



Defensoría
de la Comunidad
Universitaria

Informe
Período
febrero-diciembre
2023



PERSONAL DE LA DEFENSORÍA

Defensora de la Comunidad Universitaria
Lic y Prof. Ana Guillermina Yukelson

**Mesa de entrada, tareas
administrativas y de atención**
Lic. Analía Baigorria

Asesoría Legal y atención
Ab. José Escribano



En este informe se presentan las actividades desarrolladas en la Defensoría de la Comunidad Universitaria durante el año 2023, según lo establecido en la R.H.C.S. 631/2015. En el período se receptaron consultas vía web, se concertaron citas para asesoramientos presenciales en la oficina y también se receptaron consultas de manera espontánea dentro del horario de atención. Se actualizó el seguimiento de los casos y se cumplimentó con las tareas de mesa de entradas, administrativas y contables de la dependencia. Se acordaron y realizaron reuniones con autoridades de unidades académicas cuando el caso así lo requirió. Dentro de la organización de la Defensoría se llevaron a cabo los concursos de personal nodocente largamente postergados correspondientes a un cargo categoría 5 para Mesa de entrada y administración y un cargo 7, de nivel inicial. En el primer concurso resultó seleccionada la Lic. Analía Baigorria, quien ya se desempeñaba en esta tarea. Y en el segundo concurso, resultó seleccionado el Ab. José Escribano, quien continuará realizando el asesoramiento legal y de atención, pero ahora como personal de planta permanente. Además, se realizaron dos convocatorias para las líneas de atención y sensibilización del *Plan de Acciones y herramientas para prevenir, atender y sancionar las violencias de género en el ámbito de la UNC*. El interés de estas convocatorias, más allá de la cobertura de vacancias y la premisa de sostener un equipo interdisciplinario, se enfocó en que la línea de atención del Plan de acciones pudiera, por un lado, regresar a la plenitud de la intervención presencial y, por otro lado, disponer de una atención semanal completa en la franja horaria matutina de 9 a 12 hs., sumando dos horarios en la franja vespertina de 15 a 18hs., hecho que posibilita ofrecer mayor cobertura en la atención de las consultas. Para ambas convocatorias, la Comisión Coordinadora del Plan de acciones recibió numerosas postulaciones de profesionales. En la primera convocatoria realizada en 2022-2023 sólo para la línea de atención, tuvo una presentación de 60 postulantes (ver resultados del ACTA-2023-00062797-UNC-DCU#REC). Y, la segunda convocatoria realizada en 2023, tanto para las líneas de atención como de sensibilización, tuvo una presentación de 93 postulantes (ver resultados del ACTA-2023-00776406-UNC-DCU#REC). El Plan de acciones cuenta desde febrero de 2023 con 6 profesionales para la línea de atención y 2 profesionales para la línea de sensibilización. En este período también se realizaron mejoras y adquisición del equipamiento tecnológico y mobiliario en la oficina de la Defensoría y para el equipo de la línea de atención del Plan de Acciones, que permiten brindar mejores prestaciones para la atención y organización del trabajo.



CONSULTAS RECIBIDAS

Aquellas personas que son acusadas de ser quejasas y pesadas tienen algo para enseñarnos sobre la queja, sobre la politicidad del modo en que algunas quejas son recibidas, sobre lo que hace falta para rechazar un mensaje sobre quién importa y qué es lo que importa.

Sara Ahmed (2022:11)

En 2023 se registraron 146 nuevos formularios de consulta, un 15,75% más que en período anterior. En el gráfico 1 y la tabla 2 se ofrecen la curva evolutiva de consultas desde la creación de la Defensoría (1997), donde puede observarse un retorno, más allá del período crítico del 2020-2021, a una frecuencia promedio de 13 consultas mensuales (de febrero a diciembre. Ver tabla 1). Esto último es, por un lado, un claro indicador de la paulatina visibilidad que el espacio ha recobrado entre los miembros de la comunidad universitaria y; por otro lado, se puede apreciar cómo en los meses de exámenes se incrementa el número de consultas asumiendo que el claustro estudiantil es el de mayor demanda. Pero también este indicador invita a pensar cómo debe trabajarse desde cada unidad académica una mejor comunicación que esclarezca tanto las formas como los criterios de evaluación en los programas de las asignaturas de las distintas carreras y velar porque los mismos respeten el régimen de estudiantes, donde se establecen las condiciones de cursado de alumnos promocionales, regulares o libres.

Gráfico 1. Evolución de la cantidad de consultas por año.

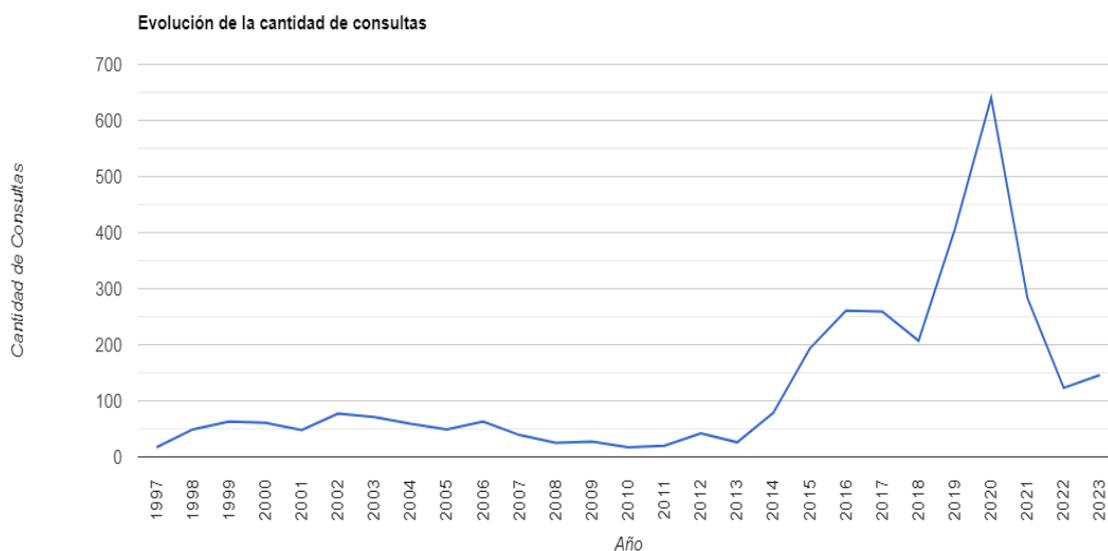


TABLA 1. CANTIDAD DE CONSULTAS MENSUALES 2023

Nº consultas	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Set.	Oct.	Nov.	Dic
**	5	21	4	17	6	15	16	11	5	11	35

TABLA 2. CANTIDAD DE CONSULTAS POR AÑO DESDE LA CREACIÓN DE LA DEFENSORÍA.

Año	Cantidad de Consultas	Año	Cantidad de Consultas	Año	Cantidad de Consultas	Año	Cantidad de Consultas
1997	17	2004	59	2011	20	2018	207
1998	49	2005	49	2012	42	2019	406
1999	63	2006	63	2013	26	2020	640
2000	61	2007	39	2014	79	2021	283
2001	48	2008	25	2015	193	2022*	123
2002	77	2009	27	2016	261	2023	146
2003	71	2010	17	2017	259	**	**

Años de acefalía de la Defensoría de la Comunidad Universitaria.

*El HCS designa Defensora el 20/09/2022.



CONSULTANTES

(..)presentar una queja nunca consiste en una única acción: muchas veces requiere que trabajes más. Es agotador, en especial teniendo en cuenta que las razones, agotador, por las que nos quejamos ya son agotadoras.

Sara Ahmed (2022:17)

Durante el período se observa (Ver gráficos 2 y tabla 3) un significativo crecimiento de consultas del claustro docente en relación a los otros claustros, en especial al de estudiantes y nodocentes. A su vez, hay una sensible disminución de consulta del claustro de egresados. No obstante, el número total de consultas de los claustros nodocentes y estudiantes también sufrió un leve aumento. Algunas de las explicaciones siguen teniendo como causales, la adaptación de las distintas dependencias a la presencialidad plena que continúa poniendo de relieve los conflictos interpersonales entre pares o bien a partir de inequidades ante las correspondientes tareas.

Tal como se ha explicado en otros informes, la selección de “claustro” es realizada por cada consultante al completar el formulario de contacto disponible en la página web de la Defensoría. Si el consultante selecciona el claustro “Otro”, el formulario no permite seleccionar la Dependencia por la cual se realiza la consulta. Durante el período, el porcentaje de “Otro” se compone, según la revisión de los formularios, de: 10 consultas de autoridades o personal de gestión de unidades académicas y secretarías; 8 consultas de madres/padres de estudiantes ESCMB; 3 aspirantes a ingresar a estudiar en la UNC; 1 persona contratada; y 1 ciudadano que realizó una transacción equivocada a una cuenta de la UNC.

GRÁFICO 2. CONSULTAS POR CLAUSTRO

Porcentaje de consultas por claustro

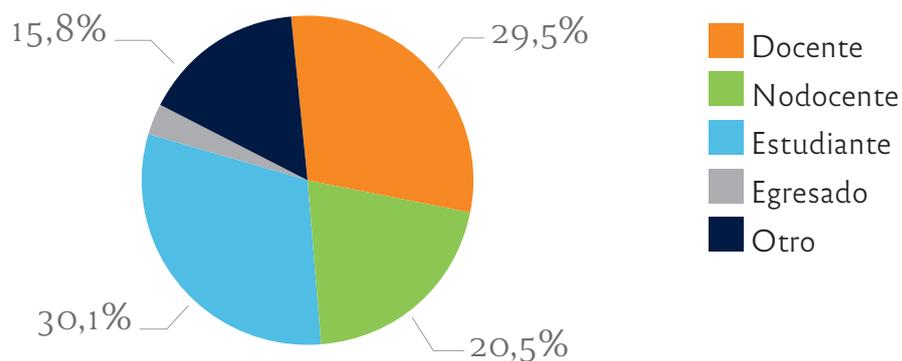


TABLA 3. EVOLUCIÓN GENERAL DE CONSULTAS POR CLAUSTRO 1997-2023

Año	Docentes	Nodocentes	Estudiantes	Egresados	Otros
1997	5	5	6	1	0
1998	13	6	19	3	2
1999	20	12	26	0	3
2000	23	4	27	3	2
2001	12	9	22	4	0
2002	24	20	28	5	0
2003	25	13	30	1	1
2004	17	10	22	5	2
2005	16	10	19	2	0
2006	24	12	20	5	1
2007	17	7	10	5	0
2008	13	5	4	2	0
2009	15	7	5	0	0
2010	10	4	1	2	0
2011	6	8	4	1	1
2012	12	3	18	2	7
2013	6	3	14	2	1
2014	33	17	22	3	4
2015	40	20	111	11	11
2016	47	34	156	6	18
2017	40	23	169	6	21
2018	56	37	74	16	24
2019	93	40	179	50	44
2020	37	9	566	8	20
2021	23	9	177	27	47
2022	21	35	34	18	15
2023	43	30	44	6	23



En cuanto a las **consultas grupales** (incorporadas a los informes anuales desde el año 2018) en el año 2023 se observa una considerable disminución registrando tan solo 2, las cuales corresponden a las siguientes dependencias:

- Escuela Superior de Comercio Manuel Belgrano (ESCMB): 9 formularios (familias consultando sobre los paros docentes del mes de marzo).
- Facultad de Ciencias Sociales (FCS): 3 formularios.

Respecto a las dependencias y unidades académicas de donde provienen los y las consultantes (Ver tabla 4) podemos observar que en el período nuevamente se recibieron consultas de todas las unidades académicas con excepción del Colegio Nacional del Monserrat, así como de otras dependencias del Rectorado que se detallan a continuación (Ver Tabla 4).

TABLA 4. CANTIDAD DE CONSULTAS POR DEPENDENCIA

Dependencia	Cantidad de Consultas	Porcentaje en la UNC	Porcentaje en la Dependencia
Rectorado	24	16,43%	
Banco de Sangre	1	0,68%	4,16%
Escuela Manuel Belgrano	11	7,53%	45,83%
Laboratorio de Hemoderivados	1	0,68%	4,16%
Secretaría de Bienestar y Modernización	1	0,68%	4,16%
Secretaría de Extensión	3	2,05%	12,5%
Secretaría General	3	2,05%	12,5%
*Imprenta	1		33,33%
*Biblioteca Mayor	2		66,66%
Secretaría de Gestión Institucional	2	1,36%	8,33%
Secretaría de Planeamiento Físico	1	0,68%	4,16%
Unidad de Auditoría Interna	1	0,68%	4,16%
Facultad de Arquitectura, Urbanismo y Diseño	4	2,73%	
Facultad de Artes	9	6,16%	
Facultad de Ciencias Agropecuarias	1	0,68%	
Facultad de Ciencias de la Comunicación	7	4,79%	
Facultad de Ciencias Económicas	6	4,10%	
Facultad de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales	5	3,42%	



Facultad de Ciencias Médicas	27	18,49%	
Escuela de Enfermería	9	6,16%	33,33%
Escuela de Kinesiología y Fisioterapia	1	0,68%	3,70%
Escuela de Medicina	6	4,10%	22,22%
Escuela de Salud Pública y Ambiente	1	0,68%	3,70%
Hospital Nacional de Clínicas	1	0,68%	3,70%
Hospital Universitario de Maternidad y Neonatología	9	6,16%	33,33%
Facultad de Ciencias Químicas	6	4,10%	
Facultad de Ciencias Sociales	9	6,16%	
Facultad de Derecho	3	2,05%	
Facultad de Filosofía y Humanidades	16	10,95%	
Autoridades	1	0,68%	6,25%
Departamento de Geografía	2	1,36%	12,5%
Escuela de Archivología	2	1,36%	12,5%
Escuela de Ciencias de la Educación	4	2,73%	25%
Escuela de Filosofía	1	0,68%	6,25%
Escuela de Historia	1	0,68%	6,25%
Escuela de Letras	5	3,42%	31,25%
Facultad de Lenguas	3	2,05%	
Facultad de Matemática, Astronomía, Física y Computación	3	2,05%	
Facultad de Odontología	12	8,21%	
Facultad de Psicología	7	4,79%	
Externo a la UNC	4	2,73%	

*Tanto la imprenta como la Biblioteca Mayor son dependencias de la Secretaría General del Rectorado.

Como dato de continuidad en relación a informes anteriores se sigue observando que la unidad académica y dependencia que cuentan con el mayor número de consultas (Facultad de Ciencias Médicas y Rectorado) se conforman de varias reparticiones administrativas y académicas. En este mismo sentido, la Facultad de Filosofía y Humanidades, aunque en menor número, presenta en su composición estructural, varias escuelas y departamentos de las que provienen sus consultas.



TEMÁTICAS DE LAS CONSULTAS RECIBIDAS

Una de las razones por las cuales las personas desoyen una queja o no están dispuestas a oírla es por el modo en que esa queja amenazaría el lazo que tienen con una universidad, un departamento, un proyecto o un colega. Quiebre: cuando una ruptura se vuelve una conexión.

Sara Ahmed (2022:22)

Los distintos asuntos que se tramitan en la Defensoría son clasificados y organizados en grandes áreas temáticas empleando un sistema de ordenación (mediante la página de la intranet) que permite comparar y ponderar la recurrencia de las mismas o la presencia de nuevos problemas entre los distintos colectivos. Cabe recordar que la Defensoría busca colaborar con el normal desarrollo organizativo de esta universidad y no competir con las dependencias en la resolución de conflictos. Ante las consultas o quejas de distintos agentes de la comunidad brinda un asesoramiento completo para que se agoten todas las instancias administrativas y legales que la persona consultante pueda llevar adelante en la unidad académica o dependencia correspondiente. Somos conscientes que nuestra universidad más allá de contar con normativas generales y específicas, posee prácticas culturales e institucionales singulares en cada dependencia, que implican adentrarse y considerar en forma especial y respetuosa, ya que las mismas son producto de una construcción en el tiempo desde esos mismos espacios. No obstante, consideramos que en muchos casos dichas prácticas también pueden ser revisadas a los fines de mejorar y no lesionar derechos. En este sentido para la Defensoría, cada consultante es revelador de un sin número de formas de funcionamiento dentro de nuestra Universidad que, dentro del marco de los principios de informalidad, gratuidad y confidencialidad, asesoramos priorizando el respeto por las relaciones personales dentro del ámbito de estudio y trabajo de sus agentes.

En virtud de lo expuesto las temáticas de consultas en el presente año permiten observar con preocupación un crecimiento y persistencia de consultas por discriminación en relación al período anterior (2022). La discriminación en la mayoría de los casos hace referencia a aspectos en relación al trato laboral y a instancias en la tramitación o llamados a concursos.

Cabe aclarar que en relación a las temáticas consultadas se presentan dos mediciones, la primera extraída de los porcentajes tal cual los arroja el sistema de intranet con las temáticas tipificadas (Ver gráfico 3). La segunda medición es el resultado de observar que al desglosar la temática “Otros”, dichas consultas sí podían ser tipificadas o era afín a una tipificación, por lo tanto, se han reorganizado los datos (Tabla 5).

Se hace notar que en los casos de consultas que llegan a la Defensoría en las cuales se detecta situaciones de violencias de género o de identidad sexo genérica, las mismas han sido derivadas al Plan de acciones o bien se ha articulado con las profesionales del equipo interdisciplinario para una mejor atención y se han tomado medidas a los fines de no revictimizar a la consultante.



En cuanto a la temática de hostigamiento laboral, acoso y/o violencia laboral pese a que se observa con preocupación un número importante de consultas, la Defensoría recepta las quejas y orienta a los consultantes para que canalicen vía asesoramiento sindical, según los casos, pero no tramita las denuncias. Esto último, responde a que el Reglamento Orgánico y Funcional de la DCU no le otorga facultades para atender estos temas (art. 2. RHCS 91/2002)

GRÁFICO 3 - Porcentaje de consultas por Temática de consulta - año 2023

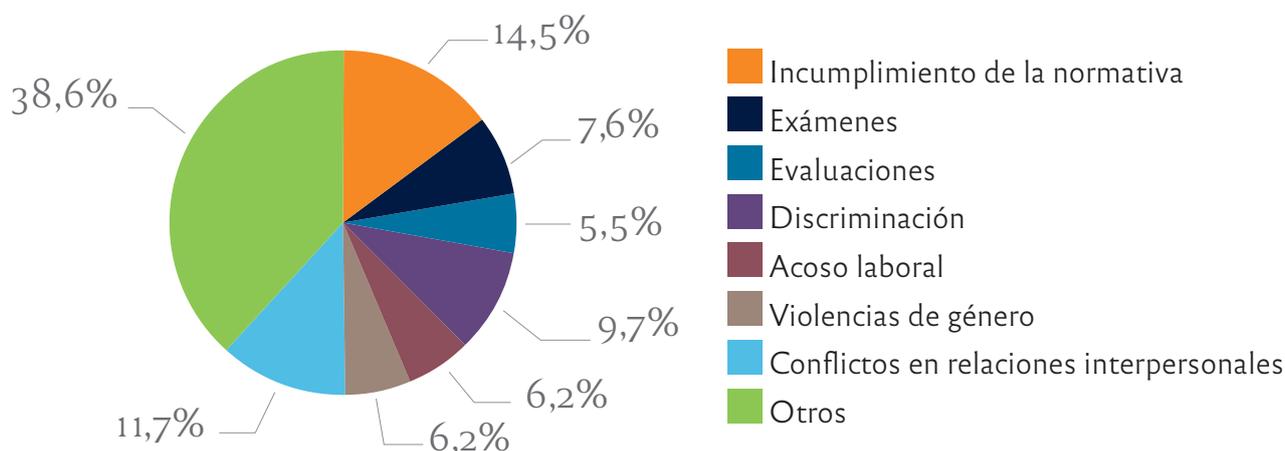


TABLA 5: CANTIDAD DE CONSULTAS POR TEMÁTICA

Temática de la Consulta	Cantidad de Consultas	Porcentaje
Incumplimiento de la Normativa	23	15.75%
Exámenes	13	8.90%
Evaluaciones	8	5.47%
Discriminación	16	10.95%
Acoso Laboral / violencia laboral y/o hostigamiento laboral	12	8.21%
Violencias de Género	9	6.16%
Conflictos en relaciones interpersonales	17	11.64%
Otros	47	32.19%

En relación a la opción "Otros", cuyo total es de 47 consultas, se encuentran temáticas que referencian a: demoras varias en trámites administrativos (4); compromiso social estudiantil (1); situación de pase de universidad (2); derechos estudiantiles en relación a los paros docentes en ESCMB (1); trámite para la obtención del título de bachiller (1); situación de extensión de la regularidad de materias (1); aspectos de la tramitación de concursos (3); situaciones por demoras en los sumarios (6); situaciones académicas (1); maltrato (1); agentes con problemas de salud mental (1); situaciones laborales (8); becas que incluye el Programa PASOS (4); seguimiento de consultas anteriores (1); educación a distancia (1); ingreso de estudiantes mayores de 25 años (1); condiciones de cursado (2); devolución de transferencia realizada (1); identidad de género (1); patrimonio (2); asesoramiento sobre normativas (2); por situación de conflictividad con estudiante (1); proceder ante denuncia en su contra (1).

SOLICITUD DE INFORMES Y DENUNCIAS

El camino que sigue una queja, adónde y cuán lejos llega, nos enseña algo sobre el funcionamiento de las instituciones (...)

Sara Ahmed (2022:19)

En este informe a diferencia de otros años hemos considerado importante relevar las actuaciones de la Defensoría en relación a la solicitud de informes y a una instancia del inicio formal de denuncias, actos que no habían sucedido con antelación. Entendemos que este tipo de acciones nos invitan a pensar acerca de las mecánicas institucionales, asumiendo que pese a que la institución UNC es una sola, alberga en su funcionamiento distintas singularidades institucionales que los agentes de cada dependencia o unidad académica a veces no conocen lo suficiente o bien, por el contrario, la conocen y la misma no es depositaria de su confianza para la tramitación de ciertos actos, sobre todo en términos de confidencialidad y discreción sobre el contenido y la persona que interpone la queja.

Durante el presente período la Defensoría ha dado inicio desde su mesa de entrada a 7 denuncias de personas de la comunidad de distintos claustros que han manifestado, pese a informarles que podían iniciarlo en su dependencia, sentir mayores garantías en la tramitación de los mismos, a la vez que demandar su seguimiento. De igual modo se procedió con la solicitud de un informe a la Prosecretaría de Informática, quien, con absoluta celeridad, hizo llegar resultados que permitieron llevar adelante una significativa investigación y sus consecuentes denuncias dentro del Plan de acciones.



LA DEFENSORÍA Y SU PARTICIPACIÓN EN LA COMISIÓN DE COORDINACIÓN DEL PLAN DE ACCIONES

La palabra denuncia también puede sonar como un choque, una colisión, el sonido fuerte de algo rompiéndose en pedazos. La palabra complaint [denuncia o queja] deriva del francés antiguo complaindre: "lamentarse", una expresión de pena y tristeza. "Lamento" viene del latín lamentum: "llanto, gemido; sollozo". La palabra complaint parece captar el modo en que quienes desafían al poder devienen sitios de negación: quejarse es convertirse en un recipiente de afecto negativo, un recipiente que gotea, hablar como un derrame.

Sara Ahmed (2022:39)

Es relevante resaltar que, en el trabajo cotidiano de la Defensoría, su participación dentro de la Comisión Coordinadora del Plan de acciones y herramientas para prevenir, atender y sancionar las violencias de género en el ámbito de la UNC insume aproximadamente un sesenta por ciento del tiempo mensual de trabajo, tanto en lo que implica la derivación de consultas, tramitación de denuncias, manifiestos, seguimiento de casos, reuniones y acciones de sensibilización y formación. En este sentido cabe informar que desde la Defensoría se dio curso al inicio de un total de 37 expedientes de denuncias, a través de sistema GDE desde la repartición AVG#DCU e intervino

ante distintas autoridades en 12 manifiestos por violencia de género. Además, organizó reuniones mensuales con el Equipo de Atención en el que se incluyó también la profesional de la atención psicológica y, en 2 ocasiones con el personal de sensibilización, a los fines de definir criterios, aspectos de funcionamiento y organización, formas de intervención y proyecciones del mismo trabajo.

Junto con los miembros de la Comisión Coordinadora se mantuvieron 6 reuniones con la Dirección General de Sumarios y la Dirección de Asuntos Jurídicos con diversos fines que permitieran compartir inquietudes en relación a la celeridad del tratamiento de los expedientes y a la dinámica o circuito administrativo de los mismos según lo establecido en el Reglamento de Investigaciones Administrativas (OHCS 9/2012 y T.O. RR 1303/2021).

Por último, la Defensoría participó en la organización mensual de las Clínicas de Casos (desarrolladas de marzo a junio y de agosto a noviembre) en las que asistieron personas referentes de género que cuentan con la debida designación por resolución de cada unidad académica y/o dependencia de la UNC. De igual manera, participó del Conversatorio con distintas autoridades de la Universidad convocada como instancia dentro de la formación de la Ley Micaela por los “16 días de activismo contra las violencias de género”, realizada el 6 de diciembre, organizada por la Unidad de Políticas de Género.

Más allá de lo expuesto, se deja constancia que el Plan de acciones elabora su propio informe de actividades y, el mismo, se presenta junto al de la Unidad Central de Políticas de Género.



OTRAS ACTUACIONES

En el mes de junio, la Defensoría elevó a la Secretaría General y por su intermedio a la Comisión ad hoc del H. Consejo Superior abocada a tratar aspectos de la democratización y actualización del Estatuto UNC (EX -2023-489758- UNC-ME#DCU) en el cual se solicita la incorporación de la Defensoría dentro de los Estatutos y se envía el proyecto para su consideración.

PARTICIPACIONES EN REDES INTERNACIONALES Y ENCUENTROS NACIONALES

Durante este período la Defensoría retoma tras la pandemia por el Covid 2019 su participación en la Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias (RIIDU), cuya acta fundacional se realizó en Córdoba en 2018. Conformó el comité de organización del III Encuentro de RIIDU en la ciudad de Río de Janeiro durante los días 20, 21 y 22 de septiembre en la Universidad Federal do Rio de Janeiro. Colabora en distintas reuniones para que en ese marco se lleve adelante la elección de las nuevas autoridades, cuyo Coordinador es el Defensor de los Derechos Universitarios Dante Jaime Haro Reyes de la Universidad de Guadalajara – México y la Vicecoordinadora es la Provedora do Estudante da Universidade Minho Braga-Portugal.

En el marco del encuentro la Defensora Ana Guillermina Yukelson asiste al mismo junto con la Coordinadora de la Unidad de Políticas de Género, Romina Scocozza. En dicha oportunidad además de participar de las instancias sobre los objetivos y proyecciones de la Red, la

incorporación de nuevos miembros, y la constitución y votación de autoridades en el marco de la Asamblea General de elecciones de la Comisión Ejecutiva de RIdDU, se realizaron 2 exposiciones. La primera exposición fue en la Mesa 3: Como identificar, prevenir, tratar, enfrentar e combatir las violencias en las Universidades (relatos de casos compartiendo experiencias), en dicha ocasión se compartió con los demás miembros de la mesa, coordinada por la Ouidora de la Universidad Federal de Rio de Janeiro, Luzia Araújo, una exposición sobre “YARKEN un sistema de registro para erradicar las violencias de género en la UNC”. La segunda exposición implicó la presentación del Proyecto Erasmus-Bravoo por parte de los Defensores de la Universidad Carlos III de Madrid-España; la Universidad Beira del Interior de Portugal y la Universidad Nacional de Córdoba. El proyecto había recibido en forma reciente la aprobación de la primera evaluación y el mismo está integrado por 8 universidades de Latinoamérica y 2 universidades de Europa, además de una Agencia OpenODS, cuyos objetivos son entre otros crear y reforzar Defensorías universitarias, así como afianzar los derechos humanos, la gobernanza y la paz en las universidades. Cabe aclarar que este proyecto está previsto que inicie en el año 2024 hasta 2027, ya que con posterioridad al encuentro recibió su completa aprobación.

También desde la Defensoría se propició la participación de la Lic. Analía Baigorria, quien asistió al encuentro de la Red Interuniversitaria por la Igualdad de Género y contra las Violencias (RUGE) realizada en la Universidad Nacional de La Plata- Buenos Aires, en el mes de septiembre como parte de las instancias formativas en este tema.

AGRADECIMIENTOS

Para finalizar este informe queremos brindar nuestro sincero agradecimiento a las autoridades del Área Central y de las Unidades académicas que nos brindan su apoyo, valorando nuestras intervenciones y colaborando para que, en la medida de lo posible, el resultado de las consultas que se presentan sea satisfactorio. Sin dudas, el trabajo conjunto es muy fructífero. También agradecemos a cada una de las personas que encuentran en la Defensoría un espacio de escucha, contención, orientación y/o respuesta. Valoramos que nos recomienden, y que cuando necesitan, vuelven a buscar nuestro asesoramiento o intervención.

Referencias bibliográficas

Ahmed, S. (2022). ¡Denuncia! El activismo de la queja frente a la violencia institucional. Buenos Aires. Caja Negra. Trad. Tamara Tenenbaum.



unc | defensoría 



Universidad
Nacional
de Córdoba