

# Capítulo 6

---

## **Un diálogo comparado entre la Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad de Guadalajara, México y la Defensoría de la Universidad Nacional del Altiplano, Perú**

*Francisco Antonio Ramírez Frausto*<sup>30</sup>

*Víctor Orlando Robles Ramírez*<sup>31</sup>

<https://doi.org/10.61728/AE20253042>



---

<sup>30</sup> Abogado y maestro en Derecho Constitucional por la División de Estudios Jurídicos del Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Guadalajara, actualmente cursando el Doctorado en Derecho por la misma institución. Se ha desempeñado como auxiliar de investigación del Proyecto 216776, denominado “La proactiva participación ciudadana en la formulación, monitoreo y evaluación de políticas públicas de prevención y seguridad en los municipios más conflictivos del estado de Jalisco” (2013-2019). Se desempeña como enlace operativo representante de la Defensoría de Derechos Universitarios de la Universidad de Guadalajara (2019-presente). ORCID 0000-0002-5745-7218. Contacto: francisco.ramirezfrausto@udg.mx

<sup>31</sup> Licenciado en Informática por el Centro Universitario de Ciencias Exactas e Ingenierías de la Universidad de Guadalajara y maestro en Gestión de Tecnología de la Información por la Universidad Tec Milenio. Actualmente, se desempeña como jefe operativo en la Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad de Guadalajara. Contacto: victor.robles@udg.mx

## Introducción

Los derechos humanos son una parte fundamental en todo Estado de derecho porque, si bien son potestades inherentes a todas las personas, también son principios fundamentales y universales (Ferrajoli, 1999) que son reconocidos y garantizados dentro del ordenamiento jurídico, que por lo común es la Constitución, aunque también están contenidos dentro de marcos legales internacionales. Se configuran, pues, como principios, en virtud de que, haciendo un símil, guían como la lámpara de Diógenes, dan los estándares básicos para después instrumentarse mediante leyes secundarias que dotarán de los mecanismos para su defensa, tutela y salvaguarda.

Estos principios inherentes a todas personas, tienen como eje central a la dignidad humana, es decir, fijan al antropocentrismo kantiano para establecer las libertades humanas, desde y para la persona misma; estos principios no son ajenos al escenario internacional, por el contrario, los sistemas internacionales de protección a los derechos humanos, plantean las directrices que deben seguir los Estados que forman parte de ese sistema para una tutela efectiva; ya sea homogeneizando su ordenamiento normativo interno con estas directrices, o bien, adoptando mecanismos de mejora para una mejor salvaguarda de derechos humanos.

En este tenor, el *enfoque basado en derechos humanos*, que es una política de desarrollo sostenible implementada por la Organización de Naciones Unidas (ONU), funge como una mixtura entre los mismos derechos humanos, el desarrollo y la democracia (Caro Benítez, 2021), estableciendo una métrica extensiva de principios a aspectos económicos, culturales y educativos y, de esta manera, establecer una perspectiva diferente a las necesidades de las personas en todas sus esferas de desarrollo.

A partir de estas necesidades contextuales centradas en las personas en la que los derechos humanos son cruciales para establecer las condicionantes para la garantía de una vida digna, la educación superior

también es un factor clave no solamente para hacer válida la promoción efectiva de los derechos humanos, sino también permite el fomento y el fortalecimiento de entornos libres de discriminación o de cualquier tipo de violencia a partir de una autonomía universitaria.

La educación superior es, por antonomasia, el lugar común donde convergen aspectos como la igualdad, elementos para el desarrollo social, entornos educativos inclusivos y la emisión y difusión de conocimiento, a efecto de que las personas desarrollen sus capacidades armónica e integralmente. Sin embargo, también confluyen factores como interculturalidad, discapacidad, diversas expresiones de género, accesibilidad, variables socioeconómicas, metodologías de enseñanza-aprendizaje, entre otras (Guillén Romero y Flores López, 2023).

Es, por tanto, que los derechos humanos y sobre todo los derechos universitarios responden, dentro de un contexto universitario, a una realidad muy particular, en la que coexisten estudiantes, docentes y personal adscrito y donde los problemas no son ajenos a esta realidad; es decir, divergencia de pensamiento e ideas, necesidades propias tanto de estudiantes y docentes, así como el surgimiento de potenciales conflictos, hacen que se establezcan mecanismos en los que se respeten los derechos humanos universitarios y respondan a los desafíos del día a día.

Es así que las universidades o instituciones de educación superior al observar la estrecha relación entre los derechos universitarios y las diversas necesidades propias de los contextos universitarios, erigen como respuesta institucional a las Defensorías con el propósito de tutelar, promover y difundir la cultura del respeto a los derechos universitarios cuya naturaleza es dotada por el propio quehacer universitario y emanan de quien es su razón de ser: la persona (Arévalo Narváez, 2013, p. 27) y más propiamente dicho la persona que se desarrolla dentro de los ambientes, espacios y contextos universitarios.

Las Defensorías de Derechos Universitarios contribuyen al fortalecimiento y consolidación de la comunidad académica en su conjunto, ya que en lo que refiere a la resolución de los conflictos, aquellas intervienen como entes mediadores dentro de un entorno de respeto, a gestionar y resolver el conflicto desde un enfoque imparcial, pacifista y de salvaguarda a los derechos universitarios, en aras de evitar una escalada del conflicto o situaciones de violencia.

Si bien es cierto que las Defensorías fungen como una institución clave para el fortalecimiento de la cultura del respeto a los derechos universitarios, también es cierto que enfrentan una serie de retos de gran importancia, sobre todos aquellos que versan en la prevención y erradicación de conflictos y violencias, los que derivan del uso (y abuso) de tecnologías como el ciberacoso y la concienciación de la inter y multidisciplinariedad para la gestión oportuna de conflictos.

De esta manera, se enfatiza que el objeto principal de este trabajo de análisis, además de contribuir a la literatura académica, es la definición de parámetros comparativos entre la Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad de Guadalajara (México) y la Defensoría de la Universidad Nacional del Altiplano (Perú). Instituciones que se potencializan en contextos sociales, políticos y educativos un tanto diferentes, pero coincidentes en la consolidación del respeto y garantía de ejercicio de los derechos universitarios mediante la implementación de mecanismos idóneos para tal fin.

## **Ejes normativos**

La instauración de las Defensorías de derechos universitarios en América Latina, ha sido posible gracias a los principales antecedentes que se remontan a 1713 con la creación del Högste Ombudsmannen en Suecia como parte de una decisión del Rey Carlos XII de Suecia quien fungiera como un representante de sus intereses; dicha figura sigue vigente en la actualidad bajo el nombre de Justitiekanslern (Defensoría UNAM, 2018). Siguiendo la línea del contexto latinoamericano, la primera Defensoría creada no solo en esta parte del hemisferio, sino a nivel Iberoamérica, fue la de la Universidad Nacional Autónoma de México el 29 de mayo de 1985, cuyo ejemplo hizo eco y fue tomado como fuente de inspiración para crear la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (Valenzuela Miranda y González Beltrones, 2020).

Como parte de los esfuerzos en los que las Defensorías han convergido en necesidades y retos comunes por los que las respuestas institucionales deben ser apegadas al respeto de los derechos universitarios, así como del privilegio a la prevención de las violencias, acoso y discriminación,

es que en 2005 se constituyó legalmente la asociación civil de la Red de Defensores, Procuradores y Titulares de Organismos de Defensa de los Derechos Universitarios. A la postre, en 2012, esta iniciativa adoptó el nombre de Red de Organismos Defensores de Derechos Universitarios (REDDU), siendo asociados fundadores la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente, la Universidad Autónoma de Aguascalientes, la Universidad Autónoma de Guerrero, la Universidad Autónoma de Guanajuato y la Universidad Nacional Autónoma de México (REDDU, 2023).

La Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias fue creada mediante un Acta Fundacional con verificativo en la Ciudad de Córdoba, Argentina, el 14 de septiembre de 2018. Esta iniciativa surge con el propósito de articular esfuerzos regionales en materia de derechos humanos universitarios, estableciendo como directrices de actuación, principalmente, las siguientes:

- 1) Intercambio colaborativo: Delimitación de los mecanismos de comunicación, asesoría e intercambio entre las universidades.
- 2) Producción académica: Impulso en la elaboración de informes y recomendaciones para fortalecer las atribuciones de estos organismos.
- 3) Asistencia y protección de derechos: Articular las directrices para la garantía de los derechos humanos en el ámbito universitario.
- 4) Excelencia académica: Contribuir a la mejora de la calidad de todos los ámbitos universitarios.
- 5) Autonomía institucional: Pugnar por la independencia de los espacios universitarios como eje rector en la consecución de objetivos.
- 6) Cooperación estratégica: Pugnar por la formalización de alianzas con entidades responsables de las políticas de educación superior.
- 7) Expansión institucional: Estimular la creación y consolidación de las defensorías, amén de que la región se fortalezca.
- 8) Espacios de diálogo: Establecimiento de espacios académicos que generen espacios abiertos a las ideas.
- 9) Integración regional: Fomentar la expansión regional para un intercambio de visiones en lo que refiere a la tutela de derechos universitarios, que permita la concesión de objetivos similares.
- 10) Promoción de la equidad de género: Delimitación de acciones para aminorar la brecha de discriminación en los espacios y entornos uni-

versitarios.

- 11) Identidad regional: Promoción de los valores que identifican a las defensorías.
- 12) Incidencia global: Posicionarse como un referente internacional en materia de educación y promoción de los derechos universitarios (RIIdDU, 2024).

La Defensoría de Derechos Universitarios de la Universidad de Guadalajara y la Defensoría Universitaria de la Universidad Nacional del Altiplano forman parte de la red anteriormente descrita, por lo que también comparten objetivos en común en cuanto a la tutela y salvaguarda de derechos de sus respectivas comunidades universitarias, así como la atención, resolución y prevención de conflictos que versen sobre la misma tesitura. Sin embargo, existen algunas diferencias normativas dadas por el contexto meramente institucional.

La Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad de Guadalajara se encuentra regida por un marco normativo general y otro especial, demarcado principalmente por la Ley Orgánica de la Universidad de Guadalajara, el Código de Ética y el Código de Conducta.

En el caso de la Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad de Guadalajara, surge a la vida institucional dentro del marco de reformas a la Constitución del Estado de Jalisco y la Constitución mexicana en materia de derechos humanos, así como de la adhesión del Estado mexicano a diversos tratados y convenciones internacionales sobre la protección y promoción de derechos humanos, específicamente lo relativo a la educación. En este respecto, es que la Universidad de Guadalajara, a través del H. Consejo General Universitario, aprobó el dictamen IV/2018/1565 del 29 de octubre de 2018 con el cual la Defensoría adquirió vida institucional (DDU-UDG, 2023), adicionando el capítulo VI BIS denominado “De la Defensoría de los Derechos Universitarios” y los numerales 113-BIS 1, 113-BIS 2 y 113-BIS 3 del Estatuto General de la Universidad de Guadalajara; y en el mismo dictamen, se aprobó el Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios.

La Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad de Guadalajara, de acuerdo con su reglamento interno, que regula su funcio-

namiento, estructura y competencia ante situaciones, hechos y conductas que se lleven a cabo dentro de los espacios universitarios, siendo el órgano que tiene como facultades contribuir oportunamente al respeto entre las personas, proteger y promover los derechos humanos universitarios y desahogar todas aquellas quejas donde existan presuntos actos que vulneren derechos universitarios (DDU-UDG, 2022).

La operativización se da bajo un marco de estricta confidencialidad en cuanto a los asuntos que son ventilados dentro de este órgano protector de derechos universitarios, aunque también se materializan principios como la accesibilidad, la concentración, la inmediatez y la imparcialidad. Es encabezada por una persona en quien recae la titularidad de la Defensoría, una persona en quien recae la secretaría y otras tres personas quienes encabezan la primera, segunda y tercera visitaduría.

En este tenor, cualquier persona integrante de la comunidad universitaria a la que se le haya infringido una vulneración a sus derechos universitarios, puede manifestarlo a través de la interposición de una queja en la Defensoría (DDU-UDG, 2022), ya sea por actos u omisiones que lesionen derechos universitarios en los que se vean involucrados autoridades universitarias e integrantes de esta comunidad dentro de los espacios y ámbitos universitarios, o bien cuando se omita ejercer las atribuciones o funciones que le corresponden a la autoridad universitaria. No obstante, cuando exista una vulneración de derechos universitarios entre pares, se proporcionará la asesoría a la persona quejosa, a efecto de canalizarla a la instancia adecuada para ello.

La Defensoría Universitaria de la Universidad Nacional del Altiplano – PUNO, Perú, tiene como eje normativo principal las disposiciones que emanan de la Ley Universitaria N° 30220, que, si bien norma el funcionamiento de las universidades en Perú, en el capítulo XVI, artículo 133, mandata que la Defensoría se configura como la instancia encargada de la tutela de los derechos de la comunidad universitaria y vela por el mantenimiento del principio de autoridad responsable. Destacando, además, que las denuncias interpuestas que se vean relacionadas con derechos de carácter colectivo, derechos laborales, medidas disciplinarias, evaluaciones académicas de docentes y alumnos, no son competencia de esta Defensoría (Ministerio de Educación, 2014).

Se destaca entonces, que la ya mencionada Ley Universitaria tiene por objeto regular la creación, funcionamiento, supervisión y cierre de universidades, ya sean públicas, privadas, nacionales o extranjeras que se establezcan y funcionen dentro del territorio nacional, cuyo ente rector de política educativa es el Ministerio de Educación, destacando también la autonomía universitaria en los ejes normativos, de gobierno, académico, administrativo y económico (Ministerio de Educación, 2014).

De igual manera, otro de sus ejes normativo recae en el Estatuto Universitario de la Universidad Nacional del Altiplano que tiene por objeto regular el régimen normativo de gobierno, la organización académica, de investigación, de responsabilidad social y promover la mejora continua de la calidad educativa, así como la organización administrativa y económica de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno (UNA-PUNO) y sus órganos de gobierno (Universidad Nacional del Altiplano, 2021).

En el artículo 57 del mismo cuerpo normativo determina que la Defensoría Universitaria es la instancia encargada de la tutela de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria y vela por el mantenimiento del principio de autoridad responsable. Es el órgano autónomo en el ejercicio de sus funciones e independiente de los órganos de gobierno de la universidad (Universidad Nacional del Altiplano, 2021).

En cuanto a sus facultades contenidas en el artículo 159 del mismo ordenamiento, se señala que:

Es competencia de la Defensoría Universitaria conocer las denuncias y reclamaciones que formulen los miembros de la comunidad universitaria, vinculadas con la infracción de derechos individuales. La Defensoría Universitaria no tiene competencia sobre denuncias vinculadas con derecho de carácter colectivo, derechos laborales, medidas disciplinarias, evaluaciones académicas de docentes y estudiantes, así como las violaciones que puedan impugnarse por otras vías establecidas en la Ley Universitaria, el presente estatuto y los reglamentos” (Universidad Nacional del Altiplano, 2021).

Estos ordenamientos puntualizan, entonces, el accionar, atribuciones y competencias de la Defensoría universitaria, lo que da pauta para la elaboración de una norma reglamentaria que fije los ámbitos de compe-



tencia, naturaleza, protocolo de actuación ante la interposición de quejas, su admisión, desahogo y resolución, así como aquellos asuntos que no sean de su competencia.

Es así que el Reglamento de la Defensoría Universitaria, registrado bajo el UTD-5977-2017 de fecha 07 de junio de 2017, determina en su artículo 1 que el objetivo principal de la Defensoría consiste en la atención a las reclamaciones, denuncias y conflictos que formulen los integrantes de la comunidad universitaria, vinculados con la infracción de sus derechos individuales, manteniendo el principio de autoridad responsable.

A manera de conclusión, se puede aseverar que los ejes normativos de ambas Defensorías definen elementos coincidentes en lo referente a la protección y promoción de los derechos humanos universitarios, a su estructura y funcionamiento, así como el privilegio a herramientas de justicia alternativa, para que de igual manera se evidencie un eje normativo rector a partir de las universidades de las cuales son origen; aunque hay también diferencias en cuanto a sus alcances y competencias –aspectos que definiremos enseguida– la tutela de los derechos universitarios dentro de sus respectivos contextos responde a necesidades para fortalecer la cultura de paz y prevenir conflictos.

## **Análisis comparativo y alcances de Defensorías**

Los derechos universitarios son configurados desde dos grandes perspectivas: en primer lugar, la que considera que cualquier derecho, solo por estar incluido en una legislación institucional, es un derecho universitario; y en segundo lugar, la perspectiva que solo incluye a aquellos derechos que se vinculan directamente con la esencia de la universidad (Morales Reynoso, Fuentes Reyes y Bernal Aguirre, 2017). Aunque invariablemente, los derechos universitarios responden a una necesidad constituida como una gama de deberes y potestades que tienen un amplio campo de incidencia de acuerdo al contexto de cada universidad y de cada comunidad.

Los derechos universitarios, así como las Defensorías al ser factores que no detentan una naturaleza judicial pueden incidir propositivamente en el fortalecimiento de la cultura de paz y no violencia, así como la

implementación de nuevos diseños y paradigmas de derechos humanos universitarios favoreciendo así su progresividad e interdependencia (Ombudsperson de los Derechos Universitarios, 2021, p. 12), es así que el rasgo que distingue a estas instancias de protección a derechos universitarios para salvaguardarlos es interviniendo a través de la tramitación y desahogo de quejas que puede interponer cualquier integrante de la comunidad universitaria.

Cada universidad y cada Defensoría establecen un modelo para la defensa de los derechos universitarios (2017) pero delimitados por cada ordenamiento normativo rector, esto es, contemplados en la legislación universitaria y como en el caso de la Universidad de Guadalajara, estar también en sintonía con las normas estatales y federales, en virtud de que es una Universidad pública y no debe existir una duplicidad de funciones, lo que significa que cada entidad debe tener bien delimitadas sus funciones y atribuciones para la defensa de los derechos universitarios (2017, pág. 27).

Como se hizo mención en el anterior segmento de este ejercicio de análisis comparativo, hay evidencia de similitudes en el accionar y marco normativo de ambas Defensorías, asimismo se aprecia un esfuerzo semejante en la salvaguarda de derechos universitarios, así como del fortalecimiento a una cultura de paz, aplicando diversas herramientas y metodologías para la prevención y un tratamiento asertivo del conflicto.

En lo que respecta a la Universidad de Guadalajara le competen las siguientes atribuciones:

- I. Generar acciones que contribuyan a una cultura de paz y de respeto entre las personas de la comunidad universitaria;
- II. Fomentar y promover el conocimiento, el respeto, la protección y la garantía de los derechos humanos y de los derechos universitarios;
- III. Proponer al Consejo General Universitario, las políticas y programas de prevención que fortalezcan una cultura de paz y respeto entre quienes integran la comunidad universitaria;
- IV. Procurar que en la formación y en la educación, en la investigación, en la extensión y en la difusión cultural, se incorpore la cultura del respeto a los derechos humanos;
- V. Formular propuestas de creación o modificación de la norma universitaria para procurar y promover el respeto de los derechos humanos

- y universitarios;
- VI. Cooperar y colaborar con organismos, organizaciones y con cualquier ente o persona pública o privada, tanto nacional como internacional, en el estudio, fomento, difusión, defensa, promoción y protección de los derechos humanos y universitarios;
- VII. Formar parte de asociaciones, fundaciones o demás organizaciones, públicas o privadas, que tengan por fines la promoción, difusión, protección y respeto de los derechos humanos y universitarios;
- VIII. Vigilar el cumplimiento y el respeto a los derechos universitarios;
- IX. Contribuir, a través de sus recomendaciones, al aseguramiento de la calidad de los actos de la autoridad universitaria, en apego al cumplimiento de la norma;
- X. Conocer e investigar, a petición de parte o de oficio, las presuntas violaciones a los derechos universitarios cometidas por la autoridad universitaria;
- XI. Requerir a la persona quejosa o a la autoridad universitaria, así como a cualquier persona, la información necesaria para el cumplimiento de sus atribuciones;
- XII. Procurar la conciliación entre las partes y formular propuestas de solución del conflicto, cuando la naturaleza de los derechos universitarios presuntamente violentados lo permita;
- XIII. Derivar a la autoridad y órgano de gobierno respectivos, los asuntos que excluyan de su competencia, y aquellos que considere conveniente turnar y/o derivar, de acuerdo a lo señalado en este ordenamiento;
- XIV. Emitir, en los casos en que se acredite violación a los derechos universitarios, recomendaciones públicas no vinculatorias, notificarlas a las personas involucradas y darles el seguimiento correspondiente;
- XV. Formular la determinación de no violación de derechos, en los casos en que no se acredite violación a los derechos universitarios, otorgando el seguimiento correspondiente;
- XVI. Publicar en la página de internet de la Universidad o de la propia Defensoría, en su totalidad o en un extracto, según lo considere conveniente y lo marque la normatividad aplicable, las resoluciones y recomendaciones que emita y en casos excepcionales podrá determinar que las mismas sólo se comuniquen a las partes. De igual forma podrá publicar toda la información necesaria para la promoción y difusión de

- los derechos humanos y universitarios, en su ámbito de competencia;
- XVII. Notificar a la instancia competente, en caso de que la autoridad universitaria no rinda oportunamente el informe que se le requiera, u omite fundar y motivar su negativa de aceptar y cumplir sus recomendaciones;
- XVIII. Presentar anualmente al Consejo General Universitario el informe de su desempeño;
- XIX. Rendir los informes que le sean requeridos por el Consejo General Universitario;
- XX. Emitir, con base en la normatividad aplicable, los protocolos que faciliten el desarrollo de las funciones propias de la Defensoría;
- XXI. Gestionar los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones, y
- XXII. Las demás que por la naturaleza de sus atribuciones le correspondan (DDU-UDG, 2022).

Esto bajo el entendimiento de que también la Defensoría de Derechos Universitarios de la Universidad de Guadalajara, excluye de su competencia lo siguiente:

- I. Los relacionados con la materia electoral;
- II. Los laborales;
- III. Los relacionados con los medios de comunicación de la Universidad;
- IV. Los procedimientos de responsabilidad;
- V. Los procedimientos de ingreso, promoción y permanencia del personal académico y administrativo de la Universidad;
- VI. Los procedimientos y trámites realizados en calidad de aspirante, y
- VII. Los procedimientos relacionados con convocatorias de estímulos (DDU-UDG, 2022).

Asimismo, esta Defensoría opera distribuyendo facultades a competencias a tres visitadurías que conocerán sobre los siguientes aspectos:

- I. Orientar a quienes integran la comunidad universitaria respecto del proceso de atención y el proceso de desahogo de la queja y, en general, de los servicios que preste la Defensoría;
- II. Llevar el registro de las quejas por presuntas violaciones a los derechos

- universitarios que se presenten en la Universidad y que le sean turnadas;
- III. Certificar copias de los documentos originales que obren en su poder o le sean presentados con motivo de las quejas presentadas;
- IV. Orientar a la persona quejosa, en los casos en que la Defensoría se declare incompetente respecto de los procedimientos internos que podría agotar;
- V. Auxiliar en las actividades de promoción y divulgación que fortalezcan la cultura de respeto de los derechos humanos y universitarios;
- VI. Apoyar en la elaboración de contenidos que fortalezcan la cultura de los derechos humanos y universitarios;
- VII. Proponer a la persona titular de la Defensoría, las estrategias de comunicación social que consideren convenientes;
- VIII. Informar a la comunidad universitaria los objetivos y programas de trabajo de la Defensoría mediante la puesta en práctica de diversas estrategias, planes de comunicación y campañas de difusión;
- IX. Dar a conocer las determinaciones de no violación de derechos y recomendaciones emitidas por la Defensoría, en los términos establecidos por su titular;
- X. Apoyar en la integración de los informes que dentro del ámbito de su competencia le solicite la persona titular de la Defensoría;
- XI. Realizar el análisis de los asuntos, y determinar la procedencia para el desahogo de la queja o desechamiento de la misma;
- XII. Proponer a las partes, en los asuntos en que sea procedente, la solución del conflicto mediante la conciliación, dar trámite a los mismos, e informar a la persona titular de la Defensoría de los acuerdos alcanzados;
- XIII. Establecer comunicación inmediata con la autoridad universitaria señalada como presunta responsable, en los asuntos de urgencia, en caso de no ser posible, con su superior jerárquico, para conocer de los hechos;
- XIV. Desahogar el proceso de queja, desde el momento en que sea considerada procedente, hasta la elaboración del proyecto de determinación de no violación de derechos y/o recomendación;
- XV. Elaborar los proyectos de acuerdo de admisión o desechamiento de las quejas que serán desahogadas ante la Defensoría;
- XVI. Realizar los análisis y asesorías jurídicas que se requieran para el

correcto funcionamiento de la Defensoría;

XVII. Realizar, dentro del desahogo del proceso de queja, entre otras, las siguientes actividades:

- a) Investigar los hechos que dieron origen a la queja, requiriendo a cualquier autoridad universitaria la presentación de informes o documentos que ayuden al esclarecimiento de los hechos que se investigan;
- b) Practicar visitas e inspecciones a las instancias universitarias, ya sea directamente o a través del personal a su cargo, en los términos del presente reglamento y demás ordenamientos aplicables;
- c) Desahogar entrevistas y recibir testimonios que ayuden al esclarecimiento de los hechos que se investigan;
- d) Hacer del conocimiento de la persona titular de la Defensoría, sobre la probable responsabilidad de la autoridad universitaria que hubiese obstaculizado la investigación;
- e) Realizar el seguimiento y revisión periódica de las medidas cautelares implementadas por las autoridades universitarias competentes, que tengan relación con las quejas presentadas ante la Defensoría;
- f) Efectuar las demás acciones que conforme a derecho juzgue convenientes para el mejor trámite de los asuntos;
- g) Solicitar a la persona quejosa, en los casos que sea necesario, que aclare aspectos relacionados con los hechos materia de la investigación;
- h) Informar a las partes sobre el estado que guarda el proceso de queja durante su desahogo;
- i) Formular los proyectos de determinación de no violación de derechos o de recomendación, respecto de las quejas que le hayan sido turnadas, y
- j) Elaborar los informes que le sean requeridos por la persona titular de la Defensoría.

XVIII. Colaborar en la elaboración del informe anual de actividades;

XIX. Participar en actividades de promoción, difusión, protección y respeto de los derechos humanos y universitarios, en el ámbito de su competencia;

XX. Apoyar en el seguimiento de las recomendaciones emitidas por la

persona titular de la Defensoría;

XXI. Realizar visitas de inspección dentro de la Red Universitaria, para promover la defensa y protección de los derechos humanos y universitarios, y

XXII. Las demás que por la naturaleza de sus atribuciones les correspondan (DDU-UDG, 2022).

En lo que concierne a la presentación de las quejas, estas pueden ser presentadas por vía escrita, por medios electrónicos o vía telefónica; cuando no sean presentadas por escrito, se elaborará un acta circunstanciada cuyos elementos serán considerados en la elaboración de la queja, entregándose a la persona quejosa una constancia de recepción.

Por tanto, para la tramitación de las quejas, se precisa que pueden ser interpuestas por cualquier integrante de la comunidad universitaria que, a su vez, considere que le han sido vulnerados uno o más derechos universitarios establecidos en la normatividad aplicable ya señalada páginas atrás. O bien, también se puede realizar en el supuesto de que algún integrante tenga conocimiento de manera directa o indirecta sobre la posible vulneración de derecho a alguno de los integrantes de la comunidad universitaria (DDU-UDG, 2022). Cuando esta vulneración surja entre pares, no operará el desahogo de la queja, sino que solamente se brindará la asesoría sobre las instancias o vías a las que puede acudir para la atención adecuada de su asunto (DDU-UDG, 2022).

El contenido de la queja se dará bajo tres supuestos, en primer lugar, se debe precisar la información siguiente:

- I. Nombre completo de la persona presuntamente agraviada y su adscripción laboral o escolar;
- II. Si la persona presuntamente agraviada es menor de edad, el nombre y domicilio o correo electrónico de quienes ejerzan la patria potestad, tutela o guarda y custodia, de contar con esta información;
- III. Domicilio o correo electrónico para recibir notificaciones de la persona presuntamente agraviada;
- IV. Descripción de los hechos, estableciendo las circunstancias de modo, tiempo y lugar en que ocurrieron;
- V. Datos que permitan identificar a la autoridad presuntamente respon-

sable;

- VI. Los medios de prueba que en su caso ofrezca la persona presuntamente agraviada, incluyendo el nombre y los datos de localización de las y los testigos en caso de que los hubiera, y
- VII. Firma autógrafa o huellas digitales estampadas ante la presencia de dos testigos (DDU-UDG, 2022).

El segundo supuesto se configura cuando es presentada por una tercera persona, además de proporcionar nombre, domicilio y correo electrónico para recibir notificaciones. En caso de que se vea involucrada una persona menor de edad como presunta agraviada, se dará aviso a quien o quienes ejerzan la tutela, custodia o patria potestad, así como a las instancias involucradas en la defensa y protección de niñas, niños y adolescentes.

El tercer supuesto recae en que, una vez presentada la queja y esta no reúne los elementos o requisitos referidos, se darán tres días hábiles a la persona quejosa para que los presente. Cuando el contenido de la queja sea infundado o improcedente a juicio de la persona titular de Defensoría, se desechará la misma.

Se debe precisar además, que, dentro de su labor en la promoción de la cultura de paz y la prevención de violencias, la Defensoría de Derechos Universitarios cuanta con atribuciones para intervenir a través de herramientas de la justicia alternativa para remediar el conflicto, particularmente con sesiones de mediación o conciliación, esto antes de que se dicte la resolución o recomendación por parte de la persona titular de la Defensoría, gestionando oportunamente la aplicación de estas herramientas. No obstante, este esquema restaurativo y de facilitación tiene limitaciones jurídicas bien determinadas, específicamente en casos que involucren la violación grave a derechos universitarios, afectaciones a derechos de terceros, o bien, aquellos asuntos que determinen las leyes en la materia como no susceptibles, se excluyen para poder aplicar la mediación o conciliación (DDU-UDG, 2022).

Una vez establecido lo anterior, el proceso de justicia alternativa debe asentarse en un acuerdo, el cual contendrá los acuerdos alcanzados y se dará al asunto por terminado. En caso negativo o bien, si no se incumple el acuerdo, el o la titular de la visitaduría continuará con el procedimiento de queja de acuerdo a las etapas que marca el reglamento de la Defensoría.



Respecto a la Defensoría Universitaria de la Universidad Nacional del Altiplano, Perú, tiene un marco rector especificado con base en la Ley Universitaria 30220 y el Estatuto Universitario de dicha Universidad, que a su vez, le faculta con un reglamento interno de observancia obligatoria para todos los miembros de la comunidad universitaria, incluyendo estudiantes, docentes y personal administrativo; su mandato institucional le confiere competencia específica para atender, recibir y procesar: conflictos y denuncias relacionadas con las presuntas violaciones a los derechos universitarios de la comunidad universitaria, atender las denuncias sobre conflictos en que se vea involucrada la comunidad académica y garantizar responsablemente los principios que engloban a la autoridad universitaria (Universidad Nacional del Altiplano, 2017).

Como parte de sus alcances, su Reglamento (Universidad Nacional del Altiplano, 2017) describe que es un ente autónomo que le corresponde por el respeto a los derechos individuales de todos los miembros de la comunidad universitaria, ante las actuaciones de los órganos y servicios de la misma, con el propósito de evitar situaciones de discriminación, indefensión o arbitrariedad, manteniendo el principio de autoridad responsable.

Es así que cualquier integrante de la comunidad universitaria puede solicitar la protección de la Defensoría a través de las denuncias, reclamaciones, quejas o conflictos que deriven de la convivencia o actuación entre los integrantes de la comunidad universitaria, órganos, servicios administrativos, comisiones académicas u otras instancias, cualquiera sea su naturaleza, que operen en el seno de la Universidad o en nombre de la misma (Universidad Nacional del Altiplano, 2017).

La persona titular de la Defensoría Universitaria puede iniciar actuaciones sin la necesidad de denuncia, esto es, de manera oficiosa, cuando se advierta una conducta o situación que incumpla lo señalado en el Estatuto de la Universidad; de igual manera la totalidad de instancia e integrantes de la comunidad universitaria se encuentran obligados a colaborar, cuando así se requiera, con la Defensoría Universitaria, ya sea para comparencias o la intervención por escrito dentro de indagatorias. El Defensor Universitario podrá proponer convenios de colaboración con instituciones públicas y privadas, para la promoción y defensa de

los derechos y libertades relacionadas a los miembros de la comunidad universitaria (2017).

Se puede concluir entonces que ambas defensorías poseen enfoques de defensa y protección a derechos universitarios que convergen en la atención a la totalidad de la comunidad universitaria, con exclusión en ciertas materias que por su naturaleza no forman parte de su marco de acción. Se precisa que, en todo momento, ambas instancias pugnan por una prevención de las violencias y de los conflictos per se, aplicando herramientas de justicia alternativa, ya sea la facilitación, la mediación o la conciliación, y de esta manera, apostar por un fomento y fortalecimiento a la cultura de paz.

### **Algunos retos para ambas Defensorías**

Si bien ambas instancias presentan elementos en común a partir de la tutela y difusión de derechos universitarios, también presentan una serie de retos semejantes para afianzar su funcionamiento, estructura y los mecanismos de atención a la comunidad universitaria. Estos retos versan específicamente sobre la visibilidad de su accionar y la incorporación de las tecnologías de información y comunicación.

En primer lugar, la visibilidad de su accionar tiene un significado muy importante, ya que permite conocer la forma en que intervienen las defensorías, su marco normativo y funcionamiento. Esto, además de transformar la cultura institucional de sus respectivas instituciones educativas, dará un plus de confianza en su consolidación como ente protector de derechos universitarios.

Para efecto de lo anterior, es preciso que las instituciones implicadas, a la par de la difusión de la cultura del respeto a los derechos universitarios, también divulguen las funciones y atribuciones de las defensorías, a efecto de que la totalidad de la comunidad universitaria las conozca y sepa que, cuando una conducta o situación les genere un menoscabo a sus derechos universitarios, sepa bajo qué circunstancias solicitar la intervención de estas instituciones. Se precisa también generar una cultura de transparencia y rendición de cuentas como pilares fundamentales de la legitimidad, lo que invariablemente hará que la confianza entre la comunidad universitaria se fortalezca.

En segundo lugar, la incorporación de las TIC (tecnologías de información y comunicación) responde a una necesidad básica dentro de una sociedad globalizada y cada vez más digitalizada. Estas herramientas desempeñan un rol crucial dentro de los ambientes educativos, máxime si se pretende estar a la vanguardia en la optimización de procesos; es así que las defensorías no son ajenas a estos escenarios, independientemente de si hay o no una resistencia cultural al cambio.

Al tenor de esta situación, es una realidad que la inteligencia artificial es ya una realidad que se ha ido incorporando en los quehaceres diarios, desde el simple hecho de configurar un algoritmo de acuerdo con las necesidades, gustos e intereses de cada persona, lo que ha favorecido al desarrollo de esta herramienta y que ha impactado prácticamente en todos los ámbitos, mejorando sustancialmente aspectos que hasta hace unos años eran escenarios inimaginables.

La idea de incorporar estas herramientas y software especializados en los procesos de mejora de ambas instancias es precisamente para contribuir a la optimización de esquemas de comunicación, agilización y sistematización de procesos de queja y, de igual manera, el poder anticiparse al desarrollo de conflictos como forma de prevención, a partir del análisis de datos y antecedentes que permitan la configuración de algoritmos y aplicarlos oportunamente.

## **Conclusiones**

Las Defensorías de Derechos Universitarios, además de ser las instancias adecuadas para la defensa y promoción de los derechos humanos universitarios, responden a una necesidad educativa, social e histórica ante las demandas de las comunidades universitarias, en este caso, de la Universidad de Guadalajara y de la Universidad Nacional del Altiplano – PUNO.

El análisis conjunto de estas dos entidades facultadas para la tutela y salvaguarda de los derechos humanos universitarios representó una reflexión valiosa para dimensionar atribuciones, alcances y funcionamiento de ambas defensorías, así como los retos comunes en sus respectivos contextos y el valor agregado que significan para las universidades de las

que son origen. Se destaca, de igual manera, la consecución de objetivos comunes en aras de la resolución efectiva de conflictos mediante herramientas de justicia alternativa y una evidente sensibilización y fomento en la cultura del respeto a los derechos humanos universitarios.

La estructura de la Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad de Guadalajara recae en la persona que funge como titularidad de la Defensoría, una persona que interviene como titular de la secretaría y tres personas sobre las que recae la titularidad de las tres visitadurías, respectivamente; en el caso de la Defensoría Universitaria de la Universidad Nacional del Altiplano, su estructura recae en la figura del Defensor Universitario.

El compromiso materializado en ambas instituciones por el respeto, protección y difusión de los derechos humanos universitarios es evidente y se visibiliza dentro de las políticas institucionales, lo que sintoniza toda la comunidad universitaria de sus respectivas instituciones educativas a concientizarse con la tutela de derechos universitarios y el privilegiar la resolución de conflictos asertiva a través de las herramientas de justicia alternativa, aspecto que potencializa y consolida la cultura de paz como eje de formación integral a las y los estudiantes.

Finalmente, es preciso señalar que, de manera esencial, ambas instituciones analizadas contribuyen también significativamente a la difusión de la prevención de las violencias, precisamente, a partir de la difusión y respeto de la cultura de paz, factores que propician la creación de ambientes de paz y la prevención del conflicto mediante estándares innovadores que no solamente influyen en el bienestar universitario, sino también en el bienestar personal y social.

## **Fuentes de consulta**

Arévalo Narváez, C. E. (2013). Los derechos humanos al interior de las universidades. En J. Carmona Tinoco, *La vinculación entre los derechos humanos y los derechos universitarios. Homenaje al Dr. Jorge Carpizo Mac Gregor* (pág. 245). México D. F.: UNAM.

Caro Benítez, M. (2021). Constitucionalización del Derecho Internacional de los Derechos Humanos: Una mirada desde el enfoque Basado en

- Derechos Humanos y Goce Efectivo de Derechos. *Revista Jurídica Mario Alario D'Filippo*, 14(27), 155-179. doi:<https://revistas.unicartagena.edu.co/index.php/marioalariodfilippo/article/view/3814/3131>
- DDU-UDG. (2022). *Secretaría General. Universidad de Guadalajara. Obtenido de Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios*: [https://secgral.udg.mx/sites/default/files/Normatividad\\_general/RDDU%20%28Junio%202022%29.pdf](https://secgral.udg.mx/sites/default/files/Normatividad_general/RDDU%20%28Junio%202022%29.pdf)
- DDU-UDG. (19 de Febrero de 2023). *Historia de la Defensoría de los Derechos Universitarios de Universidad de Guadalajara*. Obtenido de <https://ddu.udg.mx/historia-de-la-defensoria-de-los-derechos-universitario-de-la-universidad-de-guadalajara>
- Defensoría UNAM. (2018). *Antecedentes de la Defensoría*. Obtenido de <https://www.defensoria.unam.mx/web/defensoria/defensoria-de-los-derechos-universitarios/antecedentes>
- Ferrajoli, L. (1999). *Derecho y razón: Teoría del garantismo penal*. Trota.
- Guillén Romero, H. M. y Flores López, W. O. (2023). Desafíos de una educación inclusiva en los procesos de formación de estudiantes universitarios de la Universidad de las Regiones Autónomas de la Costa Caribe de Nicaragua (URACCAN) Recinto Bluefields. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, (48), 145-163. doi:<https://doi.org/10.5377/farem.v12i48.17527>
- Haro Reyes, D. J., & Ramírez Frausto, F. A. (2021). Ombudsperson de los Derechos Universitarios. En D. J. Haro Reyes y M. Cervantes Medina, *Reflexiones sobre Derechos universitarios* (pág. 376). Guadalajara, Jalisco, México: Astra Ediciones, S. A. de C. V.
- Ministerio de Educación. (Julio de 2014). Ley Universitaria. Ley No. 30220. Obtenido de [https://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley\\_universitaria\\_04\\_02\\_2022.pdf](https://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria_04_02_2022.pdf)
- Morales Reynoso, M., Fuentes Reyes, G., & Bernal Aguirre, J. (2017). *Los organismos defensores de los derechos universitarios en México una mirada desde la REDDU*. Universidad Autónoma del Estado de México y Ediciones y Gráficos Eón, S. A. de C. V.
- REDDU. (2023). *Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios*. Obtenido de <https://www.reddu.org.mx/antecedentes-div.html>
- RIIdDU. (29 de Noviembre de 2024). *Documentación oficial de la Red*. Obtenido de <https://www.riddu.org/documentacion-oficial-de-la-red>

- Universidad Nacional del Altiplano. (2017). *Reglamento de la Defensoría Universitaria*. Obtenido de Universidad Nacional del Altiplano - PUNO: <https://derecho.unap.edu.pe/storage/2023/07/Reglamento-Defensoria-Universitaria-1.pdf>
- Universidad Nacional del Altiplano. (2021). *Estatuto de la Universidad Nacional del Altiplano* . Obtenido de <https://transparencia.unap.edu.pe/documentos/ESTATUTOUNA2021.pdf>
- Valenzuela Miranda, G. A., & González Beltrones, A. V. (2020). Defensoría de los derechos humanos en el entorno universitario estudio de caso: Universidad de Sonora, México. *BIOLEX Revista Jurídica*, 61-73.