



Defensoría de los Derechos Universitarios

Informe 2018-2019





Universidad Nacional Autónoma de México

Defensoría de los Derechos Universitarios

Informe 2018-2019

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, 2019.







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 presente informe es de carácter público y comprende las actividades que realizó la Defensoría en el ejercicio de sus competencias y atribuciones, del 1° de abril de 2018 al 29 de marzo de 2019. 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 que el cumplimiento cotidiano de la legislación universitaria por cada miembro de la comunidad nos lleva 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 contribuye al fortalecimiento de una cultura de civilidad y convivencia universitaria.

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, gracias al diálogo, la conciliación y la mediación, siendo sólo necesario emitir una Recomendación, como se podrá apreciar más adelante.





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 a los miembros de la comunidad los procedimientos que se llevan ante esta Defensoría.

Es de precisar también el proceso actual de reordenación de archivos de la Defensoría. Trabajo que busca contar con una mejor organización de los mismos. De esta 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, 29 de marzo de 2019





CONTENIDO

PRESE	ENTACIÓN	I
I. ACT	IVIDADES DE DIFUSIÓN	4
1.	Presencia en medios universitarios	4
2.	CONCURSOS DE LA DDU	5
2.1	PRIMER CONCURSO DE VIDEO ¿QUÉ SON LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS?	6
2.2	PRIMER CONCURSO DE ENSAYO "MIS DERECHOS UNIVERSITARIOS"	6
2.3	PRIMER CONCURSO DE FOTOGRAFÍA ¡TÓMALE UNA FOTO A TUS DERECHOS UNIVERSITARIOS!	7
3.	Participación en radio	7
4.	DIFUSIÓN EN EL SISTEMA DE TRANSPORTE "PUMABUS" Y SUS PARABUSES	8
5.	PRESENCIA EN PLANTELES DE NIVEL MEDIO SUPERIOR Y SUPERIOR	8
5.1	¡DÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS EN TU ESCUELA!	8
5.2	"Camino Verde"	9
5.3	PLÁTICAS INFORMATIVAS	10
5.4	JORNADAS DE BIENVENIDA	10
5.5	Otras actividades de difusión	12
6.	PARTICIPACIÓN EN FOROS SOBRE LA PROTECCIÓN DE DERECHOS UNIVERSITARIOS	12
6.1	REUNIONES DE TRABAJO	13
6.2	TALLERES	13
6.3	CONVERSATORIO	14
6.4	Coloquio	14
	FORO	
	CONFERENCIAS	_
_	PLÁTICA	_
	Premiaciones	_
	JORNADAS	
	O Congreso	
	1 Presentaciones de libros	
	2 Seminario	
	3 Otros	
7.	DIFUSIÓN A TRAVÉS DE LA INTERNET	
7.1	SITIO WEB	19





7.2	PACEBOOK	. 22
7.3	3 TWITTER	. 23
8.	ACTIVIDAD EDITORIAL	. 23
II. OF	RIENTACIONES, QUEJAS Y ASUNTOS DIRIGIDOS A LA AUTORIDAD COMPETENTE	. 27
1.	Orientaciones	. 28
2.	QUEJAS	. 34
3.	Recomendaciones	
4.	ASUNTOS DIRIGIDOS A LA AUTORIDAD COMPETENTE EN BUSCA DE UNA SOLUCIÓN (REMISIONES)	
5.	RESPUESTAS A CONSULTAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	
6.	SOLUCIONES BASADAS EN EL DIÁLOGO, LA CONCILIACIÓN Y LA MEDIACIÓN	. 46
III. RI	ED DE ORGANISMOS DEFENSORES DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS	. 48
IV. C	ÁTEDRA UNESCO	. 50
V. Al	JTOMATIZACIÓN DE LOS SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	. 52
VI. A	CTIVIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE LA DEFENSORÍA	. 58
1.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)	. 58
2.	ACTIVIDADES PERMANENTES Y REMODELACIÓN DE ESPACIOS	. 59
3.	Archivo Documental	. 61
4.	CAPACITACIÓN AL PERSONAL	. 61
VII. S	ECCIÓN ESTADÍSTICA	. 65
1.	CIFRAS GENERALES DEL INFORME 2018-2019	. 65
2.	Orientaciones	. 66
3.	QUEJAS	. 69
4.	ASUNTOS DIRIGIDOS A LA AUTORIDAD COMPETENTE EN BUSCA DE UNA SOLUCIÓN (REMISIONES)	. 73
5.	Dependencias y entidades universitarias que integraron el banner de la Defens	ORÍA
(IMAG	GEN CON VÍNCULO ELECTRÓNICO) EN SU PÁGINA ELECTRÓNICA	. 75
VIII. S	SECCIÓN DOCUMENTAL	. 79
ANE	(0 1	. 79
ANE	(O 2	. 80
ANE	(O 3	. 81
ANE)	(O 4	. 82





ANEXO 5	83
ANEXO 6	92
ANFXO 7	9:





I. ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN

Una de las principales actividades de la Defensoría es realizar la difusión de 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 el artículo 11 de su 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 42 (cuarenta y dos) inserciones de la información de contacto de esta Defensoría en diversos medios de comunicación impresa, con la finalidad de facilitar el acceso a los servicios que brinda este órgano universitario, mismos que se realizaron en medios impresos de la siguiente manera:

- Gaceta Biomédicas: 6 (seis) inserciones.
- Revista Contrastes del Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Azcapotzalco: 4 (cuatro) inserciones.
- Revista Constructivas del Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Azcapotzalco: 1 (una) inserción.
- En el Suplemento CCH de la Gaceta UNAM: 2 (dos) inserciones.
- Programa de Actividades UNAM, de la 32ª Feria Internacional del Libro de Guadalajara: 1 (una) inserción.





- Publicación interna UNAM Comunidad de la Facultad de Estudios
 Superiores Cuautitlán: 1(una) inserción.
- En la *Gaceta UNAM:* 27 (veintisiete) publicaciones restantes. Estas inserciones tuvieron que ver con la difusión del evento "Paso a Paso por tu espacio", las Convocatorias para: el Primer Concurso de Ensayo "Mis Derechos Universitarios"; el Primer Concurso de Video ¿Qué son los Derechos Universitarios?; y el Primer Concurso universitario de fotografía ¡Tómale una foto a tus Derechos Universitarios! Así como la premiación de estos.

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. CONCURSOS DE LA DDU

En conmemoración del XXXIII Aniversario de la creación de la Defensoría de los Derechos Universitarios de la UNAM y, con el propósito de difundir y promover los derechos universitarios, la Defensoría de conformidad con lo establecido en la legislación universitaria, invitó a la comunidad estudiantil de nivel medio superior y superior de la UNAM, a participar en sus tres primeros Concursos de fotografía, video y ensayo.





2.1 PRIMER CONCURSO DE VIDEO ¿QUÉ SON LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS?

La Convocatoria se llevó a cabo del 04 de junio al 20 de septiembre de 2018, logrando la participación de alumnas y alumnos de distintos planteles universitarios de nivel medio superior y superior. Este concurso fue coorganizado por el Centro Universitario de Estudios Cinematográficos, ahora Escuela Nacional de Artes Cinematográficas, con la finalidad de unir esfuerzos y conocimientos técnicos. El primer lugar fue obtenido por una alumna de la Facultad de Filosofía y Letras; el segundo lugar por un estudiante del Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Sur y, el tercer lugar por un alumno de la Escuela Nacional de Estudios Superiores Unidad León. Los galardonados del concurso ejemplifican la importancia de la difusión de los derechos y deberes de los estudiantes en las diferentes unidades académicas de la Universidad Nacional.

2.2 Primer Concurso de Ensayo "Mis derechos Universitarios"

El Primero Concurso de Ensayo, estuvo dirigido a estudiantes de nivel bachillerato de la Universidad, la Convocatoria se apertura del 04 de junio al 10 de diciembre 2018, obtenido los resultados siguientes: El primer lugar fue otorgado a un estudiante del Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Naucalpan; el segundo lugar a una estudiante del Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Oriente y, el tercer lugar a una estudiante de la Escuela Nacional Preparatoria Plantel 4 "Vidal Castañeda y Nájera".





2.3 PRIMER CONCURSO DE FOTOGRAFÍA ¡TÓMALE UNA FOTO A TUS DERECHOS UNIVERSITARIOS!

Del 18 de junio al 12 de noviembre de 2018 se mantuvo abierta la Convocatoria para participar en el concurso de fotografía. En dicho Concurso, se logró la participación de alumnas y alumnos de distintos planteles universitarios de nivel licenciatura. Los tres lugares en cuestión fueron otorgados de manera unánime a estudiantes de la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán, plantel del que también se obtuvo una mayor participación en el Concurso.

Los premiados de los tres Concursos satisfactoriamente reflejaron en sus trabajos los temas propuestos, mostrando una forma distinta de acercarse y fomentar en la comunidad universitaria el ejercicio de sus derechos universitarios.

Por ello, para el 2019 los tres concursos fueron nuevamente abiertos para su segunda edición. Siendo pertinente resaltar que, para la Segunda edición del Concurso de ensayo, se cuenta con la colaboración de la Dirección General de la Escuela Nacional Preparatoria y la Dirección General de la Escuela Nacional del Colegio de Ciencias y Humanidades de la UNAM. Así mismo, para dicho Concurso se incluyó la participación de los estudiantes de iniciación universitaria, además de los estudiantes de nivel bachillerato que ya se contemplaban en la primera edición.

3. PARTICIPACIÓN EN RADIO

Cabe señalar que en el periodo que se informa, la Defensoría de los Derechos Universitarios tuvo la oportunidad de acompañar en cuatro ocasiones al Programa Resistencia Modulada "Voces en el Campus" transmitido por Radio UNAM en colaboración con la Dirección General de Atención a la Comunidad (DGACO), perteneciente a la Secretaría de Atención a la Comunidad Universitaria,





donde se charló sobre las funciones que se realizan en la Defensoría, las participaciones fueron en el Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Azcapotzalco, el 27 de febrero de 2019; en la Escuela Nacional Preparatoria Plantel 1 "Gabino Barreda", el 13 de marzo de 2019; en la Escuela Nacional Preparatoria Plantel 6 "Antonio Caso", el 20 de marzo de 2019 y, en el Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Oriente, el 26 de marzo de 2019.

4. DIFUSIÓN EN EL SISTEMA DE TRANSPORTE "PUMABUS" Y SUS PARABUSES

En 2018 la Defensoría y la Dirección General de Servicios Generales y Movilidad (DGSGM), con el fin de promover los derechos universitarios en la comunidad que recorre y transita por los circuitos escolares, realizaron por primera vez una campaña de difusión, la cual consistió en la colocación de estampados en las unidades de transporte interno "Pumabus" y en sus parabuses. Dicha campaña también se replicó en nuestras redes sociales.

5. Presencia en planteles de nivel medio superior y superior

5.1 ¡DÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS EN TU ESCUELA!

Esta instancia defensora a través del *¡Día de los Derechos Universitarios en tu Escuela!* visitó 19 (diecinueve) entidades académicas de la UNAM, con la finalidad de informar a la comunidad universitaria sobre sus derechos y deberes. Se entregaron materiales alusivos a la Defensoría (bolígrafos, pulseras, lápices, pósteres, cuadernillos, lapiceras, publicaciones, y trípticos informativos). En los referidos materiales didácticos se encuentra la información de contacto y se describen los servicios que se ofrecen a los estudiantes y académicos.





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

Planteles	Período
2018	
Facultad de Estudios Superiores Aragón	3 y 4 de septiembre de 2018
Facultad de Ingeniería y su Anexo	10 y 11 de octubre de 2018
Escuela Nacional de Trabajo Social	25 de octubre de 2018
2019	
Facultad de Odontología	7 de febrero 2019
Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia	12 de febrero 2019
Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia	14 de febrero 2019
Facultad de Ciencias	19 de febrero 2019
Facultad de Artes y Diseño	21 de febrero 2019
Facultad de Filosofía y Letras	26 de febrero 2019
Facultad de Economía	28 de febrero 2019
Facultad de Música	5 de marzo 2019
Facultad de Contaduría y Administración	7 de marzo 2019
Escuela Nacional de Trabajo Social	12 de marzo 2019
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales	14 de marzo 2019
Facultad de Ingeniería	20 de marzo 2019
Facultad de Arquitectura	21 de marzo 2019
Facultad de Psicología	26 de marzo 2019
Facultad de Química	28 de marzo 2019

5.2 "CAMINO VERDE"

De abril a noviembre del 2018, en 27 (veintisiete) ocasiones, la Defensoría colaboró en coordinación con la Dirección General de Atención a la Comunidad (DGACO), perteneciente a la Secretaría de Atención a la Comunidad Universitaria, asistiendo al "Camino Verde" en el área del frontón cerrado, donde se brindó





información a la comunidad universitaria sobre las actividades de la Defensoría de los Derechos Universitarios.

5.3 PLÁTICAS INFORMATIVAS

Como cada año, la Defensoría imparte pláticas a los alumnos y académicos de las Escuelas y Facultades que lo solicitan, con el fin de hacerles de su conocimiento las atribuciones y facultades de esta instancia universitaria. En ese contexto, se impartieron 5 (cinco) pláticas en los siguientes planteles:

Planteles	Período
Facultad de Filosofía y Letras	25 de mayo de 2018
Facultad de Ingeniería, Unidad de Posgrado	31 de octubre de 2018
Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán, Campo 4	17 de enero de 2019
Escuela Nacional de Lenguas, Lingüística y Traducción	5 de febrero de 2019
Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Naucalpan	21 de febrero de 2019
Escuela Nacional Preparatoria Plantel 2 "Erasmo Castellanos Quinto"	27 de marzo de 2019

5.4 JORNADAS DE BIENVENIDA

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, con la finalidad de brindar información acerca de las actividades, trámites y funciones que pueden desarrollarse dentro de los planteles





y en general dentro de las instalaciones de esta Universidad. Se asistió a los siguientes planteles:

Planteles

Período

ENP #6 "Antonio Caso"	30 de julio de 2018
ENP #9 "Pedro de Alba"	
ENP # 5 "José Vasconcelos"	
ENP #8 "Miguel E. Schulz"	31 de julio de 2018
ENP #2 "Erasmo Castellanos Quinto"	
CCH Naucalpan	
CCH Sur	
CCH Oriente	1 de agosto de 2018
CCH Vallejo	
CCH Azcapotzalco	
ENP # 4 "Vidal Castañeda y Nájera"	
ENP #3 "Justo Sierra"	
CCH Sur	
CCH Oriente	2 de agosto de 2018
CCH Vallejo	
CCH Azcapotzalco	
ENP #2 "Erasmo Castellanos Quinto"	
Iniciación Universitaria	
CCH Sur	3 de agosto de 2018
CCH Oriente	de agoste de 2010
CCH Vallejo	
CCH Azcapotzalco	
ENP #7 "Ezequiel A. Chávez"	7 de agosto de 2018
ENP #1 "Gabino Barreda"	8 de agosto de 2018
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales	20, 21, 23, 24 y 25 de agosto de
	2018
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales	1 de septiembre de 2018





Durante estas jornadas fueron entregados diversos distintivos como lápices, pulseras, trípticos informativos, cuadernillos y pósteres de la Defensoría a la comunidad estudiantil y académica.

5.5 OTRAS ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN

Se participó en las *Jornadas de Divulgación*, coordinado por la Dirección General de Atención a la Comunidad (DGACO) y la Dirección General de Divulgación de la Ciencia, celebrado en las Islas de Ciudad Universitaria, otorgando información sobre la Defensoría, el 29 de agosto 2018.

Así mismo, se colaboró con el estand de la Defensoría en el *Ciclo de Conferencias "Tú y yo somos iguales"*, en la Facultad de Estudios Superiores Aragón, el 17 de octubre de 2018, proporcionando a la comunidad información respecto de los servicios que brinda esta instancia defensora.

6. PARTICIPACIÓN EN FOROS SOBRE LA PROTECCIÓN DE DERECHOS UNIVERSITARIOS

En el período que se informa, la Defensoría participó en diversas reuniones de trabajo, talleres, conversatorios, foros, conferencias, etcétera; bajo la idea rectora de difundir la importancia de las defensorías y los derechos universitarios. Para así, fortalecer la cultura de convivencia entre los miembros de la comunidad universitaria. Entre dichas actividades se encuentran las siguientes:





6.1 REUNIONES DE TRABAJO

La Defensoría acudió a la reunión de trabajo a petición del Director General de la Coordinación de Estudios Posgrado para dar a conocer las funciones de este órgano universitario, en la Unidad de Posgrado de Ciudad Universitaria, el 22 de abril de 2018.

Así mismo, coordinó y participó en la "V Reunión Regional de Defensores Universitarios", en conjunto con la Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Autónoma de Aguascalientes, dentro del marco del 20 Aniversario de la Red de Organismos Defensores Universitarios, que se llevó a cabo en Aguascalientes, el 29 de junio de 2018.

De igual manera, se participó del 15 a 17 de octubre de 2018en la reunión de Cátedras UNESCO México 2018, que se llevó a cabo en la Universidad de las Américas Puebla (UDLAP). En dicha reunión se discutió la implementación de los objetivos de la Agenda 2030 de Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible.

6.2 TALLERES

Se participó en la Sexta Edición del Programa Civilidad y Convivencia Universitaria, cuyo objetivo es favorecer la convivencia civilizada entre los estudiantes mediante la impartición de Talleres "ConVive", los cuales son coordinados por la Dirección General de Orientación y Atención Educativa. Dentro de esta actividad, la Defensoría brindó una charla a un grupo de estudiantes que realizan su servicio social sobre los derechos y deberes de los estudiantes llevado a cabo el 7 de junio del 2018.





6.3 CONVERSATORIO

Se asistió al *Primer Conversatorio Interuniversitario de la región noroeste* sobre temática de acoso sexual y salud mental en las IES, celebrado en la Comisión de Derechos Universitarios de la Universidad de Sonora, el 14 y 15 de junio de 2018.

6.4 Coloquio

Se participó en el *Coloquio 50 Aniversario de El movimiento de 1968: una mirada crítica desde la literatura, las artes y las ciencias sociales*, con el tema "Memorial", en el Auditorio del Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades (CEIICH), ubicado en la Torre II de Humanidades en Ciudad Universitaria, el 19 de junio de 2018.

Se asistió también al *Coloquio Violencia Escolar y Emociones* del Seminario Universitario Interdisciplinario sobre la Violencia Escolar (SUIVE), en la sesión "Conferencias Magistrales" que se llevó a cabo en el Museo Universitario de Arte Contemporáneo (MUAC) de la UNAM, el 6 de noviembre de 2018.

De igual manera, se asistió en la Mesa "Justicia y Género", dentro del Coloquio en Conmemoración del Día Internacional en Contra de la Violencia de Género, Justicia y Género, en la Facultad de Estudios Superiores Acatlán, el 24 de noviembre de 2018.

6.5 FORO

Por otra parte, se acudió al *Foro en Materia de Derechos Universitarios* de la Red de Organismos Defensores de Derechos Universitarios (REDDU), en la Universidad de Querétaro, el 21 de junio de 2018.





6.6 CONFERENCIAS

Dentro del Ciclo de *Conferencias 'Hacia una vida laboral sana en la universidad*', se impartió por personal de esta instancia una plática sobre el tema "La Defensoría de los Derechos Universitarios", en la Escuela Nacional de Estudios Superiores Unidad Morelia, el 20 de agosto 2018.

Así mismo, se impartió la Conferencia "Situación de los Derechos Humanos en México", en el Tecnológico de Monterrey campus Querétaro, el 24 de septiembre 2018.

Por otra parte, en el XV Encuentro de la Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios, se impartió la conferencia "Los derechos humanos dentro de la Universidad", en la Universidad Veracruzana de Xalapa, Veracruz, el 18 y 19 de octubre de 2018.

De igual manera, se participó en la *Conferencia Magna sobre los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad*, coordinado por el Ayuntamiento de Boca del Río, Veracruz celebrado en el Teatro Fernando Gutiérrez Barrios, el 3 de diciembre de 2018.

6.7 PLÁTICA

La Defensoría de los Derechos Universitarios ofreció una plática sobre "Derechos Universitarios y Humanos" al personal académico y administrativos de Facultad de Estudios Superiores Aragón, el 24 de octubre de 2018.





6.8 PREMIACIONES

La Defensoría como parte de sus actividades llevó a cabo la entrega de premios respectivos del *Primer Concurso Universitario de Video "¿Qué son los Derechos Universitarios?*", en el Centro Universitario de Estudios Cinematográficos, el 29 octubre de 2018.

Así como la entrega de premios del *Primer Concurso de fotografía "Tómale una foto a tus derechos universitarios"* en la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán campo 4, el 17 de enero de 2019.

De igual manera, realizó el 23 de enero de 2019, la entrega de premios del *Primer de Concurso de Ensayo "Mis derechos universitarios"* en el Colegio de Ciencias y Humanidades Naucalpan.

6.9 JORNADAS

La Defensoría asistió y participó en las *Jornadas de los Derechos Humanos* 2018, con el tema "La Defensa de los Derechos Humanos dentro de las Universidades", en el Auditorio Javier Salazar Negrete de la Universidad Autónoma de Aguascalientes, el 6 y 7 de noviembre de 2018.

Del mismo modo, participó en las *Jornadas Informativas* para alumnos aspirantes a realizar internado médico, con el tema "La Defensoría de los Derechos Universitarios", en el Auditorio Dr. Raoul Fournier Villada de la Facultad de Medicina, el 6 de diciembre de 2018.





6.10 CONGRESO

Esta instancia defensora asistió al Segundo Congreso Internacional "Mujeres y niñas desde una doble perspectiva: Género y Derechos Humanos en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible" en la Facultad de Estudios Superiores Aragón, el 8 y 9 de noviembre de 2018.

6.11 Presentaciones de Libros

El 26 de noviembre de 2018, se llevó a cabo la presentación de los libros *El Acoso Escolar. Una visión comparada* y, *El acoso escolar y cyberbullying: Retos, prevención y sensibilización*, dentro de la 32ª edición de la Feria Internacional del Libro de Guadalajara.

Por otra parte, se presentó el libro *Autonomía Universitaria: ¿Derecho humano fundamental o garantía institucional? Análisis histórico, doctrinal, legislativo y jurisprudencial*, en el Palacio de Minería en la edición *40 Feria Internacional del Libro del Palacio de Minería*, el 26 de febrero de 2019.

Dicho libro, Autonomía Universitaria: ¿Derecho humano fundamental o garantía institucional? Análisis histórico, doctrinal, legislativo y jurisprudencial, también fue presentado en la Universidad Autónoma de Yucatán, el 17 de marzo de 2019, en el marco de la 8ª edición de la Feria Internacional de la Lectura Yucatán.

6.12 SEMINARIO

En cumplimiento con los objetivos de la Cátedra UNESCO, la Defensoría organizó y participó en el Seminario Internacional Universidad Diversa: Inclusión de personas con discapacidad en instituciones de educación superior, el cual se llevó





a cabo en el Teatro UNIVERSUM y, en el Auditorio del Centro de Ciencias de la Complejidad (C3), Ciudad Universitaria, el 14 y 15 de febrero de 2019.

Dicho Seminario es particularmente importante toda vez que contó con la participación de diversas instancias de la UNAM tales como DGACO, DGAE, la Dirección General de Atención a la Salud (DGAS) y, la Coordinación de Humanidades, así como la colaboración con instancias externas como, el Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM). Además de contar con la participación de especialistas en la materia nacionales y extranjeros.

Al respecto, se debe señalar que los temas propuestos en el Seminario, es de señalar que la inclusión, de manera general, y la discapacidad, son centrales en el trabajo que realiza esta Defensoría.

A través de las actividades de difusión antes señaladas, la Defensoría busca concientizar y difundir entre la comunidad la importancia de la protección y defensa de los derechos universitarios.

6.13 OTROS

En razón a la invitación realizada por la Dirección General de Administración Escolar (DGAE) se asistió a la aplicación del examen de selección a nivel Licenciatura para aspirantes con discapacidad en el Centro de Exposiciones y Congresos de la UNAM, el 27 de febrero 2019.

Así mismo, la Dirección General de Administración Escolar (DGAE) invitó a la Defensoría a la aplicación del examen de selección a nivel Licenciatura para siete aspirantes reclusos del estado de Oaxaca, en el Centro Penitenciario de Santa María Ixcotel, Oaxaca, asistiendo esta instancia el 5 de marzo de 2019.





El 22 de marzo de 2019, se asistió al *Primer Informe Anual de Resultados* de la Defensoría de los Derechos Humanos Universitarios de la Universidad Autónoma de Coahuila, en Saltillo, Coahuila de Zaragoza.

7. DIFUSIÓN A TRAVÉS DE LA INTERNET

En la actualidad, los medios electrónicos son herramientas que permiten interactuar con los integrantes de la comunidad universitaria e incluso personas de diferentes partes del mundo. Por medio de ellos, la Defensoría busca informar sobre las actividades que realiza, y así facilitar el acceso a los servicios que brinda. En este sentido, la difusión a través del internet se realizó de la siguiente manera:

7.1 SITIO WEB

En el año que se informa, el sitio web de la Defensoría (https://www.defensoria.unam.mx), fue visitado por 33'749 personas, con un promedio de 93 visitas diarias. Además, suman ya 105 dependencias y entidades universitarias que mantienen una liga hacia la página de la Defensoría (banner).

De los usuarios mencionados en el párrafo anterior: 31'226 fueron usuarios nacionales, con un promedio de 86 visitas diarias. De igual forma, se contabilizaron 2'523 usuarios extranjeros, con un promedio de 7 (siete) visitas diarias, distribuyéndose como se muestra a continuación:

Visitas al sitio web de acuerdo con su lugar de origen	
México	31,226
Estados Unidos	1,188





Francia	285
Colombia	130
Perú	103
Argentina	61
España	59
Chile	49
China	41
Ecuador	38
Alemania	34
Reino Unido	34
Bolivia	30
Brasil	29
Canadá	29
Italia	29
Rusia	28
India	26
Venezuela	24
Guatemala	23
El Salvador	16
Holanda	15
Panamá	14
Honduras	13
Costa Rica	12
República Dominicana	12





Japón	10
Paraguay	10
Otros	222

En el rubro "Otros" se encuentran lugares que no se pudieron especificar (72) o países que ingresaron menos de 10 ocasiones al sitio web de la Defensoría, como fueron los siguientes: Haití 7 (siete) veces, Ucrania 6 (seis), Suiza 5 (cinco), Cuba 5 (cinco), Nicaragua 5 (cinco), República Checa 4 (cuatro), Corea del Sur 4 (cuatro), Filipinas 4 (cuatro), Austria 3 (tres), Australia 3 (tres), Irán 3 (tres), Polonia 3 (tres), Uruguay 3 (tres), Bangladesh 2 (dos), Egipto 2 (dos), Lituania 2 (dos), Nigeria 2 (dos), Puerto Rico 2 (dos), Rumania 2 (dos), Turquía 2 (dos), Azerbaiyán 1 (uno), Bulgaria 1 (uno), Bielorrusia 1 (uno), Argelia 1 (uno), Estonia 1 (uno), Finlandia 1 (uno), Grecia 1 (uno), Hong Kong 1 (uno), Hungría 1 (uno), Irlanda 1 (uno), Islandia 1 (una), Jamaica 1 (una), Camboya 1 (una), Líbano 1 (una), Moldavia 1 (una), Malasia 1 (una), Eslovaquia 1 (una) y Vietnam 1 (una).

De los usuarios previamente mencionados, en el caso de las diferentes interacciones con el sitio web o sesiones durante el periodo reportado, se contabilizaron 46'931 con un promedio de 129 sesiones diarias. De las cuales, 44'161 fueron realizadas por usuarios nacionales, con un promedio de 121 por día, mientras que 2'770 se trataron de sesiones de visitantes extranjeros, con un promedio por día de ocho, distribuyéndose como se muestra a continuación:

Sesiones de usuarios de acuerdo con su lugar de origen	
México	44,161
Estados Unidos	1,251
Francia	289
Colombia	148
Perú	132





Argentina	75
España	76
Chile	60
China	44
Ecuador	42
Alemania	34
Reino Unido	35
Bolivia	33
Brasil	32
Canadá	76
Italia	30
Rusia	28
India	30
Venezuela	34
Guatemala	26
El Salvador	18
Holanda	20
Panamá	14
Honduras	13
Costa Rica	12
República Dominicana	12
Japón	11
Paraguay	14
Haití	8
Otros	103

7.2 FACEBOOK

Esta red social ha sido considerada una de las más utilizadas por diferentes usuarios alrededor del mundo, permitiendo crear y comunicar a diversas comunidades entre sí. En este sentido, esta instancia universitaria, a través del usuario @UNAMDDU, se ha beneficiado con el uso de esta red social, otorgando





una opción más de acercamiento para todas aquellas personas que desean conocer, solicitar los servicios de la Defensoría, o incluso, presentar una queja o denuncia. Para el periodo que se informa, las publicaciones en la página de *Facebook* de la Defensoría fueron vistas en promedio por 1'867 personas y 4'965 indicaron que les gustaba la página.

7.3 TWITTER

Por otra parte, la red social de *Twitter* al ser una plataforma social de comunicación que permite compartir información de forma breve, rápida y sencilla, ha permitido a esta Defensoría informar constantemente sobre acontecimientos importantes ocurridos en una fecha, concursos y servicios de instancias universitarias, así como los propios servicios que otorga la Defensoría. De igual manera, a través del usuario @UNAMDDU, se atienden las inquietudes externadas por los usuarios de esta red social. Con relación a la cuenta de *Twitter* en el periodo que se informa, las publicaciones consiguieron en promedio 1,400 impresiones diarias, contando actualmente, el usuario de *Twitter* de la Defensoría cuenta con 780 seguidores.

8. ACTIVIDAD EDITORIAL

Es importante resaltar que, en el periodo reportado la Defensoría realizó la reimpresión de dos de sus obras: la *Guía de derechos y deberes de los estudiantes de la UNAM* y el *Marco normativo de la Defensoría de los Derechos Universitarios,* con un tiraje de 1000 ejemplares de cada una. Los cuales han sido distribuidos a la comunidad universitaria que acude personalmente a las instalaciones de la





Defensoría, o bien, en el estand que se instala en las distintas entidades universitarias.





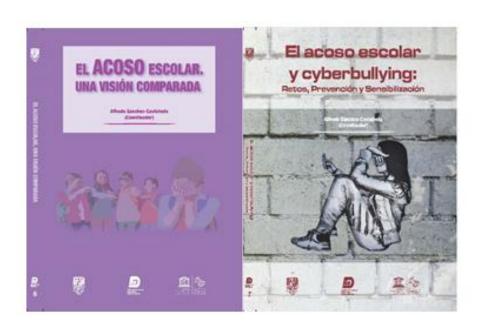
Así mismo, en marzo de 2018 en el marco de la Colección Los Derechos Universitarios en el siglo XXI, publicó el quinto libro intitulado *Los Derechos de la Mujeres y su acceso a una vida libre de violencia,* con un tiraje de 500 ejemplares.







Con motivo del *Seminario Internacional "Acoso escolar: Prevención y Sensibilización"*, en noviembre de 2018, se publicaron la sexta y séptima obra de la Colección Los Derechos Universitarios en el siglo XXI, tituladas: *El Acoso Escolar. Una visión comparada* y, la obra *Acoso Escolar y Cyberbullying. Retos, prevención y sensibilización*, con un tiraje de 500 y 250 ejemplares respectivamente.







En marzo de 2019, fue publicada la octava obra de la Colección Los Derechos Universitarios en el siglo XXI bajo el título *Autonomía Universitaria:* ¿Derecho Humano Fundamental o Garantía Institucional?, con un tiraje de 300 ejemplares.



Es de relevancia mencionar, que las obras son de acceso gratuito y que además de ser distribuidas físicamente a la comunidad interesada, se encuentran de manera íntegra en el sitio web de la Defensoría de los Derechos Universitarios para su consulta (https://www.defensoria.unam.mx/secundario/publicaciones).





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 la 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 la competencia para conocer del asunto. Esto lleva a la apertura y tramitación inicial de un expediente. El expediente se radica y se le 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 contar con las atribuciones y facultades para continuar 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, derivando de ello se emiten las recomendaciones o medidas que a juicio de este órgano universitario pudieran enmendar lo ocurrido.





También puede realizarse un pronunciamiento por parte de la Defensoría debido a las excluyentes de su competencia, por alguna de las causales previstas en la normatividad que la rige.

En el periodo del 1° abril de 2018 al 29 marzo de 2019, se realizaron un total de 1'859 orientaciones, 208 quejas y, 34 asuntos que 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 2'101 servicios a los miembros de la comunidad universitaria o personal externo a la Universidad.

Así mismo, se emitió una Recomendación, con el fin de salvaguardar el derecho de petición que le asistió a una estudiante.

Actividades de la Defensoría de los Derechos Universitarios		
Orientaciones	1,859	
Quejas	208	
Recomendaciones	1	
Asuntos dirigidos a la autoridad correspondiente en busca de una solución	34	
Total	2,102	

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 asesoresresponden 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 1'859 orientaciones mencionadas, fueron las siguientes:

Asuntos	Materia
625	Trámites académico-administrativo
476	Evaluaciones académicas
299	Derecho de petición
138	Asuntos de carácter laboral
125	Acto no imputable a alguna autoridad universitaria
79	Otros
78	Acoso
49	Impugnable por otra vía establecida por la Legislación Universitaria





45	Violencia
36	Acto de particular
26	Acto discriminatorio
21	Conflicto entre estudiantes
17	Conflicto entre académicos
14	Legislación Universitaria
7	Hostigamiento
3	Medidas disciplinarias
2	Incompetencia
1	Violación
1	Derechos colectivos

NOTA: Al respecto de los datos descritos en la tabla, es de precisarse que existen orientaciones con incidencia en más de una materia.





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

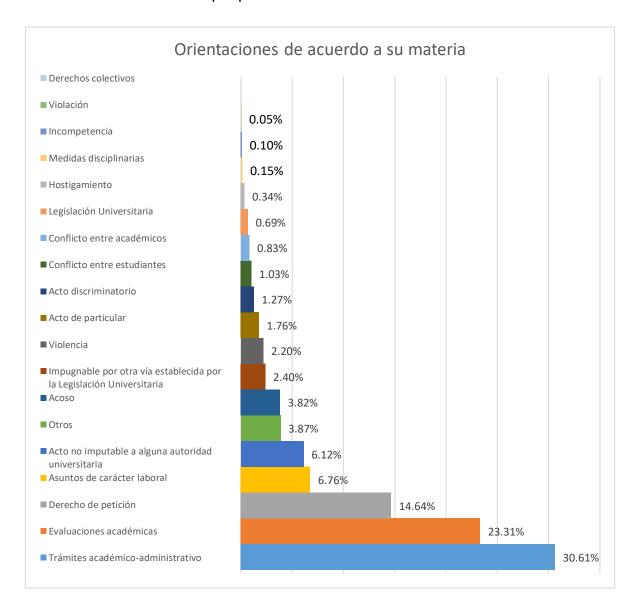


Tabla elaborada por la Defensoría de los Derechos Universitarios.





Como puede observarse, la mayoría de las orientaciones tienen que ver con trámites académico-administrativos, evaluaciones académicas, derecho de petición y asuntos de carácter laboral.

La forma en que se atendieron las orientaciones fue de la siguiente manera: 98 por medio de las cuentas oficiales de *Facebook* y *Twitter*, 473 mediante correo electrónico, 576 se realizaron vía telefónica, y en 712 ocasiones las orientaciones se brindaron de manera presencial.

En la siguiente tabla, se muestra los porcentajes de acuerdo con la vía de atención:

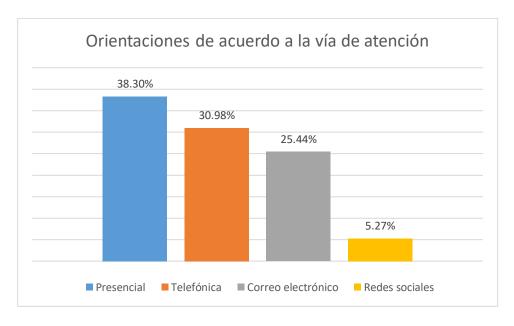


Tabla elaborada por la Defensoría de los Derechos Universitarios.

Respecto del tipo de usuario que solicitó los servicios de esta Defensoría, las orientaciones brindadas tuvieron la siguiente incidencia: Estudiantes 1'055 que representa el 56.75%, Personal académico 333 que representa el 17.91%, Familiares 137 que representa el 7.37%, Aspirantes 64 que representa el 3.44%, Administrativos





45 que representa el 2.42%, Ex alumnos 44 que representa el 2.37%, Estudiante/familiar de alumno de escuela incorporada 34 que representa el 1.83%, No universitarios 33 que representa el 1.78%, Funcionarios 18 que representa el 0.97%, Estudiantes de diplomado 5 que representa el 0.27%, Ex académicos 2 que representa el 0.11%, Becario 1 que representa el 0.05%, No indicaron 88 que representa el 4.73%. Siendo un total 1'859 de las orientaciones.

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

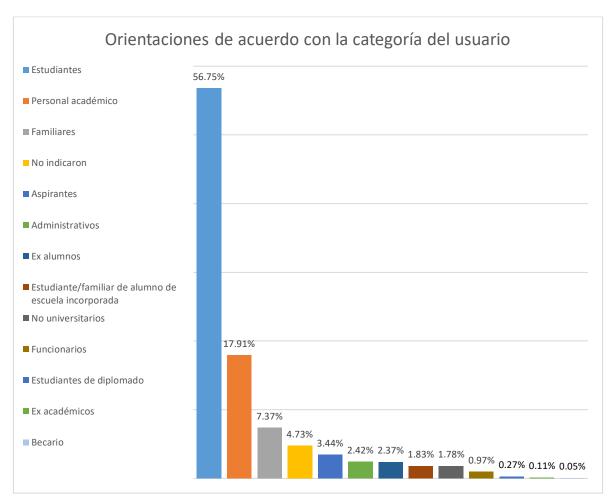


Tabla elaborada por la Defensoría de los Derechos Universitarios.





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 918 fueron otorgadas a mujeres, 921 a hombres y en ocasiones 20 (veinte) no se especificó el sexo, lo que corresponde al 49.38%, 49.54% y 1.08% respectivamente:



Tabla elaborada por la Defensoría de los Derechos Universitarios.

2. QUEJAS

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





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 7º del Estatuto de la Defensoría de los Derechos Universitarios.

En la práctica de la defensa de los derechos universitarios, los términos "reclamación", "denuncia" o "inconformidad" se han englobado de manera genérica en el de "queja". Dicha uniformidad se realizó mediante la interpretación de su Estatuto y Reglamento; y se atendió, además 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 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 de abril de 2018 a marzo de 2019, fueron interpuestas un total de 208 quejas, de las cuales 164 fueron resueltas al 31 de marzo de 2019. En donde las 44 quejas restantes se encuentran en trámite. En atención a su materia, las quejas fueron al respecto de las siguientes materias: 95 (noventa y cinco) Derecho de petición, 73 (setenta y tres) Evaluaciones académicas, 66 (sesenta y seis) Trámites académico-administrativos, 38 (treinta y ocho) Actos discriminatorios, 24 (veinticuatro) Acoso, 22 (veintidós) Asuntos laborales, 10 (diez) Violencia, 9 (nueve) Conflicto entre académicos, 9 (nueve) Impugnable por otra vía establecida por la legislación universitaria, 5 (cinco) Acto de particular, 4 (cuatro) Conflicto entre estudiantes, 4 (cuatro) Acto no imputable a alguna autoridad universitaria, 1 (una) Hostigamiento, 1 (una) Violación. Cabe señalar que algunas quejas se refieren a más de una materia.

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.





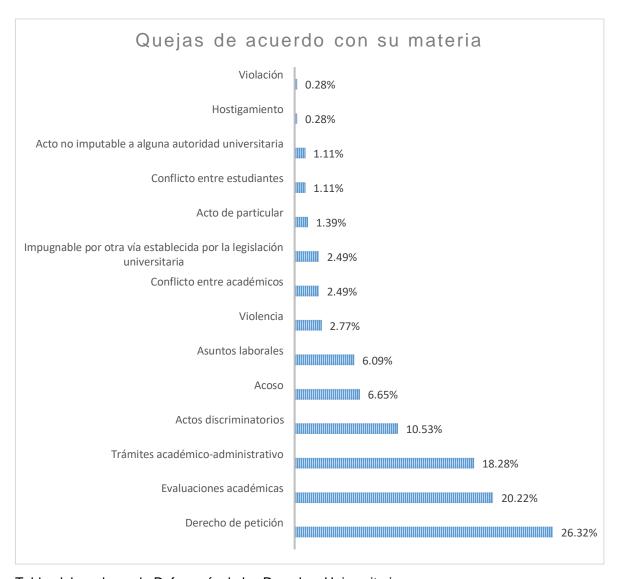


Tabla elaborada por la Defensoría de los Derechos Universitarios.





En cuanto al derecho de petición a continuación se señalan en la siguiente gráfica el tema que en particular refiere dicho derecho clasificándolo de la siguiente manera:

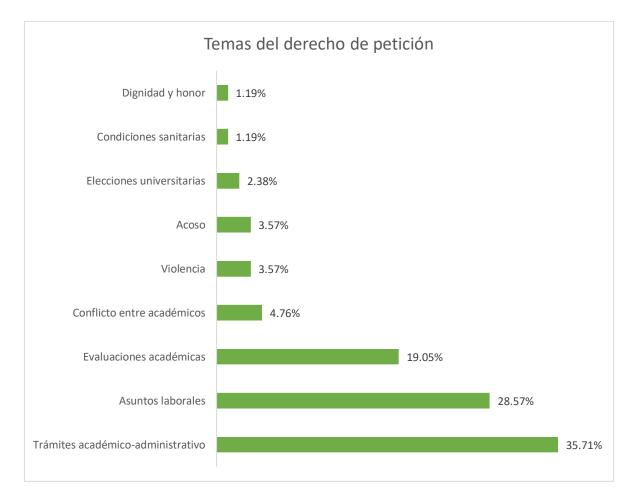


Tabla elaborada por la Defensoría de los Derechos Universitarios.

Por otro lado, las quejas concluyeron de la siguiente manera: 55 (cincuenta y cinco) por satisfacción del derecho vulnerado, 40 (cuarenta) por incompetencia, 22 (veintidós) por no afectación a derecho universitario, 20 (veinte) por





desestimación, 19 (diez y nueve) por falta de interés del quejoso, 5 (cinco) por desistimiento, 2 (dos) por conciliación y, 1 (una) por preclusión.

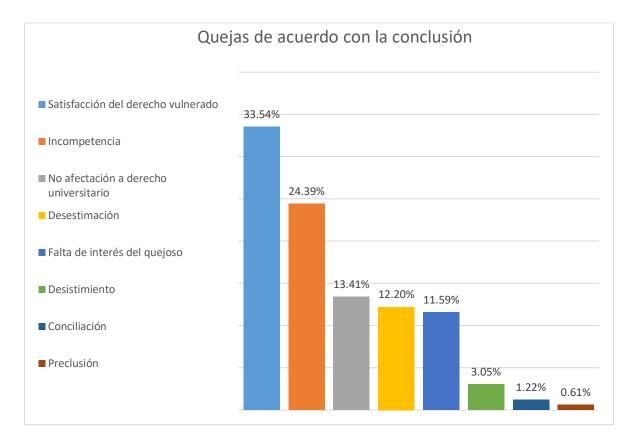


Tabla elaborada por la Defensoría de los Derechos Universitarios.

Las quejas fueron planteadas del siguiente modo: Estudiantes (124) que representa el 59.62%, Personal académico (62) que representa el 29.81%, Familiares (10) que representa el 4.81%, Aspirantes (4) que representa el 1.92%, Trabajadores (4) que representa el 1.92%, Estudiantes de escuela incorporada (2) que representa el 0.96%, Ex académico (1) que representa el 0.48% y No especificó (1) que representa el 0.48%.





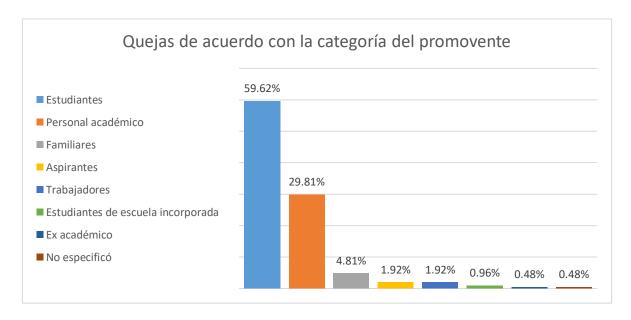


Tabla elaborada por la Defensoría de los Derechos Universitarios.

Así mismo, para conformar la estadística por género, se destaca que 100 quejas fueron presentadas por mujeres, 107 por hombres y 1 no especificó; lo que equivale al 48.08%, 51.44% y 0.48%, respectivamente.



Tabla elaborada por la Defensoría de los Derechos Universitarios.





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.

Las recomendaciones emitidas 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.

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





En el periodo que se informa, la Defensoría de los Derechos Universitarios emitió una recomendación con el siguiente rubro: "Derecho de Petición. El otorgamiento oportuno de las respuestas a los estudiantes, alumnos y académicos a este derecho implica certidumbre y certeza respecto del pronunciamiento de las autoridades universitarias, de acuerdo con sus atribuciones y facultades."

Esta Defensoría de los Derechos Universitarios recibió un escrito de queja mediante el cual una alumna requirió la intervención de esta Defensoría, toda vez que el Director de su Facultad no le había otorgado respuesta al escrito que presentara en virtud de la posible trasgresión a la protección de sus datos personales.

En razón de lo anterior, esta Defensoría dio trámite al expediente de queja, por la falta de respuesta al escrito que presentara la alumna, dado que no sólo transgredía un concepto constitucional —derecho de petición, del cual las autoridades universitarias no quedan exentas de su cumplimiento— sino que además se desconocía el pronunciamiento de la autoridad universitaria respecto a las manifestaciones realizadas por la promovente, lo que implicaba que no existiera certidumbre ni certeza de los procedimientos que las autoridades universitarias debían seguir tratándose de este tipo de casos.

El objeto de la recomendación fue que, ante la omisión por parte de la autoridad de dar respuesta al Derecho de Petición de la alumna, no se conocía a ciencia cierta la determinación emitida por la autoridad sobre la protección de los datos personales de la alumna, y, en cierto sentido, conllevaba la falta, no sólo de la respuesta a la petición, sino de informar a la alumna lo conducente, conforme al ámbito de sus atribuciones y competencias. Aunado a que había transcurrido en demasía, el tiempo para atender el derecho de petición hecho valer por la alumna.





En este sentido el Defensor recomendó que la autoridad desahogara el derecho de petición de la alumna, con la respuesta correspondiente al escrito que la alumna presentara. Así mismo que de acreditarse el incumplimiento de las normas en materia de protección de datos personales por alguna de las áreas administrativas o miembros del personal académico de la dependencia universitaria, se procediera a realizar las gestiones pertinentes para que los involucrados evitaran, en lo subsecuente, proporcionar información sobre datos personales de alumnos, académicos y personal que integran la Facultad.

Por último, se encomendó realizar la difusión necesaria de la información sobre materia de Protección de Datos Personales, entre toda la comunidad que integraba dicha dependencia universitaria para que estuvieran en posibilidades de acatar lo establecido en las disposiciones normativas vigentes en dicho tópico. Esta Recomendación ha sido aceptada y cumplida.

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 (REMISIONES)

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 debido a su competencia. No obstante, este 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 34 (treinta y cuatro) asuntos de los cuales 15 (quince) fueron de estudiantes que corresponde al 44.1%, 5 (cinco) son del personal académico, lo que equivale al 14.7 %, 3 (tres) familiares con un total de 8.8%, 3 (tres) de personal administrativo, que equivale al 8.8%, 2 (dos) de funcionarios, que corresponde al 5.9%, 1 (uno) de aspirante, equivalente al 2.9%, 1 (uno) de ex alumno, que equivale al 2.9% y 4 (cuatro) personas que no indicaron su calidad, lo que equivale al 11.8%.

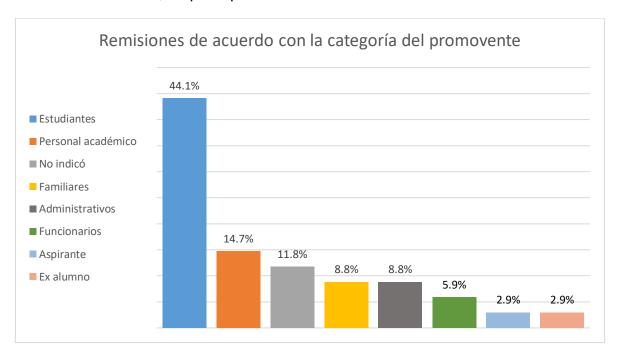


Tabla elaborada por la Defensoría de los Derechos Universitarios.





Con el fin de cumplir con los Lineamientos Generales para la Igualdad de Género en la UNAM, destacamos que en 19 (diecinueve) ocasiones, los asuntos fueron planteados por mujeres, 14 (catorce) se plantearon por hombres, mientras que 1 (uno) no se especificó. Lo que equivale al 55.88%, al 41.18 % y 2.94%, respectivamente.

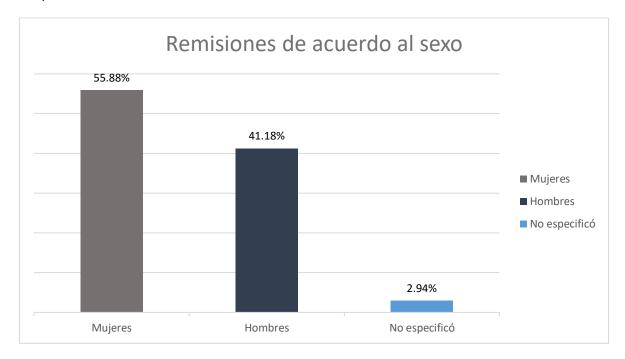


Tabla elaborada por la Defensoría de los Derechos Universitarios.

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.





En este sentido, se dieron respuesta a 10 (diez) 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.

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.

En el periodo que se informa, la Defensoría de los Derechos Universitarios, reporta dos expedientes de queja que concluyeron a través de la conciliación. Derivado de lo manifestado por los promoventes y lo informado por las autoridades universitarias, este órgano defensor en apego a la legislación universitaria propuso a las entidades académicas correspondientes soluciones al respecto de las situaciones planteadas.

En ambos casos, la autoridad universitaria en el ámbito de sus atribuciones determinó conducente tomar en consideración las sugerencias de esta Defensoría, por cuanto hace a las siguientes situaciones: *a)* en virtud del proceso de titulación





de una estudiante, para que ésta diera continuidad y concluyera el trámite conducente y, b) en razón, a la situación académico-administrativa de un alumno a efecto de permitir su reinscripción en el ciclo escolar correspondiente.





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 el 2018, la Universidad Veracruzana en coordinación con la Defensoría de los Derechos Universitarios organizó el XV Encuentro de la Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios, con el tema "Los derechos humanos dentro de la Universidad", celebrado el 18 y 19 de octubre de 2018, en Xalapa, Veracruz.

En el Encuentro Internacional en comento, se llevaron a cabo diversas conferencias y conversatorios, destacando una importante participación de defensores mexicanos y de otras naciones.

Así mismo, durante el período que se reporta se incorporaron cinco Defensorías a la REDDU: 1) Universidad Nacional de Ingeniería, Lima, Perú, como miembro asociado honorario; 2) Universidad Nacional de Ciro Alegría, Huamachuco, Perú, como miembro asociado honorario; 3) Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Perú, como miembro asociado honorario; 4) Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica, como miembro asociado honorario; y, 5) Universidad Autónoma de Tamaulipas, como miembro asociado regular.





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.

Finalmente, se rediseñó el sitio web de la REDDU con el objetivo de facilitar su consulta y navegación. Para hacer más seguro el sitio web, se habilitó el protocolo de seguridad https para el dominio *reddu.org.mx*.





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, 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 2018, la UNESCO aprobó la renovación de la Cátedra por cuatro años, misma que abarca de 2018 al 2021, con ello se podrá continuar con el estudio de los derechos humanos, los derechos universitarios y las defensorías universitarias.

Asimismo, destaca la participación de la Defensoría en la reunión de Cátedras UNESCO México 2018, del 15 a 17 de octubre de 2018, que se llevó a cabo en la Universidad de las Américas Puebla, en la ciudad de Cholula, Puebla. En dicha reunión la discusión versó sobre el papel de las cátedras en la implementación de los objetivos de la Agenda 2030 de Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible.





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 o el seguimiento de las actividades de sus Defensorías.





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 con el catálogo de clasificación archivístico aplicable. Señalando que se encuentran digitalizados e indexados a la base de datos 865 expedientes concluidos desde 2015 hasta la fecha.

De igual manera, se digitalizaron los expedientes desde 1985 al 2009 para contar con un respaldo digital en caso de deterioro del material o reclasificación archivística.

A partir del mes de septiembre, en el Sistema de Quejas Virtual se comenzó el registro, control y atención de las orientaciones telefónicas y personales que se brindan. Además, se cuenta con un módulo para la generación de datos estadísticos y elaboración de gráficos de orientaciones, quejas y remisiones bajo distintos parámetros como fecha, categoría del promovente, dependencia, estado que guarda, género del promovente, medio de registro y conclusión.

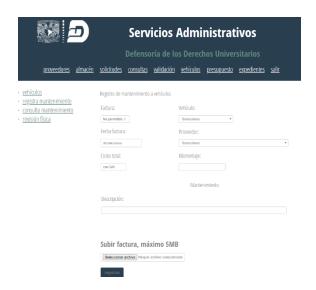
Se elaboró y puso en marcha a partir de enero del 2019, el Sistema de Oficialía de Partes, el cual permite el registro, seguimiento y control de los documentos recibidos en la Defensoría, así como la vinculación al Sistema de Quejas Virtual, ya que en ocasiones la información registrada deriva en un expediente de queja o remisión.







De igual manera, se agregó al módulo de control vehicular del Sistema de Servicios Administrativos, el registro y consulta de la información relativa a los







mantenimientos y servicios realizados a las unidades asignadas a esta dependencia.

Se rediseñó y se publicó en el mes de mayo, 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 y segura para la navegación y en donde la información que requieren los estudiantes y personal académico sea de fácil ubicación. También se incluyó una versión en inglés de todo su contenido.







Por otra parte, se cambió el alojamiento de dicho sitio web al centro de datos de la Dirección General de Cómputo y Tecnologías de Información y Comunicación, por tratarse de un ambiente controlado y seguro, que permite una mayor disponibilidad.

En el mes de abril se solicitó a las distintas facultades, institutos y programas, la inclusión de un banner con la liga al sitio web de la Defensoría, en sus portales oficiales.



Se diseñó el sitio web para el XV Encuentro de la Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios (REDDU) con la información relativa a hospedaje, programa de actividades, ubicación de la sede y formulario de registro.



Las Defensorías, Procuradurías u Organismos de Defensa de los Derechos Universitarios que integran la REDDU, han emprendido trabajos de investigación relacionados con nuevos y crecientes retos en materia educativa. Para ello, cada año se realiza un encuentro internacional para natilizar, discutir e intercambiar ideas sobre diversos temas que se consideran trascendentes para la vida universitaria.

Con motivo de lo anterior, y convencidos que la REDDU es el espacio idóneo para el intercambio de ideas y la búsqueda de respuestas a las necesidades y desafíos de las universidades públicas y privadas, este año se realizará el XV Encuentro de la Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios "Los derechos humanos dentro de la Universidad".

En esta ocasión, se tiene previsto la realización de tres conversatorios. El primero titulado "El derecho humano a la educación en las universidades públicas", en el que se abordará el derecho a la educación de las personas que no fueron aceptadas en la Universidad, debido a la falta de capacidad, espacios disponibles y otros problemas relacionados.

En el segundo conversatorio titulado "La violencia en el ámbito universitario: medidas para prevenirla", se estudiará el fenómeno de la violencia en la universidades, a partir de distintos enfoques, como puede ser la violencia fisica, sexual, sicológica, de genero, entre otras. En este conversatorio se abordarán las medidas más efectivas para prevenirla.





De igual forma se diseñó el sitio web del Seminario Internacional Universidad diversa: Inclusión de personas con discapacidad en instituciones de educación superior, contando con los objetivos, programa de actividades, semblanza de los ponentes, ubicación de las dos sedes, presentaciones y formulario de registro. Cabe mencionar que para su desarrollo se aplicaron pautas de accesibilidad de la Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.0).



También se rediseñó el sitio web de la Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios (REDDU) con el objetivo de mejorar la estructura, facilitar la navegación y hacerlo más seguro, ya que se habilitó el protocolo de seguridad https para el dominio *reddu.org.mx*.







Se actualizó el contenido del canal oficial de *YouTube* de la Defensoría, agregando nuevos videos con preguntas frecuentes acerca de los servicios que presta esta Defensoría.

En el mes de abril de 2018, se comenzó a transmitir contenido de TV UNAM en el área de recepción, con la finalidad de informar, respecto de diversos tópicos concernientes a la Universidad, a las personas que acuden a solicitar una orientación o información respecto algún expediente en trámite.





VI. ACTIVIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE LA DEFENSORÍA

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

Durante el periodo se tramitaron 166 formas administrativas ante la Unidad de Procesamiento Administrativo (UPA).

1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)

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

A partir de enero del 2018, se empezó la transición de la Norma ISO-9001:2008 a la Norma ISO 9001:2015. Su principal enfoque está basado en tres aspectos importantes: planificación, liderazgo y evaluación del desempeño. Los principales objetivos de la calidad son: a) Satisfacer anualmente el 80% de las necesidades y expectativas de las partes interesadas del Sistema de Gestión de Calidad, b) Posicionar la cultura de la calidad administrativa en un 80% de cumplimiento anual y, c) Lograr que el desempeño administrativo alcance un 80% de cumplimiento anual.





Es importante mencionar que el 18 de mayo de 2018, se efectuó la auditoria interna de calidad 2018 y se obtuvo un resultado sobresaliente en las labores y actividades de operación de la unidad administrativa que realiza este órgano universitario, lo que permitió la renovación del certificado de calidad emitido por el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación para la Universidad Nacional Autónoma de México a través de la Defensoría de los Derechos Universitarios, de conformidad con: NMX-CC-9001-IMNC-2015 ISO 9001:2015, en dicha certificación se incluyen los servicios administrativos aplicables a los procesos de personal, presupuesto, bienes y suministros y servicios generales.

Por otra parte, se elaboró el Manual de Procedimientos de la Defensoría de los Derechos Universitarios, tomando en consideración la parte sustantiva de este órgano universitario, el cual tiene como propósito, unificar criterios en el desahogo de los procedimientos descritos en él y darlos a conocer al personal de las áreas que integran la Defensoría. (Véase Anexo 7)

2. ACTIVIDADES PERMANENTES Y REMODELACIÓN DE ESPACIOS

En diciembre del 2018 se realizaron labores de mantenimiento a la dependencia y se continuó con el cambio de luminarias por lámparas led (95%), teniéndose contemplado continuar de forma gradual con la conversión completa de todas las luminarias.

Se concluyó con la adecuación de los espacios destinados al archivo histórico de este órgano universitario y del área para el personal administrativo de base. Así mismo se reorganizó el área de almacén, permitiendo una mejor distribución de la papelería, materiales de limpieza y distribución. Se acondicionó el área de recepción, con el fin de contar con un espacio definido para las actividades realizadas en dicha área.





Con la finalidad de seguir apoyando las diferentes actividades de difusión que tiene la defensoría, se adquirieron cinco (5) *demo* estands de tamaño grande y diversos materiales promocionales, con la finalidad de renovar los que se tenían y con ello continuar con la labor de promoción de las actividades de este órgano universitario en las distintas entidades académicas.

En cumplimiento al Programa de Racionalidad Presupuestaria 2019, publicado en *Gaceta UNAM*, el 14 de enero de 2019. El punto 15 del citado Programa establece:

- Que deben llevarse a cabo (...) acciones de sustitución de cambios de luminarias actuales por lámparas ahorradoras de energía o solares". En ese sentido, la Defensoría como se comentó, ha ido realizando de manera paulatina el cambio de sus luminarias.
- Al respecto de lo relativo a apagar "(...) en horas inhábiles la iluminación", y a "(...) los equipos que no estén en uso en talleres, oficinas, aulas y demás instalaciones", así como a "Realizar campañas de ahorro de energía eléctrica y agua". Desde finales del 2018, la Defensoría de los Derechos Universitarios, a través de la Unidad Administrativa ha realizado una campaña de concientización entre el personal que labora en la dependencia, colocando anuncios en todas las oficinas invitando a que se reduzca el consumo de luz, papel y el reciclado de los materiales. (Véase Anexo 4).
- Con relación a "Evitar la compra de botellas de agua y el correspondiente desperdicio en líquido y plástico". La Defensoría desde 2016, adquirió un dispensador PurePro mod. ST-BD con sistema de purificación de agua integrado. Esto ha permitido un ahorro considerable en los recursos presupuestales y protección al medio ambiente, debido a que anteriormente, la Defensoría gastaba en la compra de 420 garrafones por año; con la





adquisición del dispensador, se obtuvo un ahorro, lo que ha permitido destinar los recursos presupuestales a otros conceptos.

En el marco de una cultura de protección civil, se solicitó por medio de la comisión local de seguridad y protección civil del edificio "D" de la zona cultural, a la Dirección General de Obras y Conservación, continuar con el proyecto de la salida de emergencia en el edificio y se tiene la propuesta de un elevador a petición de la Dirección General de Atención a la Comunidad (DGACO), es importante mencionar que la Dirección General de Obras y Conservación, se encuentra trabajando en el proyecto.

3. ARCHIVO DOCUMENTAL

En relación con las Normas en Materia de Transparencia, Acceso a la Información y Archivos que rigen a esta Universidad, actualmente el archivo histórico de este órgano universitario se encuentra organizado con base en la normatividad que la rige, desde 2010. Dichos archivos contienen los documentos derivados de las actividades de esta Defensoría, lo que generó la modificación en los espacios de las instalaciones que ocupa. De igual manera se encuentra organizado el archivo histórico de la Unidad Administrativa a partir del 2011.

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 temas multidisciplinarios, con el fin de fortalecer las labores que se brindan.





En este sentido, en el periodo que se informa personal que integra esta Defensoría acudió a los siguientes cursos y eventos:

- Los abogados y el personal administrativo concluyeron el nivel 10° intermedio del curso de inglés, impartido en las instalaciones de este órgano universitario, en abril de 2018.
- Personal jurídico asistió a la Primera jornada para profesionales del Libro Universitario, llevada a cabo en la Sala Francisco de la Maza del Instituto de Investigaciones Estéticas de la UNAM, el 5 de abril de 2018.
- Los abogados acudieron al Seminario: Sobre nuevas tendencias en derecho constitucional, en Cambridge, Massachusetts del 9 al 11 de mayo de 2018.
- Se impartió el Curso: Igualdad y no discriminación, el cual estuvo dirigido a los abogados adscritos a esta instancia universitaria, y se llevó a cabo en las instalaciones de este órgano universitario, el 22 y 24 de mayo de 2018.
- Asistieron los abogados de esta Defensoría al Congreso Internacional de Organismos Defensores de Derechos Universitarios con el tema: "Los derechos humanos dentro de la Universidad", en las instalaciones de la Universidad Veracruzana de Xalapa, Veracruz, el 18 y 19 de octubre de 2018
- Personal jurídico acudió a la Jornada de los Derechos Humanos, celebrada en la Universidad Autónoma de Aguascalientes, el 06 y 07 de noviembre de 2018.





- Acudieron los abogados de este órgano al Curso: Introducción a los derechos de personas con discapacidad, en las instalaciones de la Dirección General de Atención a la Comunidad (DGACO), el 21 y 23 de noviembre de 2018.
- Personal jurídico asistió al Taller: Técnicas de contención de crisis psicológicas, el cual fue impartido en la sala de juntas del IIMAS, el 22 de noviembre de 2018.
- La Dirección General de Personal ofreció el Curso: Inteligencia emocional, mismo que fue impartido en la sala de juntas del IIMAS a personal jurídico de esta instancia, del 28 de enero al 11 de febrero de 2019.
- Se coordinó por personal jurídico y administrativo de esta instancia la organización del Seminario Internacional Universidad Diversa: Inclusión de personas con discapacidad en instituciones de educación superior, el cual se impartió el 14 de febrero en el Teatro Universum y el 15 de febrero de 2019, en el Auditorio del Centro de Ciencias de la Complejidad (C3).

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

- Curso Taller sobre conciliación de plantilla institucional. Impartido por la Dirección General de Presupuesto, el 21 de marzo de 2018.
- Curso: Cambios a la norma del Sistema de Gestión de la Calidad, impartido en las Instalaciones de la Dirección de Servicios Administrativos de la UNAM, el 13 de junio de 2018.





- Curso: Actualización del sistema de órdenes de trabajo, impartido en la Dirección de Proyectos de la Dirección General de Obras y Conservación, el 23 de noviembre de 2018.
- Curso. Desarrollo y Diseño de sitios web accesibles impartido por la Dirección General de Cómputo y Tecnologías de Información y Comunicación, el 6 y 7 de diciembre de 2018.
- Curso: Análisis de contexto, impartido en la Dirección General de Servicios Administrativos, el 28 de febrero de 2019.

Lo anterior con la finalidad de fortalecer las actividades y competencias de todo el personal adscrito a la Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Nacional Autónoma de México.





VII. SECCIÓN ESTADÍSTICA⁴

1. CIFRAS GENERALES DEL INFORME 2018-2019

Servicios otorgados a la comunidad		
Orientaciones	1859	
Quejas	208	
Recomendaciones	1	
Asuntos dirigidos a la autoridad competente en busca de una solución (remisiones)	34	
Total	2,102	

⁴ Todas las tablas en esta sección fueron elaboradas por la Defensoría de los Derechos Universitarios.





2. ORIENTACIONES

2.1 Orientaciones de acuerdo con su medio de registro		
Presencial	712	
Telefónica	576	
Correo electrónico	473	
Facebook	98	
Total	1,859	

2.2 Orientaciones de acuerdo con el sexo del promovente		
Mujer	918	
Hombre	921	
No especificó	20	
Total	1,859	

2.3 Orientaciones de acuerdo con la categoría del promovente		
Personal académico	333	
Estudiantes	1055	
Administrativos	45	





Familiares	137
Funcionarios	18
Aspirantes	64
Estudiante/familiar de alumno de escuela incorporada	34
Ex alumnos	44
No indicaron	88
Estudiantes de diplomado	5
Ex académicos	2
Becario	1
No universitarios	33
Total	1,859

2.4 Orientaciones de acuerdo con su materia	
Legislación Universitaria	14
Trámites académico-administrativo	625
Derecho de petición	299
Medidas disciplinarias	3
Asuntos de carácter laboral	138
Evaluaciones académicas	476
Hostigamiento	7





Violencia	45
Conflicto entre estudiantes	21
Conflicto entre académicos	17
Acto discriminatorio	26
Otros	79
Acto no imputable a alguna autoridad universitaria	125
Impugnable por otra vía establecida por la Legislación Universitaria	49
Acto de particular	36
Acoso	78
Incompetencia	2
Violación	1
Derechos colectivos	1

Nota: Al respecto de los datos descritos en la tabla, es de precisarse que existen orientaciones con incidencia en más de una materia.





3. QUEJAS

3.1 Quejas de acuerdo con el sexo del promovente	
Hombres	107
Mujeres	100
No especificó	1
Total	208

3.2 Quejas de acuerdo con la categoría del promovente	
Personal académico	62
Estudiantes	124
Aspirantes	4
Estudiante de escuela incorporada	2
Familiares	10
Trabajador	4
Ex académico	1
No especificó	1
Total	208





3.3 Quejas de acuerdo con su materia	
Trámites académico-administrativo	66
Derecho de petición	95
Hostigamiento	1
Acto discriminatorio	38
Asuntos laborales	22
Evaluaciones académicas	73
Violencia	10
Conflicto entre académicos	9
Conflicto entre estudiantes	4
Acoso	24
Acto de particular	5
Impugnable por otra vía establecida por la legislación universitaria	9
Acto no imputable a alguna autoridad universitaria	4
Violación	1

Nota: Al respecto de los datos descritos en la tabla, es de precisarse que existen quejas con incidencia en más de una materia.

3.4 Temáticas del derecho de petición	
Trámites académico-administrativo	30





Elecciones universitarias	2
Condiciones sanitarias	1
Asuntos laborales	24
Evaluaciones académicas	16
Violencia	3
Conflicto entre académicos	4
Acoso	3
Dignidad y honor	1

3.5 Quejas por tipo de dependencia	
Facultades	111
Escuelas Preparatorias	28
Programas de Posgrado	17
Colegio de Ciencias y Humanidades	27
Institutos de Investigación	7
Escuelas Nacionales	8
Direcciones Generales	4
Centros de Estudios	3
Escuela incorporada	2





No especificó	1
Total	208

3.6 Quejas por su forma de conclusión	
Satisfacción del derecho vulnerado	55
No afectación a derecho universitario	22
Desistimiento	5
Incompetencia	40
Falta de interés del quejoso	19
Desestimación	20
Conciliación	2
Preclusión	1
Total	164

3.7 Quejas de acuerdo con su estado	
Resueltas	164
Por resolver	44
Total	208





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

4.1 Remisiones de acuerdo con el sexo del promovente	
Hombres	14
Mujeres	19
No especificó	1
Total	34

4.2 Remisiones de acuerdo con la categoría del promovente	
Personal académico 5	
Estudiantes	15
Familiares	3
Administrativos	3
No indicó	4
Funcionario	2
Aspirante	1
Exalumno	1
Total	34





4.3 Remisiones respecto de la actividad de algunas dependencias universitarias 21 **Facultades Escuelas preparatorias** 1 Programas de posgrado 1 Colegio de Ciencias y Humanidades 2 Institutos de investigación 3 **Direcciones generales** 1 **Escuelas nacionales** 1 **Escuelas incorporadas** 1 No especificó 1 No pertenece a la UNAM 2 Total 34





5. DEPENDENCIAS Y ENTIDADES UNIVERSITARIAS QUE INTEGRARON EL BANNER DE LA DEFENSORÍA (IMAGEN CON VÍNCULO ELECTRÓNICO) EN SU PÁGINA ELECTRÓNICA

5.1 Sitios web de la UNAM con el vínculo a la página de la Defensoría	
	Número
Página principal de la UNAM	1
Colegios de Ciencias y Humanidades	5
Escuela Nacional Preparatoria	7
Facultades	12
Facultad de Arquitectura	
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 Artes y Diseño	
Facultad de Derecho	
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales	
Facultad de Filosofía y Letras	
Facultad de Estudios Superiores	5
Facultad de Estudios Superiores Acatlán	
Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán	
Facultad de Estudios Superiores Iztacala	
Facultad de Estudios Superiores Zaragoza	
Facultad de Estudios Superiores Aragón	
Escuela Nacional de Estudios Superiores	1
Escuela Nacional de Estudios Superiores Unidad Morelia	
Institutos de investigación	29
Instituto de Astronomía, Campus C. U.	
Instituto de Astronomía, Campus Ensenada.	





Instituto de Biología	
Instituto de Biotecnología, Campus Morelos.	
Instituto de Ciencias Aplicadas y Tecnología	
Instituto de Ciencias del Mar y Limnología	
Instituto de Ciencias Físicas, Campus Morelos.	
Instituto de Ciencias Nucleares	
Instituto de Ecología	
Instituto de Energías Renovables, Temixco, Morelos.	
Instituto de Física	
Instituto de Geofísica	
Instituto de Geografía	
Instituto de Geología	
Instituto de Ingeniería	
Instituto de Investigaciones Antropológicas	
Instituto de Investigaciones Bibliográficas	
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información	
Instituto de Investigaciones Biomédicas	
Instituto de Investigaciones Económicas	
Instituto de Investigaciones en Ecosistemas y Sustentabilidad	
Instituto de Investigaciones en Matemáticas Aplicadas y en Sistemas	
Instituto de Investigaciones en Materiales	
Instituto de Investigaciones Jurídicas	
Instituto de Investigaciones Sociales	
Instituto de Matemáticas	
Instituto de Neurobiología	
Instituto de Química	
Instituto de Radioastronomía y Astrofísica, UNAM Campus Morelia.	
Escuelas Nacionales	3
Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia	
Escuela Nacional de Lenguas, Lingüística y Traducción	
Escuela Nacional de Trabajo Social	
Centros de investigación	14
Centro de Ciencias de la Atmósfera	
Centro de Ciencias Matemáticas, UNAM Campus Morelia.	





Centro de Geociencias, Campus Juriquilla, Querétaro.	
Centro de Física Aplicada y Tecnología Avanzada, UNAM Campus Juriquil Querétaro.	la,
Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades	
Centro de Investigaciones Multidisciplinarias sobre Chiapas y la Frontera Sur	
Centro de Investigaciones de Diseño Industrial (Facultad De Arquitectura)	
Centro de Investigaciones en Geografía Ambiental, Morelia, Michoacán.	
Centro de Investigaciones sobre América del Norte	
Centro de Investigaciones sobre América Latina y El Caribe	
Centro de Nanociencias y Nanotecnología	
Centro Peninsular en Humanidades y Ciencias Sociales, Mérida, Yucatán.	
Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias, Campus Morelos.	
Centro Universitario de Estudios Cinematográficos	
Direcciones Generales 13	3
Dirección General del Deporte Universitario	
Dirección General de Asuntos del Personal Académico	
Dirección General de Comunicación Social	
Dirección General de Incorporación y Revalidación de Estudios	
Dirección General de Obras y Conservación	
Dirección General de Orientación y Atención Educativa	
Dirección General de Personal	
Dirección General del Patrimonio Universitario	
Dirección General de Presupuesto	
Dirección de Literatura	
Dirección General de Administración Escolar	
Dirección General de la Escuela Nacional Preparatoria	
Patronato Universitario	
Coordinaciones 5	;
Coordinación de Estudios de Posgrado	
Coordinación de la Investigación Científica	
Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia	
Coordinación Humanidades	
Coordinación de Vinculación con el Consejo Universitario	
Otras dependencias universitarias 10	0





Consejo Académico del Área de las Ciencias Físico Matemáticas y de Ingenierías	las
Consejo Académico del Área de las Ciencias Sociales	
Consejo Académico del Bachillerato	
Consejo Universitario	
Oficina de la Abogacía General	
Programa de Vinculación con los Egresados de la UNAM	
Programa Espacial Universitario	
Programa Universitario de Estudios del Desarrollo	
Programa Universitario de Estudios Sobre la Cuidad	
Programa Universitario Diversidad Cultural e Interculturalidad	
Total	105





VIII. SECCIÓN DOCUMENTAL

ANEXO 1

Información de contacto de la Defensoría en publicaciones de la UNAM

Publicaciones	Número de inserciones
Gaceta UNAM	27
Gaceta Biomédicas	6
Revista Contrastes CCH Azcapotzalco	4
Suplemento CCH de Gaceta UNAM	2
Programa de actividades, 32 Feria Internacional del Libro de Guadalajara	1
Revista Constructivas del CCH Azcapotzalco	1
Publicación interna de la FES Cuautitlán	1
Total	42





ANEXO 2 Marco normativo





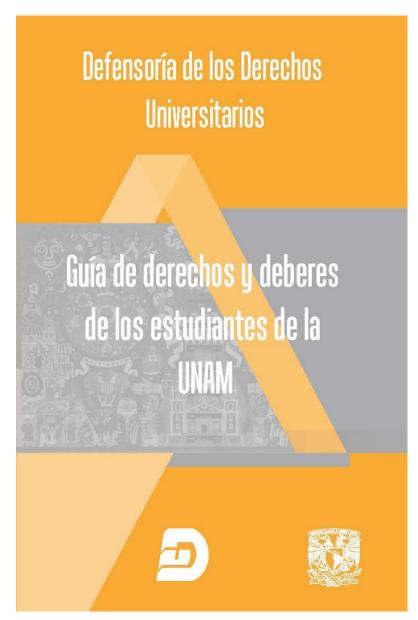
Marco normativo de la Defensoría de los Derechos Universitarios





ANEXO 3

Guía de Derechos y deberes de los estudiantes de la UNAM







ANEXO 4

Campaña de ahorro







ANEXO 5

Constancias

















La Universidad Autónoma de Aguascalientes, a través de su Defensoría de los Derechos Universitarios y la Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios otorgan la presente

CONSTANCIA A:

Dr. Alfredo Sánchez Castañeda

Por haber participado como ponente en la

"V REUNIÓN REGIONAL DE **DEFENSORES UNIVERSITARIOS"**

El 29 de junio de 2018, en Aguascalientes, Ags

"Se Lumen Proferre"

Dr. en C. Francisco Javier Avelar González

Rector de la UAA.

Mtra. Hilda Eugenia Ramos Reyes. Defensora de los D. U. de la UAA.

Dr. Alfredo Sánchez Castañeda. Defensor de los D. U. de la UNAM y





La Escuela Nacional de Estudios Superiores UNAM Unidad Morelia

otorga la presente constancia al

Dr. Alfredo Sánchez Castañeda

por impartir la conferencia

"La Defensoría de los Derechos Universitarios"

en el ciclo

Hacia una vida laboral sana en la universidad

realizado en la Escuela Nacional de Estudios Superiores, UNAM Unidad Morelia.

Morelia, Michoacán, a 20 de agosto de 2018.

Dra. Berenice Araceli Granados Vázquez Coordinadora del ciclo de conferencias ENES Morelia Dra. Yesenia Arredondo León Coordinadora del ciclo de conferencias ENES Morelia







El Tecnológico de Monterrey otorga el presente AGRADECIMIENTO a

Dr. Alfredo Sánchez Castañeda

Defensor de los Derechos de los Universitarios de la UNAM

por su valiosa colaboración y compromiso en



MID Tzitzitlini Martinez Marsch

Querétaro, Qro a 24 de Septiembre de 2018

MARKET











Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Veracruzana

Otorgan la presente

Constancia

a

Alfredo Sánchez Castañeda

Por su participación en el XV CONGRESO INTERNACIONAL DE LA RED DE ORGANISMOS DEFENSORES DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

llevado a cabo los días 18 y 19 de octubre de 2018, en la ciudad de Xatapa, Venacruz, México

M. en D. María del Carmen Gaytán Brunet
Residenta de la REDDU

Mtro. Jorge Luis Rivera Huesca Defensor de los Derechos Universitarios









Secretaría de Atención a la Comunidad Universitaria Dirección General de Orientación y Atención Educativa

otorga la presente

CONSTANCIA

a la

LIC. ALEJANDRA ARENAS NAVA

por impartir la Conferencia

CONFERENCIA DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

en el marco del Programa Civilidad y Convivencia Universitarias 2018 duración dos horas

> "POR MI RAZA HABLARÁ EL ESPÍRITU" Ciudad Universitaria, Cd. Mx., a 7 de junio de 2018.

> > Dr. Germán Al Parez Díaz de León

Director General de Orientación y Atención Educativa







La Universidad Nacional Autónoma de México y la Facultad de Estudios Superiores Acatlán a través de la División del Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia

otorgan la presente

CONSTANCIA

a

Dr. Alfredo Sánchez Castañeda

Por su participación en el la mesa **"Justicia y género"** que se impartió en el marco del Coloquio en Conmemoración del Día Internacional en Contra de la Violencia de Género. Realizado en la Facultad de Estudios Superiores Acatlán el 24 de noviembre de 2018.

> Atentamente "Por mi Raza hablará el Espíritu" Naucalpan de Juárez, Estado de México a 24 de noviembre de 2018.

> > Lic. Aida Villalobos Sosa Jefa del SUAYED







Certificado

El Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A. C.

Manuel María Contreras 133, sexto piso, colonia Cuauhtémoc, delegación Cuauhtémoc, 06500, Ciudad de México, Estados Unidos Mexicanos.

Organismo de Certificación de sistemas de gestión de la calidad acreditado por la entidad mexicana de acreditación, a. c.

Certifica a:

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

Edif. D, 2º Piso, Centro Cultural Universitario, Ciudad Universitaria, C.P. 04510, Del. Coyoacán, Ciudad de México, Estados Unidos Mexicanos

Por haber implementado y mantener un sistema de gestión de la calidad de conformidad con:

NMX-CC-9001-IMNC-2015 ISO 9001:2015

Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.

Alcance de la Certificación:

Gestión y Ejecución de los Servicios Administrativos Aplicables a los Procesos de Personal, Presupuesto, Bienes y Suministros y Servicios Generales de las Secretarías y Unidades Administrativas de 130 Entidades y Dependencias.

Ing. Viviana Fernández Camargo Dirección General





RSGC-1101

Fecha de Inicio:
Fecha de Renovación:
Fecha de Actualización:

Fecha de Terminación:

2014.11.28 2017.11.28 2018.09.13 2020.11.28

Este Anexo es parte integrante del certificado RSGC-1101 y solo tiene validez con el certificado original referido

Todos los datos están descritos en el certificado origina

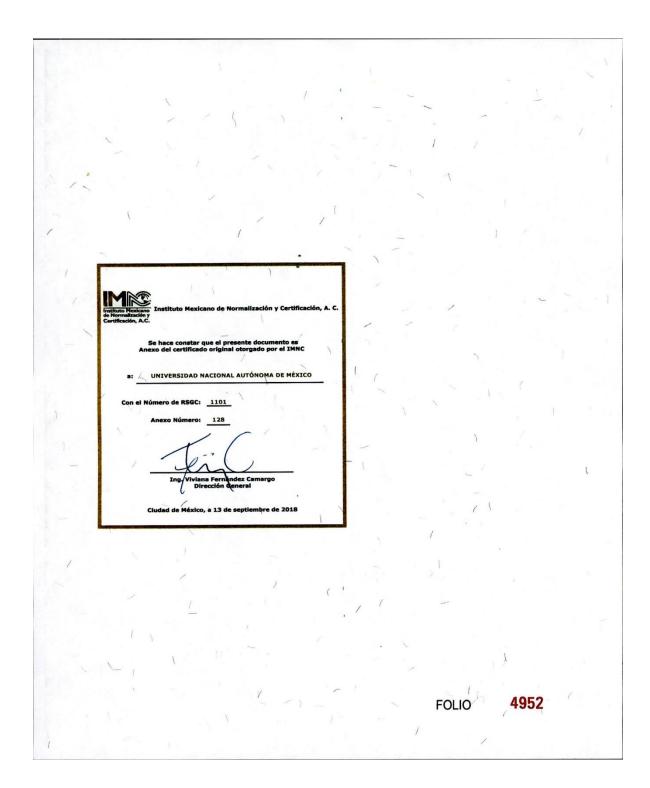


: 2015

SO 9001











ANEXO 6 Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios

Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios Secretaría permanente Defensoria de los Derechos Universitarios de la Universidad Nacional Autónoma de México Presidencia Es elegida a votación por los asociados Regulares Fundadores Honorarios Asimilados Asesores Comisionado Universitario Universidad Nacional Autônoma de Honduras Procuraduría Universitaria de los Derechos Académicos de la Universidad de Guanajual Defensoria de los Derechos Politécnicos del Instituto Politécnico Nacional Procuraduria de los Derechos Humanos del Ex Defensor de los Derechos Politécnio Comisión de Defensa de los Derechos Humanos del Estado de Guerrero Defensoria de los Derechos Universitarios de la Universidad Autónoma de Aguascalientes Defensor de los Derechos Universitarios de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez Defensor Universitario de la Universidad Rev Juan Carlos Ex Defensor de los Derechos Univers Universidad Autónoma Metropolitana Defensoria de los Derechos Universitarios de la Universidad Nacional Autónoma de México Ex Defensor de los Derechos Universitarios Universidad Nacional Autónoma de México Comisión Estatal de Derechos Humanos de Sar Luis Potosí Defensoria de los Derechos Universitarios de la Universidad Veracruzana misión de Derechos Humanos del Estado de uria de los Derechos Universitarios de ecnológico y de Estudios Superiores oría de los Derechos Universitarios de la érita Universidad Autónoma de Puebla or Universitario, Universidad de Castilla-La Mancha Comisión de Derechos Universitarios de la Universidad de Sonora sor Universitario, Universidad Carlos III de Madrid Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Autónoma de Zacatecas rsitario, Universidad Politécnica de Madrid Defensor Universitario, Universidad Complutense de Madrid Defensoria de los Derechos Universitarios de la Universidad Autónoma Metropolitana Universidad Autónoma de la Ciudad de México or Universitario, Universitat de Lleida sor Universitario, Universitat Oberta de Catalunya Sindico Universitario, Universitat de Girona 64 Asociados Defensor Universitario, Universidad de Murcia Defensor Universitario, Universidad de Panamá Defensor Universitario, Universidad de el Salvador Defensor Universitario, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbole Escuela Nacional de Antropología e Historia Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Autónoma de Tamaulipa Defensor del Estudiante, Universidad Inca Garcilaso de la Vega Defensor Universitario, Universidad Señor de Sipán Defensoría Universitaria de la Universidad Señor de Sipán Defensoria Universitaria, Universidad Nacional de Incenieria Defensoria Universitaria, Universidad Nacional Mayor de San Marcos Defensoría de los Estudiantes, Universidad Estatal a Distancia





ANEXO 7

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO Marzo, 2019.





CONTENIDO

DOCUMENTO DE APROBACIÓN TÉCNICA Y REGISTRO DEL MANUAL

DOCUMENTO DE ACTUALIZACIÓN

INTRODUCCIÓN

OBJETIVO DEL MANUAL

PROCEDIMIENTO 1: RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN EN OFICIALÍA DE

PARTES

PROCEDIMIENTO 2: ORIENTACIÓN

PROCEDIMIENTO 3: QUEJA

PROCEDIMIENTO 4: REMISIÓN





INTRODUCCIÓN

La Defensoría de los Derechos Universitarios es el órgano de carácter independiente que tiene por finalidad esencial recibir las reclamaciones individuales de los estudiantes y de los miembros del personal académico de la UNAM, por la afectación de los derechos que les otorga la Legislación Universitaria; realizar las investigaciones necesarias, ya sea a petición de parte o de oficio, y proponer, en su caso, soluciones a las autoridades de la propia Universidad.

Para desempeñar las funciones encomendadas a esta Defensoría, se han implementado y establecido procedimientos y normas de operación, de conformidad con el Estatuto y Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios.

El presente manual tiene como propósito fundamental, unificar criterios en el desahogo de los procedimientos descritos en él y darlos a conocer al personal de las áreas que integran la Defensoría.

La estructura del documento está integrada primeramente por la especificación clara del objetivo que se pretende alcanzar con el manual.

Posteriormente se describen para cada una de las áreas de trabajo los procedimientos que lo integran. En la última parte se integra un apartado con los términos administrativos que requieren ser definidos.

Cabe aclarar que el contenido de este manual es un reflejo de la forma de operación actual, por lo que está sujeto a las modificaciones que se derivan de la dinámica de cambio de las disposiciones y de los procesos de la modernización administrativa.

OBJETIVO DEL MANUAL

- Contribuir a garantizar la aplicación de la Legislación Universitaria en favor de los estudiantes y académicos de la UNAM, para preservar la autonomía universitaria.
- Observar los principios de inmediación, concentración y rapidez. para proporcionar una atención inmediata de las quejas presentadas por los estudiantes y académicos de esta universidad.





PROCEDIMIENTO 1. RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS EN OFICIALÍA DE PARTES ÍNDICE

	Página
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	X
NORMAS DE OPERACIÓN	X
DESCRIPCIÓN NARRATIVA	X
DIAGRAMA DE FLUJO	X
ANEXOS	X

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Recibir, registrar y entregar al área correspondiente, la documentación dirigida a la Defensoría de los Derechos Universitarios de la UNAM.

NORMAS DE OPERACIÓN

Son aplicables a los documentos que se reciban en esta Defensoría, trátese de documentos dirigidos al Defensor por parte de miembros de la comunidad universitaria; copias de conocimiento, quejas, y demás entregados en la Oficialía de Partes.





PROCEDIMIENTO:

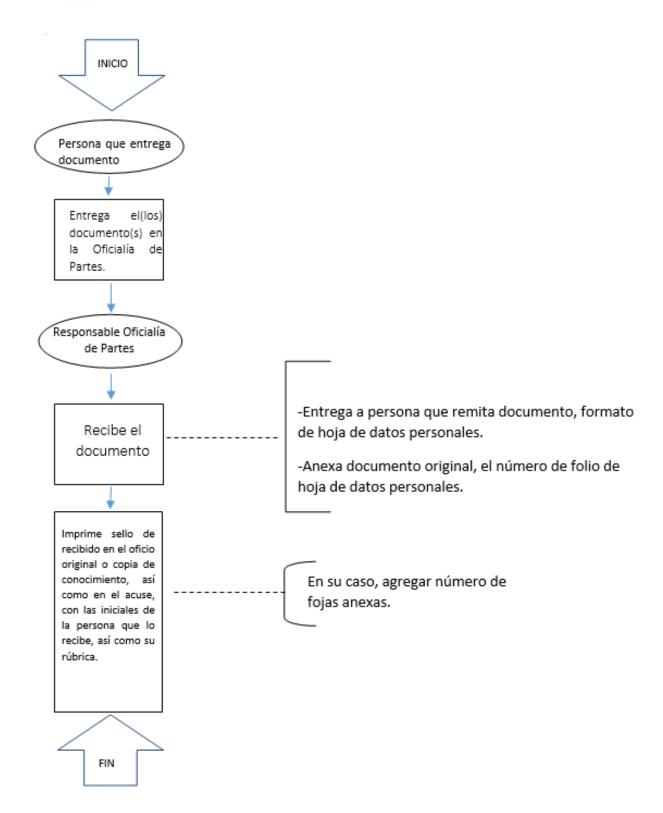
RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN EN OFICIALÍA DE PARTES

Cuando se trate de escritos, oficios, documentos o copias de conocimiento, provenientes de cualquier área universitaria, dependencias externas a la universidad, de cualquier miembro de la comunidad universitaria, o particular.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
PERSONA QUE ENTREGA OFICIO	Entrega el(los) documento(s) en la Oficialía de Partes.
RESPONSABLE DE LA OFICIALÍA DE PARTES	 Recibe el documento. Cuando se trate de documentos dirigidos a personal de la Defensoría, verifica que sean dirigidos en esa calidad. Observa lo siguiente cuando se trate de un promovente o particular: Entrega a la persona que remita el documento, el formato de "hoja de datos personales", para que sea requisitado electrónicamente. Anexa al documento original el número de folio de la hoja de datos personales, para su cotejo en el área correspondiente. Imprime sello de recibido en el documento original o copia de conocimiento, así como en el acuse, con las iniciales de la persona que lo recibe, rúbrica y en su caso, número de fojas anexas. Da a la persona que haya entregado el (los) documentos, el acuse correspondiente.
PERSONA QUE ENTREGA OFICIO	Recibe acuse del documento o copia de conocimiento.











PROCEDIMIENTO 2. ORIENTACIÓN ÍNDICE

	Página
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	X
NORMAS DE OPERACIÓN	X
DESCRIPCIÓN NARRATIVA	X
DIAGRAMA DE FLUJO	X
ANEXOS	Х

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Tramitar las solicitudes de orientación de cualquier persona que acuda a la Defensoría de los Derechos Universitarios, ya sea de manera telefónica, personal o electrónica.

NORMAS DE OPERACIÓN

Son aplicables a las peticiones de orientación de manera personal, telefónica o electrónica, a la Defensoría de los Derechos Universitarios.





PROCEDIMIENTO: ORIENTACIÓN

1. CUANDO SE TRATE DE SOLICITUD DE ORIENTACIÓN TELEFÓNICA O PERSONAL

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
PERSONA SOLICITA ORIENTACIÓN	Realiza solicitud de orientación.
RESPONSABLE DE LA OFICIALÍA DE	Recibe la llamada
PARTES	2.1. En caso de tratarse de
	orientación personal, observa lo
	siguiente:
	2.1.1. Recibe a la persona que solicita
	orientación en el Área de
	Oficialía de Partes.
	2.1.2. Solicita el registro en la "Lista de Visitantes".
	3. Solicita los siguientes datos de
	acuerdo con el Formulario de
	Orientaciones de la Defensoría de
	los Derechos Universitarios:
	3.1. Número de cuenta o trabajador.
	3.1.1. Si no lo proporciona, se deja en
	blanco el apartado.
	3.2. Fecha.
	3.3. Nombre completo.
	3.4. Teléfono fijo y/o número de celular.
	3.5. Género.
	3.6. Dependencia.
	3.7. Domicilio.
	3.8. Edad.
	3.9. Categoría.
	3.10. Medio por el cual se enteró de la
	Defensoría.
	3.10.1. Se le mencionan tres opciones,
	para ejemplificar.
	3.11. Señala medio de registro
	(telefónico o personal).
	3.12. Asunto de orientación.
	3.12.1. Indica que "mencione
	únicamente el asunto por el que
	está llamando, omitiendo
	detalles ya que esos los referirá
	al abogado que lo oriente".





	 Canaliza la orientación conforme al orden de los abogados correspondiente.
	 Concluye el registro en el Formulario de Orientaciones.
	6. Anota en la libreta denominada "Orientaciones de primera vez" los siguientes datos.
	6.1. Fecha de solicitud de orientación
	6.2. AC: académico; AL: alumno u OT: otros.
	6.3. Nombre completo de persona que solicita la orientación.
	6.4. Siglas del nombre del abogado que brindó la orientación.
	6.5. Medio de registro: telefónico o personal.
ABOGADO(A) ASESOR(A)	7. Otorga la orientación, conforme a lo establecido en el Estatuto y Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios, y demás normatividad aplicable.
	8. Anota en el Sistema, la información proporcionada en la orientación.

2. CUANDO SE TRATE DE SOLICITUD DE ORIENTACIÓN ELECTRÓNICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
PERSONA SOLICITA ORIENTACIÓN	Realiza solicitud de orientación por correo electrónico
	(defensoria@unam.mx), Facebook, o Twitter.





JEFE DE INFORMÁTICA	 Recibe la solicitud de orientación vía correo electrónico, Facebook o Twitter. Con los datos disponibles, realiza el registro en el Formulario de Orientaciones electrónicas, en los campos: Número de cuenta o trabajador. Si no lo desea proporcionar, se deja en blanco el apartado. Fecha. Nombre completo. Teléfono fijo y/o número de celular. Género. Dependencia. Domicilio. Edad. Categoría. Medio por el cual se enteró de la Defensoría. Señalar medio de registro electrónico. Asunto.
DEFENSOR ADJUNTO	Asigna la orientación al Abogado(a) Asesor(a), a través de la Asistente Ejecutiva de Dirección.
ASISTENTE EJECUTIVA DE DIRECCIÓN	 Registra la orientación en Sistema de Oficialía de Partes electrónico, y asigna turno de correspondencia al abogado Asesor.

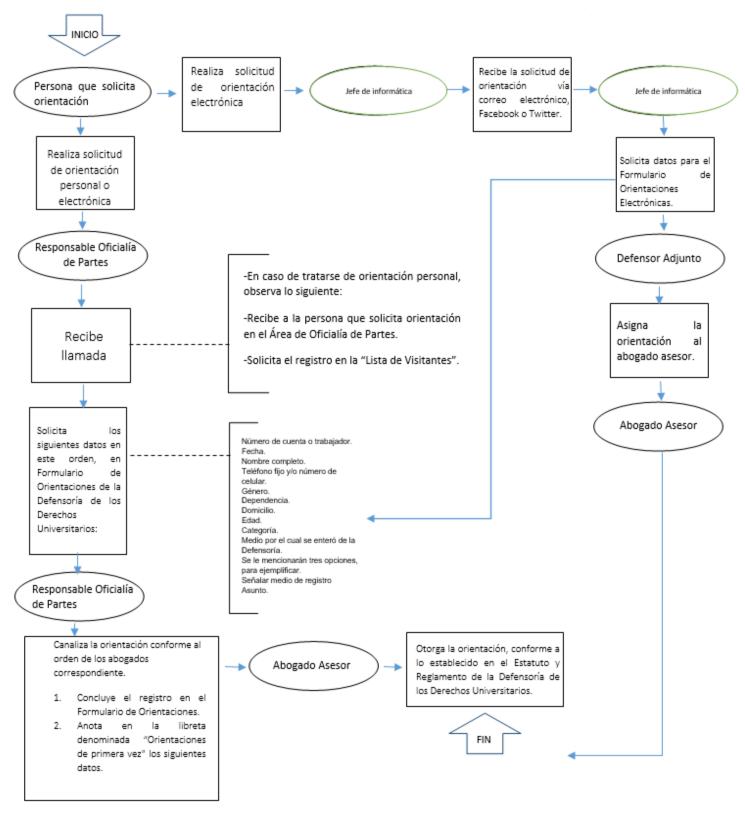




ABOGADO(A) ASESOR(A)	 6. Redacta la orientación y la registra en Sistema de Queja Virtual. 6.1. Cuando se trata de correo electrónico, remite la orientación mediante esa vía. 6.2. Cuando se trata de redes sociales, remite la orientación al Jefe de Informática.
JEFE DE INFORMÁTICA	7. Remite la orientación directamente a la red social utilizada.
ABOGADO(A) ASESOR(A)	 8. Imprime las orientaciones virtuales realizadas, y remite el expediente al encargado del archivo de orientaciones virtuales. 9. Se anota la orientación realizada en el Registro de Orientaciones Virtuales.











PROCEDIMIENTO 2. QUEJA ÍNDICE

	Página
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	X
NORMAS DE OPERACIÓN	X
DESCRIPCIÓN NARRATIVA	X
DIAGRAMA DE FLUJO	X
ANEXOS	X

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Conocer y dar trámite de oficio o a petición de parte, a las quejas que formulen los estudiantes y miembros del personal académico, cuando en las mismas se alegue afectación en sus derechos universitarios, ya sea por actos, resoluciones u omisiones contrario a lo establecido en la Legislación Universitaria.

NORMAS DE OPERACIÓN

Son aplicables a las quejas de oficio o a petición de parte, presentadas ante la Defensoría de los Derechos Universitarios.





PROCEDIMIENTO: QUEJA

1. Cuando se trate de queja promovida por escrito, ya sea de parte u oficio.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
RESPONSABLE DE LA OFICIALÍA DE PARTES	Recibe queja y realiza el Procedimiento: Recepción de Documentación en Oficialía de Partes.
ASISTENTE EJECUTIVA DE DIRECCIÓN	Recibe la documentación y la turna al Defensor Adjunto.
DEFENSOR ADJUNTO	3. Analiza las peticiones señaladas en el escrito de queja.
	 Acuerda con el Defensor el trámite correspondiente.
	5. Indica a la Asistente Ejecutiva de Dirección a qué Abogado Asesor se turna el asunto.
	 Formula acuerdo de admisión del procedimiento, o en su caso, de desestimación.
ASISTENTE EJECUTIVA DE DIRECCIÓN	7. Realiza el turno al Abogado Asesor correspondiente en el Sistema de Queja Virtual, de acuerdo con las instrucciones del Defensor Adjunto.
ABOGADO(A) ASESOR(A)	8. Tramita la queja, y acuerda con el Defensor Adjunto el fondo del asunto.
	9. Realiza la solicitud de información a las autoridades competentes.
	9.1. En caso de tratarse de una
	remisión, se realizará el acuerdo correspondiente, y
	se continuará el
	procedimiento en el último punto de este procedimiento.





	 10. Da trámite a la respuesta de la autoridad, y notifica al promovente para que manifiesta a lo que su derecho convenga. 11. Informa al Defensor Adjunto la manifestación del promovente, para determinar cómo procede el fondo del asunto. 12. Realiza proyecto de acuerdo respecto a la actuación que continúe.
DEFENSOR ADJUNTO	 13. Revisa el acuerdo. En caso de existir modificaciones u observaciones, así lo indica al Abogado Asesor. 13.1. En caso de no existir observaciones, pone a consideración del Defensor la propuesta de resolución.
DEFENSOR	14. Acuerda con el Defensor Adjunto sobre la resolución de la queja. En caso de observaciones, el Defensor Adjunto las subsana con el Abogado Asesor.
DEFENSOR ADJUNTO	 15. Subsana, en conjunto con el Abogado Asesor las observaciones del punto anterior. 16. Una vez que se tenga la resolución final, se realiza el acuerdo de cierre. 17. Notifica al promovente.





