



Defensoría de los Derechos Universitarios



**UNAM**



**Defensoría de los Derechos Universitarios**



# **Defensoría de los Derechos Universitarios**

## **Informe 2019-2020**

**Universidad Nacional Autónoma de México**  
Defensoría de los Derechos Universitarios



**Defensoría de los Derechos Universitarios**



Informe 2019-2020

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

Tel. 55 5622 6220 al 21

[www.defensoria.unam.mx](http://www.defensoria.unam.mx)

[defensoria@unam.mx](mailto:defensoria@unam.mx)

UNAM, 2020.





## 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 2019 al 30 de junio de 2020. El informe refleja el trabajo del personal administrativo, personal jurídico y defensores adjuntos de la Defensoría.

La Defensoría de los Derechos Universitarios cumplió treinta y cinco años de creación, el 6 de junio de 2020. El diseño de este órgano se inspira en la figura del Ombudsperson de Suecia, para promover “la actuación responsable de la autoridad“, según quedó plasmado en la exposición de motivos del instrumento de creación de esta instancia. En un sentido amplio, la Defensoría de los Derechos Universitarios contribuye a la vida de la comunidad universitaria, fortaleciendo el estado de derecho en el ámbito de nuestra autonomía.

Su labor descansa en los principios que definen la función de *ombudsperson*: independencia, neutralidad, imparcialidad, confidencialidad e informalidad. Estos principios amplios son esenciales para el buen funcionamiento de la institución por una consideración: las decisiones de la Defensoría no son obligatorias. Así, la fuerza de sus recomendaciones se fundamenta no en la sanción sino en el carácter moral de la decisión y la institución misma.



Durante treinta y cinco años la Oficina de la Defensoría ha jugado un papel importante al interior de la universidad, al brindar la posibilidad a estudiantes, personal académico y autoridades universitarias de resolver sus diferencias por las vías internas, entre universitarias y universitarios, reforzando con ello la autonomía de nuestra Máxima Casa de Estudios.

Además de auxiliar en el fortalecimiento del marco institucional de nuestra universidad, la Defensoría ha servido de modelo e inspiración para que otras universidades nacionales y extranjeras adopten defensorías o instituciones similares. Con ello, el impacto de esta oficina ha claramente trascendido las fronteras de la UNAM y de nuestro país. Asimismo, la DDU es antecedente de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, principal organismo responsable de promover y proteger los derechos humanos en el país.

En más de tres décadas de existencia de la Defensoría, el contexto en el que opera ha cambiado. Un ejemplo de ello es la fuerza, determinación y dignidad en la lucha de nuestra comunidad por la igualdad de género y en la construcción de nuevas estructuras y paradigmas apartados de la opresión en las relaciones entre hombres y mujeres en nuestra sociedad. Para contextualizar estos cambios, la Defensoría concluyó la primera fase de recopilación de su historia oral y documental, colocando así las bases de un aprendizaje institucional de largo plazo.

Frente a este panorama, la Defensoría inició en este periodo el registro de información pública en relación con hechos de posibles violaciones a los derechos universitarios y abrió por primera vez en su historia una queja de manera oficiosa,



es decir, antes de tener la solicitud de la parte afectada y con el fin de buscar a las personas interesadas.

Entre otras formas de manifestación de los cambios en el entorno de la operación de la Defensoría, destacan la clave de respeto a los derechos humanos, y la inclusión de personas en situación de vulnerabilidad. Si bien ni la violencia de género ni el respeto a los derechos humanos son en sí mismos temáticas novedosas, si lo son las formas de expresar las demandas, necesidades y la rapidez con la que se desean los cambios. Hoy estamos ante una sociedad más plural y diversa que demandan acciones concretas de las autoridades. Destaca la importancia de escuchar y atender responsablemente dichas demandas, derechos e inquietudes. Con ello en mente, la Defensoría ha intensificado el énfasis en la atención a personas con discapacidad, personas adultas mayores; y el despliegue deliberado de buenos oficios para atender conflictos relacionados. En este periodo se reporta también el inicio del proyecto de difusión de literatura especializada en español sobre los derechos de las personas con discapacidad.

Así, durante este año se ha puesto énfasis en el acercamiento proactivo con nuestra comunidad (personal académico, autoridades, estudiantes, etc.) con la intención de entender sus inquietudes para brindar una atención asertiva y útil.

En este periodo se ha subrayado la acción sobre la reacción, abriendo deliberadamente algunos espacios de encuentro entre integrantes de la comunidad y sus autoridades, siempre en el marco de nuestro procedimiento. Con el propósito de robustecer siempre la función de servicio de esta instancia, para que las autoridades universitarias y sus comunidades sumen, y se fortalezcan.



La apertura de las autoridades para permitir el acercamiento de la Defensoría ha facilitado que todos los asuntos concluidos en este periodo, salvo escasas excepciones, concluyan con la satisfacción de un derecho; o la clarificación sobre los alcances de los derechos de las y los promoventes. Al mismo tiempo, la Defensoría se ha beneficiado de la retroalimentación de promoventes y autoridades, a través del lanzamiento de la encuesta de atención al público en el primer caso; y el acercamiento directo, en el segundo.

En un ejercicio intenso de difusión a través de encuentros y el empleo de las redes sociales, la Defensoría ha alcanzado al mayor número de personas en su historia. Falta mucho por hacer, pero se ha avanzado en la difusión de herramientas de atención por las vías institucionales.

El periodo que abarca este informe representa importantes desafíos para nuestra comunidad, por la energía de las intervenciones de grupos principalmente de alumnas en diversos planteles, cuyas demandas legítimas han replanteado la necesidad de buscar nuevas formas de atender problemáticas tan lacerantes como la violencia de género.

Por otra parte, vivimos la súbita transformación de las actividades presenciales en remotas, debido a la contingencia sanitaria a causa de la Covid-19 a partir del 23 de marzo de 2020. En estos momentos, la generosidad y apertura de todas las autoridades universitarias, ha permitido que la Defensoría atestigüe numerosas manifestaciones responsables y solidarias de convivencia.

La resolución inmediata de las quejas presentadas en la Defensoría ha sido una preocupación permanente, buscando la resolución pronta y expedita de las mismas. En muchos casos, ha sido posible concluir trámites antes incluso de



iniciarlos, cumpliendo con ello el espíritu de la informalidad e inmediatez en la atención a las y los promoventes.

De igual manera, en el año que se informa se ha profundizado el desarrollo de herramientas para la atención remota de los asuntos: se ha diseñado ya una herramienta de seguimiento de asuntos en el portal de la Defensoría para facilitar el acceso de las y los promoventes a la información de sus asuntos. Esta herramienta ha sido posible gracias al impulso del sistema informático de gestión que ha permitido la transición a la actividad no presencial como consecuencia de la pandemia sanitaria.

Guadalupe Barrera Nájera

Titular

Ciudad Universitaria, Ciudad de México, 30 de junio de 2020



## CONTENIDO

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Presentación</b>  | <b>1</b>  |
| <b>I. ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN</b>  | <b>3</b>  |
| 1. Presencia en medios universitarios  | 3         |
| 2. Concursos de la DDU   | 4         |
| Segundo Concurso de Video ¿Qué son los derechos universitarios?  | 5         |
| Segundo Concurso de Fotografía ¡Tómale una foto a tus derechos universitarios!   | 5         |
| 3. Participación en radio  | 6         |
| 4. Presencia en planteles de nivel medio superior y superior   | 6         |
| Conversatorio: “Universidad diversa, incluyente y multicultural”, Facultad de Economía.  | 9         |
| Conversatorio: “Mediación y conciliación escolar”, FES Acatlán.  | 11        |
| XVI Encuentro de la Red de Organismos Defensores de Derechos Universitarios<br>“Universidad y Transformación Social”, Universidad Autónoma de Coahuila.          | 13        |
| Simposio Universitario “La Academia entre suelos pegajosos y techos de cristal”, Escuela<br>Nacional de Estudios Superiores (ENES), Unidad León.                 | 22        |
| Mesa Redonda: “Defensorías Universitarias. Buenas prácticas: ¿problemas similares<br>-soluciones diferentes?” Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. | 26        |
| Pláticas sobre Discapacidad, Defensoría de los Derechos Universitarios (DDU), Dirección<br>General de la Escuela Nacional Preparatoria.                          | 29        |
| 5. Difusión a través de la Internet y redes sociales   | 31        |
| 6. Actividad editorial   | 33        |
| <b>II. ORIENTACIONES, QUEJAS Y ASUNTOS DIRIGIDOS A LA AUTORIDAD COMPETENTE</b>   | <b>36</b> |
| 1. Orientaciones   | 38        |
| 2. Quejas  | 43        |
| 3. Recomendaciones   | 53        |



|  |           |
|--|-----------|
| 4. Asuntos dirigidos a la autoridad competente en busca de una solución (remisiones) | 54        |
| 5. Tasa de atención por 10 mil integrantes de la comunidad universitaria             | 56        |
| 6. Respuestas a consultas y solicitudes de información                               | 59        |
| 7. Inmediatez en la atención   | 59        |
| <b>III. RED DE ORGANISMOS DEFENSORES DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS</b>              | <b>61</b> |
| <b>IV. CÁTEDRA UNESCO</b>  | <b>63</b> |
| <b>V. AUTOMATIZACIÓN DE LOS SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>            | <b>64</b> |
| <b>VI. ACTIVIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE LA DEFENSORÍA</b>                  | <b>72</b> |
| Sistema de Gestión de Calidad (SGC)  | 72        |
| Actividades permanentes y remodelación de espacios                                   | 73        |
| Archivo Documental   | 74        |
| Capacitación al personal   | 74        |
| <b>VIII. Anexo</b>   | <b>79</b> |



### I. ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN

Una de las principales actividades de la Defensoría es realizar la difusión de los derechos y deberes universitarios entre integrantes 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 esta instancia. 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 36 (treinta y seis) 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*: 4 (cuatro) inserciones.
- Revista *Contrastes* del Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Azcapotzalco: 13 (trece) inserciones.
- En el *Suplemento CCH* de la *Gaceta UNAM*: 1 (una) inserciones.
- Publicación interna *UNAM Comunidad* de la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán: 1 (una) inserción.



- En la *Gaceta UNAM*: 11 (once) publicaciones restantes. Estas inserciones tuvieron que ver con la difusión del evento “Seminario Internacional Universidad Diversa: Inclusión de personas con discapacidad en instituciones de educación superior”, el Conversatorio “Universidad diversa, incluyente y multicultural”, el Conversatorio “Mediación y conciliación escolar”, el Conversatorio “Defensorías Universitarias”, las Convocatorias para: el Segundo Concurso de Ensayo “Mis Derechos Universitarios”; el Segundo Concurso de Video ¿Qué son los Derechos Universitarios?; y el Segundo Concurso universitario de fotografía ¡Tómale una foto a tus Derechos Universitarios!.
- Carrusel del sitio Web de la UNAM: 6 (seis) banners relacionados con el Seminario Internacional: Universidad Diversa: Inclusión de personas con discapacidad en instituciones de educación superior, el Conversatorio “Mediación y conciliación escolar” los concursos de ensayo, fotografía y video, así como un comunicado de atención a casos de violencia de género.

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

## **2. CONCURSOS DE LA DDU**

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 la segunda versión de sus concursos de video y fotografía.

### **SEGUNDO CONCURSO DE VIDEO ¿QUÉ SON LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS?**

La Convocatoria se llevó a cabo del 7 de febrero al 21 de octubre de 2019, 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 un equipo de tres estudiantes de Filosofía y Letras y de la FES Acatlán, el segundo lugar fue para un alumno de la Facultad de Artes y Diseño y el tercero para un alumno de la Escuela Nacional de Artes Cinematográficas. Los galardonados del concurso ejemplifican la importancia de la difusión de los derechos y deberes de las y los estudiantes en sus diferentes unidades académicas de la Universidad Nacional.

### **SEGUNDO CONCURSO DE FOTOGRAFÍA ¡TÓMALE UNA FOTO A TUS DERECHOS UNIVERSITARIOS!**

Del 7 de febrero al 21 de octubre de 2019 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. En esta ocasión sólo hubo una ganadora, siendo una alumna de la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán.



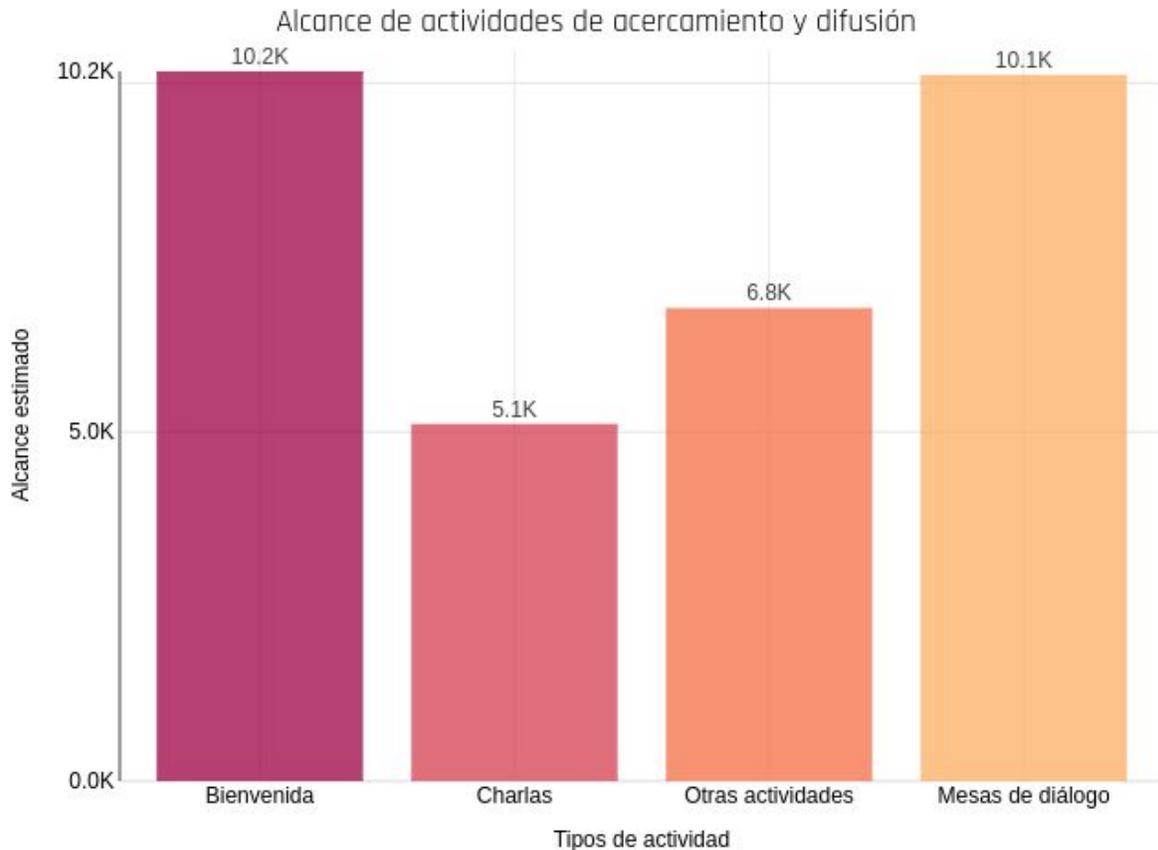
### 3. PARTICIPACIÓN EN RADIO

Cabe señalar que en el periodo que se informa, la Defensoría de los Derechos Universitarios tuvo la oportunidad de participar en programas radiofónicos, como el programa “Brújula en Mano” de *Radio UNAM*, en el cual se participó en siete ocasiones, así como en *Radio IUS* de la Facultad de Derecho y en el programa de radio de la Dirección General de Orientación y Atención Educativa.

### 4. PRESENCIA EN PLANTELES DE NIVEL MEDIO SUPERIOR Y SUPERIOR

La Defensoría invierte gran parte de su tiempo en la difusión de sus servicios y del contenido de la legislación universitaria. Estos acercamientos se realizan mediante el acercamiento a las comunidades de la Universidad, personalmente o de manera virtual, para conversar con el alumnado, integrantes del personal académico y autoridades.

En el periodo que se informa, las actividades de difusión de la Defensoría o su participación en las actividades de difusión de otras entidades, sumó un alcance estimado de 32,179 personas, adicional al alcance de las publicaciones virtuales de diversos canales de comunicación propios y de otras entidades. Las actividades realizadas se dividen en jornadas de bienvenida, charlas sobre derechos universitarios, otras actividades de difusión y mesas de diálogo con autoridades y alumnado sobre las exigencias vinculadas con la igualdad de género.



Puede verse que el alcance de las jornadas de bienvenida en diversas entidades, así como la difusión de mesas de diálogo donde participa personal de la Defensoría, generan un impacto importante en la difusión. En este periodo es difícil la comparación con periodos anteriores, ya que la Defensoría con anterioridad estimó su cobertura empleando una estimación de la cantidad del material de folletería y artículos publicitarios. En este periodo se optó por mudar la difusión de la Defensoría exclusivamente a plataformas virtuales para acompañar las actividades presenciales, sin imprimir material publicitario.

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 la comunidad universitaria. Entre dichas actividades se encuentran las siguientes:



La Defensoría se hizo presente en las jornadas de bienvenida de 24 entidades académicas. En estas sesiones, se transmiten mensajes sencillos a alumnas y alumnos en su nuevo ingreso o reingreso a la vida académica, para que conozcan los servicios que ofrece la DDU. Se estima el alcance con base en el aforo de los auditorios o aulas donde se realizan los eventos.



Respecto de la difusión del servicio de la Defensoría en otras actividades, se incluyen las celebradas en 15 escuelas, institutos y facultades; y 49 en medios diversos a escuelas, institutos o facultades.

En el marco de las actividades de acercamiento, se difundieron las funciones de la Defensoría, a través de actividades conjuntas con diversas entidades de la Universidad.

|   |
|---|
| Conversatorio: “Universidad diversa, incluyente y multicultural”, Facultad de Economía, 22 de agosto de 2019.   |
| Conversatorio: “Mediación y conciliación escolar”, FES Acatlán, 4 de septiembre de 2019.  |
| XVI Encuentro de la Red de Organismos Defensores de Derechos Universitarios “Universidad y Transformación Social” Universidad Autónoma de Coahuila, 3 y 4 de octubre de 2019.       |
| Simposio Universitario “La Academia entre suelos pegajosos y techos de cristal”, Escuela Nacional de Estudios Superiores (ENES) UNAM, unidad León, 30 de octubre de 2019.           |
| Mesa Redonda: “Defensorías Universitarias. Buenas prácticas: ¿problemas similares -soluciones diferentes?”, Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, 24 de enero de 2020. |
| Pláticas sobre Discapacidad, Defensoría de los Derechos Universitarios (DDU), Dirección General de la Escuela Nacional Preparatoria, 27 de febrero de 2020.                         |

A continuación se ofrecen síntesis de dichas actividades:

### **Conversatorio: “Universidad diversa, incluyente y multicultural”, Facultad de Economía.**

El jueves 22 de agosto de 2019, la Defensoría organizó y llevó a cabo el Conversatorio “Universidad diversa, incluyente y multicultural”, con sede en el Auditorio Ho Chi Minh de la Facultad de Economía de esta Universidad. En la inauguración se invitó a la reflexión sobre los temas de inclusión, diversidad y multiculturalidad.



El Conversatorio fue desarrollado en cuatro mesas: Mesa 1 “Mecanismos de inclusión en la Universidad para la comunidad LGBTTTTIQ+”, Mesa 2 “Vida universitaria de personas con discapacidad”, Mesa 3 “Personas mayores: experiencia universitaria” y, Mesa 4 “Multiculturalidad: pueblos originarios en la UNAM”.

En la primer mesa se habló sobre el Laboratorio Nacional de Diversidades, el éxito del concurso universitario “baños incluyentes: Un espacio para todas las Universidades”, el cual tiene una visión de diversidad sexo genérica. También se comentó sobre las poblaciones LGBTTTTIQ+ y los altos índices de suicidio principalmente por violencia intrafamiliar. Se exhortó a las instituciones de educación media superior y superior a transformar los espacios escolares de manera activa y se señaló que son necesarios los mecanismos de justicia restaurativa que pueda establecer un diálogo frente a las autoridades.

En la Mesa 2 “Vida universitaria de personas con discapacidad” se apuntó que las personas con discapacidad han estado luchando para alcanzar su autodeterminación, a la participación en todos los contextos y al reconocimiento de sus derechos. De igual forma, se dijo que deben desarrollarse más habilidades para atender a las personas con discapacidad y la importancia del desarrollo de una arquitectura incluyente, que como obligación de la universidad es ofrecer las facilidades necesarias para las personas con discapacidad para acceder a sus instalaciones, e inclusive fomentar el deporte en su vida.



En la Mesa 3 “Personas mayores: experiencia universitaria”, se señaló que es necesario visibilizar a las personas mayores. Se mencionó que se necesitan desarrollar más programas universitarios para el desarrollo de las personas adultas mayores y que sería importante contemplar un programa de becas para estudiantes que se encuentran en un proceso de envejecimiento y quieren realizar estudios universitarios.

En la cuarta y última mesa, se expresó la dificultad que tienen integrantes de los pueblos originarios para mantenerse en sus estudios universitarios, ya que enfrentan limitantes económicas y de recursos didácticos. Ante el 2019, como el año de las lenguas indígenas, se hizo un llamado a unir esfuerzos de todas las dependencias universitarias para proteger dichas lenguas y a sus comunidades.

Durante la clausura del conversatorio se expresó que es importante desarrollar más foros sobre inclusión y diversidad cultural a fin de visibilizar sus problemas, pero también generar iniciativas y mecanismos de inclusión en la UNAM.

### **Conversatorio: “Mediación y conciliación escolar”, FES Acatlán.**

El 4 de septiembre se llevó a cabo de manera conjunta entre la FES Acatlán y la Defensoría de Derechos Universitarios de la UNAM, el Conversatorio: “Mediación y Conciliación Escolar”. En el mensaje de bienvenida, la Titular de la Defensoría de los Derechos Universitarios, señaló que esta instancia universitaria es un espacio seguro y confidencial para platicar de temas que preocupan a integrantes



de la comunidad de la UNAM, y es un vehículo para acercarse a autoridades en búsqueda de un diálogo para resolver los problemas que se presentan. Asimismo, señaló como finalidad del conversatorio encontrar maneras para mejorar la gestión de los conflictos, para que las y los universitarios vivamos al interior de nuestras entidades de una forma respetuosa y crítica.

En la conferencia inicial, se dijo que si queremos entender el conflicto, es importante que lo veamos a partir de una realidad compleja, que no es lineal, ya que las causas son múltiples y diversas y relacionadas con variables diferentes.

En las conferencias impartidas del Tema 1: “Fortalecimiento de las comunidades escolares, soluciones entre pares”, se habló sobre la importancia de la metodología de la cultura de paz para mediar el conflicto escolar, así como sobre el fortalecimiento de las comunidades escolares, a través de los círculos de paz, una metodología que aborda el conflicto desde el ámbito colectivo.

La segunda mesa abordó el tema “Métodos alternativos de solución de conflictos”, en la que se abordó las prácticas de justicia restaurativa que se están llevando a cabo en la universidad, las cuales ayudan a resolver los problemas de manera no adversarial, sino a través del diálogo.

La tercera mesa fue sobre “El conflicto interno/externo y su impacto en la universidad”, en la que se reflexionó respecto a que cuando se piensa en mediación, se refiere a la posibilidad de construir espacios articulados para mejorar la solución de conflictos, por lo que se debe rescatar la integración y



co-construcción de relaciones que nos permitan vivir de otra manera. Así mismo, se resaltó que, derivado de un estudio sobre violencia de género que llevó a cabo en la universidad, la comunidad estudiantil coincide en identificar a la figura del docente con ejercicio de violencia verbal y psicológica en el salón de clases.

Finalmente, el conversatorio concluyó con el tema “Mediación y conciliación escolar”, en el que se refirió a la experiencia y los beneficios del taller de prácticas de paz para mejorar la convivencia al interior del Centro de Investigación en Diseño Industrial de la UNAM (CIDI).

### **XVI Encuentro de la Red de Organismos Defensores de Derechos Universitarios “Universidad y Transformación Social”, Universidad Autónoma de Coahuila.**

La inauguración del XVI Encuentro de la Red de Organismos Defensores de Derechos Universitarios (REDDU) —realizado en la Universidad Autónoma de Coahuila, Campus Arteaga—, contó con la presencia del Rector de la Universidad Autónoma de Coahuila (UAdeC), Jesús Salvador Hernández Vélez; el Titular de la Defensoría de los Derechos Humanos Universitarios de la UAdeC, Alfonso Yañez Arreola; la Titular de la Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM), María del Carmen Gaytán Brunet —en ese entonces Presidenta de la REDDU—, así como la Titular de la Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) Guadalupe Barrera Nájera —quien funge como Secretaria Ejecutiva de la REDDU—; entre otros.



El Defensor de los derechos humanos universitarios de la UAdeC, señaló que tiene una postura firme en contra de prácticas que atentan contra la dignidad de las personas. también indicó que es de suma importancia mantener una relación política y jurídica entre estado y universidad, legitimada y fincada en prerrogativas fundamentales, las cuales se reafirman con la reforma constitucional de 2011 en materia de derechos humanos. Recalcó que las instituciones de educación superior representan equilibrio social, fortaleciéndose con instituciones sociales y estatales. Por último, resaltó que es necesario transmitir conocimientos especializados, tanto en las ciencias como en las humanidades, puesto que resulta vital tener plena conciencia de la situación humana, así como sus aspiraciones de libertad, progreso y dignidad, abierta a corrientes de pensamiento, que permitan la transformación social.

Por su parte, la entonces Presidenta de la REDDU expresó que las universidades representan la materialización del esfuerzo de la sociedad por educarse; recordando que en 1973 se logró la autonomía de la UAdeC. También señaló que la REDDU ha sido aliada de la cultura de la denuncia y legalidad, las cuales resultan esenciales para la defensa de derechos humanos. Asimismo, destacó la importancia del estudio, difusión y defensa de los derechos universitarios, tanto en instituciones nacionales como extranjeras por lo que es necesario vigorizar vínculos preestablecidos, así como alentar a nuevos posibles asociados. Por último, recalcó que se debe trabajar de forma individual y colectiva con miembros de la REDDU en temas como medios alternativos para solución de controversias.



Por su parte, el Rector de UAdeC, indicó que en 2016 se aprobó la creación de la Defensoría de Derechos Humanos Universitarios con el propósito de vigilar el cumplimiento de los derechos universitarios, con lo cual se modificó el Estatuto de la citada universidad después de 43 años. Finalmente, señaló que corresponde a defensores la responsabilidad de proteger la dignidad de los universitarios.

La primera intervención del Encuentro correspondió al Dr. Juan Guillermo Figueroa Perea (Colegio de México/UNAM) quien impartió la conferencia magistral “Convivencia Universitaria”. El Dr. Figueroa planteó casos de 8 instituciones diferentes para visibilizar los problemas a los que se enfrentan los estudiantes cuando no se conocen sus derechos universitarios y los docentes abusan de su poder académico. Un derecho del que casi no se habla, indicó, es el derecho al descanso, ocio y tiempo libre, el cual se malinterpreta con no hacer nada o desperdiciar el tiempo, pero los alumnos al no ejercer este derecho, pueden descuidar su salud y no rendir académica ni personalmente por lo que el apoyo psicológico permanente para alumnos resulta una herramienta vital en las universidades, por lo que es indispensable entender que la forma de aprendizaje de cada alumno depende de su contexto social y vida académica. Finalmente, el Dr. Figueroa Perea indicó que se podría reparar la discriminación y desigualdad por medio de acciones afirmativas contra el autoritarismo docente, quienes deben reconocer y evaluar las fallas que están cometiendo con sus alumnos y en su forma de enseñanza.



Por lo que respecta a la Primera Plenaria “Género y masculinidades”, el Mtro. Miguel Moguel Valdés, de la Oficina de la Abogacía General de la UNAM, hizo énfasis en la necesidad de deconstruir estereotipos de género por lo que se requieren nuevas formas de relaciones, tanto en lo individual como en comunidad, reforzando ambos ámbitos con políticas públicas. Explicó que los sistemas binarios son cuestionables, porque las desigualdades abarcan privilegios para unos y cargas para otros. Indicó que las políticas de conciliación con corresponsabilidad se deben conocer a fin de que su implementación sea adecuada.

Por su parte, la Dra. Juana María Peña Lara de la Universidad La Salle, mencionó que se perpetúan las construcciones socioculturales, desde el ámbito normativo y judicial; aunado al hecho de la existencia de discriminación en el acceso al empleo, puesto que la condición de ser mujer es una limitante para desarrollar ciertos empleos. Por último, señaló que es complicado avanzar si en el ámbito normativo se establecen disposiciones que limitan derechos de igualdad de género. Finalmente, Lizbette Wendolyne Carrasco Salas de la Universidad del Valle de México, habló sobre la historia de la masculinidad, los movimientos feministas y aspectos binarios. Dijo que los estereotipos limitan la convivencia de diferencias entre grupos sociales y señaló que es responsabilidad de académicos y autoridades universitarias promover la igualdad, porque éstas deben permitir el crecimiento personal, social y profesional de los estudiantes, sin embargo, en las aulas se practica mucho la violencia de género y el hostigamiento por parte de autoridades, docentes y alumnos. Afirmó que se debe promover la masculinidad responsable, así como la coordinación entre alumnos y autoridades.



Posteriormente, en la mesa de la Cátedra UNESCO. El Dr. Fernando Anaya Meléndez, Defensor de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (Perú), hizo un recuento de cómo podría ser un modelo de defensoría, indicó que en la legislación peruana se decretó que las universidades deben tener esta institución, en las cuales se respeta la confidencialidad de la investigación de la queja presentada por el quejoso. Asimismo, señaló que las defensorías tienen una competencia limitada, que corresponden a una etapa preliminar a aquellas posteriores de sanción o absolución. Explicó la reciente creación de la Defensoría de la Universidad de San Marcos de Perú y de su reglamento, el cual fue aprobado por la Asamblea Universitaria, el máximo cuerpo colegiado de su universidad.

Enseguida, la Dra. Ruth Miranda Villena, Defensora de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Perú, explicó los principios pendientes para la creación de un modelo de Defensorías Universitarias. Señaló que las defensorías protegen derechos individuales y fundamentales, y tienen como principal propósito el garantizar el ejercicio de autoridad responsable. Destacó que las defensorías deberían actuar en coordinación con el Ministerio de Justicia porque es el máximo garante de derechos humanos. Finalmente, mencionó que es importante que las defensorías aparezcan en el organigrama de la universidad, como un órgano autónomo, a fin de que le asignen recursos humanos, mobiliarios y presupuestales. Resaltó que el defensor universitario representa un funcionario público, por lo cual se debe elegir de manera autónoma y con respeto hacia sus actos.



La siguiente mesa de trabajo fue sobre hostigamiento y acoso. En primer lugar participó la Lic. Elba Sissi, Defensora de la Universidad Nacional de Ingeniería de Perú. Expuso que se ha normalizado la violencia hacia víctimas que suelen vivir con hostigadores, aunque en su nación se han promulgado leyes para prevenir el hostigamiento sexual, en las universidades existe desinformación, y se ejerce violencia consciente e inconscientemente. Compartió que las víctimas no siempre denuncian el acoso por temor o falta de pruebas y que los espectadores deberían tener una función más destacada para la investigación de estos delitos.

Posteriormente, participaron de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP), el ex defensor MD. Fernando Sánchez Lárraga y el defensor actual Lic. Jorge Andrés Delgado Delgadillo, quienes hablaron sobre el Protocolo para prevenir y sancionar el acoso en la UASLP. Explicaron que el protocolo ofrece certeza jurídica porque establece un procedimiento en el que la defensoría integra un expediente, se forma una comisión de expertos y se establece si se atenta contra derechos de la comunidad universitaria. También señalaron que sería importante extender el abanico de sanciones, puesto que ello ayuda a reprimir este tipo de conductas; así como impartir y recibir cursos de sensibilización y capacitación. Por último, mencionaron que si bien es cierto que las recomendaciones de las defensorías no son vinculatorias, después de un tiempo prudente la Defensoría debería acudir con el órgano interno de control de cada universidad para que determinen la responsabilidad de la autoridad universitaria en cuestión.



Finalmente, José Rodrigo Abril López, Defensor de la Universidad Autónoma de Sonora, refirió que en 2017, la UNISON se unió a la campaña #metoounison y ha trabajado en crear un protocolo para quien estuviera expuesto a estas situaciones, el cual sigue siendo discutido por la Asamblea Universitaria y realizó una guía de buenas prácticas.

La siguiente mesa de trabajo fue sobre la Cátedra UNESCO, la Dra. María Taide, Defensora de la Universidad Autónoma de Tamaulipas (UAT) habló sobre los retos de la UAT entre los que se encuentra el instrumentar un modelo de responsabilidad social, y accesibilidad para personas con discapacidad. Por su parte, el Dr. Dante Jaime Haro Reyes, Defensor de la Universidad de Guadalajara (UDG), brindó una exposición sobre rutas formativas para la construcción de cultura de la paz y respeto como contrapeso para las estructuras formales y poderes fácticos de las universidades. Posteriormente, el Dr. Jorge Luis Rivera Huesca, Defensor de la Universidad Veracruzana (UV), señaló que uno de los principios de la Defensoría de la UV se refiere a que ningún defensor recibirá instrucciones para el desempeño de sus atribuciones. Por ello, la Defensoría está en espera de resolución de la propuesta para que el Tribunal Universitario revise las recomendaciones de la Defensoría, a fin de poder litigar la aplicabilidad de las recomendaciones que no quieran acatar las autoridades.

Por último, la Dra. Guadalupe Barrena Nájera, Defensora de la UNAM, mencionó que es necesario conocer con mayor detalle el funcionamiento de otras defensorías, tal como se hizo en un estudio que llevó a cabo la ENOHE (la Red Europea de Ombudsperson en Educación Superior) por sus siglas en inglés, sobre diversas oficinas de defensa de derecho universitarios. Por lo anterior, hizo una



invitación a miembros de la REDDU para emprender un estudio de experiencias exitosas en sus dependencias.

En la Mesa de Trabajo “Autonomía Universitaria” el Dr. Víctor Manuel Sánchez Valdez de la Universidad Autónoma de Coahuila, señaló que la autonomía ha estado sometida a discusión constantemente y la definió como el acto en el cual cada universidad puede elegir sus actividades, programas educativos, agendas de investigación, la manera en la cual va a ejercer su presupuesto. Por lo que se refiere al Ing. José Martín Casado Márquez de la Universidad Nacional de Ingeniería de Perú, realizó la invitación a que nadie fuera en contra de la autonomía universitaria. Finalmente, Rolando Ulises Velázquez Vera, estudiante de la Universidad de Zacatecas, indicó que la transparencia y el acceso a la información son dos elementos importantes para la autonomía de las universidades.

En la Mesa de Trabajo “Convivencia Universitaria”, la primer intervención estuvo a cargo de María Alejandra Cedillo Álvarez, Alma Rosa González Ramírez, y Teresa de Jesús Camargo Sánchez, las tres de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, quienes refirieron que se debe impartir una cátedra que contenga los derechos universitarios, legislación universitaria, y se enseñara en todas las carreras que los derechos humanos son irrenunciables. Por su parte, el Mtro. José de Jesús Ruíz Fernández, de la Universidad Autónoma del Noreste, mencionó que los derechos universitarios son inherentes a los derechos humanos y que todas las defensorías deben proteger los siguientes derechos: acceso a la educación y al egreso, participación en la vida universitaria; servicios culturales y deportivos; acceso a la información; y mecanismos de protección de la defensoría. Finalmente, Kevin Meisel Torres Pargas de la UAdeC, señaló que es parte de la



Red de Derechos Universitarios, la cual promueve el respeto a la educación integral porque empodera a los alumnos en el conocimiento de sus derechos.

El tercer y último día del Encuentro se llevó a cabo la XVI Asamblea General Ordinaria y la XI Asamblea General Extraordinaria, en las que se eligió como nuevo Presidente de la REDDU, al Mtro. Jorge Luis Rivera Huesca, Titular de la Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Veracruzana. Por otro lado, se entregó por primera vez la Medalla Jorge Carpizo McGregor al mérito de la defensa de los derechos humanos y universitarios, a la Dra. Sara Ladrón de Guevara, Rectora de la Universidad Veracruzana.

Posterior a dichas Asambleas, se llevó a cabo la Segunda Plenaria "Redes Sociales I", en la que el Dr. Luis Antonio Lucio López, investigador de la Universidad Autónoma de Nuevo León, expuso los riesgos de que implican las redes sociales y telefonía móvil, así como las implicaciones negativas de distracción para los alumnos respecto del tiempo de estudio. Siguió el turno de la alumna Andrea Viviana Ramírez Sánchez de la Benemérita Universidad Autónoma de Aguascalientes, quien indicó que existe un Protocolo para la atención, seguimiento y erradicación de violencia, hostigamiento y discriminación en la Universidad, el cual busca llamar la atención de la comunidad universitaria e involucrarla con campañas de denuncia. Posteriormente, la Dra. Maria Susana Cuevas de la Garza de la Universidad Iberoamericana León, refirió que las redes sociales deben tener límites y establecer normas y políticas, así como impulsar el derecho a la réplica. Así mismo, brindó diversos datos estadísticos sobre su uso, abordó el tema del ciberespacio y destacó la responsabilidad de las defensorías universitarias. Finalmente, la Mtra. Rosa Ofelia Sisbeles Alvarado de la



Universidad Interamericana para el Desarrollo, explicó que todos estamos expuestos a los peligros de las redes sociales como el sexting o cyberbullying.

La Tercera Plenaria y última sobre Redes Sociales, la Mtra Claudia Elizabeth Galindo Campos de la Defensoría de Derechos Universitarios de la Universidad Autónoma Tamaulipas (UAT), habló sobre el proyecto “Universitarios como tú”, el cual es una campaña para difundir información sobre derechos humanos en redes sociales, así como lograr mayor sensibilización en la comunidad universitaria. Posteriormente, la Lic. Zyanya Castillo Berna de la Universidad Autónoma Tamaulipas continuó explicando la campaña de sensibilización a través de la formación de contenido en redes sociales de la UAT. En seguida, la Mtra. María del Carmen Gaytán Brunet, brindó datos estadísticos sobre redes sociales en los alumnos universitarios y las implicaciones que conlleva el uso de las mismas sin responsabilidad.

Finalmente, el Mtro. Jesús Santillán, Titular de la Defensoría de la Universidad Michoacán de San Nicolás de Hidalgo, refirió los retos para afrontar las problemáticas de la sociedad, que se reflejan en el interior de las universidades. Para ello, recalcó la necesidad de una complementación institucional para la formación universitaria de alumnos como sujetos profesionales.

**Simposio Universitario “La Academia entre suelos pegajosos y techos de cristal”, Escuela Nacional de Estudios Superiores (ENES), Unidad León.**

El 30 de octubre de 2019, la Escuela Nacional de Estudios Superiores (ENES) Unidad León y la Defensoría de los Derechos Universitarios de la UNAM,



convocaron a la comunidad universitaria al Simposio Universitario: “La Academia entre suelos pegajosos y techos de cristal”, celebrado en la ENES Unidad León, con el propósito de reflexionar y comprender las brechas de género que existen en el espacio académico, así como la falta de balance entre la vida familiar y laboral de las universitarias. Siendo la primera vez que se realizaba una actividad académica de tal índole fuera de la Ciudad de México y área metropolitana, con la intención de unir esfuerzos en beneficio de toda la comunidad universitaria y acercar así, las labores y funciones que realiza la Defensoría con las distintas entidades académicas que conforman a nuestra Universidad.

El programa fue desarrollado en cuatro mesas de discusión conformadas por especialistas en temas de cultura de género y masculinidades de nuestra Universidad. La Mesa 1. “¿Qué pasaría si la toma de decisiones en la academia fuese hecha por mujeres?” abordó el tema con el propósito de que presentarán a la audiencia los pros y contras que pueden existir o existen desde sus experiencias cuando las decisiones son tomadas por mujeres en algún puesto de dirección en la UNAM. Así como, la influencia aún que tienen estereotipos de género en las decisiones que las jóvenes mexicanas toman sobre su futuro académico y personal, particularmente en las áreas de la ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas, lo que impacta en el desarrollo del país, de ahí la importancia de la inclusión de perspectiva de género en estas profesiones. Posteriormente, se indicó la situación que se da en algunos espacios universitarios en la actualidad, refiriéndose a las zonas de segregación disciplinaria, que implica que tanto mujeres como hombres se encuentran segregados, en los cuales la



persona tiene que justificar su existencia en un espacio destinado preponderantemente pensado sólo para mujeres o sólo para hombres.

En la Mesa 2. “Género y masculinidad en la vida familiar y en la academia” se plantearon diversas interrogantes con el propósito de dar a conocer algunos de los obstáculos a los que se enfrentan mujeres y hombres en el ejercicio de su profesión aunado a su vida familiar. Por lo que, resulta indispensable quitar etiquetas de género a las labores domésticas, de cuidados y de crianza para hacer así efectiva la participación de las mujeres en cualquier ámbito de su desarrollo universitario. Ante ello, se debe buscar reflexionar y comprender la brecha de género que existe en el espacio académico, así como la falta entre la vida familiar y laboral de las universitarias, por lo que se tiene que cuestionar los sistemas binarios, que forman la arquitectura del patriarcado. Ello revela una dinámica de poder, que se afirma gracias a la superioridad de uno (hombre) frente al otro (mujer). Lo que resulta en relaciones binarias profundamente desiguales. Por lo que tratándose del conflicto de la vida laboral y la vida personal-familiar, ambos colisionan.

La Mesa 3. “¿Cómo visibilizar el trabajo de las mujeres en la academia?” se conversó respecto a los obstáculos o mecanismos para hacer visible el trabajo de las mujeres en la academia universitaria. Se indicó que en el mercado de trabajo nos encontramos distintos tipos de segregación, por lo que si hablamos de paridad, debería ser de una paridad económica dado que sería una ventaja para todas y todos. Así mismo, se puntualizó que si el avance en las brechas laborales siguen por la misma vía, ésta se erradicaría en 217 años, lo cual no es funcional. Por otra parte, se indicó que dentro de las políticas de recursos humanos en las empresas aún se contempla la idea de que los mecanismos de denuncia de acoso



surgen porque las mujeres “algo querían”, situación que es distinta en la academia. Algunas ideas para visibilizar a las mujeres en la academia: acciones afirmativas de participación activa en el trabajo doméstico y de cuidados, rescatar e incluir historias de mujeres es importante, símbolos de feminidad, incluirlos en los espacios y en la currícula para empezar a darle el mismo valor que a las experiencias masculinas.

La mesa final de Conclusiones. “¿Cómo eliminar los suelos pegajosos y techos de cristal en la academia?” se encauza a las anteriores discusiones al debate con las doctoras Laura Susana Acosta Torres, y Guadalupe Barrera Nájera, a efecto de conocer los compromisos que ambas instituciones han adoptado para visibilizar el ejercicio de las mujeres en la academia. Ambas titulares resaltaron su plena disposición de recibir y escuchar a la comunidad en cuanto a sus inquietudes, inconformidades y denuncias de manera confidencial respecto a situaciones de violencia de género. Toda vez que se pueden promover caminos para avanzar en sus estudios y en su vida académica. Para ello, es importante el acceso de las mujeres a los centros de poder, así como, dar a conocer las acciones que las directoras y directores actualmente están emprendiendo en sus actividades diarias, lo cual, ayudaría para que no sólo se recuperen dichas experiencias, sino que las mismas puedan llegar a todas las partes posibles del ámbito universitario. La Defensoría es un espacio que busca encontrar otros mecanismos para acompañar a la comunidad universitaria en la solución a sus inquietudes, bajo el principio de corresponsabilidad que a cada uno nos toca.



### **Mesa Redonda: “Defensorías Universitarias. Buenas prácticas: ¿problemas similares -soluciones diferentes?” Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM.**

La Defensoría de los Derechos Universitarios (DDU) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) organizó el 24 de enero de 2020 en el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM una mesa redonda intitulada: “Defensorías Universitarias. Buenas prácticas: ¿problemas similares - soluciones diferentes?”. Dicho evento forma parte también de las actividades de la Cátedra UNESCO “sobre el desarrollo de un modelo para la defensa de los derechos académicos en educación superior.”

La mesa estuvo dividida en dos partes. En la primera parte participaron el Ministro de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, Luis González Alcántara, la Embajadora del Reino de Suecia, Annika Thunborg, el Dr. Pedro Salazar, Director del Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM y la Dra. Guadalupe Barrena, titular de la DDU. El Ministro González Alcántara, compartió algunas de sus experiencias como primer Defensor Adjunto de la DDU. Señaló que el establecimiento de la Defensoría fue producto de un proceso de consulta y análisis para brindar a los estudiantes y personal académico de la UNAM una instancia que pudiera dar respuesta a muchas de las inquietudes que esa población presentaba. El Ministro Alcántara indicó que buena parte de su trabajo fue dar a conocer a la comunidad universitaria esta nueva institución, que habiendo sido inspirada en el Ombudsperson de Suecia resultaba novedosa en el sistema jurídico mexicano. Sin embargo, dicha institución sería el antecedente de la Comisión Nacional de Derechos Humanos. Por su parte, la Embajadora de Suecia, Annika Thunborg, señaló la importancia del papel del Ombudsperson en



una sociedad democrática. Recordó la visita a México que en 1985 hiciera el Ombudsperson Parlamentario Sueco, precisamente para explicar mejor dicha figura de defensa de derechos. Asimismo, reafirmó el deseo de la Embajada de Suecia de apoyar acciones que fortalezcan instituciones democráticas. En su participación, la Dra. Barrena indicó que a treinta y cinco años de la creación de la defensoría de la UNAM era importante hacer una evaluación de su labor y pensar las características que una institución como la DDU debe tener para atender las necesidades de una población académica (estudiantes y personal académico) en el siglo XXI.

En la segunda parte de la mesa redonda participaron los siguientes defensores universitarios: Cristina Ayoub Riche, Ouvidora-geral da UFRJ, Presidenta del Instituto Latinoamericano de Ombudsman -Defensorías del pueblo. Brasil, Natalie Sharpe, Directora, Student Ombud Service Universidad Alberta y Presidenta de la Association of Canadian College and University Ombudspersons (ACCUO). Canadá, Felicity Mitchell, Office of the Independent Adjudicator, Reino Unido, Zetu Makamandela-Mguqulwa, Ombud, University of Cape Town, Sudrífica, Josef Leidenfrost, Austrian Student Ombudsman, Presidente de la European Network for Ombuds in Higher Education. Austria y Jorge Luis Rivera Huesca, Defensor de la Universidad Veracruzana y Presidente de la Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios, REDDU. Además de los invitados en la mesa, es importante señalar que asistieron diversos titulares de las defensorías universitarias de México que forman parte de la REDDU. A los defensores y defensoras de la mesa se les plantearon tres temas de discusión: Acoso sexual, diversidad e inclusión y discapacidad. La idea fue tener un intercambio de experiencias y buenas prácticas.



La defensora de Brasil, Cristina Ayoub, señaló la importancia de tener un contacto cercano con los estudiantes y de realizar un trabajo empático. Indicó que las Defensorías son agentes de cambio social. La defensora canadiense, Natalie Sharpe, indicó que el acoso y el hostigamiento sexual aún están presentes en Canadá aunque igual lo están otras formas de violencia hacia las mujeres. Respecto a la inclusión comentó que en Canadá recientemente se hicieron cambios para hacer más accesible a los pueblos indígenas la currícula de las universidades, esto ha traído cambios interesantes, indicó, por ejemplo, el contar la historia de Canadá desde el ángulo de los pueblos originarios canadienses. La defensora de Sudáfrica, Zetu Makamandela-Mguqulwa, indicó que el acoso y hostigamiento sexuales son un gran problema. Señaló que las universidades son un microcosmos de lo que ocurre en el país y que por lo tanto no somos ajenos a lo que ocurre en las sociedades en las que las universidades están insertas. Dijo también que han existido algunos casos emblemáticos que han ayudado a que la sociedad tome conciencia de diversos temas.

La defensora del Reino Unido, Felicity Mitchell, mencionó que ellos no han sido ajenos al problema de acoso y hostigamiento sexuales, pero que al ser su institución una última instancia en el proceso de atención de las universidades británicas, muchas situaciones ya han sido resueltas. Indicó también que el Reino Unido cuenta desde hace varias décadas con una legislación nacional para la inclusión de personas con discapacidad, y que si bien existen retos se cuenta con un marco fuerte para enfrentarlos. En el turno del Presidente la Red Europea de Ombudsperson, Josef Leidenfrost, señaló que el acoso y hostigamiento no representan un problema en el contexto de las universidades austriacas, sin embargo, si han tenido diferentes situaciones con personas con problemas



psicosociales como depresión o ansiedad e indicó que no todas las instituciones de educación superior en Austria cuentan con la misma capacidad para hacer frente a este fenómeno social.

Finalmente, el Presidente de la REDDU, Rivera Huesca, señaló que en cuanto al tema de hostigamiento y acoso sexuales, actualmente se cuenta con un protocolo en contra de la violencia de género, el cual ha sido de gran ayuda para tratar dichos casos, sin embargo, representan un gran reto para las defensorías y las universidades. Respecto a los temas de discapacidad e inclusión, indicó que es importante hacer ajustes razonables con la finalidad de ir quitando barreras que impiden el desarrollo de las personas con discapacidad.

### **Pláticas sobre Discapacidad, Defensoría de los Derechos Universitarios (DDU), Dirección General de la Escuela Nacional Preparatoria.**

El 27 de febrero de 2020, Beth Myers de la Universidad de Syracuse y Claire Fegg de la Universidad de Leeds, impartieron una plática sobre discapacidad, dirigida a los abogados y abogadas que laboran en esta Área Universitaria.

La primera ponente señaló que la Universidad de Syracuse tiene 10 años de ser inclusiva, y cuenta, entre sus matriculados, con alumnos con discapacidad mental y autismo. Entre las buenas prácticas que señaló que realiza esta institución, es el programa *Peer Mentoring*, en el que alumnos sin discapacidad apoyan, según su



carga académica, con mentorías a los alumnos que tienen alguna dificultad en el aprendizaje. En algunos casos, se les paga a los alumnos, y en otros, cuentan con apoyos como créditos para materias o reducción de tarifa en las residencias universitarias, en función del tiempo y del apoyo que brindan a los alumnos con discapacidad. Es importante destacar que no realizan tareas de cuidado personal.

Por su parte, Claire Fegg de la Universidad de Leeds, señaló que esta universidad cuenta con una larga tradición matrícula de alumnos con discapacidad. En ese sentido, desde el proceso de admisión, se les pregunta a los aspirantes si tienen alguna discapacidad, para que la institución se prepare con un atención individualizada. Además, si se trata de alumnos que requieren cuidados y ayuda para tareas de cuidado personal, la universidad puede apoyar con los gastos cuando se trate de alumnos ingleses; si se trata de alumnos de intercambio o de nacionalidad extranjera, puede apoyar a otras instancias externas para que se le brinde al alumno la atención.

Otra de las fortalezas de esta institución inglesa es que hacen de conocimiento a los académicos de las atenciones individualizadas que requieren los alumnos, en función de su tipo de discapacidad, para mejorar su experiencia en la universidad. Por ejemplo, si algún alumno tiene alguna discapacidad mental, y requiere más tiempo para responder los exámenes, se le hace de conocimiento a los profesores de esta situación, para evitar conflictos y malentendidos. Además, esta escuela ha publicado 19 guías de inclusividad, que sirven como apoyo para brindar una atención sobre diversas situaciones que se presentan en las universidades que cuentan con alumnos con discapacidad.



### **5. DIFUSIÓN A TRAVÉS DE LA INTERNET Y REDES SOCIALES**

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:

#### **Sitio Web**

En el año que se informa, el sitio web de la Defensoría (<https://www.defensoria.unam.mx>), fue visitado por 50,076 personas, con un promedio de 110 visitas diarias. Además, suman ya 105 dependencias y entidades universitarias que mantienen una liga hacia la página de la Defensoría desde su sitio Web.

De los usuarios mencionados en el párrafo anterior: 46,804 fueron usuarios nacionales, con un promedio de 103 visitas diarias. De igual forma, se contabilizaron 3,272 usuarios extranjeros, con un promedio de 7 (siete) visitas diarias.

#### **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, se tiene un total de 5595 seguidores y las publicaciones en la página de Facebook de la Defensoría fueron vistas en promedio por 409 personas y 5,450 indicaron que les gustaba la página.

### **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 29,391 impresiones mensuales, contando actualmente, la cuenta de Twitter de la Defensoría cuenta con 1,331 seguidores, lo cual representa un incremento del 13.4% respecto del periodo anterior.



## Instagram

En octubre del 2019 se abrió la cuenta oficial de la Defensoría en esta red social, ya que se trata de una plataforma con gran alcance entre jóvenes, los cuales son un objetivo fundamental en nuestras campañas de difusión. Por ello se inició la publicación de imágenes de nuestras actividades en las entidades universitarias a través de nuestra cuenta unamddu, la cual cuenta hasta el momento con 564 seguidores.

## Canal de YouTube

La Defensoría cuenta con un canal oficial de YouTube para la difusión de encuentros, seminarios, pláticas y cápsulas informativas sobre los servicios que se ofrecen a la comunidad universitaria, también ha servido como medio de transmisión en vivo de algunas de nuestras actividades. El canal cuenta con 123 suscripciones y para el periodo reportado, los contenidos fueron reproducidos 4,879 ocasiones.

## 6. ACTIVIDAD EDITORIAL

En 2020, como parte de la actividad editorial de la DDU se publicaron dos libros:

1. Sánchez-Castañeda, Alfredo, Márquez Gómez, Daniel y Camarillo Cruz, Beatriz (coords.), *Desafíos de los medios alternativos de solución de controversias en el derecho mexicano contemporáneo*, Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México, Defensoría de los Derechos Universitarios, 2019, 264 p. ISBN: 978-607-30-3108-0.



Defensoría de los Derechos Universitarios



2. Márquez Gómez, Daniel y Melgar Manzanilla, Pastora, *Integridad académica y plagio*, Ciudad de México, Universidad Nacional Autónoma de México, Defensoría de los Derechos Universitarios, 2020, 128 p. ISBN: 978-607-30-3111-0.





Por otra parte, también se inició el proceso de traducción al español de diversas obras en materia de derechos de las personas con discapacidad. En el periodo que se adquirieron los derechos y se tradujeron las siguientes obras:

- a) *Routledge Handbook of Disability Law and Human Rights* de Peter Blanck y Elionóir Flynn.
- b) *Restoring Voice to People with Cognitive Disabilities*, de Anna Arstein Kerslake.



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

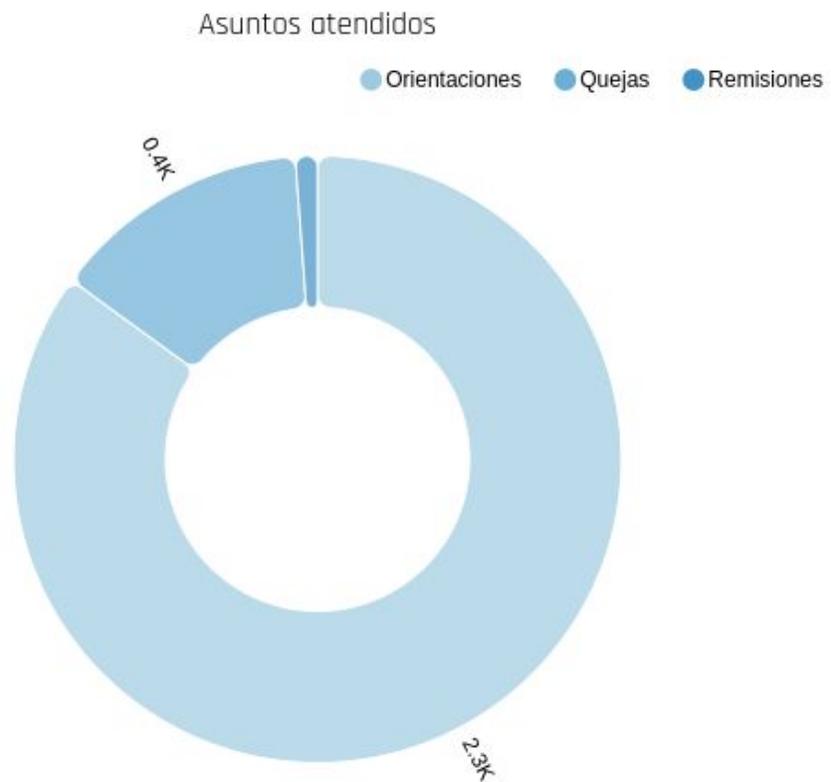
En la Defensoría de los Derechos Universitarios como parte de sus funciones esenciales se encuentran la de recibir reclamaciones individuales de la comunidad estudiantil e integrantes del personal académico de la UNAM. Sin embargo, cuando se trata de un asunto que no es competencia directa de esta Defensoría, 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 2019 al 30 de junio de 2020, se realizaron un total de 2260 orientaciones, 367 quejas y 31 asuntos remitidos a la autoridad universitaria correspondiente en búsqueda de una solución. Por lo anterior, durante el periodo que se informa, se atendieron 2658 asuntos de integrantes de la comunidad universitaria o personal externo a la Universidad.





## 1. ORIENTACIONES

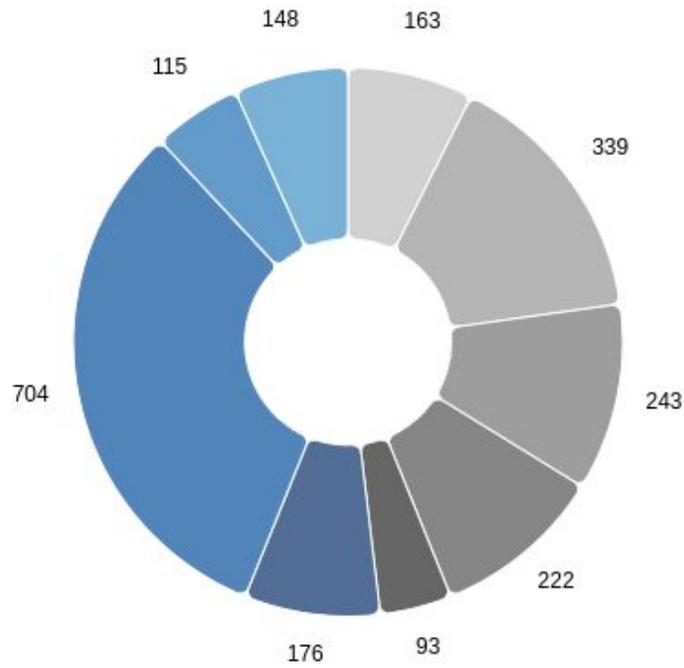
La Defensoría de los Derechos Universitarios tiene como función principal dar información a integrantes de la comunidad universitaria o personas externas, sobre posibles vías de solución de un conflicto, la identificación de la autoridad a quien se deben dirigir, o las generalidades de trámites relacionados con el ámbito de competencia de esta instancia. Esta información se brinda con carácter informativo. De estas orientaciones se puede derivar el procedimiento de una queja.

Quienes consultan a la defensoría esperan del equipo jurídico los elementos para conocer sus derechos y obligaciones, así como los mecanismos disponibles para resolver la cuestión planteada. Estas consultas pueden agotarse en una sola comunicación, o pueden implicar un seguimiento largo de los asuntos, dependiendo del interés que tengan las personas promoventes.

La incidencia numérica y las materias sobre las que versaron las 2260 orientaciones mencionadas, fueron las siguientes:

Materia de las orientaciones

- Otro
- Evaluaciones académi...
- Derecho de petición
- Conflictos entre par...
- Relaciones laborales...
- Resoluciones discipl...
- Trámites
- Violencia
- {Others}



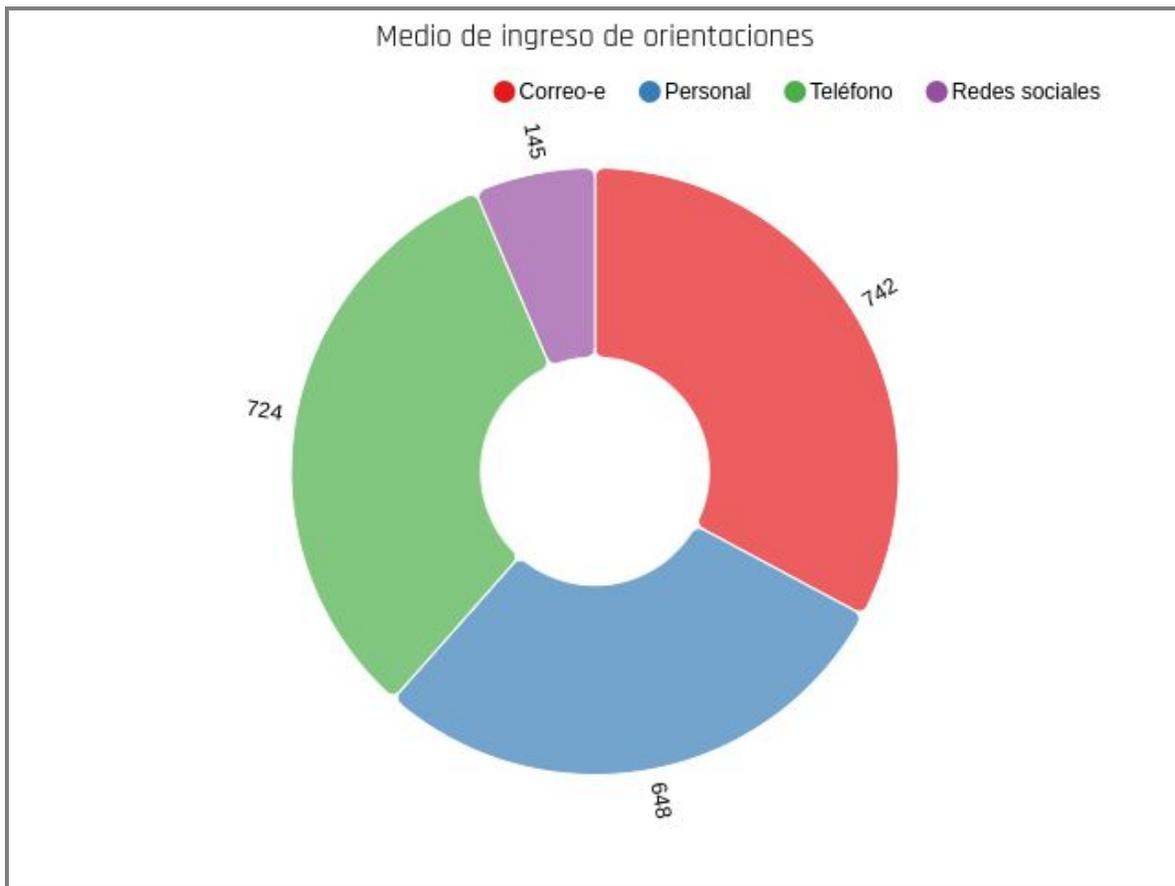
En síntesis se presentan las materias a las que corresponden las orientaciones del periodo:

| Asuntos                            | Materia |
|------------------------------------|---------|
| Evaluaciones académicas            | 339     |
| Derecho de petición                | 243     |
| Conflictos entre pares             | 222     |
| Discriminación                     | 63      |
| Relaciones laborales               | 93      |
| Resoluciones de cuerpos colegiados | 44      |
| Resoluciones disciplinarias        | 176     |
| Trámites                           | 704     |
| Violencia                          | 115     |
| Violencia de género                | 41      |
| Otro                               | 163     |

Respecto de períodos anteriores, destacan: (i) la identificación de numerosos asuntos de violencia en general y de violencia de género en particular; (ii) la identificación de diversas formas de discriminación en las percepciones de las y los usuarios; (iii) se observa que las orientaciones en relación con trámites diversos representa cerca de la tercera parte de los asuntos atendidos; (iv) las cuestiones asociadas con el derecho de petición representan una fracción apenas superior al 10 por ciento de los asuntos atendidos. En relación con cuestiones para las que esta instancia carece de competencia, se observa que: (v) las orientaciones vinculadas con las resoluciones disciplinarias es apenas un 7% del total de asuntos;

(vi) las relaciones laborales abarcan sólo el 4%; y (vii) las resoluciones de cuerpos colegiados no alcanzan siquiera el 2%.

El servicio de orientaciones se brindó casi en partes iguales en persona, a través del correo electrónico o por teléfono. Se observa que las orientaciones a través de las redes sociales son 145, es decir, representan apenas un 6% de los medios empleados para acudir a la Defensoría:

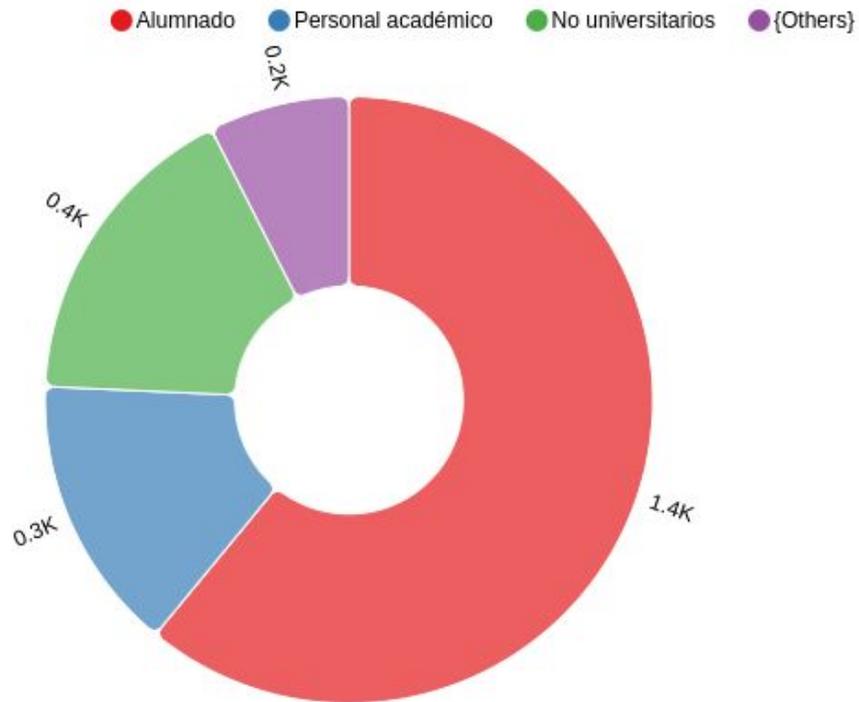


Al final del periodo que se informa, se implementó el servicio de atención en línea, que permite solicitar orientaciones a través del portal de la Defensoría.

Respecto del tipo de usuario que solicitó los servicios de esta Defensoría,

las orientaciones brindadas tuvieron la siguiente incidencia:

¿Quiénes solicitaron la orientación de la DDU?



Se aprecia que la comunidad estudiantil representa cerca de dos terceras partes de la población atendida; mientras que el personal académico representa menos del 15% de las personas atendidas. Destaca que el número de exalumnas, aspirantes o familiares supera el número de integrantes del personal académico que requieren orientación. La Defensoría toma nota de la necesidad de acercarse de manera proactiva a este sector de la comunidad universitaria. Existe además un puñado de personas que comprenden becarios, ayudantes de profesores o investigadores, así como estudiantes, posiblemente en procesos de titulación.



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 1118 fueron otorgadas a mujeres, 1108 a hombres, 3 a personas no binarias y en 30 ocasiones no se especificó el sexo.

## 2. QUEJAS

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

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

En la práctica de la defensa de los derechos universitarios, los términos “reclamación”, “denuncia” o “inconformidad” se conducen en un expediente que llamamos “queja”. En estos expedientes en ocasiones se ventilan conflictos personales donde se reclama la intervención de la autoridad; solicitudes de naturaleza general sobre el funcionamiento de una escuela o facultad; o inconformidades de todo tipo. Por regla general, estas comunicaciones se encaminan primeramente a la autoridad responsable para que cada una tenga la oportunidad de conocer del asunto y atenderlo. Incluso en los casos donde la legislación universitaria permite a la Defensoría recibir de primera instancia dichas inconformidades, siempre se orienta a las y los promoventes a que se acerquen



directamente con las autoridades. 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.

Según el marco normativo de la Defensoría, se encuentran legitimadas para interponer quejas las personas que integran el personal académico y estudiantil. En combinación con el marco normativo de la Defensoría, se trata de estudiantes vinculados a procesos de titulación. En algunas ocasiones se admiten las quejas de personas cuyo estatus académico administrativo se conoce con certeza durante el trámite. Para ello se interpreta la competencia de la Defensoría de manera amplia.

En este periodo, se ha puesto énfasis en la articulación de los intereses que protege la Defensoría: su naturaleza vinculada con la atención a estudiantes se funda en la noción de que a diferencia de otros colectivos en la universidad, las y los estudiantes requieren una instancia de acceso sencillo y directo para plantear sus inquietudes. Se atiende también al personal académico para ofrecer una alternativa a otros medios adversariales. El interés en el trabajo de la defensoría, más que representar individualmente la postura de las y los promoventes, es facilitar que la vida académica, la razón de ser de la Universidad, se conduzca en un entorno propicio, libre de los obstáculos que pueden provenir de los conflictos y las posibles infracciones a la legislación.

El acceso al procedimiento de la Defensoría es un derecho. En contadas ocasiones promoventes han indicado que temen las represalias; o señalan que han sido objeto de alguna forma de intimidación; o indican que sus trámites se



detienen mientras se sustancia el procedimiento de la Defensoría. No se han corroborado estas afirmaciones. Frente a estas percepciones, sin embargo, la Defensoría toma nota de la necesidad de comunicar más eficazmente que el acceso a este procedimiento constituye en sí mismo un derecho que no puede ser condicionado u obstaculizado por ninguna autoridad universitaria o alguna instancia.

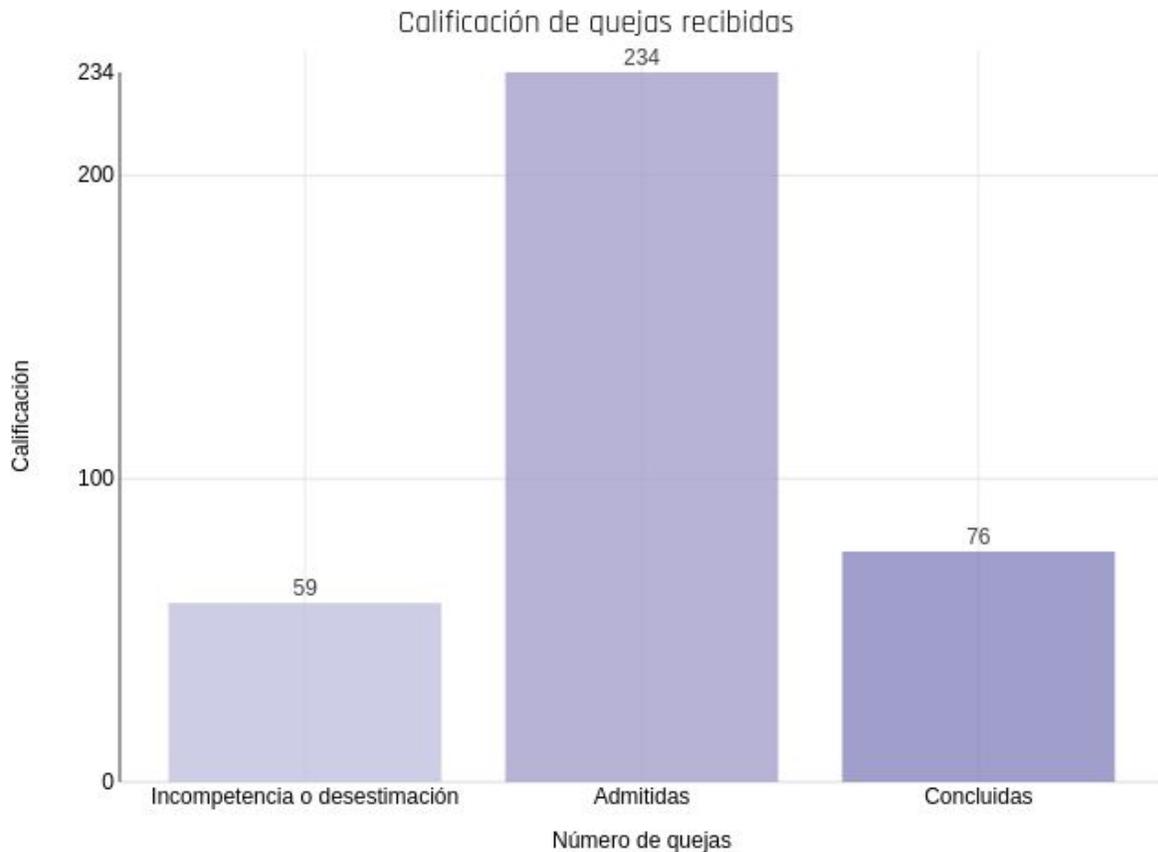
En ese sentido, ante la presentación de un asunto a consideración de la Defensoría, se pueden establecer diversos cursos de acción:

- 1) Admitir a trámite (iniciar formalmente) una queja<sup>1</sup>;
- 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 procedente<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Artículo 21 del Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios.

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



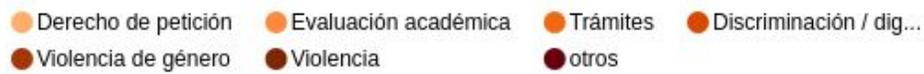
Durante el periodo del 1° de abril de 2019 al 30 de junio de 2020, fueron interpuestas 369 quejas: de las cuales 76 fueron concluidas; 59 fueron desestimadas; y 234 se encuentran en trámite. Desde el 23 de marzo de 2020 se suspendieron los plazos para los procedimientos universitarios debido a la contingencia sanitaria por la Covid-19, por lo que no se contabilizan los asuntos que aunque se concluyeron, no fue posible notificar.

Las conclusiones de 79 asuntos incluyen el 71% de asuntos donde se atendió el derecho universitario durante el trámite; un 18% de asuntos donde se

identificó la no afectación a un derecho universitario; y otros asuntos concluidos por falta de interés de las y los promoventes u otras consideraciones.

La siguiente gráfica muestra la clasificación de las quejas de conformidad con su materia:

Porcentaje de materias destacadas en las quejas



Se destacan aquí algunas materias de las quejas por su relevancia: se aprecia que las quejas por discriminación y violencia representan un 31% de la carga de trabajo; el 26% lo ocupan cuestiones relacionadas con trámites y evaluaciones académicas; y un 23 por ciento se tramitan por derecho de petición. En este periodo se ha puesto énfasis en la identificación de los derechos



sustantivos afectados y por esta razón se aprecia una modificación en la clasificación de las quejas respecto de períodos anteriores.

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:

Porcentaje de materias tramitadas por derecho de petición

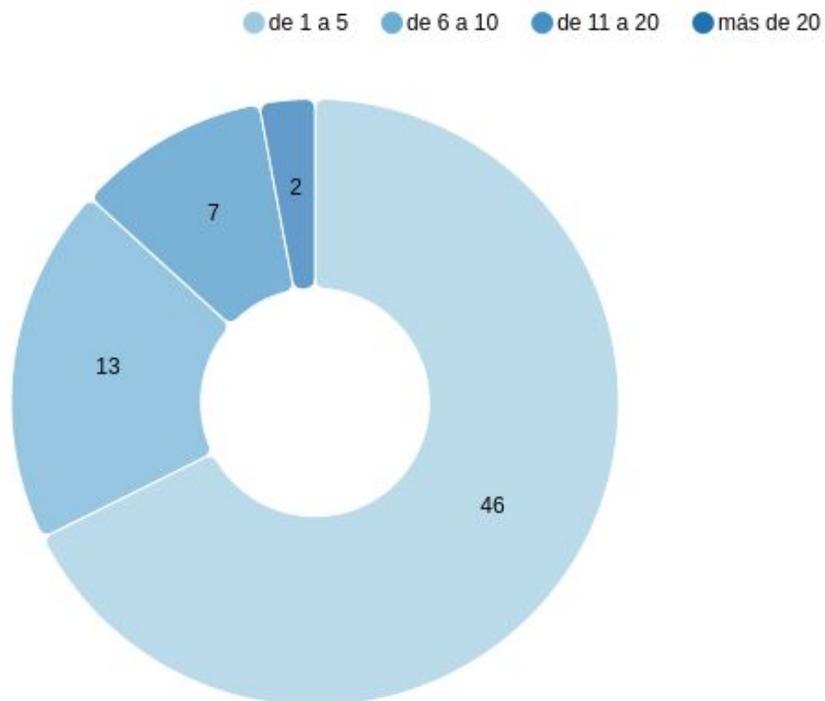
● Trámites académico-a... ● Evaluaciones académi... ● Asuntos laborales ● Otros





En el pasado, ha sido común que las quejas se distribuyan de manera relativamente uniforme a través de las diversas entidades académicas de la Universidad. Se presenta ahora la distribución de las entidades según la frecuencia de las quejas del periodo. En este periodo se observa la incidencia inusual de quejas en algunas entidades. Las circunstancias complejas en la Universidad y en el mundo seguramente explican estos datos:

Entidades según frecuencia de quejas



Se aprecia que 46 entidades tienen entre 1 y 5 quejas; 13 entidades tienen entre 6 y 10 quejas; 7 entidades tienen entre 10 y 20 quejas; y 2 entidades tienen

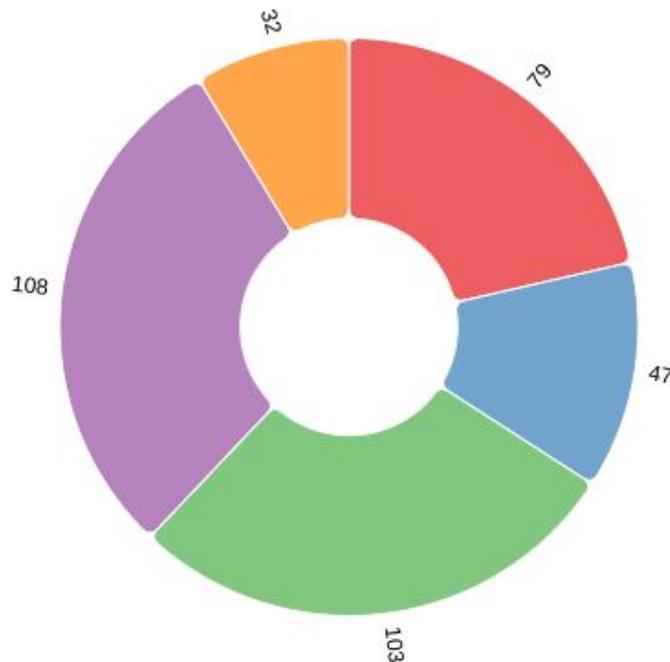
más de 20 quejas. Cada grupo representa aproximadamente el 29%, 28%, 27% y 16% de la carga de trabajo en la Defensoría, respectivamente.

En relación con la legitimación de las personas promoventes de quejas en este periodo, se observa lo siguiente:

ee

¿Quiénes promueven quejas en la DDU?

- Personal académico
- Alumnado (Posgrado)
- Alumnado (licenciatura)
- Alumnado (bachillerato)
- Otros



La distribución anterior corresponde a los datos en esta tabla:

| Calidad de promoventes  | Número de quejas |
|-------------------------|------------------|
| Personal académico      | 79               |
| Alumnado (Posgrado)     | 47               |
| Alumnado (licenciatura) | 103              |
| Alumado (bachillerato)  | 108              |
| Otros                   | 32               |

Se aprecia que 258 quejas fueron promovidas por las y los estudiantes. De ellas, se observa la siguiente relación según su representación del total de alumnado para el ciclo 2019-2020:

|                         | % del alumnado 2019-2020 | % de alumnado promovente en quejas |
|-------------------------|--------------------------|------------------------------------|
| Alumnado (Posgrado)     | 8.4                      | 18.2                               |
| Alumnado (licenciatura) | 60                       | 39.9                               |
| Alumado (bachillerato)  | 30.9                     | 41                                 |

Se observa que del total de promoventes pertenecientes a la comunidad estudiantil, los niveles de bachillerato y posgrado tienen una mayor incidencia como promoventes en la Defensoría, por encima del alumnado de licenciatura. Especialmente en el caso del bachillerato, las autoridades de la Escuela Nacional Preparatoria y el Colegio de Ciencias y Humanidades generosamente



promovieron una modesta campaña de comunicación en redes sociales con la colaboración de diversas entidades académicas. Esto, aunado a la presencia de la Defensoría en los medios de comunicación universitarios, así como en planteles, puede explicar el incremento respecto del periodo anterior, cuando se registraron 56 quejas del alumnado de este nivel.

Además, en el periodo se recibieron quejas de 79 integrantes del personal académico y 32 personas de diversas afiliaciones. Como en las orientaciones, destaca la importancia de que la Defensoría se haga siempre más presente y accesible para el personal académico.

Así mismo, para conformar la estadística por género, se destaca que 181 quejas fueron presentadas por mujeres, y 188 por hombres; lo que equivale al 49% y 51%, respectivamente:

| Sexo del promovente | Número     |
|---------------------|------------|
| Mujeres             | 181        |
| Hombres             | 188        |
| <b>Total</b>        | <b>369</b> |

Además de los asuntos donde se identifican las diversas materias de posible discriminación, las y los promoventes se autoadscriben como personas con discapacidad en dos casos; como personas pertenecientes a un pueblo originario en un caso; y como persona perteneciente al colectivo LGBTTTI+ en un caso.



### 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 acreditada<sup>3</sup> 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.

---

<sup>3</sup> 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 no consideró necesario emitir alguna recomendación.

#### **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 33 asuntos a un total de 24 entidades o dependencias de los cuales 15 fueron del alumnado; 7 del personal académico y 11 de personas de otras calidades:

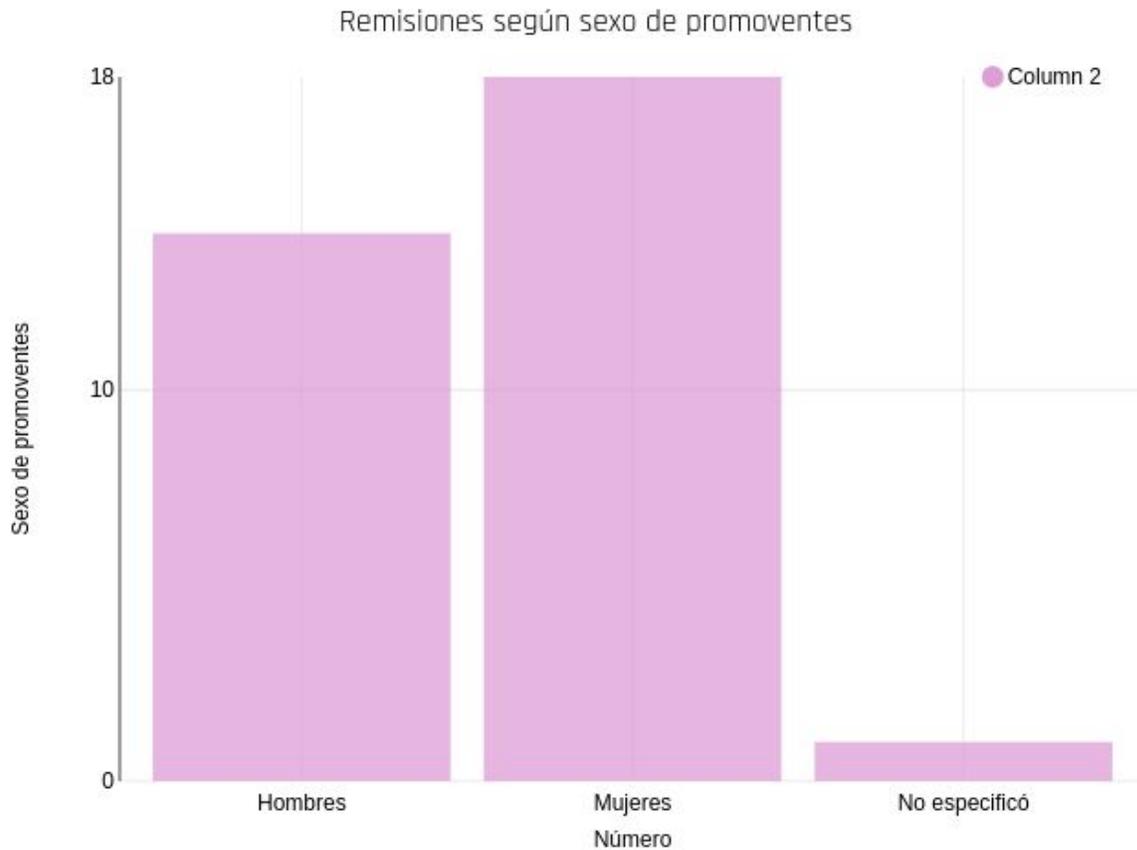


### Remisiones según la calidad de quien promueve

● Alumnado ● Personal académico ● Otros



Con el fin de cumplir con los Lineamientos Generales para la Igualdad de Género en la UNAM, destacamos que en 18 (dieciocho) ocasiones, los asuntos fueron planteados por mujeres, 14 (catorce) se plantearon por hombres:



## 5. TASA DE ATENCIÓN POR 10 MIL INTEGRANTES DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Haciendo una relación entre la población total de estudiantes y docentes de la Universidad contra las personas atendidas por la Defensoría a lo largo de sus 35 años de existencia, se pueden obtener los siguientes registros:

| Año de informe | Suma de quejas y orientaciones | Servicios por cada 10 mil integrantes de la comunidad |
|----------------|--------------------------------|---|
| 1986           | 684.0                          | 22.7  |



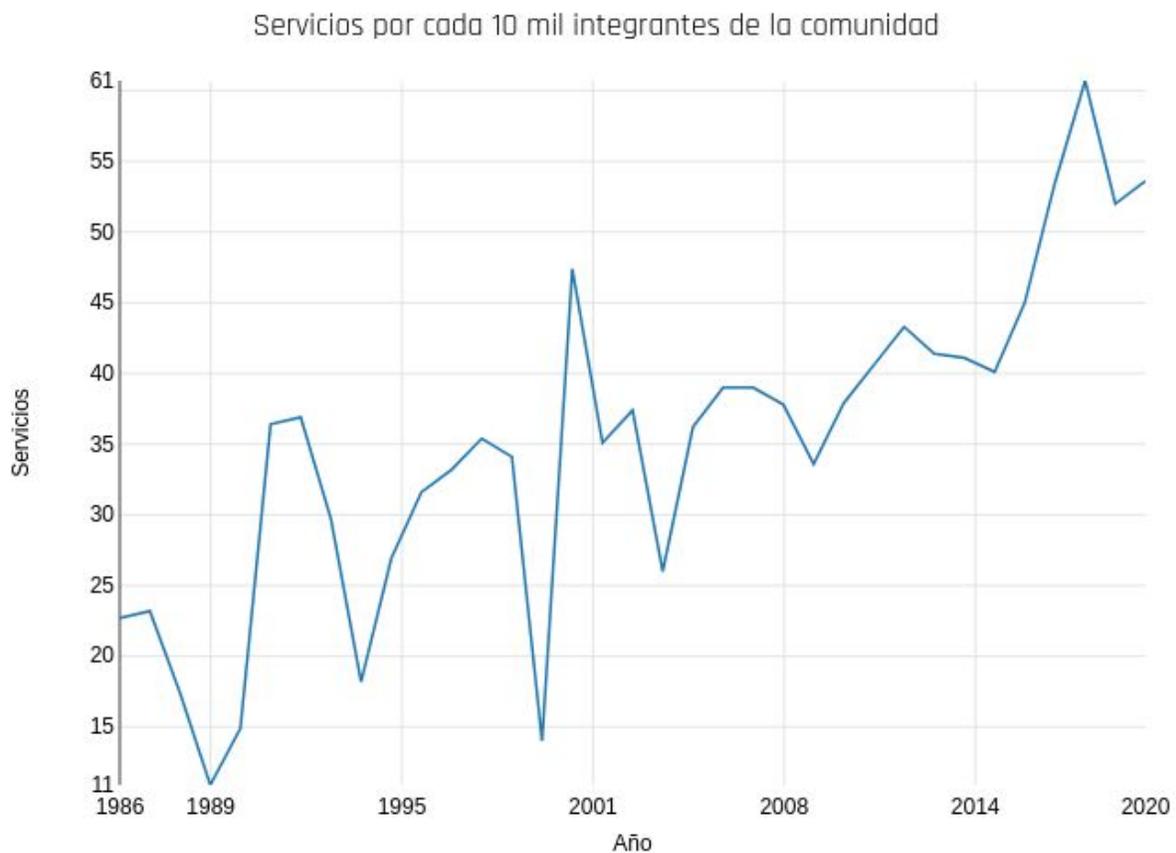
## Defensoría de los Derechos Universitarios



|      |        |      |
|------|--------|------|
| 1987 | 684.0  | 23.2 |
| 1988 | 519.0  | 17.4 |
| 1989 | 328.0  | 10.9 |
| 1990 | 454.0  | 14.9 |
| 1991 | 1095.0 | 36.4 |
| 1992 | 1100.0 | 36.9 |
| 1993 | 887.0  | 29.7 |
| 1994 | 532.0  | 18.2 |
| 1995 | 793.0  | 26.9 |
| 1996 | 938.0  | 31.6 |
| 1997 | 992.0  | 33.2 |
| 1998 | 1066.0 | 35.4 |
| 1999 | 1021.0 | 34.1 |
| 2000 | 399.0  | 14.0 |
| 2001 | 1307.0 | 47.4 |
| 2002 | 990.0  | 35.1 |
| 2003 | 1087.0 | 37.4 |
| 2004 | 783.0  | 26.0 |
| 2005 | 1127.0 | 36.2 |
| 2006 | 1245.0 | 39.0 |
| 2007 | 1275.0 | 39.0 |
| 2008 | 1262.0 | 37.8 |
| 2009 | 1146.0 | 33.6 |
| 2010 | 1328.0 | 37.9 |
| 2011 | 1432.0 | 40.6 |
| 2012 | 1561.0 | 43.3 |
| 2013 | 1522.0 | 41.4 |
| 2014 | 1543.0 | 41.1 |
| 2015 | 1531.0 | 40.1 |
| 2016 | 1738.0 | 45.0 |
| 2017 | 2084.0 | 53.5 |
| 2018 | 2366.0 | 60.7 |

|      |        |      |
|------|--------|------|
| 2019 | 2067.0 | 52.0 |
| 2020 | 2157.0 | 53.6 |

Se despliega esta información en esta gráfica:



Se observa que la Defensoría ha incrementado de manera sostenida la tasa de atención por cada 10 mil miembros de la comunidad universitaria. En los últimos años, el incremento ha sido más pronunciado. Para esta gráfica se consideran solamente las actividades del 1 de abril de 2019 al 31 de marzo de 2020, para permitir la comparación de los periodos. Para el 31 de marzo de 2020 se brindaron 53.7 servicios por cada 10 mil integrantes de la comunidad.



Solamente el periodo reportado en 2018 supera esta suma de actividades.

Se observa también que en el periodo que se informa el balance entre las quejas y las orientaciones se ha modificado. El trabajo de atención de las quejas representa una mayor intensidad e inversión de tiempo de todas las partes implicadas. La modificación de este balance se puede explicar por la política de la Defensoría de recibir y tramitar directamente asuntos que normalmente se hubieran referido a las autoridades competentes. Esta decisión se tomó en función de la percepción de urgencia de intervención frente a conflictos en diversos planteles, con la finalidad de abrir un espacio de encuentro entre el alumnado, el personal académico y las autoridades.

### **6. RESPUESTAS A CONSULTAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN**

La confidencialidad es un principio que rige la actividad de la Defensoría, ello incluye tanto la información proporcionada por las autoridades como el 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 2 (dos) 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.

### **7. INMEDIATEZ EN LA ATENCIÓN**

La Defensoría suele propiciar el acercamiento y la solución pronta de una queja en el marco de la Legislación Universitaria; invitando a las partes a revisar los



fundamentos de su actuación, buscando la inmediatez que debe regir el actuar de la Defensoría.

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



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

La Defensoría de los Derechos Universitarios de la UNAM ocupa la Secretaría Ejecutiva de la Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios (REDDU) creada en el 2005.

Esta Red Internacional de Defensorías celebra anualmente un encuentro para analizar y discutir diversos asuntos relacionados con la defensa y promoción de los derechos universitarios. El XVI Encuentro de la Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios (REDDU) — realizado en la Universidad Autónoma de Coahuila, Campus Arteaga—, los días 3 y 4 de octubre de 2019, Coahuila, Saltillo.

Los temas que se abordaron en el encuentro fueron género y masculinidades, autonomía universitaria, hostigamiento y acoso, convivencia universitaria y redes sociales. De igual forma contó con mesas de trabajo sobre la Cátedra UNESCO y la autonomía universitaria.

Cabe destacar que en dicho encuentro se entregó, por primera vez, la *Medalla Jorge Carpizo McGregor al mérito de la defensa de los derechos humanos y universitarios*. Dicha medalla fue otorgada a la Dra. Sara Ladrón de Guevara, Rectora de la Universidad Veracruzana.

Por otra parte, se integraron a la REDDU las defensorías de la Universidad de Guadalajara (UDG), como miembro asociado regular y la Defensoría Universitaria de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Perú, como miembro asociado honorario.

Finalmente, en la XVI Asamblea General Ordinaria y la XI Asamblea General Extraordinaria de la REDDU, se eligió al nuevo Presidente de la REDDU,



Mtro. Jorge Luis Rivera Huesca, Titular de la Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Veracruzana.

Por otra parte, los días 12, 19 y 26 de junio de 2020, la REDDU llevó a cabo reuniones regionales virtuales que contaron con las participaciones de los titulares y representantes de las defensorías tanto de México, así como de Perú y España, que forman parte de esta Red. Los temas giraron en torno a cómo enfrentan la pandemia las defensorías e instituciones de educación superior y cuáles eran las problemáticas en común.

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



#### IV. CÁTEDRA UNESCO

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

Esta cátedra se formalizó mediante la firma del acuerdo suscrito el 2 marzo de 2012, 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.

Entre las actividades realizadas en el periodo del presente informe destacan:

- a) La conferencia impartida sobre la Cátedra Unesco en la Universidad Autónoma de Coahuila, el 12 de Septiembre de 2019,
- b) Las mesas de trabajo respecto a la creación de un modelo de Defensoría Universitarias, en el marco de las actividades del XVI Encuentro de la



REDDU los días 3 y 4 de octubre de 2019, en la Universidad Autónoma de Coahuila.

- c) La Mesa Redonda: *Defensorías Universitarias. Buenas prácticas: ¿problemas similares - soluciones diferentes?* organizada el 24 de enero de 2020 en el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. En dicha mesa participaron el Ministro de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, Luis González Alcántara, la Embajadora del Reino de Suecia, Annika Thunborg, el Dr. Pedro Salazar, Director del Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM y la Dra. Guadalupe Barrena, titular de la DDU. Asimismo, se contó con la presencia de defensores universitarios de Brasil, Reino Unido, Austria, y Canadá.

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, durante 2019, en distintas reuniones a la Universidad Autónoma de Guadalajara la cual creó su Defensoría en ese año.



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

En el periodo que se informa se realizaron diversas actividades en este rubro:

1. Se desarrolló un módulo para la consulta estadística de las diversas unidades de trabajo del sistema de gestión de expedientes.
2. Se realizaron adecuaciones al Sistema de Queja Virtual con el fin de contar con un mejor control de la información relacionada con los expedientes de quejas, remisiones, así como con las orientaciones y la documentación que se recibe.
3. Se elaboró un módulo que permite el control de los oficios que son elaborados en la Defensoría, con el cual se puede dar seguimiento a las notificaciones y una vez recibido el acuse, este se digitaliza para su consulta.



## DEFENSORIA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

Inicio Electrónico **Número de oficio** Turnos Expedientes Reporte Consultas Salir

### Solicitud de número de oficio

\* campos obligatorios

|  |  |
|--|--|
| *Remitente: <input type="text" value="Seleccionar"/> | *Dependencia o escuela: <input type="text" value="Seleccionar"/> |
| *Nombre: <input type="text"/>                        | *Paterno: <input type="text"/>                                   |
| Materno: <input type="text"/>                        | Cargo: <input type="text"/>                                      |
| *Asunto: <input type="text"/>                        |  |
| Sin número de oficio <input type="checkbox"/>        |  |

**Enviar**



Universidad Nacional Autónoma de México

Módulo para la asignación y registro de oficios.

4. Se puso en marcha el formulario para solicitar una orientación en línea. Además del empleo de un formulario que permite eficientar la gestión de correspondencia, el sistema permite la atención remota ya que se puede realizar la consulta de estado y la respuesta por parte del personal de la Defensoría.



**DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS  
UNIVERSITARIOS**

**SOLICITUD DE ORIENTACIÓN**

Los campos con \* son obligatorios

De no contar con número de cuenta o trabajador de la UNAM, favor de dejar en blanco dicho campo.

¿DESEA RESPONDER LA ENCUESTA SOBRE DISCAPACIDAD?

No

\*CATEGORÍA

Seleccionar

\*NÚMERO DE CUENTA O TRABAJADOR (SIN GUIONES)

\*NOMBRE

\*APELLIDO PATERNO

\*APELLIDO MATERNO

\*CORREO ELECTRÓNICO

\*TELÉFONO

CELULAR



## \*EXPOSICIÓN DEL PROBLEMA

Descripción breve de los hechos (máximo 5000 caracteres)

NOMBRE DE LA AUTORIDAD RESPONSABLE

CARGO DE LA AUTORIDAD RESPONSABLE

DERECHOS UNIVERSITARIOS AFECTADOS

Máximo 5000 caracteres

PETICIÓN

Máximo 5000 caracteres

ES IMPORTANTE QUE FIRME LA PRESENTE QUEJA PARA DAR CUMPLIMIENTO A LAS DISPOSICIONES CONTENIDAS EN LOS ARTÍCULOS 17, FRACCIÓN IX, Y 19 DEL REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS. PUEDE ADJUNTAR EN ARCHIVO DICHA FIRMA JUNTO CON UNA COPIA DE UNA IDENTIFICACIÓN OFICIAL (EN FORMATO PDF O DOCX 7MB MÁX.)

Ningún archivo seleccionado

La Defensoría proporcionará sus datos a la autoridad universitaria, con el fin de que se le contacte para cualquier requerimiento de información sobre la presente queja.

Formulario de solicitud de orientación.



CONSULTA EL ESTADO DE TU QUEJA U ORIENTACIÓN

NÚMERO DE CUENTA O TRABAJADOR (SIN GUIONES)

CONTRASEÑA

Consulta nuestro aviso de privacidad.

CONSULTA

Módulo para la consulta del estado y respuesta de la orientación.

5. También se desarrolló un módulo para el control, asignación y consulta de los turnos de correspondencia, mediante el cual se puede instruir al personal jurídico, sobre la atención requerida, si se trata de un asunto urgente y ver los avances en la respuesta.
6. Se solicitó a la Dirección General de Cómputo y de Tecnologías de la Información y Comunicación una auditoría de seguridad para el Sistema de Queja Virtual, con la cual se pudieron observar y corregir las vulnerabilidades encontradas, lo que permitió migrar el sistema y su base de datos al Centro de Datos de la UNAM para cumplir con algunas de las disposiciones relativas a la protección de datos personales en posesión de la Universidad.



7. También se desarrolló un módulo para el control, asignación y consulta de los turnos de correspondencia, mediante el cual se puede instruir al personal jurídico, sobre la atención requerida, si se trata de un asunto urgente y ver los avances en la respuesta.
8. Se solicitó a la Dirección General de Cómputo y de Tecnologías de la Información y Comunicación una auditoría de seguridad para el Sistema de Queja Virtual, con la cual se pudieron observar y corregir las vulnerabilidades encontradas, lo que permitió migrar el sistema y su base de datos al Centro de Datos de la UNAM para cumplir con algunas de las disposiciones relativas a la protección de datos personales en posesión de la Universidad.
9. Se elaboró una encuesta en línea para evaluar la calidad del servicio, la cual se envía por correo electrónico a las personas que solicitan una orientación por parte del personal de la Defensoría.
10. Con la colaboración de la Facultad de Estudios Superiores Aragón, está en desarrollo una aplicación móvil para el sistema operativo IOS, con la cual se podrá consultar información de los servicios que presta la Defensoría, así como preguntas frecuentes, solicitar orientación o iniciar una queja, así como dar seguimiento a las mismas.
11. Se inició la transmisión de los eventos académicos y de difusión de los servicios de la Defensoría vía streaming a través del canal de YouTube de la dependencia, con lo cual se busca dar a conocer diversos temas relacionados con los derechos universitarios a un mayor número de personas.



12. Se diseñó el sitio web para el XVII 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.



UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO, SEDE DEL  
ENCUENTRO



CALENDARIO DE ACTIVIDADES

**JUNIO 1**

Apertura del registro para inscripción.  
Inicio de plazo para elección de mesas temáticas por las Defensorías.

**SEPTIEMBRE 16**

Cierre de plazo para la elección de las mesas temáticas por las Defensorías.



## **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 205 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 la Norma ISO 9001:2015 los cuales miden la eficacia y eficiencia de los servicios que proporciona están basados en tres aspectos importantes: planificación, liderazgo y evaluación del desempeño. Estos indicadores miden los objetivos de la calidad que 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.

A partir del mes de marzo de 2020 debido al periodo de contingencia; la auditoría interna del sistema de gestión de calidad fue trasladada a septiembre y la auditoría de seguimiento en octubre de este año. En este lapso de



confinamiento se recibió la indicación de que se documentara el programa de integridad por emergencia sanitaria, el cual permite planificar las actividades relevantes en la unidad administrativa para asegurar la integridad en cada proceso, buscando la continuidad en la prestación de los servicios.

## **2. ACTIVIDADES PERMANENTES Y REMODELACIÓN DE ESPACIOS**

En julio del 2019 se realizaron labores de mantenimiento a la dependencia y se continuó con el cambio de luminarias por lámparas led, logrando así ya el 100%. Dichas labores incluyeron la adecuación de los espacios de trabajo en la dirección para la reubicación de los centros de trabajo de 8 (ocho) integrantes del personal jurídico, y la de una sala de juntas. Asimismo se reubicaron los centros de trabajo de 2 (dos) asistentes ejecutivas y se habilitó un espacio con 5 (cinco) escritorios para demás personal jurídico, con sus respectivas conexiones eléctricas y de red.

En diciembre de 2019 se adecuaron los espacios de la unidad administrativa y del área de sistemas, y se realizó el confinamiento del rack de telecomunicaciones y servidores, para una mayor seguridad en el acceso, manejo y operación de los equipos que resguardan la información confidencial y datos personales de los asuntos que se tratan en la Defensoría.



### **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 actividades:

| Capacitación   |                     |
|--|---------------------|
| Sede   | Fecha               |
| Programa de Capacitación del Personal Administrativo de Confianza, Dirección General de Personal.                                      | 25 de abril de 2019 |
| 21a Conciliación de Plantillas, Dirección General de Presupuesto.  | 9 de mayo de 2019   |
| Conservación y Mantenimiento de la Planta Física mediante el Sistema de Órdenes de Trabajo, Dirección General de Obras y Conservación. | 17 de mayo de 2019  |
| Espacio para encontrar caminos alternos hacia una cultura universitaria de equidad, Facultad de Ciencias.                              | 13 de junio de 2019 |
| Visibilidad Web, Instituto de Investigaciones Jurídicas.   | 19 de junio de 2019 |
| Construyendo Puentes - UNAM, Facultad de Psicología.   | 20 de junio de 2019 |
| Sistema de Gestión de la Calidad - SyUA's, Dirección General de Servicios Administrativos.   | 20 de junio de 2019 |
| Taller Estrategias de aprendizaje para el manejo de la depresión, Facultad de Medicina.  | 25 de junio de 2019 |



|   |  |
|---|--|
|   | 26 de junio de 2019                        |
| Catálogo de Cursos del Sistema de Gestión de la Calidad "Construcción de Indicadores", Dirección General de Servicios Administrativos, Dirección de Planeación y Gestión de la Calidad.             | 15 de agosto de 2019                       |
| Curso "Construyendo Comunidades Incluyentes: discapacidad, género y diversidad", Dirección General de Personal, Dirección de Administración de Personal, Subdirección de Capacitación y Evaluación. | 12 al 16 de agosto de 2019                 |
| Taller Detox de masculinidad, Instituto de Investigaciones Jurídicas.   | 25 de septiembre; 2 y 9 de octubre de 2019 |
| Reforzar el conocimiento de la normativa vigente y la optimización del manejo del Sistema de Órdenes de Trabajo (SOT), Dirección General de Obras y Conservación.                                   | 30 de septiembre de 2019                   |
| Primer encuentro universitario de Protección Civil UNAM   | 4 de octubre de 2019                       |
| Taller primeros auxilios sala de juntas DGACO   | 18 de octubre de 2019                      |

|   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| Creación de imágenes en Illustrator, en línea   | 14 de octubre al 17 de noviembre 2019 |
| Taller Determinación de Líneas de Acción, Instituto de Investigaciones Económicas.  | 18 y 19 de febrero de 2020            |
| Sistemas de Órdenes de Trabajo, Dirección General de Obras y Conservación.  | 21 de febrero de 2020                 |
| Introducción al Programa de capacitación en protección de datos personales en la UNAM con duración de 2 horas.                                    | 17 de febrero de 2020                 |
| Conferencia Introducción a la protección de datos personales con una duración de 2 horas.   | 17 de febrero de 2020                 |
| Conferencia Medidas de seguridad de carácter técnico, administrativas y físicas en la protección de datos personales con una duración de 2 horas. | 17 de febrero de 2020                 |
| Curso Normatividad y procedimientos de TIC con una duración de 4 horas.   | 18 de febrero de 2020                 |
| Curso Servicios de cómputo en la nube privada UNAM con una duración de 4 horas.   | 19 de febrero de 2020                 |

|  |                           |
|--|---------------------------|
| Curso Seguridad de Sistemas de Información con una duración de 4 horas.  | 20 de febrero de 2020     |
| Conferencia Principios para el tratamiento de datos personales con una duración de 2 horas.                              | 21 de febrero de 2020     |
| Buenas prácticas en medidas de seguridad administrativas para la protección de datos personales con duración de 2 horas. | 24 de febrero de 2020     |
| Ejercicio de los Derechos ARCO en la Universidad con duración de 2 horas.  | 24 de febrero de 2020     |
| Curso Análisis de riesgos en seguridad informática con una duración de 4 horas.  | 25 de febrero de 2020     |
| Curso Configuraciones seguras de equipos con una duración de 4 horas.  | 26 de febrero de 2020     |
| Curso Normas de seguridad ISO con una duración de 4 horas.   | 28 de febrero de 2020     |
| Curso Introducción a "Introducción a GNU/Linux", con duración de 30 horas, DGTIC.  | 10 al 23 de marzo de 2020 |

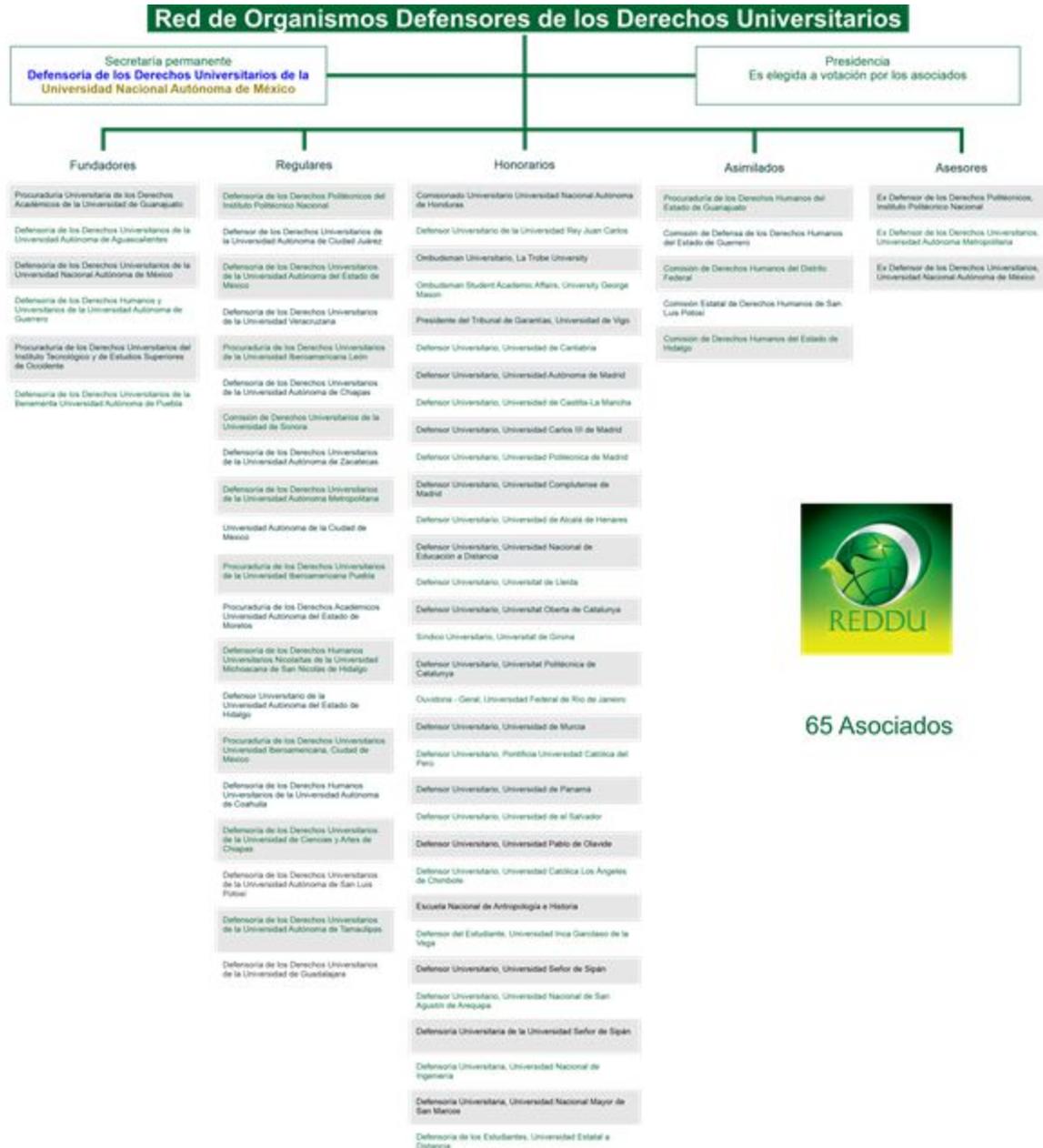


|   |                          |
|---|--------------------------|
| Curso: "Acompañamiento emocional con perspectiva de género y Derechos Humanos 2020, 2da edición". | 23 y 25 de junio de 2020 |
| Foro: "Foro entre educación y educación inclusiva. Desafíos a partir del COVID-19".               | 23 de junio 2020         |
| Curso: "Introducción a la Programación".  | 4 al 14 de junio de 2020 |



## VIII. ANEXO

### Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios



65 Asociados



## Defensoría de los Derechos Universitarios

