

INFORME ESPECIAL 2023

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS
UNIVERSITARIOS



UACM

Universidad Autónoma
de la Ciudad de México
NADA HUMANO ME ES AJENO

Defensoría de los derechos universitarios

Universidad Autónoma de la Ciudad de México

Defensoría de los Derechos Universitarios

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

www.uacm.edu.mx

defensoria@uacm.edu.mx

Ciudad de México, 12 de septiembre de 2023

Doctor García Diego 168, colonia Doctores, alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, código postal 06720, teléfono 55 1107 0280 extensión 16901, 16902, 16020 correo electrónico defensoria@uacm.edu.mx
www.uacm.edu.mx

1. Introducción

En cumplimiento del artículo 4, fracción II y 13 del Estatuto de la Defensoría de los Derechos Universitarios y 95 del Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios, los cuales señalan que este órgano deberá rendir informes cuando así se solicite o cuando las circunstancias lo ameriten. En ese sentido, con la solicitud de ratificación formulada a la Comisión de Mediación y Conciliación del VII Consejo Universitario en términos de los artículos 20, 21 y 22 del Estatuto de la Defensoría, se ha considerado necesario emitir un Informe Especial 2023, que incluya la información relativa a las labores de esta instancia desde la emisión del último Informe Anual 2022.

Los cuadros que se presentan son producto de la información con la que cuenta la Defensoría. A través de estas se busca reflejar diversas relaciones entre factores, así como expresar con mayor claridad la incidencia de ciertas temáticas en las que interviene esta instancia.

Toda la información aquí expuesta retoma los elementos marcados en pasados Informes Anuales, pero incluyendo solo lo relativo a este periodo. En buena medida, los datos aquí expuestos se verán retomados y modificados en el Informe Anual 2023 que se rinde en los primeros cinco días hábiles de diciembre, pero sirve para integrar adecuadamente la información actual.

2. Estado actual de la Defensoría

A la fecha de emisión del presente Informe Especial,¹ han transcurrido casi 4 años desde la materialización de la Defensoría en diciembre de 2019, periodo durante el cual se han tenido que aplicar muchos esfuerzos conjuntos para lograr su operatividad y comenzar a brindar servicios a la comunidad universitaria.

Como es bien sabido, la UACM ha atravesado por complejos procesos, enfrentando falta de infraestructura, falta de normatividad y recientemente falta de participación de la comunidad universitaria, sin embargo, ha sido necesario hacer frente a estos y actuar en el marco de la

¹ Toda la información que se incluye en el presente abarca datos desde la fecha de corte utilizada para el Informe Anual 2022 y hasta el 1 de septiembre de 2023.

situación real. Esto mismo ha sucedido en la Defensoría, que siendo un área relativamente reciente, ha tenido que afrontar el proceso para su conformación, desde el punto lograr la elección de Titular y Adjunta, hasta el punto de comprender la necesidad de contar con recursos suficientes para operar, tanto materiales como humanos, por lo que, con todo, se ha logrado a la fecha instituir un área que poco a poco ha adquirido mayor relevancia.

En febrero de 2020, el VI Consejo Universitario, aprobó la estructura de la Defensoría, creando 3 Unidades: de Investigación, de Resolución, de Promoción de derechos humanos y universitarios, las cuales se sumaban a las figuras ya creadas en 2016 por el Estatuto de la Defensoría, es decir, Titular, Adjunto y Asesor Legal, además de incluir al Apoyo Administrativo que en su caso sería cubierto por una comisión del personal de la Universidad. No obstante, como se ha dicho en los Informes Anuales 2020, 2021 y 2022, de esta estructura únicamente se cuenta con Defensor Titular, Defensora Adjunta, Asesor Legal, Investigadora y Especialista en resoluciones. A ello hay que agregar que en octubre de 2020, el VI Consejo Universitario crea el Protocolo para prevenir y erradicar la discriminación, la violencia contra las mujeres, el acoso y el hostigamiento sexual, mediante el cual se agrega a la estructura de la Defensoría una Unidad de Atención, conformada por 3 Áreas, de estas, únicamente se cuenta con 2 personas para cubrir tal estructura. Con todo, el total, la Defensoría se puede contar 7 personas² que atienden los 5 planteles y 3 sedes administrativas de la Universidad, de las cuales actualmente hay 6 laborando.

Con dicha estructura y conforme a la legislación aplicable a la Defensoría, es decir, su Estatuto, su Reglamento y el Protocolo, se brinda atención a las quejas presentadas con plena certeza jurídica. Sobre esto último, es necesario precisar que actualmente se cuenta con un marco normativo definido para la actuación de esta instancia. Como se sabe, otrora la UACM adolecía de falta de mucha normatividad, no obstante, actualmente, al menos en el caso de la Defensoría, existe un importante cuadro legislativo que configura su actuar y que dan sustento a su participación en tres funciones específicas: la atención a quejas de derechos humanos y

² Hay que precisar que, a excepción de la fecha anterior, se reporta que el día 4 de septiembre de 2023, la Defensora Adjunta presentó su renuncia, motivo por el cual, a la emisión del presente únicamente hay 6 personas laborando en la Defensoría.

universitarios; la atención a quejas del Protocolo, la atención como segunda instancia a inconformidades relacionadas con becas y apoyos institucionales.

A partir de la legislación universitaria, actualmente la Defensoría es una de las instancias que no solo tiene especificada su competencia, sino que, además, cuenta con procedimientos bien definidos para su ejercicio.

Es preciso referir que, adicionalmente al sustento jurídico y a los recursos humanos con los que cuenta actualmente la Defensoría, también cuenta con espacio para brindar la atención a la comunidad universitaria. En el caso de la sede García Diego, como se ha relatado en los Informes Anuales 2020, 2021 y 2022, esta instancia ha tenido que ocupar diversos espacios, siendo hasta la fecha cuatro en total (un espacio en el galerón, la sala azul, el segundo piso del estacionamiento y, actualmente, un espacio en el galerón junto a la Coordinación de Difusión Cultural y Extensión Universitaria), siendo el último de estos donde ya casi se cumple un año de funciones y donde se atiende a la comunidad universitaria. Adicionalmente, en los cinco planteles se cuenta con un espacio para brindar la atención directa en los mismos. En el caso de los planteles Casa Libertad, Centro Histórico, Cuauhtépec y Del Valle, los propios planteles, en un ejercicio de compromiso y apoyo con la Defensoría han brindado este espacio, mientras que en el plantel San Lorenzo Tezonco, es la Coordinación de Servicios Estudiantiles³ quien brindó el apoyo cediendo uno de sus espacios para tal fin.

De esta forma, actualmente la Defensoría cuenta con personal, espacios de trabajo y legislación que da sustento a su actuar, sin embargo, siguen siendo necesarios contar con más recursos, especialmente personal para atender en mejor medida a la comunidad universitaria y con ello se harán necesarios más espacios.

Sin embargo, se ha estado operando y atendiendo a la comunidad en el máximo de las posibilidades jurídicas y fácticas. El personal de esta Defensoría acude de manera “fija” dos veces por semana a los planteles, ello conforme a la planeación y calendarización que se llevó

³ El Consejo de Plantel San Lorenzo Tezonco se comunicó con la Defensoría para encontrar un espacio, por lo que luego de considerar los mismos, se refirió que se utilizara un espacio en el cubículo C-403, mismo que desde meses antes la Coordinación de Servicios Estudiantiles ya había prestado a la Defensoría y en el que se había estado operando.

a cabo, siendo enviada esta última a todos los correos institucionales en varias ocasiones para difundir la información, teniendo un buen impacto. Asimismo, el personal acude en más días durante la semana de acuerdo con las necesidades propias de la comunidad para su atención así como para la investigación de los casos, por lo que permanentemente existe presencia de personal en los distintos planteles.

3. Protección de derechos

La función de la Defensoría se ha llevado a cabo bajo dos líneas de actuación específicas, siguiendo los planteamientos establecidos desde el inicio de la gestión, éstas son la protección y la promoción de derechos, por lo que en el presente apartado se expondrán las cifras relativas a la primera de estas, específicamente en lo que respecta a la atención a quejas relacionadas con la violación de derechos humanos y/o universitarios, con actos que contempla el Protocolo, así como aquellas inconformidades en las cuales la Defensoría hace las veces de segunda instancia.

Hay que comenzar aclarando que se trata de tres procedimientos diferentes, cada uno normado por distinta legislación universitaria, el procedimiento de atención a quejas por posibles violaciones de derechos humanos y/o universitarios se rige por el Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios; el procedimiento a casos de discriminación, violencia, acoso y hostigamiento sexual por el Protocolo y; el procedimiento de segunda instancia en materia de becas por el Reglamento de Becas y Apoyos Institucionales, ello significa que si bien esta instancia de forma general es un mecanismo *ombudsperson* al interior de la UACM, también se le ha dotado de distintas atribuciones que extienden su competencia y si bien en todos los casos se encuentran involucrados derechos humanos y/o universitarios, no todos ellos siguen el mismo proceso.

Se expondrán entonces las quejas que se han recibido desde la rendición del Informe Anual 2022, incluyendo un desglose por la cantidad total de quejas recibidas, admitidas y no admitidas; por plantel o sede; por autoridad universitaria señalada como responsable; por sector y aquellas que han sido concluidas o dictaminadas.

3.1. Derechos humanos y Universitarios

Como se ha explicado en otros Informes, el procedimiento de atención a quejas por posibles violaciones de derechos humanos y/o universitarios tiene particularidades específicas para su procedencia, la primera de ellas es que figuran como responsables quiénes ejercen un cargo de autoridad dentro de la Universidad, de ahí que, por ejemplo, no puedan iniciarse quejas por la posible vulneración de derechos humanos o universitarios en donde las partes sean dos estudiantes, o dos profesores, por lo que en este procedimiento surge dicho criterio de procedencia.

También es preciso señalar que, en materia de violaciones de derechos humanos y/o universitarios, la estructura de la UACM permite, como históricamente ha sucedido, que otras instancias intervengan, como lo es la Comisión de Mediación y Conciliación, para atender casos como los referidos en donde no participa una autoridad, o bien cuando los motivos de las quejas son de tal naturaleza que pueden ser resueltos mediante la vía del diálogo y la voluntariedad.

A continuación se exponen las cifras de las quejas recibidas desde la fecha tomada como referencia para la emisión del Informe Anual 2022, mismas que se desglosan por apartados conforme a las quejas recibidas, admitidas y de estas se presentan por sector de las personas que presentan la queja, la autoridad universitaria señalada como responsable, el plantel o sede de la queja, el derecho vulnerado y las recomendaciones emitidas.

3.1.1. Recibidas, admitidas y no admitidas

La labor esencial u originaria de la Defensoría radica en la atención a quejas donde existan posibles vulneraciones de derechos universitarios y/o humanos, situación que previó el Estatuto creado por el IV Consejo Universitario, la cual se definió mediante el Reglamento aprobado por el VI Consejo Universitario, sin embargo, la competencia en la materia no fue ilimitada, ya que ambos ordenamientos establecen límites para la intervención de la Defensoría.

Consecuentemente, es necesario indicar que conforme al artículo 9 del Estatuto y 6 del Reglamento de la Defensoría, se establece que no puede intervenir en asuntos de naturaleza

laboral; evaluaciones académicas; los que sean competencia de otra instancia o; los que puedan ser impugnados en otras vías. Es decir, aun cuando dentro de dichos casos pudieran existir vulneraciones de estos derechos, su atención corresponde a otra instancia. A ello hay que agregar que con la aprobación del Catálogo de Normas de Convivencia y el Estatuto del Personal Académico, surgen nuevos derechos y obligaciones en los que precisamente otras instancias se ven facultadas para intervenir, constituyéndose ahora diversos procedimientos que otrora permanecían vacíos en la UACM.

Tomando esto en consideración, a continuación se expone la información relativa a las quejas recibidas, las cuales tienen que ser sometidas a un análisis preliminar para determinar si son competencia o no de la Defensoría y, de serlo, son admitidas, o bien, de no serlo, se determina su no admisión. En ambos casos se genera un acuerdo respectivo en el que se señala su admisión o no, así como las causas de ello.

Siendo así, las quejas recibidas desde el Informe Anual 2022, corresponden a las siguientes cifras:

Quejas recibidas	Quejas admitidas	Quejas no admitidas
24	14	10

Como antes se anticipó, el robusto cuerpo normativo que actualmente se encuentra vigente en la UACM, da muestra de que existen instancias facultadas para la intervención de múltiples casos ante instancias que antes no existían. Asimismo, es pertinente señalar que, con la instalación del VII Consejo Universitario y la conformación de su Comisión de Mediación, esta volvió a tomar un lugar importante que había quedado vacío tras la falta del máximo órgano de gobierno. Ello es de mencionarse ya que múltiples de las quejas que anteriormente recibía la Defensoría han encontrado vías de atención que han surgido con estos procesos.

Luego, como se observa, el número de quejas recibido fue de 24, de las cuales se han admitido 14 y solo 10 no fueron admitidas, siendo canalizadas estas últimas ante la instancia que es

competente para ello. Tales cifras muestran que un 58.33% de las quejas fueron admitidas y atendidas conforme al procedimiento establecido en la legislación universitaria.

A lo anterior hay que añadir no solo el regreso a la cotidianidad después de la pandemia de Covid-19, donde se recibieron muchas quejas de las cuales se dio cuenta en los anteriores Informes Anuales, que permitió la participación de más instancias en su atención (como la Comisión de Mediación y Conciliación del Consejo Universitario así como los Consejos de Plantel) además de que múltiples quejas se daban precisamente en ese contexto de virtualidad, sino también que con la emisión del EPA y el Protocolo, muchas quejas encontraron una vía específica, siendo que solo en el segundo caso la Defensoría sigue siendo la instancia competente, de modo que el número de quejas recibidas y admitidas se vio modificado respecto de otros informes.

3.1.2. Plantel o sede

La Defensoría brinda atención hoy en día en los planteles y sedes de la Universidad, de modo que recibe quejas cotidianamente de estos, lo cual se traduce de forma inmediata en cifras que muestran la incidencia de cada uno de estos, es decir, la siguiente información muestra aquellos planteles y sedes donde suelen presentarse mayor número de problemáticas relacionadas con las afectaciones a derechos humanos y/o universitarios.

Así, las cifras correspondientes de las 14 quejas admitidas por la Defensoría en este periodo, se ha presentado la siguiente incidencia por planteles y sedes:

Plantel/Sede	Quejas
Casa libertad	2
Centro Histórico	2
Cuautepec	5

Del Valle	2
San Lorenzo Tezonco	2
García Diego	0
PESCER	1
Total	14

Respecto del resto de planteles, se observa que el que más quejas concentra es Cuauhtepac, mientras que los demás planteles suman la misma cantidad de quejas y se puede considerar en todos los casos es un número relativamente bajo, lo cual es una buena muestra tanto del trabajo realizado en dichos planteles como de un funcionamiento general adecuado en la Universidad. Sin embargo, es preciso mantener una labor activa, ahora ya también por parte de las instancias al interior de los planteles en conjunto con la Defensoría, para tratar de disminuir todavía más las quejas recibidas.

3.1.3. Sector de quién presenta la queja

Un importante criterio de sistematización de la información estadística que aquí se presenta es el relativo al sector de la comunidad que presenta quejas ante la Defensoría, ello ya que permite visibilizar tanto quiénes son las personas mayormente afectadas en sus derechos, como quienes hacen mayor uso de este mecanismo institucional de protección de derechos humanos y universitarios.

Así las cosas, administrando la información del sector de las personas que presentaron las quejas con el plantel al que pertenecen, se puede obtener la siguiente numeraria que muestra su incidencia en forma un tanto más completa.

La información concerniente a esta apartado es la siguiente:

Plantel/Sede	Estudiantil	Académico	Administrativo, técnico y manual	Total
Casa libertad	1	0	1	2
Centro histórico	0	1	1	2
Cuautepec	5	0	0	5
Del Valle	2	0	0	2
SLT	2	0	0	2
García Diego	0	0	0	0
PESKER	1	0	0	0
Total	12	0	2	14

Es preciso introducir una aclaración aquí y es que en el plantel Centro Histórico se contabiliza una queja presentada por una integrante del sector académico, sin embargo la misma da cuenta de afectaciones a toda la comunidad, por lo que en ese caso se tiene como parte afectada a la comunidad del plantel, con independencia de quién la presentó, pero tomando como referencia esto para poder conocer quiénes se acerca a esta Defensoría.

Como se ha referido en informes anteriores, es fácil intuir que el mayor número de quejas proviene del sector estudiantes, tal como lo muestra la tabla, ello en virtud de que es el sector integrado por el mayor número de personas, aunado a ello, a diferencia de los sectores administrativo, técnico y manual y académico, que cuentan con vías externas como la laboral,

así como la sindical en algunos casos, el sector estudiantil no cuenta con estas vías, por lo que posible concluir que este sector acude a esta como una de sus instancias directas para hacer valer sus derechos.

3.1.4. Autoridad señalada como responsable

Otro criterio de clasificación de la información que resulta interesante resaltar es el de las autoridades señaladas como responsables, ello porque permitiría que se tenga claridad acerca de cuáles de ellas requieren continuar con capacitación en materia de derechos humanos y universitarios y así reducir el número de incidencias en la materia.

Como se dijo antes, el procedimiento de atención a quejas por posibles violaciones de derechos humanos y/o universitarios, señala siempre como responsables a autoridades universitarias, por lo que es en el presente donde se muestra la recurrencia de estas en casos concretos.

La información cuantitativa en este apartado se muestra a continuación:

Autoridad	Quejas
Colegio de Ciencia y Tecnología	1
Consejo de Plantel	1
Consejo Universitario	1
Personal de entrada del estacionamiento del Valle	1
Personal de comedores Centro Histórico	1
Personal de comedores del Valle	1
Profesoras y profesores	8

Hay que agregar aquí que si bien se presenta la anterior numeraria, en múltiples casos no sucede una violación de derechos humanos y/o universitarios, como se mostrará en un apartado siguiente, sin embargo, dado que la Defensoría interviene buscando una pronta

resolución de las problemáticas, se encuentran tales incidencias en cuanto a las autoridades mayormente señaladas.

3.1.5. Derecho vulnerado

Los anteriores criterios en los cuales se ha expuesto la información acerca de las 14 quejas admitidas en este periodo, se complementan con la información relativa a los derechos con mayor incidencia en las quejas, es decir, lo que mayormente se señalan como vulnerados.

Así las cosas, los derechos que presentan mayor incidencia en las quejas son los siguientes:

Derechos vulnerados	Quejas
Derecho a un trato respetuoso.	1
Derecho de Petición	4
Conocer modalidades y criterios de evaluación	3
Derecho a recibir acta cualitativa	1
Derecho a la certificación	3
Derecho a recibir educación superior	2
Derecho a contar con recursos e infraestructura para su desarrollo integral, (laboratorios)	1
Derecho a inconformarse con los resultados de su certificación	2
Derecho a contar con los recursos e infraestructura para su desarrollo integral	1
Derecho a un trato justo y humano	1

Es claro notar que el derecho de petición es el que suele ser más recurrente en las quejas que se presentan y se admiten, en estos casos, dada su naturaleza, se busca obtener la respuesta de forma breve y así poder resolver la problemática. En el caso de los derechos a certificar; a conocer las modalidades y criterios de evaluación y; a solicitar la revisión de la certificación, es preciso señalar que la Defensoría, conforme a la legislación universitaria que la rige, no interviene en los resultados de la certificación, sino que en estos casos se analiza que se haya cumplido el proceso de certificación así como lo relativo a las revisiones del mismo, por lo que el marco de intervención se da en esa dinámica.

3.1.6. Conclusiones

Como se ha indicado en Informes Anuales anteriores, el artículo 56 del Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios establece las causas de la conclusión de una queja, las cuales podrían concentrarse en algunos criterios como la solución inmediata de la problemática, situación por la que siempre se opta como medida para atender de forma expedita los casos; sin embargo también pueden concluirse por falta de interés por parte de las personas que presentaron la queja; por no existir violación de derechos humanos y/o universitarios de la autoridad, lo cual se determina luego del procedimiento de investigación; por la emisión de una Recomendación; entre otras.

De las quejas que se han atendido y acumulado en la Defensoría por posibles vulneraciones de derechos humanos y/o universitarios, actualmente quedan 10 abiertas, mismas en las que se está trabajando para su conclusión inmediata. Aunado a lo anterior, es importante señalar que durante el presente año se emitieron 2 Recomendaciones, la primera de ellas, la 01/2023 tuvo como responsables a la Coordinación del Colegio de Ciencia y Tecnología, misma que aceptó la misma y ha procedido a darle cumplimiento, pero además en esta se recomendó a la Coordinación del plantel Casa Libertad implementar acciones para garantizar los derechos de la comunidad universitaria, sin embargo, esta instancia solamente aceptó parcialmente la recomendación. En el caso de la 02/2023, se dirigió a un profesor, aceptando la misma y reparando el daño, adicionalmente se recomendó a la Coordinación del Colegio de Ciencia y Tecnología al cual pertenece el profesor, mismo que ha aceptado la misma y le ha dado

seguimiento, con lo cual esta ha quedado plenamente cumplida. Estas Recomendaciones, al ser públicas, pueden ser consultadas en el micrositio de la Defensoría en la página de la Universidad.

3.2. Protocolo

Con la aprobación del Protocolo se facultó a la Defensoría para atender casos de discriminación, violencia, acoso y/u hostigamiento sexual, incorporando a la Unidad de Atención dentro de su estructura. Con esto se dio paso a un procedimiento específico que si bien incorpora, como todos lo deben hacer, una perspectiva de derechos humanos, tiene connotaciones diferentes a las establecidas en el Reglamento de la Defensoría, mismo que a su vez señala que lo relativo al proceso en la materia se tiene que atender al Protocolo, pero que en sus generalidades son aplicables a este.

Así, hoy en día la UACM cuenta con una de las normativas en materia de atención a las violencias más amplio y avanzado, pues desdobra una serie de elementos que ejemplos de otras Universidades no contemplan, comenzando con la transversalización y especificación de las obligaciones de las diferentes autoridades universitarias en relación con la materia, mientras que el procedimiento de atención a estas conductas alcanza a tres instancias concretas, la primera es la Defensoría como instancia de atención e investigación, las siguientes serían el Consejo de Justicia y la Oficina del Abogado General para la resolución de los casos.

Por lo que respecta a la Defensoría y sus Unidades de Atención e Investigación, se ha dado seguimiento a todos los casos que se han presentado, de lo que se puede desglosar la siguiente información que, aunque breve y cuantitativamente, da cuenta las labores que se han desplegado en este trascendente tema.

3.2.1. Recibidas, admitidas y no admitidas

Cuando la Defensoría recibe una queja y realiza su análisis preliminar, debe ya no solo detectar si se trata de un caso de posibles violaciones de derechos universitarios y/o humanos, sino que también debe verificar si es un caso de posible discriminación, violencia, acoso y/u hostigamiento sexual, y a partir de esto determinar si es o no de su competencia, de no serlo

se canaliza al área competente y de serlo se determina a cuál de estos dos procedimientos pertenece.

Luego entonces, este primer análisis permite diferenciar los casos competencia de la Defensoría y, en el caso concreto del Protocolo, identificar si se debe seguir este procedimiento específico que incluye variantes que de fondo resultan ser muy importantes para una adecuada atención.

En cuanto a las cifras que resultan de esto, se expone a continuación:

Recibidas	Admitidas
140	52

Siguiendo con la línea de pensamiento que permita identificar las causas de estas cifras, se tiene que señalar que una queja puede o no versar sobre alguna de las conductas establecidas en el Protocolo, sin embargo, como se observa, existen casos donde a pesar de que se pueda aludir directamente a estas, no todos los casos versan sobre estas, siendo este el motivo que determina su no admisión, o bien que se admita pero en el procedimiento general de vulneraciones de derechos humanos y/o universitarios y no así en el concreto del Protocolo.

Hay que aclarar que no todas las quejas son materia del Protocolo, sin embargo, una vez que se reciben se analizan para determinar esto, asimismo, en muchas ocasiones a pesar de recibirse la queja, lo que se solicita es orientación, aunado a los casos donde a pesar de que inicialmente se reciba la queja, las personas deciden no iniciar el proceso, por lo que estos factores influyen en la determinación acerca del número de quejas admitidas.

Las 52 quejas recibidas durante el presente periodo se deben sumar a las 119 de las que se había dado cuenta en el Informe Anual 2023 del Protocolo, por lo que en total los casos que esta Defensoría ha admitido por actos de esta naturaleza ascienden a 171.

3.2.2. Atención y orientación

El Protocolo contempla la conformación de la Unidad de Atención perteneciente a la Defensoría desde una perspectiva integral, siendo esta una de las situaciones que inclusive, se puede decir, da lugar al nombre de esta Unidad, pues actualmente se brinda atención a todos los casos, en ellos se busca brindar información específica y adecuada para que la comunidad universitaria esté al tanto de cómo se debe proceder, si es en esta vía o en otra y así puedan tomar una decisión informada.

Siendo así, cuando se recibe una queja o bien se solicita atención, se programa una reunión de atención o bien, cuando el personal acude a los planteles o en la propia sede García Diego, se recibe a la comunidad que desea presentar una queja o recibir atención, brindándoles atención integral, con el personal jurídico y psicológico con el que se cuenta.

De este modo se busca que en cada atención se brinde la información adecuada y suficiente, con el personal capacitado para ello y así tener un mayor impacto en la comunidad universitaria. Esta atención ocupa en gran medida las capacidades de la Defensoría, siendo la que mayor atención y tiempo requiere por sus características propias, la cual, desde el inicio se brinda conforme a los criterios del Protocolo. Tal labor, al menos cuantitativamente es medible y expuesta a continuación:

Reuniones de atención	Contenciones psicoemocionales
185	58

La tabla antes referida muestra la actividad de la Defensoría en la atención a la comunidad, especialmente la enfocada a temas del Protocolo. Las cifras que se aprecian muestran la cantidad de reuniones de atención llevadas a cabo durante el presente periodo, ya sea para iniciar queja, para informar a la comunidad universitaria sobre sus derechos en relación con la posible comisión de las conductas que esta norma prevé, así como las contenciones psicoemocionales que brinda directamente el personal psicológico de esta instancia.

Sobre esto último se tiene que referir que el Protocolo contempla la contención psicoemocional directamente por personal del Área psicológica que pertenece a la Unidad de Atención y por ende a la Defensoría, sin embargo, también establece que la Universidad debe gestionar

atención psicológica mediante convenios con instancias especializadas, en este caso es la Coordinación de Servicios Estudiantiles que ha realizado tal gestión, obteniéndose así una atención más integral que refleja las siguientes cifras.

Contenciones psicoemocionales	Canalización a terapia Protocolo	Canalización a terapia no Protocolo
58	10	10

En la tabla se muestran tres columnas, la primera de ellas corresponde a las 58 contenciones psicoemocionales que el personal de la Defensoría ha brindado, de ellas se observan casos que se relacionan con el Protocolo, estas son las 10 que se muestran como canalizadas a terapia, mientras que las otras 10 que se observan corresponden a casos que no son materia de Protocolo, pero donde la comunidad universitaria ha solicitado el apoyo para contar con terapia, mismo que se ha brindado y por ello se da muestra de esto en la numeraria.

Como se observa, es un importante número el que da cuenta de la atención en la materia, por lo que es importante no ceder y continuar con la adecuada gestión de los convenios para que la comunidad universitaria pueda seguir haciendo uso de estos apoyos.

En todo caso, las cifras que brevemente se exponen en este apartado dan muestra de una situación que podría pasar inadvertida, esta es, los requerimientos de atención que día a día se presentan y que constituyen una labor que exige presencia constante de la Defensoría y que su personal aborda con todos los recursos a su alcance.

3.2.3. Medidas de protección

El Protocolo contempla la emisión de medidas de protección, por lo que en estos casos se debe llevar a cabo un análisis cuidadoso para prevenir afectaciones a la víctimas, por lo que una vez llevado a cabo tal análisis se determina la emisión de las medidas y cuáles de estas se deben implementar.

Sobre las medidas es necesario precisar que no constituyen una sanción *a priori* ni una sanción, sino que, de nueva cuenta, se emiten para salvaguardar los derechos de la víctima y permanecen vigentes durante el proceso de investigación y hasta la resolución del caso. Es importante señalar que medidas de esta naturaleza están sustentadas en el Protocolo y también la jurisprudencia nacional se ha pronunciado al respecto, por lo que no deben confundirse ni pensarse que su emisión es violatoria de derechos humanos, por el contrario, son una garantía de los mismos.

En cuanto a las medidas, el artículo 115 del Protocolo establece los criterios a evaluar para su emisión, mientras que el artículo 116 establece enunciativa más no limitativamente algunas posibles medidas, por lo que son diversas de estas las que se han emitido.

De las 52 quejas admitidas en este periodo por actos contemplados por el Protocolo, se han emitido 45 medidas de protección. No en todos los casos se emiten estas, puesto que no en todos los casos es necesario, por ello es que se atiende al antes citado artículo 115. También hay casos donde, dada la naturaleza de los actos es preciso emitir más de una medida de protección. De esto se sigue la causa por la cual el número de medidas de protección no es idéntica al número de quejas admitidas.

Las cifras de medidas de protección tomadas por la Defensoría se muestran en la siguiente tabla, que además incluye el tipo de medidas que se han tomado.

Tipo de medidas	Cantidad
Apercibimiento	17
Cambio de grupo	3
Cambio de plantel	5
Restricción de acceso a plantel	6

Vigilancia	4
Suspensión temporal del plantel	3
Otras	7
Total	45

Como se aprecia, son distintos los tipos de medidas que se han tomado. Destaca que en 3 casos se ha determinado la suspensión temporal de la Universidad, ello en virtud de la gravedad de los casos, de modo que es tal que se requiere una medida proporcional para salvaguardar la integridad de las víctimas. Más allá de eso, se observa que también una medida recurrente, de igual forma debido a la gravedad de los casos, es el cambio de plantel o de grupos.

En todo caso, la emisión de una u otra medida no representa desestimar la gravedad de los casos, sino, por el contrario, parte de un análisis cuidadoso de los mismos, puesto que cada uno de ellos requiere una atención particular.

3.2.4. Conductas

Probablemente uno de los criterios más relevantes de exponer corresponde al tipo de conductas con mayor incidencia. Hay que recordar que el Protocolo contempla dentro de las conductas que sanciona a: la discriminación, la violencia en sus diversos tipos y modalidades, el acoso y el hostigamiento sexual y, el hostigamiento laboral, por lo que la información que se expone da cuenta de estas.

Actos	Quejas
Discriminación	0
Violencia	70

Acoso sexual	12
Hostigamiento sexual	4
Hostigamiento laboral	2
Total	88

Hay que agregar que en un mismo caso pueden darse una o más de estas conductas, por lo cual, de las 52 quejas admitidas se presenta un número mayor de conductas, lo cual es plenamente coherente con la complejidad de este tema, especialmente en materia de violencia, donde es conocido que suelen presentarse de forma conjunta más de uno de sus tipos y modalidades.

Es preocupante notar que la violencia, en sus diferentes tipos y modalidades, es la conducta mayormente reiterada, por lo que todas las instancias y en general toda la comunidad universitaria debe mantener un trabajo activo para prevenir y erradicar estas conductas que resultan sumamente lesivas.

Por cuanto hace a la violencia, dada su clasificación entre tipos y modalidades, es posible realizar un desglose conforme a esta, misma que se muestra a continuación.

Tipos	Quejas	Modalidades	Quejas
Violencia física	4	Violencia docente	11
Violencia psicoemocional	24	Violencia laboral	5
Violencia sexual	11	Violencia familiar o de pareja	2
Violencia feminicida	1	Violencia en la comunidad	2
Cualesquiera otras formas análogas que lesionen o sean	7	Violencia institucional	0

susceptibles de dañar la dignidad, integridad o libertad de las mujeres			
-	-	Violencia digital	3

Se aprecia con preocupación una alta incidencia de la violencia en su tipo psicoemocional, la cual, como la atención en la materia muestra, puede no dejar marcas físicas pero sí provocar complejos daños en la integridad psicológica de las personas, por lo que requieren atención en múltiples facetas. Asimismo, la modalidad de violencia docente es la de más alta incidencia, lo que muestra que desde el ámbito académico se debe trabajar para la transversalización de los contenidos del Protocolo y hacer frente a esta seria problemática.

3.2.5. Plantel

Respecto a la presencia de estas conductas en los diferentes planteles y sedes, es importante mostrar sus cifras, puesto que ello nos permite identificar a qué problemáticas hace frente cada una y uno de estos.

En este apartado se vuelve a tomar como criterio el de señalar a García Diego como clasificador común, pues en muchas ocasiones se recibe una queja donde no se señala el plantel e inicialmente, para brindar una respuesta inmediata, se clasifican las quejas en esta sede con independencia de la información que se recabe posteriormente, de ahí que se tenga un número alto de quejas en este.

Plantel/Sede	Quejas
Casa Libertad	8
Centro Histórico	15
Cuautepec	10
Del Valle	6
García Diego	2
San Lorenzo Tezonco	11

Total	52
-------	----

Se observa con preocupación un alto número de incidencia en los planteles Centro Histórico, San Lorenzo Tezonco y Cuauhtepac, por lo que estos deben reforzar esfuerzos para prevenir la presencia de este tipo de conductas al tiempo que también desde la Defensoría se tiene que continuar trabajando en la atención a las víctimas en estos planteles. Sobre esto último, precisamente la experiencia mostró que era necesario contar con mayor presencia en los planteles San Lorenzo y Cuauhtepac, debido a que se recibe a un alto número de comunidad universitaria que solicita información y atención, de ahí que se haya optado por calendarizar con mayor frecuencia la asistencia a estos, sin embargo, será preciso también retomar acciones en Centro Histórico.

3.2.6. Sector de la víctima

Las conductas que contempla el Protocolo, a diferencia de lo que sucede con los casos de vulneraciones de derechos humanos y/o universitarios, tiene una configuración distinta, pues en aquel existen otros mecanismos de atención, mientras que en estos casos, debido a su naturaleza, se concentran en la Defensoría como instancia encargada de operar el Protocolo, de modo que puede verse afectas por su comisión personas de cualquier sector.

Siendo así, las quejas recibidas por este tipo de actos se distribuyen por sector de las víctimas de la siguiente manera:

Estudiantil	Académico	Administrativo, técnico y manual	Personas externas a la Universidad
31	12	6	1

Nuevamente es posible observar que el mayor número de quejas se recibe por parte de estudiantes, probablemente en este caso ello se deba a que ocupan el mayor número de personas de la comunidad universitaria, sin embargo, no se puede descartar que, por ejemplo en los otros dos sectores sea menor la incidencia debido a la relación laboral que existe con la Universidad. En todo caso, estas cifras muestran que es preciso continuar brindando una

atención amplia y considerar a la comunidad estudiantil como foco de atención para tratar de disminuir la afectación que tales conductas puedan causar.

3.2.7. Sector de la personas posible responsable

Por otra parte, resulta relevante exponer el lado contrario al del apartado anterior, es decir, señalar a qué sector pertenecen las personas señaladas como responsables en las quejas por actos materia del Protocolo. Es público que diversas Universidades enfrentan también el grave fenómeno de las violencias y en muchas ocasiones se ha referido al sector académico como uno de los principales perpetradores de tales conductas.

En el caso de la UACM, la cifra de quejas que ha recibido la Defensoría muestra los siguientes datos:

Sector	Quejas
Estudiantil	25
Académico	21
Administrativo, técnico y manual	5
Personas externas a la Universidad	1
Total	52

Resulta relevante señalar que, conforme a estas cifras, se observa como el sector con mayor incidencia como posibles responsables al estudiantil, ello posiblemente en virtud de que ocupan el mayor número de personas integrantes de la comunidad universitaria y por ende se forman mayores relaciones interpersonales donde pueden surgir casos. El segundo lugar que se observa es el sector académico, por lo que, como antes se dijo, es preciso retomar acciones en este para hacer frente a su incidencia y así dotar de herramientas al personal que tiene trato cotidiano con estudiantes en la relación de enseñanza-aprendizaje.

3.2.8. Sexo de las víctimas

Un punto importante de visibilizar corresponde al sexo de las víctimas, ya que el Protocolo establece que cualquier persona de la comunidad universitaria puede presentar actos por la

posible comisión de los actos que este contempla, lo que da pie a que tanto hombres como mujeres puedan presentar quejas y reciban una atención adecuada.

Ello no significa que se deba invisibilizar que las mujeres son quienes históricamente han sido mayormente víctimas de este tipo de conductas, por el contrario, se busca brindar una atención adecuada en todos los casos pero comprendiendo de qué manera a ellas les afecta específicamente este fenómeno y como diversos factores reproducen la violencia en su contra, pero al mismo tiempo brindando la suficiente protección para toda la comunidad universitaria que puede ser víctima de tales conductas.

Así las cosas, la clasificación por hombres y mujeres que han presentado quejas como víctimas por este tipo de actos es la siguiente:

Mujeres	Hombres
39	12

En sentido contrario, la división entre hombres y mujeres que han sido señalados como responsables indica:

Mujeres	Hombres
18	34

Se observa entonces con estas cifras que las mujeres son las mayormente afectadas por este tipo de conductas graves, más del doble que los hombres, mientras que ellos quienes mayormente las cometen, con esto se repite la dinámica de la cual han dado muestra diversos organismos que atienden el fenómeno de las violencias.

3.2.9. Dictámenes

Finalmente, cada uno de los casos termina, en el caso de la Defensoría, con la emisión de un dictamen, pero este no pone fin en sí al caso, sino que este se envía al Consejo de Justicia o a la Oficina del Abogado General, ya que son estas instancias las que emiten una resolución al mismo.

En general, se puede entender de forma simple que estas dos instancias actúan como resolutoras en los siguientes supuestos; 1) la Oficina del Abogado General determina la resolución cuando la sanción propuesta en el dictamen de la Defensoría consista en la separación temporal o definitiva de una persona trabajadora de la Universidad, para que se siga el procedimiento del Contrato Colectivo de Trabajo y; 2) el Consejo de Justicia actúa en el caso de que la persona responsable sea una o un estudiante o bien, que siendo trabajadora la sanción propuesta no sea la separación temporal o definitiva.

Ahora bien, el dictamen que emite la Defensoría debe incluir los elementos marcados por el artículo 155 del Protocolo, sin embargo, para su adecuada integración, también se incluyen elementos con perspectiva de derechos humanos, de modo que este busca ser adecuado formal y materialmente.

Con esto, durante 2023 se han emitido 14 dictámenes que se han enviado al Consejo de Justicia, los cuales se suman a los 16 enviados el año anterior, ascendiendo en total a 30, mientras que en diciembre de 2022 (periodo que abarca este Informe pues fue posterior al Informe Anual 2022) se dirigió un dictamen a la Oficina del Abogado General en el cual se propuso la separación definitiva de un trabajador, situación que retomó dicha instancia y se procedió a tal sanción. Actualmente se continúa trabajando para poder emitir más dictámenes en la brevedad y así desahogar los procedimientos para su conclusión.

Es claro que respecto del total de quejas es necesario emitir más dictámenes para resolver los casos, situación en la cual se está trabajando con el máximo de recursos posibles con los que cuenta la Defensoría, sin embargo es un proceso que se encuentra en desarrollo.

Hay que agregar que, como se dijo al inicio de este apartado, son esas instancias, el Consejo de Justicia y la Oficina del Abogado General, las que ponen fin a los casos y no la Defensoría, ello porque se ha difundido información incorrecta que señala a esta instancia como la encargada de tal labor, sin que esto sea así, además, se debe considerar que debido a la crisis de participación para conformar el Consejo Universitario y que este emitiera la Convocatoria para la conformación del Consejo de Justicia, aunado a la propia discusión del máximo órgano de gobierno, ha retrasado que este órgano tan importante se conforme, siendo que hasta junio

de 2023 se integró y recién han comenzado a construir una instancia antes existente en la UACM.

3.3. Becas

Una función única que realiza la Defensoría de la UACM a nivel nacional es la relativa a las becas y apoyos institucionales, pues el Reglamento en la materia la coloca como segunda instancia en su artículo 40. Es decir, el procedimiento para la asignación, cancelación, suspensión y renovación contempla varias etapas, las últimas dos de ellas prevén, como primera instancia ante una inconformidad al Comité de Becas y, en contra de su resolución, la Defensoría funciona como segunda instancia, la cual emite una observación para que el Comité de Becas la atienda y emita su resolución final.

Así las cosas, esta función única muestra las siguientes cifras para el presente periodo:

Periodo	Observaciones
2023-I	8

Es importante precisar que se incluyen en este periodo 2023-I, todas las inconformidades que se han atendido, ya sea por no asignación, no renovación, suspensión o cancelación de becas y/o apoyos institucionales. Asimismo, se observa que esta labor disminuyó respecto de periodos anteriores, en concreto respecto del periodo 2022-II, cuando se recibieron 34 inconformidades, el segundo máximo desde que la Defensoría tiene asignada tal función.

Actualmente, conforme a los calendarios de las Convocatorias en materia de becas y apoyos institucionales, se están comenzando a recibir las enfermedades del periodo 2023-II, pero aún no es posible establecer cifras al respecto.

4. Promoción de derechos

La segunda línea de acción corresponde a la promoción de derechos humanos y universitarios, misma que ahora, con la legislación vigente, también involucra al Protocolo, por lo que desde la Defensoría se han llevado a cabo diversas acciones en la materia en aras de buscar que la comunidad universitaria sepa cuáles son sus derechos y cómo ejercerlos.

Respecto a este punto es preciso mencionar que, aunque la Defensoría dentro de su estructura cuenta con una Unidad de promoción de derechos humanos y universitarios, no se cuenta con suficiencia presupuestal para ella y por ende no hay personal que conforme la misma, sin embargo, el resto del personal ha contribuido para llevar a cabo esta labor y tratar de tener el mayor alcance posible conforme a las capacidades actuales.

Respecto de las labores de promoción se ha participado en conferencias en materia del Protocolo, asimismo, se ha acudido a la jornada informativa en el plantel San Lorenzo Tezonco. A su vez, el personal de la Defensoría coloca infografías en los planteles. Asimismo, actualmente se encuentran en proceso la organización para acudir a grupos de profesoras que cotidianamente solicitan que se hable del Protocolo y del Catálogo de Normas de Convivencia a sus estudiantes.

Hay que señalar en este punto que, derivado de la emisión de la Convocatoria para cubrir vacantes del Consejo de Justicia, se encomienda a la Defensoría la impartición de 4 cursos de capacitación a las y los aspirantes. Para ello, se gestionó el apoyo con personas expertas en la materia externas a la UACM, quienes en un ánimo de apoyo impartieron el mismo de forma gratuita, así, los cursos fueron impartidos de la siguiente manera: Ética y derechos universitarios por el Defensor titular, Perspectiva de género por la Defensora de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, Resolución de conflictos por una persona experta en medios alternativos de solución de controversias e, Impartición de justicia, por un Juez de la Ciudad de México.

Aunado a lo anterior, también se impartió una capacitación a todo el personal de la Coordinación de Servicios Estudiantiles (de la sede García Diego y planteles), con quienes se ha tenido un espacio común de trabajo, abarcando dos líneas: derechos humanos y violencias, para que de este modo dicho personal tuviera conocimiento de los casos que atiende la Defensoría y también pudiera brindar la información adecuada a la comunidad universitaria que acude a sus espacios.

De igual forma, siguiendo lo marcado por el Protocolo, se emitió nuevamente una convocatoria para unirse a la Red de Orientadoras y al Grupo de Psicólogas, por lo que las personas interesadas también recibieron capacitación en materia del Protocolo y de contención

psicoemocional y actualmente dentro de sus planteles pueden brindar información a la comunidad que se les acerca. Hay que señalar que esta función es enteramente voluntaria y no se contrata a nadie, sino que es precisamente la comunidad interesada en conocer del tema y apoyar a su misma comunidad la que forma parte de esta.

Por último, en cuanto a labores de promoción y capacitación a la comunidad universitaria, junto con la Rectoría se gestionó la impartición de un taller con la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México (FGJ), la cual actualmente cuenta con la Unidad de Investigación de Delitos Sexuales Cometidos en Agravio de Estudiantes de Educación Media Superior y Superior, por lo que esta brindó capacitación al personal de la UACM que tiene contacto con la comunidad universitaria para que pudieran brindar la información correcta.

Adicionalmente, el personal de la Defensoría también se encuentra en capacitación permanente, por lo que en este periodo se han acreditado cursos en materia de datos personales, mientras que el personal psicológico se encuentra capacitando en materia de prevención del suicidio y se está gestionando una capacitación para todo el personal en materia de feminismo y así contar con herramientas adecuadas para la atención a la comunidad universitaria.

5. Acciones de vinculación externa

En Informes Anuales anteriores se ha dado cuenta de que la Defensoría ha intervenido en procesos externos a la Universidad con dos instancias concretas: la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México y la Red de Organismos Defensores de Derechos Universitarios (REDDU).

Por lo que hace a la primera, el mecanismo *ombudsperson* local, en dichos informes se expuso cómo la intervención de la Defensoría permitió cerrar la Recomendación 14/2012, la cual llevaba casi diez años sin atención y gracias a esta intervención se resolvieron los puntos pendientes de la misma, lo cual colocó a la UACM en un nuevo plano de colaboración y de atención a la comunidad universitaria. En esa tónica, la labor de la Defensoría integra un procedimiento similar a la de la Comisión, por lo que los casos encuentran esa doble vertiente de protección. En lo subsecuente será necesario materializar estos puntos comunes para

lograr estrechar lazos de comunicación y de trabajo interinstitucional respetando la autonomía universitaria y así encontrar más puntos de encuentro.

Respecto de la REDDU, como se ha informado, la Defensoría forma parte de este desde hace varios años, sin embargo, fue hasta la conformación actual que se comenzó a participar de manera cotidiana en esta, logrando encontrar lugares comunes que permitan el trabajo interinstitucional. Como se ha mencionado antes, se ha podido obtener capacitación brindada o gestionada al interior de la REDDU, asimismo, se han podido intercambiar experiencias que sirven para buscar brindar una mejor atención al interior de la UACM. Adicionalmente, esta colaboración ha permitido posicionar a la Defensoría como una instancia fuerte en la materia, participando en diversos conversatorios y ponencias. Hoy en día se coordina una Comisión de la Red encaminada a la creación de una Declaración de derechos de las y los universitarios, que funcione como una guía general para entender el alcance de los derechos humanos en el entorno universitario.

El trabajo hecho visible a través de la REDDU también ha colocado a la Defensoría como instancia protectora, de ahí que se recibiera la invitación del Pleno del Tribunal Universitario de la Universidad Autónoma de Baja California quien recién comienza con la conformación de su Defensoría, por lo que el intercambio de experiencias resulta útil para continuar difundiendo la cultura de la paz y de los derechos humanos.

Defensoría de los Derechos Universitarios