

93
24

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y SOCIALES



USO Y FRECUENCIA DE LOS MEDIOS DE COMUNICACION DE LA UNAM, EN LAS ACTIVIDADES DE DIFUSION DE LA DEFENSORIA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

T E S I S
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION
P R E S E N T A
MARIA DEL CARMEN MUÑIZ RANGEL

ASESORA: MTRA. NEDELIA ANTIGA TRUJILLO

MEXICO, D. F.

1996

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

UN RECONOCIMIENTO ESPECIAL A LA MAESTRA NEDELIA ANTIGA, ASESORA DE ESTA TESIS, POR SU COMENTARIOS SIEMPRE TAN OPORTUNOS.

A LOS MIEMBROS DEL JURADO; LOS PROFESORES ALEJANDRO GALLARDO, SALVADOR GARCÍA, FERNANDO MUNGUÍA Y EUGENIA SORIA, POR SUS SUGERENCIAS, CORRECCIONES Y COMENTARIOS A ESTE TRABAJO.

A JESÚS POR EL AMOR QUE ME TIENE

GRACIAS

**TÚ HAS HECHO GRANDES COSAS; OH DIOS, ¿QUIÉN COMO TÚ?
SALMO 71:19**

ÍNDICE

	Páginas
INTRODUCCIÓN	4
Capítulo. 1 Orígenes y creación del Defensor Universitario.	
1.1 El Ombudsman Sueco.	8
1.2 Antecedentes mexicanos del Ombudsman Universitario.	9
1.3 Creación del Ombudsman Universitario.	17
1.4 ¿Qué es la Defensoría de los Derechos Universitarios?	22
1.5 Competencia de la Defensoría de los Derechos Universitarios.	28
1.6 Funciones del Defensor Universitario.	29
1.7 Procedimiento para la tramitación de una queja ante la Defensoría de los Derechos Universitarios.	34
1.8 Organigrama de la Defensoría de los Derechos Universitarios.	40
1.9 Elección del Defensor Universitario.	41

Capítulo 2. Actividades de difusión de la Defensoría de los Derechos Universitarios.

2.1	El uso de la comunicación en la sociedad. ¿Comunicar para qué?	45
2.2	Las actividades difusivas de la DDU, durante la gestión del defensor Jorge Barrera Graf (agosto de 1985 a mayo de 1989).	48
2.3	Las actividades difusivas de la DDU, durante la gestión de la defensora María Carreras Maldonado (julio de 1989 a julio de 1993).	57
2.4	Las actividades difusivas de la DDU, durante la gestión de la defensora María del Refugio González Domínguez (agosto de 1993 a junio de 1995).	63
2.5	La UNAM y sus medios de comunicación.	
2.5.1	Radio Universitaria.	66
2.5.2	Televisión Universitaria.	67
2.5.3	Gaceta Universitaria.	69

Capítulo 3. Uso y frecuencia de los medios de comunicación de la UNAM, en las actividades de difusión de la Defensoría de los Derechos Universitarios.

3.1	¿Cómo debe ser la imagen de una institución universitaria?	71
3.2	Uso y frecuencia de los medios de comunicación universitarios.	85
3.2.1	Radio UNAM.	85

3.2.2	Televisión Universitaria.	86
3.2.3	Gaceta UNAM.	86
3.2.4	Otros medios impresos de la UNAM.	87
3.2.5	Medios externos: televisión comercial e impresos.	88

Capítulo 4. Metodología y presentación de la campaña publicitaria "Conoce la Defensoría".

4.1	Metodología General.	96
4.1.1	Diagnóstico de la Campaña.	96
4.1.2	Objetivos.	97
4.1.3	Estrategia de comunicación.	98
4.1.4	Presupuesto.	101

Conclusiones

Referencias

Fuentes Vivas

Documentos

Anexos

Introducción

El tema "Uso y frecuencia de los medios de comunicación de la UNAM, en las actividades de difusión de la Defensoría de los Derechos Universitarios", es el resultado del análisis aplicado a los informes anuales que el Ombudsman Universitario ha presentado a la comunidad universitaria.

¿Por qué las actividades de difusión de la Defensoría de los Derechos Universitarios (DDU)? Porque es un órgano de reciente creación en la Universidad y poco explorado; y sus orígenes aún desconocidos por alumnos, profesores e investigadores.

Porque es un órgano creado en 1985 por y para universitarios, inspirado en la defensa de los derechos que les confiere la Legislación Universitaria; hasta ese momento no se sabía de alguna otra universidad que contara con un órgano que protegiera los derechos universitarios. La propuesta del rector Jorge Carpizo MacGrégor fue conveniente no sólo para los estudiantes, sino también para el personal académico de la Universidad ya que se encontraban desprotegidos ante actos de funcionarios y autoridades que posiblemente afectaran sus derechos.

Hoy, con diez años de experiencia la DDU se ha perfilado como un órgano importante entre la comunidad académica y estudiantil; debido a que pueden acudir en los casos de violación a sus derechos universitarios.

Dentro de las actividades que desarrolla, los medios de comunicación universitarios cobran un valioso sentido, a través de ellos la comunidad percibe los quehaceres de este órgano de defensa.

En efecto, ¿cómo se ha divulgado el trabajo de la Defensoría a la comunidad universitaria? Esta es la pregunta medular de esta investigación. Pregunta que se originó al detectar que este órgano carece de un proyecto difusivo y que, aunado a esto, existe un problema de presupuesto, según lo mencionó Rafael Rocher, actual Defensor Universitario, en entrevista.

Dentro de este contexto surgen las preguntas ¿cómo planear y elaborar los mensajes de la Defensoría? ¿Cuál debe ser el contenido de esos mensajes? ¿Cómo debe ser el contenido? ¿Cómo decirlo? ¿Cómo conocer la imagen corporativa de este órgano de defensa?

Para responder a estas interrogantes, se decidió elaborar una campaña publicitaria porque esta engloba todos los conocimientos que se adquieren durante la formación profesional; a saber: opinión pública, técnicas de información que son aplicadas a los distintos medios en la ejecución final y teorías.

Asimismo, una campaña publicitaria, por su estructura, es lo idóneo en cuanto a los objetivos de esta tesis, puesto que requiere investigación acerca del receptor (personal académico y estudiantil), pero también acerca del mensaje que se quiere ofrecer, y es en lo que más debe trabajar la Defensoría, para darse a conocer en la comunidad universitaria. Igualmente se pensó en hacer uso de los medios de comunicación a bajo costo, ya que uno de los principales problemas, no

sólo en la Defensoría, sino también en otras dependencias de la UNAM, es el del presupuesto.

La teoría funcionalista fundamenta este trabajo, para respaldar la propuesta difusiva de la Defensoría de los Derechos Universitarios. Dicha teoría, dice Wolf, "(...) representa básicamente una visión global de los medios de comunicación de masas en su conjunto: es cierto que sus articulaciones internas establecen diferencias entre géneros y medios específicos, pero la observación más significativa es la que tiende a explicitar las funciones desarrolladas por el sistema de las comunicaciones de masas".¹

El trabajo comprende cuatro capítulos, a saber:

El capítulo 1, Orígenes y creación del Defensor Universitario en la UNAM, responde a las preguntas ¿qué es la Defensoría?; así como su competencia, funciones, procedimientos para tramitar una queja y forma de elección del Defensor. Asimismo se presenta la estructura organizacional de este órgano y algunos ejemplos de los diferentes intentos que sobre derechos humanos ha habido en el país.

En cuanto a este capítulo, el integrarlo al cuerpo del trabajo se debe a que se considera que es una forma de difundir a la Defensoría, entre los alumnos de la carrera de Ciencias de la Comunicación, que se interesen en revisar este trabajo.

El capítulo 2, trata sobre las Actividades de difusión de la DDU, se describen las actividades de difusión que a lo largo de una década se han

¹ Wolf, Mauro. La investigación de la comunicación de masas. Crítica y perspectivas. Ediciones Paidós, primera edición 1985, Barcelona, pp. 68-70.

hecho en la misma. Asimismo se habla del papel de la comunicación en la sociedad.

En el capítulo 3, Uso y frecuencia de los medios de comunicación universitarios en las actividades de difusión de la DDU; se analiza el uso y frecuencia de los medios de comunicación universitarios en las actividades de difusión de la Defensoría. De la misma manera, se plantean los elementos que conforman un programa de imagen corporativa.

Es importante destacar que al haber realizado el análisis de las formas de comunicación empleadas por los Defensores Universitarios, se desprende la propuesta de la campaña de publicidad para la Defensoría, que corresponde al Capítulo 4, denominado "Propuesta Metodológica: Campaña **Conoce la Defensoría**".

Capítulo 1. Orígenes y creación del Defensor Universitario en la UNAM.

"La democracia no es sólo estructura jurídica y régimen político, sino sistema de vida fundado en el constante mejoramiento económico, social y cultural del pueblo (...)"²

El tema de este capítulo se refiere a los orígenes de la Defensoría de los Derechos Universitarios, órgano de defensa para el personal académico y estudiantil de la Universidad Nacional Autónoma de México. Para comprender esta figura dentro de la Institución, es preciso remitirse a los orígenes del Ombudsman sueco; así como los diferentes intentos -

sobre protección de derechos humanos- ha habido en México.

La Defensoría es un órgano de importancia, porque es un adalid de los derechos universitarios en la Universidad, y se considera que este trabajo es un medio para difundirlo.

1.1 El Ombudsman sueco.

Alfred Bexeliux Ombudsman para Asuntos Civiles en Suecia dice sobre la palabra "ombud" "se refiere a una persona que actúa como vocero o representante de otra. En su posición supervisora el Justitie Ombudsman - JO- es un representante del Parlamento y, por lo mismo, de los ciudadanos"³

Así, con la Constitución de 1809, surgió el Ombudsman en Suecia "con el fin de establecer un control adicional para el cumplimiento de las leyes, supervisar su aplicación por la administración y crear un nuevo camino, ágil y sin formalismos, a través del cual los individuos pudieran quejarse de las arbitrariedades y violaciones cometidas por autoridades y funcionarios".⁴

Las características del Ombudsman según la opinión del Defensor del Pueblo en España son; "a) Elección por un Parlamento constituido democráticamente; b) Nombramiento del titular del órgano en una persona

² Gaceta UNAM. "El doctor Jorge Carpizo tomó posesión como Rector de la UNAM". enero 3 de 1985, México, pp. 1-5.

³ Rowat C., Donald. "El Ombudsman. El defensor del ciudadano". Fondo de Cultura Económica, México, p. 7.

⁴ Cuéllar, Benjamín. "Algunas reflexiones básicas sobre los Derechos Humanos" En Revista Acta, año 1, número 1, diciembre de 1990, México, p. 21.

neutral políticamente; c) Actuación independiente de cualquier otro tipo de órgano; d) Acceso directo de la ciudadanía al órgano en forma rápida y sencilla; e) Investigación de los hechos declarados efectuada en forma sumaria e informal; f) Control de las distintas administraciones incluidas las de justicia y la militar; g) Elaboración de un informe anual extraordinario que contenga el resultado de su actividad y sea dado a conocer al Parlamento, y h) Poder sancionatorio sobre los funcionarios y atribuciones para recomendar la aplicación de sanciones". Esta institución del Ombudsman se ha creado en más de cuarenta países entre los que se pueden citar a "Finlandia, Dinamarca, Nueva Zelanda, Gran Bretaña, Canadá, Francia, Italia, Portugal, España, Costa Rica y Guatemala".⁵

En México la defensa de los derechos se remonta al año de 1600, al editarse el Huehuetlahtolli, que deja ver la preocupación que existía entre los pueblos mesoamericanos por la protección de los derechos humanos.

1.2 Antecedentes mexicanos del Ombudsman Universitario.

A continuación se detallan, en orden cronológico, algunos de los organismos que se han creado en el Distrito Federal, así como en diversos estados de la República; inspirados en la figura sueca del Ombudsman.

a) Procuraduría de los Pobres.

Surgió en el año de 1847 en la ciudad de San Luis Potosí, su principal promotor fue don Ponciano Arriaga. La esencia de esta figura se plasma en el artículo segundo de su Ley, que a la letra dice: "Será de su obligación ocuparse exclusivamente de la defensa de las personas desvalidas, denunciando ante las autoridades respectivas y pidiendo pronta e inmediata reparación sobre cualquiera exceso, agravio, vejación, maltratamiento o tropelía que contra aquéllas se cometieren, ya en el orden judicial, ya en el político o militar del Estado, bien tenga su

⁵ Cuéllar, Benjamín. "Algunas reflexiones básicas sobre los Derechos Humanos". En Revista Acta, año 1, Número 1, diciembre de 1990, México, pp. 21-22.

origen de parte de alguna autoridad, o bien de cualquiera otro funcionario o agente público".⁶

Los puntos a destacar son:

- 1) esta institución se creó para ocuparse de personas desvalidas y,
- 2) el daño ocasionado debía repararse de forma inmediata. Asimismo, las quejas se presentaban por escrito o de palabra.

b) Procuraduría Federal del Consumidor.

En 1975 se creó la Procuraduría Federal del Consumidor e inició sus labores un año después. Esta institución atiende los conflictos que se generan entre los particulares. Para Héctor Fix Zamudio la diferencia entre este órgano y el Ombudsman es: "Advertimos como diferencias esenciales de la citada Procuraduría respecto del Ombudsman..., además de la diversa materia mercantil o administrativa, según el caso, que el titular del organismo mexicano no posee verdadera autonomía funcional puesto que puede ser designado y removido libremente por el presidente de la República, y además carece de obligación de rendir informes, el específico y el de carácter anual lo que constituye uno de los aspectos esenciales de las actividades del Ombudsman".⁷

c) Dirección para la Defensa de los Derechos Humanos del Estado de Nuevo León.

El 3 de enero de 1979 el H. Congreso del Estado expidió el decreto de creación de esta Dirección. En el artículo 5o. de dicho decreto, se menciona "(...) En todo caso, se tendrá presente que en el ejercicio constitucional del poder público se implican e incorporan, consustancialmente, los Derechos Humanos, individuales y sociales"⁸

La Dirección para la Defensa de los Derechos Humanos funciona como un Ombudsman, pero no lo es, debido a que su titular, según el artículo 4o.

⁶ Secretaría de Gobernación. Bicentenario de la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano. El primer Ombudsman mexicano. 1847. Talleres Gráficos de la Nación, México 1989, p. 25.

⁷ Cit. Por. Margarita Zavala Gómez del Campo en La Comisión Nacional de Derechos Humanos. Antecedentes. Estructura y Propuestas, Tesis de Licenciatura, Escuela Libre de Derecho, México, 1992, p. 39.

⁸ Periódico Oficial del Gobierno Constitucional del Estado Libre y Soberano de Nuevo León, Tomo CXVI, número 2, miércoles 3 de enero de 1979, p. 2

del propio decreto, "está facultado para decidir, en su caso previo acuerdo del Gobernador, si ha o no lugar a efectuar alguna gestión, ya sea judicial o extrajudicial".⁹

Asimismo, es el titular del Ejecutivo del estado quien está facultado para reglamentar la Defensoría y Procuradurías a que se refiere esta ley, precisando la organización departamental, del personal, sus atribuciones y los deberes correspondientes. Igualmente define la coordinación con otras dependencias, supervisión del servicio, así como las infracciones al espíritu y letra de esta ley, estableciendo las disposiciones pertinentes.

d) Secretaría de la Contraloría General de la Federación.

Durante la gestión de Miguel de la Madrid, y con las reformas y adiciones a la Ley Orgánica de la Administración Pública del 29 de diciembre de 1982; y con base en el artículo 26 que a la letra dice: "Para el estudio, planeación y despacho de los negocios del orden administrativo, el Poder Ejecutivo de la Unión contará con las siguientes dependencias (...)"¹⁰, entre las que está la Secretaría de la Contraloría General de la Federación (SECOGEF).

En el artículo 32 bis se determinan las funciones de esta Secretaría, entre las que se encuentra la de "... Inspeccionar el ejercicio del gasto público federal y su congruencia con los presupuestos de ingresos". Asimismo "... podrá requerir de las dependencias competentes, la instrumentación de normas complementarias para el ejercicio de facultades que aseguren el control".¹¹

La SECOGEF tiene similitud con la figura del Ombudeman, en el sentido de que rinde informes anuales al titular del Ejecutivo Federal, sobre el resultado de las evaluaciones en dependencias y entidades de la Administración Pública Federal que hayan sido objeto de fiscalización. Asimismo tiene la obligación de informar a las autoridades competentes,

⁹ Idem. p. 2

¹⁰ Diario Oficial de la Federación, Órgano del Gobierno Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, Tomo CCCLXXV, número 42, miércoles 29 de diciembre de 1982. p.3.

¹¹ Idem. p. 15.

si estas se lo requirieren, sobre el resultado de dichas evaluaciones. Entre sus funciones está la de opinar sobre el nombramiento, y en su caso, solicita la remoción de los titulares de las áreas de control de las dependencias y entidades gubernamentales. De igual manera tiene la facultad de vigilar que se cumplan las normas de control y fiscalización, así como "asesorar y apoyar a los órganos de control interno de las dependencias y entidades de la Administración Pública".¹³

e) Procuraduría de Vecinos del Municipio de Colima.

Se creó el 21 de noviembre de 1983 por acuerdo del H. Cabildo Constitucional de Colima, siendo gobernadora la C. Griselda Álvarez.

En los considerandos de este acuerdo se menciona al Ombudsman y su importante labor. La creación de esta Procuraduría se considera como una conquista dentro del marco de la Reforma Municipal; debido a que es un mecanismo que garantiza la atención de la autoridad a los planteamientos, reclamaciones o sugerencias de los ciudadanos para mejorar las funciones administrativas.

f) Procuraduría para la Defensa del Indígena.

Con base en el Reglamento de la Ley Orgánica de la Defensoría de Oficio y Social del estado de Oaxaca, publicado en el periódico oficial del gobierno el 26 de septiembre de 1986, se creó e inició sus funciones esta Procuraduría, siendo gobernador interino el C. Jesús Martínez Álvarez. Esta Procuraduría es un organismo dependiente del Ejecutivo Federal de acuerdo a lo establecido en el artículo cuarto fracción II de la Ley Orgánica de la Defensoría de oficio y Social del estado de Oaxaca y su reglamento de septiembre 26 de 1986. Tiene como atribución la responsabilidad del proceso de liberación de los indígenas privados de su libertad; evita el mal trato que se dan a los procesados, y funge como órgano de asesoría jurídica a las instituciones gubernamentales involucradas en la defensa de los derechos étnicos.

¹³ Idem. p. 15.

g) Procuraduría de Protección ciudadana.

El 8 de julio de 1987 se creó por ley, expedida por el H. Congreso del estado de Aguascalientes, este órgano de protección ciudadana, siendo gobernador el C. Miguel Ángel Barberena Vega.

El 12 de junio de 1990, el Poder Ejecutivo del estado de Aguascalientes decretó la creación de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, fundamentado en lo siguiente: "Que la acción del Ejecutivo Federal al crear la Comisión Nacional de Derechos Humanos, conscientes de la necesidad de trascenderla como una acción nacional y a efecto de fortalecer la vigencia plena del derecho en nuestro estado ampliando acciones mediante un órgano que a nivel estatal secunde y respalde los propósitos de esa Comisión y permita la coordinación necesaria para el establecimiento de una política nacional que asegure el ejercicio pleno para los mexicanos de las prerrogativas de nuestra Constitución Federal que garantizan la vigencia de los derechos humanos, se considera necesaria la creación de una Comisión Estatal de Derechos Humanos".¹¹

h) Defensoría de los Derechos de los Vecinos del Municipio de Querétaro.

El 7 de octubre de 1988 el H. Ayuntamiento del estado de Querétaro acordó la creación de la Defensoría de los Derechos de los Vecinos; el 22 de diciembre del mismo año se publicó el reglamento expedido por el H. Ayuntamiento, para la instalación de dicha Defensoría, siendo gobernador del estado el C. Mariano Palacios Alcocer; y se fundamentó así: "Si bien es cierto que la justicia administrativa está abierta a todos, también resulta innegable que el dinamismo creciente de la administración pública ha venido generando un cada vez mayor y complicado aparato burocrático que provoca el aislamiento de los ciudadanos respecto de los centros de toma de decisiones, que les permita exponer sus problemas y obtener una solución rápida, eficaz y justa. Este dinamismo incesante del Estado

¹¹ Periódico Oficial del Gobierno Constitucional de Aguascalientes, Tomo LIII, número 24, 17 de junio de 1990, Aguascalientes, Aguascalientes, p. 1.

moderno, hace necesaria la implementación de nuevos mecanismos para realizar los fines del orden jurídico municipal".¹⁴

i) Dirección General de Derechos Humanos de la Secretaría de Gobernación (SEGOB).

Surgió en el inicio de la gestión de Carlos Salinas de Gortari, el 2 de diciembre de 1988, con adscripción a la Subsecretaría de Gobierno de la propia SEGOB. El acuerdo fue publicado el 15 de febrero de 1989 y cesó sus funciones al crearse la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH).

En ejercicio de sus funciones esta Dirección "actuó como mediadora y de buenos oficios con las diversas autoridades estatales y federales, y dio seguimiento a los compromisos contraídos por nuestro país a nivel internacional en cuanto a derechos humanos se refiere".¹⁵ Sus funciones comprendieron la protección de los derechos humanos y su promoción; así como el delinear la política de derechos humanos en México y su vinculación con la sociedad civil y los organismos públicos.

j) La Asamblea de Representantes del Distrito Federal.

El Diario Oficial de la Federación publicó el 2 de febrero de 1989 "La Ley Orgánica de la Asamblea de Representantes del Distrito Federal". Las atribuciones de la Asamblea se dividen en facultades normativas y facultades administrativas. A su vez éstas tienen las siguientes subdivisiones: promoción, consulta, gestoría, supervisión y vigilancia de la administración pública del Distrito Federal; para efectos de atender peticiones y quejas que formulen los ciudadanos del Distrito Federal.

k) Comisión de Derechos Humanos del Estado de Morelos.

Creada el 5 de abril de 1989 por acuerdo del C. gobernador del estado. Es un organismo de participación ciudadana para la vigilancia del respeto a los derechos humanos de ese estado; sus atribuciones consisten fundamentalmente en recibir y dar seguimiento a las denuncias que le sean

¹⁴ Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La sombra de Arteaga", Tomo CXXII, 22 de diciembre de 1988, Querétaro, Querétaro, p. 42.

¹⁵ Aguilar Cuevas, Magdalena. El Defensor del Ciudadano (Ombudsman). UNAM/CNDH, México, 1991, p. 136.

presentadas para realizar actos conducentes a la restitución de sus derechos al afectado. Entre sus facultades está el emitir recomendaciones a las dependencias del gobierno estatal y a los derechos humanos.

1) Procuraduría Social del Departamento del Distrito Federal.

"(...) que los habitantes de la entidad federativa dispongan de nuevas vías de interacción con su gobierno; (...).¹⁶

"Nuevas vías de interacción", palabras que fundamentan la creación de la Procuraduría Social del Departamento del Distrito Federal, expresadas en el acuerdo de enero de 1989, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 25 de mismo mes, expedido por Manuel Camacho Solís, Jefe del Departamento del Distrito Federal.

El objetivo de este organismo fue que los actos de las autoridades se apegaran a la legalidad y que la población del Distrito Federal recibiera no sólo atención rápida, sino que fuese más eficiente y mejor por parte de los servidores públicos del Distrito Federal; en relación con los trámites que realizan usuarios y beneficiarios de servicios públicos. La Procuraduría Social del Distrito Federal recibía y tramitaba quejas e inconformidades sobre actos u omisiones de las autoridades administrativas del Distrito Federal que presentaran los particulares. Asimismo conoció sobre irregularidades en la prestación de servicios públicos a cargo del Distrito Federal y de entidades sectorizadas al mismo.

La Procuraduría se parece al Ombudsman en el hecho de que realiza investigaciones con relación a las quejas presentadas, emite recomendaciones y sugerencias; y lleva al plano de la conciliación las diferencias entre autoridades o prestadores del Departamento del Distrito Federal y los particulares. Asimismo presentó informes periódicos al Jefe del Departamento sobre sus funciones, mismos que fueron publicados en la gaceta oficial del Departamento del Distrito Federal.

¹⁶ Diario Oficial de la Federación, Órgano del Gobierno Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, Tomo CDXXIV, número 19, miércoles 25 de enero de 1989, México, p. 23.

El 13 de julio de 1989 se publicó el ordenamiento jurídico de esta Procuraduría denominado "Manual de Organización de la Procuraduría Social del Departamento del Distrito Federal".

m) Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH).

La CNDH surgió por decreto presidencial y se instaló el 6 de junio de 1990, durante los dos primeros años de gestión de Carlos Salinas de Gortari. En su momento, fue un órgano desconcentrado de la Secretaría de Gobernación, pero con adscripción a la misma. Su primer presidente fue el doctor Jorge Carpizo, quien ocupaba el cargo de ministro de la Suprema Corte de Justicia de la Nación. En enero de 1992 esta Comisión se elevó a rango constitucional y su definición coincidió con las del Ombudsman.

Es importante mencionar que se reformó el artículo 102 de la Constitución Política Mexicana para agregar el apartado B que establece la creación de organismos de protección de los derechos humanos que concede el orden jurídico mexicano en todo el territorio nacional.

n) Comisión Nacional de Derechos Humanos del Distrito Federal.

El 22 de junio de 1993 el Congreso de los Estados Unidos Mexicanos decretó la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal; en su artículo 6o. se especifica que, "en el desempeño de sus funciones y en el ejercicio de su autonomía, no recibirá instrucciones o indicaciones de autoridad o servidor público alguno".¹⁷

Entre sus facultades se encuentra la de establecer las políticas generales que en materia de derechos humanos habrá de seguir la institución ante los organismos nacionales e internacionales.

En cuanto a la obligación de presentar informes, ésta se especifica en el capítulo VI de la mencionada ley; cabe hacer mención que el informe anual se le presenta al titular del Poder Ejecutivo General, al Congreso de la Unión, al Jefe del Departamento del Distrito Federal y a la Asamblea de Representantes del Distrito Federal. Asimismo, el capítulo IX hace hincapié en la promoción y difusión de los derechos humanos.

¹⁷ Diario Oficial de la Federación, Órgano del Gobierno Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, Tomo CDLXXVII, número 16, martes 22 de junio de 1993, Primera Sección, México, p. 42.

o) Defensoría de los Derechos Universitarios.

A iniciativa del rector de la UNAM, Jorge Carpizo, en 1985 surgió la Defensoría de los Derechos Universitarios, cuya esencia es la defensa de los derechos de los universitarios que confiere la legislación universitaria a estudiantes y personal académico de la Universidad.

En cuanto a la creación de este órgano de defensa, la investigadora Marta Morineau comenta "Pienso que fue un acierto y que cualquier oficina en donde se defiendan los derechos de las personas es importante. En la Universidad, aunque había otras instancias en donde uno puede acudir para asuntos laborales o académicos, no había específicamente un lugar en donde los universitarios, tanto profesores, investigadores y alumnos pudieran tener algo más en la defensa de sus derechos."¹⁸

1.3 Creación del Ombudsman Universitario.

En este apartado, el tema a desarrollar fue la creación del Ombudsman Universitario, durante la gestión del doctor Carpizo.

El 2 de enero de 1985, en las instalaciones de la Facultad de Derecho de la UNAM, el doctor Jorge Carpizo tomó posesión como rector de la Máxima Casa de Estudios del país, para el periodo 1985-1989. Entre las medidas y propuestas a desarrollar en su gestión estuvo "(...) la creación de una instancia universitaria donde podamos expresar nuestras quejas e inconformidades y obtener en forma expedita una respuesta. Los universitarios debemos manifestar nuestra verdad, sin ambages ni temores. Esta casa requiere de universitarios con espíritu vivo, alerta y activo".¹⁹

La propuesta del doctor Carpizo fue importante en el sentido de que los estudiantes y el personal académico se encontraban desprotegidos ante

¹⁸ Morineau Iduarte, Marta. Investigadora en el Instituto de Investigaciones Jurídicas y Profesora de Derecho Romano en la Facultad de Derecho, ambos de la UNAM. Entrevista realizada en su oficina el 14 de junio de 1996.

¹⁹ Gaceta UNAM "El doctor Jorge Carpizo tomó posesión como Rector de la UNAM", enero 3 de 1985, México, p. 3.

actos de funcionarios y autoridades que posiblemente afectaran sus derechos universitarios.

La iniciativa de creación de la Defensoría de los Derechos Universitarios, por parte del rector Carpizo, se fundamentó de la siguiente manera: "En conformidad con los principios democráticos que orientan la estructura y funcionamiento de nuestra Universidad y en particular del principio de legalidad y de acción responsable de autoridad, se propone la creación de la Defensoría de los Derechos Universitarios. Este órgano viene a colmar un espacio que otros medios y mecanismos (sic) para asegurar el cumplimiento de los derechos universitarios no pueden cubrir adecuadamente, debido a la índole de sus específicas esferas de competencia. Subyace en el espíritu de la Defensoría de los Derechos Universitarios la idea de que la estructura y el funcionamiento de la Universidad actual son adecuados, pero perfectibles y que para continuar siéndolo deberán evolucionar conforme lo hace la propia Institución".²⁰

De igual manera el doctor Carpizo puntualizó en su discurso que "se tomaran las medidas para el cabal cumplimiento del Estatuto del personal académico. El personal académico necesita conocer mejor sus derechos (...)"²¹

Durante el primer año de su gestión se distribuyeron 40,000 ejemplares del Estatuto del Personal Académico (EPA) y del Manual Informativo de Derechos y Obligaciones del Personal Académico. Asimismo se publicó y distribuyó una nueva edición actualizada de la legislación universitaria.

Había un interés del doctor Carpizo en la creación y desarrollo de una cultura en torno a los derechos universitarios. Esta acción no podía dejar a la Universidad Nacional al margen de la modernidad e influjo de las ideas de la Revolución Francesa. La Universidad daba así un paso acelerado para erradicar en el ámbito burocrático, viejas querencias excluyentes y autoritarias.

²⁰ Aguilar Cuevas, *op. cit.*, p. 328.

²¹ Gaceta UNAM "El doctor ... *op. cit.* p. 2.

actos de funcionarios y autoridades que posiblemente afectaran sus derechos universitarios.

La iniciativa de creación de la Defensoría de los Derechos Universitarios, por parte del rector Carpizo, se fundamentó de la siguiente manera: "En conformidad con los principios democráticos que orientan la estructura y funcionamiento de nuestra Universidad y en particular del principio de legalidad y de acción responsable de autoridad, se propone la creación de la Defensoría de los Derechos Universitarios. Este órgano viene a colmar un espacio que otros medios y mecanismos (sic) para asegurar el cumplimiento de los derechos universitarios no pueden cubrir adecuadamente, debido a la índole de sus específicas esferas de competencia. Subyace en el espíritu de la Defensoría de los Derechos Universitarios la idea de que la estructura y el funcionamiento de la Universidad actual son adecuados, pero perfectibles y que para continuar siéndolo deberán evolucionar conforme lo hace la propia Institución".²⁰

De igual manera el doctor Carpizo puntualizó en su discurso que "se tomaran las medidas para el cabal cumplimiento del Estatuto del personal académico. El personal académico necesita conocer mejor sus derechos (...)".²¹

Durante el primer año de su gestión se distribuyeron 40,000 ejemplares del Estatuto del Personal Académico (EPA) y del Manual Informativo de Derechos y Obligaciones del Personal Académico. Asimismo se publicó y distribuyó una nueva edición actualizada de la legislación universitaria.

Había un interés del doctor Carpizo en la creación y desarrollo de una cultura en torno a los derechos universitarios. Esta acción no podía dejar a la Universidad Nacional al margen de la modernidad e influjo de las ideas de la Revolución Francesa. La Universidad daba así un paso acelerado para erradicar en el ámbito burocrático, viejas querencias excluyentes y autoritarias.

²⁰ Aguilar Cuevas, *op. cit.*, p. 328.

²¹ Gaceta UNAM "El doctor ... *op. cit.* p. 2.

El valor civil debía manifestarse entre los universitarios para combatir la impunidad. En esta nueva empresa, se requería no sólo de la participación de las autoridades debidamente capacitadas, sino también de la organización de la comunidad universitaria y de los medios de comunicación universitarios.

En este año la población universitaria era de 390,000 miembros, de los cuales 256,693 eran estudiantes, de estos 152,597 eran hombres y 104,096 mujeres.

A tres meses de gestión, el 24 de abril, el rector Carpizo envió al Consejo Universitario el proyecto de estatuto para la creación de la Defensoría de los Derechos Universitarios, mismo que fue publicado en Gaceta UNAM el 25 de abril de 1985. El proyecto fue aprobado por ese órgano colegiado el 29 de mayo y su publicación se hizo el 3 de junio del mismo año, en la propia gaceta universitaria.

Seis meses después se integraba la terna para elegir al primer Defensor Universitario, y el rector Carpizo como autoridad responsable, la envió a la Comisión de Legislación del H. Consejo Universitario. Dicha terna quedó integrada en orden alfabético así:

licenciado Jorge Barrera Graf (q.e.p.d),

doctora Yolanda Frías (q.e.p.d) y,

licenciado Juan A. González Alcántara.

Cabe mencionar que dicha terna fue publicada en la Gaceta UNAM el día 29 de julio de 1985 y en ella se mencionó sucintamente la trayectoria de cada uno de los aspirantes a la titularidad de la Defensoría.

Así, el 7 de agosto de ese año el licenciado Jorge Barrera Graf tomó posesión en un acto realizado en el Salón Sor Juana, de la Torre de Rectoría, como primer Defensor de los Derechos Universitarios.

Al respecto el rector Carpizo se refirió a la trayectoria del licenciado Barrera Graf, haciendo alusión a que "era muy importante contar con un personaje universitario independiente para que la Defensoría se prestigie

y la comunidad de la Institución tenga confianza en esta figura jurídica".²²

De igual forma el rector Carpizo manifestó la confianza de que la figura del Ombudsman Universitario pudiera incorporarse a la estructura organizacional de otras universidades del país.

Al respecto Magdalena Aguilar menciona que el Defensor Universitario se ha instituido en universidades como las de Canadá, Inglaterra, Alemania y Estados Unidos.

Por ejemplo, en la Universidad de Alberta se "constituyó un Ombudsman Universitario en abril de 1971 que es nombrado por la Junta de Gobierno por un periodo de dos años, cuyas funciones son oír, investigar y tramitar las quejas de los estudiantes y del personal de la Universidad que se haya visto afectado por los procedimientos, prácticas y reclamaciones, o dependientes de carácter académico y administrativo de las autoridades de la Universidad. Debe entregar un informe anual a la Junta de Gobierno sobre su actuación y sus recomendaciones para cambios tanto en lo académico como en lo administrativo".²³

En la toma de posesión como Defensor, Jorge Barrera Graf hizo saber a la comunidad universitaria que Yolanda Frías y Juan A. González Alcántara, integrantes de la terna, colaborarían con él como defensores adjuntos, en esta nueva empresa.

Así pues, el 12 de agosto de 1985 la Defensoría de los Derechos Universitarios inició sus labores en el 9o. piso de la Torre de Rectoría, ocupando parte de las instalaciones del Tribunal Universitario. El 18 de septiembre de ese mismo año, cambió sus oficinas a las instalaciones que actualmente ocupa y que se ubican en la planta baja del Edificio 2-D del Centro Cultural Universitario.

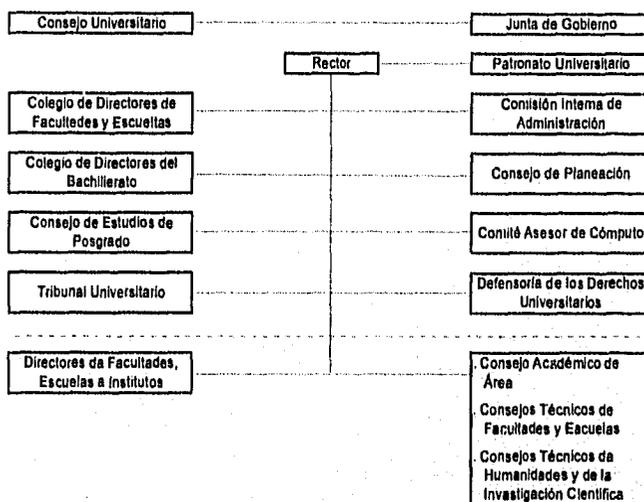
Para la investigadora Magdalena Aguilar, la creación de la Defensoría "vino a colmar un espacio que otros medios y mecanismos no pueden cubrir adecuadamente para asegurar el cumplimiento de los derechos

²² Gaceta UNAM, 8 de agosto de 1985, México, p. 5.

²³ Aguilar Cuevas, *op. cit.*, p. 120.

universitarios, debido a la índole de sus específicas esferas de su competencia".²⁴

Al integrarse la Defensoría de los Derechos Universitarios, la estructura organizacional de la Universidad quedó de la siguiente manera:



ORGANIGRAMA
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS Y CUERPOS ACADÉMICOS
(Incluye órganos jurisdiccionales, Colegios de Coordinación y Asesoría)
Fuente: Guía Universitaria p. 6

Es necesario mencionar que en diez años de existencia, el puesto de Defensor Titular ha sido ocupado por los siguientes universitarios:

Jorge Barrera Graf (q.e.p.d)	1985-1989
María Carreras Maldonado	1989-1993
María del Refugio González Domínguez	1993-1995

²⁴ Idem. p. 121.

Con fecha 28 de junio, María del Refugio González, tomó posesión como Abogada General y en su lugar se designó a Rafael Rocher Gómez, quien asumió el cargo en septiembre de 1995.

Cabe mencionar que la terna en la que participó Rafael Rocher, y de la cual fue electo Defensor Universitario, fue integrada por María Elodia Robles Sotomayor y Margarita Fuster, ambas abogadas y profesoras de la Facultad de Derecho de esta Universidad.

1.4 ¿Qué es la Defensoría de los Derechos Universitarios (DDU)?

"El crecimiento y la complejidad de nuestra universidad es un producto de su historia y de la del país al que sirve".²⁵

Este apartado está dedicado a conocer los aspectos sustanciales de la Defensoría, sus funciones y actuaciones dentro de la comunidad universitaria.

La Máxima Casa de Estudios del país, tenía en 1985 una población de 390,000 universitarios; un conjunto diverso y complejo.

Dentro de este contexto, el rector Carpizo propuso la creación de un órgano de defensa de y para los universitarios, que protegiera los derechos que la Legislación Universitaria les confiere.

Así, el 29 de mayo surgió la Defensoría de los Derechos Universitarios como un "órgano dotado de plena independencia respecto de las autoridades, con el objeto de recibir las reclamaciones individuales de los estudiantes y el personal académico de la Universidad que sientan afectados los derechos consagrados en nuestra propia legislación; realizar las investigaciones necesarias, y proponer, en su caso, soluciones a las autoridades de la propia Universidad".²⁶

²⁵ Warman, Arturo. Hasta que la muerte nos separe en En busca de una mejor universidad. Compilación periodística. Serie Testimonios. Secretaría General Auxiliar/UNAM, México 1988, p. 105.

²⁶ Migallón Serrano, Fernando. Abogado General. (Prólogo) En Cuadernos de Legislación Universitaria número 2 Nueva Época. Defensoría de los Derechos Universitarios (Ombudaman de la UNAM). UNAM/DGLU, primera edición, México, 1993.

Es importante mencionar que las actividades internas de la Defensoría se desarrollan bajo la supervisión del titular de la dependencia; quien se encarga de distribuir las cargas de trabajo entre los defensores adjuntos, asesores y personal administrativo.

Para que el titular conozca el desarrollo del trabajo, cada semana, se le entrega un informe sobre el grado de avance de los asuntos que se están trabajando en la dependencia.

Por lo que respecta al registro de quejas y asesorías, éste órgano lleva dos registros. El primero se obtiene de talonarios con numeración progresiva que llena el solicitante; el segundo es una base de datos y un sistema llamado *Defensor*, que diseñó e instaló la Dirección de Cómputo para la Administración Académica de la UNAM. Este sistema abarca las funciones de información, control y seguimiento de las quejas y asesorías de la Defensoría. En él se capturan los siguientes datos: número progresivo que le corresponda, fecha en la que se presentó la solicitud de queja, nombre, número de cuenta y facultad (si es estudiante); en el caso del personal académico, se le solicita anote el nombre de la dependencia en la que labora, domicilio, así como un breve resumen del asunto y el derecho que se estima violado. Una vez que los datos se capturan, los recibos o talones se archivan en orden cronológico por mes y año; y se abre también un expediente del interesado que se localiza alfabéticamente por nombre y dependencia.

El proceso de sistematización permite consultas rápidas sobre cualquier expediente, así como la obtención de resúmenes que contienen datos sobre las diversas etapas por las que atraviesa el asunto.

Cabe mencionar que al instalar el sistema *Defensor* la dependencia "pretende que este proceso de sistematización abarque tanto la información que se genera actualmente como la que corresponde a los datos históricos del organismo desde su creación".²⁷

Es importante mencionar que la DDU tiene total independencia respecto de las autoridades universitarias y, por tanto se sitúa en ascendencia legal.

²⁷ *Defensor*, nueva base de datos para la Defensoría de los Derechos Universitarios. En Gaceta UNAM, mayo 12 de 1994, México, p. 6.

y moral sobre cualquier autoridad, funcionario o profesor universitario que haya actuado de forma irregular.

Asimismo, esta independencia no sólo se manifiesta en su actuación con estricto apego a la legislación universitaria, sino también, en el no recibir instrucción alguna de autoridad, funcionario o persona durante la resolución de los asuntos que se tramitan.

Es importante mencionar esta característica, porque asegura a los universitarios que protege, no sólo justicia sino también imparcialidad en la solución de los conflictos.

Si se habla de independencia, se habla de imparcialidad, y así debe de actuar este órgano, con imparcialidad. Esta peculiaridad también evita cualquier circunstancia, acto o hecho que pueda influir en la resolución de los casos.

Los estudiantes o miembros del personal académico que sientan afectados sus derechos por parte de funcionarios o autoridades universitarias, podrán acudir a la DDU y si su queja procede se inicia una investigación.

La labor de investigación es una de las funciones sustantivas de la dependencia, en virtud de que así se determinará la existencia o inexistencia de violaciones de algún ordenamiento jurídico universitario, en perjuicio del afectado "teniendo las partes que intervienen en el procedimiento, la seguridad de que las resoluciones o recomendaciones de este órgano están apegadas a derecho, conforme a los hechos que se plantearon e investigaron".²⁸

En este sentido, el defensor Barrera registró en su primer informe anual, publicado en la gaceta universitaria, lo siguiente: "II.3 En las investigaciones que se practican con relación a quejas planteadas se ha comprobado la práctica viciosa de que, en los casos de cambios de autoridades, las nuevas suelen hostigar a profesores e investigadores que trabajaron con el funcionario saliente. Es frecuente, en efecto, que a los profesores o investigadores definitivos de tiempo completo se les

²⁸ Cuadernos de Legislación Universitaria, número 2, Nueva Época. Defensoría de los Derechos Universitarios (Ombudsman de la UNAM), UNAM/DGLU, primera edición, México, 1993, p. 49.

retire de los puestos académico-administrativos que han venido desempeñando, sin que se les restituya a sus labores académicas ordinarias anteriores; es decir, que no se les asignan horas de clase; que se obstaculizan sus proyectos de investigación; que se les remueve de los cubículos previamente asignados, y en casos más graves que se les cambie de adscripción; todo ello sin justificación y generalmente sin previa notificación por escrito".²⁹

Dicha labor se sustenta en el artículo 10. y 90. del Estatuto y los artículos 10. fracción IV, 10, 22, 24, 25, 26 y 27 del Reglamento de dicha Institución. Entre las atribuciones que tiene la DDU está la de solicitar a cualquier autoridad o funcionario de la Universidad, documentación que considere está relacionada con el asunto que se investiga, y éstos no podrán negarse a brindarla. Si acaso se negaran, incurrirán en responsabilidad universitaria de acuerdo a lo previsto en la fracción VII del artículo 90. del mencionado Estatuto y 3 del Reglamento, "salvo que la información se considere confidencial o reservada, pero aún en estos casos deberá ser justificada dicha negativa".³⁰

Asimismo podrá solicitar a las partes, los elementos de prueba que considere necesarios; a fin de formar su criterio para emitir su juicio. Los juicios o resoluciones que emite la DDU son de dos tipos: a) "resoluciones que se dan dentro o fuera del procedimiento de la queja, son las relativas a la prevenciones que hace la Defensoría a las autoridades o funcionarios de alertarlos para que no incurran en una transgresión a la ley, cuando se ha puesto en conocimiento de aquella un hecho que pudiera afectar los derechos de la comunidad académica y estudiantil".³¹

Este órgano de defensa, también previene a la autoridad, ya que le hace una advertencia que implica la aplicación de la responsabilidad universitaria, en el supuesto de no atender la petición.

²⁹ Informe anual de la Defensoría de los Derechos Universitarios, en Gaceta UNAM, agosto 21 de 1986, México, p. 11.

³⁰ Cuadernos de Legislación Universitaria, *op.cit.* p. 49.

³¹ *Idem.* p. 50.

Y, b) Resolución en sentido estricto que comprende a la recomendación y a la declaración de no afectación de derechos y son el resultado de la reflexión jurídica que se realiza mediante el análisis de pruebas aportadas por las partes y las investigaciones realizadas por la DDU "en el caso de que se le hubiere planteado, agotando, por supuesto, por regla general, el procedimiento fijado que la rige".¹²

La DDU no sólo presta servicios de manera personal en sus oficinas, también lo hace por las vías telefónica y fax; en la inteligencia de que si procede la queja el solicitante deberá presentarse personalmente, pero si no pudiera, un apoderado lo puede representar y solicitar los servicios de la institución.

Al conocer la DDU de la afectación de un derecho a estudiantes o miembros del personal académico, tratará de resolverlo mediante una propuesta del Defensor con apego a la ley universitaria que una o concilie a las dos partes. Dicha conciliación debe ser rápida, evitando seguir el procedimiento en sus diferentes etapas.

La conciliación es una invitación del Defensor y puede presentarse en cualquier etapa del procedimiento, incluso antes de dictar una recomendación.

Al respecto María del Refugio González, Abogada General de la UNAM, apunta "(...) es también un órgano que puede hacer de amable componedor, de amigable componedor entre los universitarios. (...) para poder ser un árbitro de hecho entre las partes se necesita la decisión de las dos partes. Esta función sólo la puede cumplir si tiene la anuencia de las dos partes".¹³

Aunada a la recepción de quejas la DDU asesora y orienta a los integrantes de la comunidad universitaria, en el momento en el que acuden a exponer el conflicto que sostienen con autoridades, funcionarios y profesores.

¹² Idem. p. 51.

¹³ González, María del Refugio, Abogada General de la UNAM. Entrevista realizada en su oficina el 7 de febrero de 1996.

La asesoría "es una diligencia previa al trámite de una queja, en aquellos casos en los cuales los miembros del personal académico o los estudiantes acuden a la Defensoría para solicitar una consulta a sus abogados asesores y de ella se desprende la posible existencia de una infracción a sus derechos académicos. (...), mediante la asesoría se orienta a cualquier miembro de la comunidad universitaria sobre la instancia a la que puede recurrir para buscar una solución al conflicto planteado".³⁴

Con respecto a la orientación, el personal de la DDU informa al solicitante acerca de la vía conducente para resolver el asunto.

Existen dos medios para que la DDU tenga conocimiento de denuncias o reclamaciones y son:

a) Las de oficio, son aquellas diligencias que se llevan a cabo sin que haya "excitación de parte para solicitar su intervención, cuando se hubiera generado una infracción al orden legal universitario".³⁵

En este caso, el Defensor deberá contactar a los afectados, que por desconocimiento de las funciones de la DDU hagan uso de la prensa o de Gaceta UNAM y publiquen denuncias por actos, resoluciones u omisiones de las autoridades. El establecer el contacto permitirá que los afectados ratifiquen -si así lo consideran- los hechos denunciados, para que se siga el procedimiento. Si la denuncia no fuera ratificada, la DDU con base en los artículos 1o., 6o., 7o., y 9o. fracción II de su Estatuto; 10, fracción II, 18 y 19 de su Reglamento podrá seguir la investigación si lo estima conveniente.

b) A instancia de parte la DDU interviene "cuando existe una transgresión a derechos de tipo individual; es decir, que en virtud de la solicitud (queja) hecha por el estudiante o miembro del personal académico afectado, se inicia la actividad de este órgano".³⁶

La DDU no sólo tiene atribuciones, también tiene obligaciones y una de ellas es la de informar sobre sus labores a la comunidad universitaria.

³⁴ Cuadernos de Legislación Universitaria, *op. cit.* pp. 45-46.

³⁵ Idem. p. 47.

³⁶ Idem. p. 49.

Dicha obligación tiene su fundamento en los artículos 10 de su Estatuto y 10, fracción IX, 34, 35 y 37 de su Reglamento. Más adelante se desarrollará este punto.

1.5 Competencia de la Defensoría de los Derechos Universitarios.

La competencia de la DDU se establece en los artículos 7°. de su Estatuto y 12 de su Reglamento; ambos instrumentos jurídicos aprobados en el Consejo Universitario, en sus sesiones del 29 de mayo de 1985 y del 30 de julio de 1986 respectivamente.

El artículo 7°. a la letra dice "(...) conocerá de oficio o a petición de parte las reclamaciones, quejas, inconformidades o denuncias que formulen los estudiantes, profesores, investigadores y técnicos académicos cuando en las mismas se alegue la infracción de sus derechos de carácter individual, por actos, resoluciones u omisiones contrarios a la legislación universitaria, cuando sean irrazonables, injustos, inadecuados o erróneos, o se hayan dejado sin respuesta las solicitudes respectivas dentro de un plazo razonable, tomando en cuenta los términos establecidos, en su caso por la legislación universitaria".¹⁷

El artículo 12 del capítulo IV del Reglamento de la propia Defensoría dice que "(...) es competente para conocer de las reclamaciones que formulen individualmente estudiantes o miembros del personal académico que consideren violado un derecho establecido en su favor por la legislación universitaria o por actos, resoluciones u omisiones de los funcionarios, profesores, dependencias administrativas o académicas, o cuerpos colegiados académicos, de facultades, escuelas o institutos que sean contrarios a la legislación universitaria, cuando sean irrazonables, injustos, inadecuados o erróneos, o se hayan dejado sin respuesta las solicitudes respectivas dentro de un plazo razonable, tomando en cuenta los términos establecidos, en su caso, por la legislación universitaria".¹⁸

¹⁷ Universidad Nacional Autónoma de México. Legislación Universitaria. Normas Fundamentales. México, 1991, pp. 253-254.

¹⁸ Idem. p. 261.

1.6 Funciones del Defensor Universitario.

El Defensor Universitario tienen como función sustantiva conocer de oficio o a petición de parte las "reclamaciones, quejas, inconformidades o denuncias que formulen los estudiantes, profesores, investigadores y técnicos académicos cuando en las mismas se alegue la infracción de sus derechos de carácter individual, por actos, resoluciones u omisiones contrarias a la Legislación Universitaria, cuando sean irrazonables, injustos, inadecuados o erróneos, o se hayan dejado sin respuesta las solicitudes respectivas dentro de un plazo razonable, tomando en cuenta los términos establecidos, en su caso, por la Legislación Universitaria (artículo 7o. del Estatuto de la Defensoría)".³⁹

Dentro de este contexto se pueden mencionar los actos de profesores en contra de los alumnos durante los cursos, o bien al aplicar y evaluar los exámenes. De igual forma los profesores son sujetos de irregularidades o arbitrariedades por parte de autoridades, dependencias administrativas o cuerpos colegiados académicos. "Estos cuerpos colegiados pueden tener o no la categoría de autoridad, no la tienen, ni las comisiones dictaminadoras, -por ser únicamente auxiliares de los consejos técnicos- ni los consejos internos que son asesores de los directores; en cambio la tienen los consejos técnicos de las facultades o escuelas, los Consejos Técnicos de la Investigación Científica y de Humanidades, los cuales funcionan para los institutos y centros, y el Consejo Técnico del Colegio de Ciencias y Humanidades".⁴⁰

Cabe hacer mención que de este supuesto la DDU excluye al Consejo Universitario, puesto que no se conoce aún, que haya afectado derechos individuales de estudiantes o de miembros del personal académico.

En cuanto a los actos realizados por los Consejos Académicos de Área o por el Consejo Académico del Bachillerato, establecidos en el Acuerdo del Consejo Universitario del 21 de mayo de 1992, señala como funciones las de formular políticas académicas y lineamientos para las dependencias académicas.

³⁹ Cuadernos de Legislación Universitaria, *op. cit.* p. 57.

⁴⁰ Idem. p. 60.

Compete también al Defensor Universitario el conocer cualquier irregularidad o anomalía en las actividades desarrolladas por el Tribunal Universitario y que afecten a los alumnos y al personal académico de la Universidad.

El Tribunal Universitario, según el artículo 99 del Estatuto General de la UNAM, "conocerá exclusivamente de las faltas cometidas por los profesores, investigadores y alumnos".⁴¹

Este organismo se integra de la siguiente forma:

Un presidente que será el de mayor antigüedad entre los profesores del consejo técnico de la facultad de Derecho; un secretario que será el Abogado General de la Universidad, y un vocal que será el catedrático de mayor antigüedad del consejo técnico de la facultad o escuela en cuestión; salvo el profesor que le siga en antigüedad al presidente o el de mayor antigüedad de los investigadores del instituto respectivo. Cuando se trate de responsabilidades de estudiantes, el Tribunal se integrará, además, con dos alumnos del consejo técnico del plantel al que pertenezcan los acusados.

Con base en lo dispuesto en los artículos 9o. fracción VIII, del Estatuto y 28 y 29 del Reglamento, el Defensor tiene competencia para atender quejas, inconformidades o reclamaciones que pudieran presentarse contra alguno de los miembros de dicho órgano.

En relación a la incompetencia de este órgano, el párrafo segundo del artículo 7o. del Estatuto y 13 del Reglamento, hace referencia a las afectaciones de carácter colectivo, de naturaleza laboral, resoluciones disciplinarias, evaluaciones académicas de profesores, comisiones dictaminadoras, consejos internos o técnicos; "así como de aquellas violaciones que puedan impugnarse por otras vías establecidas por la Legislación Universitaria".⁴²

⁴¹ Universidad Nacional Autónoma de México. Legislación Universitaria. op. cit., p. 121.

⁴² Cuadernos de Legislación Universitaria. op. cit. p. 65.

Por lo que respecta a las afectaciones de carácter colectivo, la DDU debe distinguir "los derechos colectivos que sólo pueden ser ejercidos por el grupo, de la suma de derechos individuales".⁴³

Se puede dar el caso de que varios alumnos o miembros del personal académico consideren afectado un mismo derecho -que puede ejercerse en forma individual-, pero pueden formar un grupo para presentar una queja común contra los actos que haya realizado una misma autoridad. Al darse este supuesto, no se está frente al ejercicio de un derecho colectivo, sino a derechos individuales presentados en grupo. De esta forma la DDU tiene competencia para conocer del caso e integrar esta queja en un expediente único.

En cuanto a las afectaciones de naturaleza laboral la DDU no tiene competencia en este rubro, ya que las vías para dirimir asuntos de este tipo son varias; entre las que están los sindicatos, las comisiones mixtas y las autoridades laborales.

Por lo que toca a las resoluciones disciplinarias, estas son el resultado del incumplimiento "de las obligaciones que específicamente les impone la Ley Orgánica, el Estatuto y sus Reglamentos"⁴⁴, a los miembros de la Universidad.

En el caso de los miembros del personal académico, las sanciones consisten en "extrañamiento escrito, suspensión y destitución".

En tanto que para los alumnos van desde la "amonestación, cancelación de créditos académicos y hasta la expulsión de la facultad o escuela".⁴⁵

Dichas resoluciones disciplinarias sólo se aplican a estudiantes y miembros del personal académico y son emitidas por las autoridades competentes, en términos del Estatuto General de la propia Universidad.

En ambos casos se puede recurrir ante el Tribunal Universitario, sólo que, como requisito previo, las medidas disciplinarias para el personal académico deberán ser dictadas con base en los artículos 110 y 111 del Estatuto del Personal Académico (EPA); si esto no fuera así, la DDU podrá

⁴³ Idem. p. 67.

⁴⁴ Idem. p. 67.

⁴⁵ Idem. p. 67.

verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en la legislación universitaria. En este sentido, la DDU ejerce la facultad de revisar y, en su caso, dictar la resolución si las autoridades no se apegaron a los lineamientos marcados en el EPA.

En el caso de que los procedimientos que realice el Tribunal Universitario, se cometiere alguna irregularidad que afecte los derechos del alumno, profesor o investigador; la DDU tiene la competencia para conocer de las mismas y dictar las medidas correspondientes a fin de que el Tribunal Universitario regularice su procedimiento en apego a lo establecido en su propio Reglamento.

Sobre las evaluaciones académicas, se debe precisar que la UNAM es una institución que forma profesionales útiles al país, y para tal fin realiza dos tipos de evaluación académica: una para alumnos y otra para profesores e investigadores. En las primeras, el sujeto a evaluar es el alumno y el profesor es quien evalúa la eficacia de la enseñanza y el aprendizaje. En este acto el académico debe apegarse a lo establecido en el Reglamento General de Exámenes (RGE), tanto para revisar los exámenes como para rectificar calificaciones.

El proceso para evaluar al personal académico contempla concursos de oposición, de ingreso, de promoción, que pueden ser de dos tipos: cerrados y de definitividad; y sus procedimientos se describen en el EPA.

La injerencia de la DDU en estas evaluaciones se debe a que aun cuando los procedimientos se explicitan en el EPA, no son acatados correctamente. Puede suceder que las comisiones dictaminadoras exijan mayores requisitos a los participantes o que los tiempos marcados en dicho ordenamiento no se respeten.

Se dice que un concurso ha concluido cuando el consejo técnico emite por escrito su resolución que es definitiva, y surte efectos, pero si esta fuese desfavorable al concursante, éste tiene el recurso de revisión según lo establece el EPA en su artículo 106. Este recurso tiene como objetivo que una comisión especial, y el consejo técnico respectivo

analicen nuevamente el procedimiento y la evaluación. Es importante destacar que este proceso también forma parte del concurso.

Cuando un concursante solicita recurso de revisión, la DDU no puede intervenir porque ya está funcionando una comisión especial para restablecer las irregularidades en el procedimiento o en la evaluación; pero en el desahogo del recurso la DDU puede tener noticia de violaciones en el mismo, y podrá entonces enviar una prevención, que precise que de persistir en una conducta contraria a las normas establecidas en la normatividad universitaria, se afectan derechos universitarios.

Por ejemplo, que la comisión especial revisora no haya opinado sobre las irregularidades de procedimiento cometidas por la comisión dictaminadora.

Al conocer el resultado de la impugnación si se desprenden irregularidades en el proceso que no se hayan corregido, "(...) o que durante la sustanciación del recurso se cometieran violaciones a la Legislación Universitaria, la Defensoría puede actuar".⁴⁶

Para concluir, con base en el artículo 76 del EPA, el consejo técnico después de revisar dicta su decisión final. El proceso descrito en el ordenamiento mencionado finaliza, pero esto no quiere decir que la DDU aún no pueda conocer de violaciones en la toma de esta decisión.

Estos procedimientos también son del conocimiento de la Comisión Mixta de Vigilancia ya que supervisa que los procedimientos académicos se apliquen correctamente, sobre todo aquellos que tratan de selección, promoción y adscripción; en virtud de que sus miembros tienen acceso a la documentación sobre los recursos que se hayan presentado. Aunque, es preciso mencionar, que el Contrato Colectivo de Trabajo, no forma parte de la legislación universitaria.

Dentro de este contexto, Elvira Vargas, Subdirectora de Planeación y Difusión de la Dirección General de Estudios de Legislación Universitaria durante 1994, menciona que "la competencia de la Defensoría, es muy limitada, puesto que no puede intervenir en conflictos sindicales o de asociaciones de alumnos o ex alumnos, en conflictos laborales,

⁴⁶ Idem. p. 71.

resoluciones disciplinarias, evaluaciones académicas (resoluciones sobre la selección y promoción del personal académico) ni ocuparse de violaciones que puedan impugnarse por otras vías, que no sean las específicamente establecidas en la legislación universitaria".⁴⁷

1.7 Procedimiento para la tramitación de una queja ante la Defensoría de los Derechos Universitarios.

Para tramitar una queja el procedimiento que se ha instituido en la DDU es sencillo. En este sentido, sólo alumnos y miembros del personal académico están legitimados para presentar una queja, según lo establece el artículo 8 del Estatuto de este órgano de defensa que dice: "Pueden acudir ante la Defensoría, pero deberán hacerlo personalmente, los estudiantes y los miembros del personal académico de la UNAM. Quedan excluidos los funcionarios administrativos o académicos, y en general los que desempeñen cargos de confianza que dependan del Rector, a no ser que se trate de sus derechos derivados de actividades académicas".⁴⁸

El solicitante llena su boleta de identidad y al pasar con un asesor narra los hechos sucedidos, "(...) precisando el acto de autoridad que le afecte y ofreciendo las pruebas que estime pertinentes para acreditar su dicho".⁴⁹

El personal de la DDU inicia entonces el proceso de investigación; primero notifica por escrito a la autoridad señalada como responsable para validar con ésta lo narrado por el solicitante a fin de saber si los hechos son ciertos o no. Asimismo, se le informa a la autoridad que se ha admitido la "queja", y se le requiere "además para que conteste la misma en un plazo no mayor de diez días hábiles contados a partir del siguiente a aquél en que fue legalmente emplazado".⁵⁰

Como ya se dijo antes, la DDU valida los hechos y para tal efecto solicita pruebas pertinentes para acreditar o no la narración. En caso de

⁴⁷ Vargas, Elvira. "El campo de acción de la Defensoría de los Derechos Universitarios limitado". En Gaceta UNAM, mayo 5 de 1994, México, pp. 10 y 11.

⁴⁸ Cuadernos de Legislación Universitaria. *op. cit.* p. 87.

⁴⁹ Idem. p. 79.

⁵⁰ Idem. p. 89.

ser ciertos, inicia un análisis del asunto, a fin de que se respete la legislación universitaria y emite una recomendación a la autoridad para que corrija su proceder y para que no se afecten los derechos del solicitante.

Así, la DDU pretende agilizar el trámite del solicitante, ya sea alumno, profesor o investigador, para obtener una solución rápida al caso planteado.

Con fundamento en el artículo 22 de su Reglamento, el Defensor está facultado "para fijar los términos o plazos para que, tanto quejoso como responsable, le presenten los elementos de prueba en las que funden sus afirmaciones".⁵¹

Con esta información la DDU norma su criterio y emite, si procede, una recomendación.

Es importante mencionar que ante la arbitrariedad de que son objeto, tanto alumnos, como miembros del personal académico, en mucho se debe al desconocimiento que existe sobre la legislación universitaria y los ordenamientos jurídicos de la DDU.

En este sentido Antonio Canchola Castro, Director General de Estudios de Legislación Universitaria, durante el año de 1994, dijo que "poco a poco se tiene que ir creando un clima de observancia del derecho. El rector José Sarukhán recientemente dijo que la legislación universitaria tiene que ser una norma conductora y no sancionadora, es decir, no debemos verla como un código penal sino como algo que mejore las relaciones entre la comunidad universitaria".⁵²

Un ejemplo de lo anterior, es la caducidad que tienen las quejas en la Defensoría.

En efecto "La fracción I del artículo 9o. del Estatuto de la Defensoría establece que se desecharán las quejas que se refieren a hechos acaecidos con más de 120 días hábiles de anterioridad. Este es el plazo que tiene

⁵¹ Idem. p. 80.

⁵² Canchola Castro, Antonio. "La Legislación Universitaria, medio para mejorar las relaciones de nuestra comunidad". En Gaceta UNAM, mayo 5 de 1994, México, p. 11.

el afectado para acudir en busca de solución a su problema ante la Defensoría".⁵³

Se entiende que el tiempo de los ciento veinte días hábiles deja de correr cuando se presenta la solicitud en la DDU.

El solicitante también desconoce que si la autoridad responsable, no acata la recomendación incurre en responsabilidad universitaria según lo establece el artículo 3 del Reglamento de la DDU.

En este caso la DDU denuncia los hechos a las autoridades competentes. La competencia se fija con base en los artículos 90 a 92 del Estatuto General de la UNAM, que a la letra dice:

"Artículo 90. Los miembros de la Universidad son responsables por el incumplimiento de las obligaciones que específicamente les imponen la Ley Orgánica, el Estatuto General y sus Reglamentos.

Artículo 91. El Rector será responsable ante la Junta de Gobierno. El Secretario General sólo será responsable ante el Rector.

Artículo 92. Los directores de facultades, escuelas e institutos, sólo serán responsables ante la Junta de Gobierno y ante el Rector.

Los miembros del Consejo Universitario y de los Consejos Técnicos, sólo serán responsables ante estas autoridades, en lo que toca a sus actividades en esos cuerpos, en la forma que establezcan los reglamentos respectivos".⁵⁴

En cuanto a la actuación académica de los profesores, estos son responsables ante el director de la facultad, escuela o instituto. Dicha responsabilidad se fundamenta en el artículo 41, fracciones VI y VII del Estatuto General de la Universidad.

Existe el recurso de inconformidad y se reglamenta en los artículos 90., fracción VIII del Estatuto y 28 del Reglamento de la DDU. De acuerdo con estas normatividades, dicha inconformidad debe presentarse en la propia

⁵³ Idem, p. 86.

⁵⁴ Idem, p. 105.

DDU, en un plazo de diez días hábiles "contados a partir del día siguiente a aquél en que sea notificada la recomendación".⁵⁵

Así pues, es la DDU la que revisará sus determinaciones sin injerencia alguna. Al hacer uso de la inconformidad, el recurrente debe redactar un escrito que haga alusión a la resolución que considera inadecuada; señalará las razones y citará "los fundamentos legales que supone infringidos, solicitando que dicha recomendación sea revisada".⁵⁶

La DDU analizará esta inconformidad para determinar si la resolución se enmarca en lo procedente o no. Una vez emitido el dictamen se informa a las partes interesadas, que deberán inconformarse en un lapso de diez días hábiles. Si esto no llega a suceder se entiende que el dictamen ha sido aceptado.

Otra de las obligaciones de la DDU, es la de informar sobre su desempeño al Consejo Universitario y al rector.

Existe una clasificación para los informes de la DDU, que va de los generales a privados y especiales. Esta obligación se fundamenta en los artículos 10 del Estatuto y 34, 35, y 37 del Reglamento, ambos de la DDU.

El informe general tiene las características de:

- a) anual,
- b) impersonal y,
- c) público.

Se presenta ante el Consejo Universitario y el rector, en los tres primeros meses del año siguiente. Este informe contiene estadísticas sobre las asesorías, recepción y tramitación de quejas.

Por lo que respecta al informe general, es preciso mencionar que, el primer informe del Defensor Barrera Graf se publicó íntegramente en Gaceta UNAM, el 21 de agosto de 1986.

⁵⁵ Idem. p. 100.

⁵⁶ Idem. p. 100.

En este sentido Rafael Rocher, actual titular de la DDU refiere "(...) tampoco existe en el Estatuto ni el Reglamento de la Defensoría una disposición jurídica que obligue a la publicación. El informe tiene sus características, es un informe que es impersonal, (...) no se puede señalar qué autoridad específicamente fue la que no cumplió, por dar un ejemplo. Pero también cabe aquí señalar que el informe, diríamos que es público, porque en el Consejo Universitario está representada la comunidad estudiantil y académica; se encuentran todos los directores de facultades, escuelas e institutos y centros; además está abierta al público. Pero independientemente de ello, la publicación ya específicamente en la gaceta por ejemplo no está prevista".⁵⁷

Dentro de los informes anuales de la DDU, se debe de contemplar el plan de actividades a desarrollar del próximo año, según lo mencionado en la publicación "Defensoría de los Derechos Universitarios (Ombudsman de la UNAM), editada por la Dirección General de Legislación Universitaria de la UNAM.

Por lo que respecta a los informes privados, estos sólo se le dan a conocer al rector, "salvo que el Rector decida hacerlos públicos, y deberán ser presentados según la periodicidad que fije éste, tal y como lo establece el párrafo cuarto del artículo 10 de su Estatuto y el párrafo segundo del artículo 37 de su Reglamento".⁵⁸

Los informes especiales son aquéllos que también se presentan ante el rector y el Consejo Universitario cuando así lo requieran o cuando haya asuntos importantes que lo ameriten.

"Estos informes no tienen una periodicidad establecida, deben ser presentados únicamente en los supuestos arriba mencionados y son de tipo privado, de conformidad con el artículo 10, tercer párrafo del Estatuto de la Defensoría y el artículo 37 de su Reglamento".⁵⁹

Entre las facultades importantes que tiene el Defensor Universitario se encuentra la de proponer cambios que considere pertinentes no sólo a la

⁵⁷ Rocher, Rafael, Defensor de los Derechos Universitarios. Entrevista realizada en su oficina el 8 de febrero de 1996.

⁵⁸ Cuadernos de Legislación Universitaria, *op. cit.* p. 110.

⁵⁹ Idem. p. 110.

legislación universitaria, sino también a los procedimientos académicos y administrativos. Lo anterior con base en el artículo 10 de su Estatuto y 36 del Reglamento.

Un ejemplo de esto lo son "las reformas propuestas al Estatuto del Personal Académico, en atención a la convocatoria emitida por la Comisión Especial para la Elaboración del Anteproyecto del Estatuto del Personal Académico, publicada en la Gaceta UNAM el 15 de abril de 1991".⁶⁰

Dichas propuestas fueron publicadas el 17 de junio del mismo año, en el número 4 de los Cuadernos de la Consulta. Las propuestas o cambios a la legislación universitaria, también se consignan en el informe anual.

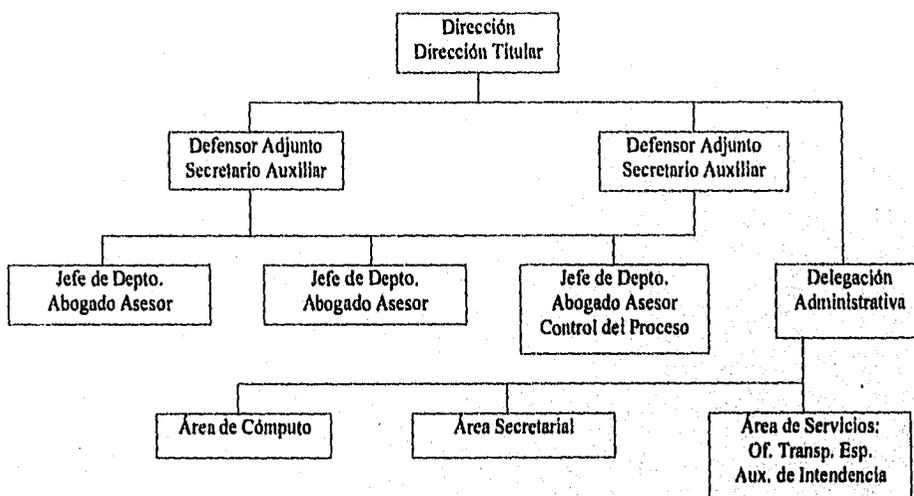
En este sentido María del Refugio González, Abogada General de la UNAM, en entrevista menciona que durante su gestión "había un problema muy específico en la Administración Escolar, que además se resolvió, en torno a esta cuestión de que la Universidad no había podido hacer, durante el tiempo que no fueron completamente eficaces sus procesos para la admisión, no eficaces en cuanto a la admisión misma; sino la comunicación a los alumnos de haberse recibido el certificado de la secundaria o la preparatoria en su caso, y haberle transmitido ya al alumno que se cumplían los requisitos. Eso idealmente es un procedimiento que debería de llevar el tiempo necesario para que estén listos todos los documentos antes de que el alumno presente sus primeros exámenes, para que si el alumno no tiene todos los requisitos, se les pueda dar de baja, antes de que empiece a presentar exámenes. Ahora eso es así, pero durante muchos años no fue así y entonces la Universidad daba de bajo porque así lo decían sus propios ordenamientos, al que no tenía todos los requisitos, y allí yo pienso que Defensoría jugó un papel importante porque se pudo encontrar una solución de conciliación para proteger el ordenamiento universitario, no infringirlo y proteger también los derechos de estos alumnos".⁶¹

⁶⁰ Idem. p. 111.

⁶¹ González, María del Refugio, Abogada General de la UNAM. Entrevista realizada en su oficina el 7 de febrero de 1996.

1.8 Organigrama de la Defensoría de los Derechos Universitarios (DDU).

Este Órgano de defensa universitario se compone de un Defensor titular, dos adjuntos y tres abogados auxiliares así como el personal administrativo. En cuanto a los abogados auxiliares, se debe mencionar que, en el año de 1995 entre los meses de febrero y mayo, se conformó así: una estudiante de la Carrera de Derecho y dos egresadas de las licenciaturas en Ciencias de la Comunicación y Pedagogía.



Defensoría de los Derechos Universitarios. Diagrama de Organización.

Referencia 662.01/1.

Proporcionando en la propia dependencia por la encargada de la Delegación Administrativa.

A diez años de existencia la planta profesional y administrativa de la DDU sigue siendo la misma que en 1985; y al respecto Rafael Rocher, actual titular, opina: "Con este personal ha sido suficiente para llevar

a cabo los requerimientos en cuanto a los trámites, que vienen a hacer los académicos y los estudiantes. (...) Aun cuando la población sobrepasa las 300,000 mil personas entre estudiantes y académicos, son los suficientes, porque no todos afortunadamente tienen problema.”⁶²

1.9 Elección del Defensor Universitario.

El rector es la autoridad universitaria que integra y envía una terna a la Comisión de Legislación del H. Consejo Universitario, para designar al Defensor Universitario. Esta acción se fundamenta en el artículo tercero del Estatuto de la propia DDU que dice “El Defensor será designado por la Comisión de Legislación Universitaria de una terna integrada por el rector. Los adjuntos y el personal técnico serán nombrados y removidos por el Rector a propuesta del Defensor”.⁶³

Rafael Rocher menciona que “él (se refiere al rector) recibe propuestas, naturalmente del área jurídica; porque es un órgano eminentemente jurídico. Entonces el área jurídica de esta Casa compuesto por la facultad de Derecho, la Oficina del Abogado General -en este caso la Abogada General-; así como el instituto de Investigaciones Jurídicas y algunas otras autoridades y funcionarios de la propia Universidad le proponen nombres de personas que están ligadas con un vínculo muy estrecho con la propia Casa, al señor rector, y de esa lista que él llega a reunir de personas, hace una selección a través de las entrevistas que tiene con éstas personas para mandar la terna al Consejo.”⁶⁴

Es importante mencionar que este cargo es “incompatible con cargos o nombramientos representativos o administrativos, tanto de la Universidad como de los sectores público, social o privado (...)”.⁶⁵

El principal requisito para ser Defensor Universitario es ser un jurista prestigiado, el encargo dura cuatro años con posibilidades de reelección.

⁶² Rocher, Rafael, Defensor Titular, Defensoría de los Derechos Universitarios. Entrevista realizada en su oficina el 8 de febrero de 1996.

⁶³ Universidad Nacional Autónoma de México. Legislación Universitaria, op. cit., p. 253.

⁶⁴ Rocher, Rafael, Defensor Titular, Defensoría de los Derechos Universitarios. Entrevista realizada en su oficina el 8 de febrero de 1996.

⁶⁵ Idem. p. 260.

Sobre el particular, Elvira Vargas dice que: "lo curioso en este caso es que su periodo de trabajo no coincide con el rectorado, ni con la renovación total del Consejo Universitario, lo que también asegura la autonomía de este órgano".⁶⁶

En caso de que el titular de la Defensoría se ausentara temporalmente de sus funciones y que no excediera dos meses, podrá ser sustituido con alternancia de cada uno de los Defensores adjuntos. Cabe mencionar que el artículo 9 del Estatuto de la DDU hace alusión a que este cargo de Defensor adjunto, también es incompatible con otros puestos o tareas que impidan que estos funcionarios, puedan ejercer su labores normalmente. En dado caso de que la ausencia fuese mayor al tiempo ya señalado, se designará un nuevo Defensor.

El Defensor Universitario sólo podrá ser destituido por el rector "por causa justificada que apreciará la Comisión de Legislación Universitaria del Consejo Universitario".⁶⁷

En esta empresa, el Defensor Universitario es auxiliado por dos Defensores adjuntos que son nombrados y removidos por el rector a propuesta del titular de la DDU. Es importante mencionar que también este cargo es "incompatible con cargos o nombramientos representativos o administrativos, tanto de la Universidad como de los sectores público, social o privado (...)". El artículo 5o. de la DDU establece como requisitos para ser Defensor Adjunto "las que correspondan a los Directores de facultades o escuelas pero reduciendo la antigüedad a cuatro años al servicio de la Universidad".⁶⁸

De esta forma se integra la DDU "un Defensor y dos adjuntos que lo auxiliarán en sus funciones y lo sustituirán en sus ausencias, y además con el personal técnico y administrativo que se considere necesario (...)".⁶⁹

⁶⁶ Vargas, Elvira. "El campo de la Defensoría de los Derechos Universitarios es limitado". En Gaceta UNAM, mayo 5 de 1994, México, p. 11.

⁶⁷ Idem. p. 253.

⁶⁸ Idem. p. 253.

⁶⁹ Idem. p. 253.

Es importante resaltar que en el desempeño de sus labores, los miembros de la DDU deben guardar discreción absoluta respecto de los asuntos que se investiguen en esta dependencia.

Las atribuciones del Defensor Universitario según el artículo 10 de su Reglamento, son las siguientes:

I. Vigilar el cumplimiento del orden legal universitario cuando un estudiante o un miembro del personal académico invoque su violación en función de la afectación de un derecho individual.

II. Conocer las reclamaciones presentadas por los interesados, y actuar de oficio, en los casos en que proceda.

III. Admitir o rechazar las reclamaciones, quejas, inconformidades o denuncias, de acuerdo con las reglas de competencia de la Defensoría y, en su caso orientar al reclamante sobre la vía procedente.

IV. Solicitar los informes correspondientes a los funcionarios universitarios de quienes se reclame alguna violación, o realizar las investigaciones o estudios que considere conveniente sobre los mismos.

V. Formular y proponer las recomendaciones que, conforme a derecho, puedan dar por terminada la afectación reclamada cuando sea posible dar soluciones inmediatas.

VI. Atender las inconformidades que le presenten los funcionarios o profesores universitarios, respecto de las recomendaciones formuladas por ella.

VII. Proponer al Rector el nombramiento de los Adjuntos y del personal técnico y administrativo de la Defensoría.

VIII. Organizar y dirigir las labores de la Defensoría.

IX. Rendir los informes que señala el Estatuto.

X. Divulgar entre la comunidad universitaria las funciones de protección y vigilancia de la Defensoría.

XI. Las demás que sean indispensables o complementarias para realizar eficientemente los fines de la Defensoría".⁷⁰

⁷⁰ Idem. pp. 260-261.

Capítulo 2. Actividades de difusión de la Defensoría de los Derechos Universitarios (DDU).

"La sociedad comunicativa ideal no es otra cosa que la realización de la idea de democracia". Agnes Heller.

2.1 El uso de la comunicación en la sociedad. ¿Comunicar, para qué?

En el acto de comunicar, la palabra es el mejor vehículo de expresión, no importa si es directa o indirecta, mediante la voz o el gesto, o a través de dibujos o caricaturas. Es emitir y compartir lo común.

En efecto, todas estas manifestaciones de comunicación se realizan cotidianamente en las relaciones entre hombres. Es decir, en el intercambio entre emisor y receptor.

Las palabras son usadas como instrumento y concluyen en mensaje. Éste expresa ideas, emociones o hechos.

Karl Buhler distingue en la palabra los siguientes elementos:

- a) La palabra tiene contenido. Significa o representa algo nombra un objeto, formula un pensamiento, un juicio, cuenta un hecho.
- b) La palabra es una interpelación. Se dirige a alguien y quiere provocar en él una respuesta, una reacción. Obra como una llamada, como una provocación.
- c) La palabra es descubrimiento de la persona, manifestación de su actitud interior, de sus disposiciones.⁷¹

En su conjunto, las palabras forman el lenguaje y este puede ser fónico, dibujado, escrito o mímico.

¿Pero como definir comunicación?

Para Horacio Guajardo "(...) consiste en participar el conocimiento y la experiencia. Lo que nos rodea, lo que somos o lo que sabemos, se hace común".⁷²

⁷¹ Cit. Pgs. Guajardo, Horacio. Teoría de la Comunicación Social. Editorial Gernika, cuarta edición 1986, México, p. 12.

Para Antonio Pasquali "(...) comunicación o relación comunicacional entendemos aquella que produce (y supone a la vez) una interacción biunívoca del tipo con-saber, lo cual sólo es posible cuando entre los dos polos de la estructura relacional (transmisor-receptor) rige una ley de bivalencia: todo transmisor puede ser receptor, todo receptor puede ser transmisor (...)".⁷³

Una acepción más, la de Camilo Taufic que dice "(...) el proceso mediante el cual se transmiten significados entre las personas (...) y está vinculado no sólo al lenguaje, sino a todo sistema de señales (...) es una de las condiciones sine qua non de la existencia social y está presente en todas las relaciones humanas, sean de producción, familiares, políticas o culturales".⁷⁴

Pero este acto comunicativo entre receptor y emisor, se sirve de la comunicación material: automóvil, teatro, ferrocarril, barco, viajes, escuela, imprenta, danza, música, discos, videos, teléfonos, internet, modem, las artes plásticas, letreros y otros.

De esta forma se llega inevitablemente a los medios de comunicación, entre ellos la prensa, la radio, el cine y la televisión. En este contexto, hay que considerar que el concepto de medio de comunicación es muy amplio, y que, comprende en términos generales "todo instrumento, institución o elemento capaz de producir señales o de transportarlas siempre que esas señales tengan un significado inteligible".⁷⁵

¿Por qué los medios se vuelven tan importantes en las actividades de los personajes públicos, de las instituciones, de los gobiernos? Sencillamente porque son canales artificiales que se emplean para vehicular el lenguaje o los lenguajes entre hombres (transmisores-receptores). Estos medios transportan signos convencionales en un contexto simbólico que antecede como tal, a la elección del medio de

⁷² Guajardo, Horacio. Teoría de la Comunicación Social. Editorial Gernika, cuarta edición 1986, México, p. 33.

⁷³ Pasquali, Antonio. Comunicación y Cultura de Masas. Colección Estudios. Monte Ávila Editores, C.A., cuarta edición, Caracas, Venezuela, 1967, p. 49.

⁷⁴ Taufic, Camilo. Periodismo y lucha de clases. La información como forma de poder político. Ediciones Nueva Imagen, décima edición, 1989, p. 17.

⁷⁵ Idem. p. 30.

comunicación. Asimismo, "un medio de comunicación transporta un lenguaje, pero al hacerlo puede admitir una transformación de su sintáxis, ampliando de esa forma su poder significante".⁷⁶

De esta forma se concluye, que la función de los medios debe ser la de transmitir e informar los mensajes con fidelidad y rapidez.

En efecto, los medios de comunicación masiva tienen gran influencia para el desarrollo histórico de los países, instituciones, gobiernos; esto es claro ya que para informar y comunicar a la comunidad universitaria, la UNAM, cuenta entre sus medios a la prensa, la radio y la televisión. Dentro de este contexto, la comunicación social dice Taufic "es el proceso mediante el cual se transmiten significados entre las personas (...)"⁷⁷

Lo anterior, se ejemplifica en el caso de la Defensoría de los Derechos Universitarios (emisor), quien dirige mensajes de difusión a los estudiantes y al personal académico (receptores) de la Universidad para darse a conocer y mantenerse.

Finalmente se puede decir que la comunicación se establece a través de los medios de:

- a) comunicación interpersonal,
- b) comunicación grupal y,
- c) difusión colectiva (de tecnología desarrollada).

Estos medios son empleados no sólo para educar, sino para promover la cultura, entretener, divertir, capacitar y también con fines proselitistas o simplemente de tipo comercial.

Una vez esbozado el concepto de comunicación se describirán las labores difusivas que se han realizado en la Defensoría de los Derechos Universitarios, a lo largo de diez años.

⁷⁶ Pasquali, *op. cit.* p. 57.

⁷⁷ Taufic, *op. cit.* p. 19.

2.2 Las actividades difusivas de la DDU, durante la gestión del Defensor Jorge Barrera Graf (agosto de 1985 a mayo de 1989).

En el año de 1985, y a instancias del rector Carpizo, surgió la Defensoría de los Derechos Universitarios con la finalidad de proteger los derechos de los alumnos y el personal académico de la Universidad.

Asimismo, la creación de este órgano de defensa "es un testimonio de la voluntad universitaria en el sentido de que se pueden y deben buscar las soluciones institucionales a los problemas que ofrece la convivencia en una comunidad de grandes dimensiones, sin descuidar la atención individual de sus miembros".⁷⁸

Ese mismo año, el 28 de mayo, el rector Carpizo dio a conocer públicamente la política sobre extensión universitaria, a seguir durante su gestión, en donde "(...) La idea vertebral es que la extensión universitaria se debe de orientar en beneficio de México fortaleciendo la cultura nacional, y por ende la universal (...)".⁷⁹

Los objetivos enunciados por él, sobre el área de extensión universitaria fueron:

"-Incrementar los estímulos de todo orden a la creación artística, humanística y científica.

-Multiplicar por todos los medios al alcance de la UNAM los programas de difusión del arte nacional.

-Dar a conocer y aplicar ampliamente las aportaciones de la Universidad en los campos de la ciencia, la tecnología, las humanidades y el pensamiento social, con el propósito de vincular más la labor de extensión a la solución de problemas nacionales.

-Apoyar la investigación que tiende a reforzar y crear a la cultura nacional.

⁷⁸ "Estatuto de la Defensoría de los Derechos Universitarios", en Gaceta UNAM, sección información general, junio 3 de 1985, México, p. 2.

⁷⁹ Carpizo, Jorge. Informe UNAM, 1985. Coordinación de Planeación, Presupuesto y Estudios Administrativos, primera edición, 1986, Secretaría General, México. p. 29.

-Propiciar nuevas vías de participación activa de la comunidad universitaria y el público en general en el desarrollo de la vida cultural en todas sus expresiones.

-Participar con las universidades de América Latina con un diálogo más vivo, a fin de constituir un frente que atienda, de manera conjunta, los problemas de desarrollo cultural y educativo.

-Colaborar con instituciones de educación superior, a fin de recuperar tradiciones y costumbres nacionales.

-Participar en la conservación y rescate del patrimonio natural y artístico del país.

-Difundir masivamente materiales impresos y audiovisuales que expresen la valoración de la pluralidad de la cultura mexicana".⁸⁰

Así, el Estatuto de la DDU se aprueba el 29 de mayo de 1985, en sesión ordinaria del Consejo Universitario. Dentro de este contexto difusivo, se enmarca el artículo 11 del mencionado instrumento jurídico, que hace referencia a la divulgación que deberá hacer este órgano y que a la letra dice "con el objeto de orientar a la comunidad universitaria sobre sus funciones y actividades protectoras, la Defensoría deberá utilizar los medios de comunicación universitaria".⁸¹

Por lo anterior, a continuación, se hace referencia a la información consignada por los titulares de la Defensoría, durante diez años, en materia de difusión.

El primer Defensor Universitario fue el jurista Jorge Barrera Graf, el 7 de agosto de 1985, quedó instalada oficialmente la figura del Ombudsman en la UNAM, al tomar posesión el mencionado jurista. A escasos sesenta días de instalada la Defensoría, Barrera Graf dijo que "aunque la experiencia es poca en dos meses de trabajo se han recibido muchas peticiones, precisando que en su mayoría han sido por parte de los profesores y en menor proporción por alumnos. (...) se manifiesta falta de espíritu cívico con mayor frecuencia entre los estudiantes; sin embargo, dijo que una explicación podría hallarse en el temor del alumno

⁸⁰ Carpizo, Jorge. "Con capacidad se fortalecerá la extensión universitaria". Gaceta UNAM mayo 30 de 1985, México, p. 7.

⁸¹ Universidad Nacional Autónoma de México, Legislación Universitaria, op. cit., p. 255.

a represalias por parte de la autoridad denunciada. Una razón adicional puede ser el desconocimiento de la existencia de la Defensoría y de su mecanismo jurídico. Pese a ello, señaló, día a día aumentan las quejas recibidas (...)"⁶²

En su informe de labores de 1985, el Defensor Universitario destacó que en la actuación de la DDU "se han tenido que invocar, en ocasiones, reglas de derecho no consideradas en la Legislación Universitaria, pero que ésta supone por constituir principios de todo el sistema jurídico mexicano, o bien porque forman el sustrato y contenido de los derechos universitarios. Tal es el caso de las garantías individuales que reconoce la Constitución Federal, los principios generales del Código Civil, la Ley de Amparo, la Ley de Imprenta y la Ley de Derechos de Autor".⁶³

Un punto importante fue el realizar un acopio de los reglamentos internos de las diversas dependencias universitarias. Esta actividad permitió conocer que varias de ellas "no cuentan con reglamentación alguna, así como que en otras se aplican reglamentos internos que no han sido sometidos a la aprobación del Consejo Universitario, ni tampoco han sido publicados en el órgano oficial de publicidad de la UNAM, (...)"⁶⁴

Dicho informe fue publicado íntegramente por la gaceta universitaria el 21 de agosto de 1986 y de forma sucinta el 31 de julio del mismo año.

El informe de 1985 se presentó de la siguiente manera:

- I. Introducción
- II. Asuntos generales
- III. Actividades de orientación y conciliación
- IV. Estadísticas de actividades
- V. Recopilación de Reglamentos

⁶² "Intensa labor de la Defensoría de los Derechos Universitarios", en Gaceta UNAM, octubre 10 de 1985, México, pp. 1 y 20.

⁶³ "Sesión Ordinaria del H. Consejo Universitario". Primer Informe anual de la Defensoría de los Derechos Universitarios, en Gaceta UNAM, julio 31 de 1986, México, p. 28.

⁶⁴ "Informe anual de la Defensoría de los Derechos Universitarios", en Gaceta UNAM, agosto 21 de 1986, México, p. 13.

VI. Divulgación ⁶⁵

Se observa que, en el punto VI. Divulgación, se atiende a lo que se expresa en el artículo 11 del Estatuto de la Defensoría.

El licenciado Barrera Graf dio un informe pormenorizado de la actuación de la DDU, así como de la "actitud generalizada de acatamiento y de respeto a nuestras recomendaciones por parte de las autoridades universitarias, a que nos hemos dirigido, a pesar de que en algún caso aislado existente, de desatención injustificada, tuviera que ejercer el derecho de consignación".⁶⁶

Al respecto mencionó que la DDU tiene la facultad de publicar las actitud de rebeldía que puedan asumir las autoridades responsables, respecto a la intervención de la Defensoría. Y recomendó: "Debe meditar sobre la conveniencia de modificar el Estatuto de la Defensoría de los Derechos Universitarios, para el efecto de conceder al Defensor suficiente discreción para acudir a los medios de publicidad de la UNAM y denunciar violaciones graves y flagrantes, por parte de algún funcionario, lo que operaría como sanción pública".⁶⁷

Las actividades realizadas por la DDU, durante 1985 se describen de acuerdo con el orden que se les dio en los informes anuales, y en las memorias que presentaron los rectores Jorge Carpizo y José Sarukhán, a la comunidad universitaria.

a) Actividades de publicidad en las que registró la formulación del Reglamento del Estatuto de la DDU, que por conducto del Abogado General se le presentó al rector Carpizo, para que una vez incluidas las observaciones de estas actividades se sometiera al H. Consejo Universitario.

b) Conferencias.

El Defensor adjunto Juan González Carrancá participó, como ponente invitado a una conferencia que organizó la División del Sistema de Universidad Abierta de la facultad de Derecho el 2 de septiembre.

⁶⁵ Idem, pp. 10 a 13. El subrayado es nuestro.

⁶⁶ Idem, p. 11.

⁶⁷ Idem, p. 11.

c) Reportajes de Televisión.

La Dirección General de Televisión Universitaria, organizó cuatro reportajes sobre la DDU, dentro del programa *Presencia Universitaria*.

d) Publicaciones.

La Dirección General de Publicaciones elaboró un tríptico y un cartel sobre la DDU. Al respecto se mencionó que se le dio "una gran difusión en las dependencias, tanto de Ciudad Universitaria como en otras áreas".⁸⁸

e) Entrevistas.

El informe refiere que *Gaceta UNAM* realizó cinco ' en el año de 1985, durante los días 29 de julio, 1, 8, 15 de agosto y 2 de septiembre.

En cuanto al informe de 1986, Barrera Graf consignó lo siguiente:

a) Conferencias.

El 17 de enero, el Defensor Barrera Graf fue ponente, en una conferencia organizada por la Universidad Autónoma de Puebla.

Asimismo, la DDU y el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM (IIJ) organizaron una reunión académica el 18 de febrero, en la que Per-Erik Nilsson (Ombudsman Parlamentario de Suecia), Héctor Fix Zamudio (Investigador del IIJ) y Jorge Barrera Graf (Defensor Titular) dictaron conferencias sobre la figura del Ombudsman. Igualmente se mencionó que al acto asistieron investigadores, alumnos y público en general, y que ameritó reseñas periodísticas en los diarios capitalinos *El Sol de México*, *El Herald*, *Novedades* y *Unomásuno*.

Durante el mes de agosto, el Defensor adjunto Juan González Carrancá participó en un Simposium sobre derechos humanos, efectuado en la ciudad de Guatemala. Su participación consistió en explicar "especialmente, la actividad de éste órgano universitario, como medio de defensa del individuo frente a la administración".⁸⁹

⁸⁸ Carpizo, Jorge. Informe UNAM 1985, Coordinación de Planeación, Presupuesto y Estudios Administrativos, primera edición, 1986, México, p. 95.

⁸⁹ Datos tomados del informe anual que publicó la UNAM en 1986, p. 95.

⁹⁰ Carpizo, Jorge. Informe UNAM 1986, Secretaría General Administrativa, Dirección General de Estudios Administrativos, primera edición, 1987, México, p. 81.

b) Reportajes en Televisión.

En el mes de octubre, los días 15 y 16, fue entrevistado el licenciado Barrera Graf en diversos noticiarios del consorcio Televisa.

c) Entrevistas y referencias en prensa y Gaceta UNAM.

El 1 de agosto, Antonio Ortega editorialista del periódico *Excélsior*, comentó en su columna, el primer informe de la DDU. Dos meses después, el 1 de octubre, *La Prensa* publicó una entrevista a Jorge Barrera Graf. Durante este tiempo no sólo la prensa externa se ocupó de este órgano, también la universitaria, ya que el 3 de marzo el *Semanario Universitario*, dependiente del Centro Universitario de Investigación A.C., publicó una entrevista realizada al Defensor.

Durante este año, *Gaceta UNAM* publicó en diez ocasiones aspectos sobre la Defensoría, los días 23 y 27 de enero, 6, 17 y 21 de febrero; 8 de marzo, 29 de mayo y 11, 18 y 21 de agosto. "(...) en estas últimas, se incluyó la publicación del Reglamento del Estatuto que rige al órgano, así como su primer informe de labores, ante el H. Consejo Universitario".⁹⁰

d) Radio UNAM.

Jorge Barrera Graf intervino en dos programas radiofónicos con la participación del público, los días 10 de marzo y 17 de julio, dentro de las emisiones *Debate de actualidades* y *Frente a la Universidad*.

En ambas ocasiones el Defensor tuvo la "oportunidad de destacar el propósito y funciones que este órgano desempeñó en servicio de la comunidad universitaria"⁹¹.

e) Publicaciones.

La Dirección General de Publicaciones elaboró un segundo tiraje del tríptico informativo que se consignó en el informe de 1985.

Asimismo, la Secretaría de la Rectoría editó un cartel de la serie *Semana Universitaria*.

⁹⁰ Idem. p. 82.

⁹¹ Idem. p. 82.

En cuanto a la difusión que se le dio, el informe consignó lo siguiente: "Ambos impresos fueron enviados a los responsables de las dependencias universitarias, tanto de ciudad universitaria como en otras áreas, a fin de que se le dé la difusión debida".⁹²

La Defensoría de los Derechos Universitarios y el Instituto de Investigaciones Jurídicas (IIJ) editaron un libro que recogió las conferencias celebradas. Asimismo, los trabajos conjuntos con este Instituto, se extendieron a un exordio preparado por la Defensora adjunta, Yolanda Frías; disposiciones legales vigentes en Suecia sobre el Ombudsman y el Estatuto, y Reglamento de la propia Defensoría.

Los Universitarios en el número 10 del volumen I publicaron un ensayo de Yolanda Frías titulado "La Defensoría de los Derechos Universitarios, a un año de su creación".

Durante 1987, la Defensoría trabajó sobre los siguientes aspectos en materia de difusión:

a) Reportajes de Televisión.

Televisión Universitaria entrevistó a Barrera Graf el 16 de octubre "para externar sus opiniones en vista del proceso de transformación que vive la Universidad".⁹³

b) Conferencias.

El 4 de agosto en la Unidad Xochimilco de la Universidad Autónoma Metropolitana, el Defensor adjunto Juan A. González dictó una conferencia sobre la Defensoría.

c) Publicaciones.

La Defensoría con apoyo del IIJ publicó las conferencias que se dictaron sobre el Ombudsman en febrero de 1986. Asimismo la revista *Nueva Época* publicó un ensayo de Yolanda Frías, en su número 10 de noviembre de 1986; *Gaceta UNAM* publicó el 11 y 21 de agosto el Reglamento y el primer informe de este órgano.

⁹² Idem. p. 82.

⁹³ Carpizo, Jorge. Informe UNAM 1987, Secretaría General, Dirección General de Planeación, Tomo I, primera edición 1988, México, p. 116.

En cuanto al informe de 1988, en materia de difusión, la DDU consignó lo siguiente "con motivo de la presentación del segundo informe de labores de la Defensoría, en los números 57 y 58 de la *Gaceta UNAM*, de fechas 7 y 10 de septiembre, aparecieron las notas alusivas a dicho informe".

En el suplemento de *Gaceta Servicios* que se distribuyó entre los alumnos de la Universidad " (...), se incluye a la Defensoría como una instancia de asistencia y orientación jurídica".⁹⁴

c) Entrevistas.

El 14 de septiembre el semanario *Proceso* publicó una entrevista a Jorge Barrera Graf "(...) dándose a conocer al público en general la existencia de este órgano universitario: una forma de Ombudsman similar, en cuanto a sus funciones, a la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor".⁹⁵

d) Invitaciones.

Durante la sesión del 25 de junio del Congreso Universitario, el Defensor Barrera asistió como invitado, y se le propuso como fedatario para las elecciones del 3 de diciembre en donde se elegirían a 32 miembros de la comunidad universitaria; 16 del personal académico y 16 de los estudiantes.

a) Asesorías.

Este año, y a solicitud del gobierno del estado de Aguascalientes, el personal de DDU asesoró a Miguel Sarre, con la finalidad de crear la oficina del Procurador de Protección Ciudadana y en ese sentido "(...), ha preparado un documento en el que se plasman sus puntos de vista sobre algunos aspectos sometidos a su consideración, como por ejemplo, la extensión de las facultades que debe contar el procurador de protección ciudadana. (...), se proporcionará asistencia (...), con el envío de documentación de apoyo, como formatos de quejas y resoluciones; fichas técnicas para asesoría etcétera".⁹⁶

⁹⁴ Carpizo, Jorge. Informe 1988. UNAM, Secretaría General, Dirección General de Planeación, Tomo I, primera edición 1988, México, p. 137.

⁹⁵ Idem. p. 138.

⁹⁶ Idem. p. 139.

b) Estudios publicados.

La Dirección General de Estudios de Legislación Universitaria publicó un artículo "del defensor, sobre la naturaleza, funciones y justificación de la Defensoría" ⁹⁷ en los Cuadernos de Legislación Universitaria, número 2, volumen II.

El rectorado de Jorge Carpizo concluyó en 1988, habían pasado tres años de la creación de la Defensoría de los Derechos Universitarios y todavía no se precisaba el programa de difusión a seguir en este órgano de defensa.

En enero 2 de 1989, José Sarukhán tomó protesta como rector de la UNAM, en la Plaza de Prometeo de la Facultad de Ciencias de esta Universidad.

Durante el primer año de su gestión se creó el Consejo Asesor de Difusión Cultural, su función primordial fue la de diseñar un proyecto integral de política cultural universitaria "que estimule la participación de la comunidad en la vida cultural de la UNAM". ⁹⁸

En este año, el Defensor Barrera renunció al cargo que venía ocupando desde agosto de 1985. Faltaban tres meses para que concluyera su gestión, pero las irregularidades que se dieron en la elección de Consejeros Técnicos de la facultad de Derecho motivaron que el Ombudsman Universitario renunciara al cargo.

En este sentido Rafael Rocher comenta que "se dieron algunas irregularidades que naturalmente permitieron la intervención de la Defensoría, pero el problema que se presentó fue el no aplicar la responsabilidad al director en ese momento. (...) se recurrió, hay que tomar en cuenta una cosa, no se había manejado; no se había pensado en que se suscitara un evento de esta naturaleza para llegar a una consignación y a la posible aplicación de una sanción al director que no había cumplido; y sí, efectivamente esto dio lugar a una actitud del

⁹⁷ Idem. p. 138.

⁹⁸ Sarukhán, José. Informe 1989. UNAM, Dirección General de Planeación, Evaluación y Proyectos Académicos, UNAM, Secretaría General, Tomo I, primera edición, México, 1990, p. 25.

maestro Barrera de considerar si no se iba a cumplir la recomendación, él se retiraba".⁹⁹

Sobre el particular la investigadora Marta Morineau comentó "La Defensoría no tiene autoridad para que sus recomendaciones se realicen; entonces sirve un poco como árbitro y oye el problema, se dirige a la autoridad que lo ocasionó, y trata de que se resuelva, pero si la autoridad que lo ocasionó, no quiere hacerlo, no lo hace. (...) el gran problema de la Defensoría es ese, que muchas veces se queda corta en la realización de sus fines".¹⁰⁰

En efecto, el 3 de mayo el rector Sarukhán ofreció un amplio reconocimiento "a la calidad humana y profesional del doctor Barrera Graf (...)"¹⁰¹ De esta manera el Ombudsman Universitario dejó la Defensoría.

Es importante mencionar que en el artículo 7o. del Reglamento de la DDU, se considera la designación de un nuevo Defensor ya sea por ausencia o destitución.

Así, el doctor Sarukhán, con base en el artículo 3o. del Estatuto de ese órgano de defensa, envió la terna integrada por los abogados María Carreras Maldonado, Jesús López Monroy y Cipriano Gómez Lara al H. Consejo Universitario.

La Comisión de Legislación del Consejo Universitario designó por unanimidad el 2 de julio a la abogada María Carreras Maldonado como Defensora de los Derechos Universitarios.

2.3 Las actividades difusivas de la DDU, durante la gestión de la Defensora María Carreras Maldonado (julio de 1989 a julio de 1993).

En sencilla ceremonia el rector Sarukhán le dio posesión a la segunda Defensora Universitaria, el 5 de julio de 1989, y ella se comprometió "a

⁹⁹ Rocher, Rafael, Defensor Titular, Defensoría de los Derechos Universitarios. Entrevista realizada en su oficina el día 8 de febrero de 1996.

¹⁰⁰ Morineau Iduarte, Marta. Investigadora del Instituto de Investigaciones Jurídicas y Profesora de Derecho Romano, ambos de la UNAM. Entrevista realizada en su oficina el 14 de junio de 1996.

¹⁰¹ Gaceta UNAM, mayo 4 de 1989, UNAM, México. p. 7.

procurar la óptima relación entre autoridades de la UNAM, personal académico y estudiantes".¹⁰²

En su primer informe de actividades de 1989, que fue prácticamente de cinco meses, Carreras Maldonado no consignó actividades de divulgación. Sin embargo, la estructura del informe se presentó de la siguiente manera:

- I. Registro mensual de asesorías 341.
- II. Clasificación de las asesorías, en donde el número mayor fue el de estudiantes con 182, y el de profesores con 105. El resto comprendió a 12 investigadores, 8 ayudantes, 16 técnicos y 18 en otros.
- III. 280 asesorías que no originaron trámite.

En cuanto a las quejas, se originaron 92 de las cuales se concluyeron 62 y, 36 continuaron tramitándose.

Por lo que toca a la clasificación de las quejas, el número más alto se obtuvo de los profesores con 44, seguido de los estudiantes con 40. El resto fue de 3 investigadores, 3 ayudantes y 2 técnicos. En cuanto a los ayudantes no se especificó si fueron de investigador o de profesor.

Para 1990, el informe anual de la Defensora Carreras Maldonado, consignó un plan de difusión que consistió en un programa de televisión que fue transmitido por canal 13 en el tiempo de **Presencia Universitaria**.

También se grabó una entrevista en **Radio UNAM**, la cual se transmitió (...) en varias ocasiones, en diferentes días y horas (...).¹⁰³

La Defensora Carreras informó acerca de una plática que se llevó a cabo en las instalaciones del Colegio de Ciencias y Humanidades (CCH) Sur, dirigida a los estudiantes sobre las funciones e importancia de la DDU; a fin de que la conozcan y acudan a ella.

Mediante una plática informativa en la Escuela Nacional Preparatoria "Vidal Castañeda" número 4, sobre qué es la DDU, su importancia, origen e historia; este órgano de defensa dio la bienvenida a los alumnos de nuevo ingreso de la UNAM.

¹⁰² Gaceta UNAM, julio 6 de 1989, UNAM, México. p. 5.

¹⁰³ Sarukhán, José. Informe 1990. UNAM. Dirección General de Planeación, Evaluación y Proyectos Académicos, Secretaría General, Tomo I, México 1990, p. 93.

Los eventos sobresalientes del informe fueron dos:

- a) la DDU participó en la organización del Foro Local "de las dependencias de servicios generales, previo al Congreso Universitario. Igualmente, intervino realizando comentarios respecto de cada una de las ponencias presentadas por la Dirección General de Estudios de Legislación Universitaria" y,
- b) se cumplieron cinco años de labores ininterrumpidas de este órgano y se realizó una ceremonia en donde estuvo el rector, funcionarios de la UNAM, académicos y estudiantes "... en cuyo acto se hizo un esbozo de este importante órgano universitario".¹⁰⁴

El informe de 1991 consignó las labores de difusión, mediante la modalidad de pláticas explicativas, sobre qué es y qué hace la Defensoría y quiénes pueden acudir a ella. Éstas se realizaron en los siguientes planteles de la Escuela Nacional Preparatoria:

Erasmus Castellanos Quinto, número 2, el día 13 de febrero,
 Justo Sierra, número 3, el día 22 de febrero,
 Antonio Caso, número 6, el día 6 de marzo, y
 Vidal Castañeda y Nájera, número 4, el día 14 de marzo.

Asimismo dichas pláticas se continuaron en diversos planteles, como la Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia (abril 3); Museo de Antropología, en la Jornada sobre Derechos Humanos en México (31 de mayo); Universidad de San Carlos en Guatemala, Guatemala (14 de junio); Facultad de Derecho y Estudios de Posgrado (julio 10) y Escuela Nacional de Estudios Profesionales Acatlán (agosto 29).

En cuanto a medios impresos, en 1991, solicitaron a *Gaceta Universitaria* la publicación de cápsulas alusivas a la DDU, de las cuales sólo se publicó una, el 5 de diciembre, y el resto se mencionó que se publicará en 1992. Dichas cápsulas son recuadros que contienen "datos aislados pero básicos acerca de este órgano universitario".¹⁰⁵

En entrevista realizada a María del Refugio González, Abogada General, de la UNAM, que hasta junio de 1995 ocupó la titularidad de la Defensoría,

¹⁰⁴ Idem. p. 94.

¹⁰⁵ Sarukhán, José. Informe 1991. UNAM. Dirección General de Planeación, Evaluación y Proyectos Académicos, Secretaría General, Tomo I, primera edición 1992, México, p. 100.

sobre el por qué no tiene difusión este órgano; ella comentó: "(...) La mejor forma de difundir a un órgano del tipo de la Defensoría es su eficacia. (...) Sin embargo es obvio que falta difusión y bueno cada Defensor emprendió una campaña de difusión. A lo mejor tiene que ver con pruritos de parte de los defensores que pareciera que se niegan a venderlo como producto."¹⁰⁶

Al respecto Rafael Rocher actual titular de la Defensoría dijo que "En realidad es un punto difícil porque es un problema de presupuesto. La difusión que se le hace a la Defensoría en los seis años que estoy trabajando aquí, ha sido a base de conferencias, de trípticos; recientemente, el año pasado, hicieron una difusión de unos pequeños como avisos de las funciones, de la actividad que desarrolla la Defensoría encaminada a los académicos y a los estudiantes. A ello se ha reducido, porque por ejemplo, pensar en un video es muy difícil. Muy difícil, por el costo tan alto que éste representa."¹⁰⁷

Dos puntos a destacar en este informe son:

- a) El hecho de que la DDU envió por escrito, el 30 de mayo de 1991, al Congreso Universitario 19 reformas al Estatuto del Personal Académico y que se publicaron íntegramente el 17 de junio en la *Gaceta UNAM*. Y,
- b) Por vez primera, en la Defensoría se elaboró un material didáctico en acetatos, para pláticas. Es necesario mencionar que no se especificó qué tipo de material didáctico se usó, ni tampoco en qué lugares y con qué público fue empleado; tampoco el resultado que se obtuvo con este material y la causa por la que se discontinuó su uso.

1992, un año más de labores de la Defensoría en la Universidad, y ésta dependencia registró en su informe anual los siguientes aspectos sobre difusión.

¹⁰⁶ González, María del Refugio, Abogada General de la UNAM, Entrevista realizada en su oficina el día 7 de febrero de 1996.

¹⁰⁷ Rocher, Rafael, Titular de la Defensoría de los Derechos Universitarios, Entrevista realizada en su oficina el 8 de febrero de 1996.

a) Medios impresos.

En los meses de enero (16, 23, 27 y 30), febrero (6, 13, 17 y 20) *Gaceta UNAM* "publicó cápsulas con textos relativos a la función que realiza la Defensoría".¹⁰⁸

El 29 de enero el periódico *Humanidades* publicó una nota similar a las anteriores.

b) Radio UNAM.

El 9 de enero la Defensora María Carreras Maldonado fue entrevistada en *Radio UNAM* sobre los aspectos más relevantes de la DDU. En esta entrevista se hizo uso de teléfono abierto para que el público radioescucha formulara preguntas de su interés, las cuales fueron contestadas por la propia Defensora. Se desconoce la respuesta de la comunidad universitaria ante este evento.

Al igual que en 1991, en 1992 también hubo pláticas, sólo que ahora con el nombre de "conferencias explicativas". Estas se llevaron a cabo en la Facultad de Derecho de la Universidad Complutense de Madrid (mayo 13); Facultad de Derecho y Diplomado de Ombudsman' (julio 17).

El 1 de octubre, los abogados de la Dirección General de Asuntos Jurídicos recibieron una conferencia por parte del personal de la Defensoría, en las propias instalaciones del órgano.

En el inciso "d) del rubro Labor de Difusión dice (...) a fin de que las pláticas, que continuarán realizándose, sean más objetivas y por ello atraigan más la atención del auditorio, se elaboró material didáctico en acetatos, para retroproyector, en el programa *Ventura del sistema de cómputo e impresora láser*".¹⁰⁹

En este año, la DDU preparó para su publicación una obra titulada Concordancias y Comentarios del Estatuto y Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios, misma que se presentó el 21 de septiembre en

¹⁰⁸ Sarukhán, José. Informe 1992. UNAM, Dirección General de Estadística y Sistemas de Información Institucionales, Secretaría General, Tomo I, primera edición 1993, México, p. 129.

Datos tomados del informe anual que publicó la UNAM en 1993, p. 130.

¹⁰⁹ Sarukhán, José. Informe 1992. *op. cit.*, p. 130.

el Colegio de Directores y se distribuyó "en todas las dependencias de nuestra Universidad".¹¹⁰

Según el informe esta publicación tuvo como objetivo el facilitar el entendimiento en cuanto a disposiciones legales, permitiendo que la comunidad universitaria conociera para qué fue creada la DDU.

Un punto relevante de este informe, es el convenio que realizó el 29 de abril la DDU, con la Escuela Nacional de Trabajo Social (ENTS), para aplicar una encuesta a 5,000 universitarios (alumnos y personal académico); a fin de identificar el porcentaje de los miembros que conocen la Defensoría.

El universo a estudiar se integró con alumnos de Bachillerato, Licenciatura y Posgrado. Por lo que toca al personal académico, se tomaron en cuenta a docentes e investigadores; ambos grupos en colegios, escuelas, facultades, institutos y unidades multidisciplinarias.

Los resultados de esta encuesta se publicaron íntegramente en el año de 1993 bajo el título Defensoría de los Derechos Universitarios (Ombudsman de la UNAM). Cuadernos de Legislación Universitaria número 2. La información proporcionada en esta publicación es interesante y valiosa, porque reflejó en su momento, el conocimiento que tenían los universitarios sobre la Defensoría.

El número mayor de encuestados fueron los alumnos, con un 61.1% y sólo un 38.99% del personal académico. Del 61.1%, el 31.4% fueron de Licenciatura, 1.3% de Posgrado y un 28.4% de Bachillerato. Con respecto al personal académico, el 36.8% fueron docentes y un 3.1% investigadores. Finalmente del total de la población encuestada se detectó que el 54.3% desconoce la DDU. Esta cifra muestra que la Defensoría debe trabajar más en su imagen, como dijo la Defensora Carreras, "(...) Los resultados obtenidos indicaron que, a pesar de los esfuerzos de divulgación realizados por este Organó, el porcentaje que los desconoce es todavía muy alto".¹¹¹

¹¹⁰ Idem, p. 130.

¹¹¹ Idem, p. 131.

En enero de 1993, el rector Sarukhán se reeligió para un segundo periodo, que abarcaría el cuatrienio 1993-1996. El plan de trabajo que presentó para este periodo se dividió en cuatro áreas:

- a) Fortalecimiento integral de la vida académica; en el que en breve se presentaría el proyecto del nuevo Estatuto del Personal Académico.
- b) La reestructuración institucional.
- c) La administración y su financiamiento.
- d) La relación de la Universidad con la sociedad.

Ocho años de labores de la DDU y María Carreras, Ombudsman Universitario concluyó su gestión.

2.4 Las actividades difusivas de la DDU, durante la gestión de la Defensora María del Refugio González (agosto de 1993 a junio de 1995).

En agosto de 1993, según consta en el informe anual, la titular de este órgano era María del Refugio González, electa de una terna en la que participaron los abogados Marta Morineau Iduarte y Rafael Rocher Gómez. Cabe mencionar que el abogado Rocher fue Defensor adjunto durante la gestión de la licenciada María Carreras.

A casi cuatro meses de gestión la Defensora González presentó su primer informe de actividades desglosado en cuatro puntos.

a) Publicaciones.

La Defensora González consignó la publicación del título La Defensoría de los Derechos Universitarios. Ombudaman de la UNAM en la Colección de Cuadernos de Legislación Universitaria, en cuya redacción trabajó el personal de la Defensoría. Asimismo "Los abogados integrantes de la Defensoría elaboraron un trabajo denominado Concordancias y Comentarios del Estatuto y del Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios".¹¹²

Por lo que toca a la labor de difusión, la Defensora González mencionó que "Se realizó una abundante distribución de trípticos explicativos,

¹¹² Sarukhán, José. Memoria 1993. UNAM, Dirección General de Estadística y Sistemas de Información Institucionales, Secretaría General, primera edición 1994, México, p. 109.

principalmente en los locales de las bibliotecas por ser sitios a los cuales asiste gran cantidad de alumnos y maestros".¹¹³

El informe hace alusión a una entrevista realizada por el periódico *El Universal* a la Defensora González, sobre los aspectos más importantes de su dependencia.

Con respecto a las pláticas que realizó la DDU, González Domínguez consignó cinco, de las cuales tres ya se habían registrado en el informe de Carreras y son las siguientes: la de la facultad de Derecho de la Universidad Complutense, la de la facultad de Derecho y la de la Dirección General de Asuntos Jurídicos, ambas dependencias de la UNAM.

Las otras dos, se impartieron el 18 de febrero, a los delegados jurídicos de la oficina del Abogado General, y los días 25 y 26 de marzo impartieron el curso "Los Derechos Humanos y los Jóvenes", dentro del ciclo Del saber y quehacer universitario.

Un punto a destacar de este informe, es el hecho de que se vuelve a mencionar la encuesta que realizó la ENTS mediante un convenio con la DDU, y dijo que "servirán para planear, de manera óptima, la actividad de la Dependencia".¹¹⁴

En 1994 el informe de la Defensora González fue muy escueto, no desglosó sus actividades; sólo se limitó a mencionar que: "En 1994 se proporcionaron 721 asesorías, tanto a alumnos como a miembros del personal académico, rebasando las 400 asesorías proyectadas, que representaban el promedio de las impartidas en los últimos años".¹¹⁵

En este informe, la Defensora González, mencionó que las asesorías y quejas se están automatizando y que se inició la captura de las labores que se desempeñan cotidianamente. Asimismo refirió, que en 1995, se iniciaría la automatización del archivo histórico de la dependencia y que se comenzaría con la documentación generada en la gestión del Defensor Barrera Graf.

¹¹³ Idem. p. 110.

¹¹⁴ Idem. p. 110.

¹¹⁵ Sarukhán, José. Memoria 1994. UNAM, Dirección General de Estadísticas y Sistemas de Información Institucionales, Secretaría General, primera edición 1995, México p. 36

Un punto relevante en este informe "...), se han ido rediseñando las funciones de los miembros de la Defensoría para aprovechar los recursos humanos y materiales de la mejor manera posible".¹¹⁶

En mayo de 1995, la Defensora González presentó su tercer y último informe de labores, ya que fue designada en el mes de junio, como Abogada General de la UNAM. En dicho informe mencionó que la DDU atendió 793 casos, de los cuales 19 derivaron en queja y 774 se tramitaron en forma de asesoría "esto quiere decir que estamos resolviendo casi todos los asuntos mediante la conciliación".¹¹⁷

De igual forma mencionó que la asistencia a la DDU se incrementó en un 50% y que las quejas descendieron de 64 a 19. Se desconoce si el resultado obedece a la implementación de algún proyecto de difusión o cuáles cree la Defensora González que hayan sido las causas del incremento y, o baja de los solicitantes. Igualmente, si hubo algún evento especial, motivado por los diez años de labores ininterrumpidas de la Defensoría.

2.5 La UNAM y sus medios de comunicación.

La Universidad Nacional Autónoma de México, es una institución que presta servicios y entre ellos está el de la educación, que se plasma en el artículo 1°. de su Ley Orgánica del 6 de enero de 1944, que a la letra dice: "... tiene por fines impartir educación superior para formar profesionistas, investigadores, profesores universitarios y técnicos útiles a la sociedad; organizar y realizar investigaciones, principalmente acerca de las condiciones y problemas nacionales, y extender con la mayor amplitud posible, los beneficios de la cultura".¹¹⁸

Para tal efecto la Universidad cuenta con medios de comunicación que permiten mantener informados a los universitarios de los quehaceres que se realizan, no sólo de los actos de sus autoridades, sino también sobre los avances y novedades en la investigación y en la educación.

¹¹⁶ Idem. p. 99.

¹¹⁷ González, María del Refugio. Informe anual de labores 1994. Gaceta UNAM, mayo 2 de 1995, p. 4.

¹¹⁸ Universidad Nacional Autónoma de México. Legislación Universitaria, op. cit., p. 93.1

En el mismo sentido se encuentra el artículo 11 del Estatuto de la Defensoría de los Derechos Universitarios, que hace alusión, a que este órgano deberá hacer uso de los medios de comunicación de la UNAM.

Por lo anterior, se esbozará brevemente el surgimiento de los medios de comunicación universitarios.

2.5.1 Radio Universitaria.

La década de los cuarenta marcó la historia de la comunicación en la UNAM, el Rector Luis Chico Goerne, vio la necesidad de vincular la Máxima Casa de Estudios con el país y sus aconteceres. En 1936 surgió Radio Universidad, la concesión del espacio radiofónico, lo otorgó el Presidente Lázaro Cárdenas. Oficialmente, Radio Universidad, inició sus transmisiones el 14 de junio de 1937; ofreciendo, a pesar de sus limitaciones técnicas, una alternativa de comunicación que situó a la Universidad a la vanguardia de la difusión cultural y educativa, a través de los medios electrónicos, "puerta que abrió, en la década anterior, la emisora de la Secretaría de Educación Pública".¹¹⁹ A la fecha cuenta con 59 años de experiencia en el ámbito radiofónico.

La emisora universitaria transmite "en la frecuencias de 860 khz de amplitud modulada (XEUN), 96.1 mhz de frecuencia modulada estereofónica (XEUN) y 600 khz de onda corta en la banda internacional de 31 m (XEYU). Su cobertura es de 18 horas de transmisión diaria, desde las 7 a.m. hasta la una de la mañana del siguiente día".¹²⁰

Radio Universidad ha ido creciendo paulatinamente, hacia 1963 adquirió un terreno en donde se instaló la planta transmisora de onda larga, llamada "El arbolito Ticomán".

Once años después, durante la gestión del rector Soberón en 1974, se contó con un transmisor auxiliar para "El arbolito Ticomán", con una potencia de 10,000 vatios.

¹¹⁹ "Radio Universidad se ha constituido en una de las mejores radiodifusoras del país", en Gaceta UNAM, palabras de Fernando Curiel Defossé, Coordinador de Extensión Universitaria de la UNAM, junio 17 de 1985, México, p. 5.

¹²⁰ Universidad Nacional Autónoma de México. Guía Universitaria. Secretaría General Administrativa, primera edición 1992, México, p. 145.

Las instalaciones de Adolfo Prieto, en la colonia del Valle, albergan hoy día las oficinas administrativas de la radiodifusora, la fonoteca, la discoteca y los estudios; se inauguraron el 11 de octubre de 1976.

Una nueva planta transmisora en el Ajusco, vino a sumarse a la infraestructura de la Radio Universitaria, y fue inaugurada el 14 de junio de 1988.

De esta forma, los universitarios han estado presentes en Radio Universidad, a través de la ciencia, la docencia, la investigación y las artes.

2.5.2 Televisión Universitaria.

Por lo que toca a televisión, las primeras manifestaciones de una incipiente televisión universitaria, se registraron en 1951. La primera transmisión se realizó desde el hospital Juárez, para la conmemoración del Cuarto Centenario de la Fundación de la Universidad Real y Pontificia, se adquirió un equipo que permitió "durante un par de años dar lecciones desde las aulas y prácticas médicas que podían ser vistas gracias a las pantallas instaladas en salones de clase y salas de conferencia".¹²¹

Estos acontecimientos llamaron la atención del rector Luis Garrido, que consideró la posibilidad de crear una estación de televisión para los universitarios.

En 1955 la Dirección General de Información, produjo el primer programa universitario llamado "Información Profesional". Este programa estuvo a cargo del profesor Enrique González Casanova y de la Unidad de Psicopedagogía de la UNAM y se transmitió por los tres canales de televisión comercial que en ese momento existían: 2, 4, y 5.

En 1960 se transmitieron "las primeras series televisivas universitarias: Orientación Vocacional y Profesional, que ofrecían un panorama amplio sobre las opciones profesionales y sus perspectivas en el mercado laboral".¹²²

¹²¹ Idem, p. 147.

¹²² Idem, p. 147.

Durante este tiempo, televisión universitaria introdujo los llamados teleteatros y las adaptaciones de obras clásicas, en su serie Teatro Universitario.

Entre 1964 y 1968 las actividades de Televisión Universitaria disminuyeron, y no fue sino hasta el 11 de noviembre de 1967 cuando se inició una nueva emisión semanal llamada "La Universidad presenta", transmitida por el canal 11 del Instituto Politécnico Nacional.

Años después la producción de programas de Televisión Universitaria fue pobre, ya que sólo se transmitieron los conciertos universitarios, los partidos clásicos de fútbol americano entre la UNAM y el Politécnico, y las series Filmoteca de la UNAM y Problemática Nacional.

En 1976 se inició la transmisión de la serie denominada Introducción a la Universidad, cuyo objetivo fue mostrar al público temas de cultura universal. Esto fue el resultado de un convenio firmado entre la UNAM y la Fundación Cultural Televisa.

En 1977 la Televisión Universitaria dio a conocer temas y tópicos científicos, a través de la serie "Divulgación de Temas y Tópicos Universitarios".

Hacia "1979 se fundó el Centro Universitario de Producción de Recursos Audiovisuales de Producción de Recursos Audiovisuales de Apoyo Académico y Difusión".¹²³

El año de 1985 marcó la creación de lo que hoy es la Dirección General de Televisión Universitaria. Esto debido a la fusión del Centro Universitario de Producción de Recursos Audiovisuales y de la Dirección de Divulgación Universitaria. Un año después, la Dirección de Televisión Universitaria obtuvo el primer lugar en la categoría de material educativo, dentro del certamen del VII Festival Internacional del Nuevo Cine Latinoamericano, realizado en La Habana, Cuba. Al respecto Jorge Sánchez Azcona, Coordinador de Apoyo y Servicios Educativos durante este periodo, enfatizó "que la televisión debe ser utilizada como una herramienta privilegiada de apoyo al proceso educativo, lo cual sólo se

¹²³ Idem. pp. 147 y 148.

logrará con una visión integradora del ser humano, que rompa con la fragmentación arbitraria que la ciencia y la tecnología han impuesto según su visión del hombre y las cosas".¹²⁴

En 1988 se inauguraron las instalaciones que hoy ocupa Televisión Universitaria, y que se ubican al costado oriente de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales.

Hoy, Televisión Universitaria tiene un papel significativo, difunde la cultura universitaria y permite conocer la vida de la UNAM dentro y fuera de ella.

2.5.3 Gaceta Universitaria.

La Universidad cuenta entre sus medios con los impresos, entre los que existen los llamados "periódicos, revistas, anales, memorias, catálogos y folletos".¹²⁵

Todos ellos reflejan diferentes aspectos y facetas de la vida universitaria y este medio, que es el más antiguo, se remonta al siglo XVIII con la publicación del periódico *Mercurio Volante* que fue fundado por el doctor José Ignacio Bartolache.

En la actualidad el vocero principal de la UNAM es *Gaceta Universitaria*, el cual surgió el viernes 23 de agosto de 1954, "con el fin de informar a los distintos sectores universitarios sobre los acontecimientos de la más diversa índole que pudieran interesar a la vida de la comunidad".¹²⁶

En efecto, su objetivo es el de informar, difundir y divulgar todo tipo de actividades que desarrollen las autoridades universitarias, y los miembros del personal académico de esta Institución; pero sobre todo "(...): mostrar la Universidad como la parte viva, fundamental de la inteligencia y la conciencia nacional que es, y empeñar en esta constructiva tarea un esfuerzo sistemático, de resultados ciertamente perfectibles pero también satisfactorios".¹²⁷

¹²⁴ "1985, de gran labor productiva para la televisión universitaria", en *Gaceta UNAM*, enero 23 de 1986, México, p. 29.

¹²⁵ Universidad Nacional Autónoma de México. *Guía Universitaria*. op. cit., p. 148.

¹²⁶ Idem. p. 149.

¹²⁷ "Gaceta UNAM, registro histórico y social", en *Gaceta UNAM*, septiembre 2 de 1991, México, p. 12.

Este órgano informativo aparece dos veces a la semana: lunes y jueves, con un tiraje de 30,000 ejemplares, que son distribuidos en todas las dependencias universitarias.

La Universidad cuenta con sus propios medios, y estos están al servicio de cualquier dependencia universitaria, que desee promocionar o difundir sus labores entre los universitarios.

Una vez reseñado el surgimiento de los medios con los que cuenta la UNAM, y el espíritu con el que fueron creados, se hará referencia a la forma en que éstos fueron empleados en el decenio 1985-1995 por los titulares de la Defensoría.

Capítulo 3. Uso y frecuencia de los medios de comunicación de la UNAM, en las actividades de difusión de la Defensoría de los Derechos Universitarios.

"Las nuevas técnicas de difusión...responden a las necesidades de una nueva civilización, más extendida territorialmente, más activa, más colectiva, más fraternal y más unitaria que la antigua" Hourdin.

En este capítulo se analiza el uso y frecuencia de los medios de comunicación universitarios en las actividades de difusión de la Defensoría de los Derechos Universitarios. Asimismo se plantean los elementos que deben conformar la imagen corporativa de la Defensoría, a fin de tomarlos en cuenta y conocer si efectivamente la imagen de este órgano de defensa se encuentra dentro de los parámetros mencionados de dicho programa. Estos elementos permitirán identificar el posicionamiento que tiene la Defensoría dentro de la Universidad.

3.1 ¿Cómo debe ser la imagen de una institución?

La Universidad Nacional Autónoma de México es una institución eminentemente educativa, su función es formar profesionales útiles al país. Dentro de su estructura organizacional cuenta con dependencias que prestan servicios muy diversos, entre los que están los de educación, investigación, difusión, administración, recreación, acondicionamiento físico y deporte; medicina, extensión, cultura, orientación y otros. Los servicios como los que prestan estas dependencias universitarias son una actividad o un beneficio que pueden ofrecerse entre una y otra, y que son esencialmente intangibles. Su producción puede estar ligada o no a un producto físico. Cada una de estas dependencias tiene una identidad propia y se han creado una imagen de sí mismas. Son sujetos sociales "que generan y asumen la problemática de la imagen (...)". Estos pueden ser de diversa índole: "(...) toda entidad que cobre estado público, sea ésta de

naturaleza personal o impersonal, colectiva o individual, privada o pública".¹²⁸

Dentro de este contexto se enmarca a la Defensoría de los Derechos Universitarios como una dependencia que ofrece servicios en la defensa y protección de los derechos universitarios, a profesores y alumnos de la UNAM.

En la actualidad, no sólo las instituciones gubernamentales, políticas, económicas, culturales o educativas promueven su identidad institucional. La comunicación social que antaño ocupaba un plano extraeconómico, hoy se asume como un mecanismo de la economía de lo comunicacional.

La comunicación refuerza las acciones que se realizan en dichas instituciones. La función expresiva de los medios circula el mensaje, dice lo que el emisor quiere que se diga de sí. El papel de los mass-media toma un aspecto fundamental.

De esta manera el concepto de imagen a través de la publicidad se difunde ampliamente. Así, surge la imagen corporativa, como un nuevo elemento de la publicidad.

En este sentido, la Defensoría de los Derechos Universitarios transmite mensajes dentro y fuera de ella, a sus empleados, a los estudiantes, a las autoridades, al personal académico, a los funcionarios, a toda la comunidad universitaria.

Más adelante se ofrece una clasificación de los mensajes emitidos por la Defensoría a la comunidad universitaria, de acuerdo con los medios existentes en la Universidad, para conocer el uso y frecuencia que los titulares de la Defensoría le dieron a cada uno de ellos.

Así la Defensoría se ha creado una identidad, una imagen de lo que es y ésta se denomina imagen corporativa, y es la que perciben los miembros del personal académico y los estudiantes; a través de la acumulación de los mensajes que hayan recibido. Sobre el término imagen corporativa, Norberto Chaves dice que es la traducción literal del inglés corporate image. Igualmente, refiere que para denominar al sujeto social existen tres conceptos: empresa, corporación e institución.

¹²⁸ Chaves, Norberto. La imagen corporativa. Teoría y Metodología de la identificación Institucional. Ediciones G. Gili, S.A. de C.V., tercera edición actualizada 1994, México, p.17.

Para efectos de este trabajo se hará uso del concepto institución ya que "Así, suelen ser consideradas "instituciones" todas las entidades públicas o privadas que administren y gestionen actividades sin fines de lucro directo".¹²⁹

El término "identidad corporativa" surgió en la década de los sesenta, y Walter Margulies consultor de diseño, fue quien lo acuñó, y se define como "el historial de la organización, sus creencias y filosofía, el tipo de tecnología que utiliza, sus propietarios, la gente que en ella trabaja, la personalidad de sus dirigentes, sus valores éticos y culturales y sus estrategias".¹³⁰

Para Norberto Chaves "La identidad corporativa circula predominantemente por capas sumergidas, indirectas, semiconscientes o subliminales, privilegiando así los discursos no verbales, o sea los canales no tradicionales de comunicación".¹³¹

Es decir, el concepto de comunicación se subsume dentro del concepto imagen, y el concepto imagen se dinamiza gracias al incremento de su consumo verbal, y experimenta una potenciación de su contenido y función semántica.

En cuanto a la definición de imagen corporativa es la que "un determinado público percibe sobre una organización a través de la acumulación de todos los mensajes que haya recibido".¹³²

Si no hay comunicación, los valores y estrategias de la institución no se entenderán ni se adoptarán y ésta carecerá de un sentido claro de su propia identidad. Esto quiere decir que no sólo la publicidad y las relaciones públicas son importantes, se trata de todo lo que conforma a la institución: relaciones humanas, forma de contestar el teléfono, la imagen interior, la arquitectura, recursos tecnológicos, acciones entre instituciones y hasta la forma en que se presentan los folletos explicativos sobre los servicios que ofrece.

Al respecto Walli Olins, de Wolff Olins en su libro The Wolff Olins Guide to Corporate Identity (1984) dice: "la idea fundamental que subyace a

¹²⁹ Chaves, op. cit. p. 17.

¹³⁰ Ind, Nicholas, La imagen corporativa. Ediciones Díaz de Santos, S.A., Madrid, España, 1992, p. 3.

¹³¹ Chaves, op. cit. p. 11.

¹³² Ind, op. cit. p. 6.

cualquier programa de identidad corporativa es la de que en todo lo que hace una empresa, en todo lo que tiene y en todo lo que produce debe proyectar una clara idea de lo que es y de lo que persigue".¹³³

Se genera un mercado de imagen que demanda actualización, hay un proceso general de reciclaje institucional impuesto por las transformaciones en el ámbito socio económico. Dentro de este contexto las áreas de mercado se diversifican en todos los niveles de funcionamiento social como: organismos y empresas gubernamentales, empresas privadas, servicios culturales, educativos y personalidades individuales.

Asimismo Chaves propone cuatro elementos para definir el concepto de imagen:

- a) realidad,
- b) identidad,
- c) comunicación e
- d) imagen.

A continuación se especifica cada uno de ellos.

a) Realidad, es el conjunto de elementos como: acta constitutiva de la institución, régimen jurídico, organización y operación, funciones sustantivas, presupuesto, proyectos a desarrollar tanto internos como externos. Es la forma en la que percibe la sociedad a la institución.

b) Identidad, es el conjunto de atributos que la institución asume como suyos y le dan identidad.

c) Comunicación, es el conjunto de mensajes que la institución emite efectivamente.

La comunicación es básica en el funcionamiento de cualquier organización social, y de los mensajes que genera una institución en actividad normal, sólo algunos hacen referencia a su identidad.

d) Imagen, el concepto más importante: la imagen como significante visual.

Para identificar a la Defensoría se deben asumir una serie de atributos que la definen, tales como: qué es, cómo actúa, cómo surge, qué defiende,

¹³³ Cit. Por. Ind, Nicholas en *La imagen corporativa*. Ediciones Díez de Santos, S.A., Madrid, España, 1992, p. 8-9.

cómo lo hace. Estas preguntas a su vez se asocian con su nombre: Defensoría de los Derechos Universitarios, que permiten decir quién es la institución.

En cuanto a su nombre, entra en las modalidades de descripción y contracción.

Descripción: Defensoría de los Derechos Universitarios.

Contracción: DDU.

Su logotipo que es la versión gráfica, estable de su nombre, es la contracción de Defensoría de los Derechos Universitarios (DDU). Si se quisiera identificar institucionalmente a la DDU, se deben considerar los siguientes aspectos:

- a) "nivel y complejidad del organismo,
- b) grado de gravedad en su problema de identificación,
- c) condicionantes administrativos de la gestión de la intervención,
- d) condicionantes presupuestarios,
- e) tiempos y ritmos exigidos a la intervención".¹³⁴

Una vez considerados estos aspectos, el proceso habrá que subdividirlo en dos fases: la analítica y la normativa.

En la fase analítica intervienen los aspectos de investigación, identificación, sistematización y diagnóstico.

La fase de investigación es el proceso de acopio de información; dentro de la identificación y sistematización se elaboran los instrumentos analíticos que después se aplicarán para elaborar el diagnóstico.

A continuación se detallan cada una de estas subdivisiones:

a) Investigación.

En esta fase se investigan los cuatro niveles del fenómeno institucional: realidad institucional, comunicación institucional e imagen constitucional, para identificar el campo particular de la Defensoría, así como su contexto institucional; haciendo una comparación entre entidades análogas. Dentro del nivel realidad institucional, el consultor de imagen realiza un registro de la infraestructura física con la que cuenta la institución; así como del sistema de actividades que

¹³⁴ Chaves, *op. cit.* p. 108.

desarrolla. Reconstruye el organigrama operativo, y hace acopio de los documentos y proyectos que ha generado.

En cuanto a la subetapa identidad institucional, el investigador debe hacer una lectura de la identidad de la institución por parte de su personal, de esta forma, conoce no sólo su situación íntegra, sino también sus perspectivas.

El nivel de comunicación institucional, es un acopio del material comunicacional, así como un registro de las características de su entorno y equipo humano.

El registro de los datos de imagen pública de la institución, es lo que permite identificar la imagen institucional.

El bagaje informativo de estos cuatro bloques revela una topografía amplia y detallada de la institución, así como de su contexto. La definición de "un discurso de identidad -cualquiera que sea el tipo de institución- se inscribe, por lo tanto, en un contexto ideológico preexistente y coexistente respecto del cual la entidad del caso definirá su posición relativa. Este discurso se define entonces por asociación con el de su género y por oposición a los restantes individuos integrantes del mismo paradigma".¹³⁵

La identidad deberá producirse en el entrecruzamiento de procesos como: clasificación e individualización; ambos piden la contextualización del discurso identificadorio. La clasificación adecuada de la institución exige la detección de atributos que permitan reconocerla como integrante de un tipo y no de otros. Asimismo, la adecuada individualización de la institución reclama la detección de los atributos más particulares que permiten distinguirla de instituciones similares.

b) Identificación.

Esta fase permite identificar el campo representacional. Es decir la personalidad y carácter de la institución, el resultado final constituye el discurso de identidad que la institución debe instalar en su público. Para definir el perfil, se hace uso de parámetros, los cuales variarán según el caso. Estos tienen peso diferente cuando se trata de organismos culturales o personalidades individuales.

¹³⁵ Idem. p. 122.

c) Sistematización.

Se trabaja sobre el campo empírico para entender la matriz de comunicación. Al percatarse de como es la identidad, se registran los recursos con los que la institución se da a conocer entre su audiencia. Estos se dividirán en dos campos: el de los objetos y el de las actividades.

d) Diagnóstico.

Al disponer de cada uno de los elementos anteriores es factible elaborar un diagnóstico de la situación en que se ubica la institución. El diagnóstico puede subdividirse en general, particular y final. A su vez, estos elementos permitirán diseñar una política general de imagen y de comunicación.

Philip Kotler define estrategia de la siguiente forma: "Todas las empresas deben mirar más allá de su presente y elaborar una estrategia a largo plazo que les permita hacer frente a cualquier cambio en su sector. Deben idear un plan de acción para alcanzar sus objetivos a largo plazo. No existe una estrategia óptima para todas las empresas. Cada una debe decidir qué es lo más conveniente para ella, teniendo en cuenta su posición en el sector y sus objetivos, en oportunidades y los recursos con que cuenta".¹¹⁶

De lo anterior se rescatan los siguientes aspectos:

- a) La estrategia deberá ser a largo plazo, debido a los cambios que puedan existir en cada sector o área.
- b) Se debe poner especial atención al posicionamiento de la institución.
- c) Cada organismo es diferente y especial por sus características. Y,
- d) Los recursos con que cuenta son un punto significativo.

El papel que desempeña la identidad corporativa, con respecto a la estrategia corporativa es doble. Esto se debe a que la identidad de la organización influye en la determinación de los objetivos y la estrategia a seguir. Es decir que la institución afecta sus metas y la forma en que las alcanza. Asimismo estos puntos afectan a la identidad de la propia institución.

¹¹⁶ Cit. Pos. Ind, p. 33.

Ahora bien, al entender y conocer la dinámica de un determinado sector, como el universitario, el paso siguiente es observar cómo responde una cierta dependencia y sus competidores a los ritos que se plantean debido a la evolución del sector.

Al finalizar esta etapa se podrá descubrir el posicionamiento de las dependencias en relación con dicha dinámica. Este posicionamiento definirá y decidirá las comunicaciones tanto externas como internas.

Cualquier tipo de estrategia que se instrumente debe de tomar en cuenta la representatividad: para quienes consumen los productos o servicios, para el público a que debe dirigirse y, deberá ser susceptible de mantenerse, aun ante las amenazas de los competidores.

Se puede crear la imagen de la Universidad y de sus dependencias con facilidad, pero determinar la identidad es más difícil.

Para comprender la identidad de cualquier dependencia universitaria, será necesario diseccionarla y estudiarla de dos aspectos:

a) los elementos que forman su identidad; es decir la historia de la dependencia, quiénes son los titulares, así como los valores que impregnan su trayectoria;

b) la forma en que actúan estos factores dentro de la estructura orgánica de la dependencia. De esta manera se obtiene una imagen de identidad organizativa; así como la imagen de las distintas unidades que conforman la institución.

Para dividir la forma de la organización se necesita identificar las publicaciones de la institución. Es decir los informes anuales, presupuesto, medios de comunicación, estadísticas y estudios.

Un punto necesario son las entrevistas y éstas deberán realizarse a diferentes expertos o especialistas para conocer sus opiniones, percepciones y valores culturales; para contrastarse con las del personal de la dependencia y enriquecer la información.

En este sentido "Si la organización es relativamente buena, no hay noción de valores compartidos, o se fomenta en ella un individualismo descontrolado".¹¹⁷

¹¹⁷ Ind, op. cit. p. 47.

En el proceso para descubrir la identidad corporativa de cualquier dependencia es básica la experiencia directa. Así, el posicionamiento que tomó la Defensoría durante la gestión del Defensor Barrera Graf, fue decisivo, pues este órgano se dio a conocer entre los universitarios. Es importante destacar que la titularidad de la dependencia afecta su identidad en dos maneras:

a) Se definen lealtades, nivel de independencia, motivación, trascendencia de los objetivos "de una unidad corporativa frente a los objetivos del grupo, sus relaciones jerárquicas y sus sistemas de compensación".¹³⁸

Es decir, la personalidad del titular de la dependencia, es de capital importancia con respecto al tipo de cultura que habrá de surgir en la misma. En este aspecto es difícil separar la personalidad de un líder de la de su dependencia.

b) Por ejemplo, el cambio en la titularidad de la dependencia es un catalizador muy usado en los programas de identidad y uno de los factores que modifican radicalmente la identidad corporativa.

En cuanto a la estructura corporativa, esta es una parte fundamental de la identidad corporativa. Sin embargo la realidad muestra que existen dos tipos de estructuras.

a) La organizativa, en las que se encuentran las líneas de comunicación y las responsabilidades jerárquicas; y

b) La visual en la que se centra la atención a los servicios, las unidades corporativas, el aspecto social, y la presentación que hace la institución al público, en este caso el universitario.

En síntesis, todo tipo de empresa, organización, dependencia o institución que tenga historia, tendrá un conjunto de valores que determinarán y decidirán su modo de actuar. Generalmente los valores se dan por supuestos y los miembros de la institución no los ponen en entre dicho, siempre y cuando no les impidan enfrentar con éxito todo tipo de acontecimientos, tanto externos como internos.

Es decir, que los valores tienden a ser aceptados por todos cuando se comparten los éxitos y los fracasos; si esto no sucede, los valores serán más personales que sociales.

¹³⁸ Idem. p. 49.

**ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

En este contexto, se destaca que el grado de homogeneidad de una dependencia está dado en relación con el nivel de arraigo de sus valores. Un ejemplo, al respecto es la forma en que Thomas J. Watson motivó a todos los empleados de IBM, y que se resume de la siguiente forma:

a) Respeto a la persona.

Tom Watson Jr. Decía "Creo que la verdadera diferencia entre el éxito y el fracaso de una empresa puede estar en la forma en que se preocupe por potenciar la energía y el talento de su gente".¹³⁹

b) Seguridad en el trabajo.

c) Sentido de igualdad dentro de la empresa, "con independencia de cuál sea su curriculum y el puesto que ocupen".¹⁴⁰

Para que estos puntos sean una realidad, los líderes tienen que incluirlas en sus decisiones y pronunciamientos.

Al respecto Frederick W. Smith dice "La gente responde a lo que ve y oye, no a la que escribe la dirección".¹⁴¹

Un sistema de valores que fomenta la desconfianza y la actitud de "nosotros y ellos" resultará mucho menos atractivo. Asimismo se deben tener mecanismos que produzcan ideas válidas en la institución que incluyan las actuaciones de los líderes, las ideas que expresan, la inmediata respuesta a todo tipo de problemas y las formas y medios de comunicación.

Finalmente, comprender los valores de la empresa, es la clave para entender su identidad. Estos valores determinan los atributos básicos de la organización. "El sistema de compensaciones vendrá determinado por la actitud de la empresa con respecto a la motivación. La atención que se presta a la capacitación del personal y a su carrera profesional, se basará en la importancia de cada persona. El proceso de toma de decisiones se inspirará en el valor que asigne la empresa a la armonía interna, así como al grado de autonomía que exista en ella. Todos estos valores pueden verse en acción en cualquier empresa".¹⁴²

¹³⁹ *Ind op. cit.* pp. 58 y 59.

¹⁴⁰ *Idem.* p. 59.

¹⁴¹ *Idem.* p. 59.

¹⁴² *Idem.* p. 62.

Una vez conocida la identidad corporativa de una institución, se debe realizar un proceso analítico, que determine la eficacia con que se comunican la identidad y la estrategia corporativa. Este proceso recibe el nombre de auditoría visual o de comunicaciones y debe incluir los siguientes elementos:

a) Comparar, controlar y evaluar todas las formas de comunicación, tanto externa como interna. Este proceso suele estar a cargo de un especialista de identidad, quien establecerá la lógica y la coherencia de las comunicaciones.

b) Fase de investigaciones a realizar entre los diversos públicos de la institución para medir el impacto en todas las comunicaciones que efectúe la dependencia, sobre las percepciones que dichos públicos tienen sobre ella.

Estos aspectos se encuentran íntimamente ligados, por ejemplo, al realizar la auditoría de comunicaciones se puede detectar que los empleados carecen de medios para comunicarse dentro de la estructura organizativa y por tanto no es sorprendente detectar: "que su comprensión es muy limitada o que tienen una imagen muy poco clara con respecto a la forma en que operan las restantes divisiones de su empresa".¹⁴³

Para realizar una auditoría de comunicaciones se debe hacer un acopio de todas las formas de comunicación -impresas y visuales-, incluyendo la "memoria anual, folletos descriptivos de productos, cartas membretadas, publicidad de la empresa o citas de su consejero delegado".¹⁴⁴

Al estudiar los folletos y anuncios debe surgir la pregunta ¿ofrecen una imagen clara y precisa de la dependencia?

Asimismo se deben examinar los mensajes claves que existen en las comunicaciones de la dependencia.

Por lo que toca a las comunicaciones internas, éstas se refieren primeramente, a las publicaciones oficiales como periódicos y revistas y que suelen estar dirigidas por un Departamento de Prensa.

¹⁴³ Idem. p. 65.

¹⁴⁴ Idem. p. 66.

En segundo plano, y de envío irregular, suelen estar los memoranda, anuncios sobre conferencias y seminarios, que se colocan en un pizarrón, que para tal fin se tiene en la institución.

Es importante resaltar que si la institución fracasa en comunicar su estrategia a sus empleados, podría deberse a que la dirección no cumple cabalmente con su deber en este sentido, o que la cultura corporativa ha otorgado escasa prioridad a las comunicaciones internas.

La segunda auditoría, incluye métodos de comunicación menos obvios, entre los que están la forma de contestar el teléfono, la forma en la que actúa el personal, así como su vestimenta. Todos estos detalles son importantes porque reflejan el sistema de valores vigente en la institución.

Una institución debe valorar y analizar los puntos fuertes y débiles de la imagen que proyecta y conocer las percepciones que tienen los distintos públicos de ella. Por ejemplo, en el caso de la Defensoría de los Derechos Universitarios, es su personal el que diariamente se enfrenta a los investigadores, profesores y estudiantes. Son ellos, los que dan forma a la verdadera imagen y reputación de éste órgano. Si el personal desconoce la estrategia de su institución o no la pueden traducir en términos de trabajo, no podrán manejarla.

Por lo anterior, los empleados de la institución, suelen ser los más importantes en el momento de elaborar un programa de identidad. Son ellos, los que determinan que la institución alcance o no los objetivos fijados, y determinarán la calidad del producto y servicios, así como la imagen corporativa.

Los empleados deben estar informados, sobre cuál es el rumbo que sigue la institución, para tomar en cuenta la realidad de la identidad social.

Para lograr lo anterior, se hace uso de las entrevistas, centrándose en las áreas que son consideradas como prioritarias; tomando en cuenta también si los empleados comprenden la estrategia corporativa; si ésta es compatible con la forma en que perciben a su dependencia y es aplicable dentro de su marco de referencia.

La diferencia entre el éxito y el fracaso de las comunicaciones obedece a factores entre los que están:

- a) Los empleados entienden la estrategia señalada por la dirección, pero es incompatible con su propia visión sobre la institución,
- b) La estrategia es comprendida y compartida sólo que los empleados no tienen los medios para ponerla en práctica,
- c) No se comunica la estrategia,
- d) Lo ideal, es aquella en donde los empleados entienden la estrategia, la comparten y la aplican.

Dentro de este contexto se menciona que la comunicación que se establece entre director y empleados debe concurrir en:

- a) Un ambiente que favorezca la libre expresión de ideas. Esto significa que la dependencia debe estar dotada de una identidad que conceda importancia a las opiniones personales y,
- b) Que el empleado pueda hacer sugerencias, que existan círculos de calidad y reuniones que faciliten el flujo de las comunicaciones. No se puede dar una cosa sin la otra.

Para identificar las percepciones del público que solicite servicios de una institución, se hará uso de las entrevistas personales o el empleo de métodos cuantitativos y cualitativos. Un buen ejemplo de esto, fue la encuesta realizada por la ENTS a profesores, alumnos e investigadores, mediante un convenio entre esta institución y la Defensoría. Los datos relativos a esta encuesta se encuentran en el capítulo XV Imagen de la Defensoría de los Derechos Universitarios, en la publicación Defensoría de los Derechos Universitarios (Ombudsman de la UNAM).

Se busca entender, qué piensa el "cliente" realmente sobre la institución y los servicios, si perciben cierta personalidad o un cierto estilo en ella.

Lo anterior exige profundas investigaciones dirigidas a la forma en que los usuarios perciben a la institución, no sólo desde la perspectiva de la experiencia diaria, sino también por las comunicaciones recibidas.

Por lo que respecta a los medios de comunicación, estos constituyen un factor de gran trascendencia, pues la imagen que éstos tengan de la institución ayudará a establecer la imagen de los públicos ya mencionados. Para influir en las percepciones de los periodistas, deben

definirse quiénes son los comentaristas más importantes de un determinado sector y entrevistarse personalmente con ellos.

Los comentaristas suelen tener una opinión documentada sobre la institución, y como receptores de la información que transmiten los medios, están en una posición excelente para comentar si una determinada organización es o no la adecuada.

A medida que el sector evoluciona, la estrategia de la institución deberá adaptarse a las nuevas exigencias, de manera que su identidad cambiará de forma imperceptible.

Cuando el cambio es evolutivo, es probable que sólo se produzcan presiones limitadas sobre una organización para llevarla a analizar cuál es su identidad. Si las consecuencias del cambio son tales que la identidad no encaja con las percepciones, puede ser preciso algún trabajo de corrección con respecto a la forma en que se presenta la identidad de la institución.

La alternativa a un cambio evolutivo, es un cambio radical. El problema es que si una institución adopta una estrategia que implique una importante desviación, con respecto a la que tenía anteriormente, se producirá un fuerte impacto en los elementos de su identidad.

Los objetivos establecen con detalle, lo que debe realizarse en el programa de identidad corporativa de una institución. Al mismo tiempo se establecerá lo que se hará en el programa de identidad, y se fijan las prioridades. De igual forma se define el papel de las comunicaciones corporativas dentro de la estrategia general de la institución, y en sus objetivos se fija el alcance del programa. Los objetivos de la comunicación deben ser coherentes con la estrategia corporativa y toman en cuenta la identidad corporativa, que se sufraga con el presupuesto con el que cuenta la institución.

Si una institución cuenta con una estructura sencilla, como es el caso de la Defensoría, el programa de identidad corporativa determinará el estilo de la organización y los transmitirá a través de un sistema de comunicación.

Por el contrario, cuando las instituciones son grandes y complejas, el programa de identidad no sólo debe determinar el estilo de un número de

operaciones desiguales, sino que existirá un equilibrio entre la identidad de la empresa matriz y las filiales; y el equilibrio se dará en función de la ventaja competitiva de la institución.

A grosso modo se han descrito y revisado los elementos que confluyen en un programa de imagen corporativa. Ahora se puede conocer cómo es el de la Defensoría de los Derechos Universitarios, y lograr su posicionamiento dentro de la comunidad universitaria.

3.2 Uso y frecuencia de los medios de comunicación universitarios.

3.2.1 Radio UNAM.

1986: dos programas radiofónicos "Debate de actualidades" y "Frente a la Universidad" (10 de marzo y 17 de julio), en los que intervino el Defensor Barrera Graf y en los que participó el público.

1990: entrevista a la Defensora María Carreras Maldonado, sin fecha, ni horario de transmisión.

1992: entrevista a la Defensora María Carreras Maldonado (9 de enero).

El uso que se le dio a la radio universitaria fue muy limitado, porque en 1985, durante la gestión del licenciado Barrera Graf, sólo se realizaron dos programas radiofónicos. Uno de ello se efectuó en marzo, y el otro en el mes de julio. Tres meses entre uno y otro.

Cinco años después, en enero de 1990, y siendo Defensora María Carreras Maldonado se le vuelve a entrevistar.

Al respecto Mario Kaplún nos dice "(...), la experiencia ha demostrado que existe para todo programa de radio una especie de "barrera de sonido" que es necesario atravesar; y que se tarda cierto tiempo en conseguirlo. (...). De ahí que una serie que conste de unas pocas emisiones, por excelente que sea, puede significar un esfuerzo perdido: cesa antes de haberse impuesto. Cae en el vacío, porque aún no ha alcanzado a pasar "la barrera del sonido".¹⁴⁵

¹⁴⁵ Kaplún, Mario. Producción de Programas de Radio. El quién-la realización. Colección Intiyan. Ediciones CIESPAL, p. 269.

3.2.2 Televisión Universitaria.

1985: cuatro reportajes sobre la Defensoría que se transmitieron en el programa "Presencia Universitaria".

1988: una entrevista (octubre 16) al Defensor Barrera Graf.

1990: un programa sobre la DDU en "Presencia Universitaria".

En cuanto a la televisión universitaria, se observa que los primeros actos de difusión se tienen en 1985, siendo Barrera Graf el Defensor, con cuatro reportajes sobre la Defensoría. Tres años después, en enero de 1988, se le entrevista. Hacia 1990, se transmite un programa sobre la propia Defensoría.

3.2.3 Gaceta UNAM.

1985: cinco entrevistas que se publicaron los días 29 de julio, 1, 8, 15 de agosto y 2 de septiembre.

1986: diez entrevistas al Defensor Barrera Graf que se publicaron los días 23 y 27 de enero; 6, 17 y 21 de febrero; 8 de marzo, 29 de mayo y 11, 18 y 21 de agosto.

1988: notas alusivas sobre la DDU publicadas los días 7 y 10 de septiembre.

1991: publicación de una cápsula informativa sobre la DDU, sin fecha.

1992: publicación de ocho cápsulas informativas sobre la DDU.

En cuanto a prensa escrita, **Gaceta UNAM**, publicó en el año de 1985, cinco entrevistas sobre la Defensoría. Un año después, en 1986, y quizá el más significativo en materia de difusión, debido a que se publicaron diez entrevistas con el Defensor Barrera Graf. Quizá este incremento en las actividades de difusión, se debió a que el propio Barrera Graf, a dos meses de instalada la Defensoría mencionó que "Una razón adicional puede

ser el desconocimiento de la existencia de la Defensoría y de su mecanismo jurídico."¹⁴⁶

No obstante lo anterior, la difusión de la Defensoría en la gaceta universitaria se redujo sensiblemente en el año de 1988, ya que sólo se registraron dos notas alusivas a la Defensoría.

En 1992, se retoma el aspecto de difusión con tan sólo una cápsula informativa, y en 1992 se publican ocho. La respuesta a la publicación de este material durante este año, ¿pudiera ser consecuencia de los datos que se obtuvieron en la encuesta que realizó la Escuela de Trabajo Social entre profesores, investigadores y alumnos? Se desconoce, aunque María Carreras, al respecto mencionó: "Los resultados obtenidos indicaron que, a pesar de los esfuerzos de divulgación realizados por este órgano, el porcentaje que los desconoce es todavía muy alto".¹⁴⁷

Los datos que se consignan en los informes no proporcionan mayor información sobre la mencionada encuesta.

3.2.4 Otros medios impresos de la UNAM.

1986: En el *Semanario Universitario* del 3 de marzo, se publicó una entrevista realizada al Defensor Barrera Graf.

1986: *Los Universitarios* en el número 10 del volumen I publicaron el ensayo "La Defensoría de los Derechos Universitarios, a un año de su creación". Su autora fue Yolanda Frías Sánchez, Defensora adjunta.

Asimismo, en el suplemento de *Gaceta Servicios*, se publicó información relativa a la DDU.

1992: El periódico *Humanidades* publicó el 29 de enero, una cápsula informativa sobre este órgano de defensa.

Por lo que toca a otros medios impresos de la UNAM, tenemos que el *Semanario Universitario* sólo publicó una entrevista a Barrera Graf durante 1986. Este mismo año, *Los Universitarios* publicaron un ensayo

¹⁴⁶ "Intensa Labor de la Defensoría de los Derechos Universitarios", en Gaceta UNAM, octubre 10 de 1985, México, pp. 1 y 20.

¹⁴⁷ Sarukhán, José. Informe 1992. UNAM. Dirección General de Estadística y Sistemas de Información Institucionales, Secretaría General, Tomo I, primera edición 1993, México, p. 131.

sobre la Defensoría, con motivo de su primer año de creación, su autora fue la Defensora adjunta Yolanda Frías. Asimismo, *Gaceta Servicios* publicó información relativa a este órgano de defensa.

Seis años después, en 1992, el periódico *Humanidades* se ocupó de la Defensoría, mediante la publicación de una cápsula informativa.

En seguida se hace referencia a algunos de los medios externos existentes en el Distrito Federal, y que se ocuparon de la Defensoría a lo largo de diez años.

3.2.5 Medios externos: televisión comercial e impresos.

1986: dos entrevistas realizadas los días 15 y 16 de octubre, al Defensor Barrera Graf que se transmitieron en diversos noticieros de la empresa *Televisa*.

1986: el 1 de agosto Antonio Ortega, editorialista del periódico *Excelsior* comentó el primer informe de la DDU.

El 1 de octubre, *La Prensa* publicó una entrevista al Defensor Barrera Graf.

1988: el semanario *Proceso* de septiembre 14, publicó una entrevista al Defensor Barrera Graf.

1993: *El Universal* publicó en su sección *Universo Joven*, una entrevista a la Defensora González Domínguez, sin fecha, sin tema, ni el nombre del entrevistador.*

En cuanto a medios externos, tanto televisión como prensa escrita, el consorcio *Televisa* entrevistó en dos ocasiones al Defensor Barrera Graf y se transmitieron en sus noticieros. Asimismo, en 1986, Antonio Ortega, editorialista del periódico *Excelsior* comentó el primer informe de labores de Barrera Graf; y *La Prensa* publicó una entrevista al Defensor Universitario. Dos años después, en 1988, el semanario *Proceso* publicó una entrevista al licenciado Barrera Graf. Cinco años después, en 1993,

* Datos tomados del informe anual que publicó la UNAM en 1994, p. 110.

el periódico El Universal publicó una entrevista a la Defensora González Domínguez.

La información antes detallada, permite confirmar que la Defensoría carece de un proyecto de difusión; posiblemente esto es la causa por la cual las actividades difusivas no tienen impacto entre los profesores, investigadores y alumnos. Se nota un esfuerzo sobre todo durante la gestión del licenciado Barrera Graf, por divulgar a la Defensoría. Lo anterior queda evidenciado en las fechas arriba señaladas.

Sobre la difusión, Rafael Rocher explica "(...) pensar en un vídeo es muy difícil. (...) por el costo tan alto que este representa. (...) Todo esto es sumamente costoso para la Defensoría que cuenta con un presupuesto reducido. Se podría solicitar un apoyo; pero no es tan fácil en la situación actual de la Universidad. Entonces recurrimos a los medios que son más accesibles a la propia Defensoría, que además no tengamos que recurrir a otras instancias en un momento dado para gastar también en honorarios de una persona que conozca, para hacer este tipo de labores, y lo hacemos de manera sencilla, a base de conferencias, carteles y trípticos. Esa es la difusión que se le da a la Defensoría."¹⁴⁶

Es importante resaltar que la personalidad de cada Defensor ha matizado las actuaciones de la Defensoría; esta evidencia el liderazgo de cada uno de ellos en el desempeño de las labores de este órgano.

También se conoció que para estos universitarios el aplicar los ordenamientos jurídicos en los que se enmarca la Defensoría y la UNAM, ha sido lo más importante, dejando de lado la difusión. No obstante lo anterior trataron de difundir a este órgano de defensa, mediante pláticas, carteles, trípticos, publicaciones y estudios de sondeo.

Lo interesante del caso es que ninguno de ellos pensó en modificar la estructura organizacional de la Defensoría y dar cabida a un Departamento de Difusión. O bien pensar en alguna alternativa que solucionara el problema de la falta de difusión de la Defensoría.

¹⁴⁶ Rocher, Rafael, Titular de la Defensoría de los Derechos Universitarios. Entrevista realizada en su oficina el 8 de febrero de 1996.

Quizá la Defensora María del Refugio González fue la que más se acercó a esta idea, y lo manifestó en su primer informe, de la siguiente manera: "(...), se han ido rediseñando las funciones de los miembros de la Defensoría para aprovechar los recursos humanos y materiales de la mejor manera posible".¹⁴⁹

Solo que no especificó en qué sentido se rediseñarían las funciones del personal de la Defensoría.

A la fecha no se tiene noticia de algún otro intento por redefinir las funciones de la planta profesional de la Defensoría. Este punto lo enfatizó el actual Defensor Rafael Rocher, en la multicitada entrevista que se tuvo con él.

Igualmente se detectó que durante la gestión del licenciado Barrera Graf se publicó un tríptico sobre la Defensoría, y que posteriormente ha sido empleando por las diferentes gestiones. A estas fechas, dicho tríptico se mantiene de la misma forma, es la idea original.

Otro aspecto significativo durante el desarrollo de la investigación, se relaciona con los eventos en los que ha participado el personal de la Defensoría, no se difundieron entre los estudiantes y los miembros del personal académico. Se han circunscrito al área jurídica: Facultad de Derecho y Legislación Universitaria.

Se conoció también que la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, a través de su Departamento de Capacitación, trabaja con programas enmarcados en un convenio macro en las escuelas Preparatorias y Colegios de Ciencias y Humanidades de la propia UNAM; dicho convenio fue firmado en el año de 1991.

Año con año la población universitaria crece, y demanda información sobre los quehaceres de la institución, máxime si la Defensoría es un órgano de reciente creación, y con tan singular actividad: la defensa de los derechos universitarios.

En entrevista con el licenciado Rafael Rocher, acerca de que si la planta profesional y administrativa de la Defensoría, debería ampliarse,

¹⁴⁹ Sarukhán, José. Memoria 1994. UNAM, Dirección General de Estadística y Sistemas de Información Institucionales, Secretaría General, primera edición 1995, México, p. 99.

* Ver en anexos fotocopia de dicho convenio.

contestó "Es suficiente; tenemos por ejemplo, en el caso de las asesorías, un promedio de 70-80 mensuales. Son asesorías que todas se reducen a orientar a la comunidad en aspectos de la Legislación Universitaria que tienen que ver con el problema que enfrentan; y los 5 abogados: dos Defensoras adjuntas y los tres abogados asesores son suficientes para atender a esta demanda. Aun cuando la población sobrepasa las 300,000 personas, entre estudiantes y académicos, son los suficientes, porque no todos afortunadamente tienen problema. Asimismo refiere que no ha habido necesidad de crear delegaciones de área por parte de la Defensoría: "En realidad la Defensoría es una dependencia muy pequeña. Somos 6 abogados estrictamente y el personal de apoyo administrativo, todos sumamos 17 personas aproximadamente. Con este personal ha sido suficiente para llevar a cabo los requerimientos en cuanto a los trámites que vienen a hacer los académicos y los estudiantes. Pero no merecería la pena en este momento, ni en los diez años que lleva la Defensoría, se ha visto la necesidad de abrir una oficina en Cuautitlán o en Zaragoza para atender los problemas que en esas instituciones se presentan; porque tendrían un trabajo quizá de asesoría, de una o dos personas al día probablemente. No lo requiere de ninguna manera, o sea que tienen que venir para acá."¹⁵⁰

Sobre este punto la investigadora Marta Morineau apunta "(...) El problema tanto de la UNAM, como de la Defensoría es la centralización. Todo se hace en CU; es decir de las Escuelas Profesionales que están fuera, cualquier trámite lo tienen que hacer en Ciudad Universitaria. (...) es problemático hacerlo y sobre todo para los estudiantes trasladarse de un lugar a otro. Pienso que una de las fallas de la Defensoría es no tener oficinas (...) fuera del Campus Universitario."¹⁵¹

A continuación se ofrecen las cifras anuales del crecimiento poblacional de la UNAM, se incluyen en ellas al personal administrativo y por

¹⁵⁰ Rocher, Rafael, Defensor Titular, Defensoría de los Derechos Universitarios. Entrevista realizada en su oficina el día 8 de febrero de 1996.

¹⁵¹ Morineau Iduarte, Marta. Investigadora del Instituto de Investigaciones Jurídicas y Profesora de Derecho Romano en la Facultad de Derecho, ambos de la UNAM. Entrevista realizada en su oficina el 14 de junio de 1996.

honorarios. Dichas cifras fueron tomadas de los Anuarios y Agendas Estadísticas de la propia Universidad.

1986

Población total (escolar)	273,237
Personal académico	28,533
Personal administrativo	25,278

1987

Población escolar	266,181
Población académica	27,910
Población administrativa	25,454

1988

Población escolar	260,394
Población académica	28,231
Población administrativa	25,603

1989

Población escolar	260,207
Población académica	29,079
Población administrativa	23,639

1990

Población escolar	264,058
Población académica	29,085
Población administrativa	26,878

1991

Población escolar	259,735
Población académica	28,389
Población administrativa	25,664

1992

Población escolar	255,177
Población académica	28,236
Población administrativa	25,002

1993

Población escolar	270,249
Población académica	28,080
Población administrativa	25,339
Por honorarios	1,153

1994

Población escolar	263,891
Población académica	27,959
Población administrativa	25,808
Por honorarios	1,213

Surge la pregunta ¿cómo se han difundido las labores de la DDU a la comunidad universitaria?, ¿cómo se ha mantenido por diez años, sin contar con un proyecto difusivo? ¿Es realmente un problema de presupuesto?, O es como dice María del Refugio González "a lo mejor tiene que ver con pruritos de parte de los Defensores que pareciera que se niegan a venderlo como un producto (...)." ¹⁵²

¹⁵² González, María del Refugio, Abogada General de la UNAM. Entrevista realizada en su oficina el día 7 de febrero de 1996.

No obstante que líneas arriba, en entrevista a Rafael Rocher, actual Defensor, mencionó que la falta de difusión se debe a un problema presupuestario.

El siguiente capítulo trata sobre la propuesta de una campaña de publicidad denominada "Conoce la Defensoría".

Capítulo 4. Propuesta Metodológica: Campaña Publicitaria "Conoce la Defensoría".

"La Universidad es realmente lo que los universitarios hacemos de ella".
Carpizo, Jorge. Toma de posesión como Rector de la UNAM.

En este capítulo se lleva a la práctica lo visto anteriormente, a través de una campaña publicitaria, que permita a los estudiantes, profesores e investigadores de la UNAM; percatarse que cuentan con un órgano de defensa a su servicio, que fue creado por y para universitarios. Antes de abordar la metodología general es necesario definir que se entiende por publicidad.

Ignacio H. de la Mota, la define como: "Arte, ciencia y técnica utilizados convenientemente en la realización oral, visual o impresa de un mensaje con fines comerciales, que informa de un producto o servicio o beneficio y, como consecuencia, despierta en el destinatario el deseo de su adquisición".¹⁵³

En la obra "Comunicación y los mass media", se define así: "Sistema de comunicación por difusión, que hace uso de todos los canales de masa y que aplica un conjunto de técnicas de la psicología y la sociología con miras a un objetivo utilitario (...). La publicidad es un medio importante de comunicación de masa por difusión (0,5 por 100 a 2 por 100). Desempeña un papel de formación en el campo estético, (grafismos y composición de formas y colores en los carteles, anuncios, películas, embalajes, etc.) del lenguaje (prensa, radio, televisión, carteles, etc.) y en la construcción de una imagen del hombre (y de la mujer), que sirve de referencia a los miembros de la sociedad de masas".¹⁵⁴

Al definir que se entiende por publicidad, se podrán entender los componentes de la Campaña Publicitaria "Conoce la Defensoría".

Más adelante se hablará sobre la planificación de la publicidad institucional; tomando en cuenta que este tipo de publicidad es la que se realiza en instituciones como la UNAM.

¹⁵³ De la Mota, Ignacio H. Enciclopedia de la Comunicación, Tomo 3, Noriega Editores, primera edición 1994, México, p. 1148.

¹⁵⁴ La comunicación y los mass media. Ediciones Mensajero, 1975, Bilbao, pp. 582-583.

Los objetivos específicos de esta campaña se contemplan dentro de la naturaleza y los fines que persigue la Universidad.

4.1 Metodología General.

En cuanto a la metodología a seguir, se tomaron en cuenta los siguientes puntos:

4.1.1 Diagnóstico de la campaña.

Si la Defensoría de los Derechos Universitarios se da a conocer en la comunidad universitaria, gozará de reconocimiento, difusión y los universitarios acudirán a ella.

La Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) cuenta con medios de comunicación, entonces la Defensoría de los Derechos Universitarios (DDU) de la UNAM debe hacer uso de ellos para darse a conocer.

Hay canales de comunicación y difusión eficaces, y eficientes en la UNAM para difundir los derechos universitarios, y dar a conocer a la Defensoría de los Derechos Universitarios.

En efecto, la DDU se ha dado a conocer, pero esta comunicación se ha visto limitada en el sentido de que este órgano de defensa no cuenta con un proyecto difusivo; se han intentado varias labores al respecto y no se han consolidado. No obstante, que durante la gestión de la licenciada María Carreras, se firmó un convenio con la Escuela Nacional de Trabajo Social, para que esta aplicara a 5,000 universitarios, entre alumnos y personal académico de la UNAM, un cuestionario con preguntas como:

¿Sabe que existe en la UNAM la Defensoría de los Derechos Universitarios? El propósito de esta pregunta fue determinar el porcentaje de universitarios que conocía la existencia de la DDU. El resultado fue que del total de entrevistados, el 45% manifestó que sí, en tanto que el 54.3% restante señaló que no. Estos datos significaron "(...) que un poco menos de la mitad de los encuestados conoce la existencia en la UNAM de la Defensoría de los Derechos Universitarios".¹⁵⁵

¹⁵⁵ Cuadernos de Legislación Universitaria, *op. cit.* p. 158.

Del 45.7% un 23.6% fueron alumnos y 22.1% personal académico. El 23.6% de alumnos que conocen la DDU se conformó de 11.3% que estudiaban el Bachillerato, 11.9% la Licenciatura y sólo 0.4% el Posgrado.

Estos datos revelan que la DDU no es conocida entre los alumnos y el personal académico, y que la difusión que se ha realizado no es suficiente, puesto que el 54.3% no le conoce.

La UNAM cuenta con medios de comunicación eficaces y eficientes como la gaceta universitaria, radio y televisión para difundir los derechos universitarios y por ende conocer la Defensoría; solo que sus titulares no han hecho un uso permanente de dichos medios; ya que como se dijo antes, este órgano de defensa no cuenta con un proyecto difusivo que le permita darse a conocer entre los universitarios.

La encuesta realizada por la ENTS reveló, que un 75% de los encuestados sabe que la DDU protege los derechos universitarios. El 11.9% sabe que protege los derechos de los alumnos, el 4% los derechos de los académicos; el 12.6% sabe que protege otro tipo de derechos y el 11% no supo que derechos protege.

Estos datos son uno de los puntos más importantes dentro de la planeación del trabajo, porque se conoce la situación del problema que se pretende abordar; asimismo se establecen prioridades y se definen los puntos a seguir.

De esta forma, el diagnóstico con el que se cuenta son las estadísticas que se obtuvieron de la encuesta realizada en 1992, por la Escuela Nacional de Trabajo Social.

4.1.2 Objetivos.

Estos se delimitan con base en los datos que se obtuvieron en el diagnóstico.

Los objetivos que se persiguen en esta campaña publicitaria son tres.

Primero, se busca difundir a la Defensoría de los Derechos Universitarios, entre alumnos, profesores e investigadores de la UNAM; tratando de alcanzar durante el primer mes al 75% de esta población, con un nivel mínimo de exposición de tres anuncios.

Segundo, desarrollar y reforzar una cultura en torno a los derechos universitarios.

Tercero, apoyar las necesidades de difusión que requieran las actividades de la Defensoría; manteniendo y mejorando la imagen de este órgano.

4.1.3 Estrategia de comunicación.

En esta etapa, se elabora el perfil del receptor. Se analiza y se describe quién y cómo es el receptor.

Es decir el análisis efectuado en el uso y frecuencia de los medios de comunicación universitarios en las actividades de difusión de este órgano de defensa, así como las cifras obtenidas en la encuesta realizada en 1992, por la Escuela Nacional de Trabajo Social de esta Universidad; a través de un convenio signado por la Defensora María Carreras Maldonado.¹⁵⁶

Mediante estas acciones, se desprende el conocimiento sobre el perfil del receptor.

El perfil del receptor se divide en dos: personal académico (investigadores, docentes, ayudantes de profesor e investigador), y alumnos de la Universidad.

Por personal académico se entiende que son aquellos que ingresan a la UNAM de acuerdo con los procedimientos que señala el Estatuto del Personal Académico (EPA), el cual también consigna sus derechos y obligaciones.

Por alumnos se entiende que son aquellos que hubiesen sido inscritos en los planteles educativos de la UNAM, y que no se encuentren suspendidos en sus derechos y obligaciones; por derechos y obligaciones se entienden los que marca el artículo 87 del Estatuto General de la propia Universidad.

En esta fase de la campaña, el lenguaje empleado será el del propio receptor. Se hará uso de sus propios términos para producir en él la respuesta esperada (breve, claro y sencillo). En esta parte del trabajo,

¹⁵⁶ Vid. Capítulo XV Imagen de la Defensoría de los Derechos Universitarios en *Defensoría de los Derechos Universitarios (Ombudsman de la UNAM)*, Cuadernos de Legislación Universitaria, número 2, Nueva época, primera edición, México, 1993, 184 pp.

los elementos visuales, junto con el mensaje publicitario son el gancho de atracción para el receptor.

Cabe mencionar, que en los elementos gráficos se deben considerar los lineamientos estéticos, estos deben guardar relación con los gustos del receptor; así como las características inherentes al mensaje. Estos elementos deben tener coherencia entre si y, sobre todo, proporcionar unidad al mensaje en todos los medios utilizados.

Dentro de este contexto, se retoma lo que González Llaca sugiere, para efectuar cambios o ajustes a la planeación y al mensaje.

- 1) ¿Mi mensaje auténticamente llama la atención del receptor?
- 2) El estímulo físico o psicológico que utilicé ¿es el correcto?
- 3) El gancho ¿no distrae del verdadero asunto que me interesa que se capte en el mensaje?
- 4) ¿Cuáles son todas las motivaciones a las que puedo recurrir para impulsar la acción?
- 5) ¿Cuál es la motivación en que más confío para despertar el interés?
- 6) ¿Por qué es esta la mejor?
- 7) ¿Qué satisfacción puede encontrar el receptor?
- 8) ¿Le estoy dando una satisfacción suficiente para la conducta que le solicito?
- 9) ¿Es pasajera o permanente esa satisfacción?
- 10) ¿A qué sector específico de los receptores me estoy dirigiendo?
- 11) ¿Cuáles son los posibles elementos negativos de la motivación que utilizo?
- 12) La motivación, ¿tiene elementos connotativos precisos?
- 13) ¿Cuáles son los significados implícitos o aforísticos que manejo en el mensaje?
- 14) ¿Puede deducirse de mi mensaje alguna contradicción?
- 15) ¿Puedo reducir la extensión de mi mensaje?
- 16) ¿Agoto todas las explicaciones o los tecnicismos que son ineludibles?
- 18) ¿Mi mensaje genera en el destinatario argumentos de autopersuasión de acuerdo a mi propósito?
- 19) ¿He elegido el medio cuyas características se adaptan mejor a mi mensaje?

- 20) La motivación y la conducta que manejo ¿son las aceptadas socialmente?
- 21) ¿Son convencionales, progresistas, originales?
- 22) Mi mensaje ¿es fácil de desvirtuar por algún acto de contra propaganda?
- 23) ¿He reconstruido las circunstancias en los que se ejecuta lo que solicito?
- 24) ¿He dado todas las construcciones necesarias?
- 25) ¿Puedo o no aumentar la recompensa o disminuir la energía que requiere la conducta que solicito?¹⁵⁷

Con base en lo anterior se deben seguir los siguientes pasos:

Seleccionar los medios idóneos para la difusión de los mensajes, considerando qué características tiene el receptor.

Jerarquizar los medios y los mensajes con apoyo en las etapas. Para tal efecto cuestionar ¿por qué este medio? ¿con qué frecuencia? ¿con qué duración y pautas?

Temporalizar, establecer fechas, lapsos y etapas del ritmo y la frecuencia de los mensajes.

En el caso de esta propuesta, el inicio de la campaña publicitaria "**Conoce la Defensoría**" se realizará en el momento en el que los aspirantes a Bachillerato y Licenciatura reciban su carta de aceptación; justamente con este documento se enviarán los siguientes materiales impresos: un cartel, un tríptico y dos ejemplares, uno de la Gaceta **Ombud Informa** y otro de la historieta **Defensor de los Derechos Universitarios**.

En cuanto a los alumnos por egresar de la Preparatoria Nacional, y de los Colegios de Ciencias y Humanidades de la UNAM, la entrega de este material se hará a través de los responsables de las secciones escolares, en el momento en el que dichos alumnos, soliciten la papelería relativa al pase automático para nivel Licenciatura.

Por lo que toca a profesores, investigadores y ayudantes de profesor e investigador; la entrega del material publicitario se hará los días de

¹⁵⁷ González Llaca, Edmundo. *Teoría y práctica de la propaganda*. Editorial Grijalbo, pp. 189-191.

pago (10 y 25 de cada mes), en las Unidades o Secretarías Administrativas de las dependencias universitarias. En el caso de nuevos ingresos, dichas dependencias informarán de lo anterior a la DDU; a fin de que cuenten con el material y la entrega sea oportuna. Cabe mencionar, que la Defensoría deberá mantener un vínculo muy estrecho con los planteles educativos y las unidades de pago; a fin de que les haga llegar oportunamente información de la DDU, sobre diversas actividades y éstas la entreguen o la pongan al alcance de los interesados

Zonificar, establecer las zonas de mayor impacto del receptor y la campaña. En ese caso, Campus Universitario (escuelas, facultades e institutos), dependencias que se encuentran fuera de él, e incluso las que se encuentran en diferentes regiones del país.

Establecer un calendario de acciones que responda a la distribución de actividades en el tiempo y en el espacio. En esta etapa se considerará la firma de convenios, redacción, preparación y emisión de escritos solicitando a diversas dependencias universitarias su ayuda, a fin de entregar el material impreso. Por ejemplo, se solicitará mediante escrito, a la Administración Escolar su ayuda, para que los aspirantes que hayan sido aceptados reciban los impresos ya mencionados. De esta manera, los alumnos seleccionados al integrarse a la Universidad, gozarán de los beneficios que les confiere la Legislación Universitaria y, conocerán de la existencia de un órgano que protege sus derechos. Igualmente se procederá con el resto de las dependencias universitarias.

4.1.4 Presupuesto.

Este se refiere a los costos de planeación, de diseño, de elaboración y transmisión o reproducción del mensaje.

Que la Defensoría cuente con prestadores de servicio social de las carreras de Derecho y Ciencias de la Comunicación.

Para lograr el objetivo, los alumnos de Comunicación, harán uso de los medios de comunicación a bajo costo.

Al respecto Esteban Chávez define de la siguiente manera, las características que deben tener estos medios:

a) "Materiales de uso común.

Los materiales que se requieran para elaborarlo deben ser habituales de bajo costo y fáciles de conseguir.

b) Elaboración fácil.

Su técnica de elaboración debe ser sencilla, para que cualquier persona pueda producirlo aunque no tenga experiencia anterior.

c) Recursos Simples.

Para elaborarse no deben requerir instalaciones complicadas y equipos y herramientas de alto costo.

d) Aplicación frecuente.

Debe tener posibilidades de aplicarse repetidamente en diversas actividades educativas y culturales.

e) Facilidad de uso.

Su aplicación debe ser sencilla sin que para usarlo se requieran equipos o instalaciones especiales".¹⁵⁸

Entre los medios de comunicación a bajo costo se encuentran los siguientes:

a) Rotafolio

b) Franelógrafo

c) Periódico Mural

d) Historieta

e) Cartel

f) Teatro Guiñol

g) Multicopiador Económico

h) Serigrafía

En el caso que nos ocupa, se propone hacer uso de la historieta y del cartel.

El cartel, según Chávez "Es un medio masivo que transmite un mensaje visual. El mensaje que presenta se capta instantáneamente. Lo puede elaborar una sola persona".¹⁵⁹

¹⁵⁸ Chávez Chávez, Esteban. Manual de Planeación de Medios de Comunicación a Bajo Costo. Instituto Latinoamericano de Comunicación Educativa, primera reimpresión 1990, México, p. 10.

¹⁵⁹ Idem. p. 51.

Asimismo el cartel es un medio excelente, porque refuerza el mensaje, llama la atención y además proporciona información visual, en este caso, sobre la Defensoría. El tamaño de estos carteles puede ser en dos medidas:

28 x 40 centímetros

40 x 60 centímetros

en papel couché y,

tintas por emplear 3: negro, azul y amarillo.

En cuanto a la historieta, que recibirá el nombre de *Defensor de los Derechos Universitarios*, la aplicación que tiene es que desarrolla actitudes y valores. En este caso es importante destacar los valores y virtudes que se plasman en nuestra historieta, haciendo alusión a la justicia e imparcialidad de este órgano de defensa.

En cuanto al significado de Virtud, Abbagnano dice: "El término designa cualquier capacidad o excelencia que pertenezca a cualquier cosa o ser. Sus significados específicos se pueden reducir a tres: 1) capacidad o potencia en general; 2) capacidad o potencia propia del hombre, de naturaleza moral". (...) En el tercer sentido, el término designa una capacidad del hombre en el dominio moral. Debe tratarse de una capacidad uniforme o continuada como ya lo anotara Hegel (Fil. del Derecho § 150 agregado) ya que un acto moral no forma virtud. Esta condición no siempre es respetada y Locke, por ejemplo, habla de la V. y de vicio en el sentido de actos morales aislados (*Ensayo*, II, 28, 11). Las definiciones de la V. en este sentido pueden ser reagrupadas en las siguientes rúbricas: a) la capacidad de cumplir una tarea o una función, b) el hábito o la disposición racional; c) la capacidad del cálculo utilitario; d) un sentimiento o tendencia espontánea; e) el esfuerzo".¹⁶⁰

En cuanto a las actitudes, se definen como "Término ampliamente usado en la filosofía, en la sociología y en la psicología contemporáneas para indicar la orientación selectiva y activa del hombre en general, en

¹⁶⁰ Abbagnano, Nicola. *Diccionario de Filosofía*. Fondo de Cultura Económica, cuarta reimpresión, 1985, México, p. 1206.

relación con una situación o un problema cualquiera. Dewey considera la palabra como sinónimo de *hábito* (véase) y de *disposición* (véase) y, en particular, supone que designa 'un caso especial de predisposición que espera irrumpir a través de una puerta abierta' (*Human Nature and Conduct*, 1922, p.4)".¹⁶¹

De esta forma se puede decir que, aunque los valores son plurales, ha de existir cohesión en torno al ideal de justicia y de los principios fundamentales que lo definan.

Al respecto Hans Kung señala que no basta la legislación, ya que ésta se percibe como una obligación; como una imposición contraria a la voluntad. Por el contrario, la virtud significa una disposición adquirida, un hábito adquirido por la voluntad -en este caso de los universitarios-, que acaba siendo objeto del deseo.

Se puede concluir que la historieta es un medio que proporciona distracción al presentar temas educativos o culturales.

Este medio se dirigirá a alumnos de Bachillerato y Licenciatura. En cuanto al tema a tratar, se tomará algún caso que haya atendido la Defensoría y se contará como un relato, dándole cierto suspenso para que los alumnos se interesen en su lectura. Al relatar el caso, se tendrá cuidado en mencionar los derechos que se hubiesen afectado, para que los alumnos adquieran actitudes y valores; conozcan sus derechos y eviten en lo posible, ser víctimas de autoridades o profesores arbitrarios.

Su tamaño será de 21.5 x 14.5 centímetros,

en papel periódico y,

tintas a emplear 3x3: negro, azul y amarillo.

Por lo que toca al tríptico, este es un elemento gráfico muy usado por los titulares de la Defensoría en sus labores difusivas. El primer tiraje de este material se hizo durante la gestión del licenciado Barrera Graf; su color fue anaranjado con letras negras.

Para esta campaña se pretende hacer uso nuevamente del tríptico, en tamaño carta,

en papel bond,

con dos dobleces y,

¹⁶¹ Idem. p. 17

tintas a emplear 3x3: negro, azul y amarillo.

Igualmente, se propone una gaceta informativa de tiraje trimestral; cuyo nombre es *Omud Informe*. El objetivo de la gaceta será informar sobre los programas y actividades de la Defensoría, así como los problemas más recurrentes en cuanto a la afectación de derechos universitarios. Al contar con este medio, el acercamiento entre la Defensoría y su receptor será más estrecho.

El tamaño de la gaceta será carta, de papel bond.

de cuatro páginas y, tintas a emplear 3x3; negro, azul y amarillo

En cuanto a sus temas, se inscribirán en los ámbitos de los derechos universitarios y también en el de los humanos.

Por lo que toca a las secciones de la gaceta, se proponen las siguientes:

- a) Sección del Defensor,
- b) Sección de los alumnos,
- c) Sección del personal académico

En la sección del Defensor, el titular de la Defensoría, hará una evaluación de lo hecho en su dependencia, en los tres últimos meses, tomando en cuenta que la gaceta se editará trimestralmente.

En cuanto a las otras dos secciones, éstas podrán ser un foro, que servirá como un parámetro para la Defensoría, y esta podrá medir su radio de acción e intervención.

Cabe destacar que en cada impreso aparece un logotipo de la DDU, mismo que se propone para esta campaña publicitaria, como elemento de identidad de este órgano de defensa, y que deberá conservar sus características originales, al usarse en otros materiales publicitarios.

Igualmente se proponen los siguientes promocionales sobre la Defensoría de los Derechos Universitarios, para que se transmitan por Radio y Televisión Universitaria.

Estas propuestas podrán llevarse a cabo, si la Defensoría trabaja mediante convenios, que signe su titular con los de Radio y T.V. UNAM, o bien hacer uso del convenio que la UNAM tiene celebrado con la CNDH, y que data del 30 de enero de 1991, cuando el Presidente de esa Comisión era Jorge Carpizo.

Título: "PROMOCIONAL, DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS"

PROGRAMA:

FECHA DE GRABACIÓN:

FECHA DE TRANSMISIÓN:

GUIÓN: MARÍA DEL CARMEN MUÑIZ Y MANUEL ESTRADA

- 1.- OP. ENTRA MÚSICA. SE MANTIENE UNOS
 2.- SEGUNDOS. BAJA Y SE FUNDE CON
 3.- AMBIENTE EN SALÓN DE CLASES.
 4.- CUANDO SALEN.
 5.- JULIÁN (MOLESTO) ¡Chín...!
 6.- ENRIQUETA (ALEGRE) ¿Qué onda, Julián...?
 7.- JULIÁN (MOLESTO) ¡Hola, Enriqueta!
 8.- (PAUSA) El profesor de mate me
 9.- tronó...
 10.- ENRIQUETA ¿En serio...?
 11.- JULIÁN (MOLESTO) ¡Sí...! Estoy seguro de
 12.- haber pasado y no quiere darme la
 13.- revisión del examen.
 14.- ENRIQUETA (PREOCUPADA) ¿Quién podrá ayudarte...?
 15.- JULIÁN (MOLESTO) ¡No sé...!, lo malo es que
 16.- así no voy a pasar a la Facultad...
 17.- ENRIQUETA (ANIMOSA) No te preocupes, Julián, ya
 18.- verás que alguien nos puede ayudar...
 19.- JULIÁN ¡Ojalá, porque sí no...!
 20.- ENRIQUETA ¡Vente, hombre...!
 21.- Vamos a la cafeta...!
 22.- EFECTO FÍSICO SE ESCUCHAN PASOS DE DOS PERSONAS EN
 23.- PAVIMENTO Y SALEN EN F.O.
 24.- OP. ENTRA UN PUNTE DE TRANSICIÓN. SE
 25.- MANTIENE. BAJA Y SE FUNDE CON EL
 26.- AMBIENTE EN LA CAFETERÍA DE C.U.

- 27.- (AL AIRE)
- 28.- JULIÁN ¿Cuánto es...?
- 29.- DEPENDIENTA (En segundo PLANO) ¡Ocho pesos!
- 30.- EFECTO FÍSICO SE ESCUCHA QUE DEJAN MONEDAS.
- 31.- JAVIER (DE 3ER. A 1ER. PLANO) Qué pasó,
- 32.- Julián.
- 33.- ¿Cómo te fue en mate...?
- 34.- JULIÁN (DESGANADO) ¡Mal...!
- 35.- ENRIQUETA Lo tronaron y no le quieren dar
- 36.- revisión de examen...
- 37.- JAVIER ¿Por qué...?
- 38.- JULIÁN ¡Quién sabe pero no quiere...!
- 39.- JAVIER ¡Oye, pero tienes todo el derecho
- 40.- de pedirlo y él de darlo...!
- 41.- ENRIQUETA ¡Hasta lo amenazó...!
- 42.- JULIÁN Me dijo que no iba a salir de la
- 43.- prepa mientras él estuviera en la
- 44.- Coordinación de Matemáticas
- 45.- ENRIQUETA ¿Cómo ves, Javier...?
- 46.- JAVIER (MURMURANDO) ¡Algo se tiene que
- 47.- hacer...!
- 48.- ENRIQUETA ¡Y si le decimos al director?
- 49.- JAVIER ¡Nombre, tiene demasiadas cosas
- 50.- (PAUSA) ¡Ya lo tengo...!
- 51.- ENRIQUETA Y JULIÁN (SE SORPRENDEN)
- 52.- JAVIER ¿Recuerdan a Gloria...?
- 53.- JULIÁN (GUSTOSO) ¡Ah, pero cómo no...!
- 54.- ENRIQUETA (MOLESTA) ¡Yaaa, tranquilo!
- 55.- JAVIER Bueno, pues ella tuvo un problema y
- 56.- fue a no sé dónde pero la
- 57.- atendieron...
- 58.- JULIÁN (SUPLICANTE) Háblale y preguntale
- 59.- cómo le hizo ¿no?
- 60.- JAVIER ¿Te vas a poner guapo...?

- 61.- JULIÁN ¿Qué quieres...?
- 62.- JAVIER ¡Un café...!
- 63.- JULIÁN Y ENRIQUETA ¡Un café, señora...!
- 64.- ~~OP.~~ ~~SALE AMBIENTE Y ENTRA UN CHISPAZO~~
- 65.- ~~MUSICAL. PERMANECE. BAJA Y~~
- 66.- ~~SE MEZCLA CON AMBIENTE DE CALLE~~
- 67.- ~~FONDEA. ENTRA EFECTO DE MARCAR EL~~
- 68.- ~~TELÉFONO (7 DÍGITOS). SALE.~~
- 69.- JAVIER (PAUSA) ¿Bueno...? ¿Olga...?
- 70.- (PAUSA) ¡Hola, soy yo, Javier!
- 71.- (PAUSA) Oye, fíjate que un cuate
- 72.- tiene una bronca en la prepa con un
- 73.- profesor y me acordé de ti...
- 74.- (PAUSA) (SE RÍE) Bueno, la onda es
- 75.- saber cómo solucionaste la tuya...
- 76.- (PAUSA) ¡Ajá! (PAUSA) ¿La defen...
- 77.- no se qué...? ¡Anoten, chavos!
- 78.- EFECTO FÍSICO SE ESCUCHA QUE MUEVEN HOJAS.
- 79.- JAVIER ¡Ya tengo dónde anotar...!
- 80.- EFECTO FÍSICO SE ESCUCHA EL CORRER DE LÁPIZ SOBRE
- 81.- HOJA SIN EXAGERAR.
- 82.- JAVIER Defensoría de los Derechos
- 83.- Universitarios...
- 84.- ENRIQUETA ¿Dónde queda...?
- 85.- JAVIER A un costado del UNIVERSUM, el Museo
- 86.- de las Ciencias. Edificio D-2...
- 87.- JULIÁN ¿De de dedo...?
- 88.- JAVIER ¡Ajá! Edificio D-2, nivel Rampa en
- 89.- la zona cultural de ciudad
- 90.- universitaria... (PAUSA)
- 91.- ENRIQUETA (SECRETEANDO) ¿A qué hora o qué
- 92.- onda...?
- 93.- JAVIER De lunes a viernes de nueve y media
- 94.- a dos y media y de cinco a siete y

- 95.- media...
- 96.- Hay que ir personalmente, llenar un
- 97.- formato y papeles...
- 98.- ENRIQUETA (SECRETEANDO) ¿Cuáles papeles...?
- 99.- (RÍE)
- 100.- JAVIER ¿Qué, cuáles papeles...? (PAUSA)
- 101.- Comprobar que eres alumno o
- 102.- profesor... (PAUSA) ¡Gracias,
- 103.- Gloria...!
- 104.- JULIÁN ¡Me la saludas...!
- 105.- EFECTO FÍSICO SE ESCUCHA UN CUADERNAZO
- 106.- JAVIER ¡Sale! Luego te llamo... ¡Adiós...!
- 107.- EFECTO FÍSICO CUELGAN EL TELÉFONO
- 108.- JAVIER Bueno, pues vamos a la Defensoría
- 109.- de los Derechos Universitarios...
- 110.- ENRIQUETA ¡A ver si no nos encierran!
- 111.- JAVIER ¡Pues si no es la policía, además
- 112.- todos pueden ir...!
- 113.- JULIÁN ¿También los profesores...?
- 114.- JAVIER ¡Claro...!
- 115.- ENRIQUETA ¿Y qué esperan...?
- 116.- JAVIER Y JULIÁN ¡Nada...!
- 117.- ENRIQUETA ¡Como nada...? ¡Vamos...!
- 118.- ~~OP.~~ SUBE EL AMBIENTE Y SE MEZCLA CON
- 119.- MÚSICA. SALE AMBIENTE EN F.O.
- 120.- QUEDA LA MÚSICA. UNOS SEGUNDOS.
- 121.- BAJA Y FONDEA.
- 122.- JULIÁN Para mayores informes, la
- 123.- Defensoría de los Derechos
- 124.- Universitarios te ofrece los
- 125.- siguientes números telefónicos...
- 126.- 665-17-17 y 622-62-20 al 25
- 127.- Porque tus derechos valen,
- 128.- Defensoría de los Derechos

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

- 1.- OP. ENTRA MÚSICA. PERMANECE UNOS SEGUNDOS
 2.- BAJA Y QUEDA DE FONDO.
 3.- LOC. 1 Hace once años fue creada en la
 4.- Universidad Nacional Autónoma de
 5.- México, la Defensoría de los
 6.- Derechos Universitarios...
 7.- LOC. 2 Pero, ¿qué es, qué hace...?
 8.- LOC. 1 Es un órgano independiente, creado
 9.- para preservar y hacer efectivo el
 10.- orden jurídico dentro de la UNAM
 11.- LOC. 2 Además protege los derechos de
 12.- estudiantes y personal académico
 13.- LOC. 1 La Defensoría de los Derechos
 14.- Universitarios se ubica a un costado
 15.- de UNIVERSUM, el Museo de las
 16.- Ciencias, en el Edificio 2-D a nivel
 17.- de rampa...
 18.- LOC. 2 Te esperamos de lunes a viernes de
 19.- 9:00 a.m. a 7:00 p.m.
 20.- LOC. 1 Si deseas mayores informes, comunícate
 21.- al 665-17-17 y 622-62-20 al 25...
 22.- OP. SUBE LA MÚSICA. PERMANECE. BAJA Y
 23.- FONDEA
 24.- LOC. 2 En defensa de tus derechos...
 25.- LOC. 1 La Defensoría de los Derechos
 26.- Universitarios...
 27.- OP. SUBE LA MÚSICA. PERMANECE. BAJA Y
 28.- SALE

Cabe hacer mención, que estos guiones podrán ser empleados también para televisión, haciendo los cambios correspondientes, al formato ya mencionado. El uso de la televisión es importante debido a su

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

- 1.- OP. ENTRA MÚSICA, PERMANECE UNOS SEGUNDOS
- 2.- BAJA Y QUEDA DE FONDO.
- 3.- LOC. 1 Hace once años fue creada en la
- 4.- Universidad Nacional Autónoma de
- 5.- México, la Defensoría de los
- 6.- Derechos Universitarios...
- 7.- LOC. 2 Pero, ¿qué es, qué hace...?
- 8.- LOC. 1 Es un órgano independiente, creado
- 9.- para preservar y hacer efectivo el
- 10.- orden jurídico dentro de la UNAM
- 11.- LOC. 2 Además protege los derechos de
- 12.- estudiantes y personal académico
- 13.- LOC. 1 La Defensoría de los Derechos
- 14.- Universitarios se ubica a un costado
- 15.- de UNIVERSUM, el Museo de las
- 16.- Ciencias, en el Edificio 2-D a nivel
- 17.- de rampa...
- 18.- LOC. 2 Te esperamos de lunes a viernes de
- 19.- 9:00 a.m. a 7:00 p.m.
- 20.- LOC. 1 Si deseas mayores informes, comunícate
- 21.- al 665-17-17 y 622-62-20 al 25...
- 22.- OP. SUBE LA MÚSICA, PERMANECE, BAJA Y
- 23.- FONDEA
- 24.- LOC. 2 En defensa de tus derechos...
- 25.- LOC. 1 La Defensoría de los Derechos
- 26.- Universitarios...
- 27.- OP. SUBE LA MÚSICA, PERMANECE, BAJA Y
- 28.- SALE

Cabe hacer mención, que estos guiones podrán ser empleados también para televisión, haciendo los cambios correspondientes, al formato ya mencionado. El uso de la televisión es importante debido a su

trascendencia social y cultural. Es pertinente recordar que este es un medio que "(...) facilita el envío y captación de señales, registro, grabación y reproducción instantáneos".¹⁶²

Se propone también un Programa de Relaciones Públicas, que se compondría de la siguiente forma:

1. Objetivo.

- * Mejorar la imagen de la Defensoría de los Derechos Universitarios dentro de la UNAM.

1.1. La DDU tiene como propósito esencial la defensa y protección de los derechos universitarios que la Legislación Universitaria confiere a alumnos y personal académico de la UNAM. Sin embargo, según la encuesta realizada por la ENTS en 1992, se obtuvo que el 54.3% de la población universitaria no conoce a la DDU.

2.1. Se requiere solucionar:

- * La falta de difusión en los medios universitarios.
- * Interés por difundir los quehaceres de la DDU.
- * Rutina para charlas explicativas sobre qué es la DDU, a alumnos y profesores.
- * Carencia de un programa difusivo.

2. Acciones para medir los logros.

2.1. Sóndeos de opinión o entrevistas a los

¹⁶² Linares, Marco Tulio. El Quién. Elementos-Formatos-Estructuras. Editorial Alhambra Mexicanos, tercera edición 1989, México, p. 143.

- beneficiados por la creación de la DDU.
- 2.2. Identificar el perfil de los afectados.
 - 2.3. Productividad de los empleados de la DDU.
 - 2.4. Estudios de competencia con órganos análogos en otras universidades.

Finalmente, solo se agregan: a) Con relación a los alumnos de la facultad de Derecho, a ellos se les capacitará sobre el marco jurídico de la Defensoría de los Derechos Universitarios, así como el de la Universidad. Y, b) Las propuestas de portadas de la *Gaceta Ombud Informa*, historieta, tríptico y cartel se encuentran al final de este trabajo, en la parte de anexos.

En cuanto al tiraje, se consideran 10,000 tiros por cada uno de los impresos arriba mencionados.

Con un equipo de cuatro alumnos, las cargas de trabajo se distribuirán y se aplicarán los conocimientos adquiridos en las carreras mencionadas. Es importante destacar que para tener la mejor difusión es necesario que estos impresos conserven el estilo constante en su diseño.

En cuanto al control y evaluación que se debe ejercer, es conveniente retomar lo que González Llaca menciona:

- a) ¿He logrado entablar comunicación con mi receptor?
- b) ¿Se ha interpretado mi mensaje, como ha sido mi propósito?
- c) ¿He impulsado la acción que he pedido?¹⁶³

Para concluir, la revisión permanente y oportuna asegura el cumplimiento de los objetivos planteados.

Antes de iniciar la campaña, se puede tomar una muestra representativa del universo académico, para realizar un "globo de ensayo" en donde esta

¹⁶³ González, *op. cit.* p. 191.

publicidad se someterá a crítica, para que los receptores juzguen no sólo su calidad de presentación, sino también su precisión. En este ensayo, se compararán las respuestas de los "críticos" con los objetivos y mensajes. Los conceptos vertidos en la crítica, serán de gran utilidad y se podrán hacer los ajustes correspondientes antes de iniciar la campaña final.

CONCLUSIONES

"Enseñar a cada uno a respetar y hacer respetar los propios derechos humanos y los de los demás y tener, cuando fuere necesario, el valor de afirmarlos en cualquiera circunstancia incluso en las más difíciles: tal es el imperativo de nuestro tiempo". Amadour Mahtar M'Bow, Director General de la UNESCO.

Sólo para meditar.

Principios de democracia, legalidad y acción responsable fueron los valores que fundamentaron la iniciativa de creación de la Defensoría de los Derechos Universitarios en la Universidad Nacional Autónoma de México. En ese entonces, como ahora, la creación de un órgano de defensa en la estructura de nuestra Universidad llenó un espacio que otras instancias no habían cubierto totalmente.

Así, han transcurrido más de diez años de su creación y hoy, en los albores del siglo XXI, se hace indispensable enseñar a cada universitario a respetar y hacer respetar; no sólo los derechos universitarios, sino también los humanos.

Hoy los derechos humanos cobran especial significación, en el Distrito Federal y en el interior del país no sólo actúa la Comisión Nacional de Derechos Humanos, sino también la del Distrito Federal. Dentro de este contexto, los derechos humanos también son ya para los indígenas.

La tarea de enseñar a respetar y cumplir los derechos universitarios se puede lograr no sólo a través de los medios de comunicación con los que cuenta la UNAM; éstos se vuelven indispensables debido a su eficacia y eficiencia con la que transmiten el mensaje.

¿Pero reflexionemos un poco en torno a esta enseñanza? Ésta no sólo puede ofrecerse a través de los medios, como ya se mencionó, se puede obtener también a través del *curriculum* académico.

¿Por qué entonces no fortalecer y mejorar la cultura en torno a los derechos humanos, partiendo de los universitarios?

Sí. Educar a la comunidad estudiantil y académica y que ésta eduque a la población. Dicha enseñanza debe concernirnos a todos; temas sobre derechos humanos y universitarios pueden enseñarse en el marco de numerosas disciplinas como: Economía, Ciencias Físicas y Políticas,

Medicina, Filosofía, Historia, Sociología, Pedagogía, Letras, Humanidades y otras.

Es pues, con el proceso de desarrollo del individuo y del respeto a los derechos humanos y derechos universitarios, con los que debe comprometerse la Universidad. Este compromiso no es algo que pueda encargarse a una dependencia universitaria, tiene que permear toda la vida universitaria.

Desde la óptica de los derechos humanos, dicha formación implica necesariamente, la transmisión de la suficiente información para que, no solo los derechos humanos se conozcan, sino también los universitarios y formen parte de la conciencia colectiva y sean parámetros de referencia y juicio de lo incorrecto, de lo correcto y, sobre todo, de lo mejor, de lo perfectible.

Estas reflexiones son importantes debido a que en todo el mundo se ha despertado un profundo interés por los derechos humanos y la dignidad del ser humano es hoy una realidad trascendente de la vida internacional actual.

El interés que existe en el estudio y aplicación de los derechos humanos, queda expuesto al análisis de la realidad nacional, así como a la historia de nuestros procesos y organizaciones sociales.

¿Pero qué es el derecho?

Podemos entender esta palabra como un conjunto de normas de conducta y de organización que forman una unidad; cuyo contenido es la reglamentación de relaciones fundamentales para la convivencia y la supervivencia del grupo social. Entre éstas están las relaciones familiares, las relaciones socioeconómicas, las relaciones superiores de poder o de política.

Así, el derecho recurre en última instancia a la fuerza física para obtener el respeto de las normas, para eficientar el ordenamiento en su conjunto.

Finalmente se hizo un análisis sobre los aspectos difusivos de la DDU, en un periodo comprendido de diez años; a raíz de su creación en la UNAM, detectándose lo siguiente:

1) En el primer informe presentado por el Defensor Barrera Graf, en el año de 1985, en el rubro Conferencias no se indica el tema expuesto por

el conferenciante. Tampoco si al evento asistieron alumnos y profesores tanto de la UNAM, como de otras instituciones.

En cuanto a la difusión, se desconocen los medios empleados. Es importante mencionar que *Gaceta Universitaria* publicó una síntesis de la conferencia del 2 de septiembre de 1985, el evento se llevó a cabo en la facultad de Derecho de la UNAM, y Juan González A. Carrancá habló sobre las funciones de la Defensoría.

Por lo que toca a los **Reportajes de Televisión** que realizó la Dirección General de Televisión Universitaria, en el informe no se especifica la duración de los mismos, días de transmisión, impacto entre los alumnos y personal académico de esta Universidad.

En el apartado de **Publicaciones**, no se menciona el número de dependencias universitarias a las que se envió el **tríptico** que elaboró la Dirección General de Publicaciones, tiraje y forma de distribución del material impreso. Igualmente el informe se refiere a un "poster" del que se desconoce su tiraje, forma de distribución y fines de impresión. En la búsqueda de la información, sólo se pudo obtener un cartel invitación, de color verde con letras negras; alusivo a los cinco años de creación de la Defensoría, se desconoce tiraje y lugares de exhibición.

En cuanto al rubro **Entrevistas**, el citado informe no especifica la temática ni el nombre del entrevistado. Curiosamente la conferencia del 2 de septiembre del Defensor adjunto Juan A. Carrancá, se consigna nuevamente en este apartado, y únicamente se marca la fecha del evento.

2) En el informe anual de labores de 1986, en el rubro **Conferencias**, no aparece el título de la conferencia, tipo de asistentes y el resultado obtenido. De igual manera se refiere a una reunión académica con el Instituto de Investigaciones Jurídicas (IIJ) de la UNAM, sin número de concurrentes, fechas de publicación de las reseñas periodísticas, y tampoco nombres de los periodistas.

En cuanto a los **Reportajes de Televisión**, no hay datos sobre el canal y el número de noticieros que transmitieron la entrevista, nombre del entrevistador, temática a tratar, horario y fecha.

Por lo que corresponde al rubro **Entrevistas y Referencias en Gaceta UNAM**, no se cuenta con el nombre del entrevistado y temática que se trató. Del informe sólo se obtuvieron datos sobre diez entrevistas.

Acerca de los **Programas Radiofónicos**, no se indica el impacto entre los alumnos y miembros del personal académico.

Este año se editaron **Tripticos** y **Carteles** alusivos a la DDU, solo que no se menciona el tiraje de los **tripticos**, objetivos y forma de distribución. En cuanto al cartel, se desconoce a qué dependencias universitarias se envió así como la cantidad.

Por lo que toca a la edición del libro que recoge una serie de conferencias realizadas entre la DDU y el IIJ, el informe no se menciona el título.

3) Por lo que respecta a los **Reportajes de Televisión** consignados en este informe, se desconocen las fechas de transmisión y duración de la entrevista.

En cuanto a conferencias, se realizó una en la UAM-Xochimilco.

Cabe hacer mención que este año, en el rubro de **Publicaciones**, se reportó la compilación de conferencias que realizó la Defensoría con el IIJ y que dictaron Per-Erik Nilsson, Héctor Fix-Zamudio y Barrera Graf; así como "la traducción de algunas disposiciones legislativas"¹⁶⁴; así como un ensayo de Yolanda Frías que fuera publicado en **Los Universitarios**. Se menciona la publicación que realizó la **Gaceta Universitaria** del Reglamento y del primer informe de labores del Ombudsman Universitario.

4) En el informe de 1988, se destaca que en los números 57 y 58 de la gaceta universitaria de fechas 14 y 10 de septiembre se publicaron notas alusivas de la DDU.

5) En 1989, no se consignan actividades de difusión, debido quizás a que la licenciada María Carreras tenía en el cargo sólo cinco meses.

6) En cuanto al informe de labores de 1990, se obtiene el dato sobre una entrevista a María Carreras en **Radio UNAM**. Se desconoce el horario y fechas de transmisión. Asimismo se realizaron dos pláticas informativas en las instalaciones del Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Sur, y

¹⁶⁴ Carpizo, Jorge. Informe 1987. UNAM, Secretaría General de Planeación, Tomo I, primera edición 1988, México, p. 116.

de la Escuela Nacional Preparatoria número 4, Vidal Castañeda y Nájera. Se desconoce el número de alumnos a los que se les dio la plática, horario, fecha; así como el número de participantes del personal académico y de funcionarios de dichos planteles.

Este año la Defensoría cumplió cinco años, y en el informe no se menciona el día de la ceremonia, lugar, duración, número de asistentes, tipo de publicidad o instrumentos publicitarios. Se desconoce en qué consistió el esbozo que se hizo sobre éste órgano y, quién lo glosó.

7) En 1991, la modalidad fueron las pláticas explicativas sobre qué es y qué hace la Defensoría. En dichas pláticas no se abarcó el subsistema de preparatorias ya que faltaron los planteles 1, 5, 7, 8 y 9. Asimismo estas actividades se realizaron fuera de la UNAM (Museo de Antropología y Universidad de San Carlos en Guatemala), y es hasta junio cuando se retoman las pláticas, dentro de la UNAM, de forma casi mensual.

Se desconoce si estas actividades se divulgaron a través de la radio, televisión y gaceta universitaria, o los medios impresos con los que cuentan los diferentes planteles educativos. No obstante que se menciona "(...) en virtud de que los artículos 11 del Estatuto de la Defensoría y 38 del Reglamento establecen que la misma debe llevar a cabo labor de difusión de este órgano Universitario a través de los medios idóneos de la UNAM, se cumplió con dicho deber, realizando pláticas explicativas"¹⁶⁵.

8) En el informe de actividades de 1992, los aspectos difusivos de la Defensoría en el rubro conferencias, no especifican el tema, ni el objeto del evento. Asimismo se hace referencia a la elaboración de un material didáctico en acetatos, sólo que no se menciona su utilidad, ni si se usó como un material de apoyo, en las exposiciones o pláticas que el personal de este órgano ha ofrecido. No se menciona -y de acuerdo con la experiencia obtenida- si es factible emplearlo en talleres o en mesas de trabajo para alumnos y personal académico.

En cuanto a la publicación titulada Concordancias y Comentarios de la Defensoría de los Derechos Universitarios, que se presentó en el Colegio de Directores, se detecta que el informe no especifica de dónde es dicho

¹⁶⁵ Sarukhán, José. Informe 1991. UNAM, Dirección General de Planeación, Evaluación y Proyectos Académicos, UNAM, Secretaría General, Tomo I, primera edición 1992, México. p. 100.

Colegio, ni tampoco cuáles son todas las dependencias universitarias a las que se les distribuyó esta publicación; tampoco tiraje, costo y lugares de venta al público.

9) En el informe de 1993, se menciona la obra Concordancias y Comentarios de la Defensoría de los Derechos Universitarios, que se consignó en el informe de 1992, presentado a la comunidad universitaria por la licenciada María Carreras Maldonado. Asimismo la publicación del título La Defensoría de los Derechos Universitarios. Ombudsman de la UNAM en la Colección de Cuadernos de Legislación Universitaria.

Al igual que el Defensor Barrera Graf, la doctora González Domínguez menciona la distribución de trípticos, sólo que no se conoce el número que se enviaron a las diferentes dependencias universitarias, ni tampoco si fue un nuevo tiro o el que inicialmente se distribuyó durante la gestión del Defensor Barrera Graf.

En el informe se menciona la entrevista que el periódico El Universal realizó a la Defensora González Domínguez, sólo que no se tiene referencia sobre la fecha de publicación y nombre del entrevistador. Este aspecto se considera importante, si recordamos los elementos que confluyen en un programa de imagen corporativa.

Durante este tiempo, se realizaron cinco pláticas, de las cuales tres ya se habían registrado en el informe de la licenciada María Carreras y estas son, la de la facultad de Derecho de la Universidad Complutense, la de la facultad de Derecho de la UNAM y la de la Dirección General de Asuntos Jurídicos de la propia UNAM.

Las otras dos, se impartieron el 18 de febrero, a los delegados jurídicos de la oficina del Abogado General, y los días 25 y 26 de marzo impartieron el curso Los "Derechos Humanos y los Jóvenes", dentro del ciclo Del saber y quehacer universitario.

En el informe no se menciona quién o quienes impartieron el curso, lugar y número de asistentes. Un punto a destacar en este informe, es el hecho de que se hace alusión a la encuesta que realizó la ENTS mediante un convenio con la DDU y dice que "servirán para planear, de manera óptima, la actividad de la Dependencia".¹⁶⁶

¹⁶⁶ Idem. p. 110.

10) En el informe del año de 1994 no existen reportes sobre difusión.

11) El tercer y último informe de la Defensora González Domínguez fue el de 1995, y tampoco reportó actividades sobre difusión.

Es importante mencionar que en el libro ya citado, que editó la Dirección General de Legislación Universitaria sobre la Defensoría, en sus páginas 109 y 110 hace referencia al tipo de informes que debe presentar el defensor, así como (...) - Labores que tiene programadas para el siguiente año calendario".¹⁶⁷

No obstante lo anterior, los informes anuales de la Defensoría que fueron revisados, no mencionan el plan de trabajo a desarrollar para el año siguiente. Asimismo se revisaron los artículos tanto del Reglamento, como los de la Legislación Universitaria, y dicha disposición no se contempla en ninguno de ellos.

Es importante destacar que los titulares de la Defensoría tienen un compromiso con la comunidad académica (alumnos, profesores e investigadores) de esta Universidad mismo que se ha visto fraccionado por el hecho de que no se cuenta con un proyecto difusivo. El conocimiento que tiene la comunidad académica sobre la Defensoría es precario y erróneo. Esto no significa que la comunidad académica ignore la existencia de este órgano de defensa, lo que desconoce es qué hace y cómo lo hace. En este sentido Marta Morineau, comenta "(...) porque uno les pregunta (se refiere a los alumnos) en la clase y muchas veces ni siquiera saben que existe la oficina. Probablemente, los miembros del personal académico lo ignoren. Tal vez lo conozcamos los abogados porque tiene que ver mucho con nuestra área de investigación, tanto en la facultad de Derecho como en el Instituto de Investigaciones Jurídicas; pero pienso que tal vez en otras dependencias ni se hayan enterado".¹⁶⁸

¹⁶⁷ Idem. pp. 109-110.

¹⁶⁸ Morineau Iduarte, Marta. Investigadora en el Instituto de Investigaciones Jurídicas y Profesora de Derecho Romano en la Facultad de Derecho, ambos de la UNAM. Entrevista realizada en su oficina el 14 de junio de 1996.

Bibliografía

- Abbagnano, Nicola. Diccionario de Filosofía, Fondo de Cultura Económica, cuarta reimpresión 1985, México, 1206 pp.
- Aguilar Cuevas, Magdalena. El defensor del ciudadano (Ombudsman), UNAM/CNDH, México, 1991, 444 pp.
- Antiga Trujillo, Nedelia. Proyecto para evaluar la Coordinación de Sociología de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UNAM. UNAM/FCPyS/Coordinación de Educación Continua, Diplomado en Comunicación Social e Imagen Corporativa, noviembre 15 de 1995, México, 12 pp.
- Carpizo MacGrégor, Jorge. Derechos Humanos y Ombudsman. Comisión Nacional de los Derechos Humanos/Instituto de Investigaciones Jurídicas. Serie G. Estudios Doctrinales no. 147. México, 1993, 259 pp.
- Universidad, Política y Academia, UNAM, marzo 7 de 1989, México, 9 pp.
- Informe Universidad Nacional Autónoma de México, 1985, Coordinación de Planeación, Presupuesto y Estudios Administrativos, primera edición 1986, México, 1985, 599 pp.
- Informe Universidad Nacional Autónoma de México, 1986. UNAM/Secretaría General Administrativa, Dirección General de Estudios Administrativos, primera edición 1987, México, 1986, 717 pp.
- Informe Universidad Nacional Autónoma de México, 1987. Dirección General de Planeación, Tomo I, primera edición 1988, México, 1987, 717 pp.
- Informe Universidad Nacional Autónoma de México, 1988. UNAM/Secretaría General, Dirección General de Planeación, primera edición, 1988, Tomo I, México, 1988, 861 pp.
- La comunicación y los mass media. Ediciones Mensajero, Bilbao, 1975, 677 pp.
- Chávez Chávez, Esteban. Manual de Planeación de Medios de Comunicación a Bajo Costo. Instituto Latinoamericano de Comunicación Educativa (ILCE), primera reimpresión agosto de 1990, México, 61 pp.
- Chaves, Norberto. La imagen corporativa. Teoría y metodología de la identificación institucional, Tercera Edición revisada, Ediciones Gustavo Gili, S.A. de C.V., México, 1994, 186 pp.
- De la Mota, Ignacio H. Enciclopedia de la Comunicación, Tomo 3, Noriega Editores, primera edición 1994, México, 1165 pp.
- González Llaca, Edmundo. Teoría y práctica de la propaganda. Editorial Grijalbo, México, 1981, 200 pp.

Gil-Robles, Álvaro. El defensor del Pueblo: Comentarios en torno a una proposición de Ley Orgánica, Cuadernos Civitas, Editorial Civitas, 1979, 167 pp.

Guajardo, Horacio. Teoría de la Comunicación Social. Editorial Gernika, cuarta edición, México, 1986, 172 pp.

Kaplún, Mario. Producción de Programas de Radio. El guión-la realización. Colección Intiyan, Ciespal, Junio 1978, 459 pp.

Ind, Nicholas. La imagen corporativa, Ediciones Diez de Santos, Madrid, España, 1992, 195 pp.

Linares, Marco Tulio. El Guión. Elementos-Formatos-Estructuras. Editorial Alhambra Mexicanos, Tercera Edición, México, 1989, 264 pp.

Migallón Serrano, Fernando, (Prólogo) Defensoría de los Derachos Universitarios (Ombudsman de la UNAM), En Cuadernos de Legislación Universitaria número 2, Nueva Época, Dirección General de Legislación Universitaria, primera edición, México, 1993, 184 pp.

Prieto, Daniel. Diseño y Comunicación. Universidad Autónoma Metropolitana-Unidad Xochimilco, segunda edición 1987, México, 149 pp.

Pasquali, Antonio. Comunicación y Cultura de Masas. Colección Estudios. Monte Ávila Editores, C.A., cuarta edición, Caracas, Venezuela, 1967, 611 pp.

Rowat, Donald C. El Ombudsman. El defensor del ciudadano. Fondo de Cultura Económica, México 1986. 462 pp.

Sánchez Ruiz, Enrique E. Medios de Difusión y Sociedad. Notas Críticas y Metodológicas. Universidad de Guadalajara. Centro de Estudios de la Información y la Comunicación, México, 1992, 119 pp.

Sarukhán, José. Informe UNAM 1989. UNAM, Dirección General de Planeación, Evaluación y Proyectos Académicos, Secretaría General, Tomo I, primera edición 1990, México, 569 pp.

----- Informe UNAM 1990. Dirección General de Planeación, Evaluación y Proyectos Académicos, Secretaría General, Tomo I, primera edición 1991, México, 543 pp.

----- Informe UNAM 1991. Dirección General de Planeación, Evaluación y Proyectos Académicos, Secretaría General, 1991, Tomo I, primera edición 1992, México, 717 pp.

----- Informe UNAM 1992. Dirección General de Estadística y Sistemas de Información Institucionales, Secretaría General, Tomo I, primera edición 1993, México, 901 pp.

----- UNAM. Memoria 1993. Dirección General de Estadística y Sistemas de Información Institucionales, Secretaría General, primera edición 1994, México, 989 pp.

----- UNAM. Memoria 1994. Dirección General de Estadística y Sistemas de Información Institucionales, Secretaría General, primera edición 1995, México, 930 pp.

Secretaría de Gobernación. 1789-1989 Bicentenario de la Declaración de los derechos humanos del hombre y del ciudadano. El primer Ombudsman mexicano, 1847. Talleres Gráficos, México, Secretaría de Gobernación, 1989, 189 pp.

Taufic, Camilo. Periodismo y Lucha de Clases. La información como forma de poder político. Ediciones Nueva Imagen, décima edición, 1989, 215 pp.

Universidad Nacional Autónoma de México. Legislación Universitaria. Normas Complementarias. México, 1991, 269 pp.

----- Anuario Estadístico 1984-1985 Universidad Nacional Autónoma de México, Coordinación de Planeación y Presupuesto. Unidad de Estadística, 1985, México, 449 pp.

----- Agenda Estadística 1986 Universidad Nacional Autónoma de México, Dirección General de Planeación, 1986, México, 77 pp.

----- Agenda Estadística 1987 Universidad Nacional Autónoma de México, Dirección General de Planeación, 1987, México, 97 pp.

----- Agenda Estadística 1988 Universidad Nacional Autónoma de México, Dirección General de Planeación, 1988, México, sin paginar.

----- Agenda Estadística 1989 Universidad Nacional Autónoma de México, Dirección General de Planeación, Evaluación y Proyectos Académicos, 1989, México, 99 pp.

----- Agenda Estadística 1990 Universidad Nacional Autónoma de México, Dirección General de Planeación, Evaluación y Proyectos Académicos, 1990, México, 111 pp.

----- Agenda Estadística 1991 Universidad Nacional Autónoma de México, Dirección General de Planeación, Evaluación y Proyectos Académicos, 1991, México, 141 pp.

----- Agenda Estadística 1992 Universidad Nacional Autónoma de México, Dirección General de Planeación, Evaluación y Proyectos Académicos, 1992, México, 177 pp.

----- Agenda Estadística 1993 de la Universidad Nacional Autónoma de México, Dirección General de Estadística y Sistemas de Información Institucionales, 1993, México, 188 pp.

----- Agenda Estadística 1994 de la Universidad Nacional Autónoma de México, Secretaría General. Dirección General de Estadística y Sistemas de Información Institucionales, 1994, México, 173 pp.

----- Guía Universitaria. Secretaría General Administrativa, primera edición 1992, México, 232 pp.

Warman, Arturo. Hasta que la muerte nos separe en la busca de una mejor universidad. Compilación periodística. Serie Testimonios. Secretaría General Auxiliar/UNAM, México, 1988, 191 pp.

Wolf, Mauro. La investigación de la Comunicación de Masas. Crítica y Perspectivas. Ediciones Paidós, primera edición 1987, Buenos Aires, 293 pp.

Hemerografía

Canchola Castro, Antonio. "La Legislación Universitaria, medio para mejorar las relaciones de nuestra comunidad", en Gaceta UNAM, mayo 5 de 1994, p. 11.

Carpizo, Jorge. "Con capacidad se fortalecerá la extensión universitaria". En Gaceta UNAM, mayo 30 de 1985, México, pp. 7 y 31.

-----, "Aviso a la comunidad universitaria". En Gaceta UNAM, noviembre 4 de 1985, México, pp. 1-2.

-----, "El rector de la UNAM dio a conocer el Programa Académico 1985", en Gaceta UNAM, julio 25 de 1985 México, pp. 1-3 y 41.

-----, "Informe de labores", en Gaceta UNAM, enero 27 de 1986, México, pp. 1-12.

Cuéllar, Benjamín. "Algunas Reflexiones Básicas sobre los Derechos Humanos", en Revista Acta, año 1, número 1, diciembre de 1990, México, pp. 20-43.

"Defensor, nueva base de datos para la Defensoría de los derechos universitarios", en Gaceta UNAM, mayo 12 de 1994, México, p.6.

Gaceta UNAM "El doctor Jorge Carpizo tomó posesión como rector de la UNAM", enero 3 de 1985, México, pp. 1-3.

Gaceta UNAM. "Proyecto de Estatuto de la Defensoría de los Derechos Universitarios", abril 25 de 1985, México, pp. 8-9.

Gaceta UNAM. "Estatuto de la Defensoría de los Derechos Universitarios", junio 3 de 1985, México, pp. 2, 28-29.

Gaceta UNAM "Radio UNAM se ha constituido en una de las mejores radiodifusoras del país", junio 17 de 1985, México, p. 5.

Gaceta UNAM. "Terna para elegir al Defensor de los Derechos Universitarios", julio 29 de 1985, México, pp. 3 y 28.

Gaceta UNAM "Conciliar, función primordial de la Defensoría de los Derechos Universitarios", agosto 15 de 1985, México, pp. 2 y 28.

Gaceta UNAM "Intensa labor de la Defensoría de los Derechos Universitarios", octubre 10 de 1985, México, pp. 1, 20-21.

Gaceta UNAM "Funciones y procedimientos de la Defensoría de los Derechos Universitarios", septiembre 2 de 1985, México, p. 2.

Gaceta UNAM. "Comunicado a la Defensoría de los Derechos Universitarios en relación a los concursos de oposición de la Facultad de Medicina", febrero 6 de 1986, México, pp. 8 y 30.

Gaceta UNAM. "Ciclo de conferencias. El Ombudsman", febrero 17 de 1986, México, p. 2.

Gaceta UNAM, "Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios", agosto 11 de 1986, México, pp. 10-12 y 30.

Gaceta UNAM, "1985, de gran labor productiva para la televisión universitaria", enero 23 de 1986, México, pp. 1 y 29.

Gaceta UNAM "Sesión ordinaria del H. Consejo Universitario". Primer Informe de la Defensoría de los Derechos Universitarios, julio 31 de 1986, México, pp. 1 y 28.

Gaceta UNAM, "Informe anual de la Defensoría de los Derechos Universitarios", agosto 21 de 1986, México, pp. 10-13.

Gaceta UNAM, "Defensoría de los Derechos Universitarios, instancia de pronta resolución", agosto 22 de 1988, México, pp. 10-11.

Gaceta UNAM. "Sarukhán: academizar a la UNAM, cuestión central", enero 2 de 1989, México, pp. 1-8.

Gaceta UNAM. "Sarukhán: razón y derecho, normas de conducta", enero 5 de 1989, México, pp. 1-6.

Gaceta UNAM. "Reconocimiento al doctor Jorge Barrera Graf", mayo 4 de 1989, México, p. 7.

Gaceta UNAM "María Carreras Maldonado, titular de la Defensoría de los Derechos Universitarios", julio 3 de 1989, México, p. 1.

Gaceta UNAM "Hacer respetar el orden jurídico de la UNAM, base de la Defensoría", julio 6 de 1989, México, p. 5.

Gaceta UNAM "Aportes de la Revolución Francesa", julio 10 de 1989, México, pp. 12-13.

Gaceta UNAM "Aviso sobre la Defensoría de los Derechos Universitarios", enero 16 de 1992, México, p. 10.

----- "Aviso sobre la Defensoría de los Derechos Universitarios", enero 23 de 1992, México, p. 8.

----- "Aviso sobre la Defensoría de los Derechos Universitarios", enero 27 de 1992, México, p. 13.

----- "Aviso sobre la Defensoría de los Derechos Universitarios", enero 30 de 1992, México, p. 8

----- "Aviso sobre la Defensoría de los Derechos Universitarios", febrero 6 de 1992, México, p. 9.

----- "Aviso sobre la Defensoría de los Derechos Universitarios", febrero 13 de 1992, México, p. 31.

----- "Aviso sobre la Defensoría de los Derechos Universitarios", febrero 17 de 1992, México, p. 26.

----- "Aviso sobre la Defensoría de los Derechos Universitarios", febrero 20 de 1992, México, p. 5.

Gaceta UNAM, "El nuevo diseño de Gaceta, la forma refuerza al fondo", agosto 21 de 1995, México, pp. 5-7.

- González, María del Refugio. "Defensora de los Derechos Universitarios", en Gaceta UNAM, agosto 16 de 1993, México, p. 4.
- González, María del Refugio. "Informe anual de labores 1995", en Gaceta UNAM, mayo de 1995, México, p. .
- González, María del Refugio. "Nueva abogada general", en Gaceta UNAM, junio 29 de 1995, México, p. 7.
- Diario Oficial de la Federación, Órgano del Gobierno Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, Tomo CCCLXXV, número 42, diciembre de 1982, México, p. 47.
- Diario Oficial de la Federación, Órgano del Gobierno Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, Tomo CDXXIV, número 19, miércoles 25 de enero de 1989, México, p. 47.
- Diario Oficial de la Federación, Órgano del Gobierno Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, Tomo CDLXXVII, número 16, martes 22 de junio de 1993, México, p. 48.
- Ortiz Monasterio, Luis. "Los derechos humanos y nuestra transición democrática" en Revista Acta, año 1, número 1, diciembre de 1990, México, pp. 4-6.
- Periódico Oficial del Gobierno Constitucional del Estado Libre y Soberano de Nuevo León, Tomo CXVI, número 2, miércoles 3 de enero de 1979, Monterrey Nuevo León, p. 11.
- Periódico Oficial "Tierra y Libertad" del Gobierno del Estado Libre y Soberano de Morelos, Sexta Época, número 3425, 5 de abril de 1989, Cuernavaca, Morelos, p. 27.
- Periódico Oficial del Gobierno Constitucional del Estado de Aguascalientes, julio-diciembre de 1987, Aguascalientes, Aguascalientes.
- Periódico Oficial del Gobierno Constitucional del Estado de Aguascalientes, 17 de junio de 1990, Tomo LIII, número 24, Aguascalientes, Aguascalientes, pp. 1-2.
- Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de Oaxaca, julio-diciembre de 1986, Oaxaca de Juárez, Oaxaca.
- Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La sombra de Arteaga", Tomo CXXII, diciembre 22 de 1989, Querétaro, Querétaro, p. 744.
- Revista de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Veracruz, número 11, julio-agosto-septiembre de 1995, Xalapa, Veracruz, pp. 162
- Rocher, Rafael. "Nuevo defensor de los Derechos Universitarios", en Gaceta UNAM, septiembre 4 de 1995, México, p. 9.
- Sarukhán, José. "La fuerza de la academia, sustento de cualquier transformación en la Universidad Nacional", en Gaceta UNAM, enero 11 de 1993, México, pp. 3-7.
- Vargas, Elvira. "El campo de acción de la Defensoría de los Derechos Universitarios limitado", en Gaceta UNAM, mayo 5 de 1994, México, pp. 10-11.

TESIS

Antiga Trujillo, Nedelia. Régimen de tenencia y uso de la vivienda en el sur de la ciudad de México, Tesis de Maestría de Sociología, FCPYS/UNAM, 1991, México, 238 pp.

Arroyo Casanova, Lidia. Medios de comunicación a Bajo Costo, Tesis de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, FCPYS/UNAM, 1990, México, 134 pp.

Magaña Figueroa, Ricardo. El papel de la planeación y la comunicación pública en la acción gubernamental. El caso del plan contra la contaminación en la Ciudad de México, Tesis de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, FCPYS/UNAM, 1988, México, 168 pp.

Tenorio Herrera, Guillermo. La comunicación universitaria. (Política vs comunidad), Tesis de Maestría en Ciencia Política, FCPYS/UNAM, 1988, México, 346 pp.

Zavala Gómez del Campo, Margarita La Comisión Nacional de Derechos Humanos. Antecedentes, Estructura y Propuestas, Tesis de Licenciatura en Derecho, Escuela Libre de Derecho, 1992, México, 226 pp.

**ENTREVISTAS GRABADAS, REALIZADAS EN LAS OFICINAS DE LAS SIGUIENTES
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

González, María del Refugio, Abogada General de la UNAM, efectuada en su oficina el 7 de febrero de 1996.

Morineau Iduarte, Marta, Investigadora en el Instituto de Investigaciones Jurídicas y Profesora de Derecho Romano en la Facultad de Derecho de la UNAM, efectuada en su oficina el 14 de junio de 1996.

Rocher, Rafael, Defensor de los Derechos Universitarios, efectuada en su oficina el 8 de febrero de 1996.

**MATERIAL IMPRESO SOBRE LA DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS
(CARTELES Y TRÍPTICOS)**

Cartel en color verde y letras negras, alusivo a la Defensoría de los Derechos Universitarios, en su quinto aniversario de creación.

Tríptico informativo en color anaranjado y letras negras, alusivo a la Defensoría de los Derechos Universitarios.

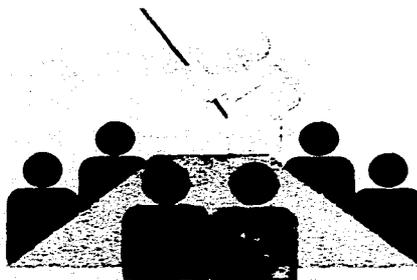
A N E X O S

¿CÓMO SE INTEGRA LA DEFENSORÍA?

**UN DEFENSOR UNIVERSITARIO
DOS DEFENSORES ADJUNTOS
TRES ASESORES
PERSONAL ADMINISTRATIVO**

¿QUIENES PUEDEN ACUDIR A LA DDU?

**LOS MIEMBROS DEL PERSONAL ACADÉMICO
(INVESTIGADORES, PROFESORES Y
AYUDANTES DE PROFESOR O INVESTIGADOR)**



**ALUMNOS DE BACHILLERATO,
LICENCIATURA Y POSGRADO**



LA DEFENSORÍA CONOCE DE QUEJAS Y PETICIONES QUE SE FORMULEN POR INFRACCIONES A DERECHOS DE CARÁCTER INDIVIDUAL, POR ACTOS, RESOLUCIONES U OMISIONES CONTRARIAS A LA LEGISLACIÓN UNIVERSITARIA.

REQUISITOS

ACUDIR PERSONALMENTE A LA DDU Y LLENAR UN FORMATO QUE DEBE CONTENER:
NOMBRE Y APELLIDOS
NÚMERO DE CUENTA (SI ES ALUMNO)
NÚMERO DE CREDENCIAL (SI ES MIEMBRO DEL PERSONAL ACADÉMICO)
DEPENDENCIA UNIVERSITARIA A LA QUE SE ENCUENTRA ADSCRITO
DOMICILIO PARA RECIBIR NOTIFICACIONES
TELÉFONO
NARRACIÓN DETALLADA DE LOS HECHOS
DERECHO UNIVERSITARIO QUE ESTIMA VIOLADO

LA DDU SE UBICA EN EL EDIFICIO 2-D, NIVEL RAMPA, A UN COSTADO DE UNIVERSUM ZONA CULTURAL UNIVERSITARIA
665-1717
622-6220

HORARIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA DE 9:00 A 19:00 HORAS DE LUNES A VIERNES

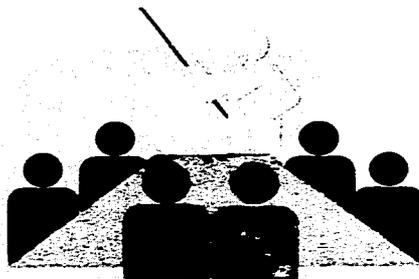
¿QUIENES PUEDEN ACUDIR A LA DDU?

LOS MIEMBROS DEL PERSONAL ACADÉMICO
(INVESTIGADORES, PROFESORES Y
AYUDANTES DE PROFESOR O INVESTIGADOR)

LA DEFENSORÍA CONOCE DE QUEJAS Y PETICIONES
QUE SE FORMULEN POR INFRACCIONES A
DERECHOS DE CARÁCTER INDIVIDUAL, POR ACTOS,
RESOLUCIONES U OMISIONES CONTRARIAS A LA
LEGISLACIÓN UNIVERSITARIA.

¿CÓMO SE INTEGRA LA DEFENSORÍA?

UN DEFENSOR UNIVERSITARIO
DOS DEFENSORES ADJUNTOS
TRES ASESORES
PERSONAL ADMINISTRATIVO



REQUISITOS

ACUDIR PERSONALMENTE A LA DDU Y LLENAR
UN FORMATO QUE DEBE CONTENER:
NOMBRE Y APELLIDOS
NÚMERO DE CUENTA (SI ES ALUMNO)
NÚMERO DE CREDENCIAL (SI ES MIEMBRO DEL
PERSONAL ACADÉMICO)
DEPENDENCIA UNIVERSITARIA A LA QUE SE
ENCUENTRA ADSCRITO
DOMICILIO PARA RECIBIR NOTIFICACIONES
TELÉFONO
NARRACIÓN DETALLADA DE LOS HECHOS
DERECHO UNIVERSITARIO QUE ESTIMA VIOLADO

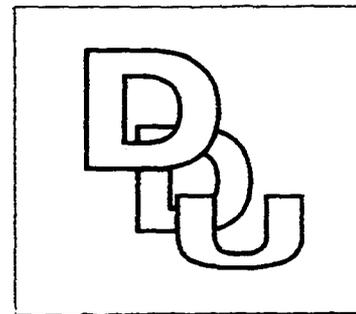
ALUMNOS DE BACHILLERATO,
LICENCIATURA Y POSGRADO



LA DDU SE UBICA EN EL EDIFICIO 2-D, NIVEL
RAMPA, A UN COSTADO DE UNIVERSUM
ZONA CULTURAL UNIVERSITARIA
665-1717
622-6220

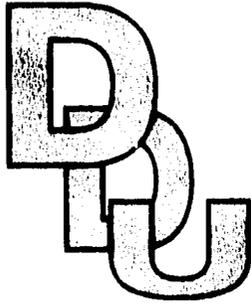
HORARIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD
UNIVERSITARIA DE 9:00 A 19:00 HORAS DE
LUNES A VIERNES

¿QUÉ ES LA DEFENSORÍA?
ES UN ÓRGANO DE CARÁCTER
INDEPENDIENTE QUE TIENE POR
FINALIDAD ESENCIAL RECIBIR LAS
RECLAMACIONES DEL PERSONAL
ACADÉMICO Y DE LOS ESTUDIANTES
POR LA AFECTACIÓN DE LOS
DERECHOS QUE LES OTORGA LA
LEGISLACIÓN UNIVERSITARIA Y,
PROPONER EN SU CASO,
SOLUCIONES A LAS AUTORIDADES
DE LA UNAM



DEFENSORÍA
DE LOS
DERECHOS
UNIVERSITARIOS

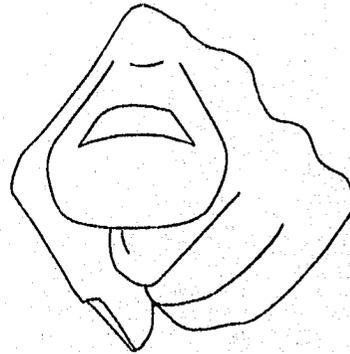
TRÍPTICO 2 DOBLECES
TAMAÑO CARTA
PAPEL BOND
TINTAS 3x3



DEFENSORÍA
DE LOS
DERECHOS
UNIVERSITARIOS



*VEN
Y CONOCE
LA DEFENSORÍA*

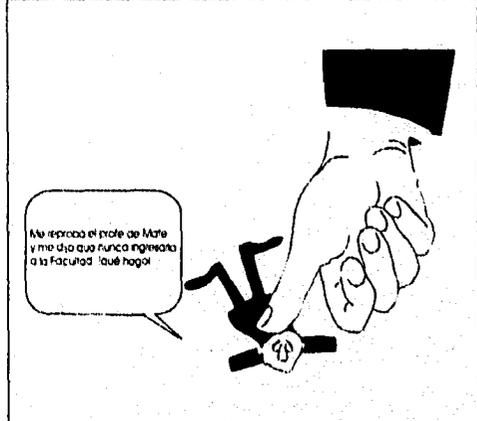


TALLERES Y MESAS REDONDAS, EN DONDE PODRÁS PARTICIPAR
LUGAR: AUDITORIO JUS SEMPER LOQUITUR
FACULTAD DE DERECHO
PARA MAYORES INFORMES COMÚNICATE A LOS TELÉFONOS
665-1344, 665-6271, 665-1717

CARTEL
28 CMS.x 40 CMS.
40 CMS.x 60 CMS.
PAPEL COUCHÉ
TINTAS 3

DDU

DEFENSOR DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS



Estos temas y muchos más trataremos en el Defensor, la historieta universitaria.

HISTORIETA DE 20 x 13.5 CMS
EN PAPEL PERIÓDICO
TINTAS 3





RECTORIA CONVENIO GENERAL DE COLABORACION QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO, EN LO SUCESIVO "LA UNAM", REPRESENTADA POR SU RECTOR, DOCTOR JOSE SARUKHAN, CON LA ASISTENCIA DEL DIRECTOR DE SU INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURIDICAS, DR. JOSE LUIS SOBERANES Y, POR LA OTRA, LA COMISION NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS, EN LO SUCESIVO "LA COMISION", REPRESENTADA POR SU PRESIDENTE, DOCTOR JORGE CARPIZO, CON LA ASISTENCIA DE SU VISITADOR, LIC. JORGE MADRAZO, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLAUSULAS:

DECLARACIONES

"LA UNAM" DECLARA:

- I. Que de conformidad con el artículo 10. de su Ley Orgánica publicada en el Diario Oficial de la Federación del 6 de enero de 1945, es una corporación pública, organismo descentralizado del Estado, dotado de plena capacidad jurídica, y que tiene por fines impartir educación superior para formar profesionistas, investigadores, profesores universitarios y técnicos útiles a la sociedad; organizar y realizar investigaciones, principalmente acerca de las condiciones y problemas nacionales, y extender con la mayor amplitud los beneficios de la cultura.**
- II. Que su representante legal es el Rector, Doctor José Sarukhán, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 90. de su Ley orgánica.**
- III. Que cuenta con la infraestructura y recursos humanos suficientes para la ejecución del objeto del presente instrumento.**
- IV. Que señala como su domicilio, para efectos de este instrumento, el 90. piso de la Torre de la Rectoría en Ciudad Universitaria, Coyoacán, Distrito Federal, C.P. 04510.**



RECTORIA

"LA COMISION" DECLARA:

- V. Que de conformidad con los artículos 1o. y 2o. de su Decreto de Creación publicado en el Diario Oficial de la Federación del 6 de junio de 1990, es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Gobernación, responsable de proponer y vigilar el cumplimiento de la política nacional en materia de respeto y defensa de los derechos humanos.
- VI. Que su Presidente, Doctor Jorge Carpizo, está facultado para celebrar el presente convenio, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 3o. y 5o., fracc. I, de su Decreto de Creación.
- VII. Que cuenta con la infraestructura y recursos humanos suficientes para la ejecución del objeto del presente instrumento.
- VIII. Que señala como su domicilio para efectos de este instrumento, el ubicado en Av. México 45, 6o. piso, Col. Hipódromo Condesa.

Expuesto lo anterior, las partes están conformes en sujetar su compromiso a los términos y condiciones previstos en las siguientes:

CLAUSULAS

PRIMERA. OBJETO

El objeto del presente convenio es la colaboración de ambas partes, conjugando sus esfuerzos y recursos, para promover la educación, investigación, difusión e intercambio de información académica en materia de derechos humanos y de la salvaguarda de éstos, cada una desde su esfera específica de acción y en cumplimiento de los fines para los que fueron creadas.



RECTORIA

SEGUNDA. ALCANCE

El objeto del presente convenio lo desarrollarán las partes llevando a cabo actividades conjuntas de colaboración, como las que de manera enunciativa se listan a continuación:

- a) Proyecto de investigación;
- b) Seminarios, conferencias, cursos de capacitación y, en general, eventos académicos;
- c) Campañas de difusión y promoción por medios de comunicación masiva;
- d) Publicaciones;
- e) Programas de servicio social;
- f) Intercambio de libros, revistas, artículos audiovisuales y demás información académica;
- g) Acceso a acervos bibliográficos, hemerográficos, audiovisuales y bancos informáticos de datos;
- h) Asesoría general y especializada, y
- i) Promover conjuntamente la obtención de recursos externos y la participación de terceros para realizar en mejor forma el objeto de este convenio.

TERCERA. CONVENIOS ESPECIFICOS

El desarrollo de las actividades conjuntas de colaboración, objeto de este instrumento, se realizará mediante la celebración y ejecución de convenios específicos que se integrarán como anexos al presente instrumento, y que establecerán el objeto de la actividad a desarrollar y los derechos y obligaciones adicionales que cada contratante asume para tal efecto.



RECTORIA

CUARTA. COMISION DE SEGUIMIENTO

Para identificar las actividades conjuntas de colaboración a desarrollar, proponer los convenios específicos respectivos y supervisar la ejecución de los trabajos, las partes integran una comisión formada por el Dr. José Luis Soberanes, en representación de "LA UNAM", y por el Lic. Jorge Madrazo, en representación de la "LA COMISION".

QUINTA. PROPIEDAD INTELECTUAL

Cada uno de los convenios específicos que celebren las partes en ejecución de este convenio general, contendrá las estipulaciones inherentes a la propiedad intelectual de los materiales que se elaboren como resultado de la actividad conjunta de las partes.

SEXTA. FINANCIAMIENTO EXTERNO

En los casos en que a través de la gestión de las partes se obtenga financiamiento de terceros para el cumplimiento del objeto de este convenio, la asignación de los recursos será acordada, en cada caso, por las partes.

SEPTIMA. RELACIONES LABORALES

Las partes convienen en que el personal aportado por cada una para el cumplimiento del presente instrumento, se entenderá relacionado exclusivamente con la parte que lo emplea, por lo que en ningún caso podrán ser consideradas recíprocamente como "patrón sustituto".

OCTAVA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

Queda expresamente pactado que ninguna de las partes será responsable de cualquier retraso o incumplimiento en la ejecución del objeto de este convenio, que resulte directa o indirectamente de caso fortuito o fuerza mayor, en la inteligencia de que, una vez superados estos eventos, se reanudarán las actividades en la forma y términos que determinen las partes.



RECTORIA

NOVENA. VIGENCIA

El presente instrumento tendrá una vigencia indefinida, pudiendo ser ampliado o modificado por acuerdo escrito de las partes.

DECIMA. TERMINACION

Este convenio podrá darse por terminado por voluntad expresa de cualquiera de las partes, notificada con treinta días de anticipación. En este supuesto las partes tomarán las medidas necesarias para concluir las actividades iniciadas y evitar perjuicios, tanto para ella como a terceros.

DECIMOPRIMERA. CONTROVERSIAS

Este instrumento es producto de la buena fe, por lo que todo conflicto que resulte del mismo en cuanto a su interpretación, formalización, operación y cumplimiento, será resuelto de común acuerdo por las partes.

DECIMOSEGUNDA. IMPUESTOS

El presente instrumento y los convenios específicos que se celebren en ejecución de éste, no causan impuesto alguno por lo que respecta a "LA UNAM", toda vez que el artículo 17 de su Ley Orgánica ordena que los ingresos de la Universidad y los bienes de su propiedad no están sujetos a impuestos o derechos federales, locales o municipales. Tampoco estarán gravados los actos o contratos en que ella intervenga, si los impuestos conforme a la ley respectiva debiesen estar a cargo de la Universidad.

La interpretación cabal del artículo mencionado, es que "LA UNAM" goza de un régimen fiscal especial de no sujeción impositiva, como se ha reconocido por el Poder Judicial de la Federación en la jurisprudencia número I. 5.A.8., del Quinto Tribunal



RECTORIA

Colegiado en Materia Administrativa del Primer Circuito, publicada en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación número 19-20, julio-septiembre de 1989, en la página 123 bajo el rubro "UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO. NO ES SUJETO TRIBUTARIO", con base en las ejecutorias de los amparos en revisión 35/88, 5/89, 45/89 y 85/89.

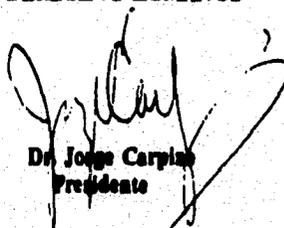
Leído que fue el presente convenio, y enteradas las partes de su contenido y alcance legal, lo suscriben por duplicado en la Ciudad de México, Distrito Federal, a los treinta y un días del mes de enero de mil novecientos noventa y uno.

**POR LA UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTONOMA DE MEXICO**

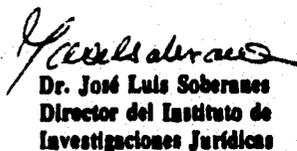


**Dr. José Sarukhán
Rector**

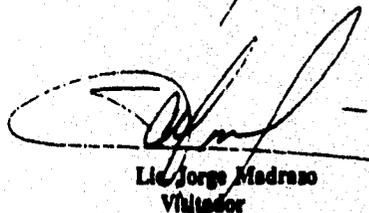
**POR LA COMISION NACIONAL DE
DERECHOS HUMANOS**



**Dr. Jorge Carpizo
Presidente**



**Dr. José Luis Soberanes
Director del Instituto de
Investigaciones Jurídicas**



**Lic. Jorge Madrazo
Vilator**