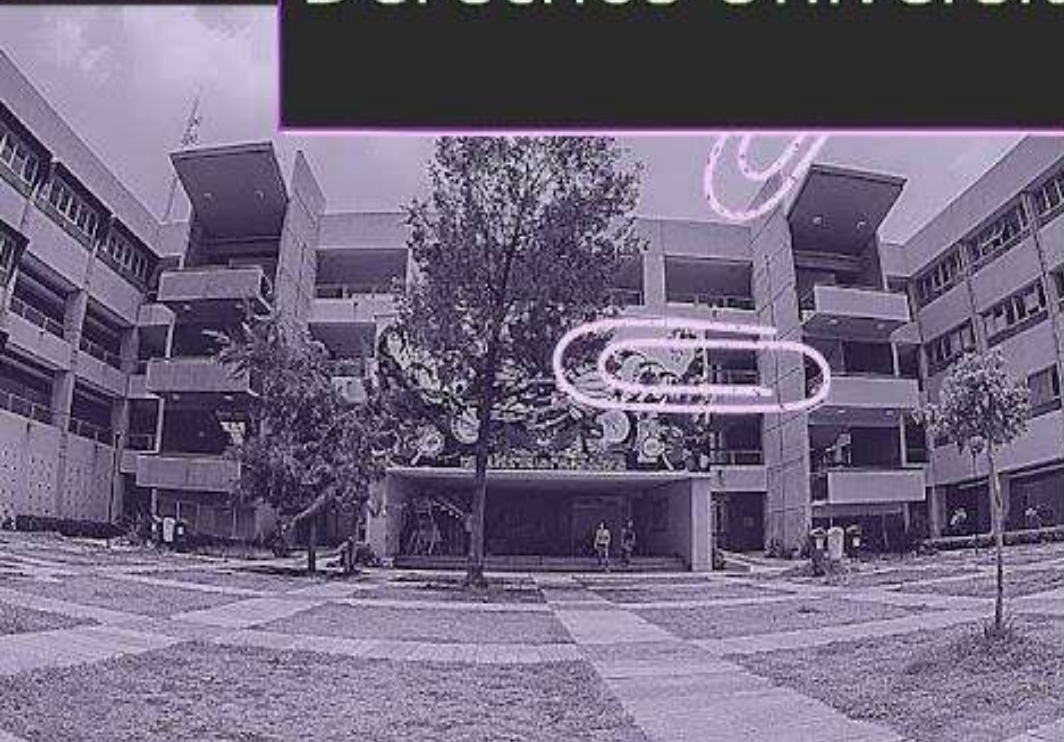


UACM



Informe Anual 2021

Defensoría de los Derechos Universitarios



Universidad Autónoma de la Ciudad de México

Defensoría de los Derechos Universitarios

Mtro. Edher Arturo Castro Ortega -Defensor Titular.

Mtra. Dulce Nohemí Hernández Julián -Defensora Adjunta.

Lic. José Roberto Morales Meléndez -Asesor Jurídico.

Mtra. Andrea Citlalli Juárez Ramírez -Investigadora.

Mtro. Pablo Ernesto Sanvicente Castro -Especialista en Resoluciones.

Lic. Irlanda Danahe Pérez Aguilar -Responsable de la Unidad de Atención.

Mtra. María José López Ruíz Caraveo -Psicóloga.

Dr. García Diego núm. 168 y 170, colonia Doctores, Cuauhtémoc, C.P. 06720.

www.uacm.edu.mx

defensoria@uacm.edu.mx

Ciudad de México, diciembre de 2021.

Contenido

1. Presentación	2
2. Introducción	3
3. Estructuración de la Defensoría, ¿qué ha cambiado?	4
4. Protección de derechos humanos y universitarios.....	7
4.1. Quejas recibidas.....	8
4.2. Quejas admitidas y no admitidas	10
4.3. Por plantel o sede.....	13
4.4. Por autoridad universitaria.....	15
4.5. Por sector	18
4.6. Por derecho.....	19
4.7. Concluidas.....	22
5. Protocolo para prevenir y erradicar la discriminación, la violencia contra las mujeres, el acoso y el hostigamiento sexual en la UACM	25
6. La atención a quejas	27
7. Opiniones, Propuestas, Informes, Observaciones y Recomendaciones.....	29
8. Consejo de Justicia	32
9. Vinculación con instancias externas.....	33
9.1. Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México	33
9.1. Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios.....	36
9. Promoción de derechos	38

1. Presentación

Desde diciembre de 2019, con la elección de la primera Defensora Adjunta y Defensor Titular por parte del VI Consejo Universitario, se han iniciado con los trabajos de la construcción de una nueva instancia al interior de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México (UACM). Esto ha supuesto un enorme reto, ya que con anterioridad no existía, más allá del Estatuto, ninguna estructura normativa, ni administrativa y mucho menos material para la operación de la Defensoría de los Derechos Universitarios, situación que se ha complejizado aún más, ya que durante este período, el mundo entero ha enfrentado una grave crisis sanitaria a partir de la epidemia de Covid-19, que obligó a todas las personas, instituciones y organismos, a adoptar una dinámica de trabajo alternativa, pocas veces o nunca explorada y ejecutada, mediante la realización de actividades a distancia a través del uso de plataformas digitales, lo cual también alcanzó a la UACM y, por su puesto, a su Defensoría.

La construcción material, normativa y administrativa, así como la atención a quejas y promoción de derechos, han sido la línea de trabajo que ha emprendido esta primera Defensoría, que ya ha dado cuenta de los primeros avances en el Primer Informe Anual, rendido a la Comisión de Mediación del Consejo Universitario, en diciembre de 2020.

Sin embargo, tras un año de trabajo, las condiciones en las cuales se desempeña esta Defensoría, han variado enormemente, de tal forma, que la atención que se brinda se ha robustecido con más servicios; asimismo, se han implementado nuevos procedimientos, se ha comenzado con la difusión de las diligencias de esta instancia, de modo que se ha tenido una actividad permanente que ha transitado de la virtualidad y presencialidad, tratando de diseñar y aplicar acciones concretas que permitan a la comunidad universitaria participar y acercarse para ser atendida.

Este segundo informe da muestra de las diversas acciones de la Defensoría de los Derechos Universitarios en este segundo año de labores.

2. Introducción

En cumplimiento de los artículos 4, fracción II y 13 del Estatuto de la Defensoría de los Derechos Universitarios y 104 y 105 del Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios, los cuales señalan que esta instancia deberá rendir un informe anual que contenga los asuntos atendidos y las recomendaciones emitidas; las propuestas hechas a las autoridades universitarias formuladas con el fin de mejorar servicios; legislación o procedimientos administrativos; así como una descripción resumida del número y características de las quejas, los resultados de la labor de conciliación, las investigaciones realizadas, las acciones de promoción, los resultados logrados, así como las estadísticas y demás casos que se consideren de interés.

Así las cosas, el presente Informe da cuenta de las acciones realizadas por esta Defensoría de los Derechos Universitarios, retoma parte de la información señalada en el Informe Anual 2020, así como las acciones realizadas posteriormente a su rendición, todo a partir de dos líneas de acción específicas: la protección mediante la atención a quejas y la prevención a través de acciones de difusión y participación. Sobre la primera, se hará una exposición de los casos atendidos por esta instancia conforme a su Reglamento, haciendo un desglose de acuerdo a los derechos vulnerados, las autoridades universitarias señaladas como responsables, el sector al cual pertenecen las personas que presentan las quejas, su plantel o sede, colegio, entre otros datos estadísticos que reflejan el contexto de los derechos humanos y universitarios. En cuanto a la segunda línea, se retoman las actividades realizadas por la Defensoría en el trabajo de difusión y promoción de derechos y de su participación en la comunidad universitaria, con el fin de continuar posicionándonos como una instancia a la que se tenga confianza de recurrir.

De igual manera, en cumplimiento del artículo 25, fracción VI del Protocolo para prevenir y erradicar la discriminación, la violencia contra las mujeres, el acoso y el hostigamiento sexual en la UACM, se encuentra un Anexo al presente Informe sobre las acciones derivadas de dicha normativa.

Se incluyen también las acciones que se han realizado en la vinculación con instancias externas, en específico, con la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México, así como con la Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios, con quienes se han emprendido importantes acciones.

Sirva entonces el presente para dar cuenta de todas estas actividades, donde se incluyen gráficas, indicadores y otros elementos que permitan observar las labores realizadas durante el último año con mayor claridad.

3. Estructuración de la Defensoría, ¿qué ha cambiado?

Desde la materialización de la Defensoría en 2019, tal como se indicó en el año 2020, no existían condiciones materiales ni normativas para la operación de esta instancia, teniendo múltiples avances al respecto y hasta la rendición del Informe. Para 2021, es importante señalar que el contexto de funcionamiento ha progresado en gran medida.

Al respecto, cabe señalar que, derivado de la pandemia de Covid-19, al igual que otras autoridades de la UACM, como de la Ciudad de México, así como el país y el mundo entero, desde marzo de 2020 se tuvo que adoptar una dinámica particular para la prestación de servicios, mediante labores vía plataformas digitales como presenciales en horarios diferenciados para procurar mantener las medidas de seguridad sanitaria. Con la evolución de la situación de la pandemia, se han ido modificando estas condiciones de trabajo, de tal manera que se ha transitado, progresivamente, desde la virtualidad



con actividad presencial reducida, a una situación mixta con igual atención presencial y virtual, pasando por una mayor atención presencial y reducida virtualidad hasta llegar a la presencialidad total desde octubre de 2021, manteniendo todavía los espacios de virtualidad para aquellas personas de la comunidad que no se sientan seguras de acudir presencialmente.

Como se señaló en el Informe Anual 2020, no se contaba todavía con un espacio definitivo para las actividades de la Defensoría, por lo que se utilizaron dos espacios principalmente de forma alternativa. Para el presente año, mediante el trabajo realizado con la administración, se ha encontrado un espacio definitivo para la Defensoría de los Derechos Universitarios,

donde al día de hoy se brinda atención permanente a través de plataformas digitales como de forma presencial a la comunidad que decide acudir de esta manera, ubicado en la Sede García Diego. Este espacio fue asignado en diciembre de 2020, quedando con mobiliario mínimo, del cual todavía se retiraron algunos elementos, por lo que se ha ido trabajando en conjunto con diferentes áreas de la Universidad, para contar con los recursos materiales suficientes para comenzar a laborar. De esta forma, progresivamente se ha ido acondicionando el espacio conforme a las necesidades propias de esta instancia, utilizando materiales de diversas áreas que han brindado su apoyo para tal fin, con lo que se ha podido conformar un espacio para recibir a las personas que acuden a la Defensoría y para las labores diarias.

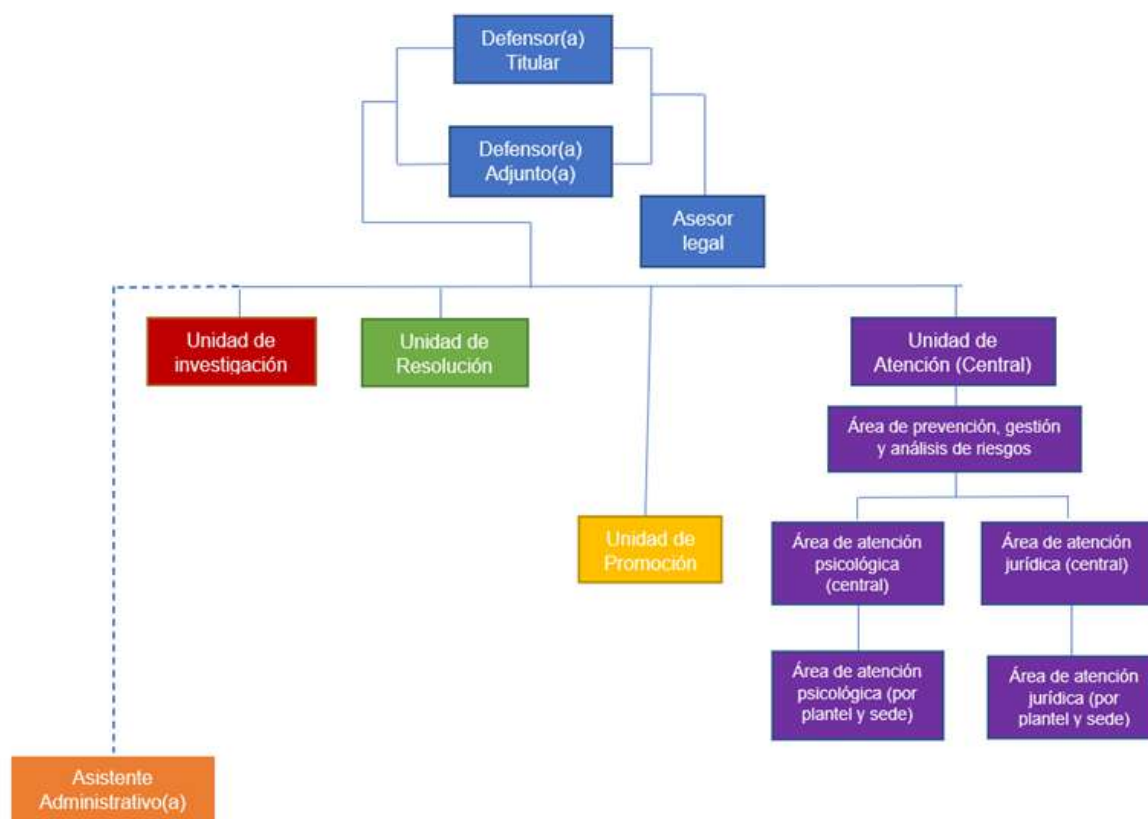
Es de reconocerse que este espacio, conforme se retomen las acciones presenciales, necesitará ampliarse, por lo que se buscarán las alternativas para continuar brindando la atención de forma adecuada, conforme a los diferentes casos y necesidades de los mismos. Para el presente año, se aprobó el presupuesto para adquirir parte del equipo de cómputo necesario, pero se requieren de más recursos para terminar de solicitar los equipos restantes, por lo que es una labor que se está atendiendo a través de las acciones para la solicitud del presupuesto.

Sobre este último punto, hay que decir que, dado que la elección de Defensora y Defensor se realizó en diciembre de 2019, para el año 2020, no se generó Programa Operativo Anual (POA)¹ y por la misma razón, no se tuvo presupuesto asignado directamente para ese período, situación que cambió para el año 2021, ya que se participó en las diversas sesiones de la COMPLAN y se realizó la solicitud, a partir de ello, se pudo contar con recursos para distintas acciones, siendo en su mayoría para la adquisición de equipos de cómputo.

Otro de los puntos que se reportaron en el Informe Anual 2020, fue lo relativo a la estructura orgánica de la Defensoría, ya que su Estatuto indicaba que se tendría que hacer una propuesta para su conformación, siendo la ruta que se siguió. En ese sentido, de nueva cuenta, debido al estado de la solicitud de presupuesto, la integración del equipo se vio retrasada; sin embargo, para el presente año, se cuenta con la mayor parte de la estructura

¹ La elaboración del POA se comienza a realizar desde meses antes de concluir el año.

de esta instancia. Al día de hoy, la estructura aprobada, conforme a la legislación universitaria y los acuerdos del Consejo Universitario, es la siguiente:



De esta estructura, debe decirse, que la propuesta inicial aprobada por el Consejo Universitario mediante el acuerdo UACM/CU-6/EX-01/002/20, se vio modificada por la aprobación del Protocolo para prevenir y erradicar la discriminación, la violencia contra las mujeres, el acoso y hostigamiento sexual en la UACM (en adelante sólo se indicará Protocolo), ya que se incluyó a la Unidad de Atención dentro de ella, teniendo así tal estructura final. No obstante, de esta estructura, no se encuentra completamente agotada, específicamente no se cuenta con Asistente Administrativo(a), así como tampoco una persona responsable de la Unidad de Promoción. Respecto a la Unidad de Atención, sólo cuenta con la Responsable de la misma, quien además se encarga de la atención jurídica de ese tipo de casos y con una Psicóloga que cubre todas las contenciones emocionales. Es necesario aclarar que de las Unidades de Atención por plantel y sede NO se realizarán contrataciones, sino, como indica el Protocolo, se conformarán a partir del trabajo de apoyo de personal que ya labora en la Universidad. De cualquier forma, se ha brindado la atención a la comunidad universitaria con los recursos disponibles actualmente. En este punto, se

continuará trabajando en conjunto con las instancias adecuadas para que progresivamente se pueda completar la estructura de la Defensoría.

4. Protección de derechos humanos y universitarios

La Defensoría ha adoptado dos principales líneas de acción: la de la protección y la de prevención. Al respecto, el artículo 1o de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece que todas las autoridades en el ámbito de su competencia, tienen las obligaciones de promover, proteger, respetar y garantizar los derechos humanos, siendo este el punto de origen desde el cual se retoman estos dos ejes específicos.

La obligación de proteger, implica una función activa del Estado, por lo que necesita crear mecanismos que vigilen que el ejercicio de estos derechos no se vea vulnerado. En ese tenor, ya que la UACM realiza funciones de autoridad, no puede obviar tal obligación; por el contrario, debe asumirla creando los mecanismos necesarios para cumplirla. Esto se ha reflejado en la creación de la Defensoría, así como en la existencia de otras instancias como la Comisión de Mediación y Conciliación, del Consejo Universitario y Consejos de Plantel, la Contraloría General y la Oficina del Abogado General y, a su vez, en las funciones y procedimientos que se han establecido.

En el caso de esta instancia, por su naturaleza, se ha retomado un modelo de atención similar al de las Comisiones de Derechos Humanos, de tal manera que se homologuen los procedimientos al caso también de los derechos universitarios. Esto fue plasmado en el Reglamento de la Defensoría del cual se dio cuenta en el Informe Anual 2020. Dicha atención se realiza a través de la recepción y seguimiento de quejas.

Cabe aclarar que, con la aprobación del Protocolo, el procedimiento creado mediante el Reglamento, se vio fortalecido, pues ahora existe una normatividad específica que contempla los casos de discriminación, violencia, acoso y hostigamiento, que también dependen de la Defensoría, por lo cual, en materia de atención a quejas, existen dos procedimientos a seguir: uno que puede ser catalogado como “común”, que versa sobre aquellos casos de posibles violaciones de derechos humanos y/o universitarios, y uno “especial”, que versa sobre casos materia del Protocolo, cada uno de los cuales tiene parámetros diferentes de inicio, atención y terminación. En el presente se da cuenta de la atención a las quejas ordinarias, mientras que en el Informe Anexo, se expone lo concerniente a las quejas especiales.

Teniendo esto en cuenta, el modelo de atención a las quejas se centra, en un primer momento, en la atención inmediata con el objetivo de solucionar el problema sin la necesidad de desarrollar todo el procedimiento. Esto tiene como finalidad que, más allá de llevar a cabo todas las acciones de investigación, se responda de forma efectiva, y así, se atiendan las necesidades reales de la comunidad universitaria. En aquellos casos donde, por sus características propias, no sea posible una solución inmediata, se sigue entonces el procedimiento correspondiente hasta su culminación.

En lo sucesivo se encontrará la información sobre la atención a las quejas, clasificadas de acuerdo con diferentes criterios. Para este apartado se realiza un “corte” de información, al igual que sucedió en el año pasado, reportando aquellos datos obtenidos



hasta el 19 de noviembre de 2021. Durante este período se ha brindado atención, se han cerrado casos de acuerdo a las diversas causales señaladas en la legislación universitaria y algunos otros se han mantenido activos. Se hace una exposición de acuerdo con las quejas recibidas, admitidas y no admitidas; admitidas por plantel o sede; por autoridad universitaria señalada como responsable; por sector, por derecho vulnerado y aquellas que han sido concluidas.

En la imagen anterior se puede observar, de manera breve, el procedimiento de atención a quejas en este tipo de casos. Aunque como se verá y se dijo, no en todos los casos se agota totalmente este procedimiento, sirva de apoyo para comprender, de inicio a fin, las acciones que contempla.

4.1. Quejas recibidas

El primer punto de referencia consiste en indicar el número de quejas que ha recibido la Defensoría desde su conformación material hasta la fecha de corte, siendo el siguiente:

Doctor García Diego 168, colonia Doctores, alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, código postal 06720, teléfono 55 1107 0280 extensiones 16901 y 16902
correo electrónico defensoria@uacm.edu.mx
www.uacm.edu.mx

Año	Quejas recibidas
2019	3
2020	99
2021	108
Total	210

Sobre esta cifra es preciso indicar que, por lo que toca al año 2020, el número varía respecto de lo indicado en el Informe Anual anterior, ya que, después de la fecha de corte señalada en aquel,² se continuaron recibiendo quejas durante el resto del año, de ahí el incremento y variación en la numeralia.

De estas cifras pueden establecerse algunos indicadores, específicamente, una clasificación de acuerdo al plantel o sede que corresponda. Aunque, como se verá, no todas las quejas recibidas fueron admitidas, estos datos muestran la incidencia de problemáticas en cada plantel y sede. En ese sentido, se tienen las siguientes estadísticas:

	Casa Libertad	Centro Histórico	Cuauhtepic	Del Valle	San Lorenzo Tezonco	García Diego	Total por año
2019	0	1	0	2	0	0	3
2020	2	16	19	9	4	49	99
2021	2	6	23	6	9	62	108
Total por plantel o sede	4	23	42	17	13	111	210

Sobre estas cifras, hay que señalar que en el Informe Anual 2020, se referenció que en 2019 se recibieron 3 quejas y en 2020 se recibieron 83, haciendo un total de 86 quejas recibidas hasta la fecha de corte, de lo que se sigue que desde dicha fecha hasta el corte actual se

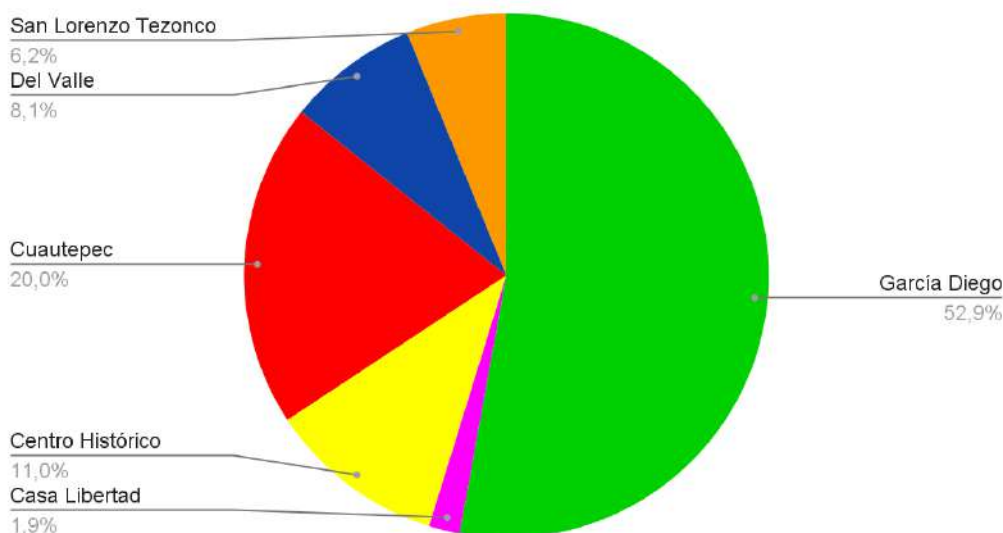
² En el Informe Anual 2020, se señaló como fecha de corte el 19 de noviembre de 2020.

recibieron 124 nuevas quejas. En lo sucesivo se trabajará sobre las estadísticas acumuladas en la atención de la Defensoría.

Como se puede observar de la tabla anterior, el número más alto de quejas recibidas corresponde a la Sede García Diego, situación que se repetirá en cada uno de los apartados posteriores, esto, en buena medida, se debe a que en ella se realizan las actividades de las Coordinaciones “centrales”, por lo que en muchas ocasiones, cuando se recibe una queja, a pesar de que, por ejemplo, se trate de una estudiante de un plantel, el origen de su queja está en alguna de las Coordinaciones.

Ahora bien, del total de quejas recibidas, se puede observar con claridad la correspondencia de cada una de ellas, siendo, después de la Sede García Diego, que el plantel con un mayor número de quejas, es Cuauhtepec, seguido de Centro Histórico; Del Valle; San Lorenzo Tezonco y, finalmente, Casa Libertad. La distribución puede apreciarse con mayor claridad en el siguiente gráfico:

Quejas recibidas



4.2. Quejas admitidas y no admitidas

Las estadísticas anteriores dan muestra de la incidencia de problemáticas en los distintos planteles y la Sede García Diego, de modo que se tiene un panorama general acerca de las zonas de atención en cuanto al número de conflictos que pueden surgir; sin embargo, para el

caso de las acciones de esta Defensoría, tales cifras no son del todo eficaces para determinar la incidencia que se puede tener para solventar estas situaciones.

Esto se debe a que la legislación universitaria, específicamente el Estatuto y el Reglamento de esta Defensoría,³ consideran los límites a su competencia; de tal forma que, esta instancia no puede intervenir en asuntos de carácter laboral o aquellos que tengan una instancia competente, tampoco de evaluaciones académicas, procesos electorales, resoluciones disciplinarias o asuntos que puedan ser impugnados por otras vías. Asimismo, el Estatuto⁴ manifiesta otra limitante para la intervención al establecer que no se podrá atender a quienes desempeñen cargos de dirección y responsabilidad, por lo que, en caso de recibir una queja de esta naturaleza, se debe enviar a la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México.

Tomando como referencia lo anterior, se puede clarificar que, a pesar de que desde 2019 hasta la fecha, se han recibido en total 210 quejas, mismas en las cuales se ha tenido que realizar un análisis preliminar para determinar si recaen en alguna de las causas por las cuales la Defensoría no podía intervenir, en consecuencia, hay casos en los cuales efectivamente no era posible llevar a cabo esta participación. Así las cosas, se obtienen las siguientes cifras:

Año	Admitidas	No Admitidas
2019	2	1
2020	72	27
2021	80	28
Total	154	56

Como se puede observar, 56 quejas no fueron admitidas, de estas, es posible esclarecer las causales por las cuales no fueron admitidas conforme a los parámetros antes citados, obteniendo el siguiente resultado:

Causal	2019	2020	2021
Cuenta con instancia	1	17	20

³ Estatuto de la Defensoría de los Derechos Universitarios, artículo 9 y Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios, artículo 6.

⁴ Estatuto de la Defensoría de los Derechos Universitarios, artículo 10.

Laboral	-	5	3
Personas señaladas como responsables	-	2	-
Cargo de dirección	-	3	-
Anónima	-	-	1
Materia electoral	-	-	1
Imposibilidad material	-	-	1
Desistimiento	-	-	1
Se solucionó el problema previamente	-	-	1
Total	1	27	28

De la tabla anterior es fácil observar que la causal, en los tres años, que más se presenta por la cual la Defensoría no puede intervenir, es porque existe una instancia competente para atender las distintas problemáticas. Al respecto hay que decir que, si bien, la Defensoría puede intervenir en ciertos procedimientos, hay instancias también específicas que atienden las solicitudes en casos particulares, por lo que, en un principio, son esas instancias las que tienen que darle seguimiento a la problemática. Puede servir, como ejemplo, el caso de las revisiones de certificaciones, ya que en dicha materia no se puede intervenir y hay una instancia y procedimiento específico para solicitar la revisión. Asimismo, se hizo un cambio en la legislación universitaria, puesto que otrora el Reglamento en materia electoral le confería atribuciones de segunda instancia, pero con el nuevo Reglamento de la Defensoría se indicó que dicha norma no sería operante, por el contrario, se restringió la participación en tal materia.

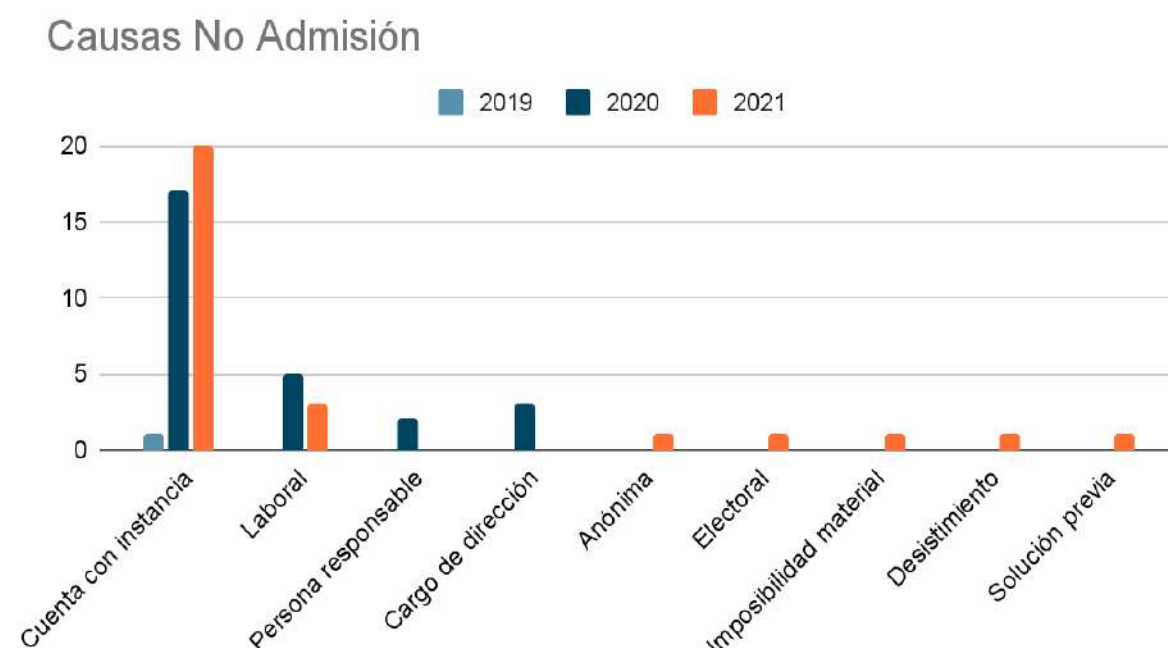
Por lo que respecta a 2021, la queja anónima no fue admitida, ya que, cabe señalar que no se pueden admitir quejas de dicha naturaleza, salvo casos que se consideren violaciones graves de derechos,⁵ de ahí la causa por la no se admitió dicha queja.⁶ En cuanto a la imposibilidad material, también se han contemplado como criterios la revisión de la naturaleza del caso y la falta de información y falta de contacto, por lo que a raíz de esto se hace la revisión para admitir o no las quejas. Finalmente, en cuanto a la queja solucionada

⁵ Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios, artículo 34.

⁶ Cabe aquí hacer mención que, dadas las naturalezas de las quejas, hay casos en los cuales se ha analizado la situación y se han admitido quejas aun cuando fueran anónimas.

previamente, debe reconocerse que hay casos que, aun cuando lleguen a la Defensoría, gracias a la comprensión y apoyo mutuo, estos pueden resolverse de forma inmediata, aún sin la intervención de esta instancia, situación que se actualizó en un caso.

La distribución en las causales de no admisión se puede apreciar con mayor claridad en la siguiente gráfica:



En lo sucesivo, el número de referencia que se observará corresponde a las 154 quejas admitidas, ya que sobre ellas es que la Defensoría ha estado trabajando en la atención permanente una vez que se determinó que sí era competente para ello.

4.3. Por plantel o sede

Un importante análisis se puede llevar a cabo de las 154 quejas admitidas desde el año 2019, se atiende de acuerdo con la clasificación al plantel o sede de su origen o del lugar donde aparece la problemática que se atiende. Es decir, el criterio que se utiliza es que, cuando se recibe una queja, se hace una revisión preliminar tanto de su contenido para determinar si es materia de la competencia de la Defensoría, como su proveniencia, para determinar si la problemática se encuentra en un plantel o una sede. Por ejemplo, si un estudiante del plantel San Lorenzo Tezonco se queja de una violación a sus derechos por parte de una

Coordinación cuya presencia está en la Sede García Diego, la queja se clasifica como perteneciente a esta última; si una estudiante del plantel Cuauhtépec se queja de una violación a sus derechos por parte de un profesor del mismo plantel, entonces la queja se clasifica como perteneciente a Cuauhtépec. Esto explica por qué el mayor número de quejas corresponde a la Sede García Diego, ya que, como se dijo, al concentrar a las Coordinaciones, la atención brindada crece en número y de ahí la posibilidad también de las quejas que surjan con motivo de esto.

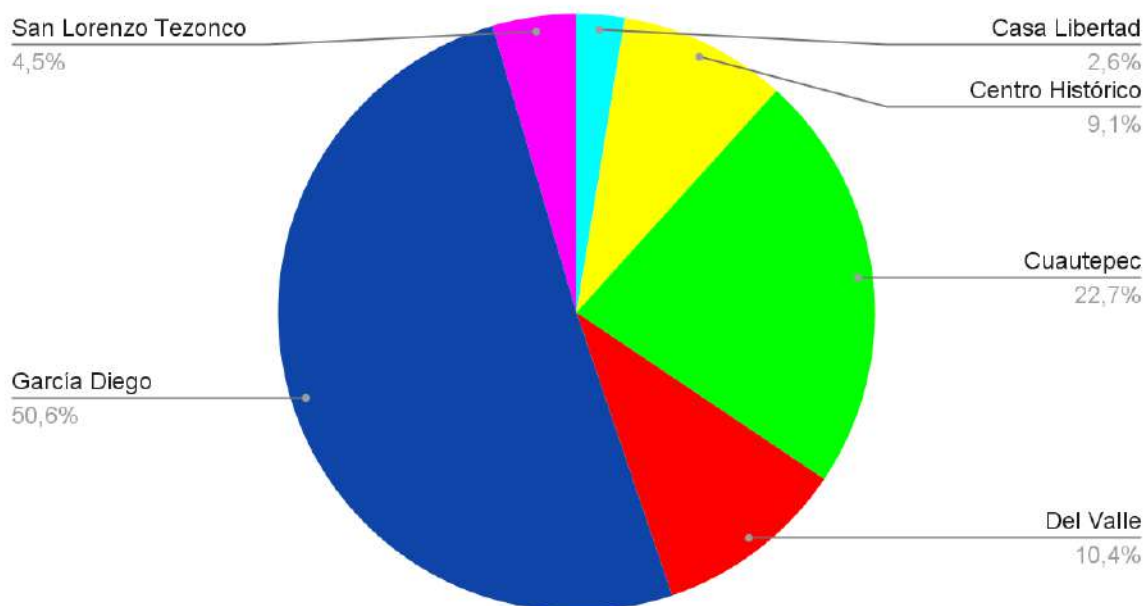
Partiendo de esta referencia, es posible realizar la clasificación de la información de las quejas, de modo que esto brinde algunos indicadores de los planteles que reflejan un mayor número de problemáticas, lo cual, a su vez, sirve para prestar atención y focalizar acciones en busca que atender desde el enfoque de la prevención.

Las cifras por plantel y sede son entonces:

Admitidas por plantel/sede	
Casa Libertad	4
Centro Histórico	14
Cuauhtépec	35
Del Valle	16
García Diego	78
San Lorenzo Tezonco	7
Total	154

Como era de anticiparse, dado el criterio de clasificación, la sede García Diego concentra el mayor número de quejas, acumulando el 50.6%, en seguida se encuentra el plantel Cuauhtépec con el 22.7%, Del Valle con el 10.4%, Centro Histórico con el 9.1%, San Lorenzo Tezonco con el 4.5% y, finalmente, Casa Libertad con el 2.6%. En cuanto a la proporción, se refleja a continuación:

Quejas por plantel/sede



4.4. Por autoridad universitaria

En seguida del plantel o sede donde se presentan las quejas, otro importante criterio de clasificación, tanto por su relevancia cuantitativa como cualitativa, es el de las autoridades universitarias o figuras de autoridad en contra de las cuales se presentan las quejas. Como fue referenciado anteriormente, en los trabajos de la Defensoría se ha retomado el modelo de atención de Comisiones de Derechos Humanos, de ahí que únicamente se señale como responsables a quienes ejerzan tales funciones, claro está, haciendo las modificaciones necesarias al procedimiento para adecuarlo no sólo en el caso de derechos humanos, sino de derechos universitarios. Esto último se refleja con claridad en el caso de profesoras y profesores, ya que si bien la naturaleza de sus funciones tiene ciertas particularidades, con este procedimiento convive adecuadamente la protección de derechos y pueden tener responsabilidad en la materia.

Asimismo, lo referido en el párrafo anterior establece un límite para la atención de la Defensoría, ya que, siguiendo tal modelo de atención es posible esclarecer que solo se puede señalar como responsable a quien ejerce funciones de autoridad, pero no es posible hacerlo en sentido contrario. Es decir, por ejemplo, que un estudiante sí puede presentar una queja

contra un profesor o contra una Coordinación, un profesor en contra de una Coordinación, o una trabajadora contra una Coordinación, pero no en sentido contrario, es decir, un Coordinador en contra de un trabajador o una profesora en contra de un estudiante. Por consiguiente, siempre tiene que existir ese tipo de relación. En su caso, de presentarse una queja en estos supuestos en los que no es posible brindar atenderla, será la Comisión de Mediación y Conciliación quien puede intervenir. La única excepción, en la que sin esta relación diferenciada puede iniciarse una queja, es en los casos materia del Protocolo, de cuyos datos se da cuenta en el Informe Anexo.

Luego de haber esclarecido este parámetro, se pueden observar las autoridades que han sido señaladas como posibles responsables de las violaciones de derechos, como se puede observar a continuación, donde se hace una división en el periodo 2019-2020 y 2021.

Autoridad	2020-2019	2021
Colegio de Ciencia y Tecnología	1	1
Colegio de Ciencias y Humanidades	1	1
Colegio de Humanidades y Ciencias Sociales	1	3
Comisión de mediación de CU	0	1
Comisión de Organización del Consejo Universitario	3	6
Comité de Becas	3	0
Complan	0	1
Consejero de plantel	0	1
Consejero Universitario	0	2
Consejo Universitario	1	2
Coordinación Académica	1	4
Coordinación de Certificación y Registro	8	8
Coordinación de Informática y Telecomunicaciones	5	5
Coordinación de Servicios Administrativos	1	0
Coordinación de Servicios Estudiantiles /Comité de becas	0	46
Coordinación de Servicios Estudiantiles	2	2
Coordinación del plantel Centro Histórico	3	4
Coordinación del plantel Cuauhtepac	1	1

Coordinación del plantel Del Valle	1	5
Oficina del Abogado General	1	1
Personas externas	1	0
Posgrado en Ciencias Genómicas	1	2
Posgrado en Defensa y Promoción de los Derechos Humanos	1	1
Profesoras o profesores	41	57
Rectoría	0	1
Registro escolar	0	3
Secretaría General	2	2
Servicio Social	0	1
Total	79	161

Se observará que, para 2021, el resultado final asciende a 161, el cual difiere de las 154 quejas recibidas, esto se debe a que en muchas ocasiones, en una misma queja, se pueden señalar una o más autoridades como posibles responsables, razón por la cual surge esta diferencia numérica que, sin embargo, se tiene identificada.

En cuanto a las cifras, se observa de inmediato que el mayor número se dirige en contra de profesoras o profesores, cabe aclarar, que no se trata de actos de violencia, discriminación, acosos y/u hostigamiento, sino que deriva de algún derecho humano y/o universitario en la vía “común” de atención de la Defensoría. En el Informe Anexo se expondrán los casos que sí pertenecen al Protocolo.

Asimismo, se identifica que el otro número mayor corresponde a quejas en contra de la Coordinación de Servicios Administrativos (y el Comité de Becas), esto, puede entenderse, debido a las múltiples situaciones que surgen tanto con las becas que ofrece la UACM, como aquellas de carácter interinstitucional, que han dado paso a una serie de dinámicas que requieren la intervención en el marco de la competencia de la Defensoría. Sobre esto, debe agregarse que, además de la atención a las quejas, se tiene también competencia para atender casos de becas como una segunda instancia, de acuerdo con el artículo 40 del Reglamento de Becas y Apoyos Institucionales, numeralía que no se incluye aquí por ser un

procedimiento distinto del de queja y del cual se dará cuenta en el apartado de Observaciones.

4.5. Por sector

La legislación universitaria señala diferentes derechos e instancias a las cuales puede acudir la comunidad universitaria para atender sus quejas y denuncias. En el caso de la Defensoría, a diferencia de sus antecedentes ubicados en la “Defensoría del Estudiante”, se atiende a toda la comunidad, con independencia del sector al cual pertenezcan.

Como es sabido, los tres sectores que integran a la comunidad universitaria son el estudiantil, administrativo, técnico, manual y académico. En el primer caso, las vías de atención se centran en la Comisión de Mediación y Conciliación (tanto del Consejo Universitario como de los Consejos de Plantel) y en la Defensoría de los Derechos Universitarios, sin perjuicio de que también la Contraloría General y la Oficina del Abogado General pueda brindar atención. Por lo que toca a los otros dos sectores, al sostener una relación laboral con la UACM, tienen una serie de mecanismos de atención que, además, se contemplan en el Contrato Colectivo de Trabajo y en las leyes en la materia, sin embargo, a pesar de que esa suela ser la vía de atención primordial, por distintos motivos también pueden acudir a la Defensoría.

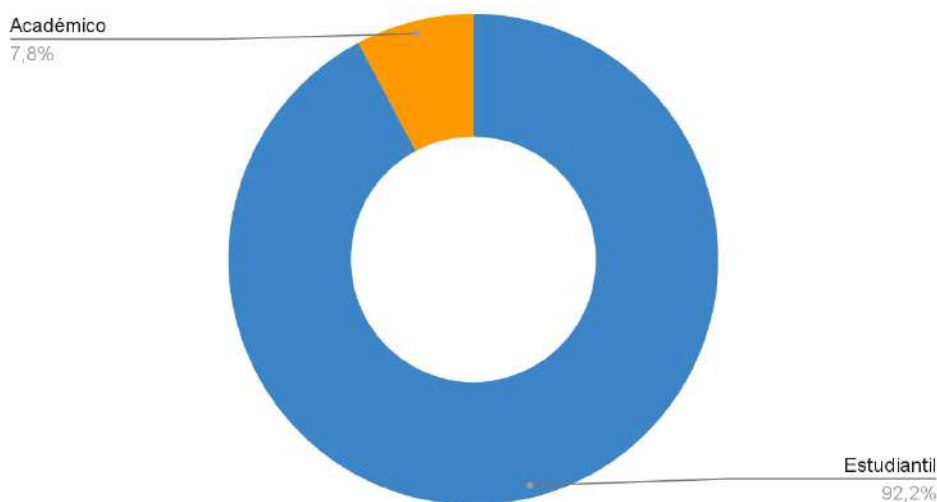
Tomando en cuenta esto, también se organiza la información de las quejas admitidas en 2021 de acuerdo al sector al que pertenece la persona que la presenta:

Sector	Quejas
Estudiantil	142
Académico	12
Administrativo, técnico y manual	0
Total	154

Para el año 2021, con base en la prevención hecha en los párrafos anteriores, era posible intuir que se observarían los resultados y es que el sector que en mayor medida acude a la Defensoría es el sector estudiantil, con el 92.2%, sin embargo, también por parte del sector

académico se han recibido quejas, que conforman el 7.8%, mientras que por parte del sector administrativo, técnico y manual, en la presente anualidad, no se han recibido quejas.

Quejas por sector 2021



4.6. Por derecho

Puesto que el presente informe versa sobre las quejas recibidas por la Defensoría únicamente con motivo de la atención a casos “comunes”, de posibles violaciones de derechos humanos y/o universitarios y no sobre materia del Protocolo, resulta también de importancia poder conocer los derechos que más se presentan en las quejas.

Diversas normas de la universidad establecen derechos universitarios, aunque es cierto que el Estatuto General Orgánico es quizá el ordenamiento que incluye con mayor extensión un catálogo de derechos, existen otros documentos de los cuales se desprenden derechos que son competencia de esta Defensoría.

Así las cosas, los derechos por los cuales se han presentado quejas son:

Derechos	Quejas
Derecho a la certificación	23

Derecho a la igualdad y no discriminación	2
Derecho de petición	64
Derecho a recibir educación superior	21
Derecho a una vida libre de violencia	2
Derecho al debido proceso	1
Derecho a acceso a la justicia	1
Derecho a la seguridad jurídica	1
Derecho a recibir un instrumento de evaluación	5
Derecho a una convivencia pacífica	1
Derecho al trato digno	1
Derecho a conocer las modalidades de evaluación	1
Derecho a la privacidad e intimidad	1
Derecho a la asesoría y tutoría	1
Derecho a acceder a cursos	6
Derecho a renovar la beca	1
Derecho a recibir una beca	1
Derecho a participar en los órganos de gobierno	1

Derecho al pago de una beca	1
Derecho a una oferta académica suficiente	1
Derecho a la inscripción	1
Derecho a la revalidación	2
Derecho a la titulación	1
Derecho a ser evaluado	1
Derecho a la revisión de su certificación	1
Derecho a asesorías	1
Solicitar acta cualitativa	1
Derecho a tutorías	1
Acceso a mecanismos de mediación	2
Reconocimiento de su autoría	1
Conocer criterios de certificación	1
Derecho a la justicia	1

Una vez más, es necesario referir que estos números serán mayores al número de quejas debido a que en una misma queja se pueden señalar uno o más derechos como vulnerados, de ahí esta diferencia. Así, se puede observar que el derecho que más frecuentemente aparece en las quejas es el derecho de petición.

En seguida se encuentra el derecho a la certificación; sobre esto cabe aclarar que, el Reglamento de la Defensoría, en su artículo 6, refiere que no es posible atender aquellos casos relacionados con evaluaciones académicas, sino únicamente sobre el procedimiento (de revisión) creado para tal fin, ya que la certificación es un proceso mediante el cual se evalúan los conocimientos y competencias con que cuenta la o el estudiante, siendo algo que la Defensoría no puede realizar; sin embargo, en estos casos la posible violación se refiere, precisamente, a alguna acción u omisión que impidiera, o bien, llevar a cabo la certificación o la revisión de la misma, sin pronunciarse nunca sobre los resultados de ésta. Esto se observa con mayor precisión en las quejas en las cuales el derecho aducido es a recibir un instrumento de evaluación (acta cualitativa), el cual es un elemento esencial para solicitar la revisión.

En el caso del derecho a recibir educación superior, se hace referencia a aquellos casos en los cuales, por diversos motivos, se restringe el acceso a las clases a las y los estudiantes, sin que exista una justificación. Como se observa, ésta es una de las principales circunstancias que han requerido la intervención de la Defensoría, lo cual, además, ha adquirido una dinámica particular con motivo de la pandemia de Covid-19 y la implementación de actividades en plataformas digitales.

4.7. Concluidas

El último criterio de análisis corresponde a las quejas concluidas. Debe tenerse claro que no es lo mismo una queja no admitida que una queja concluida. En el primer caso se trata de aquellas en las cuales la Defensoría no puede intervenir por estar en alguno de los supuestos de incompetencia; en el segundo caso se trata de quejas que fueron recibidas, admitidas y que por diversas causas terminó la atención que se le estaba brindando, esto conforme al Reglamento de la Defensoría.

Las causas para llevar a cabo tal conclusión son las siguientes:

- I. Por haberse solucionado durante el trámite;
- II. Por incompetencia de la Defensoría orientando a la persona que presenta la queja;
- III. Por tratarse de hechos no violatorios de derechos universitarios y/o humanos;
- IV. Por improcedencia, en los términos especificados en el Estatuto y en el presente Reglamento;

- V. Por desistimiento de la persona que presenta la queja, debidamente ratificado;
- VI. Por falta de interés de la persona que presenta la queja;
- VII. Por cumplimiento de las medidas conciliatorias, acordadas con la autoridad y la persona que presenta la queja;
- VIII. Por haberse enviado a la autoridad universitaria señalada como responsable un acuerdo de no responsabilidad;
- IX. Por haberse emitido una Recomendación;
- X. Por no existir elementos suficientes para acreditar la violación a los derechos universitarios y/o humanos;
- XI. Por no haberse identificado a la autoridad que cometió la violación;
- XII. Por imposibilidad para continuar con la investigación y para proteger a la persona que presenta la queja.⁷

En el Informe Anual 2020, se hizo mención de que, por una parte, se estaban regularizando los procedimientos desde la aprobación del Reglamento en septiembre de 2020, motivo por el cual se había primado brindar la atención a los casos y buscar una solución conforme a la carga de trabajo y que en su oportunidad se haría la conclusión formal de los casos que se encontraran en alguno de los supuestos anteriores.

En ese sentido, para el actual Informe, se ha avanzado en esta tarea, de modo que las cifras presentan una diferencia respecto del periodo anterior. Las cifras concretas son las siguientes:

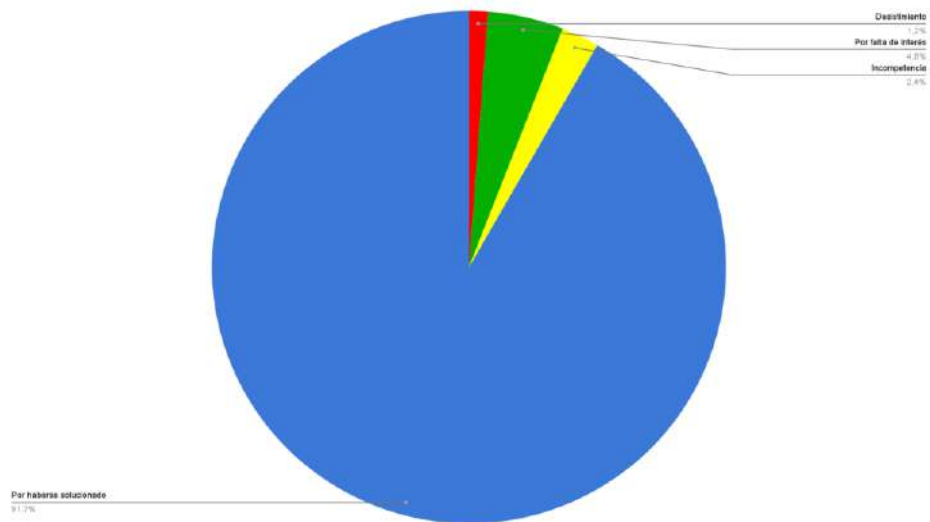
Causa de conclusión	Quejas concluidas
Por haberse solucionado	77
Por falta de interés	4
Incompetencia	2
Desistimiento	1

⁷ Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios, artículo 56.

Total	84
--------------	-----------

En total, de las 154 quejas admitidas por la Defensoría desde su creación, se han concluido 84, lo cual equivale al 54.54% de ellas. Asimismo, la causa más recurrente de conclusión, con el 91.7%, es por

Quejas Concluidas



haberse solucionado la problemática materia de la queja, lo cual no significa que no hubiera responsabilidad de la instancia en contra de la cual se haya presentado la queja, sino que, con independencia de ello, se realizaron acciones para que el problema fuera resuelto en la forma más rápida posible. Esta línea de acción tiene como objetivo que, en lugar de desarrollar todo un procedimiento que pudiera extenderse, se opte por una vía adecuada en la cual se brinde respuesta y solución pronta.

En cuanto a la falta de interés, se han admitido quejas en las cuales se inician las labores de investigación del caso, sin embargo, es necesario volver a comunicarse con las personas que las presentaron, sin que se obtenga respuesta. En estos casos se trata de contactar a las personas en varias ocasiones y tras no contestar y transcurrir 60 días, se da por concluido el caso. Esta causal acumula el 4.8% de incidencia.

Por lo que toca a la incompetencia, que asciende al 2.4%, se trata de casos en los que se admite la queja y durante la atención del mismo surge información de la cual se observa que la Defensoría no puede intervenir, por lo que tiene que concluirse la queja. En el caso de

desistimiento, que suma el 1.2%, se trata de aquellas situaciones en las cuales la misma persona que presenta la queja, por su decisión propia, determina no querer que se siga el trámite de la misma.

5. Protocolo para prevenir y erradicar la discriminación, la violencia contra las mujeres, el acoso y el hostigamiento sexual en la UACM

Ya se ha referido que en conjunto con el presente, se encontrará un Informe Anexo en el cual se detalla la información correspondiente a las acciones llevadas a cabo con motivo del Protocolo para prevenir y erradicar la discriminación, la violencia contra las mujeres, el acoso y el hostigamiento sexual en la UACM, no obstante, también es preciso integrar aquí una imagen de lo que este ha implicado para la Defensoría.

El Protocolo fue aprobado el 26 de octubre de 2020, planteando, como su nombre lo indica, dos líneas de acción, mismas que son concordantes con las líneas planteadas por la propia Defensoría para sus acciones cotidianas, la de prevención y la de erradicación (esta última con un enfoque de atención a quejas).



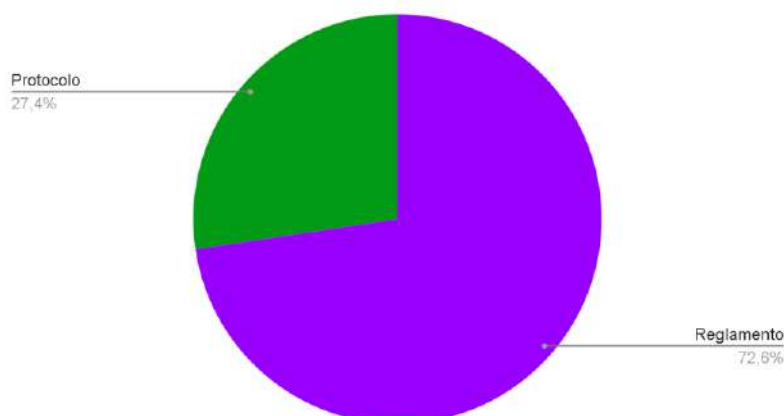
Tal normativa genera, en principio, una serie de definiciones de las conductas graves que se atenderán; posteriormente desarrolla, con un enfoque transversal, una serie de obligaciones en la materia para las diversas áreas que integra la UACM, entre las que se incluye, por supuesto, a la Defensoría de los Derechos Universitarios, así como para la Unidad de Atención que se integrará a su estructura; finalmente, plantea un procedimiento en el cual intervendrá la Defensoría y cuya participación se basa en la primera atención e investigación de los casos.

Ahora bien, el primer elemento a tomar en consideración, es la creación de la estructura de la Unidad de Atención, la cual si bien formalmente fue aprobada con el mismo Protocolo, materialmente requirió la coordinación con la Administración para contar con la suficiencia presupuestaria para comenzar a operar, de modo que al día de hoy, esta ya se encuentra integrada por dos personas que brindan atención permanente, aunada a quienes ya integraban la Defensoría.

El segundo elemento, para la Defensoría, consiste en la implementación del procedimiento y todo lo que este conlleva, de modo que se ha tenido que hacer una revisión extensa del Protocolo para aplicar el procedimiento en sus términos y realizar aquellas acciones requeridas para operarlo como este marco, lo cual va desde la creación de formatos, rutas de atención, metodología, integración y control de expedientes. Una vez conformado el procedimiento, se han recibido quejas de cuya numeralia se da cuenta en el Informe Anexo y, además, se ha tenido que estudiar aquellos casos que había recibido la Defensoría y que bajo este estándar de atención requieren ser estudiados conforme al Protocolo.

Hasta ahora, junto a las 154 quejas “comunes” recibidas por esta Defensoría, 58 quejas por actos materia del Protocolo, por lo que entonces, la atención total de esta instancia a quejas por ambas vías asciende a 212 quejas. Hay que añadir a esto que, en el caso del Protocolo, en primera instancia, la voluntad de la víctima es esencial para dar paso a procedimiento y sólo en casos cuya gravedad lo amerite se puede seguir un procedimiento sin esta y, en segundo lugar, que a diferencia de las quejas “comunes”, estas quejas no pueden ser concluidas por mediación, conciliación o por alguno de los supuestos básicos vistos en el apartado anterior, sino que solo pueden concluir a través de un dictamen en el que se establezca si existe o no responsabilidad. Esto conduce necesariamente a la realización de

Quejas admitidas



todo el procedimiento que, en última instancia, no concluye en la Defensoría, sino que se resuelve por la Oficina del Abogado General o el Consejo de Justicia según sea el caso. Como se observa, las quejas atendidas conforme al Protocolo asciende al 27.4% del total de la

Defensoría, lo cual es relevante tomando en consideración que su operación se centra en el presente año, con la fecha de corte de información para la rendición del presente. La atención a todos estos casos, por ningún motivo, puede disminuir, sino, por el contrario, requiere de una atención creciente y permanente para hacer frente a estos graves problemas.

En las labores de promoción, se llevó a cabo la presentación, de forma particular, de la Unidad de Atención, con el apoyo de la Defensoría, en una transmisión realizada vía *Facebook*, en la cual se respondieron *en vivo* las dudas de la comunidad, se explicaron los procedimientos y se trató de acercar esta información a la comunidad universitaria. Asimismo, se ha brindado contención psicoemocional en los diversos casos, se realizó el pasado 3 de diciembre un taller en la materia, con un objetivo de reforzamiento emocional, de modo que se busca brindar el apoyo no solo desde una óptica de capacitación, sino de re y deconstrucción desde las propias personas.

Asimismo, se publicó infografía con una breve descripción del procedimiento, en un formato que busca ser accesible y sencillo, para que cualquier persona pueda entenderlo, mismo que se hizo llegar a todos los correos electrónicos institucionales. En el mismo sentido, se publicó un video, también en formato accesible y de corta duración, de modo que se trata de esclarecer aún más este procedimiento y cómo acudir a él.

Con estas acciones, que se detallan en el Informe Anexo, se busca brindar atención específica en estos casos inaceptables dentro de la



comunidad universitaria, sin embargo, es necesario todavía mucho trabajo, de modo que la información pueda difundirse todavía más y se construya una red de trabajo y colaboración que permita brindar la atención suficiente y adecuada en la materia.

6. La atención a quejas

Hasta este punto se ha dado cuenta ya de las cifras de casos atendidos por la Defensoría, donde se puede visualizar la labor permanente de atención a quejas, no obstante, si bien se trata de números altos, estos no terminan de reflejar lo que implica la atención caso por caso. Aunque es posible aportar más cifras que tal vez no den más profundidad a esto, no es vano

hacerlo, ya que esto ayuda a evidenciar, aunque sea de forma somera, el cuidado que se brinda en cada uno de los casos.

En ese sentido, cabe decir que en cada caso, tanto de aquellos iniciados conforme al Reglamento como conforme al Protocolo, que acumula el mayor número, se llevan a cabo múltiples reuniones, en las cuales se busca brindar la información suficiente y clara, atender todas las dudas, preguntas y cubrir así todos los elementos necesarios para una aplicación adecuada de los procedimientos. No sobra decir que también con la implementación del Protocolo, desde julio de 2021 se cuenta ya con una psicóloga que brinda contención a la comunidad universitaria, siendo una labor sumamente necesaria y relevante.

La atención brindada mediante reuniones acumula los siguientes números:

Atención de quejas	182
Contenciones	17
Orientaciones	65

Resulta importante hacer notar estas cifras, ya que dan muestra del trabajo y detenimiento que requiere la atención a los diferentes casos. A cada uno de ellos se les da el mismo nivel de importancia y se llevan a cabo las reuniones que sean necesarias, todo con la finalidad de que la comunidad pueda acercarse a la Defensoría, observar la dinámica en la cual se desenvuelve y poder tener confianza en ella sin importar la posición en que se encuentre. No se fija un tiempo límite, sino que se intenta agotar cada una de las necesidades particulares de la reunión hasta que la persona con la cual se haya realizado, se encuentre satisfecha, por lo que estas pueden ir desde unos minutos hasta horas, según sea el caso.

De las cifras anteriores, lo que corresponde a Atención de quejas se refiere a todas aquellas reuniones para entrevistas, primeras atenciones, atención a dudas y, en general, cualquier requerimiento de los casos. Las contenciones, por su puesto, a la intervención psicoemocional para brindar apoyo en el restablecimiento de un estado de equilibrio tras un momento de crisis. En cuanto a orientaciones, se refiere a todas aquellas asesorías donde se brinda información de las diferentes instancias, tanto internas como externas, a las cuales

puede acudir la comunidad universitaria para el ejercicio de sus derechos, para presentar quejas simultáneamente a las internas, cuando en esta vía no sean procedentes.

7. Opiniones, Propuestas, Informes, Observaciones y Recomendaciones

Una labor alejada de la atención directa a las quejas, en las cuales, se da cuenta de diferentes acciones realizadas por la Defensoría, se ubica en los dictámenes, opiniones, propuestas e informes,⁸ además de las observaciones en el caso de inconformidades relacionadas con las becas,⁹ que esta instancia tiene facultades para realizar y así dar seguimiento, desde una vía alterna, a las distintas situaciones que surgen cotidianamente.

En ese orden de ideas, a la fecha de la rendición del presente, se han emitido los siguientes documentos con ese carácter:

Opiniones, propuestas, informes y observaciones	
Observaciones	62
Opiniones	3
Informes	1
Recomendaciones	1

En cuanto a las Observaciones, como se dio cuenta en el Informe 2020, el Consejo Universitario, mediante el acuerdo UACM/CU-6/EX-11/027/20, modificó el artículo 40 del Reglamento de Becas y Apoyos Institucionales, estableciendo a la Defensoría como segunda instancia para el caso de becas. Este procedimiento consiste en que, en contra de las resoluciones del Comité de Becas referentes al otorgamiento, suspensión, cancelación y/o terminación de becas, es posible presentar una primera inconformidad ante el mismo Comité, quien emite una resolución y, en contra de ella puede presentarse una segunda inconformidad, ahora ante la Defensoría, quien, en un plazo de 10 días hábiles, emite Observaciones que envía al Comité, mismo que toma la decisión final para cada caso con base en este documento.

⁸ Estatuto de la Defensoría de los Derechos Universitarios, artículo 2.

⁹ Reglamento de Becas y Apoyos Institucionales, artículo 40.

En el Informe Anual 2020, se dio cuenta de las primeras Observaciones que se emitieron desde la Defensoría, sin embargo, para el momento actual, las acciones en la materia se han incrementado notablemente, obteniéndose los siguientes resultados:

Periodo	Observaciones
2020-I	7
2020-II	11
2021-I	34
2021-II	28
Total	80

Las correspondientes al periodo 2020-I, son aquellas de las que se dio cuenta en el Informe Anual 2020, mientras que las del periodo 2020-II, por las fechas de las mismas, no se incluyeron en aquella numeralia y se les expone ahora. En ese sentido, desde que se le asignó a la Defensoría dicha competencia, se aprecia un importante crecimiento desde el primer periodo en que se atendió la labor. En el periodo 2020-II, el incremento numérico parece mínimo con 4, sin embargo, en términos porcentuales, hubo un incremento del 57.14% de estudiantes que acudieron en segunda instancia a esta Defensoría. El mayor incremento fue en el periodo fue en 2021-I, cuando se incrementó en 27 el número de estudiantes que acudió desde la primera ocasión en que se cumpliera esta función, lo que representa un incremento del 385.71%, cifra que si bien disminuyó en 2021-II, cuando el aumento respecto de la primera ocasión fue de 21 estudiantes, lo cual representa el 300% de incremento.

Un análisis cuantitativo como este seguramente no refleja la percepción de las y los estudiantes y puede resultar, tal vez, una reducción, sin embargo, parece importante dar cuenta de esta información, ya que, en su medida, muestra la labor de la Defensoría para cumplir con esta atribución. En cada una de las Observaciones se busca brindar respuestas fundadas y motivadas, en las cuales se estudie a fondo cada uno de los casos conforme a la legislación universitaria y se trate de brindar certezas de las razones para su emisión que, de cualquier forma, en última instancia, se resuelve por el Comité de Becas, pero ahora con un instrumento que les brinde mayores herramientas. Sobra decir que, como en el resto de los trabajos, se trata de emplear un lenguaje sencillo e incluyente, que permita su fácil comprensión, sin demérito de su contenido técnico. Tal vez, lo que sí muestra este análisis

cuantitativo, es que las y los estudiantes ejercen sus derechos en mayor medida respecto de las becas.

Por lo que toca al caso de las Opiniones, cabe reconocer que hubo una disminución numérica de estas, ya que en el Informe Anual 2020 se dio cuenta de 11 Opiniones emitidas y las instancias a las cuales se dirigieron, mientras que, para 2021, únicamente se emitieron 3 de ellas. Al respecto, es preciso señalar que estas Opiniones se han emitido a solicitud de Instancias, de ahí que la cantidad de ellas dependa de la iniciativa de las diferentes áreas y, en el año pasado, 5 de las Opiniones emitidas versaron sobre legislación que se encontraba a discusión en el Consejo Universitario y que representó parte final de la agenda de la Sexta Legislatura, tal vez eso explica la razón por la cual, al haberse agotado esa agenda, no se solicitaron más opiniones y el número disminuyó.

En cuanto a Informes, para 2021, la Comisión de Organización del VI Consejo Universitario, con motivo de los trabajos para su renovación, solicitó un Informe de actividades, por lo cual, se emitió un Informe Especial 2021, para que el máximo órgano de gobierno pudiera vislumbrar las acciones emprendidas por la Defensoría y en el cual, al igual que en el presente, se detalló el número de quejas recibidas, con una fecha de corte de 12 de marzo de 2021, es decir, del primer trimestre del año, motivo por el cual en aquel no existió una diferencia mayúscula respecto de lo establecido en el Informe Anual 2020.

Por otra parte, aunque probablemente una Recomendación es la culminación del trabajo de un órgano *ombudsperson* y por ello se pudiera brindar un apartado específico para reportar lo correspondiente, en el presente se incluye lo relativo en esta sección. En ese sentido, hay que decir que se emitió la primera Recomendación de esta Instancia, 01/2021. Omisiones del Posgrado en Ciencias Genómicas, donde se da cuenta de diferentes situaciones sucedidas en dicho Posgrado y las cuales, en consideración de esta Defensoría, fueron probadas y representaron violación de derechos universitarios. También hay que reconocer que dicha Recomendación no fue aceptada, sin embargo, evidencia, por una parte la situación sucedida y afrontada por la víctima, el contexto del caso y, por otra, el trabajo realizado por esta Defensoría.

Es claro que el número de Recomendaciones por año podría ser mayor, sin embargo, esto también obedece a los enfoques de actuación que se tengan. Como se ha dicho, esta Defensoría busca siempre, en primera instancia, encontrar soluciones inmediatas, que

permitan a la comunidad ejercitar sus derechos y no necesariamente llevar a cabo todo el procedimiento que retrase el objetivo inicial de su queja, es decir, se ha primado la solución pronta y efectiva antes que el desarrollo de procedimientos extensos. No obstante, en futuros informes seguramente se dará cuenta de más casos cuya culminación sea una Recomendación.

8. Consejo de Justicia

Con la aprobación del Catálogo de Normas de Convivencia se creó la figura del Consejo de Justicia. Asimismo, mediante el acuerdo UACM/CU-6/EX-21/049/20 se emitió la Convocatoria para su conformación, sin embargo, debido a la participación, tuvo que modificarse todo el cronograma, desplazándose a 2021. En dicha Convocatoria se establecía que la Defensoría tendría que realizar 4 cursos de capacitación que las y los aspirantes debían tomar previamente a la integración del Consejo.

En ese sentido, desde esta instancia, se realizaron todas las actividades tendientes al cumplimiento de los plazos y formas establecidas para llevar a cabo los cursos. Para ello,



se organizó el cronograma de actividades que, inicialmente incluía sesiones de impartición de los 4 cursos, cuyas temáticas fueron Impartición de justicia, Derechos y ética universitaria, Resolución de conflictos y Perspectiva de género, así como sesiones de evaluación.

Para la impartición de cursos se gestionó contar con ponentes externos a la UACM, esto porque, a pesar de contar con expertas y expertos en los temas al interior, dado que se trataba del primer Consejo de Justicia y se buscaba garantizar la objetividad e imparcialidad de su conformación e integrantes, se consideró que lo más adecuado sería recurrir a personas externas. En ese sentido, se contó con ponentes especialistas en cada uno de los temas quienes en 8 sesiones de 3 horas cada una, brindaron capacitación a las y los aspirantes, buscando resolver todas sus dudas y, más allá de que fuera elegidas o elegidos, pudiera brindarles una experiencia académica más a la propia del día a día en la Universidad. Cada uno de los cursos y aspirantes fue evaluada o

evaluado por un integrante diferente de la Defensoría, manteniendo la objetividad e imparcialidad necesaria.

A estas sesiones se sumó una segunda ronda de reforzamiento para quienes habían tenido algunos fallos en la primera evaluación, de modo que se brindarán herramientas suficientes para tener una capacitación adecuada, de nueva cuenta, más allá de la elección o no como Consejera o Consejero.

De esta forma, se realizaron en total 12 sesiones de capacitación de los 4 cursos, 2 rondas de evaluación y a cada aspirante se le entregó una acta cualitativa en la que se mostró qué elementos habían sido destacados y las áreas que necesitaban reforzarse, todo con el objetivo de brindar las mejores herramientas a cada una y uno de ellos.

Aunado a lo anterior, a solicitud del mismo Consejo de Justicia, ya para ese momento conformado, se les brindó el apoyo para la creación de su Reglamento y así, pudieran también solicitar a la Oficina del Abogado General, como marca el Catálogo de Normas de Convivencia, la colaboración para su estructuración, pero contando ya con un documento y con un trabajo previo, para así agotar el procedimiento con la celeridad necesaria.

9. Vinculación con instancias externas

Una labor de la cual se dio cuenta ya en el Informe Anual 2020, es la colaboración con instancias externas a la UACM, con las cuales, es sumamente importante participar, ya que brindan experiencias en las tareas de la Defensoría, al tiempo que permiten una comunicación en la atención a distintas situaciones que, por su naturaleza, son compartidas.

En ese sentido, se ha continuado participando específicamente con dos instancias, por una parte la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México (CDHCM) y por otra con la Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios (REDDU). En ambos casos, la comunicación sostenida ha ayudado a continuar con el trabajo de construcción de esta Defensoría en aras de su consolidación.

9.1. Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México

Uno de los puntos en los que mayor incidencia se han tenido desde la Defensoría, es el seguimiento a la Recomendación, 14/2012 “Trabajadoras y trabajadores administrativos,

personal académico, alumnas y alumnos de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México a quienes, por motivo de las críticas hacia las autoridades universitarias, se les han vulnerado sus derechos humanos, así como los de las personas que integran la comunidad universitaria”, incluso desde el procedimiento de elección de Defensora y Defensor, se hizo mención de la importancia que tenía dar continuidad a todo el procedimiento relativo a dicho documento.

La Recomendación fue emitida en 2012, es decir que hasta la fecha han transcurrido 9 años, durante los cuales se había mantenido una nula atención a la misma, lo que representaba sostener una posición de falta de compromiso para con los derechos humanos.



No obstante, desde la Defensoría se comenzó a trabajar en el tema, por lo que, a través de la coordinación con la Comisión de Mediación y Conciliación y la Rectoría, se acordó que desde esta Instancia existiera un acercamiento con la CDHCM, para retomar los trabajos para el cumplimiento de la Recomendación. Esta fue dirigida a 3 instancias de la UACM, al Consejo Universitario, a la Rectoría y a la Contraloría General, incluyendo un total de 13 puntos recomendatorios de los cuales, hasta 2020, 5 de ellos se mantenían pendientes de cumplimiento.

Así las cosas, la intervención de esta instancia en el caso, se ha mantenido, logrando tener el siguiente avance:

Autoridad universitaria	Punto recomendatorio	
	2020	2021
Rectoría	En un plazo que no exceda de 3 meses contados a partir de la aceptación de la Recomendación, los servidores públicos de la UACM, particularmente los de las áreas	Sujeto a seguimiento

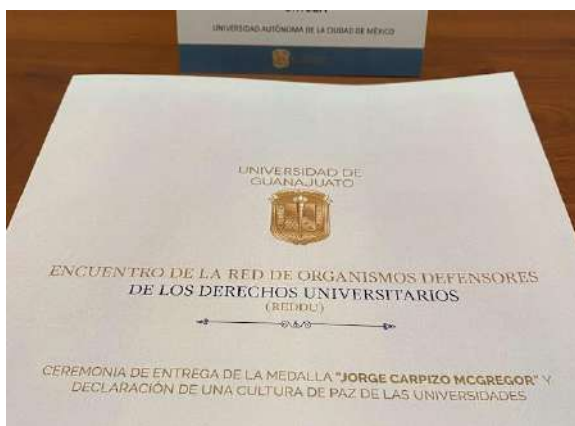
	jurídicas y administrativas, reciban una capacitación en materia de derecho constitucional e internacional de los derechos humanos, en particular derechos humanos laborales, incluido el derecho a la libertad sindical.	
Consejo Universitario	Trabajar conjuntamente con la Rectora de la UACM en la conformación de una comisión integrada por terceras personas a la Universidad, con reconocida calidad ética y académica, a fin de llevar a cabo acciones de diálogo y conciliación entre todas las personas que integran la comunidad universitaria, así como a restablecer el tejido social de dicha institución.	Concluido
	Reconfigurar a la Defensoría de los Derechos Universitarios, como un órgano independiente al interior de la UACM encaminado a la promoción y protección de los derechos humanos de la comunidad universitaria. Dicha Defensoría deberá conformarse con base en los "Principios relativos al Estatuto y Funcionamiento de las Instituciones Nacionales de Protección y Promoción de los Derechos Humanos", conocidos también como los "Principios de París".	Cumplido
	Promover conjuntamente con la Rectora ante la Asamblea Legislativa las reformas legales que sean necesarias a fin de que el procedimiento que se sigue en la Contraloría y las sanciones que aplique estén de acuerdo con la normatividad nacional e internacional en materia de debido proceso, incluido el principio de legalidad.	Sujeto a seguimiento
	Aprobar, de preferencia a través de un proceso que busque alcanzar el consenso de todas las partes, las Normas de Convivencia basadas en los derechos de la comunidad universitaria de la UACM. Dichas normas deberán incluir los lineamientos del derecho nacional e internacional en materia de derechos humanos y deberán incluir el uso responsable por parte de las autoridades de la UACM del correo electrónico, y, en general, medios de comunicación.	Cumplido

Como se puede apreciar en la tabla anterior, de los 5 puntos recomendarios que llevaban casi 9 años sin ser atendidos, se han podido cerrar 3 y, en el caso de los 2 puntos restantes, específicamente el relacionado con las modificaciones al procedimiento de la Contraloría General, ya se han remitido los documentos necesarios para que la CDHCM valore el cumplimiento de dicho punto y pueda concluirse, por lo que solo resta que se haga esa

valoración. En lo que hace a la capacitación, al día de hoy ya se gestionó esta capacitación por parte de la misma CDHCM, como organismo con las experiencia y posibilidades para hacerlo, por lo que solo se está en espera de que se asigne la fecha para su realización. Con el cumplimiento de ambos puntos, que se espera sea llevado a cabo en los primeros meses de 2022, se estaría cumplido en su totalidad la Recomendación y con ello, la UACM estaría posicionándose en un nuevo contexto en materia de derechos humanos, por lo que desde la Defensoría se continuará con la atención permanente al tema hasta cumplir con ese objetivo.

9.1. Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios

La Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios es una asociación dedicada a la defensa y protección de los derechos en el ámbito universitario, actualmente integrada por 58 Organismos Defensores, dedicados a promover y fomentar el trabajo en red



de la figura del *ombudsperson*. En los últimos años, la Red ha colaborado en impulsar la realización de actividades académicas de licenciatura y posgrado relativos al estudio y promoción de esta materia, así como establecer y mantener relaciones de colaboración con organismos y entidades públicas y privadas, tanto nacionales como internacionales, relacionados con la defensa, estudio y promoción de estos derechos.¹⁰

Desde hace varios años, la UACM había tenido participaciones ocasionales con la REDDU, ya sea a través de la figura de la Defensoría del Estudiante¹¹ o de la Comisión de Mediación y Conciliación, sin embargo, no se había prestado la atención que se requería, por lo que aunque se consideraba a la UACM como parte, no se tenía participación, motivo por el cual, en 2020, se comenzaron las tareas para regularizar esta situación.

¹⁰ <https://www.reddu.org.mx/index.html>

¹¹ Cabe recordar que el Estatuto General Orgánico en su artículo transitorio décimo séptimo señala que una vez que se conforme la Defensoría de los Derechos Universitarios la Defensoría del Estudiante desaparecería, lo que implica que esta última realizara algunas de sus funciones temporalmente. También debe aclararse que si bien es un antecedente, no hubo una sucesión y continuidad de trabajos entre una y otra y, de hecho, la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal emitió uno de los puntos de la Recomendación 14/2014 encaminado a reconfigurar dicha Defensoría.

Para el presente año 2021, la participación de la Defensoría en la REDDU, se ha regularizado por completo, se tiene presencia permanente en cada una de las reuniones que se llevan a cabo, mismas en las cuales se tratan tanto asuntos de su organización como intercambio de experiencias, capacitación y, en especial, se realizan trabajos conjuntos en los cuales se busca incidir en el ámbito de los derechos universitarios y los derechos humanos.

La Defensoría tuvo participación en el encuentro anual que tuvo como anfitriona, aunque de forma virtual, a la Universidad Autónoma de Campeche, que se llevó a cabo del 6 al 10 de septiembre, con un



total de 10 sesiones, de las cuales se tuvo participación como ponente en el “Sexto Conversatorio: La importancia de la colaboración entre las Defensorías Universitarias”, mismo en el que se dio cuenta de los trabajos e implicaciones de construir una Defensoría desde sus bases, como se ha estado realizando, los ejes de trabajo y los principios de actuación.

Asimismo, asistió al Encuentro de la Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios, la Ceremonia de entrega de la Presea “Dr. Jorge Carpizo” 2021 y la discusión de la Declaración de una Cultura de Paz de las Universidades, que tuvo como anfitriona a la Universidad de Guanajuato. Como se indica, el motivo del encuentro fue hacer la entrega de la presea, cuyo ganador se designó por las y los Defensores de la REDDU y, además se abordó un tema específico relativo a la Declaración de una Cultura de Paz, la cual ha estado siendo trabajada por diferentes Defensorías y que ha contado, además, con el apoyo de asesoras internacionales, obteniéndose como resultado, luego del encuentro, las bases para dicho documento, que enuncia una serie de principios y derechos que son aplicables a las distintas Universidades y que se espera sea aprobado en el siguiente año.

Finalmente, también se encuentra llevando a cabo la construcción de una Declaración de Derechos, que identifique los derechos comunes identificados en las legislaciones de las diferentes Universidades cuyas Defensorías pertenecen a la REDDU, trabajo en el cual se ha

prestado atención y en el que ha servido de base la Guía de derechos universitarios elaborada por esta instancia y difundida en los canales de la UACM.

9. Promoción de derechos

En cuanto a las labores de promoción, como se hizo mención en el apartado de la estructura



de la Defensoría, actualmente, no se cuenta con una persona que brinde sus servicios en la Unidad de Promoción; sin embargo, estas funciones han sido asumidas por todo el equipo, brindando su apoyo para llevar a cabo una serie de acciones en la materia.

La obligación de promover implica, por una parte, hacer saber a las personas cuáles son sus derechos, que en el caso particular de la Defensoría incluye derechos humanos y universitarios y, por otra, hacerles saber cuáles son las instancias a las cuales se puede acudir para ejercer sus derechos. En ese sentido, en el período que abarca el presente Informe se han realizado diferentes actividades que tienen como objetivo incidir en la promoción de derechos y acercar a la comunidad con la Defensoría.

Durante el inicio de año se continuó con el trabajo de difusión de dos documentos de los cuales ya se daba cuenta en el Informe Anual 2020, estos son la “Guía de derechos universitarios” e “Instancias universitarias para presentar una queja”. En el primero se retoma la legislación universitaria en un compendio que reúne derechos en un solo documento haciendo mención de su contenido y fuente. El segundo, expone la competencia de la Comisión de Mediación y Conciliación, la Contraloría General, la Defensoría y la Oficina del Abogado General, tratando de aclarar de qué se encarga cada una y así la comunidad universitaria pueda saber a dónde acudir según sea el caso.

Con la reconfiguración de la página institucional, se ha estado trabajando en conjunto con la Coordinación de Comunicación para que el micrositio de la Defensoría y a la fecha ya hay una reestructuración de la misma en la cual se puede observar con mayor claridad los

diferentes documentos que se emiten, la misión y visión, normativa y una serie de materiales gráficos y audiovisuales para que la comunidad pueda consultarlos y conocer los procedimientos que se llevan a cabo y cómo acudir a presentar una queja.

Estos materiales han sido publicados también en la página principal de la UACM, en *Facebook* y a través de los correos electrónicos institucionales de toda la comunidad. En ellos se hace una exposición gráfica de los procedimientos llevados a cabo por la Defensoría. Se trata de infografías sobre el procedimiento de queja por violaciones de derechos humanos y/o universitarios y otra sobre el procedimiento del Protocolo. Se elaboraron dos videos, también para cada uno de los procedimientos, en el que de forma muy breve, se

expone la recepción de la queja y todo lo que se lleva a cabo hasta la resolución de la misma. Se busca que su comprensión no implique un gran espacio de tiempo y se puedan entender las etapas de los trabajos que se llevan a cabo, los derechos que se tienen y cuales son las consecuencias que surgen de ellos.

Asimismo, con el fin de tener contacto directo con la comunidad universitaria, se realizaron



dos presentaciones que fueron transmitidas en vivo en el *Facebook* de la UACM, en las cuales se expuso la conformación de la Defensoría. En cada una se trabajó en la exposición del procedimiento de quejas por violaciones de derechos humanos y/o universitarios y el

procedimiento de queja por actos de discriminación, violencia, acoso y/u hostigamiento. En la transmisión se podían recibir preguntas a través de dicha página electrónica y responderlas en el momento, de esta manera se buscaba que fuera una forma de tener mayor acercamiento y que, además, podía volver a ser consultada al entrar a la página.

Se participó también en el ciclo de simposio denominado “Inclusión, derechos humanos y no discriminación en la Ciudad de México. El papel de la UACM”, interviniendo específicamente en la mesa “La UACM, Como Espacio Seguro para su Comunidad”, exponiendo el papel de la Defensoría de los Derechos Universitarios. En todo el ciclo se tuvo la participación de ponentes externos, como las presidentas de la CDHCM y la COPRED, también internos, del Programa de letras habladas y el Programa de letras señadas y, en la presentación en la que se intervino, participaron además, la Abogada General y la Secretaría Técnica de la Comisión de Mediación y Conciliación.



Aunado a lo anterior, en el marco de los trabajos progresivos de regreso a las actividades presenciales, se acudió al primer recibimiento de estudiantes de nuevo ingreso en el plantel Casa Libertad. En el caso de otros recibimientos, se evaluó la pertinencia de asistir y se optó por no hacerlo y así brindar la oportunidad a tener más espacios abiertos y mantener las medidas de seguridad e higiene ante la pandemia que todavía atravesamos.

Todas las acciones expuestas hasta este punto dan cuenta del trabajo realizado por la Defensoría en el último año. Se continuará trabajando en pro de la comunidad universitaria en la construcción de lazos de comunicación y respeto y en la consolidación de la Defensoría de los Derechos Universitarios.

Defensoría de los Derechos Universitarios