

## Defensorías y derechos humanos en las universidades y los colegios canadienses

*Martine CONWAY\**

*SUMARIO: I. Introducción. II. El ámbito legal. III. Oficios de ombudsman y oficios de protección de los derechos humanos. IV. Las defensorías (ombudsman) en las universidades y los colegios canadienses. V. El ejemplo de la Universidad de Victoria (UVic). VI. Tipos de problemas de derechos y de derechos humanos. VII. Bibliografía.*

### I. INTRODUCCIÓN

**E**n primer lugar, doy las gracias al Doctor Jorge Carmona Tinoco y al Maestro José Dolores Alanís por su invitación. Es un honor participar en este seminario internacional en homenaje al Doctor Jorge Carpizo MacGregor, y tener la oportunidad de hablarles de las defensorías y los derechos humanos en las universidades y los colegios canadienses. Les traigo saludos de la presidenta de nuestra organización, la Maestra Kristen Robillard, y de mis colegas en Canadá que les están deseando una conferencia muy exitosa.

Para introducir el tema, empiezo con el plan estratégico de la universidad donde trabajo, la Universidad de Victoria (UVic) en la provincia de British Columbia, Canadá. El plan identifica los valores fundamentales siguientes: integridad intelectual y ética, libertad de expresión y de cátedra, igualdad y dignidad de todas las personas.<sup>1</sup> Los dos primeros objetivos del plan son:

---

\* *Ombudsperson* de la Universidad de Victoria, Columbia Británica, Canadá.

<sup>1</sup> Planning and Priorities Committee, *A Vision for the Future – Building on Excellence: A Strategic Plan for the University of Victoria*, University of Victoria, Canadá, Victoria, febrero de 2012, <http://www.uvic.ca/strategicplan/assets/docs/strategicplan.pdf>

- Ser una comunidad diversa y acogedora, con un compromiso para la equidad (*equity*) y la justicia (*fairness*).
- Reclutar y retener activamente a estudiantes excelentes de diversos orígenes y diversas circunstancias, y eliminar las barreras que no sean relacionadas al potencial académico o creativo.<sup>2</sup>

Ésos, son objetivos, son aspiraciones, pero ¿cuál es la realidad? En la práctica, hay obstáculos y barreras estructurales. Por ejemplo, hay barreras financieras que influyen en la posibilidad de asistir a la universidad o de terminar un programa, y otras barreras sistémicas, por ejemplo, faltas de inclusión o barreras culturales en la manera de presentar el contenido de un curso o de evaluar a los estudiantes. Por eso, es importante entender cuáles son las leyes y las regulaciones, las prácticas y los mecanismos defensores que ayudan a las instituciones a mejorar la situación.

## II. EL ÁMBITO LEGAL

Canadá es un país de estructura federal con diez provincias y tres territorios. Su constitución de 1982 incluye una carta de derechos y libertades; tiene un sistema de derecho común, con excepción de la provincia de Quebec, que tiene un código civil. En Canadá, la educación es una responsabilidad provincial, y cada provincia tiene también leyes y tribunales de derechos humanos.

*El concepto de fairness:* se usan principios de derecho administrativo con estándares sustantivos (la decisión es correcta en ley, la decisión es razonable) y estándares procesales (oportunidad para responder a una alegación, imparcialidad de la persona quien toma la decisión). El *ombudsman* de la provincia de Saskatchewan se basa en esos principios, pero les da una aplicación más amplia cuando define el concepto de “*fairness*” (justicia/equidad administrativa) en tres dimensiones: procesal, relacional y sustantiva.<sup>3</sup> En este contexto, la manera de tratar a la gente es importante. Otras defensorías provinciales y defensorías de las universidades y colegios también usan definiciones similares.

---

<sup>2</sup> *Ídem.*

<sup>3</sup> Ombudsman de Saskatchewan, *What is fairness?* 2012. Disponible en: <http://www.ombudsman.sk.ca/uploads/document/files/what-is-fairness-feb-2012-en.pdf>

Los derechos humanos: las universidades y los colegios deben respetar las leyes provinciales de derechos humanos. Por ejemplo, el Código de Derechos Humanos de la Columbia Británica tiene clausuras prohibiendo la discriminación basada en lo siguiente: raza, color de la piel, linaje (ascendencia), lugar de origen, opinión política, religión, familia, estado civil, discapacidad física, discapacidad mental, sexo, orientación sexual, edad, condena penal (no relacionada con el empleo), fuente legal de ingresos.<sup>4</sup> En la provincia de Quebec, la ley sobre los derechos humanos prohíbe también el acoso psicológico, incluso el *bullying* o *mobbing*; mientras en otras provincias, la protección contra el acoso psicológico o el *bullying* se encuentra generalmente en otras leyes, como las leyes laborales, y en los convenios colectivos.

### III. OFICIOS DE OMBUDSMAN Y OFICIOS DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

En este ámbito, dos tipos de organismos de protección se desarrollaron al nivel provincial: el *ombudsman* (que en Quebec se llama protector), y el tribunal de derechos humanos. El *ombudsman* defiende los derechos de equidad y justicia administrativa de las personas en relación con los servicios gubernamentales. El tribunal de derechos humanos protege las personas contra la discriminación o el acoso de parte de organismos públicos o privados, usando los criterios específicos establecidos en los códigos provinciales de derechos humanos. El *ombudsman* y el tribunal tienen jurisdicciones y mandatos distintos y complementarios, pero hay también situaciones en que una persona puede elegir si quiere recurrir al uno o al otro.

De la misma manera, en las universidades y los colegios de Canadá se desarrollaron dos tipos de oficios. Desde el año 1965, se crearon oficios de *ombudsman* (defensorías) para ayudar al desarrollo de regulaciones y procesos justos. Un poco más tarde, se crearon también oficios especializados en la protección de los derechos humanos, empezando con oficios de protección contra el acoso sexual. Las instituciones deciden cual tipo de mecanismo quieren desarrollar, y algunas adoptan los dos tipos de oficios.

---

<sup>4</sup> British Columbia, *Human Rights Code*, 1996. Disponible en: [http://www.bclaws.ca/EPLibraries/bclaws\\_new/document/ID/freeside/00\\_96210\\_01#section1](http://www.bclaws.ca/EPLibraries/bclaws_new/document/ID/freeside/00_96210_01#section1)

#### IV. LAS DEFENSORÍAS (OMBUDSMAN) EN LAS UNIVERSIDADES Y LOS COLEGIOS CANADIENSES

En los años sesenta, el Canadá se interesaba en el concepto del ombudsman parlamentario venido de los países escandinavos y de Nueva Zelandia. Al mismo tiempo, los estudiantes se organizaban para defender a sus propios derechos. El primer *ombudsman* universitario fue creado en 1965 por los estudiantes de la *Simon Fraser University* (SFU), en la provincia de Columbia Británica.<sup>5</sup> El primer *ombudsman* parlamentario fue creado en la provincia de Alberta en 1967.<sup>6</sup>

Algunas otras asociaciones de estudiantes siguieron el ejemplo de sus compañeros en la SFU, y pronto, las instituciones (universidades o colegios) también empezaron a crear puestos de *ombudsman*. La *Association of Canadian College and University Ombudsman* (ACCUO) fue creada en 1983, y cumplirá 30 años en 2013.<sup>7</sup>

Ahora, ACCUO agrupa a 33 oficinas de *ombudsman* en 25 universidades y 8 colegios. Un estudio realizado en 2010 por ACCUO mostró que el 56% de estas oficinas son financiadas por las instituciones (universidad o colegio), el 40% conjuntamente por los estudiantes y su institución, y el 4% exclusivamente por los estudiantes. El 56% de las oficinas protegen los derechos de todos (estudiantes, profesores y empleados), y el 44 % los derechos de los estudiantes únicamente.

En junio 2012, ACCUO adoptó estándares para el rol del *ombudsman* en colegios y universidades canadienses. El documento describe el *ombudsman* así:

“Con su enfoque en la justicia, la equidad y el respeto, el defensor ayuda al desarrollo de la capacidad de la institución para responsabilizarse y realizar sus declaraciones de valores y de misión. En su trabajo con individuos, el defensor facilita las resoluciones justas que generen confianza y fortalecen la relación entre la persona y la institución”.<sup>8</sup>

---

<sup>5</sup> Mallin, L. (ed.), *The Peak*, Canadá, Columbia Británica, Universidad Simon Frasier, Campus de Burnaby, noviembre de 1965.

<sup>6</sup> McKee, C. y Belson S., “The Ombudsman in Canadian Universities: and justice for all”, *Studies in Higher Education*, Reino Unido, Routledge, 15, 2, 1990.

<sup>7</sup> ACCUO, Véase: [http://www.uwo.ca/ombuds/accuo\\_aoucc/assoc.htm](http://www.uwo.ca/ombuds/accuo_aoucc/assoc.htm)

<sup>8</sup> ACCUO, *Standards of Practice*, 2012. Disponible en: [http://www.uwo.ca/ombuds/accuo\\_aoucc/SoPJune2012EF.pdf](http://www.uwo.ca/ombuds/accuo_aoucc/SoPJune2012EF.pdf)

Debido a las variaciones en el financiamiento de las oficinas de *ombudsman*, hay variaciones también en la manera de estructurarlas y en la manera en que los *ombudsman* practican el rol. Por ejemplo, unos presentan su informe al consejo de la universidad y otros al presidente. En este contexto, los estándares “sirven como una guía” para establecer oficinas de *ombudsman* “teniendo en cuenta los diferentes contextos institucionales.”<sup>9</sup>

El documento establece cuatro principios fundamentales: independencia, imparcialidad, confidencialidad y accesibilidad. Los defensores dan información y consejos, se involucran en resolución de conflictos o investigaciones, ofrecen recomendaciones y producen informes anuales.<sup>10</sup>

## V. EL EJEMPLO DE LA UNIVERSIDAD DE VICTORIA (UVIC)

El día de hoy, la Universidad de Victoria tiene un defensor de derechos de los estudiantes (*ombudsman*), y un oficio de protección de los derechos humanos.

El *ombudsman* en la Universidad de Victoria fue creado en 1978 por los estudiantes y con la cooperación de la parcial de la universidad, con el fin de proteger los derechos de los estudiantes y resolver problemas entre los estudiantes y la universidad. Ahora, el *ombudsman* se financia con fondos que provienen conjuntamente de los estudiantes y de la universidad.<sup>11</sup>

El *ombudsman* produce anualmente un informe público. Proporciona información y ayuda para resolver problemas y quejas de los estudiantes; puede ofrecer mediación o investigación; puede hacer recomendaciones para resolver asuntos individuales o problemas estructurales. Durante el año 2011, el *ombudsman* recibió 390 solicitudes y quejas, y proporcionó información en 129 ocasiones, brindó consejos/ayuda a 225 solicitantes), y realizó 36 intervenciones.<sup>12</sup> También, el informe ofrece recomendaciones para mejorar procesos al nivel sistémico.

---

<sup>9</sup> *Ídem*.

<sup>10</sup> *Ídem*.

<sup>11</sup> Office of the Ombudsperson, *1978-2008 Anniversary Report: Building a Culture of Fairness at the University of Victoria*, 2008. Disponible en: <http://uvss.uvic.ca/ombudsperson/reports/Special%20Anniversary%20Report%201978%20-%202008.pdf>

<sup>12</sup> Office of the Ombudsperson, *Annual Report*, abril de 2012. Disponible en: [http://uvss.uvic.ca/ombudsperson/reports/2011\\_annual\\_report.pdf](http://uvss.uvic.ca/ombudsperson/reports/2011_annual_report.pdf)

Desde su creación en 1978, la defensoría de UVic ha hecho recomendaciones sobre asuntos procesales (por ejemplo, el proceso para apelar una decisión); asuntos de calidad de servicios (por ejemplo, servicios para estudiantes internacionales), y asuntos de derechos humanos (acoso sexual, discapacidad, salud mental).<sup>13</sup>

En los años 1980, el *ombudsman* fue parte de un comité para la creación de una Oficina para la Protección contra el Acoso Sexual.<sup>14</sup> Después, esta oficina se transformó en una Oficina de Derechos Humanos (*Human Rights Office*). Su mandato se extiende sobre asuntos de los estudiantes y del personal académico y administrativo, mientras el mandato del *ombudsman* sigue centrándose en cuestiones estudiantiles.

Hoy, la Oficina de Derechos Humanos de UVic ofrece educación y consejos sobre los derechos humanos, y administra el reglamento para evitar y resolver problemas de acoso o discriminación. Usa los criterios establecidos en el código provincial, pero trata también de problemas de acoso psicológico. Asimismo, guía a la universidad para alcanzar mejores índices de participación y cumplir con objetivos de inclusión en los ámbitos laboral, académico y estudiantil.<sup>15</sup>

## VI. TIPOS DE PROBLEMAS DE DERECHOS Y DE DERECHOS HUMANOS

En preparación para esta ponencia, pregunté a mis colegas por información sobre los problemas de derechos humanos en sus instituciones. En general, me dijeron que incluyen quejas sobre el acoso individual, la discriminación de personas con discapacidad, la discriminación por otras razones (raza, etnicidad, religión...) o el acoso sexual. Las universidades y los colegios tienen procesos para quejas oficiales y para investigaciones, pero la mayoría de la gente recurre a opciones de resolución informal con ayuda del *ombudsman* o del oficio de protección de los derechos humanos.

Las instituciones tienen responsabilidades para la inclusión y la participación de personas como mujeres, personas indígenas, minorías visibles, personas con discapacidad. Por ejemplo, debido a problemas

---

<sup>13</sup> Office of the Ombudsperson, *1978-2008 Anniversary Report*, *op. cit.*, nota 11.

<sup>14</sup> *Idem*.

<sup>15</sup> *Equity and Human Rights*, UVic, disponible en: <http://web.uvic.ca/eqhr/>

históricos de falta de inclusión, muchos colegios y universidades siguen desarrollando programas para mejorar la participación y el éxito de personas indígenas.

Las defensorías (*ombudsman*) tratan también de otros tipos de problemas como asuntos de propiedad intelectual, de disciplina, de privacidad o de libertad de expresión. Además, tratan problemas administrativos o académicos no relacionados con los códigos de derechos humanos (por ejemplo, desacuerdo sobre una calificación en un curso, o queja sobre el cálculo de una cuota).

Les presento tres ejemplos de quejas estudiantiles con dimensión de derechos humanos. En el primer caso, un estudiante de postgrado se queja de acoso personal en su relación con su supervisor académico. Después de discusiones con el estudiante y el supervisor, el administrador del departamento ayuda al estudiante a cambiar de supervisor. En este caso, el problema es debido a un conflicto interpersonal entre el estudiante y el supervisor. Por eso, el cambio es una respuesta adecuada. Si la situación verdaderamente incluye problemas de acoso que se pueden repetir con otras personas, el administrador puede tomar otras medidas.

En el segundo caso, un estudiante se queja de discriminación (por ejemplo, religiosa) debido a la manera en que su profesor organiza la discusión de ciertos temas en clase. El estudiante se queja en particular de que los otros estudiantes expresan muchos estereotipos religiosos en las discusiones sin que el profesor los ayude a identificar y criticar estos estereotipos. Al darse cuenta del problema, el profesor cambia la manera de organizar las discusiones para incluir más reflexión crítica.

En el tercer ejemplo, un estudiante con discapacidad mental sufre de depresión y pide permiso para retirarse de sus cursos poco antes del final del semestre. Debido a que lo mismo se produjo el semestre anterior, inicialmente, el administrador no brinda el permiso. Luego de discusiones y con verificación de parte del médico, el estudiante recibe la autorización.

En todos estos casos, el rol del *ombudsman* depende de la situación particular y de lo que necesita el estudiante. A veces, el estudiante quiere hablar directamente con el profesor pero pide ayuda para prepararse antes de encontrar al profesor; por ejemplo, el estudiante que se quejaba de

estereotipos en su clase habló directamente con el profesor después de visitar al *ombudsman*.

En otros casos, el estudiante pide la ayuda directa del *ombudsman* para resolver el asunto. En ciertos casos, la discusión de una situación particular incluye también discusiones o recomendaciones para mejorar la situación general. Por ejemplo, el estudiante con depresión necesitaba identificar otros tipos de ayuda y opciones para tener éxito en sus clases. Este tipo de discusión ayuda al departamento a ofrecer mejores servicios y opciones para otros estudiantes con discapacidad.

Mis colegas estiman que los asuntos directamente relacionados con los códigos de derechos humanos representan entre el 5 % y el 20 % de las quejas o consultas en las defensorías. Entre estos, las quejas o consultas más numerosas tratan de discapacidad invisible o mental.

En mi oficina veo con frecuencia, situaciones relacionadas directamente o indirectamente con la inclusión de estudiantes con discapacidad en particular, discapacidad invisible o mental. Los informes anuales de la oficina del *ombudsman* han incluido recomendaciones para mejorar el entendimiento y la comunicación de los procesos relacionados con la inclusión de estos estudiantes.

Los estudiantes con discapacidad tienen derecho a la no discriminación y a “ajustes razonables”. Pero, de acuerdo con el modelo social de la discapacidad, el concepto de “diseño instructivo universal” es la mejor estrategia para borrar barreras. En la Universidad de Victoria, este tipo de trabajo se hace con la guía del *Learning and Teaching Centre*, y del *Resource Centre for Students with a Disability*.<sup>16</sup>

Así termina esta breve introducción al trabajo del *ombudsman* en las universidades y los colegios en Canadá, y su vinculación con asuntos de derechos humanos. Muchas gracias por su atención.

---

<sup>16</sup> Dawson T. y Keenan L. (eds.), *Universal Instructional Design: Creating an Accessible Curriculum at the University of Victoria*, Canada, First Choice Books, 2009. Disponible en: [http://www.ltc.uvic.ca/services/programs/publications/documents/\\_\\_\\_UVicUIDBook.pdf](http://www.ltc.uvic.ca/services/programs/publications/documents/___UVicUIDBook.pdf)

## VII. BIBLIOGRAFÍA

- ACCUO: [http://www.uwo.ca/ombuds/accuo\\_aoucc/assoc.htm](http://www.uwo.ca/ombuds/accuo_aoucc/assoc.htm)
- ACCUO, *Standards of Practice*, 2012, en la página: [http://www.uwo.ca/ombuds/accuo\\_aoucc/SopJune2012EF.pdf](http://www.uwo.ca/ombuds/accuo_aoucc/SopJune2012EF.pdf)
- BRITISH Columbia, *Human Rights Code*, 1996, consultado en: [http://www.bclaws.ca/EPLibraries/bclaws\\_new/document/ID/freeside/00\\_96210\\_01#section1](http://www.bclaws.ca/EPLibraries/bclaws_new/document/ID/freeside/00_96210_01#section1)
- DAWSON T. y KEENAN L. (eds.), *Universal Instructional Design: Creating an Accessible Curriculum at the University of Victoria*, Canadá, First Choice Books, 2009. Disponible en: [http://www.ltc.uvic.ca/servicesprograms/publications/documents/\\_\\_\\_UVicUIDBook.pdf](http://www.ltc.uvic.ca/servicesprograms/publications/documents/___UVicUIDBook.pdf)
- MALLIN, L. (ed.), *The Peak*, Canadá, Columbia Británica, Universidad Simon Frasier, Campus de Burnaby, noviembre de 1965.
- MCKEE, C. y BELSON S., "The Ombudsman in Canadian Universities: and justice for all", *Studies in Higher Education*, Reino Unido, Routledge, 1990.
- OFFICE OF THE OMBUDSPERSON, *1978-2008 Anniversary Report: Building a Culture of Fairness at the University of Victoria*, 2008, su página web: <http://uvss.uvic.ca/ombudsperson/reports/Special%20Anniversary%20Report%201978%20-%202008.pdf>
- OFFICE OF THE OMBUDSPERSON, *Annual Report*, abril 2012, consultado en: [http://uvss.uvic.ca/ombudsperson/reports/2011\\_annual\\_report.pdf](http://uvss.uvic.ca/ombudsperson/reports/2011_annual_report.pdf)
- OMBUDSMAN SASKATCHEWAN, *What is fairness?* 2012, página web: <http://www.ombudsman.sk.ca/uploads/document/files/what-is-fairness-feb-2012-en.pdf>
- PLANNING AND PRIORITIES COMMITTEE, *A Vision for the Future – Building on Excellence: A Strategic Plan for the University of Victoria*, Canadá, Universidad de Victoria, febrero de 2012. Disponible en: <http://www.uvic.ca/strategicplan/assets/docs/strategicplan.pdf>
- UNIVERSIDAD DE VICTORIA, *Equity and Human Rights*, UVic, página web: <http://web.uvic.ca/eqhrl>