

A. ANTECEDENTES

En mayo de 1985 se creó la Defensoría de los Derechos Universitarios con el propósito de establecer, en la Universidad, un órgano independiente y autónomo encargado de asegurar el respeto de los derechos universitarios, tanto del personal académico como de los alumnos, vigilando el cumplimiento de la Legislación Universitaria.

La presencia de la Defensoría ofrece a los estudiantes y al personal académico, la posibilidad de participar en la defensa de sus derechos cuando estos hayan sido afectados por actos de autoridad y la seguridad de contar con un instrumento legal encargado de protegerlos.

Para las autoridades, la Defensoría significa también un apoyo. Un órgano eminentemente jurídico, especializado en Legislación Universitaria, dispuesto a auxiliarlas por medio de opiniones o aclaraciones sobre situaciones dudosas y también indicarles cuando sus actuaciones sean contrarias a Derecho y, llegado el caso, recomendar las medidas precisas para terminar con la afectación de derechos de académicos y alumnos.

A través de la conciliación, la Defensoría intenta un acercamiento entre las partes y propone soluciones que, con apego a la Legislación Universitaria, satisfagan las pretensiones de los afectados. Este Órgano Universitario propicia un clima de acercamiento en donde la buena fe y el espíritu universitario permitan la solución a las controversias surgidas.

Cuando la conciliación no es posible, de modo imparcial, la Defensoría recibe la información proporcionada tanto por los quejosos como por las autoridades presuntamente responsables. El análisis de esta información y de las normas aplicables se realiza en forma objetiva, con lo cual, cada una de las partes en conflicto pueden tener la seguridad de que sus problemas serán resueltos en base a criterios jurídicos y a un principio de legalidad.

A casi ocho años de su instalación, el personal de la Defensoría ha realizado una labor que puede tildarse de cuidadosa y responsable, tratando de cumplir, en cada caso, con el alto propósito que inspiró su creación de buscar la protección de los derechos universitarios.

Pero ¿en qué grado y en qué medida esta imagen de la Defensoría es apreciada por la comunidad universitaria? Este cuestionamiento fue planteado por el mismo Órgano que consideró la conveniencia de realizar una investigación que le permitiera determinar el grado en que su existencia y funcionamiento son conocidos.

Con el ánimo de responder a estas interrogantes, se celebró un convenio con la Escuela Nacional de Trabajo Social para la aplicación y análisis de 5,000 cuestionarios a ser resueltos por alumnos y miembros del personal académico.

El universo de la encuesta se integró con la población estudiantil y académica, considerando a los alumnos de bachillerato, licenciatura y posgrado; entre los académicos, a los docentes e investigadores. En la investigación se tomaron en cuenta colegios, escuelas, facultades, institutos y unidades multidisciplinarias.

Para conocer la población de la Universidad y determinar los grupos susceptibles de ser encuestados, sirvió de referencia la Agenda Estadística de 1991.

Los alumnos fueron seleccionados por dependencias entre los niveles de bachillerato y licenciatura del tercer semestre en adelante y del posgrado, sin especificar carrera en ninguno de los niveles. En lo que respecta a la muestra de personal académico, se consideró a docentes e investigadores por dependencia.

Con el fin de recabar datos se utilizó como instrumento de trabajo un cuestionario elaborado, en principio, por la Defensoría de los Derechos Universitarios mismo que fue modificado a sugerencia de la Escuela Nacional de Trabajo Social, en virtud de que algunas de las preguntas formuladas eran abiertas o de opinión y, por lo tanto, difíciles de codificar.

El formato en cuestión reunió las características necesarias para que la información fuese captada por un lector óptico en la Dirección General de Servicios de Cómputo Académico.

En la etapa de aplicación de los cuestionarios, los prestadores del servicio social acudieron a las dependencias seleccionadas a realizar la encuesta.

B. ENCUESTA

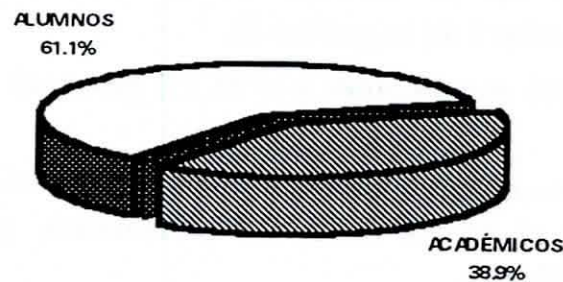
Fueron encuestados 3,000 alumnos que representan el 1.14% de la población total de alumnos de la UNAM. En lo que respecta al personal académico se solicitaron 2,000 encuestas, que de una población total de docentes e investigadores de la UNAM representó el 6.8%.

Para efectos del análisis, los datos objetivos en la encuesta se expresaron en porcentajes. Tomando en consideración lo anterior, a 5,000 encuestas, le corresponden el 100% de la población encuestada: el 61.1% a los alumnos y 38.99% a los académicos. Sin embargo, debe tomarse en cuenta que se encuestaron más alumnos que académicos. (Recuadro 1 de la gráfica No. 1).

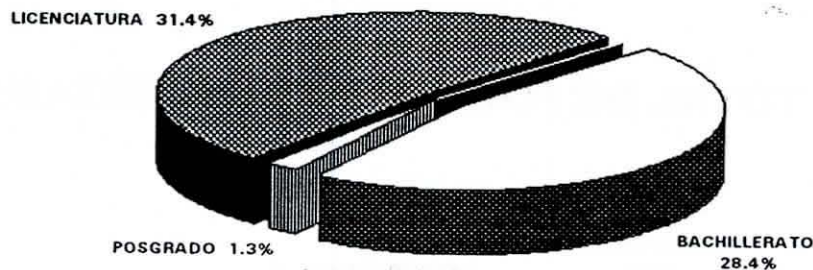
Del 61.1% de la población de alumnos encuestados, el 28.4% se ubica en el nivel bachillerato; el 31.4% en el de licenciatura y el 1.3% en posgrado. (Recuadro 2 de la gráfica No. 1).

Del 38.9% de la población del personal académico, el 35.8% son docentes y el 3.1% investigadores. (Recuadro 3 de la gráfica No. 1).

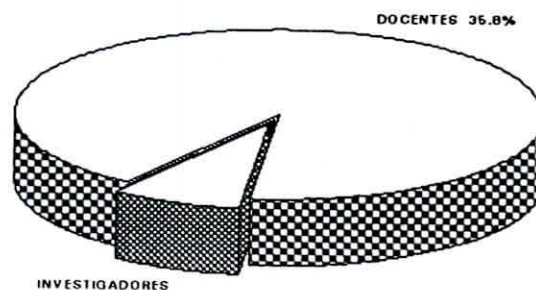
GRUPOS DE POBLACIÓN ENCUESTADA



DE ALUMNOS (61.1%)



DE ACADÉMICOS (38.9%)



A la población encuestada se le practicaron varias preguntas, entre ellas:

¿SABE QUE EXISTE EN LA UNAM LA DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS?

El propósito perseguido fue determinar qué porcentaje de la población universitaria -entiéndase estudiantes y académicos- conoce la existencia de este órgano.

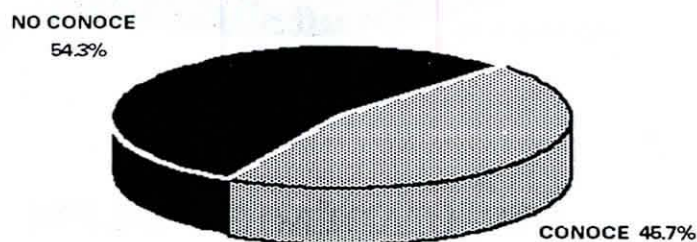
Del total de los encuestados el 45.7% manifestó que sí, mientras que el 54.3% señaló que no, esto significa que un poco menos de la mitad de los encuestados conoce la existencia en la UNAM de la Defensoría de los Derechos Universitarios. (Recuadro 1 de la gráfica 2).

De ese 45.7%, 23.6% son alumnos y el 22.1% personal académico. (Recuadro 2 de la gráfica 2).

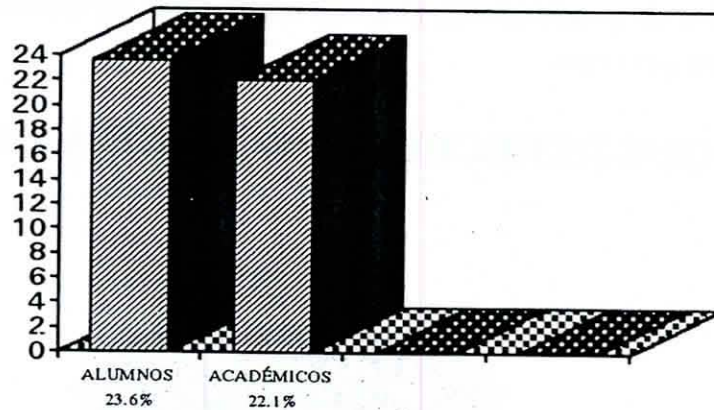
Del 23.6% de alumnos que conocen dicha dependencia, el 11.3% se ubica en el nivel bachillerato; el 11.9% en el de licenciatura, y el .4% en posgrado. (Recuadro 3 de la gráfica 2).

En lo que respecta al personal académico, como se indicó, el 22.1% manifestó que sabe de la existencia en la Universidad de la Defensoría; de estos, el 19.9% son docentes y el 2.2% investigadores. (Recuadro 4 de la gráfica 2).

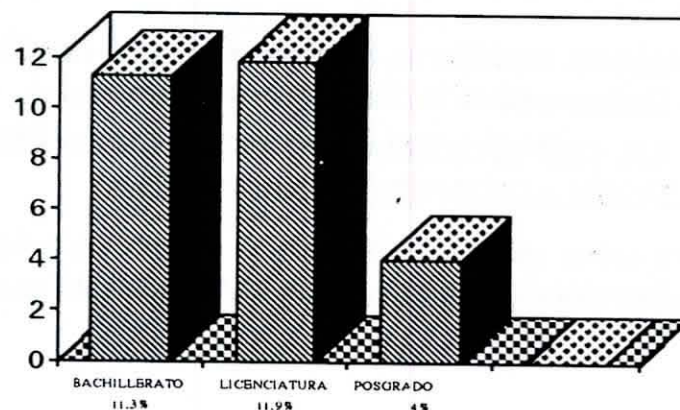
TOTAL DE POBLACIÓN ENCUESTADA



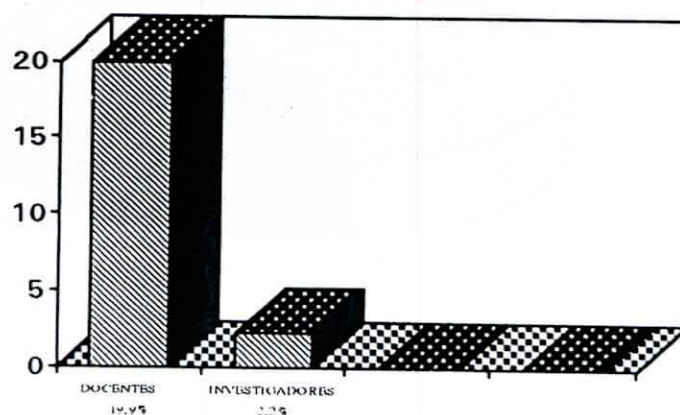
POBLACIÓN QUE CONOCE LA DEFENSORÍA (45.7%)



POBLACIÓN DE ALUMNOS QUE CONOCE LA DEFENSORÍA (23.6%)



POBLACIÓN DE ACADÉMICOS QUE CONOCE LA DEFENSORÍA (22.1%)

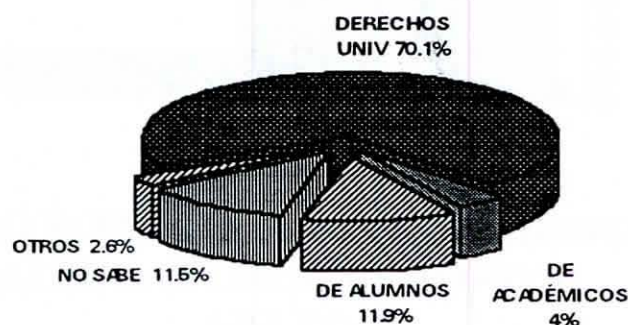


Tomando como base el 45% de los encuestados que manifestaron saber de la existencia en la UNAM de la Defensoría, se les planteó la pregunta

¿SABE QUÉ DERECHOS PROTEGE LA DEFENSORÍA?

El 70% señaló que protege los derechos de los universitarios; el 11.9% los de alumnos; el 4% los de académicos; el 2.6% otros tipos de derechos y el 11.5% no sabe qué derechos protege.

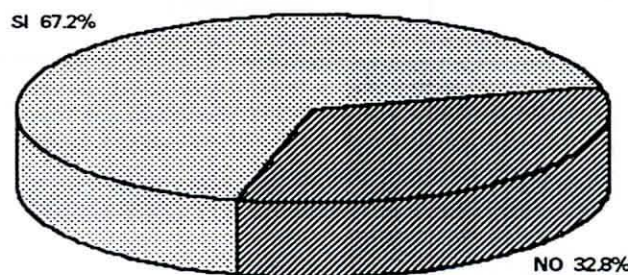
¿SABE QUE DERECHOS PROTEGE LA DEFENSORÍA?



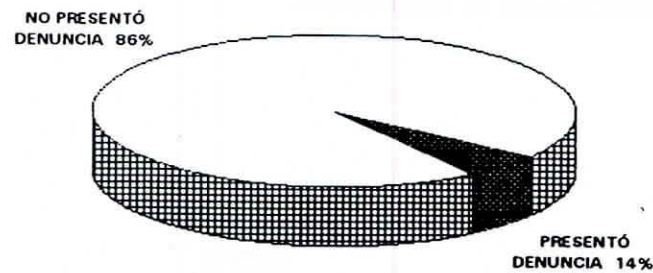
La siguiente pregunta también se formuló a los que manifestaron conocer de la existencia de la Defensoría de los Derechos Universitarios.

¿SABE QUE LA DEFENSORÍA PROPORCIONA ORIENTACIÓN EN MATERIA DE LEGISLACIÓN UNIVERSITARIA?

El 67.2% indicó saber que la Defensoría proporciona orientación en materia de Legislación Universitaria, mientras que el 32.8% señaló que no lo sabe.

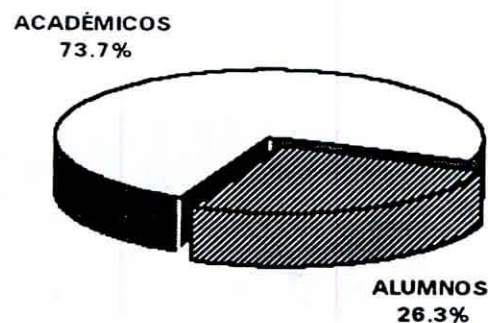


Del total de encuestados que manifestaron saber que existe en la UNAM un órgano encargado de proteger los derechos universitarios, el 14% ha recurrido a presentar una denuncia o saben de alguien que lo ha hecho, y el 86% restante no la han presentado o desconocen de alguien que lo ha hecho.



Del 14% de la población que ha presentado una denuncia o sabe de alguien que lo ha hecho, la mayoría corresponde a los académicos en un 73.7%; en cambio a los alumnos, el 26.3%.

GRUPOS DE POBLACIÓN QUE PRESENTARON DENUNCIA O SABEN DE ALGUIEN

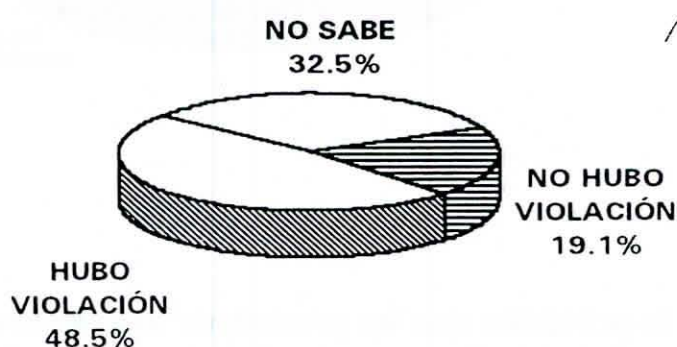


Para el análisis de la pregunta

¿CUÁL FUE EL DICTAMEN EMITIDO POR LA DEFENSORÍA?

Se consideró como total de denuncias presentadas el 14% tanto de los encuestados que recurrieron a la Defensoría a exponer alguna queja, como de aquellos que tuvieron conocimiento de que alguien recurrió. En este sentido, el dictamen emitido por la Defensoría fue el siguiente:

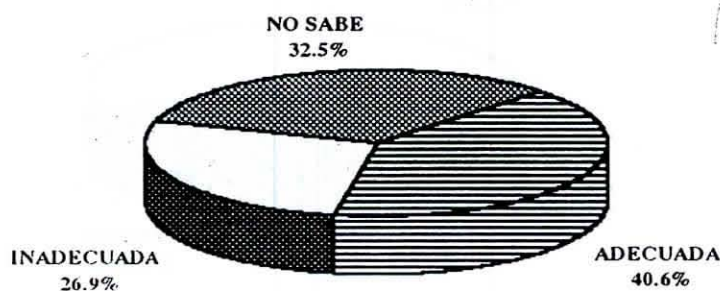
Para el 48.5% hubo violación a sus derechos; para el 19.1% no hubo violación y el 32.5% señaló desconocer la resolución.



Se preguntó a los encuestados que recurrieron a la Defensoría a exponer alguna queja y a aquéllos que tuvieron conocimiento de que alguien recurrió, si consideraban que la actuación de la Defensoría de los Derechos Universitarios fue la adecuada para la solución de la queja.

El 40.6% consideró adecuada la actuación mientras que el 26.9% indicó que fue inadecuada y el 32.5% respondió no saber sobre la actuación.

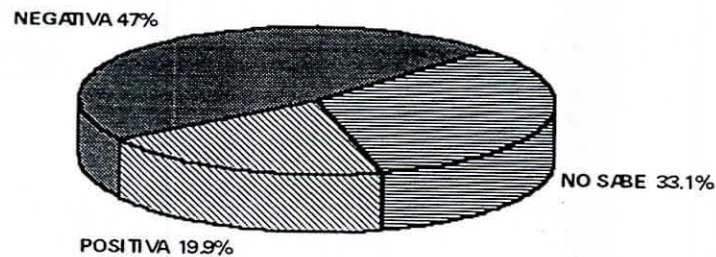
ACTUACIÓN DE LA DEFENSORÍA



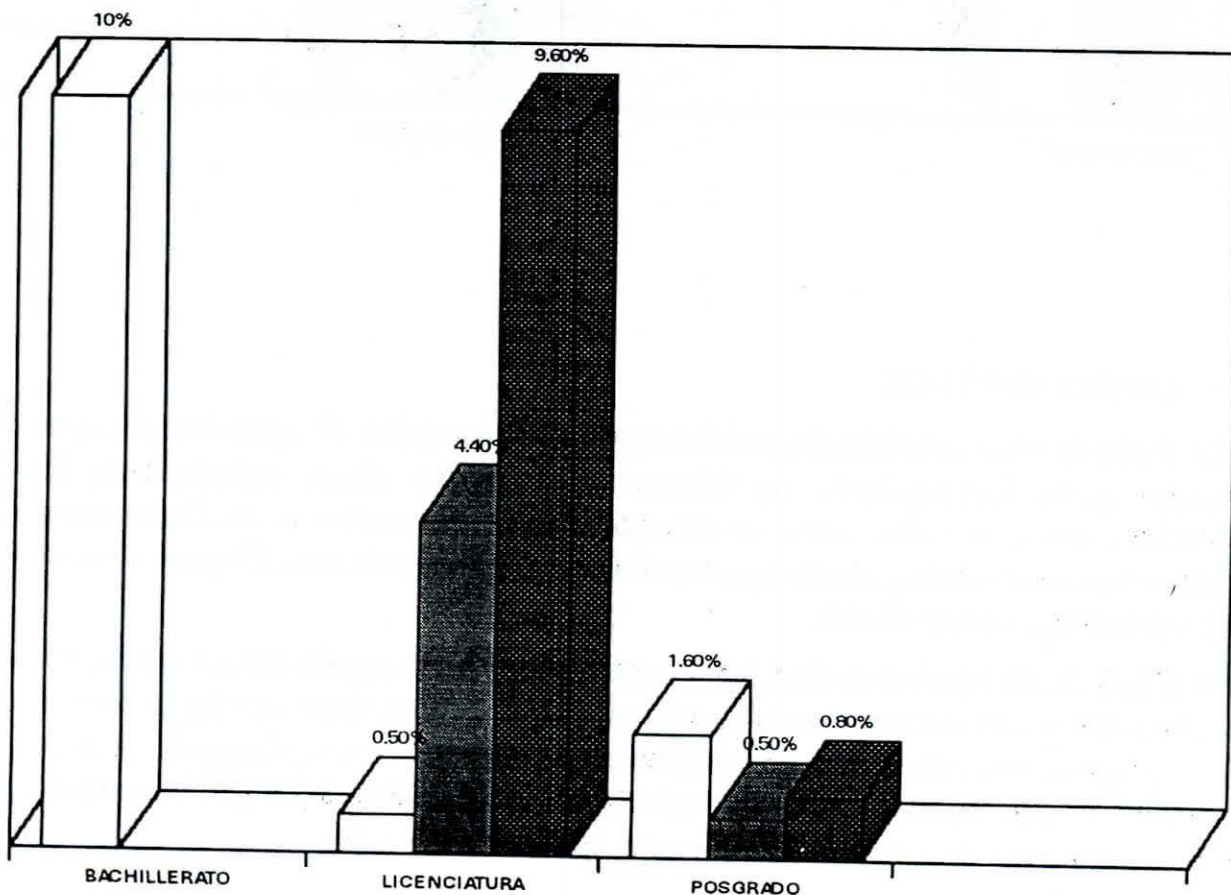
¿CUÁL FUE LA REACCIÓN DE LAS AUTORIDADES DE SU DEPENDENCIA CUANDO SUPIERON QUE USTED O ALGÚN CONOCIDO SUYO FUE A LA DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS?

Fue resuelta en los siguientes términos: Para el 47% la reacción de las autoridades de su dependencia fue negativa; para el 19.9% positiva y el 34.3% no sabe.

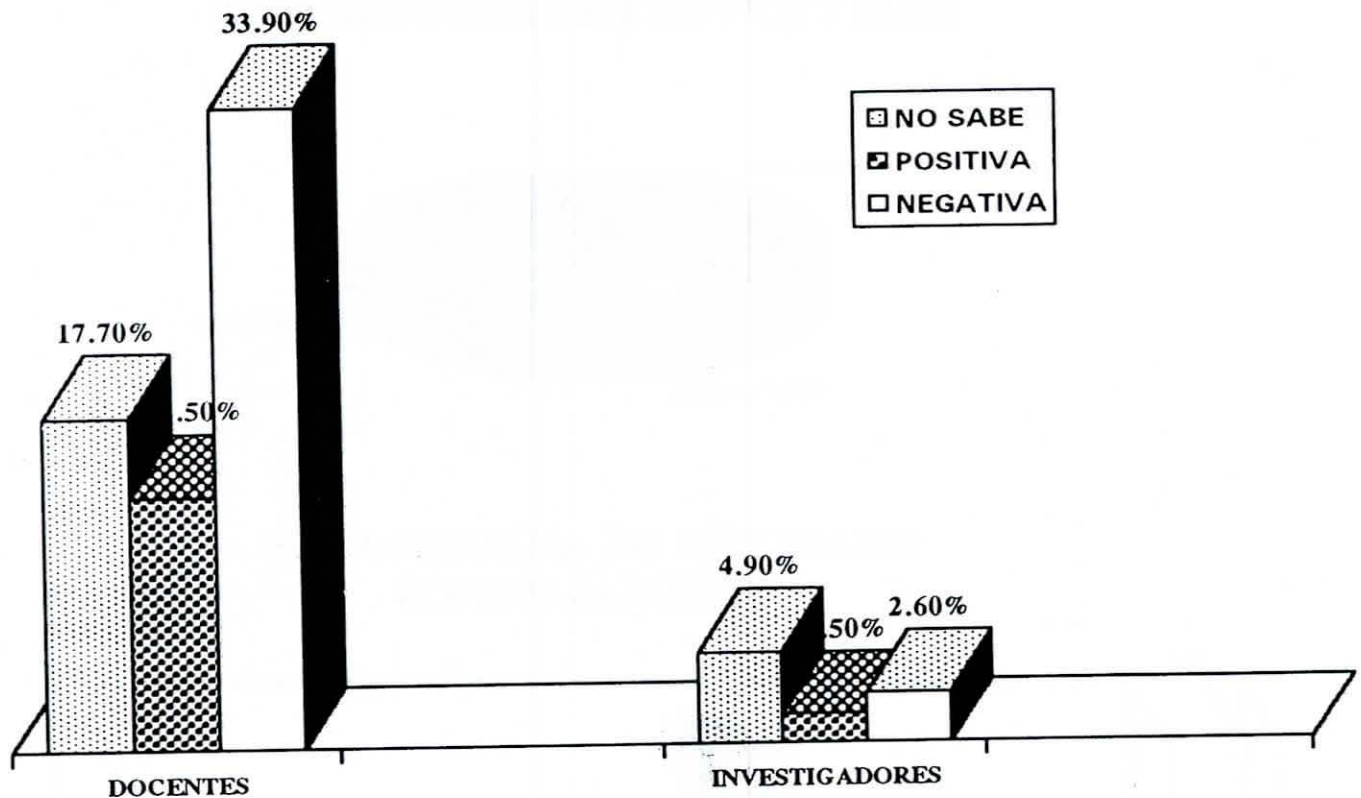
REACCIÓN DE LAS AUTORIDADES



REACCIÓN DE AUTORIDADES SEGÚN ALUMNOS



REACCIÓN DE AUTORIDADES SEGÚN ACADÉMICOS



C. CONCLUSIONES

Sin duda la encuesta llevada a cabo aporta información de gran interés; sin embargo, para interpretarla no bastan los simples datos estadísticos, la experiencia de casi ocho años de funcionamiento permiten a la Defensoría aportar otros elementos para la apreciación de la imagen de este Órgano dentro de la comunidad universitaria.

PRIMERA. Del universo de 5,000 encuestas, el 54.3% manifestó no conocer a la Defensoría y desconocer los derechos que ella protege. Este resultado indica que, a pesar de los esfuerzos de divulgación realizados por este Órgano a través de los medios de comunicación de la UNAM; de las pláticas y las publicaciones, el porcentaje que desconoce a este Órgano es todavía muy alto.

Los resultados hacen pensar que existe una cierta apatía entre los estudiantes y académicos por conocer los distintos órganos que integran la Universidad a la cual pertenecen. En muchos casos, la vinculación con su Casa de Estudios, se reduce a asistir o impartir clases y aplicar exámenes o en su caso, llevar a cabo investigaciones, sin un interés mayor.

En su afán de ampliar el conocimiento de su existencia y funciones, la Defensoría tiene, entre sus planes más inmediatos, implementar un programa permanente para colocar carteles en los lugares más visibles de las dependencias, escuelas y facultades, y distribuir sus publicaciones en todas las bibliotecas de la UNAM.

A pesar de la situación descrita, la población encuestada, mayoritariamente declaró saber que la Defensoría proporciona orientación en materia de Legislación Universitaria.

SEGUNDA. Del grupo que expresó conocer a la Defensoría, un alto porcentaje declaró no haber presentado denuncia. La falta de presentación de una reclamación indica o que no ha habido individuos afectados en sus derechos por actos de autoridad o que, a pesar de la afectación, no se tiene el suficiente interés en buscar la protección de sus derechos o hay temor a las represalias por parte de las autoridades.

La desinformación puede crear la imagen de la Defensoría como un órgano extremadamente formal y de dilatadas actuaciones, razones suficientes para desmotivar a aquéllos académicos o estudiantes reacios a introducirse a trámites engorrosos y dilatados. Una aclaración sobre la forma expedita y sin excesivas formalidades en que el Ombudsman Universitario lleva a cabo sus trámites, animaría a muchos afectados a presentar su reclamación.

TERCERA. De los académicos o estudiantes denunciante o que tuvieron conocimiento de que alguien recurrió, casi la mitad expresaron que el dictamen emitido por la Defensoría determinó la violación a derechos. Sorpresivamente el 32.5% desconoce el sentido de la resolución; esta respuesta desconcierta pues ¿cómo es que aquellos que presentaron reclamación desconocen la resolución que recayó sobre el trámite? Tomando en cuenta que cuando la Defensoría resuelve un asunto en cualquier sentido así lo comunica al quejoso y a la autoridad.

CUARTA. A la pregunta sobre lo adecuado de la actuación de la Defensoría, el 40.6% la consideró acertada, pero el 26.9% indicó lo contrario y casi la tercera parte respondió no saber sobre su actuación. De nuevo cabe preguntarse ¿cómo es que aquéllos denunciante no tienen una opinión sobre lo adecuado o inadecuado de la intervención de la Defensoría?

Respecto al porcentaje que consideró inadecuada la intervención de la Defensoría, conviene formular ciertos comentarios que pudieran ser el fundamento de esta apreciación.

Este Órgano al concluir que un acto de autoridad afecta derechos individuales, resuelve el conflicto por medio de conciliación o dictando una recomendación. Satisfecho su interés, los afectados consideran que la Defensoría responde cabalmente al fin para el que fuera creada. Pero, en ciertos casos, aún cuando los afectados obtengan la protección solicitada no quedan conformes. Pretenden que los responsables de la violación sean sancionados y al enterarse de que la Defensoría no es un órgano con facultades para sancionar, se sienten decepcionados.

En ocasiones, aun cuando se ha constatado la afectación de derechos y la autoridad realiza los actos necesarios para restaurarlos, el transcurso del tiempo impide su restitución. A modo de ejemplo de lo expresado, se comentan los casos de errores de actas de exámenes o sus correcciones, cuyas rectificaciones extemporáneas impiden las reinscripciones o perjudican el pase a facultades y escuelas. Cerrado el tiempo límite para inscripciones, no es posible que la Dirección General de Administración Escolar acepte más correcciones. Esta situación causa frustraciones en los estudiantes que ven perdido un año escolar.

El desconocimiento sobre la naturaleza de la Defensoría induce a falsas expectativas. Se piensa comúnmente que al acudir a ella se va a obtener protección, independientemente del tipo de casos que se plantéen o si existe o no afectación de derechos por actos ilegales o negligentes. Tal vez los que sientan violados sus derechos tengan en mente la asesoría de un abogado profesional con intención de defender a un cliente a "capa y espada", aún cuando la razón no lo asista. Los que plantean un problema de naturaleza laboral o derivado de la afectación de un derecho colectivo, o son miembros del personal administrativo o no reúnen la calidad de estudiante de la UNAM, cuando escuchan que la Defensoría es incompetente para conocer de su problema, se molestan, en algunos casos, en forma excesiva y su comportamiento resulta francamente agresivo.

Además de los casos de desestimación de la queja (ver capítulo VIII) suele ocurrir que del análisis de los hechos narrados e informes recibidos, los actos de autoridad son considerados legales y, por lo tanto, la resolución es de no responsabilidad de la autoridad. Estas conclusiones causan frustración a los quejosos que, después de seguir el trámite ante la Defensoría, obtienen al final una resolución distinta a la esperada.

Afortunadamente son más [ver capítulo XIV, inciso c)] los casos resueltos favorablemente con plena satisfacción de los quejosos. El alto porcentaje de recomendaciones emitidas que son aceptadas demuestran la efectividad de la Defensoría en el desempeño de sus actuaciones. Pero además de proteger los derechos afectados, interesa a la Defensoría crear la conciencia en la comunidad universitaria de la imparcialidad y legalidad de sus actuaciones.

QUINTA. Por último, la respuesta sobre la reacción adoptada por las autoridades al saber que un académico o estudiante acudió ante la Defensoría, arrojó datos que conviene analizar. Llama la atención el porcentaje de encuestados que siendo parte del conflicto, contestó desconocer si la reacción fue positiva o negativa. Además, la mitad de los entrevistados expresó que, en su concepto, la reacción de las autoridades fue negativa.

La encuesta llevada a cabo no contempló el universo de autoridades o funcionarios porque no era ese el propósito perseguido, pero hubiera resultado interesante conocer sus puntos de vista y opiniones, sin duda, variados e incluso contradictorios.

En la práctica de la Defensoría, ciertamente nos hemos encontrado desde autoridades que desconocen el papel de este Órgano dentro de la UNAM, hasta incluso, con algunos funcionarios que se han sentido agredidos al recibir peticiones de la Defensoría. Han visto en ella a una instancia de la cual necesitan defenderse. Es común oír la expresión "¿y a mí, quién me defiende?", a lo que hemos respondido que también la Defensoría. El **Ombudsman Universitario** actúa y expresa su opinión en base a un análisis de los hechos narrados y de los ordenamientos jurídicos aplicables; no toma en cuenta la calidad de las personas que ante ella acuden, ni tiene el ánimo de entorpecer las actividades de una dependencia. Su fin principal es vigilar que el orden jurídico sea respetado en la Universidad y, para ello, cuenta con las facultades que le han sido conferidas, mismas que la determinan como un órgano independiente e imparcial.

En base a lo anterior, se considera recomendable que cuando una persona asuma un cargo de autoridad en la UNAM, se tome el cuidado de informarse sobre la naturaleza y funciones de la Defensoría de los Derechos Universitarios consultando su Estatuto y Reglamento. Seguramente de la lectura de los textos legales obtendrá los conocimientos que le permitan considerar al **Ombudsman Universitario** como órgano de apoyo dispuesto a indicarles las vías legales a seguir.

Es de esperarse que la actitud que asuman frente a una reclamación sea, en primer lugar, la de averiguar cuáles fueron los hechos ocurridos y constatar si los actos de autoridad se apegaron a la Legislación Universitaria o, por el contrario, si se cometió alguna violación o se actuó en forma arbitraria o negligente.

Si fue éste el caso, la Defensoría no busca encontrar culpables sino resolver un conflicto.

La autoridad debe adoptar las medidas necesarias para restablecer el orden jurídico, ya sea dictando las órdenes necesarias en su dependencia de *motu proprio*, conciliando con el quejoso o adoptando las resoluciones emitidas por la Defensoría.

Seguramente que estas reacciones serán en beneficio al régimen de Derecho que debe imperar en nuestra Casa de Estudios y en mérito a una mejor convivencia dentro de su dependencia.