



# **INFORME**

**1 de Febrero - 30 de Diciembre 2015**

**Aprobado por Res. HCS 402/2016  
Sesión del 19 de Abril de 2016**



Ilustración de la Portada  
Arte rupestre  
Atención Museo de Antropología  
Facultad de Filosofía y Humanidades  
Universidad Nacional de Córdoba

## ÍNDICE

### **Presentación.**

#### **I. La Defensoría en la UNC**

1. Algunas definiciones.
2. Principios rectores.
3. Consultas
  - a. Su clasificación
  - b. Análisis cuantitativo.
    - Su evolución en el tiempo
    - Vías de comunicación
    - Las consultas por claustro
    - Las consultas por unidad académica
    - Las consultas por temas
    - Datos personales..
4. Otras actividades en el interior de la UNC.
  - a. Plan de acciones y herramientas para prevenir, atender y sancionar las Violencias de Género en el ámbito de la UNC.
  - b. Actividades administrativas.
  - c. Ubicación espacial y horarios.
  - d. Automatización de los servicios y tecnología de la información.

#### **II. La DCU en relación con otras defensorías.**

- Encuentro de Defensorías Universitarias en la UNAM.
- Las Defensorías Universitarias en Sud América.

#### **III. Proyecciones para el 2016. Objetivos y líneas de acción.**

## INFORME ANUAL 2015

*Somos ante todo defensores:  
defensores de la legalidad y de los derechos e  
intereses legítimos de las personas.*

Artur Juncosa, Ex Síndic de Greuges,  
Universitat de Barcelona

### **Presentación.**

El objetivo de este informe es poner en conocimiento de la comunidad universitaria las acciones llevadas a cabo por la Defensoría entre el 1 de febrero y el 30 de diciembre de 2015<sup>1</sup>. En la medida en que los datos lo permiten, avanzamos en análisis comparativos con etapas anteriores, focalizando especialmente en el período que se inicia en agosto de 2014, fecha en que se cubre el cargo después de más de diez años de vacancia<sup>2</sup>.

Al finalizar nuestro primer informe correspondiente al segundo semestre de 2014 nos propusimos para el 2015 consolidar y dar mayor visibilidad a la institución luego de la prolongada acefalía. Con este objetivo central, se planificaron acciones en dos líneas convergentes: una -al interior de la UNC- continúa y profundiza las iniciadas en agosto de ese primer año con las visitas a todas las unidades académicas, sus autoridades unipersonales y colegiadas y con la atención personalizada de cada consulta. Al mismo tiempo, se planificó una línea de acción nueva retomando las relaciones ya establecidas por la Dra. Moreau con otras defensorías (del Pueblo de la Nación y de la Provincia) e incrementando los contactos con otras defensorías universitarias del exterior y con redes internacionales (Informe junio 2015). Creemos que mucho se ha ganado tanto en el conocimiento mutuo con distintos miembros y grupos de la comunidad universitaria de la UNC cuanto a través del contacto con defensores universitarios de Europa y América.

Es lo que trataremos de comunicar sintéticamente en este informe. Su estructura – completando el de junio pasado- consiste en dos apartados centrales. **I)** La Defensoría de la Comunidad Universitaria en el interior de la UNC y **II)** La relación con otras defensorías.

---

<sup>1</sup> Según el artículo 11 de la Resolución N° 288/97 del H. Consejo Superior la Defensoría debe presentar un informe por semestre. En cumplimiento del mismo, a partir del inicio de la gestión a mi cargo, elaboramos informes de los períodos 1-8-2014 al 30-12-2014 y 1-2-2015 al 30-6-2015. En el mes de agosto del año pasado, entendiendo que seis meses resulta un período demasiado corto para basar reflexiones interesantes el Consejo Superior, a nuestro pedido, modifica el artículo 11 estableciendo que los informes serán anuales (Res HCS N° 631 /2015).

<sup>2</sup> Este documento se presenta al H Consejo Superior y se da a publicidad en la página web de la UNC (Art. 11, Res. HCS N°288/97).

## I. La Defensoría en la UNC.

### 1. Algunas definiciones

En 1997, el Rector es el Dr. Eduardo Staricco y su gestión detecta irregularidades en actas de exámenes y títulos. Para resolver el grave problema se conforma una comisión de consiliarios que, luego de tomar medidas específicas sobre el tema, propone la creación de un organismo de control permanente. Así nace la Defensoría de la Comunidad Universitaria (en adelante, DCU) en la Universidad Nacional de Córdoba. En el mismo año el H. Consejo Superior dicta una resolución (Nº 288/97) que establece sus funciones, facultades y limitaciones. Sea porque se basa en experiencias anteriores de defensorías universitarias -sobre todo españolas y mexicanas- o porque la intención legislativa es ir mucho más allá de la mera coyuntura, la DCU nace con una impronta amplia de defensa de los derechos individuales y colectivos de los cuatros claustros que componen la comunidad universitaria. En un contexto de neo liberalismo a nivel nacional y de un Estado que avanza sobre la autonomía de las universidades, el Consejo Superior le da la más amplia autonomía, no dependiendo de autoridad alguna y sólo tiene que comunicar sus acciones al Alto Cuerpo.

Organismo nuevo, no consolidado por la interrupción en la designación de Defensores, la comunidad universitaria en general la desconoce. Son frecuentes las preguntas sobre ¿Qué funciones cumple? ¿Cuáles son sus posibilidades y limitaciones? ¿En qué se diferencia de otros espacios de la UNC, su Dirección de Asuntos Jurídicos, su Secretaría de Asuntos Estudiantiles, los gremios docente y nodocente?<sup>3</sup>

Se podrían citar varias anécdotas para marcar la dificultad de asignarle un lugar en la estructura de la Universidad. La nueva página web de la UNC la coloca como parte del **Gobierno Universitario**, junto con: *Autoridades, Estatutos, Consejo Superior, Rectorado*. Ante nuestro pedido de una accesibilidad más directa, se la ubica también en la primera página entre los **Servicios**, así figura: *Defensoría de la Comunidad Universitaria, Licitaciones, Convenios, Digesto, Boletín Oficial, Elecciones UNC, Expedientes*, manteniéndose como otra vía de ingreso el link primero. Desde el punto de vista pragmático se ha cumplido con nuestra solicitud pero, nos preguntamos si conceptualmente es correcto considerarla un órgano de gobierno<sup>4</sup>. Otro

---

<sup>3</sup> En 2015 participamos en un seminario dictado por el Dr. Obeide, *La universidad como organización compleja* que nos permitió repensar posibles respuestas a estas preguntas con el aporte de conceptos claves de la teoría de las organizaciones.

<sup>4</sup>La confusión es compartida en algunas webs de universidades. Así la U. Autónoma de Madrid la incluye

indicador: si bien a través de Protocolo se nos invita a todos los actos de la Universidad, en ninguno se hace explícita la presencia de la institución; se hace alusión a las diversas autoridades, invitados especiales y a los claustros docentes, nodocentes y estudiantes pero la Defensoría no aparece ¿Se entiende subsumida en alguna de esas categorías?

La gran mayoría de las defensorías universitarias en América Latina<sup>5</sup> y España no forman parte del *gobierno* de la universidad, si por gobierno se entiende instancias unipersonales o colegiadas responsables en la toma de decisiones al más alto nivel. Por el contrario, si hay algo que define por la negativa estas instituciones es su falta de facultades resolutivas. Así, la DCU de Córdoba pide informes, aconseja, recomienda, sugiere a las autoridades que gobiernan la UNC, siempre en defensa de los *principios y derechos universitarios incluyendo los intereses difusos o colectivos...* (Art. 5#1, Res HCS 288/97).

Tampoco las defensorías forman parte de la gestión de sus universidades. Palabra polisémica como todos los conceptos sociales pero, además, peligrosa si entra en nuestro marco conceptual sin asumir la especial complejidad de la universidad e impregnada de los sentidos de las teorías de la empresa<sup>6</sup>. Lopera (2004:618)<sup>7</sup> marca la especificidad que adquiere en el interior de las casas de estudios superiores. Afirma: *La gestión de la universidad pública, es el conjunto de estrategias dirigidas por personas y cuerpos colegiados de nivel directivo para garantizar el cumplimiento del proyecto educativo bajo condiciones sostenibles y viables institucionalmente*". Estrechamente ligado al concepto de gobierno queda claro que las defensorías no forman parte de la gestión de su universidad.

Desde nuestra perspectiva, las podríamos definir como un servicio si el concepto no se reduce a la materialidad de licitaciones, digestos, expedientes... ¿Qué servicio cumple la Defensoría en nuestra Universidad?

---

en *Órganos de gobierno* pero la U. Complutense de Madrid como *Órgano de garantía*, la U. de Murcia en *Órganos de gobierno y representación* y también en *Servicios de la Comunidad Universitaria*, la UNAM (México) y muchas otras tiene un link individual.

<sup>5</sup>Los Ouvidures brasileños siguiendo el ejemplo de la institución colonial, tienen, al menos en principio, menor autonomía dado que son funcionarios nombrados por el mismo organismo que deben controlar (Constenla 2010). No defienden derechos difusos o colectivos, su objetivo es mejorar la administración y controlar la eficiencia de los servicios públicos.

<sup>6</sup>Obeide *La gestión universitaria*, s/fha.

<sup>7</sup>Citado por Meléndez Guerrero Miguel Ángel y otros, (2010: 211), *Gobernanza y gestión de la universidad pública*, Revista de Ciencias Sociales (Ve), vol. XVI, núm. 2, mayo-agosto, 2010, pp. 210-225 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela

Sostenemos que contribuye a la gobernabilidad si ésta es entendida como la capacidad de las autoridades universitarias para responder a las diferentes demandas, consolidar su legitimidad y formular/propiciar proyectos que alimenten el imaginario que cohesiona los diferentes sectores, niveles e intereses de la comunidad. Trabaja a favor de la gobernabilidad en la medida que apunta a consolidar la democracia universitaria al defender *los principios y derechos universitarios, incluyendo los intereses difusos o colectivos*<sup>8</sup> frente a actos, hechos u omisiones de las autoridades universitarias o de sus agentes que impliquen el ejercicio irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio o negligente de sus funciones estatutarias o reglamentarias (Art. 5º de la Res. HCS N° 288).

Entonces ¿qué diferencia a la Defensoría de otros espacios de la Universidad? Los complementa y su especificidad radica, por un lado, en su autonomía (no forma parte del gobierno ni de la gestión); por el otro, defiende los derechos de los cuatro claustros y no interviene en cuestiones laborales. Su autonomía y su relación con toda la comunidad, la ubica en un espacio cuya función central es la mediación. Mediación para la resolución de los conflictos entre los miembros de la comunidad y entre sus demandas y las autoridades. Su desafío es aportar a las mejores relaciones en el interior de la UNC que entendemos redundan en el mejor cumplimiento de los principios y objetivos de la Universidad.

**2. Principios rectores.** Reafirmamos como principios rectores de nuestra política los que enunciamos desde el primer informe y caracterizan todas las defensorías, es decir: *informalidad, confidencialidad, celeridad, priorizar relaciones personales cara a cara*. En su cumplimiento, sostuvimos la atención y seguimiento personalizado de cada consulta, la búsqueda de soluciones mediante encuentros personales con Decanos, Secretarios, Directores, y Docentes. Sólo apelamos a la tramitación mediante expedientes para los casos donde las autoridades –muy pocas- lo prefieren frente al diálogo cara a cara.

---

<sup>8</sup> El resaltado es nuestro. No hemos encontrado en otros documentos que incluyan estos derechos como ámbito de actuación de las Defensorías Universitarias.

**3. Consultas.** Llamamos *Consulta* a toda presentación a la Defensoría cualquiera sea el medio por el que se la reciba, página web, correo electrónico o visita personal. Cada miembro de la comunidad que ingresa una consulta llena su formulario de manera individual.

**a. Su clasificación.** Según lo que se solicita deriva en:

- **Asesoramiento.** Son pedidos de aclaración/información generalmente sobre la normativa vigente o con relación a las atribuciones de la Defensoría. Se responde a las inquietudes y se trata de hacer el seguimiento de la tramitación hasta que finalice.

- **Actuación.** Optamos por el término “actuación” cuando para resolver la consulta se requiere que la Defensoría contacte alguna autoridad, pida información, ofrezca mediación. Las actuaciones pueden ser:

**Personales.** Es decir mediante contacto directo personal o vía telefónica. Siempre se prioriza esta forma, en aras a la informalidad que debe caracterizar las actuaciones de la Defensoría. En algunos casos la temática sólo le atañe a una persona, en otros, responde a problemáticas compartidas y, por lo tanto, se trabaja en conjunto con consultas sobre el mismo tema. Por ello diferenciamos las actuaciones personales que responden a un tema **individual** de aquellas que responden a problemáticas **colectivas**.

**Por expediente.** Se acude a esta vía sólo cuando la relación directa no es posible por inconvenientes planteados por las autoridades involucradas. En esos casos se realiza mediante el sistema de comunicación documental (Comdoc).

**De oficio:** En ocasiones especiales, la actuación puede ser de oficio, esto es, sin responder a una consulta.

**Mediación.** Hablamos de “mediación” en sentido restringido cuando luego de reuniones por separado y/o conjuntas con las partes, se acepta de común acuerdo una resolución del conflicto<sup>9</sup>.

**Recomendación.** En los casos que se estima necesario las actuaciones concluyen en una Recomendación. Como dijimos, la Defensoría privilegia la solución de las consultas mediante el diálogo y la mediación por lo que las recomendaciones son la última opción, muchas veces en acuerdo con las partes. Se presenta vía expediente en la instancia que corresponda (Dirección, Decanato, Consejo Directivo, Secretaría). En

---

<sup>9</sup> En sentido amplio, casi todas las actuaciones personales requieren algún tipo de mediación.

ocasiones es simplemente un recordatorio de la normativa; en otras se sugieren medidas que permitan, a nuestro juicio, mejorar la calidad del servicio universitario o la salvaguarda de los derechos de miembros de la comunidad.

Muchas actuaciones combinan las visitas personales con pedidos de informes por expediente, notas y/o Recomendaciones. Después de su estudio, se rechazan los casos que no correspondan a las atribuciones otorgadas a la Defensoría, los que han tenido una respuesta administrativa correcta o los que resultan de decisiones de política universitaria tomadas por órganos competentes y que no representan, a nuestro juicio, una vulneración de derechos.

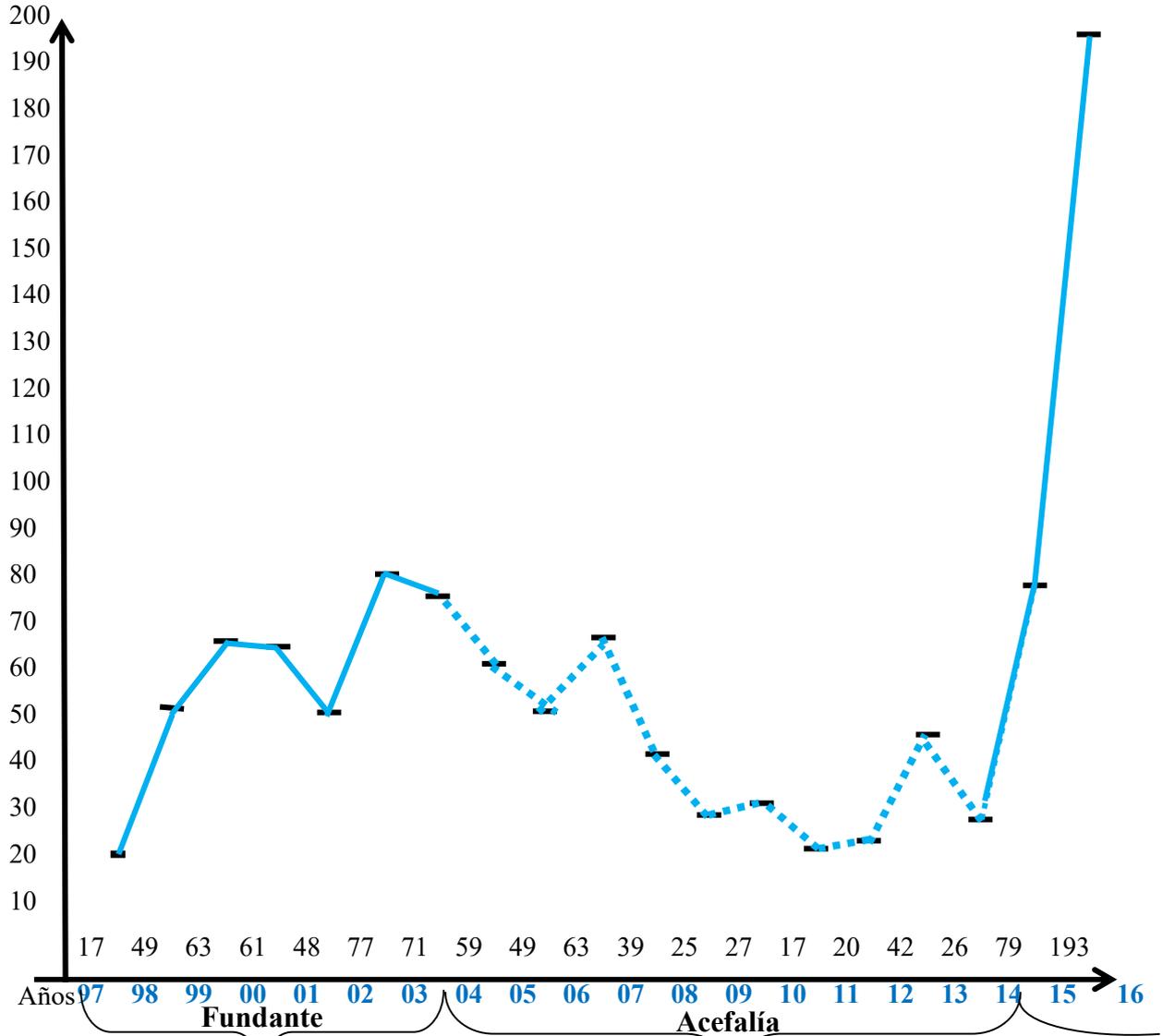
### **b. Análisis cuantitativo de las consultas.**

Como dijimos, la DCU en nuestra Universidad nace como respuesta a irregularidades muy serias que hoy se pueden considerar resueltas con la utilización de nuevas tecnologías de control. Otras son las funciones claves que cumple en la actualidad: en su singularidad, la Defensoría complementa los espacios de gobierno de la Universidad ayudando a democratizar los claustros y hacer oír voces que no siempre encuentran canales para ser escuchadas. El aumento del número de consultas resulta un indicador cuantitativo de esa afirmación: Si en el año 2014 se registran setenta y siete consultas, en éste llegan a ciento noventa y tres sin incluir las iniciadas en 2014 que se continúan tramitando en 2015: 56 son pedidos de asesoramiento y 131 de actuación personal (48 individual y 11 colectivas -83 formularios-), 2 mediaciones (4 formularios). Sólo una debe tramitarse vía expediente por no conseguir audiencia con las autoridades. Otra es de oficio, del total de consultas, ocho derivan en recomendaciones.

- **Su evolución en el tiempo.**

En el Informe 2014, incorporamos un gráfico que representa la evolución del número de consultas a lo largo de la historia de la DCU. Deslindamos tres etapas. Una inicial que llamamos *fundante* desde noviembre de 1997 a diciembre de 2003 (Dra. Alicia Malanca y Dra. Pierina Lidia Moreau). Desde principios de 2004 hasta agosto de 2014 (diez años y medio) una etapa que podríamos llamar de *acefalía*, (el cargo no se cubre aunque la oficina continúa trabajando con un Asesor Letrado, una contadora y pasantes (luego contratadas) que desempeñan funciones de secretaria. En junio de 2014 se designa Defensor con lo que el Consejo Superior da cuenta de la voluntad política de iniciar un nuevo período que, como dijimos, esperamos sea de *consolidación y afianzamiento* de la institución. En este informe, ajustando algunos números en función de la nueva base de datos, agregamos el año 2015.

Nº Consultas



Este número de 193 consultas, si bien implica un aumento en relación con años anteriores, no resulta proporcional a las dimensiones de la UNC si lo comparamos con los informes de organismos similares en otras Universidades.

Universidad	Nº Docentes	Nº Estudiantes	Nº Nodocentes	Nº Consultas/2014
U. Complutense de Madrid	5904	78117	4232	662
U. de Murcia	4934	41391	1150	411
UNac. de Córdoba	9500	126000	2933	193

Podríamos presentar otros ejemplos pero sirvan estos para ver que universidades algo menores en número de docentes, estudiantes y nodocentes informan sobre un número de intervenciones anuales claramente más alto. Por cierto tales Defensorías devienen de una trayectoria temporal sin quiebres desde los años 80 (en la Complutense, la Defensoría acaba de cumplir treinta años ininterrumpidos). Es de esperar pues que si la DCU de nuestra Universidad se consolida en el tiempo su participación en la vida universitaria continúe creciendo.

- **Vías de comunicación**

En aras a la preocupación de lograr una mayor visibilidad de la DCU, resulta interesante analizar los números que dan cuenta por qué medios la comunidad universitaria toma conocimiento de la institución. De un total de 123 respuestas<sup>10</sup> algo más del 60% se ha enterado por *recomendación de amigo/conocido*. En cambio, nadie reconoce haberse informado a través de *publicidad/cartelería*. Cuatro (3,25%) dicen haber llegado por sugerencia de los gremios, centro de estudiantes o secretarías del rectorado. Un porcentaje significativo, 15%, opta por la opción *otros* lamentablemente sin aclarar, aunque se le solicita, cuál es el medio por el cual toman conocimiento de la DCU. Aunque las cifras resultan incompletas, nos parece interesante marcar la importancia de las relaciones personales en la consolidación de una institución con tantas fracturas en su historia.

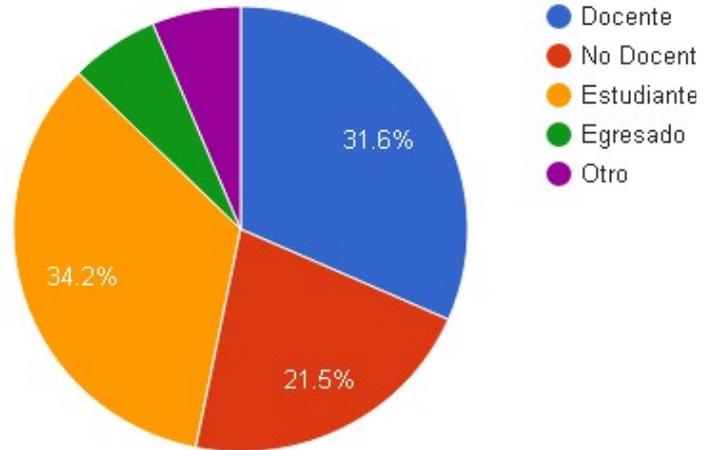
---

<sup>10</sup> Esta pregunta no se consignaba en el formulario anterior, por ello las cantidades relevadas responden al período iniciado en julio de 2015 cuando se implementa la recién inaugurada página web de la Defensoría.

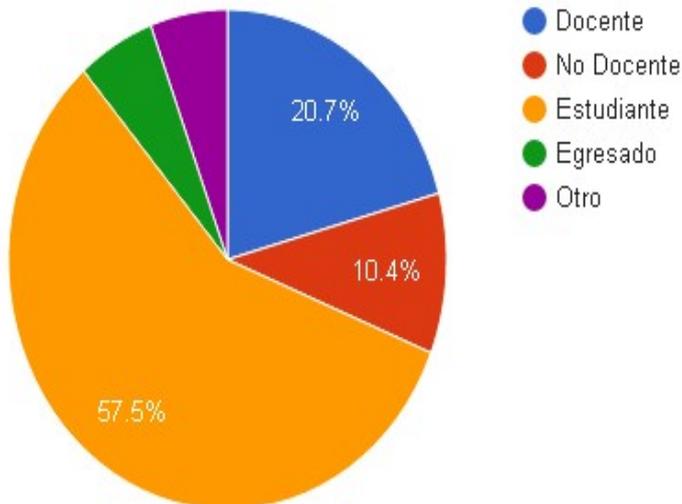
- **Las consultas por claustro.**

Al elaborar nuestro primer informe (2º semestre 2014), dimos cuenta que la proporción de consultas por claustro deparaba la sorpresa que las presentaciones estudiantiles en ese período (34,2%) casi igualaba el porcentaje de consultas docentes (31,6%). Dado que el primero constituye un 85% aproximadamente de la comunidad universitaria, nos preguntábamos si ello se debía a que la DCU tenía una mejor llegada a los docentes.

**Porcentaje de consultas por Claustro - Año 2014**



**Porcentaje de consultas por Claustro - Año 2015**



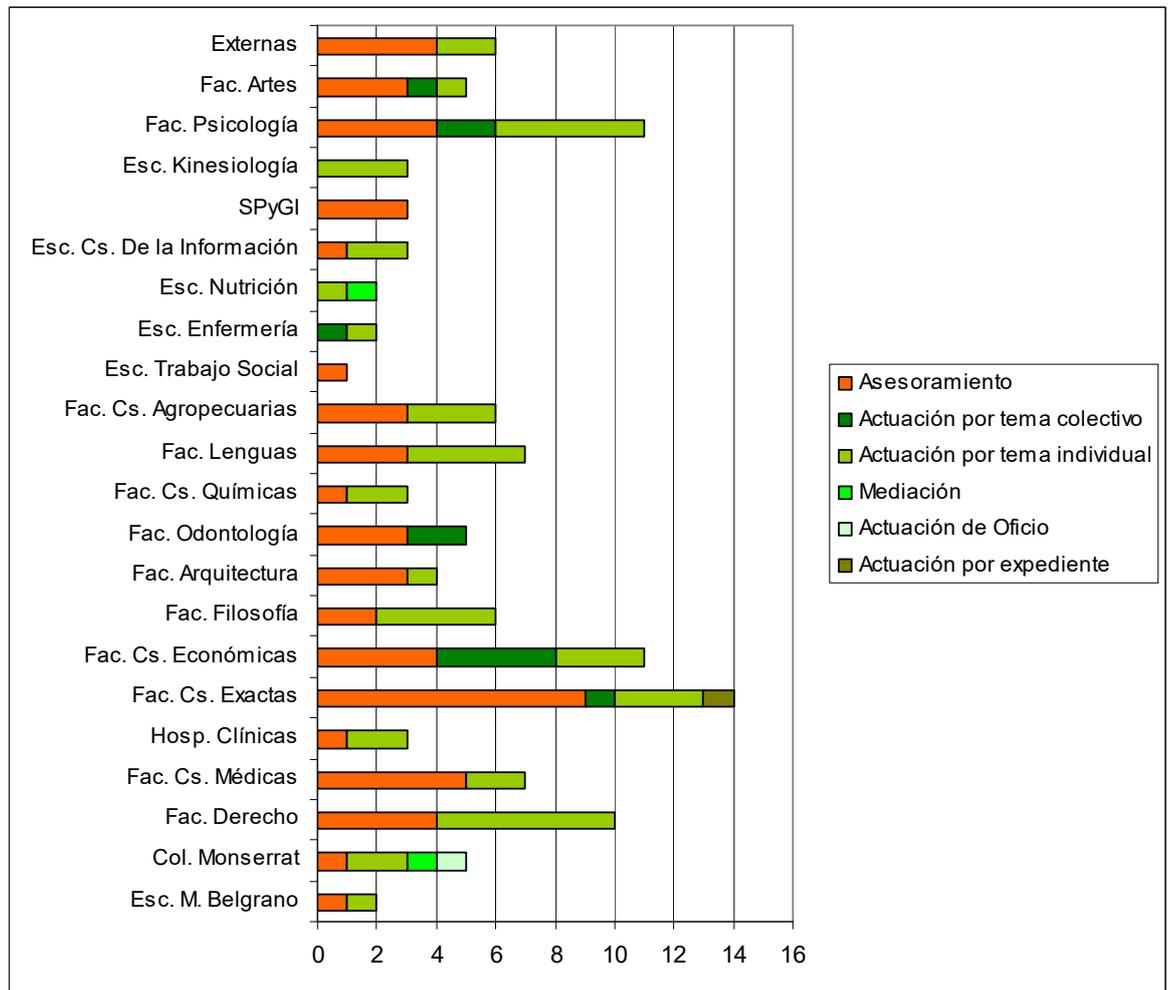
Si bien sigue siendo demasiado pronto para marcar tendencias, los resultados de 2015 alteran claramente esas relaciones. Ahora, el claustro estudiantil supera el 50% y los otros disminuyen en ese mismo porcentaje. Cuestiones que ocupan a la Defensoría durante el año inciden, al menos parcialmente, en ese aumento. Entre otras, la fluida relación con la Secretaría de Asuntos Estudiantiles de la Facultad de Ciencias Económicas

que permite canalizar un número importante de inquietudes estudiantiles.

- **Las consultas por unidad académica**

Como dijimos, diferenciamos *Asesoramiento* de *Actuaciones* y en estas las que atañen a un tema *individual* de aquellas que responden a problemáticas *colectivas*. Son los casos de dos consultas de la Facultad de Psicología, dos de la Facultad de Odontología, cuatro de Ciencias Económicas, una de la Escuela de Enfermería, una de la Facultad de Ciencias Exactas y una de la Facultad de Artes. Las “de oficio”, por “expediente”, las instancias de “mediación” y las “consultas no pertinentes” registran números menores.

Dependencia	Asesora Miento	Actuación por tema colectivo	Actuación por tema individual	Mediación	Actuación de Oficio	Actuación por expediente	Total
Esc. M. Belgrano	1		1				2
Col. Monserrat	1		2	1	1		5
Fac. Derecho	4		6				10
Fac. Cs. Médicas	5		2				7
Hosp. Clínicas	1		2				3
Fac. Cs. Exactas	9	1	3			1	14
Fac. Cs. Económicas	4	4	3				11
Fac. Filosofía	2		4				6
Fac. Arquitectura	3		1				4
Fac. Odontología	3	2					5
Fac. Cs. Químicas	1		2				3
Fac. Lenguas	3		4				7
Fac. Cs. Agropecuarias	3		3				6
Esc. Trabajo Social	1						1
Esc. Enfermería		1	1				2
Esc. Nutrición			1	1			2
Esc. Cs. la Información	1		2				3
SPyGI	3						3
Esc. Kinesiología			3				3
Fac. Psicología	4	2	5				11
Fac. Artes	3	1	1				5
No pertinentes	4		2				6



El número de consultas que se resuelven en asesoramiento (naranja en el gráfico de barras) alcanza casi un 30% de los formularios individuales; el otro 70% (en tonos de verde) requiere actuaciones de diversa índole.

- **Las consultas por temas.**

En el primer informe dejamos sentada la dificultad de la cuantificación en este apartado.

Hoy ratificamos la validez de un intento de categorización que diferencie:

- 1) **Cuestiones relacionadas con la aplicación de la normativa;**

y

- 2) **Conflictos en relaciones interpersonales.**

Las primeras involucran consultas por temas que consideramos de tipo “formal u objetivo”, las segundas, se relacionan con temas más “personales o subjetivos”. Por cierto sabemos que entre las primeras, muchas veces, subyacen problemas relacionados con la discriminación, abuso de autoridad, acosos de distinta índole.

A continuación incluimos las temáticas tal cual se registran en los formularios:

Temática de la Consulta	Cantidad de Consultas
Incumplimiento de la Normativa	19 9.95%
Exámenes	42 21.99%
Evaluaciones	14 7.33%
Discriminación	18 9.42%
Acoso Laboral	3 1.57%
Violencias de Género	2 1.05%
Conflictos en relaciones interpersonales	9 4.71%
Otros	84 43.98%

En el período analizado, la proporción de los temas relacionados al primer grupo (en el formulario: Incumplimiento de la Normativa; Exámenes; Evaluaciones) alcanza un 43,98% duplicando (16,75%) los que claramente se identifican con el segundo (Acoso laboral, Violencias de Género, Conflictos en relaciones interpersonales). Nuevamente el ítem “otros” resulta relevante.

Dado que la información obtenida no nos resulta concluyente procedimos a abrir las consultas que no han especificado temática para tener un mapeo más claro de las problemáticas que llegan; al hacerlo consideramos necesario diferenciar dichas problemáticas por claustro<sup>11</sup>.

---

<sup>11</sup> Al mismo tiempo y para el próximo informe, nos lleva a repensar y analizar las opciones que proporciona el formulario especificando las mismas en función del claustro a que pertenecen.

Encontramos que el primer grupo “*Cuestiones relacionadas con la aplicación de la normativa*” incluiría, en cada claustro, los siguientes temas:

DOCENTES	ESTUDIANTES	NODOCENTES	EGRESADOS
Reglamentaciones diversas: Concursos; Convenio Colectivo.	Cambio de turno.	Asesoramiento régimen licencias.	Demora tramitaciones.
Incumplimiento de la normativa.	Reconocimiento materias en el exterior.	Asesoramiento normativa s/horarios.	Validez título.
Prórrogas en las designaciones interinas.	Organización Programa PUC.	Ases. renovación contratos.	Suspensiones colaciones.
Devolución de descuentos mal efectuados.	Revisión evaluaciones.	/	Adscripciones.
Demoras en la respuesta a expedientes.	Pase entre carreras.		/
Falta de pago de suplencias.	Aumento aranceles Posgrado y Tecnicaturas.		
Falta reconocimiento títulos en concursos nodocentes.	Trámites administrativos		
	Reincorporación.		
	Registración sistema guaraní.		
	Condiciones regularidad.		
/	Información errónea fecha inscripción.		
	Demoras certificados analíticos.		
	Problemas en condiciones de cursado.		
	Transición Planes de Estudio.		

En el segundo grupo, *Conflictos en relaciones interpersonales* se pueden ubicar:

DOCENTES	ESTUDIANTES	NODOCENTES	EGRESADOS
Situación cátedra acéfala. Discriminación	Exámenes mal corregidos.	Acoso laboral	/
Falta de ética	Mala relación con docentes	/	
Discriminación	No reconocimiento Derechos Estudiantiles		
Discriminación designación como representante en congreso.	Pedido de sanción a un docente		

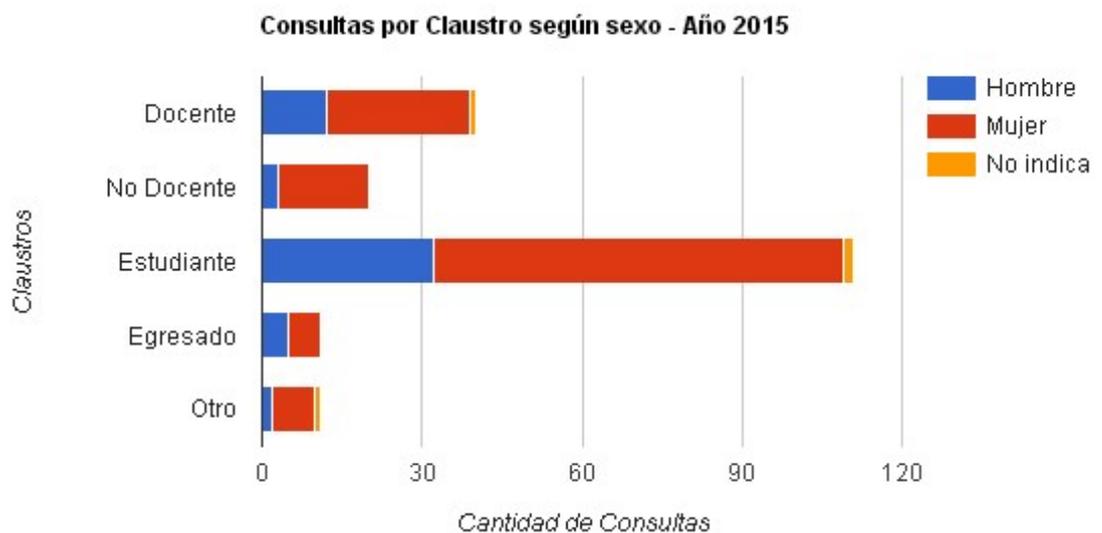
La discriminación a que aluden los docentes suele hacer relación a persecuciones ideológicas o políticas.

El claustro estudiantil consulta por temas relacionados con situaciones objetivas que generalmente afectan a varios compañeros. Sin embargo, en varios casos reclaman por maltrato docente que puede manifestarse en agresiones verbales o en el no reconocimiento de los derechos estudiantiles.

Entre los temas presentados por nodocentes figuran varios pedidos de asesoramiento sobre normativas distintas. Muchos de ellos perciben que más allá del incumplimiento existen problemas de acoso laboral.

- **Otros indicadores interesantes. Datos personales.**

Nos parece significativo marcar el alto porcentaje de consultas formulado por mujeres, casi un 75% del total. Si comparamos con los datos proporcionado por el Anuario 2014 del Programa de Estadísticas de la Secretaría de Asuntos, notamos que este porcentaje supera en casi 10% a la relación mujeres/varones en la comunidad universitaria de la UNC. Incorporamos gráfico de barras y tablas por claustro.



Claustros	Hombre	Mujer	No indica
Docente	12	27	1
No Docente	3	17	0
Estudiante	32	77	2
Egresado	5	6	0
Otro	2	8	1

Claustro	Comunidad Universitaria UNC	Consultas DCU
Docente	50%	67.5
Estudiantes	62.4	69.4
Nodocente	58.6	85
Egresados	66.4	54

Al comparar con el universo de cada claustro se advierte que las diferencias más claras se dan en los claustros nodocente (26.4 puntos) y docente (17 puntos de diferencia). Entre los otros, los porcentajes que acusa el anuario son muy similares pero en egresados la proporción de mujeres que consultan es muy inferior aunque el número de consultas (11) no hace relevante la comparación.

La falta de números sobre este ítem en informes anteriores impide una comparación en el tiempo y para poder marcar tendencias será necesaria la compulsión de esta categoría en años subsiguientes.

- Cerrando este análisis cuantitativo: nos parece relevante destacar, en primer lugar, que la tendencia encontrada en el informe 2014 de un número mayor de consultas del claustro docente con relación al número de estudiantes, no se ha mantenido en el tiempo dado que las consultas de estos han aumentado significativamente. Necesitaremos más registros anuales para extraer conclusiones y basar nuevas estrategias de acercamiento a los claustros.

Por otra parte, el crecimiento del número de personas que acuden a la Defensoría, no puede ser entendido como un aumento en los problemas entre miembros de la comunidad universitaria; más probablemente, tiene que ver con un mayor conocimiento de la figura del Defensor luego de diez años de vacancia y el poder de las recomendaciones personales que

proviene, inclusive, de las autoridades. También se puede atribuir a un empoderamiento de miembros de la comunidad universitaria que antes se resignaban a la pasividad y cada vez más, deciden denunciar las situaciones que consideran de discriminación, incumplimiento de las normas o abuso de poder.

#### **4. Otras actividades en el interior de la UNC.**

##### **a. Plan de Acciones y Herramientas para prevenir, atender y sancionar las Violencias de Género en el ámbito de la UNC.**

De acuerdo a lo establecido por Resolución Rectoral N° 2273/2014, la Defensoría formó parte de la Comisión designada para elaborar un proyecto de abordaje integral de las violencias de género. En ese marco, desde setiembre de 2014 participamos de las reuniones coordinadas por la Arq. Liliana Rainero. Durante todo el año 2015 se trabajó en el Proyecto ***“Plan de Acciones y Herramientas para prevenir, atender y sancionar las Violencias de Género en el ámbito de la UNC”*** aprobado en el mes de agosto por Res. HCS N° 1011 encontrándose en elaboración un texto ordenado que lo armonice con la OHCS N° 9/2012 sobre investigaciones administrativas.

El Plan establece que la Defensoría tiene a su cargo: **a.** Receptar las denuncias a través de un equipo especializado en el tema; **b.** derivarlas a la Fiscalía Permanente; **c.** colaborar en la recopilación y sistematización de datos y elaboración de estadísticas (con el apoyo del Programa de Estadísticas Universitarias de la Secretaría de Asuntos Académicos y del Programa de Género de la Secretaría de Extensión Universitaria); y, **d.** participar en la elaboración de un informe anual de las acciones realizadas y de la evaluación de las mismas. Para ello se deberán garantizar: 1. Recursos humanos capacitados y 2. Espacio físico adecuado (que garantice privacidad y atención en horarios matutinos y vespertinos). La comisión ha consensuado un perfil para el llamado a convocatoria de antecedentes de quienes conformarán el equipo que tendrá a su cargo la recepción de las denuncias.

Relacionado con el tema, durante el año 2015 se desarrollaron reuniones convocadas por la Secretaría de Relaciones Institucionales entre distintos espacios de la UNC (Secretaría de Extensión, Secretaría, Ciencias y Tecnología, Subsecretaría de graduados, Defensoría) que se encuentran trabajando en la problemática de las violencias de género. El objetivo planteado fue articular esas actividades para potenciarlas. En ese marco, la Defensoría propuso elaborar una base de datos sobre el estado de la cuestión que incluya: **a.** Investigaciones realizadas o en curso

(entre otras, tesis del Doctorado en Género u otras carreras de grado y posgrado); **b.** Antecedentes de normativas a nivel nacional, provincial, universitario; **c.** Bibliografía especializada obrante en distintas bibliotecas de la UNC, **d.** En otras instituciones nacionales o extranjeras. La Secretaría de Relaciones Institucionales se encuentra trabajando en ello con el apoyo de las directoras de bibliotecas de la UNC.

**b. Actividades administrativas y asesoramiento legal.**

En el Área Administrativa de la DCU podemos agrupar, por un lado, las tareas de secretaría y Mesa de entradas y salidas, que son realizadas por la Lic. Baigorria, comprende la atención al público, lectura y respuesta o derivación de los correos electrónicos, organización de la agenda, inicio y recepción de expedientes, archivo de documentación.

Por otro lado, las tareas de contabilidad que, en prácticamente todo el período de vacancia y hasta fines de 2015, se realizaron en la Secretaría General (Cr. Carlos Giraudo) a partir de 2016, serán llevadas desde la Defensoría. Relacionado con ello, en el mes de diciembre, la Lic. Baigorria participó de la Capacitación sobre el Sistema de Gestión Administrativa, dictada en el marco del programa de Calidad Universitaria de la Secretaría de Políticas Universitarias. De aprobarse la Ordenanza sobre este Sistema, la DCU deberá optimizar los procesos de esta Área, para cumplir de manera cabal con la nueva normativa.

El Dr. José Escribano ha seguido desempeñándose durante el año que se informa como asesor letrado de la Defensoría. Dada su larga experiencia, más de catorce años en la tarea, y su conocimiento de la normativa de la UNC y del derecho en general, su labor ha redundado en importante fuente de información tanto para miembros de la comunidad que solicitan asesoramiento cuanto para la toma de decisiones de la Defensoría. En este último sentido, toda Recomendación que giramos a las autoridades está precedida por un informe del asesor con carácter no vinculante.

**c. Ubicación espacial y horarios.** Finalizamos el informe 2014 solicitando a Rectorado una relocalización de nuestras oficinas en un lugar más accesible para la comunidad universitaria. Entendíamos que nos encontrábamos incorporados en las instalaciones de la Subsecretaría de Planeamiento Físico, cuya tareas nada tienen que ver con las nuestras que

requieren un lugar más cercano al movimiento de docentes, nodocentes y estudiantes y en horarios extendidos por la tarde<sup>12</sup>.

Finalmente, a mediados del 2015 ante la dificultad de encontrar respuesta a nuestra solicitud, procedimos a pequeñas remodelaciones en el local, reubicación de archivos y escritorios, adaptándonos a una situación que no nos parece la más conveniente para la institución. Ante la asignación de nuevas tareas a la DCU en función del Programa para prevenir, atender y sancionar las Violencias de Género en el ámbito de la UNC será necesario repensar tal asignación de espacios y horarios.

El Informe 2014 fue resultado de un trabajo casi artesanal ante la inexistencia de archivos organizados y en soporte informático, por ello dedicamos importante parte de los primeros meses de 2015 en la elaboración de una base de datos y el cargado de toda la información disponible desde 1997, año de la creación de la Defensoría. Con el asesoramiento técnico del Lic. Gabriel Haniewicz, se diseñó una base de datos que requirió un trabajo inicial meticuloso y sistemático de la Lic. Analía Baigorria -a cargo de la Secretaría- quien revisó y organizó los archivos desde el primer informe 1997. A partir de esos archivos se realizó el cargado de datos de las consultas registradas en la DCU e incluidos en los informes -semestrales o anuales- presentados al HCS.

El presente se apoya entonces en esa base de datos que nos permitió sistematizar la información mediante tablas y gráficos -cronológicos, comparativos entre períodos, por categorías (claustro, unidad académica, temática de la consulta), con el mismo sentido que tuvo el primero pero superando el trabajo manual que subyace en aquél. La nueva metodología ha llevado, inclusive, a rever algunos de aquellos primeros números. Además de datos más fiables, el nuevo soporte permite proporcionar, en el momento en que sea requerido, toda la información necesaria para hacer más transparente el accionar de la Defensoría.

Además, en la búsqueda de una mayor visibilidad, durante el año 2015 se diseñó una nueva página web en la cual, además de disponerse de documentos relacionados con la DCU (informes anuales, resoluciones y ordenanzas sobre su creación y funcionamiento), se incorporaron novedades relacionadas con las acciones en el interior de la UNC y también de

---

<sup>12</sup> Las actividades públicas en la Subsecretaría finalizan a las 14 horas.

otras defensorías universitarias. Un nuevo formulario para la presentación de consultas facilitó la confección de un informe más completo y basados en datos de mayor exactitud.

## II. La DCU en relación con otras defensorías.

Al finalizar el informe 2014 se propuso para el año siguiente retomar lazos con instituciones que comparten con la Defensoría intereses y objetivos. Ya hemos dado cuenta en nuestro informe de junio sobre los primeros contactos con la Defensoría del Pueblo de la Nación y de la Provincia.

Más fructíferos a nivel de crecimiento de la institución resultó el establecimiento de relaciones con otras defensorías universitarias de España y América Latina. En esa dirección nuestro primer acercamiento fue a través de la visita a nuestra Universidad –octubre 2014- de la Sindica de Greuges de la Universidad de Valencia, Dra. Carmen Cardá y, por su intermedio, el intercambio de información con Defensorías universitarias españolas y el Coordinador de Relaciones Internacionales de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios de España (CEDU)<sup>13</sup>, Dr. José Manuel Palazón.

Las relaciones permanentes entre las defensorías universitarias españolas con las mexicanas dieron lugar a un encuentro en el que se propuso la creación de una Red Iberoamericana de Defensores Universitarios a la que se nos invitó a formar parte como miembro fundador. Si bien la Red no se ha concretado aún, ello nos permitió vincularnos también con la Red de Organismos de Defensa de los Derechos Universitarios (REDDU) de México<sup>14</sup>.

Por su parte la Universidad Nacional Autónoma de México nos invitó a participar en ocasión de la *XII Asamblea Ordinaria y IX extraordinaria de la Red de Defensores, Procuradores y Titulares de Organismos de Defensa de los Derechos Universitarios* y de la conmemoración del 30 aniversario de la Defensoría de los Derechos Universitarios de la UNAM y del 50 aniversario de la Defensoría de los Derechos Universitarios de Canadá. Además de los representantes de las veinte universidades mexicanas que tienen defensorías y otras invitadas del mismo país, participaron la Defensora de la Universidad de Victoria en

---

<sup>13</sup> Agrupa las defensorías 63 universidades españolas algunas, la mayoría con más de treinta años de antigüedad ya que en España se iniciaron a partir de la caída de Franco.

<sup>14</sup> Está conformada por veinte defensorías de universidades mexicanas y asociadas de otros países latinoamericanos.

Canadá, de la Universidad Complutense de Madrid, de la Pontificia Universidad Católica de Perú, de la Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote, Perú, de la Universidad del Salvador, República de San Salvador y por cierto de la UNC.

En ese encuentro, a pedido del Defensor de los Derechos Universitarios de la UNAM presentamos una ponencia sobre las defensorías universitarias en Sud América (se adjunta al presente). En el proceso de elaboración de la misma, nos dirigimos a las universidades del subcontinente que cuentan con Defensorías para solicitar datos que no se encontraban disponibles en sus páginas webs. Dado que ello ayuda a contextualizar las posibilidades y limitaciones de nuestra institución, nos parece interesante poner en conocimiento de nuestra comunidad universitaria algunas conclusiones a que arribamos a partir de ese trabajo y del intercambio con las defensorías presentes en el encuentro<sup>15</sup>.

### **Las Defensorías Universitarias en Sud América.**

Partimos de interrogantes que surgen de nuestra experiencia en el primer año y medio de gestión ¿Por qué en algunos países como Brasil y, recientemente Perú, la expansión de las defensorías universitarias es tan notoria mientras que en otros no existen (especialmente del Cono Sur: Chile, Uruguay, Paraguay)? ¿Qué factores coyunturales y estructurales facilitan su expansión? ¿Incide la acción de actores o grupos universitarios? Su consolidación ¿puede entenderse como un indicador de democratización institucional?

Iniciamos la tarea con un relevamiento de datos cuantitativos, relevamiento<sup>16</sup> difícil y aún incompleto por la dispersión de la información pero que resultó un aporte interesante para precisar la problemática de las Defensorías Universitarias en la región.

---

<sup>15</sup> Se pueden consultar las presentaciones, entre otras la de la Defensoría de Córdoba en <http://www.ddu.unam.mx/index.php/eventos/encuentro-defensores>

<sup>16</sup> En la ponencia que se adjunta, se disponen tablas más completas.

¿Qué constatamos?

Lo desigual de su distribución no tiene relación directa con el número de universidades en cada país (ver tabla), tampoco con su antigüedad (las hay en Universidades del siglo XVII, XIX y XX), su dimensión (de dieciséis macro universidades en Sud América, sólo 4 tienen Defensoría -tres en Brasil, una en Argentina-), en cambio existen en instituciones de poco más de diez mil estudiantes. En cambio, se desprende de los datos que en las universidades públicas las defensorías tienen un desarrollo más amplio o, al menos, más temprano (En los países hispanohablantes el 80% de las Defensorías se encuentran en universidades públicas; en Brasil, el 60%). Queda claro que el análisis cuantitativo en general poco aporta al núcleo de nuestros

	PAÍS	Def.Univ	Nº UNIV
1	Argentina	1	105
2	Bolivia	2	45
3	Brasil	54	178
4	Colombia	1	43
5	Ecuador	1	41
6	Perú	12	120
7	Venezuela	1	59
	Totales	72	591

interrogantes sobre el por qué se crean Defensorías en ciertos países y en otros no, qué factores inciden para que esas creaciones se den en etapas acotadas y por qué no se expanden.

- Apelando a la historia encontramos que el período de fundación y expansión se reduce a dos décadas y media desde 1990 a nuestros días. Período breve, inmerso en procesos de larga duración que hunden sus raíces en la etapa colonial y se insertan a fines del siglo XX en contextos de “transición y consolidación” democrática. Delimitamos una primera etapa -a la que

pertenece la de Córdoba- en la década del 90 y una de expansión acelerada, con numerosas creaciones en diferentes países, a principios de este siglo. No parece casual entonces que estas instituciones defensoras de los derechos humanos y de la democratización de las relaciones en la universidad se inicien en la difícil etapa de transición democrática luego de las atroces dictaduras militares en Sud América.

- Profundizando el tema, apelamos al análisis de casos (una defensoría de Brasil, de Perú y de Argentina), surge la fuerza facilitadora de la ley. En Brasil la Constitución de 1988 establece un escenario proclive al establecimiento de este tipo de instituciones, dado que, en el

párrafo 3 del artículo 37, le impone a todas las instituciones públicas la creación e implantación de formas de participación del usuario en la administración pública y mecanismos para el control de los servicios públicos. Otro antecedente normativo lo puede constituir la Ley 8.078 (*Código de Defensa do Consumidor*) promulgada en 1990. Es así que cuenta con 54 Defensorías universitarias (Cfr tabla pág 22). En Perú, muy recientemente, en julio de 2014, el Congreso sanciona una Ley Universitaria (N° 30220)<sup>17</sup> que incluye un capítulo (N° XVI, artículo 133) sobre la Defensoría Universitaria definiéndola como: *instancia encargada de la tutela de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria y vela por el mantenimiento del principio de autoridad responsable*, y dejando en mano de las diferentes universidades establecer los mecanismo de su regulación<sup>18</sup>. Las creaciones de defensorías universitarias se aceleran en estos dos últimos años y ya cuenta con doce. Ambos antecedentes en los países que cuentan mayor número de Defensorías Universitarias en Sud América corroborarían el papel facilitador de la legislación en la expansión de la institución.

- En nuestro país, ni la Ley de Educación Superior ni sus modificaciones hacen alusión alguna a la Defensoría como parte de las estructuras universitarias. Tampoco en el Estatuto de nuestra Universidad se la incluye. De la comparación con casos internacionales y de la experiencia de colegas surge que ello constituye un factor coadyuvante que incide en el desconocimiento de la institución por parte de la comunidad universitaria. Preocupación que como dijimos, desde el principio de este informe ha guiado muchas de nuestras acciones desde el comienzo de la presente gestión y que continuará siendo un objetivo para el corriente año. Optamos por analizar la primera defensoría en una universidad federal de Brasil, una recientemente creada en una universidad privada confesional de Perú y la nuestra en Argentina. De ello surge la fuerza facilitadora de la ley. En Brasil -que cuenta con 54 Defensorías universitarias- la Constitución de 1988 establece un escenario proclive al establecimiento de este tipo de instituciones al imponer a todas las instituciones públicas la creación e implantación de formas de participación del usuario en la administración pública y mecanismos para el control de los servicios públicos (Párrafo 3 del artículo 37). Otro antecedente normativo lo constituye la Ley 8.078 (*Código de Defensa do Consumidor*) promulgada en 1990. En Perú, muy recientemente -julio de 2014-, el Congreso sanciona una Ley Universitaria que incluye un

---

<sup>17</sup> Sabemos por notas periodísticas que la Ley Universitaria peruana ha sido demorada en su aplicación, centralmente por instituciones que resisten el límite a la reelección de las autoridades unipersonales.

<sup>18</sup> [www.minedu.gob.pe](http://www.minedu.gob.pe)

capítulo sobre la Defensoría Universitaria definiéndola como: *instancia encargada de la tutela de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria y vela por el mantenimiento del principio de autoridad responsable*, y deja en mano de las diferentes universidades establecer los mecanismos de su regulación (Ley N° 30220, capítulo XVI, artículo 133<sup>19</sup>)<sup>20</sup>. Sabemos por notas periodísticas que la Ley Universitaria peruana ha sido demorada en su aplicación, centralmente por instituciones que resisten el límite a la reelección de las autoridades unipersonales. A pesar de ello, las creaciones de defensorías universitarias se aceleran en estos dos últimos años y ya cuenta con doce, la mayoría de las cuales en los años 2014 y 2015. Ambos antecedentes en los países que registran mayor número de Defensorías Universitarias en Sud América corroborarían el papel facilitador de la legislación en la expansión de la institución (Cfr tabla pág 22).

En nuestro país, la DCU de Córdoba es la única existente. La legislación no ayuda a su expansión: ni la Ley de Educación Superior ni sus modificaciones hacen alusión alguna a la Defensoría como parte de las estructuras universitarias. Tampoco en el Estatuto de nuestra Universidad se la incluye.

De la comparación con casos internacionales surge que la regulación por parte de las legislaciones nacionales constituye un factor facilitador de la expansión de las Defensorías Universitarias. Entendemos que el hecho de que en Argentina, ni la legislación nacional ni la universitaria la incluyan, coadyuva en el desconocimiento de la institución y limita su expansión. Preocupación que como dijimos, en este informe, ha guiado muchas de nuestras acciones desde el comienzo de la presente gestión y que continuará siendo un objetivo para el corriente año.

Finalmente nos preguntamos sobre el poder real de las Defensorías. Según toda la bibliografía especializada, constituyen marcas identitarias su doble faceta de contralor institucional y defensora de derechos, la autarquía administrativa y financiera, y una plena autonomía con relación al poder político. No es así en todas las Defensorías, en las Ouvidurías brasileñas, prevalece el pertenecer al equipo de funcionarios de gobierno<sup>21</sup>. En Córdoba, la

---

<sup>19</sup> [www.minedu.gob.pe](http://www.minedu.gob.pe)

<sup>20</sup> Sabemos por notas periodísticas que la Ley Universitaria peruana ha sido demorada en su aplicación, centralmente por instituciones que resisten el límite a la reelección de las autoridades unipersonales.

<sup>21</sup> Ver nota al pie número 5 en la página 3 del presente.

autonomía que surge de la normativa es clara y también el sentido de su existencia como espacio de mediación y asesoramiento no de gobierno.

Por todo ello, el análisis realizado de otras experiencias nos alienta en la consolidación y la expansión de la Defensoría Universitaria como institución de la democracia.

### **Proyecciones para el 2016. Objetivos y líneas de acción.**

**III. Proyecciones para el 2016. Objetivos y líneas de acción.** Finalizamos este informe con una breve reflexión sobre lo acontecido en este año y en función de los logros y limitaciones del período, planteamos algunos objetivos que consideramos nucleares para el 2016 y que buscan profundizar las líneas de acción emprendidas.

- **Trabajar en la consolidación y expansión de la institución.** En repetidas ocasiones -en este y otros informes- hemos reiterado nuestra preocupación por la consolidación de la institución en el interior de la UNC, dado que los más de diez años de vacancia haría pensar que se encuentra aún en una situación algo frágil. Por ello, de común acuerdo con el equipo, nos proponemos:

- a. Hacia **el interior de la UNC** continuar las visitas y la atención personalizada a cada consulta, lo que en función de los números consignados demuestra ser el método más eficiente para el conocimiento de la institución. Además de reforzar esas estrategias nos proponemos profundizar las relaciones con las autoridades de las diferentes unidades académicas. En ese sentido nos comunicaremos con todos los cuerpos colegiados ofreciendo nuestra presencia en las sesiones en las que se traten temáticas abordadas por la Defensoría.

- b. Con la idea de proseguir acciones que intenten la **expansión de la Defensoría**, solicitaremos a las autoridades de la UNC nos inviten a las reuniones con otras universidades que tengan lugar en Córdoba de manera hacer conocer las posibilidades de la institución e informar sobre la situación en otros países. A la vez, volveremos a enviar el presente informe a todas las Universidades del país.

- **Capacitación.** En el convencimiento que la singularidad de la Defensoría radica en la posibilidad de constituirse en un puente entre la comunidad universitaria y las autoridades reforzando su carácter de órgano de mediación, nos proponemos durante el corriente año, avanzar en la profundización del conocimiento de técnicas de mediación. En la

UNC existen cátedras y docentes-investigadores a los cuales pedir asesoramiento sobre bibliografía que sirva de base para seminarios internos de lectura y discusión.

Por otro, transcurridos dos años desde las Jornadas con las Secretarías de Asuntos Académicos y de Asuntos Estudiantiles sobre las llamadas “*cátedras con resultados anómalos*”, es necesario retomar y profundizar el tema indagando sobre las dificultades y posibilidades que se han encontrado en las unidades académicas para desarrollar estrategias en el abordaje de la problemática.

- **Mejora de servicios** La implementación de la nueva página web así como las observaciones sobre el formulario surgidas en la elaboración del presente informe nos lleva a introducir algunas modificaciones tanto en la base de datos como en el mismo formulario. Además se agregará en la página web una encuesta sobre la *valoración de la atención y gestión de la Defensoría* que nos permitirá mejorar la tramitación de las consultas. Por otra parte, los numerosos pedidos de asesoramiento recibidos nos llevan a buscar estrategias de información que permitan acceder en forma clara y rápida a la normativa básica que cada claustro necesita y desconoce.

En nuestras saluciones para las fiestas incluimos una frase que no nos pertenece pero que sintetiza la figura y las funciones de las defensorías universitarias, palabras avaladas por la larga trayectoria de las defensorías españolas. Por ello las repetimos al comienzo de este informe y las hacemos nuestras: *Somos ante todo defensores de la legalidad y los derechos e intereses legítimos de las personas.*

Parece una tarea sencilla y, sin embargo, es y será una labor cotidiana y permanente.

Casi doscientas consultas -sesenta sólo de asesoramiento-, un alto porcentaje de estudiantes que desconoce que sus derechos están plasmados en la Declaración aprobada por Ordenanza del Consejo Superior N° 8/2009; docentes que sólo piden se cumpla la normativa sobre designaciones interinas, plazos de concursos, evaluaciones académicas; nodocentes que se sienten maltratados o no respetados, dan cuenta que la tarea es necesaria. Un número importante de las consultas se resuelve con el diálogo directo con las autoridades que comprenden que los conflictos son parte de la vida en sociedad y que su resolución pacífica puede significar su no judicialización ahorrando tiempo y costos económicos y laborales a la UNC y a quienes recurren a esa vía por haber agotado otros canales para hacer oír su voz. Como dijimos, no

podemos ocultar que todavía hay quienes no comprenden esta tarea de complementación de la Defensoría en bien de la Universidad.

Agradecemos una vez más al Rectorado, Vicerrectorado, Consejo Superior, Secretarios, Decanos, Consejos Directivos y Directores que nos han apoyado en nuestro trabajo. Invitamos a quienes aún no comprenden su sentido a sumarse a una acción que debe ser común. Estamos seguros que ello permitirá mejorar las relaciones personales y crear climas adecuados para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

No podemos finalizar esta síntesis anual sin reconocer el trabajo responsable y comprometido del Dr. José Escribano –Asesor Letrado- y la Lic. Analía Baigoria –a cargo de la Secretaría- con cuya colaboración hemos logrado un clima de trabajo inmejorable y la atención pronta y comprensiva de todos quienes se acercan a nuestra oficina. Renovamos nuestro compromiso para que la Defensoría ayude a reducir los conflictos entre individuos y grupos trabajando por la eliminación de todo tipo de violencia y de discriminación. Si ponemos la mira en objetivos amplios y tiempos largos, comprendemos que estamos en un proceso de democratizar la Universidad, proceso particularmente difícil en el marco de la cultura autoritaria que aún persiste en nuestra sociedad.

XII Asamblea Ordinaria y IX extraordinaria de la Red de Defensores, Procuradores y Titulares de Organismos de Defensa de los Derechos Universitarios.

*Las defensorías en Sud América, más interrogantes que respuestas.*

Liliana Aguiar de Zapiola  
Defensora de la Comunidad Universitaria  
Universidad Nacional de Córdoba  
República Argentina

*Los dolores que quedan son las libertades que faltan*  
Manifiesto Liminar – Reforma Universitaria, junio 1918

**I. PRESENTACIÓN. Sentidos del encuentro.**

Señores de la Red de Defensores, Procuradores y Titulares de Organismos de Defensa de los Derechos Universitarios, colegas de distintas latitudes, en primer lugar mi agradecimiento por la invitación a participar en este evento en el cual, en simultáneo con las asambleas de vuestra red, se conmemora el 30 aniversario de la Defensoría de los Derechos Universitarios de la UNAM y el 50 aniversario de la Defensoría de los Derechos Universitarios de Canadá.

*Un primer sentido, las banderas inconclusas.*

Vengo del sur del sur, represento una antigua universidad de la República Argentina, la Universidad Nacional de Córdoba, con más de cuatrocientos años de historia. Tal vez muchos de ustedes la conocen a través de la gesta de la Reforma Universitaria de 1918 que, con origen en Córdoba, se expandió por toda América. Me interesa, como saludo, traer las voces de aquellos protagonistas que entiendo siguen teniendo vigencia hoy a casi cien años de aquellos acontecimientos.

*Hombres de una República libre. Acabamos de romper la última cadena que nos ataba a la antigua dominación monárquica y monástica. Hemos resuelto llamar a las cosas por el nombre que tienen. Córdoba se redime. Los dolores que quedan son las libertades que faltan. Creemos no equivocarnos, las resonancias del corazón nos lo advierten. Estamos pisando sobre una revolución, estamos viviendo una hora americana.*

En este encuentro con hombres y mujeres de todas las latitudes de nuestra América, al traer esas voces, no podemos dejar de reconocer que muchas de aquellas banderas quedaron inconclusas: ... *los dolores que quedan son las libertades que faltan.*

Los invito hoy a inscribir estas Asambleas en la gesta del 18. Los pueblos eligen el espejo en el que mirarse y ese ejercicio de memoria es, en sí mismo, un acto político.

*Un segundo sentido: cambiar la memoria.  
No sólo a vender y comprar se viene a Eufemia...*

Permítanme invitar a un escritor italiano, Ítalo Calvino, un luchador contra el totalitarismo en la política y en la palabra que logra con un lenguaje metafórico develar los esquivos pliegues de la realidad. De él traemos una narración de su libro *Ciudades invisibles* (Calvino, 2010: 50/51). El libro se estructura en torno a los relatos que Marco Polo hace al Kan de los Tártaros, relatos de viajes que siempre terminan en una ciudad imaginada. Ciudades en construcción permanente, al borde de desiertos, en las montañas, ciudades-puertos abiertas al comercio. ¿Qué busca el autor con esta narración acerca de las ciudades imaginadas? ¿Qué nos quiere mostrar de las ciudades invisibles? Con un fuerte lenguaje poético, nos invita a una reflexión –distinta en cada relato- sobre nosotros mismos.

En esta ocasión viajamos a Eufemia, ya el nombre (del griego: eu, bella; fhemia, hablar) hace alusión a estos encuentros donde todo gira en torno a la palabra escrita/hablada/escuchada. La invitación de Calvino es a reflexionar sobre los intercambios.

*A ochenta millas de proa al viento maestral el hombre llega a la ciudad de Eufemia, donde los mercaderes de siete naciones se reúnen en cada solsticio y en cada equinoccio.*

*La barca que fondea con una carga de jengibre y algodón en rama volverá a zarpar con la estiba llena de pistacho y semilla de amapola, y la caravana que acaba de descargar costales de nuez moscada y de pasas de uva ya lía sus enjalmas para la vuelta con rollos de muselina dorada.*

*Pero lo que impulsa a remontar ríos y atravesar desiertos para venir hasta aquí no es sólo el trueque de mercancías que encuentras siempre iguales en todos los bazares dentro y fuera del imperio del Gran Khan, desparramadas a tus pies en las mismas esteras amarillas, a la sombra de los mismos toldos espantamoscas, ofrecidas con las mismas engañosas rebajas de precio.*

*No sólo a vender y a comprar se viene a Eufemia sino también porque de noche junto a las hogueras que rodean el mercado, sentados sobre sacos o barriles o tendidos en montones de alfombras, a cada palabra que uno dice -como «lobo», «hermana», «tesoro escondido», «batalla», «sarna», «amantes»- los otros cuentan cada uno su historia de lobos, de hermanas, de tesoros, de sarna, de amantes, de batallas.*

*Y tú sabes que en el largo viaje que te espera, cuando para permanecer despierto en el balanceo del camello o del junco se empiezan a evocar todos los recuerdos propios uno por uno, tu lobo se habrá convertido en otro lobo, tu*

*hermana en una hermana diferente, tu batalla en otra batalla, al regresar de Eufemia, la ciudad donde se cambia la memoria en cada solsticio y en cada equinoccio.*

Me parece que el relato de Calvino permite leer los varios sentidos que adquieren éste y otros encuentros en los que la comunicación entre nosotros, hombres y mujeres, es profunda. Un primer sentido, visible, es el intercambio. En este encuentro circulan y circularán, memorias, espacios de experiencias y horizontes de expectativas<sup>1</sup>. El pasado en el hoy, el presente influido por el futuro que se avizora. Memorias y experiencias de quienes iniciaron la defensa de los derechos universitarios hace varias décadas, horizontes de expectativas para todos los que, uniéndonos en la tarea quisiéramos aportar a la expansión de nuestras instituciones que complementan y perfeccionan la democracia. Apelación a un trabajo conjunto que avance en un mejor conocimiento entre quienes compartimos una tarea en común.

En esta presentación buscaremos poner en diálogo permanente, los datos duros, las miradas globales sobre la región, la profundización en la problemática a través de un caso construido. Sin intenciones generalizantes, el esfuerzo está puesto en develar recurrencias y especificidades, cambios y continuidades en las defensorías universitarias de América del Sur para lo cual, como lo plantea el título de esta ponencia traemos a estas hogueras más preguntas que respuestas.

## **II. LOS INTERROGANTES. El por qué del título de la ponencia.**

*Una intervención intelectual sólo revela su sentido cuando es posible reconstruir el sistema de preguntas al que intentaba dar respuesta; por el contrario, cuando estas respuestas no son consideradas como tales sino como algo puramente obvio, es el sentido mismo de la pregunta lo que se pierde o al menos se desdibuja*  
(Laclau, Ernesto 1998)

Quisiera plantear ahora algunos de los interrogantes que, tal vez, compartimos, y nos han llevado, como a los mercaderes de siete naciones que llegan a Eufemia, *a arrostrar vientos mistrales, a remontar ríos y atravesar desiertos para venir hasta aquí.* Interrogantes cuya validez está, más que en la respuesta definitiva, en la productividad de las reflexiones que estimulen. Queremos compartir datos, hipótesis, reflexiones que lleven, en trabajos sucesivos, a reconstruir el sentido, siempre fluctuante en el tiempo y

---

<sup>1</sup> Tomamos la expresión de Koselleck (1993)

el espacio, de estas instituciones con las que estamos comprometidos. Esto es, valorar el peso de las raíces históricas de nuestras instituciones para calibrar los problemas del presente y elaborar planes para el futuro.

Reconocemos desde el principio las limitaciones de las respuestas pero son esas limitaciones las que mantienen vivo el sentido de preguntas que no pueden ser respondidas en soledad sino que encuentran su espacio en estos mercados donde lo que se intercambia no son bienes materiales sino simbólicos; en los cuales la experiencia de cada uno se enriquecerá y transmutará con la memoria/experiencia de los otros. Parafraseando a Ítalo Calvino, vengo con la expectativa de que, al finalizar este encuentro: *...mi lobo se habrá convertido en otro lobo, mi hermana en una hermana diferente, mi batalla en otra batalla.*

Como muchos de ustedes saben, en mi país, hay una sola defensoría universitaria<sup>2</sup>, en la Universidad Nacional de Córdoba, ello contrasta fuertemente con la realidad de otras universidades de Sud América, como las brasileñas y las peruanas, a la vez que es similar a las experiencias de Bolivia, Colombia, Ecuador y Venezuela. No ignoramos que en el resto de países sudamericanos aún no existen Defensorías Universitarias (Chile, Guyanas, Paraguay, Uruguay). La primera pregunta que nos surge es ¿por qué?

Partimos desde nuestra realidad institucional. La así llamada *Defensoría de la Comunidad Universitaria* de la Universidad Nacional de Córdoba es creada en 1997; se suceden dos gestiones hasta 2004 y luego por más de una década se prolonga un largo período de vacancia. Recién en agosto de 2014, con mi designación, se vuelven a cubrir las funciones. ¿Por qué se crea? ¿Por qué no se sostiene? ¿Por qué no se expande a otras universidades del país? Tenemos algunas respuestas para estos interrogantes locales pero estamos convencidos que el intercambio con las experiencias de otras instituciones de otras latitudes puede profundizar esas reflexiones o, al menos, enriquecer las preguntas. Desde esa, nuestra realidad traemos a este foro un haz de interrogantes que se desglosa en varias preguntas.

❖ **El primero apela a un intercambio de memorias, ¿Por qué, en ciertos espacios nacionales, la institución no se expande -caso de Argentina- mientras que**

---

<sup>2</sup> En adelante, para referirnos a Defensorías/Ouvidorias Universitarias consignamos DU en singular o DDUU, en plural.

**en otros abarca un importante número de universidades?** Para avanzar en el mismo nos planteamos una tarea inicial de relevamiento de datos. ¿Cuántas universidades hay en cada país de Sud América? ¿Cuántas DDUU? ¿Qué características comunes tienen las Universidades que han creado defensorías? ¿De qué antigüedad son? ¿De qué dimensión, en número de alumnos / Facultades / docentes? Aunque es sólo un primer nivel de análisis la tarea no resulta sencilla ante la dificultad de conseguir números fiables.

En un segundo nivel, intentamos establecer relaciones entre esos datos y, profundizando el interrogante, nos preguntamos ¿Qué **condiciones de posibilidad** facilitan esas creaciones? ¿De larga duración, coyunturales?

❖ Un segundo orden de preguntas surge cuando intentamos plantear la relación que existe/debiera existir entre ese contexto histórico; las finalidades que persigue la creación de una DU y las notas distintivas que les otorga la normativa. Apostamos al intercambio de experiencias porque, en el fondo, nos estamos preguntando sobre **el poder real de nuestras instituciones**, sus posibilidades y condicionamientos.

❖ Finalmente, plantearemos los interrogantes que entendemos quedan abiertos a la construcción colectiva; ¿Qué horizontes avizoramos? ¿Qué estrategias acordamos que permitirían pensar en horizontes de consolidación y expansión de nuestras instituciones?

### III. EN BUSCA DE RESPUESTAS: JUEGOS DE ESCALAS, TIEMPOS Y ESPACIOS.

#### 1. Desde los interrogantes al relevamiento de datos.

	PAÍS	Nº DU	Nº UNIV
1	Argentina	1	109
2	Bolivia	2	46
3	Brasil	54	198
4	Colombia	1	58
5	Ecuador	1	62
6	Perú	12	142
7	Venezuela	1	69
Totales		72	684
Tabla 1: N° DU/N° Universidades Sud América			

Para basarnos en números confiables, hemos acudido a diferentes fuentes: las páginas web de los Ministerios de Educación de cada país y de cada universidad, páginas de divulgación y bibliografía específica. Nos dirigimos vía correo electrónico al Director General de la UNESCO, Prof. Ph. Pedro Henriquez Guajardo, la Secretaría de Políticas Universitarias del Ministerio de Educación de Argentina, y defensores/ ouvidores de las distintas universidades.

Adicionalmente, es necesario aclarar que las diferencias entre situaciones y formas de nominaciones institucionales y nacionales nos

llevaron a tomar algunas decisiones metodológicas para delimitar el universo en estudio. Así, 1) Sólo computamos aquellas instituciones que se autodenominan “universidades”; 2) Dentro de ese grupo listamos las que cuentan con organismos que esas casas de altos estudios han dado en llamar “Defensoría” en el habla hispana y “Ouvidoria” en portugués.

Lo primero que se puede constatar es que en América del Sur hay tres situaciones bien diferenciadas: 1. Países que no tienen DU<sup>3</sup> 4; 2. Los que sólo tienen una o dos DDUU<sup>5</sup> y, contrastando con ese escaso número, 3. Perú con 12 en pleno proceso de creación de DDUU y Brasil con más de cincuenta *ouvidorias*. Para avanzar en los otros interrogantes necesitamos más datos. Hemos separado los datos para las universidades en países hispano hablantes (T.2) de las instituciones brasileñas (T.3)<sup>6</sup>

<sup>3</sup> Chile, Guyanas, Paraguay y Uruguay.

<sup>4</sup> En el Senado de la Universidad de Chile se ha presentado un proyecto de creación del Defensor Universitario, marzo, 2015 en <http://www.uchile.cl/preview/noticialmp.jsp?id=109774>

<sup>5</sup> Argentina, Bolivia, Colombia, Ecuador y Venezuela.

<sup>6</sup> Lamentablemente en el caso de Brasil no se ha podido reconstruir otros datos académico-administrativos como número de Facultades o Centros, de docente y alumnos, razón por la cual, en este caso, no hacemos entrar en el análisis esas dimensiones de análisis.

Tabla 2. Universidades en países hispano parlantes con DU

PAÍS	Universidad	Denominación	Fecha creac.		Número de		
			Univ	Def.	Fac	Doc	Estud
1.Argentina	<b>Nacional de Córdoba</b> (Púb.)	Defensoría de la Comunidad Universitaria	1613	1997	13	10000	120.000
2-3Bolivia	<b>Mayor de San Andrés</b> (Púb.)	Defensor Universitario de la Fac de Dho y Cs.Polít	1830	2013	13	s/d	80.400
	<b>Autónoma “Gabriel René Moreno”</b> (Púb)	Defensor Universitario	1880	2008	12	1400	78000
4.Colombia	<b>Distrital Francisco José de Caldas</b> (Púb)	Defensor al Ciudadano	1867	1995	5	1800	29937
5.Ecuador	<b>de Cuenca</b> (Púb)	Defensoría Estudiantil	1867	2010	12	1238	17216
6-17.Perú	<b>Nacional San Antonio Abad del Cusco</b> (Púb)	Defensoría Universitaria	1692	s/d	s/d	s/d	s/d
	<b>Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle</b> (Púb)	Defensoría Universitaria	1822	s/d	s/d	s/d	s/d
	<b>Universidad Nacional Agraria La Molina</b> (Púb)	Defensoría Universitaria	1902	s/d	s/d	s/d	s/d
	<b>Pontificia Univ Católica del Perú.</b> (Privada)	Defensoría Universitaria	1917	2011	11	1500	33500
	<b>Nacional de Piura</b> (Púb)	Defensoría Universitaria	1961	2011	10	s/d	s/d
	<b>Nacional de la Amazonía Peruana</b> (Púb)	Defensoría Universitaria	1961	s/d	s/d	s/d	s/d
	<b>Inca Garcilaso de la Vega</b> (Privada)	Defensoría del Estudiante	1964	s/d	s/d	s/d	s/d
	<b>Nacional Jorge Basadre Grohmann</b> (Púb)	Defensoría Universitaria	1971	s/d	s/d	s/d	s/d
	<b>Católica de los Ángeles de Chimbote</b> (Privada)	-Oficina de Atención al Usuario -Defensoría Universitaria	1985	2005 2014	5		40000
	<b>Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas</b> (Púb)	Defensoría Universitaria	2000	s/d	s/d	s/d	s/d
	<b>Jaime Bausate y Meza</b> (Privada)	Defensoría Universitaria	2003	s/d	s/d	s/d	s/d
	<b>Autónoma de Ica</b> (Privada)	Defensoría Universitaria	2006	s/d	s/d	s/d	s/d
18.Venezuela	<b>Nacional Experimental Rómulo Gallegos</b> (Púb)	Dirección de Defensoría Estudiantil	1977	s/d	8	s/d	s/d

Tabla 3. Brasil Datos Universidades con Ouvidorias

	Universidad	Fundación		Gest.
		Univ	Ouv.	
1	U Fe do Paraná	1912	1997	Pública
2	U Fe Rural de Pernambuco	1912	s/d	Pública
3	U Fe do Rio de Janeiro	1920	s/d	Pública
4	U de São Paulo	1934	1999	Privada
5	Pontificia U Católica de Sao Paulo	1946	2005	Privada
6	Pontificia U Católica do Rio Grande do Sul	1948	1999	Privada
7	U Fe do Espiritu Santo	1954	1992	Pública
8	U Fe do Ceará	1954	s/d	Pública
9	U Fe da Paraíba	1955	s/d	Pública
10	U Fe do Pará	1957	2006	Pública
11	Pontificia U Católica de Goiás	1959	s/d	Privada
12	U Fe de Santa Catarina	1960	1996	Pública
13	U Fe do Rio Grande do Norte	1960	1999	Pública
14	U Fe de Santa Maria	1960	2008	Pública
15	U Fe de Goiás	1960	2009	Pública
16	U Fe de Juiz de Fora	1960	s/d	Pública
17	U Fe Fluminense	1960	s/d	Pública
18	U Fe do Amazonas	1962	2010	Pública
19	U Tiradentes	1962	s/d	Privada
20	U.de Brasilia	1962	1993	Pública
21	U de Cruzeiro do Sul	1965	s/d	Privada
22	U Estadual de Campinas	1966	2004	Pública
23	U da Região de Joinville	1967	2005	Privada
24	U do Extremo Sul Catarinense	1967	2005	Privada
25	U de Caxias do Sul	1967	s/d	Privada
26	U Fe de Sergipe	1968	2009	Pública
27	U de Passo Fundo	1968	s/d	Privada
28	U Fe do Piauí	1968	s/d	Pública
29	U Fe de Uberlandia	1969	2008	Pública

	Universidade	Fundación		Gest.
		Univ	Ouv.	
30	U Fe de Viçosa	1969	s/d	Pública
31	U Estadual de Londrina	1971	s/d	Pública
32	Pontificia U Católica de Campinas	1972	2009	Privada
33	U do Estado do Rio de Janeiro	1975	2000	Pública
34	U Estadual do Ceará	1975	s/d	Pública
35	U Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho	1976	2003	Pública
36	U do Estado da Bahia	1983	s/d	Pública
37	U Federal de Roraima	1989	2004	Pública
38	U do Vale do Itajaí	1989	s/d	Privada
39	U Camilo Castelo Branco	1989	s/d	Privada
40	U do Sul do Santa Catarina	1989	s/d	Privada
41	U de Pernambuco	1991	s/d	Privada
42	U da Amazonia	1993	2006	Privada
43	U do Estado do Pará	1993	2006	Pública
44	U de Santa Cruz do Sul	1993	s/d	Privada
45	U Católica Dom Bosco	1993	s/d	Privada
46	U de Cruz Alta	1993	s/d	Privada
47	U Fe de São Paulo	1994	2007	Pública
48	U Tuiuti do Paraná	1997	s/d	Privada
49	U Fe de Campina Grande	2002	2006	Pública
50	U Fe de São João Del Rei	2002	s/d	Pública
51	U Fe Rural do Semi-Árido	2005	2008	Pública
52	U Tecnológica Fe do Paraná	2005	s/d	Pública
53	U Fe do Pampa	2008	2011	Pública
54	U Fe do Oeste do Pará	2009	2013	Pública

Con respecto a las universidades de países hispano-parlantes, los datos cuantitativos -consignados en las Tabla 1 y 2- no aportan pistas sobre la existencia o no de relaciones claras entre el número de DDUU y el de universidades; ni entre la existencia de DU y el tamaño de la universidad o el tipo de gestión. Por lo tanto, no ayudan a responder a la pregunta de por qué las DDUU se expanden en ciertos espacios nacionales y no en otros. Con respecto a las universidades brasileñas, avanzar en respuestas es aún más complicado dado que las páginas web no ofrecen muchos datos y son pocas las instituciones que han respondido a nuestra solicitud de información.

Sin embargo, incorporando aportes de la historia de las universidades de la región podemos extraer algunas primeras conclusiones. Sabemos que en los territorios colonizados por España la fundación de universidades se inicia en el siglo XVI y se acelera en el XVII mientras que en la América portuguesa esa preocupación por la educación superior es más tardía, no se da en la época colonial ni después de la independencia hasta iniciado el siglo XX. Entonces no es de extrañar que siete de las ocho universidades con defensorías relevadas en los países colonizados por España cuenten con una antigüedad más que secular. Pero ello no define a la antigüedad como factor posibilitante de la creación de DDUU, porque reconocemos que si bien en Córdoba, universidad de la etapa colonial, se funda una Defensoría, existen otras de antigüedad similar<sup>7</sup> que hasta hoy no cuentan con ningún organismo de similares características. Brasil, en cambio, con universidades mucho más jóvenes cuenta, dijimos, con más de cincuenta DDUU pero también en Hispanoamérica existen universidades de muy reciente creación<sup>8</sup> que no han optado por establecer estas instituciones.

Reforzando esta observación, las fechas de creación de Defensorías/ Ouvidorias que constan en nuestros registros se dan desde la década de 1990 llegando a este año de 2015<sup>9</sup>, en universidades varias veces seculares tanto como en muy contemporáneas. Entonces, los números relevados no dan pistas, pero triangulándolos con los procesos históricos, esta relación queda totalmente descartada.

---

<sup>7</sup> Entre otras, la primera universidad en territorio americano, 1551, entonces llamada Universidad de Lima, hoy Universidad Mayor de San Marcos, Perú.

<sup>8</sup> A modo de ejemplo en Argentina: Universidad del Centro de la Provincia de Buenos Aires, Universidad de San Martín, Universidad General Sarmiento, todas del presente siglo.

<sup>9</sup> En Perú, el proceso de expansión está en pleno desarrollo en función de lo establecido por la Ley Universitaria N°30220/2014 que incluye un capítulo sobre la DU.

También apelando a datos indirectos, podemos decir que tampoco la dimensión de la universidad parece ser un factor condicionante de la creación de una Defensoría, en las universidades hispano hablantes seis de las nueve tienen más de 50000 estudiantes (de las otras dos no poseemos datos). Sin embargo, hay dieciséis macro universidades en Sud América<sup>10</sup> -doce en los países hispano hablantes- once de las cuales no tienen DU<sup>11</sup> (sólo tiene la Nacional de Córdoba), en cambio todas las macro universidades brasileñas<sup>12</sup> tienen DU.

¿Podríamos pensar que el tipo de gestión facilita o demora la creación de Defensorías? Catorce de las diecisiete Universidades en países colonizados por España que cuentan con Defensoría son universidades públicas<sup>13</sup> (alrededor del 80%). Entre las brasileñas<sup>14</sup>, también son mayoría, algo más del 60%.

Sintetizando, no hemos encontrado datos objetivos que den cuenta de factores posibilitantes de la creación de DDUU relacionados con la antigüedad de la universidad, su dimensión o tipo de gestión, aunque este último dato parecería demostrar una mayor tendencia a su creación en universidades que hemos llamado públicas.

## 2. Nuevas preguntas que aportan sentido al acontecimiento:

*...el acontecimiento ilumina su propio pasado y jamás puede ser deducido de él*  
(Arendt, Hannah, 1997).

El relevamiento cuantitativo, si bien ha hecho un aporte interesante para precisar la problemática de las DDUU en la región, no responde al núcleo de nuestros interrogantes. Las preguntas del por qué se crean Defensorías en ciertos países, en etapas que tuvimos que datar, siguen sin responder. Sobre la base de estas primeras constataciones, replanteamos las preguntas iniciales **¿Qué condiciones de posibilidad**

---

<sup>10</sup>Macro por su tamaño; complejidad, tareas de investigación, financiamiento público y patrimonio histórico y cultural

<sup>11</sup>Argentina: Universidad de Buenos Aires (UBA); Universidad Nacional de la Plata (UNLP); Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés (UMSA); Colombia: Universidad Nacional de Colombia, (UNAL); Ecuador: Universidad Central de Ecuador (UCE); Paraguay: Universidad Nacional de Asunción (UNA); Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM); Uruguay: Universidad de la República (UDELAR); Venezuela: Universidad Central de Venezuela (UCV), Universidad de los Andes (ULA), Universidad del Zulia (LUZ).

<sup>12</sup> Universidad de São Paulo (USP); Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP); Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO); Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).

<sup>13</sup>Incluimos entre las universidades públicas las de los distintos ámbitos del Estado o sea: nacionales/ federales, estatales/ provinciales o municipales.

<sup>14</sup>Nuevamente aclaramos que estamos trabajando sobre una muestra que entendemos representativa pero no exhaustiva y puede completarse.

## **facilitan la creación de DDUU en tiempos y espacios determinados? ¿Procesos de larga duración o situaciones coyunturales?**

### **a. Condiciones de posibilidad. La larga duración.**

Con relación a los procesos de larga duración, nos preguntamos: *¿En qué tipo de contexto socio-político se crean la mayoría de las defensorías? ¿Coinciden con etapas de apertura democrática? ¿Se constituyen en espacios de resistencia en periodos de retracción del Estado?*

Intentemos una mirada sobre las DDUU desde una perspectiva histórico-política. Para ello haremos una síntesis apretada de los contextos que las atraviesan. ¿Podemos hablar de contextos anidados? Esto es: la historia de las Defensorías Universitarias en el marco de las historias de sus universidades y las de éstas atravesadas por el contexto nacional y regional en el que se insertan. Citando a Roger Chartier *...ya no se trata de saber si un acontecimiento está presente en ideas que lo anuncian, lo prefiguran o lo exigen [...] En este sentido [...] no es en modo alguno establecer sus causas, sino, más bien situar algunas de las condiciones que la hicieron posible, posible por ser pensable.* (Chartier, 1995).

Si analizamos las fechas de creación de las defensorías universitarias en Sud América<sup>15</sup>, podemos constatar que se dan en un período que podríamos llamar de corta duración. La más antigua es la de la Universidad Federal do Espirito Santo en 1992, las más recientes que constan en nuestros registros son de 2013, las Universidades Mayor de San Andrés en Bolivia y Federal do Oeste do Pará, en Brasil<sup>16</sup>. Corto lapso de tiempo que apenas supera las dos décadas. ¿Qué aspectos comunes, que desarrollos análogos se dan en estas universidades que resuelven crear sus defensorías? Pocos son los datos con que contamos. Si insertamos estos acontecimientos en procesos de más larga duración, adquieren otros sentidos.

Difícil desprender la historia de los países sudamericanos de sus hermanos latinos de América del Norte y Central. De ellos sólo nos separan barreras geográficas compartiendo con los nuestros culturas y tradiciones comunes, por eso muchas de nuestras reflexiones, de alguna manera, los incluye.

---

<sup>15</sup> De las 54 ouvidorias universitarias de Brasil sólo hemos podido confirmar la fecha de creación de 30. Dado que el número supera el 50% del total, lo hemos considerado representativo. De las diecisiete hispanoamericanas, nos falta la fecha de creación de la Defensoría de diez, de las cuales 9 son peruanas.

<sup>16</sup> Como dijimos en las universidades peruanas se está desarrollando un proceso intenso de creación de Defensorías en función de la nueva Ley Universitaria de 2014, pero no hemos conseguido precisar las fechas de las nuevas Defensoría

Waldo Ansaldi (2001, 2006) habla de matrices que desde la colonia formatean el desarrollo histórico de América Latina. Reconoce tres matrices societales: de plantación, de hacienda y de estancia. No implica sólo un modo de producción sino, además, diferentes relaciones sociales y formas de construcción y ejercicio del poder. En la historia de Sud América están presentes las tres y esas matrices se reproducen en las etapas independentistas perpetuándose en formas autoritarias/patriarcales de ejercicio del poder.

El largo y difícil proceso que lleva en nuestros países a la construcción simultánea de Estado y Nación desemboca en todos ellos en formas oligárquicas de dominación al menos hasta la segunda década del siglo pasado. El espacio de lo público y el de lo privado se confunden. Muchas veces las instituciones del Estado son cooptadas por familias o camarillas que hacen de ellas su coto particular.

La institución Universidad no es ajena a las profundas raíces de una cultura autoritaria que se suele traducir en los claustros en relaciones cerradamente jerárquicas y toma de decisiones arbitrarias, dirigidas a beneficiar al grupo en el poder. Contra ello se levantan los jóvenes del 18 en Córdoba y sus banderas de autonomía, concursos docentes para el ingreso, relación de la universidad con la sociedad, son enarboladas en movimientos de rebeldía a lo largo y lo ancho de nuestro sub-continente. Pero la reforma universitaria, con la importancia y trascendencia que alcanza no logra vencer raíces históricamente tan profundas. En Córdoba, Argentina, su voz es silenciada muy pronto y la autonomía universitaria avasallada en forma recurrente, es, al menos hasta 1983 una meta por la cual luchar.

Rama (2006) inicia con este acontecimiento lo que llama 1ª Reforma universitaria que, sostiene, instaura un modelo basado en la defensa de la autonomía, el co-gobierno, el monopolio estatal de la educación superior y un financiamiento centralmente estatal. Lo relaciona con cambios sociales que tienen que ver con el empoderamiento de los sectores medios y su creciente competencia con la elite por los cargos de gobierno, el desempeño de profesiones liberales y los espacios académicos. Esta Universidad es funcional a los cambios económicos-sociales que, en mayor o menor grado se dan en el subcontinente a partir del 30 con un modelo de estado “benefactor”<sup>17</sup> y una economía que, desde la crisis económica del 30 y más aceleradamente durante la segunda guerra y posguerra, se orienta hacia la sustitución de

---

<sup>17</sup> Ansaldi, 2006 lo llama así o bien “estado tutelar”, “estado protector” diferenciando al estado latinoamericano del Estado de Bienestar de Europa y EEUU de esta etapa.

importaciones. Según el autor este modelo universitario es hegemónico hasta los años 90 pero desde fines de la década del 60 entra en crisis, entre otros factores por el desfinanciamiento de los Estados latinoamericanos, la masificación del nivel medio y el aumento de la matrícula en la educación superior. Las protestas estudiantiles fuertemente ideologizadas y las mayores exigencias de los mercados laborales va a llevar a un proceso creciente de fundación de instituciones privadas que en los años 90 redonda en un nuevo modelo que el autor denomina dual (público/privado) de gran heterogeneidad no sólo por el tipo de gestión sino también por la especialización y regionalización de las públicas. El paradigma universitario inicial, fruto de la Reforma Universitaria del '18 pierde vigencia. Rama entiende que ello constituye una segunda reforma universitaria.

El contexto socio-político de estas décadas aporta su impronta en este cambio. Desde la década de 1960 hasta fines de la de 1980, en prácticamente todos los países de Latino América tienen lugar lo que se ha dado en llamar “Estados burocráticos autoritarios” (O’Donnell, 1982) “dictaduras institucionales” (Ansaldi, 2012) o “estados terroristas” (Duhalde, 1999). Pueden ser estudiados como procesos nacionales independientes, pero sólo adquieren su sentido pleno si se explican como un conjunto, dado que las acciones/reacciones traspasan las fronteras. En contexto de guerra fría, aquellas seculares huellas autoritarias se potencian adquiriendo dimensiones aterradoras con secuelas de torturas, asesinatos, desapariciones, sustracciones de menores. Las universidades son intervenidas, muchos de sus miembros cesanteados, docentes y estudiantes perseguidos. Todas las voces acalladas.

Difícil fue para nuestros países salir de aquellas etapas; las transiciones difieren en ellos debido a causales estructurales y coyunturales (Ansaldi, 2006). Las primeras se relacionan con las matrices sociales a que hemos hecho referencia, mientras que las coyunturales están condicionadas por diversos factores: el juego de poder entre la oposición y el “partido” militar; la división o enfrentamiento internos de las Fuerzas Armadas; la fortaleza del sistema de partidos, los liderazgos personales, el peso de la deuda externa. En algunos casos, como en Brasil con una política económica exitosa, la apertura es gradual; en otros, la caída de los gobiernos militares se produce en forma abrupta. Es el caso de Argentina en donde el fin de la dictadura militar se precipita con la pérdida de la guerra de Malvinas.

1990 (con la caída de Pinochet en Chile) es el año que marca el último hito cronológico de aquella etapa, pero la recuperación democrática no es una tarea sencilla.

A pesar del agotamiento de los regímenes anteriores, la transición hacia la democracia y la nueva institucionalidad guardan resabios del pasado que no pueden soslayarse. En un sub-continente vasto y complejo, con una amplia diversidad de situaciones en cada país y región, esta nueva y aún frágil democracia se encuentra ante grandes desafíos.

En las universidades latinoamericanas, el sistema dual público/privado se ha impuesto desde los años noventa pero desde comienzos del siglo actual acusa los cambios de una economía en franca globalización y la explosión de nuevas tecnologías que permiten/producen nuevas formas de enseñar y aprender. La tercera reforma según Rama, tiene que ver con esta fase en la que la producción de conocimiento de alta calidad –básico y aplicado- es central pero en la cual las universidades han perdido el monopolio de su producción. El proceso de globalización que es también un acortamiento de las distancias y cambios profundos culturales entra en las universidades con nuevas exigencias de evaluación y acreditación; y Rama entiende que se conforma un sistema ahora trinario público/ privado/ internacional que podría denominarse un tercera reforma universitaria.

A los fines de contextualizar el período de creación de las DDUU -1990/2015- rescatamos un escenario de difícil democratización del Estado y de las instituciones sociales, un proceso que va del aumento de la matrícula en el nivel medio a la incorporación de su obligatoriedad en casi todos los países sud americanos que redundan en presiones sobre la matrícula del nivel superior, creciente diversificación e internacionalización de éste, nuevas tecnologías que redundan en ampliación de las posibilidades de la educación permanente y a distancia.

Focalizando en las fechas de creación de DDUU podemos establecer dos sub períodos: uno primero que hemos llamado “fundacional”, en la década del 90, en contexto de retracción del Estado y en plena crisis del sistema político; un segundo, de “expansión”, se daría a partir del comienzo del presente siglo continuándose en nuestros días<sup>18</sup> con nuevas relaciones Estado-Sociedad civil y democracias aún frágiles que deben enfrentar desafíos socio económicos acuciantes. ¿Las DDUU surgen como parte del proceso de democratización de las sociedades en general y las universidades en

---

<sup>18</sup> Si bien, como dijimos no hemos tenido acceso a la fecha de creación de todas las ouvidorias, nuestros datos concuerdan con la bibliografía especializada. Así Ayoub Riche (2012:21) afirma para Brasil: *...sólo a partir del año 2000, hay un incremento efectivo de las ouvidorias universitarias en Brasil, tras la promulgación de la Enmienda Constitucional 19/1998 y la publicación del Decreto N ° 3507, de 13 de julio de 2000, que dispone acerca del establecimiento de normas para la calidad de la atención prestada por los organismos y por las entidades de la Administración Pública Federal Directa, Indirecta y Fundacional y, todavía, con la entrada en vigor de la Ley 10.861/2004 que establece el Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES),...*

particular? ¿Cómo se lee la decisión de crear las primeras DDUU por parte de las máximas autoridades de las casas de estudio en los noventa, un período de políticas de ajuste que también involucran los estudios superiores? ¿En qué medida la presencia mayor del Estado a partir del 2000 incide en la expansión de estas instituciones? Probablemente podamos avanzar en respuestas, siempre provisorias, a estas preguntas indagando en el interior de las instituciones. Para ello y dado lo amplio del universo en estudio, optamos por la construcción de un caso.

**b. Condiciones de posibilidad. La escala institucional: Construcción de un caso.**

En palabras de Stake (1998) se trata de un caso “instrumental” porque no intenta dar cuenta de cada institución sino sólo de aspectos relacionados con los interrogantes. Optamos por: la U Federal de Espíritu Santo (Brasil); la Pontificia U Católica de Perú y, finalmente, la U

Nacional de Córdoba (Argentina). La tabla Nº 4 da cuenta de sus características que, sin pretender ser representativas de las otras instituciones, abarcan una tipología bastante amplia tanto

Universidad	Fundac. Univ.	Creación DU	Nº alumnos	Gestión
Federal do Espirito Santo, Brasil	1954	1992	18.000	Pública
Nacional de Córdoba, Argentina	1613	1997	120.000	Pública
Pontificia Universidad Católica de Perú	1917	2011	26.860	Privada Confesional

Tabla 4: Universidades que conforman el caso.

por fecha de fundación de la universidad y de la creación de la DU como por el número de sus alumnos y el tipo de gestión. A partir del caso construido, ¿qué condiciones de posibilidad favorecen la creación de DDUU? ¿Qué dicen los documentos? ¿Los protagonistas?

- ***Ouvidoria Geral do Universidade Federal do Espírito Santo.***

No hemos encontrado documentos que den cuenta de la creación de esta Ouvidoria. Se ha consultado la página web de la UFES y, en ella, el *Reglamento interno da ouvidoria geral da UFES*<sup>19</sup>.

Sería interesante conocer qué condiciones de coyuntura en esta Universidad lleva a que sea la primera que crea su Ouvidoria. Sólo podemos deducir, como sucede

<sup>19</sup> Anexo da Resolução nº 15/2008 – CUn do Conselho Universitário.

en otras universidades brasileñas que la Constitución de 1988 establece un escenario proclive al establecimiento de este tipo de instituciones, dado que, en el párrafo 3 del artículo 37, le impone a todas las instituciones públicas, la creación e implantación de formas de participación del usuario en la administración pública y mecanismos para el control de los servicios públicos. Otro antecedente normativo lo puede constituir la Ley 8.078 (*Código de Defesa do Consumidor*) promulgada en 1990, dos años antes de la Ouvidoria que nos ocupa.

La importancia que la legislación tiene en la creación de ouvidorias universitarias en Brasil se constata también en el estudio realizado por Camatti (2015) sobre las universidades que asistieron al XIII Encuentro Nacional del FNOU – Fórum Nacional de Ouvidores Universitarios en 2013<sup>20</sup>. Afirma

*No que tange aos motivos da criação (se refiere a las Ouvidorias univesitarias), Camatti (2014) constata que para a maioria (60%) dos respondentes deve-se à intenção de evoluir como instituição. No entanto, praticamente um terço dos respondentes (28%) elencou como motivo para a criação da ouvidoria a adequação aos quesitos de avaliação do ensino superior brasileiro, isto é, o fator motivador não foi a melhoria, mas a exigência legal de fazê-lo. Nesse aspecto a autora destaca “[...] que para uma parcela das universidades públicas respondentes o foco é cumprir o protocolo para uma averiguação do MEC e não estabelecer um canal aberto de comunicação com os públicos da instituição”.*

De su reglamento interno se desprende que es creada como un órgano de asesoramiento del Rectorado con el objetivo de que constituya un canal de comunicación entre los miembros de la Universidad y sus autoridades (Art. 1º). Dado que el mismo es aprobado recién en 2008 no echa luz alguna sobre las razones coyunturales, si existieran, de la creación.

- ***Defensoría de la Comunidad Universitaria. Universidad Nacional de Córdoba.***

La Defensoría de la Comunidad Universitaria (DCU) de la Universidad Nacional de Córdoba es creada en 1997. A nivel nacional algunos historiadores consideran que la transición democrática ha concluido, iniciándose -en 1989- una etapa de consolidación al producirse el traspaso del poder de manera constitucional desde el presidente de un partido (Raúl Alfonsín, Unión Cívica Radical) a otro del partido adversario (Carlos

---

<sup>20</sup> Se basa en conclusiones de su tesis doctoral, 2014. Asentó su investigación en las universidades asistentes al XIII Encuentro Nacional del FNOU – Fórum Nacional de Ouvidores Universitarios, que tuvo lugar en Recife en noviembre de 2013, con los ouvidores de las universidades públicas brasileñas participantes. De las 36 universidades públicas afiliadas, 18 estaban en el evento y respondieron al cuestionario.

Menem, Partido Justicialista). Sin embargo, la crisis económica y la hiperinflación subsiguiente han terminado con los últimos vestigios de la llamada “primavera democrática”, que se expresaba en la frase del presidente Alfonsín: *con la democracia se come, con la democracia se educa, con la democracia se cura*<sup>21</sup>. El presidente Menem inicia una política de privatizaciones de los servicios públicos y empresas del Estado. En coherencia, se toman medidas en educación que redundan en fuertes ajustes presupuestarios al transferir, sin fondos suficientes, escuelas secundarias e institutos de nivel terciario de la jurisdicción nacional a las provincias. Las universidades continúan en el ámbito nacional pero en 1995 se dicta la Ley de Educación Superior (LES) primera ley del nivel que articula todo la enseñanza superior<sup>22</sup>. Algunas de las objeciones fuertes que se le hacen tienen que ver con una limitación de la autonomía universitaria al intervenir en cuestiones internas de las instituciones y, a la vez, se cuestiona el no garantizar el financiamiento estatal abriendo una puerta al arancelamiento y a la dependencia del aporte de empresas privadas. En el marco de las medidas neo-liberales que caracterizan la década de 1990, la LES es considerada por muchos el reflejo de la política de ajustes y privatizaciones que se han tomado en los otros órdenes. En el país en general y en Córdoba, en particular, se vive una etapa de fuertes movilizaciones. En este clima, en la Universidad Nacional se produce la denuncia sobre una serie de ilícitos en varias Facultades relacionados con irregularidades en actas de exámenes y expedición de títulos. Ello da pie para que el Consejo Superior proponga la creación de una Defensoría, como forma permanente de mayor contralor<sup>23</sup>. Así la Ord. HCS N° 8/1997 dice en uno de sus “Considerandos”:

*Que la Comisión de Investigaciones de Ilícitos de exámenes y títulos de este H. Cuerpo ha visto la necesidad de la existencia de un organismo permanente, para la recepción de denuncias de irregularidades así como para la iniciación de investigaciones y la defensa de derechos de cualquier miembro de la comunidad universitaria, ante eventuales violaciones de los mismos.*

Aparece entonces como una creación defensiva ante una situación irregular y, por ende, con carácter prioritario de contralor. Sin embargo, la normativa que regula la nueva institución, le da otros alcances. La Resolución del H. Consejo Superior N°

---

<sup>21</sup> Discurso del Dr. Alfonsín en 1983

<sup>22</sup> N°24521/1995

<sup>23</sup> En su primer informe como Defensora de la Comunidad Universitaria de la UNC, la Dra. Pierina Moreau resume esta primera etapa de la Defensoría.

288/97 al establecer sus funciones en el Artículo 5° le encomienda, además de la de supervisar a la administración, la defensa de:

*...los principios y derechos universitarios, **incluyendo los intereses difusos o colectivos**<sup>24</sup> frente a actos, hechos u omisiones de las autoridades universitarias o de sus agentes que impliquen el ejercicio irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio o negligente de sus funciones estatutarias o reglamentarias.*

Las facultades que se le otorgan son muy similares a las de otras DDUU, así:

*Requerir la modificación de criterios utilizados para la producción de actos administrativos y resoluciones; Formular a las autoridades y funcionarios, advertencias, recordatorios de sus deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas [...]; Sugerir a los diversos órganos colegiados de la Universidad, la modificación de normas [...]*

Para ello, el Defensor puede:

*Solicitar los informes y la documentación que considere necesarios; requerir la remisión de expedientes u otra documentación que estime útil; instar a las autoridades universitarias competentes para que realicen las investigaciones tendientes al esclarecimiento de los hechos que motivan su actuación.*

En la segunda década del nuevo siglo, en otro contexto nacional y universitario, se le amplían y precisan funciones relacionadas con los derechos humanos, así la Ordenanza HCS N°9/2011 la habilita para *Receptar denuncias por discriminación sobre identidad y expresión de género en el ámbito universitario* y, muy recientemente (setiembre, 2015) se aprueba por unanimidad en el máximo órgano universitario un *Plan de Acciones y Herramientas para prevenir, atender y sancionar las Violencias de Género en el ámbito de la UNC* que le encarga a la DCU importantes tareas tanto en la recepción de consultas y denuncias cuanto en la sistematización de datos y estadísticas y el asesoramiento y monitoreo de la aplicación de este Plan de Acciones.

No ha sido fácil el desempeño de las funciones. Su primera defensora, la Dra Alicia Malanca, a tres años de iniciada su gestión, expresa: *La autonomía que enviste la figura del Defensor no debe transformarse en desconexión o incomunicación con el resto de los órganos universitarios que gozan de autonomía. Es por ello que bregamos un mayor entendimiento con el órgano máximo de la Universidad Nacional de Córdoba, representativo de toda la Comunidad Universitaria en pleno, cual es este Honorable Consejo Superior*<sup>25</sup> Le continúa en el cargo la Dra. Pierina Moreau quien en su informe anual de 2002 dice: *...los miembros de la Comunidad universitaria, al*

---

<sup>24</sup> El resaltado es nuestro. No hemos encontrado en otros documentos que incluyan estos derechos como ámbito de actuación de las DDUU.

<sup>25</sup> Dra Alicia Malanca, informe final 2000,p.1

*servicio de los cuales está la DCU, ignoran todavía, a cinco años de su creación, que esta institución existe y cuáles son sus atribuciones y límites...*

Luego de más de diez años de vacancia, la nueva gestión que se inicia en agosto de 2014 y la cual coordino, se plantea como meta prioritaria la consolidación de la institución que, siendo pionera en Argentina por la voluntad política de la UNC a fines del siglo pasado, da cuenta de una historia con demasiados quiebres. Como dijimos en el informe del segundo semestre de 2014: *La informalidad, la confidencialidad, la celeridad, el priorizar relaciones personales cara a cara, son notas sustantivas de una instancia de mediación en los conflictos y la constituyen en un espacio diferente muy bien recibido por muchos pero, por eso mismo, extraño y hasta molesto para otros*<sup>26</sup>.

Tal vez, Córdoba sea ejemplo de una creación claramente defensiva y coyuntural y los quiebres en su institucionalización pueden ser indicadores de la falta de convicción y, hasta desconocimiento, con que algunas autoridades universitarias, sostienen/resisten sus facultades más identificatorias. Ello podría subyacer también en la falta total de expansión en las otras universidades del país.

Sin embargo, detectamos indicadores de un mayor conocimiento de la institución tanto en el aumento de las consultas<sup>27</sup> cuanto con la creación de dos nuevos órganos que toman antecedentes de la DCU y cada cual con sus especificidades, comparten funciones y atribuciones: En diciembre de 2014, la *Defensoría de la Comunidad de la Escuela Superior de Comercio Manuel Belgrano* (Escuela de Nivel Medio y pregrado dependiente de la UNC) y, relacionado con el tema, en mayo del corriente año, la *Oficina de Protección de Calidad de Atención del Paciente del Hospital Nacional de Clínicas*.

- ***Pontificia Universidad Católica de Perú.***

La PUCP es una universidad privada confesional fundada en 1917 que rescata los principios democráticos y católicos<sup>28</sup>. Su primera Defensora Universitaria, la Dra. Catalina Romero, fue designada en marzo de 2012. En <http://puntoedu.pucp.edu.pe> se incluye una entrevista realizada a la nueva Defensora a poco de acceder al cargo. El entrevistador le pregunta *¿Por qué una Defensoría Universitaria en la PUCP?* temática relacionada con los interrogantes que nos estamos planteando. Responde: *En una universidad en la que las personas importan, tenemos una organización dispuesta a*

---

<sup>26</sup> [www.unc.edu.ar/defensoria/informes](http://www.unc.edu.ar/defensoria/informes)

<sup>27</sup> [www.unc.edu.ar/defensoria/informes](http://www.unc.edu.ar/defensoria/informes)

<sup>28</sup> [www.pucp.edu.pe](http://www.pucp.edu.pe)

*escuchar: una defensoría. Hay que explicar, atender y tratar de que se resuelvan los problemas.* Podría decirse entonces que, en este caso, la nueva institución responde a posiciones y políticas generales de la institución.

Sin embargo, no debe omitirse el contexto normativo que facilita esta creación. Obra en el Congreso peruano, desde octubre de 2011, un Proyecto de Ley que propone la creación de la Defensoría Universitaria con la función central de *garantizar los derechos humanos de los integrantes de la comunidad universitaria*. En julio de 2014, el Congreso de la República del Perú sanciona una Ley Universitaria (N° 30220)<sup>29</sup> que incluye un capítulo (N° XVI, artículo 133) sobre la Defensoría Universitaria definiéndola como: *instancia encargada de la tutela de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria y vela por el mantenimiento del principio de autoridad responsable*, y dejando en mano de las diferentes universidades establecer los mecanismo de su regulación<sup>30</sup>. Ambos antecedentes, en primer lugar el proyecto de ley de creación de la DU y luego la Ley Universitaria dan cuenta de un escenario normativo facilitador de la expansión de la institución.

En ese contexto normativo la PUCP reforma sus estatutos, aprobados por la Asamblea Universitaria en octubre de 2014 e incluyen un Título dedicado a la Defensoría Universitaria: *órgano autónomo e independiente de los órganos de gobierno de la Universidad que puede proponer normas, políticas o acciones en defensa de toda la comunidad universitaria*.

Cruzando los procesos de larga duración con datos de coyuntura de las instituciones conformadas como caso y dado que –como hemos constatado- todas las defensorías universitarias de la región se crean en la misma etapa de transición/consolidación democrática<sup>31</sup>, podemos afirmar que la creación de las defensorías responde a la necesidad de democratizar espacios largamente embebidos de una cultura autoritaria varias veces secular. A la vez, en el análisis de coyuntura y desde el caso seleccionado, surge la fuerza facilitadora de la ley. Tanto en Brasil como en Perú, su incidencia es clara.

---

<sup>29</sup> Sabemos por notas periodísticas que la Ley Universitaria peruana ha sido demorada en su aplicación, centralmente por instituciones que resisten el límite a la reelección de las autoridades unipersonales.

<sup>30</sup> [www.minedu.gob.pe](http://www.minedu.gob.pe)

<sup>31</sup> Por cierto, que tal denominación no describe un escenario de democracia plena sólo da cuenta de indicadores políticos del restablecimiento de regímenes, al menos formalmente, republicanos y representativos. Hablar de consolidación no niega los desafíos que la democracia aún debe encarar para asegurar los derechos sociales y la conquista de mayor agencia para sus ciudadanos.

No es que afirmemos que la ley modifica mecánicamente las prácticas pero sí que, en lenguaje futbolero, “marca la cancha” y legitimadas desde allí, las instituciones universitarias apuestan a contribuir a una democratización que requiere acciones simultáneas en varias dimensiones. Retomando la cita de Chartier, podríamos sostener que constituyen algunas de las condiciones que *las hacen posible, posible por ser pensables*.

#### **IV. EL PODER REAL DE NUESTRAS DEFENSORÍAS.**

¿Las denominaciones defensorías/ouvidorías aluden a instituciones análogas? No es una mera discusión semántica, quién designa el defensor/ouvidor y por qué plazo; las facultades y funciones que se le otorga; lo que puede y no puede hacer, resultan indicadores de la finalidad para la que fueron creadas y de las herramientas con que cuenta en su accionar. El interrogante gira sobre el poder real de estas instituciones en el seno de las universidades.

Nuevamente intentaremos hacer entrar en diálogo los aportes de los autores con los datos relevados. Para definir las notas sustantivas de las Defensorías Universitarias, resulta ineludible revisar la institución que constituye su antecedente más directo: el Defensor del Pueblo. Sin profundizar consideraciones históricas que, en estos foros, son por todos conocidas, reconocemos como antecedente directo al ombudsman escandinavo, funcionario que en nombre del Rey primero y luego del Parlamento, controla el cumplimiento de la norma (Ayoub, 2013; Constenla, 2012, y Lyra, 2012). En otros espacios (la península ibérica) y otros tiempos (la etapa pos dictatorial) la institución, sin abandonar sus funciones iniciales, amplía su ámbito de actuación incorporando la defensa de los derechos humanos. Constenla (2010), enfatiza su enraizamiento con el Tribuno de la Plebe, no ya funcionario del gobierno sino representante del ciudadano. Con esta doble faceta de contralor institucional y defensor de derechos, el Defensor del Pueblo es adoptado en la América hispano hablante. Son condiciones -sine qua non- de la institución: la autarquía administrativa y financiera, y una plena autonomía con relación al poder político (Constenla, op.cit, Lyra, 2012).

No responden a estas notas distintivas, al menos en gran parte de su historia, las ouvidorías brasileñas. Como recuerda Ayoub Riche (op.cit), la institución se remonta a la época colonial; el ouvidor es un funcionario del Rey que controla el acatamiento de las órdenes de la Corona. Con esas características se reproduce en la época de la independencia (Imperio y República *Velha*) para desaparecer durante los gobiernos

dictatoriales. Cuando, en etapas de la transición democrática –fines de siglo pasado- se crean ouvidorias generales y sectoriales, el antecedente portugués se impone y los ouvidores renacen como funcionarios nombrados por el mismo organismo que deben controlar (Constenla 2010). No defienden derechos difusos o colectivos, su objetivo es mejorar la administración y controlar la eficiencia de los servicios públicos. Como dijimos en el caso de la UFES el referente normativo nuclear lo constituye la Constitución Federal de 1988<sup>32</sup>. Lyra (2012:212) sintetiza las principales características de las ouvidorias públicas en Brasil:

- 1) *Creación desde arriba para abajo, mediante una norma dictada por la autoridad fiscalizada, sin participación del máximo cuerpo colegiado de la institución (en este caso, la Asamblea Legislativa);*
- 2) *Nombramiento del titular por el libre arbitrio de la autoridad fiscalizada; y*
- 3) *Actuación predominantemente orientada en la búsqueda de eficacia y de modernización administrativa.*

Sin embargo, el autor entiende que hay algunos ejemplos como el de la Ouvidoría de la Policía del Estado de San Pablo (1995) que permitirían aseverar que se está imponiendo un nuevo paradigma que él llama “*democrático popular*”. Son ouvidorias externas, dotadas de autonomía, con ouvidores designados por un término temporalmente delimitado, e independientes del organismo al que debe fiscalizar.

¿Cuáles de estas notas toman las **defensorías/ouvidorias universitarias**? Si entendemos que el primer requisito para la autonomía del ouvidor es de carácter político, resulta clave determinar quién lo designa, cómo y de quién depende la finalización de su mandato. Para iniciar una respuesta retomamos el caso construido y elaboramos un cuadro de doble entrada que hace visibles recurrencias y diferencias.

<b>Indicadores de autonomía</b>	<b>UFES</b> (1992). Brasil Reglamento interno	<b>UNC</b> (1997). Argentina Res. HCS N° 288/97	<b>PUCP</b> (2011). Perú Estatuto Arts. 100 y 101
<b>¿Quién designa al Def/Ouv?</b>	El Rector, la medida es legitimada por el Consejo Universitario.	La máxima autoridad universitaria, el H. Consejo Superior, con 2/3 votos. No dice quien lo propone	La Asamblea Universitaria, con 2/3 votos. Terna propuesta por miembros de la Asamblea
<b>¿Quién establece el plazo?</b>	Sin plazo. Puede ser destituido por el Rector	Tres años, puede ser reelecto. Para su destitución se requiere la misma mayoría calificada	Tres años, puede ser reelecto

<sup>32</sup> Aunque es el Ministerio Público la institución a quien la constitución de 1988 le encarga funciones y facultades similares a las del Defensor Público europeo.

<b>Requisitos para su designación</b>	Puede ser docente o personal, del régimen superior, técnico administrativo. Antigüedad de cinco años o más. Dedicación Exclusiva.	Miembro de la comunidad universitaria. Diez años de antigüedad.	Profesor con antigüedad mínima de diez años en la Universidad. Sólida trayectoria ética, profesional y académica vinculada con la defensa de los derechos de las personas.
<b>¿De quien depende?</b>	Depende de la Rectoría aunque el Reglamento sostiene que goza de <i>plena autonomía funcional</i> .	Tiene autonomía funcional y financiera. Eleva un informe anual al Consejo Superior.	Es un órgano autónomo en el ejercicio de sus funciones e independiente de los órganos de gobierno de la Universidad

La única nota común a las tres instituciones es que no se requiere que el Defensor sea un experto en materia jurídica, lo que podría indicar que se lo entiende más como un defensor de derechos que un funcionario supervisor del respeto a la legalidad.

En cambio, encontramos diferencias en aspectos que hacen a la nota distintiva nuclear: la autonomía.

La *Ouvidoria de la Universidade Federal do Espírito Santo*, responde a las características de lo que Lyra (2012.b:212) denominó el paradigma “liberal modernizador”, Institución creada de arriba hacia abajo detentada por un funcionario designado por el organismo que controla.

En la *Defensoría de la Comunidad Universitaria de la Universidad Nacional de Córdoba*, Argentina, la autonomía parece garantizada por una designación del máximo órgano universitario con mayoría agravada. Sin embargo, en las tres oportunidades en que se eligió Defensor (1997, 2001, 2014), la propuesta fue realizada por el Rectorado lo que permitiría poner en cuestión su total independencia (Bressannini, 2015).

En la *Pontificia Universidad Católica de Perú*, el nivel de autonomía de su defensoría, al menos en los documentos, parece mayor. Designada por, al menos, los dos tercios de los miembros del Consejo Universitario, la terna es propuesta por una comisión presidida por el Vicerrector y conformada con representantes de los docentes y estudiantes del mismo cuerpo colegiado.

Las diferencias seguramente también existen en otras universidades y ello puede derivarse, en primer lugar, de la autonomía universitaria. También podría afirmarse, desde el caso en estudio, que esas particularidades tienen que ver con tradiciones locales (lusitanas en la UFES) o la etapa histórica en que la normativa fue dictada: en el

subperíodo “fundacional”, es decir, década del 90 (como en la UNC);o en el subperíodo de “expansión”, primera década del siglo XXI (como en la PUCP), entendiendo que en este último, la defensa de los derechos ciudadanos es hegemónico en el discurso político en Latino América. Ello debería ratificarse o rectificarse con el análisis de otros casos.

Revisemos ahora las facultades y funciones que, en cada institución, le otorga la normativa a su Defensoría.

<b>Indicador de autonomía</b>	<b>UFES (1992)</b> Reglamento interno de la ouvidoria	<b>UNC(1997)</b> Res HCS N° 288/97	<b>PUCP (2011)</b> Estatuto de la PUCP, Arts. 100 y 101
<b>Atribuciones:</b>	Pedir informes orales y escritos; Sugerir medidas de mejoramiento de las actividades administrativas	Pedir informes Hacer recomendaciones	Proponer normas, políticas o acciones que permitan mejorar la defensa de los derechos de las personas en los diferentes servicios que la institución brinda.
<b>No puede:</b>	Intervenir en casos que se estén tramitando ni en temas que hayan sido judicializados	Tomar medidas resolutiveas; intervenir en casos judicializados, académicos o conflictos laborales. Intervenir antes que se hayan agotado las vías administrativas.	No es un órgano ejecutivo. No puede modificar acuerdos o resoluciones de otras instancias.
<b>Funciones:</b>	Recibir reclamaciones y sugerencias presentadas por miembros de la comunidad universitaria y la sociedad en general y encaminarlas a los sectores administrativos que corresponda. Acompañar las resoluciones adoptadas por los órganos competentes, garantizando el carácter resolutorio de la demanda y manteniendo al peticionante informado	Defender los principios y derechos universitarios, incluye intereses difusos o colectivos. Supervisar la aplicación de las leyes, ordenanzas, resoluciones y demás disposiciones y la eficacia y pertinencia, en la prestación de los servicios administrativos, educativos, y la imparcialidad de las evaluaciones.	Velar por el respeto de los derechos frente a actos u omisiones de las unidades, autoridades o funcionarios de la Universidad que los vulneren. Proponer normas, políticas o acciones que permitan mejorar la defensa de los derechos de las personas en los diferentes servicios que la institución brinda

**Similitudes:** en todas las defensorías se hace explícito que no constituyen órganos ejecutivos; además las tres están facultadas para solicitar informes, orales y escritos que deben ser contestados en plazos razonables. Esto último si bien no queda

aclarado en el estatuto de la PUCP, las facultades amplias que se le otorgan parecen darlo por sentado. Entendemos que dado lo reciente de su creación podrían aún no contar con un reglamento interno.

**Diferencias:** En la UFES, su carácter de parte de la administración universitaria queda claramente expuesto al sostener entre sus funciones el recibir reclamaciones y dirigirlas a las autoridades, a la vez que acompañar las resoluciones adoptadas por las instancias competentes. No es así en la UNC, su defensoría puede/debe defender los derechos universitarios, incluyendo los difusos o colectivos. En el caso que constate violación de tales derechos puede hacer recomendaciones a los distintos órganos de gobierno para que se tomen las medidas que lo reparen o modifiquen la normativa que resulte contraria a esos derechos. En la PUCP, como dijimos, las facultades también son amplias.

## V. UN INTERROGANTE ABIERTO A LA CONSTRUCCIÓN COLECTIVA.

Con la intención de iniciar un diálogo que esperamos continúe en el tiempo, dejamos abierto un interrogante sobre los horizontes de expectativas de nuestras instituciones. Previamente punteamos algunas de las primeras conclusiones que surgen de este análisis incompleto, no sólo por la falta de datos fehacientes, sino también por la escasa experiencia de quien lo realiza:

**Memorias.** Un mapeo de defensorías universitarias en Sud América muestra en primer lugar

- Lo desigual de su distribución, sin relación directa con el número, dimensión o antigüedad de las universidades en cada país. El análisis cuantitativo permitiría pensar que en las universidades públicas tienen un desarrollo más amplio o, al menos, más temprano.

- El período de fundación y expansión se reduce a dos décadas y media. Período breve inmerso en procesos de larga duración que hunden sus raíces en la etapa colonial con las especificidades provenientes de las diferencias políticas de las Coronas Española y Lusitana.

- Esta etapa de 1990 a 2015 se inserta en un contexto de “transición y consolidación” democrática durante el cual, de la retracción del Estado se pasa -con matices en los distintos países- a nuevos intentos de regulación. Las fechas de creación de DDUU permiten delimitar un sub período inicial más lento y uno segundo de mayor

aceleración en su expansión. No parece casual entonces la creación de DDUU, órganos que entendemos funcionan al mismo tiempo como instituciones de la democracia y herramientas de mejoramiento de la gestión en universidades cada vez más complejas.

**Espacio de experiencias.** Dice Kosseleck (op.cit: 338) *...la experiencia es un pasado presente, cuyos acontecimientos han sido incorporados y pueden ser recordados.*

- Hemos analizado la normativa para intentar responder el interrogante: ¿Cuál es el poder real de las DDUU? Mucho falta por hacer, reconstruir experiencias institucionales y trayectorias de quienes ocuparon el cargo, lo cual permitiría clarificar en qué medida lo que la norma establece se refleja en las prácticas de nuestras instituciones<sup>33</sup>. Un diagnóstico acertado permitiría avanzar en plantear las estrategias adecuadas para su consolidación y expansión.

**Horizontes de expectativas.** Definimos, siguiendo con Kosseleck (op.cit:340) *Horizonte quiere decir aquella línea tras de la cual se abre en el futuro un nuevo espacio de experiencia, aunque aún no se puede contemplar.*

Por eso, para cerrar, dejamos abierto este interrogante **¿qué horizontes avizoramos para nuestras instituciones? ¿qué estrategias institucionales/colectivas permitirían su consolidación y expansión?** Tal vez no podamos contestarlo íntegramente en esta ocasión pero estamos seguros que, como resultado de esta reunión a la que nos ha convocado la REDDU, este espacio será para muchos de nosotros una nueva Eufemia, *ciudad donde se cambia la memoria...* y tal vez junto a los jóvenes del 18 podamos soñar con una *libertad más y un dolor menos*. Como cuando comencé esta presentación pido autorización para retomar sus palabras:

*Creemos no equivocarnos, las resonancias del corazón nos lo advierten. Estamos pisando sobre una revolución, estamos viviendo una hora americana.*

---

<sup>33</sup> Koselleck (1993:335) *no existe ninguna historia que no haya sido constituida mediante las experiencias y esperanzas de personas que actúan o sufren.*

## VI. BIBLIOGRAFÍA

ANSALDI, Waldo (2006) (Director), *La democracia en América Latina, un barco a la deriva*. FCE, Buenos Aires.

\_\_\_\_\_ (2006), *Reivindicación del arte de navegar contra el viento. Alegato a favor de una ciudadanía incluyente y universal*. En [www.catedras.fsoc.uba.ar/udishal](http://www.catedras.fsoc.uba.ar/udishal)

\_\_\_\_\_ y otra, (2012), *América Latina. La construcción del orden. T.II*. Ariel, Buenos Aires

ARENDDT, Hannah, (1997), *Qué es la política*, Paidós, Barcelona.

AYOUB RICHE, Cristina, Los mecanismos de defensa de los Derechos Universitarios en Brasil, en Jorge Ulises CARMONA TINOCO (Coord.) *La vinculación entre los derechos humanos y los derechos universitarios*". Ed. Defensoría de los Derechos Humanos de la UNAM, 2013, México DF.

BRESSANINI, Ivanna (2015), *El Ombudsperson en las Universidades. Estudio del caso de la Universidad Nacional de Córdoba* Tesis presentada en la Maestría Latinoamericana europea en mediación y resolución de conflictos. Institut Universitaire Kurt Bösch. Defensa 23/10/2015.

CALVINO, Ítalo, *Las ciudades invisibles*.(2010), Siruela, Madrid.

CAMATTI, Tassiana Baldissera, GIACOMINI-FILHO, Gino, (2015) O exercício comunicacional da ouvidoria em Universidades Brasileiras, Trabalho apresentado no DT 3 - GP RP e Comunicação Organizacional, XV Encontro dos Grupos de Pesquisas em Comunicação, evento componente do XXXVIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, <http://portalintercom.org.br/anais/nacional2015/resumos/R10-1261-1.pdf>

CHARTIER, R, (1995), *Espacio público, crítica y desacralización en el siglo XVIII*, Gedisa, Barcelona.

CONSTENLA, Carlos R. *Defensor del Pueblo: La más innovadora institución democrática del constitucionalismo iberoamericano contemporáneo* (Axe XI, Symposium 42). Independencias - Dependencias - Interdependencias, VI Congreso CEISAL 2010, Jun 2010, Toulouse, France.

CONSTENLA, Carlos R. La defensa de los derechos humanos y universitarios y las prácticas cívicas en las defensorías universitarias y las defensorías del pueblo en la Argentina. Primer Seminario Internacional sobre la defensa de los derechos humanos y universitarios y prácticas cívicas en las universidades e instituciones de educación superior, 22 y 23 de octubre de 2012, Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco. constenlaDef\_der\_arg.pdf

DE BARROS RAMALHO, Marcelo, *El papel de las universidades brasileñas en la formación de profesores de español como lengua extranjera*, Cap. II. Historia de la universidad en Brasil, pág. 63 y ss. Tesis doctoral. Universidad de Barcelona, 2010. (www.tdx.cat)

DUHALDE, Eduardo Luis (1999) *El Estado terrorista argentino*, Eudeba, Bs Aires

KOSELLECK Reinhart, (1993) *Futuro pasado. Para una semántica de lostiempos históricos*, Paidós, Barcelona, 1993

LACLAU, Ernesto (1998). *Debates Políticos Contemporáneos, En los márgenes de la modernidad*, Plaza y Valdés Ed. México.

LYRA, Rubens Pinto, La ouvidoria en Brasil y la cuestión de la autonomía, en CARLOS R. CONSTENLA y RUBENS PINTO LYRA (orgs.) *Defensorías del Pueblo y Ouvidorias en Iberoamérica. Nuevos Conceptos y perspectivas*. Joao Pessoa, Editora Universitária da UFPB, 2012.a, Brasil

LYRA, Rubens Pinto, La ouvidoria en Brasil y la cuestión de la autonomía, CARLOS R. CONSTENLA y RUBENS PINTO LYRA (orgs.) *Defensorías del Pueblo y Ouvidorias en Iberoamérica. Nuevos Conceptos y perspectivas*. Joao Pessoa, Editora Universitária da UFPB, 2012. b, Brasil

O'DONNELL, Guillermo (1982). *El Estado Burocrático Autoritario*. Buenos Aires: Editorial de Belgrano.

RAMA, Claudio (2006) *La Tercera Reforma de la Educación Superior en América Latina*. (2 edición). Fondo de Cultura Económica (FCE), Buenos Aires, Argentina,

STAKE, R.E. *Investigación con estudio de casos*, (1998) Roc Filella (trad.) 3ª ed. Ediciones Morata.