representa el 0.52%, Ex alumnos (2) que representa el 1.04%, Familiares (2) que representa el 1.04%, Trabajador (1) que representa el 0.52% y Ex académico (1) que representa el 0.52%.

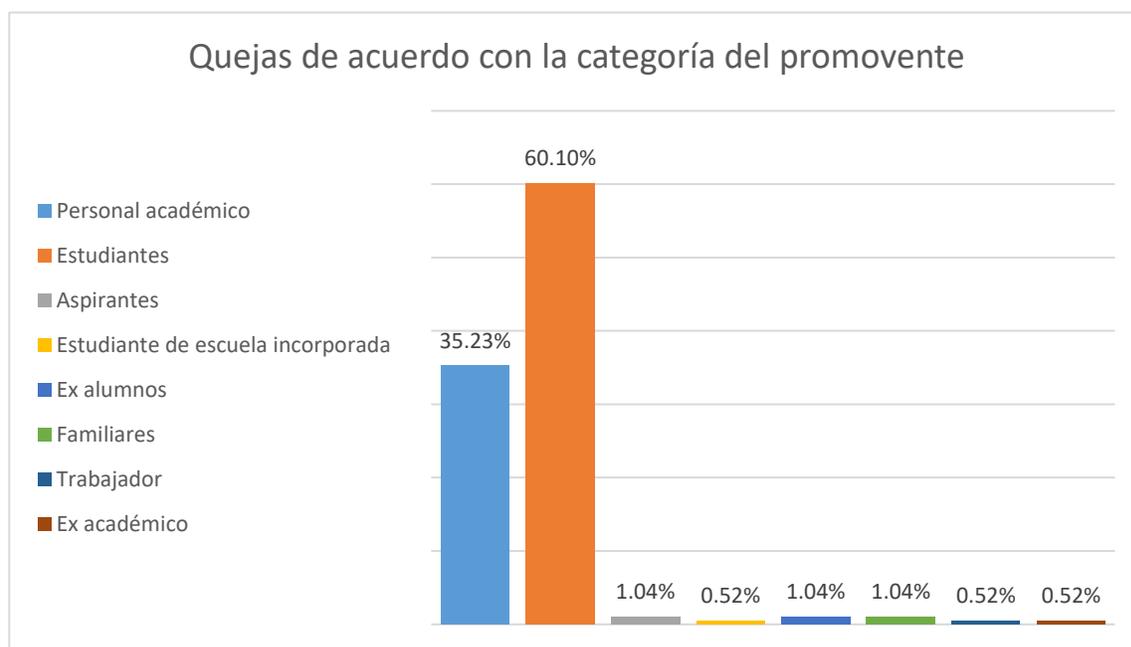


Tabla elaborada por la Defensoría de los Derechos Universitarios, relativa a las 193 quejas totales.

Así mismo, para conformar la estadística por género, se destaca que 99 quejas fueron presentadas por mujeres y 94 por hombres; lo que equivale a 51.30% y 48.70%, respectivamente.

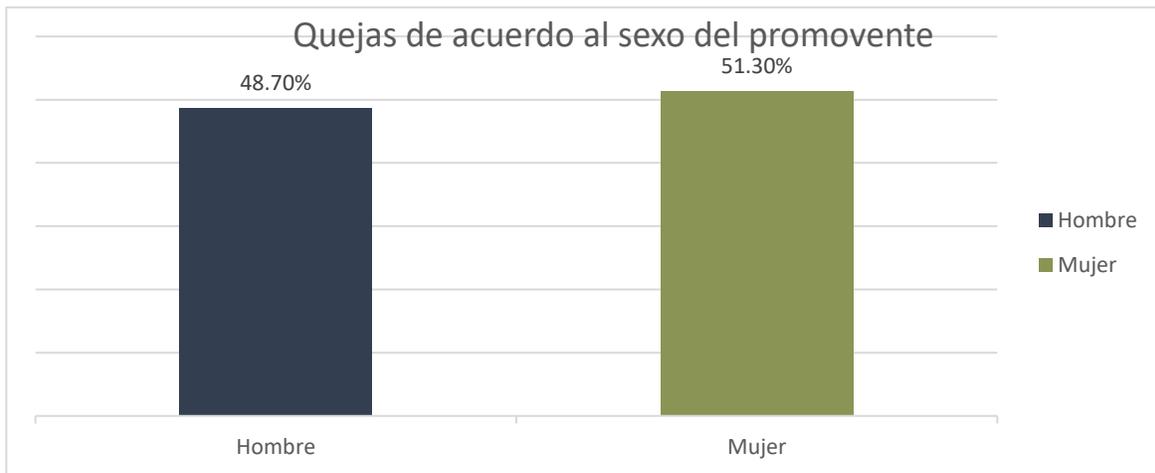


Tabla elaborada por la Defensoría de los Derechos Universitarios, relativa a las 193 quejas totales.

3. Recomendaciones

La Defensoría busca la solución de los asuntos que son materia de su competencia, mediante el restablecimiento de los derechos que se estiman vulnerados, por lo que debe tenerse presente que las recomendaciones deben ser la última opción al alcance, siendo lo importante el respeto inmediato del derecho universitario y no la necesidad de elaborar una recomendación para que dicho derecho sea salvaguardado.

La recomendación es una decisión, debidamente razonada y sustentada en la Legislación Universitaria, que emite la Defensoría cuando se consideran reunidos los elementos suficientes para acreditar la transgresión a un derecho universitario, en perjuicio de un miembro de la comunidad académica o estudiantil. La emisión de las recomendaciones van dirigidas a la autoridad cuya responsabilidad en la



afectación de derechos universitarios fue acreditada³ y contiene, entre otros elementos, una síntesis del trámite del asunto, el análisis realizado por la Defensoría sobre los documentos que integran el expediente, la conclusión del análisis de fondo a que se arribó y las propuestas de solución del problema planteado.

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

En el periodo que se informa, la Defensoría de los Derechos Universitarios emitió una recomendación con el siguiente rubro: “La normatividad creada por el Consejo Universitario tiene supremacía respecto de aquellas disposiciones emitidas por los Comités Académicos”.

La Defensoría de los Derechos Universitarios recibió la queja de una estudiante, que presentó su examen de grado, en el que previamente los integrantes de sínodo habían emitido cuatro votos aprobatorios y un “voto aprobatorio condicionado”.

La promovente argumentó, *inter alia*, que el sínodo había suspendido el examen, señalando la falta de entrega de la versión impresa de la tesis. Así mismo, la alumna refirió que había aprobado el examen y que incluso se había elaborado el acta correspondiente. La promovente también señaló que se le había solicitado la elaboración de un nuevo capítulo para su tesis, con lo cual no estuvo de acuerdo.

Por su parte, la autoridad universitaria indicó, *inter alia*, que le habían informado a la sustentante que debía realizar correcciones a su trabajo de tesis, las cuales no se encontraban en la versión final. Así mismo, indicó que durante el

³ Fracción VIII del artículo 9º del Estatuto y 27 del Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios.



examen la estudiante hizo una deficiente defensa de su tesis por lo que no había elementos para aprobarla. Sin embargo, el sínodo le otorgó la oportunidad de subsanar las deficiencias de la tesis y de presentar nuevamente su examen.

La Defensoría de los Derechos Universitarios opinó que la autoridad universitaria no cumplió con el procedimiento normativo universitario, toda vez que el jurado que examinó a la sustentante, le había solicitado al alumno realizar modificaciones y correcciones a su trabajo de tesis, no obstante el haber emitido ya los votos aprobatorios.

Respecto al “voto aprobado condicionado” la Defensoría indicó que no se apegaba a lo establecido en la legislación universitaria.

Por lo anterior, la Defensoría emitió la Recomendación en el siguiente sentido:

- Que la autoridad universitaria realizara las gestiones con las entidades académico-administrativas correspondientes a efecto de continuar con el examen de grado del estudiante.
- Que se le hiciera del conocimiento al sínodo, que continuara con el examen y una vez realizada la réplica y defensa del trabajo de tesis por parte de la sustentante, determinara lo conducente.
- Que en lo subsecuente, evitaran requerir correcciones, modificaciones o adiciones posteriores a la emisión de los votos aprobatorios, en virtud de que no existe norma universitaria que lo permita.
- También se solicitó que los votos fueran emitidos con apego al artículo 31 de Reglamento General de Estudios de Posgrado; que se informara al personal académico, sobre la imposibilidad de emitir votos aprobatorios previos a la



realización de las modificaciones y correcciones requeridas a los estudiantes en los trabajos de tesis de grado.

En este asunto, la autoridad universitaria atendió en su integridad las recomendaciones antes precisadas.

Es importante señalar que, la citada recomendación es pública y se puede consultar en la sección de recomendaciones de la página web de la Defensoría.

En el resto de los asuntos que ha conocido la Defensoría de los Derechos Universitarios no ha sido necesario emitir recomendaciones gracias a la mediación, el restablecimiento del derecho vulnerado en el procedimiento o porque se determinó que no hubo afectación de derechos.

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

Los asuntos enviados a la autoridad competente en busca de una solución o remisiones, como se identifican en las gráficas siguientes, se refieren a aquellas situaciones sometidas inicialmente ante la Defensoría y respecto de las cuales, ésta no puede intervenir en razón de su competencia. No obstante, éste órgano defensor dirige el asunto ante la autoridad o instancia correspondiente, a fin de que ésta determine con plenitud de competencia el trámite o la atención que deba dar al asunto.

Durante el periodo que se informa, se han remitido 41 (cuarenta y uno) asuntos de los cuales 9 (nueve) son del personal académico, lo que equivale al 22.0 %, 25 (veinticinco) fueron de estudiantes que corresponde al 61.0%, 2 (dos) familiares con un total de 4.9% y 5 (cinco) personas que no indicaron su calidad, lo que equivale al 12.2%.

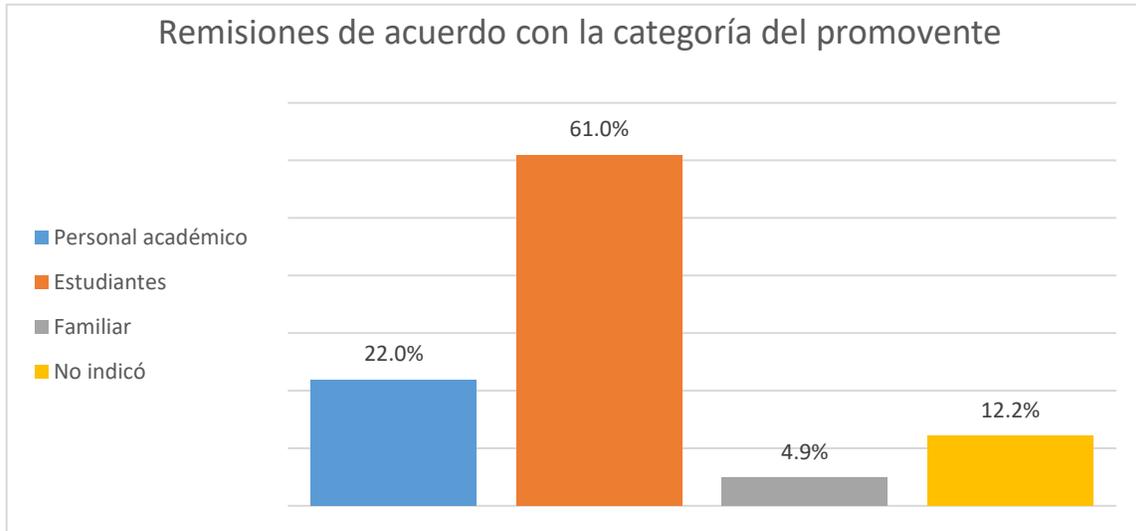


Tabla elaborada por la Defensoría de los Derechos Universitarios, relativa a las 41 remisiones totales.

Con el fin de cumplir con los Lineamientos Generales para la Igualdad de Género en la UNAM, destacamos que en 16 (dieciséis) ocasiones, los asuntos fueron planteados por mujeres, mientras que los 25 (veinticinco) restantes por hombres. Lo que equivale al 39.02% y al 60.98 %, respectivamente.

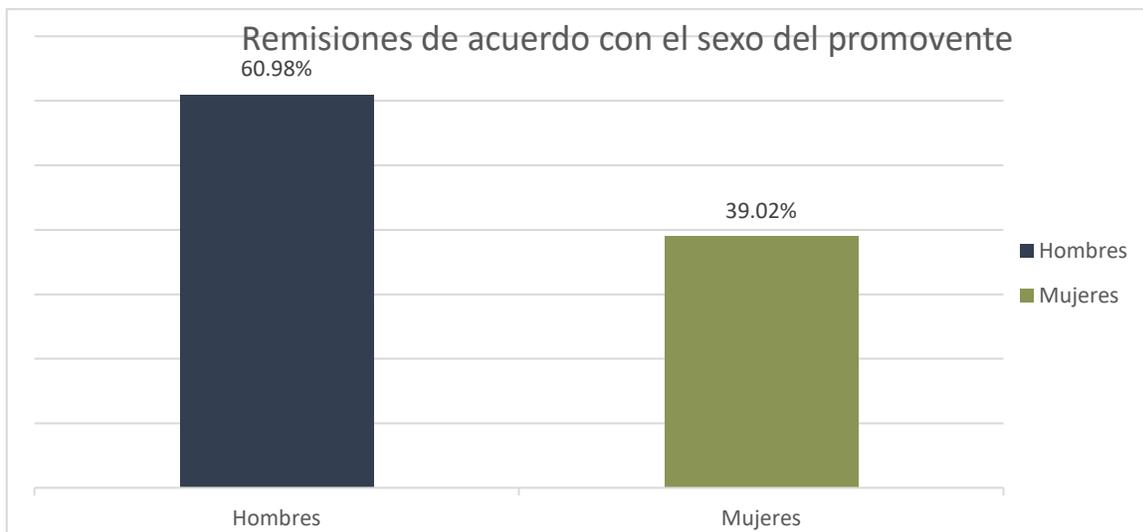


Tabla elaborada por la Defensoría de los Derechos Universitarios, relativa a las 41 remisiones totales.

5. Respuestas a consultas y solicitudes de información

La confidencialidad es un principio que rige la actividad de la Defensoría, ello incluye tanto la información proporcionada por las autoridades como el expediente que se tramita ante este órgano universitario, lo anterior, de acuerdo con los artículos 6° y 30° del Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios.

No obstante lo anterior, la actividad de este órgano se apega a las obligaciones que establecen los artículos: 1°, 5° fracción II, 8° y 12°, entre otras disposiciones, del Reglamento de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales para la Universidad Nacional Autónoma de México, publicado en la Gaceta UNAM del 12 de septiembre de 2011.

En este sentido, se dieron respuesta a 12 solicitudes de información, las cuales fueron tramitadas con la intervención de la Unidad de Transparencia, en atención al actual Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública



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

6. Soluciones basadas en el diálogo, la conciliación y la mediación

La Defensoría suele propiciar el acercamiento y la solución pronta de una queja en el marco de la Legislación Universitaria; invitando a las partes a revisar los fundamentos de su actuación, buscando la inmediatez que debe regir el actuar de la Defensoría.

Bajo la consideración anterior, todo el actuar de la Defensoría se encuentra impregnado de una labor de diálogo, conciliación o de mediación entre las partes, con el fin de identificar si existe o no la vulneración de un derecho universitario. Lo anterior, con fundamento en la fracción V del artículo 9° del Estatuto y en la fracción II del artículo 23 del Reglamento de la Defensoría.



III. RED DE ORGANISMOS DEFENSORES DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

La Defensoría de los Derechos Universitarios de la UNAM ocupa la Secretaría Ejecutiva de la Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios (REDDU) creada en el 2005. Esta Red Internacional de Defensorías celebra anualmente un encuentro para analizar y discutir diversos asuntos relacionados con la defensa y promoción de los derechos universitarios. En 2017 la Defensoría de los Derechos Universitarios organizó, junto con la Universidad de El Salvador, el *Congreso Internacional de Organismos Defensores de Derechos Universitarios con el tema: “El Rol de las Defensorías Universitarias Iberoamericanas en la Defensa de los Derechos de los Miembros de la Comunidad Universitaria”*, los días 18, 19 y 20 de octubre en las instalaciones de la Universidad de El Salvador.

En el Congreso Internacional en comento, se llevaron a cabo diversas conferencias y conversatorios, en las cuales el personal de la Defensoría de los Derechos Universitarios tuvo una participación activa.

Así mismo, durante el período que se reporta se incorporaron dos Defensorías a la REDDU: la Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, como asociado regular de la Red y la Defensoría Universitaria de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, de la República del Perú, como miembro asociado honorario.

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



IV. CÁTEDRA UNESCO

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

Esta cátedra se formalizó mediante la firma del acuerdo suscrito el 2 marzo de 2012, entre el Dr. José Narro Robles, entonces Rector de esta Máxima Casa de Estudios y la Dra. Irina Bokova, Directora General de esa Organización; dicho acuerdo fue proyectado para un período inicial de 4 años, en el marco del Programa de Hermanamiento e Interconexión de Universidades (*University Twinning and Networking Programme, UNITWIN*), el cual fue creado en 1992.

En el período que se informa, se realizaron las gestiones necesarias para renovar la Cátedra por un período de 4 años. Actualmente la Defensoría se encuentra a la espera de la renovación de la Cátedra.

En ese mismo sentido, es importante señalar que con el objeto de desarrollar un modelo para la defensa de los Derechos Universitarios en Instituciones de Educación Superior en América Latina, esta Defensoría de los Derechos Universitarios brindó apoyo en distintas reuniones a la Universidad Autónoma de Guerrero, el Instituto Tecnológico de Sonora y la Universidad de Costa Rica, con el fin de contemplar la creación y/o el seguimiento de las actividades de sus Defensorías.



En cumplimiento con los objetivos de la Cátedra UNESCO y en coordinación con la Facultad de Derecho de la UNAM, y la Asociación Autónoma del Personal Académico de la UNAM (AAPAUNAM), esta instancia defensora organizó el Seminario Internacional “Acoso Escolar: Prevención y Sensibilización”, que se llevó a cabo los días 25 y 26 de enero de 2018.



V. AUTOMATIZACIÓN DE LOS SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

En el período que se indica se ha continuado con el proceso de digitalización de expedientes de quejas y remisiones para tener con un respaldo electrónico y permitir su consulta de manera ágil a través de un sistema interno que posibilita su almacenamiento y clasificación de acuerdo al catálogo de clasificación archivístico aplicable. Señalando que la totalidad de los expedientes concluidos desde el año 2015 hasta la fecha ya se encuentran digitalizados.

El sistema de Quejas Virtual para la gestión y control internos de los expedientes generados por las quejas y remisiones se encuentra funcionando para uso interno de la Defensoría, a partir del 15 de enero de 2018. Dicho sistema permite el registro y la consulta de expedientes a través de diversos criterios, por ejemplo: la fecha, tipo de expediente, asesor, periodo, folio y promovente.

De igual manera, en 2017 se actualizaron los catálogos de materias, procedimientos y conclusiones utilizados en la gestión de los expedientes de quejas y remisiones, los cuales son utilizados en los sistemas de registro y consulta de los mismos.

La operación del Sistema de Registro de Orientaciones Electrónicas continúa vigente. Este sistema permite almacenar, consultar y actualizar las orientaciones recibidas a través de correo electrónico y las redes sociales institucionales.

De igual manera, se agregó el módulo de control vehicular al Sistema de Administración, con el objeto de registrar y controlar los servicios y estado de los automóviles asignados a este órgano defensor.

Por otro lado, y con la finalidad de respaldar la información generada por los distintos abogados asesores en sus actividades sustantivas, se creó una nube



privada para almacenamiento de archivos electrónicos mediante el uso de un servidor exclusivo para esta tarea.

Se actualizó el diseño de la aplicación para teléfonos inteligentes con sistema operativo Android, que contienen el calendario escolar UNAM 2018, así como fechas conmemorativas sobre Derechos Humanos. La aplicación ha sido descargada 647 veces.



Se encuentra a disposición de la comunidad igualmente, la aplicación para dispositivos móviles, con sistema operativo Android, que permite consultar el *Marco Normativo de la Defensoría*.

Se rediseñó el sitio web de la Defensoría, con la asistencia de la Dirección General de Cómputo y Tecnologías de Información y Comunicación; buscando que sea una página más amigable para la navegación y en donde la información que requieren los estudiantes y personal académico sea de fácil ubicación.

Se solicitó también a los distintos planteles de la Escuela Nacional Preparatoria y Colegio de Ciencias y Humanidades, la inclusión de un banner con la liga al sitio web de la Defensoría, en sus portales oficiales.



Se actualizó también, el canal oficial de *YouTube* de la Defensoría, agregando nuevos videos que describen de manera breve y sencilla los servicios que presta esta Defensoría, así como de las distintas ponencias del Seminario Internacional “Acoso Escolar: Prevención y Sensibilización”.

El avance de las tecnologías de la información ha llevado a la Defensoría a utilizar las redes sociales como lo son *Facebook* y *Twitter*, con fines de tener los mayores canales de difusión abiertos a la comunidad, con la finalidad de divulgar los derechos universitarios y las actividades de este órgano. Al respecto, se tuvo un promedio de 2,776 visitas por publicación. De igual manera, 3,742 usuarios indicaron que les gusta la página; el promedio de visitas diarias para *Facebook* es de 28 y en *Twitter* de 54 a la información del perfil de la cuenta.

Se contó con el apoyo de 22 dependencias universitarias, entre colegios de ciencias y humanidades, escuelas preparatorias y facultades, para que insertaran un vínculo del sitio web de la Defensoría en sus portales institucionales.





Defensoría de los Derechos Universitarios



Se diseñó y se publicó la versión en inglés del sitio web de la Defensoría, contando con la información más destacada para su consulta por usuarios anglo parlantes, que llegan a formar parte de nuestra comunidad estudiantil y/o académica.



Defensoría de los Derechos Universitarios





**National Autonomous
University of Mexico**

UNAM



**Office of the Ombudsman
for Academic Rights**

- Home
- Services
- Office of the Ombudsman for Academic Rights ▾
- Documents ▾
- Activities ▾
- FAQs



Services	Principles	Location
<p>The OOAR offers guidance to students and members of the academic personnel.</p> <p>The OOAR also receives the complaints of students and academics related to the rights established in the UNAM's legislation.</p> <p>It seeks for solutions within the University Legislation.</p> <p>More information</p>	<p>Accessibility</p> <p>Impartiality</p> <p>Confidentiality</p> <p>Independence</p> <p>Gratuity</p> <p>More information</p>	<p>The OOAR is located on the 2nd Floor of Zona Cultural's D Building (in front of Universum museum), Monday through Friday from 9 to 3 and 5 to 8, Monday - Friday 9 to 3 and 5 to 8:00.</p> <p>Phone numbers: 56 22 62 20 to 22 and 01 800 062 862 6 (Free to call).</p> <p>Email address: defensoria@unam.mx</p> <p>More information</p>



VI. ACTIVIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE LA DEFENSORÍA

Durante el periodo que se informa la Unidad Administrativa proporcionó los servicios de apoyo administrativo que requirieron las áreas sustantivas de la dependencia para el logro de sus metas. Dicho departamento suministró y administró al personal los recursos materiales y financieros asignados a la entidad de acuerdo con los procedimientos administrativos y la normatividad aplicables.

Durante el periodo se tramitaron 162 formas administrativas ante la Unidad de Procesamiento Administrativo (UPA).

1. Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

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

Es por eso que de manera continua se realizan mejoras a sus procesos, con el fin de lograr el aprovechamiento más óptimo de todos los recursos; con base en lo anterior, se ha impulsado la aplicación de la normatividad institucional que toma en cuenta los requisitos de la Norma ISO-9001 versión 2008, pero a partir de enero de 2018, se realizó la transición a la versión de la norma ISO-9001 versión 2015 (vigente) lo que implica la actualización de la información documentada del sistema de gestión para cumplir con los nuevos requisitos, dando un resultado sobresaliente en la operación de la Unidad Administrativa de este órgano universitario.



2. Actividades permanentes y remodelación de espacios

Con la finalidad de tener un espacio de trabajo armonioso y a favor del cuidado del medio ambiente, se realizó el cambio en el 90 % de las luminarias por lámparas de led y se tiene contemplado realizar la conversión completa de todas las luminarias de forma gradual, de igual forma, se renovaron todas las macetas que se tienen en éste órgano universitario.

A raíz del sismo del 19 de septiembre de 2017, se instaló un botón de emergencia adicional al que se contaba, que permite la apertura de la puerta principal de esta Defensoría, con el fin de que aquellas personas que se encuentren dentro de las instalaciones, puedan desplazarse a los puntos de seguridad con una mayor rapidez, en caso de presentarse alguna situación de emergencia.

Se adquirió un vehículo nuevo Marca Nissan TIIDA con la finalidad de seguir renovando el parque vehicular y con ello seguir ahorrando en los gastos de gasolina.

Adicionalmente, en el marco de una cultura de protección civil, se solicitó a la Subcomisión Local de Seguridad y Protección Civil del edificio “D” de la zona cultural, la posibilidad de contar con una salida de emergencia en el edificio, propuesta que fue aceptada de manera inmediata, por lo que la Dirección General de Obras y Conservación, se encuentra trabajando en dicho proyecto.

3. Archivo Documental

En virtud de las Normas en Materia de Transparencia, Acceso a la Información y Archivos que rigen a esta Universidad, actualmente se organiza el archivo histórico de este órgano universitario con el fin de clasificar los documentos



derivados de las actividades de esta Defensoría, lo que ha generado la modificación en los espacios de las instalaciones que ocupa.

4. Capacitación al personal

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

- Curso Arbitraje, Conciliación y Medición en materia laboral, llevado a cabo en el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, los días 9, 10, 16, 17, 23, 24, 30, 31 de marzo y 06 y 07 de abril de 2017.
- “The Work of Ombudsman: Holding Governments and Organizations to Account”, en el *Forum of Canadian Ombudsman*, en Ottawa, Canadá del 15 al 17 de mayo de 2017.
- *Foro de Archivo Universitario*, organizado por el Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación (ISUE), celebrado del 12 al 13 de junio de 2017.
- “Plática: Introducción a la transparencia, al acceso de la información y a la protección de datos personales”, Auspiciado por la Dirección General de Personal de la UNAM, celebrado el 3 de agosto de 2017.



- “Taller: Sensibilización en Derechos humanos, género y prevención de violencia de género”, impartido en línea por la Dirección General de Personal, de la UNAM, del 14 al 25 de agosto de 2017.
- Taller de Procesos editoriales de la UNAM, “Proyectos digitales: más allá del *ePub*”, organizado por la Dirección General de Fomento Editorial, celebrado el 25 y 26 de septiembre de 2017.
- Conferencia Magistral “Programas de justiciabilidad dentro de la Escuela”, coordinado por el Programa Seminario Universitario Interdisciplinario sobre la Violencia Escolar (SUIVE), y celebrada en la Escuela Nacional de Trabajo Social, el 3 de octubre de 2017.
- *Simposio Internacional de Métodos Alternos, Foro Científico Internacional “Por un sistema integrado de solución de conflictos”,* celebrado en la Universidad Autónoma de Nuevo León, del 18 al 20 de octubre de 2017.
- *Congreso Internacional de Organismos Defensores de Derechos Universitarios* sobre: “El Rol de las Defensorías Universitarias Iberoamericanas en la Defensa de los Derechos de los Miembros de la Comunidad Universitaria”, los días 18, 19 y 20 de octubre en las instalaciones de la Universidad de El Salvador.
- Curso Internacional: Herramientas Internacionales para las incidencias en materia de Derecho de las personas con discapacidad, efectuado en la Unidad de Posgrados de la UNAM, del 27 de noviembre al 1 de diciembre de 2017.



- *Seminario: Internacional de Acoso Escolar, Prevención y Sensibilización*, llevado a cabo en la Facultad de Derecho y las oficinas de AAPAUNAM, celebrado el 25 y 26 de enero de 2018.

Así mismo, personal administrativo de la Defensoría de los Derechos Universitarios, acudió a las siguientes actividades:

- Plática informativa del Programa de Estímulos al Desempeño del Personal Administrativo de Confianza, auspiciado por la Dirección General de Personal de la UNAM, el 2 de mayo de 2017.
- Conferencia “AdminUNAM”, organizado por la Dirección General de Cómputo y de Tecnologías de la Información y Comunicación el 15 de junio de 2017.
- “Curso: Servicios y Trámites” de la Dirección General de Personal del 04 al 11 de agosto de 2017.
- “Curso: Cultura de la legalidad, ética y política de valores para un buen gobierno”, celebrado en las instalaciones de la Dirección General de Proveduría, el 27 de septiembre de 2017.
- “Plática: Materia de Trabajo”, organizado por la Dirección General de Personal, y celebrado en la Unidad de Seminarios el 24 de noviembre de 2017.



Por último, de marzo del 2016 a abril de 2018, se impartió un curso de inglés para los abogados asesores y para el personal administrativo. Lo anterior, con la finalidad de fortalecer las actividades y competencias de todo el personal de la Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Nacional Autónoma de México.

VII. SECCIÓN ESTADÍSTICA

1. Cifras generales del Informe 2017-2018

Servicios otorgados a la comunidad	
Orientaciones	2173
Quejas	193
Recomendaciones	1
Asuntos dirigidos a la autoridad competente en busca de una solución	41
Total	2,408

2. Orientaciones

2.1 Orientaciones de acuerdo con su medio de registro	
Presencial	691
Telefónica	770
Correo electrónico	632
Facebook	80
Total	2,173

2.2 Orientaciones de acuerdo al sexo del promovente

Mujer	1118
Hombre	1036
No especificó	19
Total	2,173

2.3 Orientaciones de acuerdo con la categoría del promovente

Personal académico	346
Estudiantes	1210
Administrativos	29
Familiares	166
Funcionarios	25
Aspirantes	85
Estudiante/familiar de alumno de escuela incorporada	102
Ex alumnos	37
Externos	41
Jubilados	2

No indicaron	107
Trabajadores	2
Otros	21
Total	2,173

2.4 Orientaciones de acuerdo con su materia

Legislación Universitaria	528
Trámites escolares	697
Derecho de petición	233
Medidas disciplinarias	234
Asuntos de carácter laboral	127
Evaluaciones académicas	147
Asunto no universitario	33
Concursos de oposición	40
Hostigamiento	23
Actos injustos	1
Programas de estímulos	11
Actos discriminatorios	3

Error administrativo	1
Incompetencia	67
Otros	24
Acoso laboral	4
Total	2,173

3. Quejas

3.1 Quejas por el sexo del promovente

Hombres	94
Mujeres	99
Total	193

3.2 Quejas de acuerdo con la categoría del promovente

Personal académico	68
Estudiantes	116
Aspirantes	2
Estudiante de escuela incorporada	1
Ex alumnos	2

Familiares	2
Trabajador	1
Ex académico	1
Total	193

3.3 Quejas de acuerdo con su materia

Trámites escolares	35
Derecho de petición	75
Legislación universitaria	18
Hostigamiento	9
Acto discriminatorio	6
Asuntos laborales	7
Medidas disciplinarias	12
Evaluaciones académicas	5
Violencia por sexo	1
Concurso de oposición	3
Conflicto entre estudiantes	3
Acoso y/o hostigamiento académico	4
Acoso sexual	1

Acto de particular	2
Discriminación por condición social o económica	3
Evaluación de profesor	4
Impugnable por otra vía establecida por la legislación universitaria	1
Programa de estímulos	3
Trámite académico	4
Trámite administrativo	1
Total	197

Nota: existen quejas con más de una materia.

3.4 Quejas de acuerdo al tipo de dependencia

Facultades	114
Escuelas Preparatorias	20
Programas de Posgrado	13
Colegio de Ciencias y Humanidades	15
Institutos de Investigación	5
Escuelas Nacionales	7
Direcciones Generales	6
Centros de Estudios	4

Escuela incorporada	6
Coordinaciones	1
Externo	1
No especificó	1
Total	193

3.5 Quejas por su forma de conclusión

Satisfacción del derecho vulnerado	69
No afectación a derecho universitario	13
Desistimiento	9
Incompetencia	5
Falta de interés del quejoso	6
Desestimación	41
Total	143

3.6 Quejas de acuerdo a su estado

Resueltas	143
Por resolver	50
Total	193

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

4.1 Remisiones de acuerdo al sexo del promovente	
Hombres	25
Mujeres	16
Total	41

4.2 Remisiones de acuerdo con la categoría del promovente	
Personal académico	9
Estudiantes	25
Familiar	2
No indicó	5
Total	41

4.3 Remisiones respecto de la actividad de algunas dependencias universitarias	
Facultades	24
Escuelas preparatorias	3

Programas de posgrado	1
Colegio de Ciencias y Humanidades	4
Centros de estudios	1
Institutos de investigación	2
Direcciones generales	1
Escuelas nacionales	1
No especificó	3
Otro	1
Total	41

4.4 Remisiones de acuerdo a la materia

Trámites escolares	5
Legislación universitaria	7
Derechos laborales	4
Medidas disciplinarias	11
Evaluaciones académicas	2
Acto no imputable a alguna autoridad universitaria	1
Acoso y/o hostigamiento académico	1
Acto injusto	1
Discriminación por el sexo	1

Derecho de petición	1
Evaluación de profesor	1
Resoluciones disciplinarias	5
Resoluciones de consejo interno	1
Total	41

Anexo

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

6.1 Sitios web de la UNAM con el vínculo a la página de la Defensoría	
	Número
<i>Página principal de la UNAM</i>	1
<i>Colegios de Ciencias y Humanidades</i>	5
<i>Escuela Nacional Preparatoria</i>	9
Facultades	12
Facultad de Contaduría y Administración	
Facultad de Economía	
Facultad de Ingeniería	
Facultad de Medicina	
Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia	
Facultad de Música	
Facultad de Psicología	
Facultad de Odontología	
Facultad de Artes y Diseño	



Facultad de Derecho	
Facultad de Ciencias	
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales	
<i>Facultad de Estudios Superiores</i>	4
Facultad de Estudios Superiores Acatlán	
Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán	
Facultad de Estudios Superiores Iztacala	
Facultad de Estudios Superiores Zaragoza	
<i>Escuela Nacional de Estudios Superiores</i>	3
<i>Institutos de investigación</i>	22
Instituto de Biología	
Instituto de Biotecnología	
Instituto de Ciencias del Mar y Limnología	
Instituto de Ciencias Nucleares	
Instituto de Ecología	
Instituto de Física	
Instituto de Fisiología Celular	
Instituto de Geología	
Instituto de Ingeniería	
Instituto de Investigaciones Bibliográficas	
Instituto de Investigaciones Biomédicas	
Instituto de Investigaciones Económicas	
Instituto de Investigaciones en Matemáticas Aplicadas y en Sistemas	
Instituto de Investigaciones en Materiales	
Instituto de Investigaciones Filológicas	
Instituto de Neurobiología	
Instituto de Química	
Instituto de Astronomía (Campus Ensenada)	
Instituto de Astronomía (Tonanzitla, San Pedro Mártir, Ensenada, BC)	
Instituto de Geografía	
Instituto de Geología	
Instituto de Investigaciones Jurídicas	
<i>Escuelas Nacionales</i>	2
<i>Centros de investigación</i>	15



Centro de Ciencias Aplicadas y Desarrollo Tecnológico	
Centro de Ciencias de la Atmósfera	
Centro de Ciencias Genómicas (Cuernavaca)	
Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras	
Centro de Física Aplicada y Tecnología Avanzada (Campus Juriquilla, Querétaro)	
Centro de Geociencias (Campus Juriquilla, Querétaro)	
Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades	
Centro de Investigación en Energía (Temixco, Morelos)	
Centro de Investigaciones en Ecosistemas	
Centro de Investigaciones sobre América del Norte	
Centro de Investigaciones sobre América Latina y El Caribe	
Centro de Nanociencias y Nanotecnología	
Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias (Campus Morelos)	
Centro de Investigaciones de Diseño Industrial	
Centro de Radioastronomía y Astrofísica (Campus Morelia)	
<i>Direcciones Generales</i>	16
Dirección General del Colegio de Ciencias y Humanidades	
Dirección General de Actividades Deportivas y Recreativas	
Dirección General de Asuntos del Personal Académico	
Dirección General de Comunicación Social	
Dirección General de Evaluación Educativa	
Dirección General de Incorporación y Revalidación de Estudios	
Dirección General de Obras y Conservación	
Dirección General de Orientación y Servicios Educativos	
Dirección General de Personal	
Dirección General de Servicio Generales	
Dirección General de Atención a la Comunidad	
Dirección General del Patrimonio Universitario	
Dirección General de Presupuesto	
Dirección General de Televisión Universitaria	
Dirección General de Proyectos Universitarios	
Dirección de Literatura	
<i>Coordinaciones</i>	4



Coordinación de Estudios de Posgrado	
Coordinación de la Investigación Científica	
Coordinación Humanidades	
Coordinación de Vinculación con el Consejo Universitario	
<i>Otras dependencias universitarias</i>	9
Palacio de la Escuela de Medicina	
Oficina del Abogado General	
Unión de Universidades de América Latina y El Caribe	
Programa de Vinculación con Ex alumnos	
Secretaría de Servicios a la Comunidad	
Consejo Académico del Bachillerato	
Consejo Académico del Área de las Ciencias Físico Matemáticas y de las Ingenierías	
Patronato Universitario	
Consejo Universitario	
Total	102

VIII. SECCIÓN DOCUMENTAL

Anexo 1

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

Publicaciones	Número de inserciones
<i>Gaceta UNAM</i>	11
<i>Gaceta Contraste Azcapotzalco</i>	14
<i>Gaceta Biomédicas</i>	9
<i>Sitio Web UNAM</i>	1
<i>Sitio web Facultad de Derecho UNAM</i>	1
Total de publicaciones	36



Anexo 2
Marco normativo



Defensoría de los
Derechos
Universitarios



**Marco normativo de la
Defensoría de los
Derechos Universitarios**

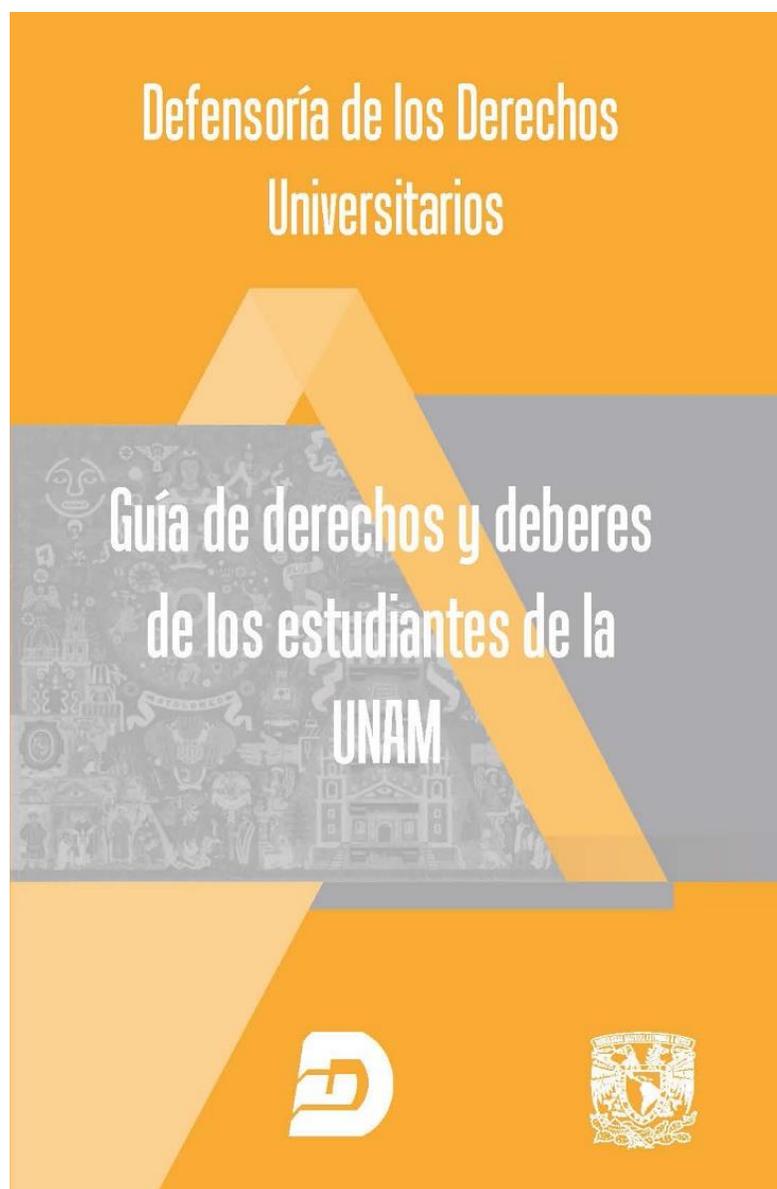


Defensoría de los Derechos Universitarios



Anexo 3

Guía de derechos y deberes de los estudiantes de la UNAM





Anexo 4
Reconocimientos

La Universidad Iberoamericana Puebla a través de la
Procuraduría de Derechos Universitarios, otorga el presente



RECONOCIMIENTO

al **DR. ALFREDO SÁNCHEZ CASTAÑEDA**

por haber impartido la conferencia
La importancia de las defensorías de derechos universitarios

San Andrés Cholula, Pue., 26 de enero de 2017

Dr. Fernando Fernández Font, S. J.
Rector

Mtra. Erika Hernández Acosta
Procuradora de Derechos Universitarios

Acapulco - Ciudad de México - Guadalajara - León - Oaxaca - Puebla - Tijuana - Torreón



La **Universidad Veracruzana**

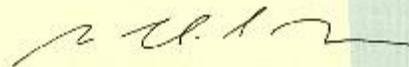
Otorga el presente

Reconocimiento

al: **Dr. Alfredo Sánchez Castañeda,**
Defensor de los Derechos Universitarios de la UNAM

Por su participación como moderador
en el Conversatorio celebrado con motivo del
décimo aniversario de la Defensoría de los
Derechos Universitarios de la Universidad Veracruzana.

"Lis de Veracruz: Arte, Ciencia, Luz"
Xalapa, Ver., Enero 27 de 2017

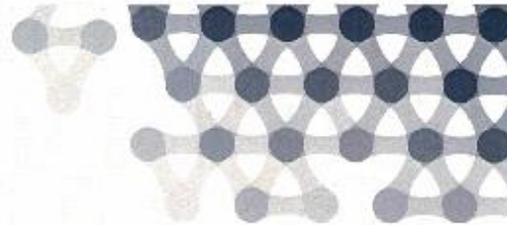


Dra. Sara Ladrón de Guevara
Rectora





Defensoría de los Derechos Universitarios



Otorga el presente

RECONOCIMIENTO

A

Dr. Alfredo Sánchez Castañeda

Por haber impartido la Conferencia Magistral
"Escuela y derechos humanos. Retos y desafíos.",
como parte de las actividades del



DGIRE • 50 ANIVERSARIO

SEMINARIO

Familia, escuela, comunidad; construyendo alianzas

Realizado en Foro de Química del Museo de las
Ciencias Universum, el 9 de marzo de 2018.

"Por mi raza hablará el espíritu"

Ciudad Universitaria, Cd. Mx., marzo de 2018.

Lic. Manola Giral de Lozano

Directora General de Incorporación y
Revalidación de Estudios





El Instituto Tecnológico de Sonora otorga el presente:

Reconocimiento

A: Dr. Alfredo Sánchez Castañeda

Por la impartición de la plática a funcionarios del Instituto, sobre el tema de la "Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Autónoma de México".

Cd. Obregón, Sonora a 5 de marzo de 2018.

Dr. Javier José Vales García
Rector

Anexo 5
Constancias



LA RED DE ORGANISMOS DEFENSORES DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

Otorga el presente reconocimiento por su

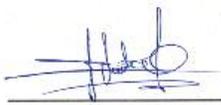
Ponencia Magistral

a

Alfredo Sánchez Castañeda

En el Congreso Internacional de Organismos Defensores de Derechos Universitarios:
"Rol de las Defensorías Universitarias Iberoamericanas en la Defensa de los Derechos
de los Miembros de la Comunidad Universitaria"

San Salvador, El Salvador, 19 de octubre de 2017.


José Alfredo Montes de Oca
Defensor de los Derechos Universitarios
de la Universidad Autónoma del Estado de México
y Presidente de la REDDU


Claudia María Melgar de Zambrana
Defensora de los Derechos Universitarios
de la Universidad de El Salvador



Defensoría de los Derechos Universitarios



LA FACULTAD DE DERECHO DE LA UNAM,
LA ASOCIACIÓN AUTÓNOMA DEL PERSONAL ACADÉMICO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO Y
LA DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS DE LA UNAM

otorgan la presente

CONSTANCIA

a

Alfredo Sánchez Castañeda

por coordinar el

Seminario Internacional “Acoso Escolar: Prevención y Sensibilización”

realizado los días 25 y 26 de enero de 2018

“POR MI RAZA HABLARÁ EL ESPÍRITU”

Ciudad Universitaria, Ciudad de México, enero de 2018

Dr. Raúl Juan Contreras Bastamante
Director de la Facultad de Derecho de la
Universidad Nacional Autónoma México

Quim. Bertha Guadalupe Rodríguez Samano
Secretaria General de la Asociación
Autónoma del Personal Académico de la
Universidad Nacional Autónoma México



Defensoría de los Derechos Universitarios



LA FACULTAD DE DERECHO DE LA UNAM,
LA ASOCIACIÓN AUTÓNOMA DEL PERSONAL ACADÉMICO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO Y
LA DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS DE LA UNAM

otorgan la presente

CONSTANCIA

a

Alfredo Sánchez Castañeda

por su participación como ponente en el

Seminario Internacional "Acoso Escolar: Prevención y Sensibilización"

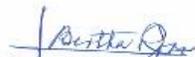
realizado los días 25 y 26 de enero de 2018

"POR MI RAZA HABLARÁ EL ESPÍRITU"

Ciudad Universitaria, Ciudad de México, enero de 2018


Dr. Alfredo Sánchez Castañeda
Defensor de los Derechos Universitarios de la
Universidad Nacional Autónoma México

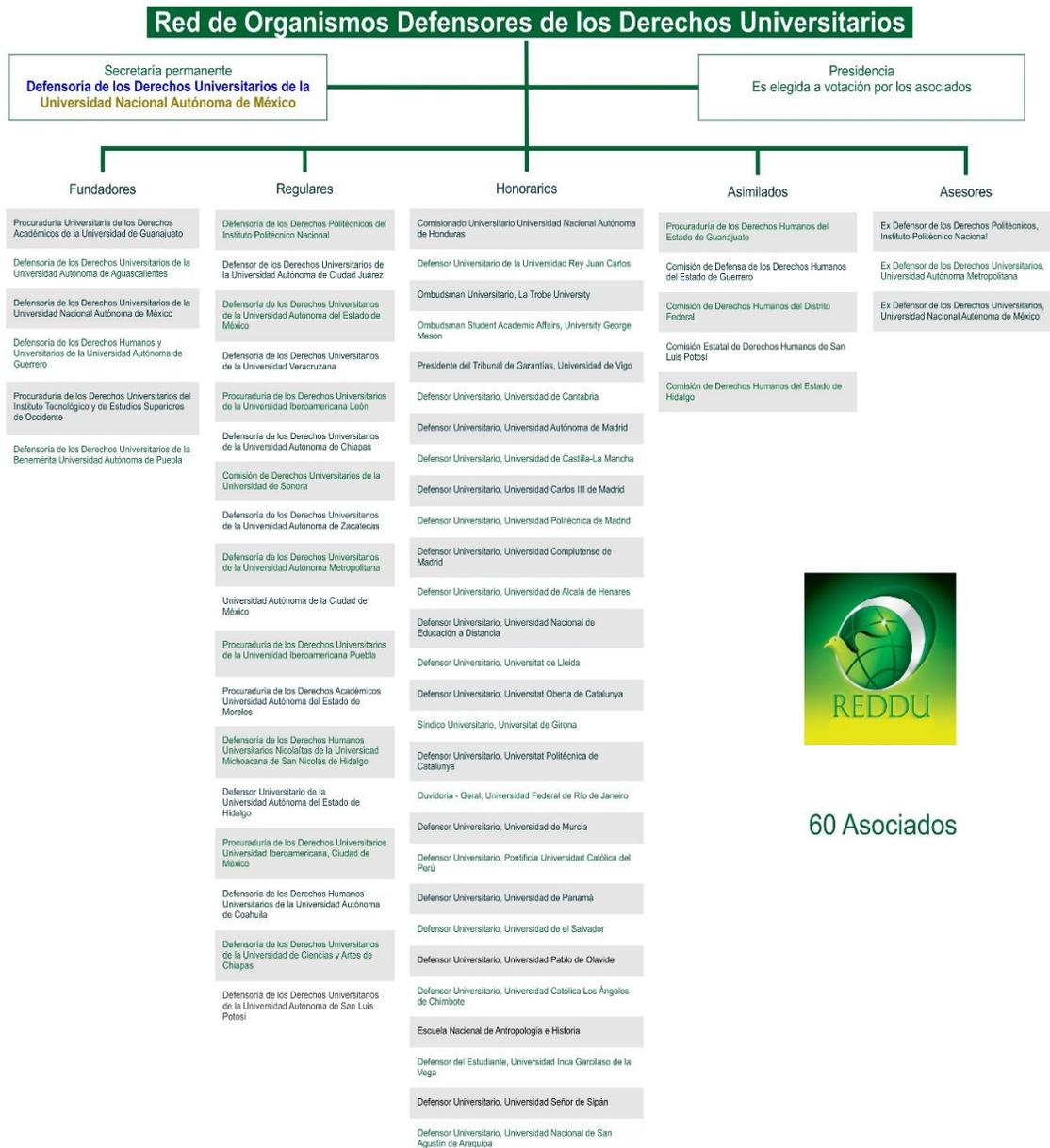

Dr. Raúl Juay Contreras Bustamante
Director de la Facultad de Derecho de la
Universidad Nacional Autónoma México


Olim. Bertha Guadalupe Rodríguez Sámano
Secretaria General de la Asociación
Autónoma del Personal Académico de la
Universidad Nacional Autónoma México



Anexo 6

Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios





UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO

Defensoría de los Derechos Universitarios

