

UACM

Universidad Autónoma
de la Ciudad de México

Nada humano me es ajeno

LICENCIATURA EN HISTORIA Y SOCIEDAD CONTEMPORÁNEA

**BREVE HISTORIA DEL SURGIMIENTO Y CARACTERÍSTICAS
DE LAS DEFENSORÍAS UNIVERSITARIAS COMO ANTECEDENTE
PARA LA ELABORACIÓN DE UNA PROPUESTA DE ESTATUTO
PARA LA DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS EN
LA UACM**

**TRABAJO RECEPCIONAL QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN HISTORIA Y SOCIEDAD CONTEMPORÁNEA**

PRESENTA: SANDRA ALICIA MONTIEL BARRÓN

DIRECTOR: RUBÉN GARCÍA CLARCK

MÉXICO, DISTRITO FEDERAL, FEBRERO DE 2011

SISTEMA BIBLIOTECARIO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE LA CIUDAD DE MÉXICO COORDINACIÓN ACADÉMICA

RESTRICCIONES DE USO PARA LAS TESIS DIGITALES

DERECHOS RESERVADOS[©]

La presente obra y cada uno de sus elementos está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor; por la Ley de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, así como lo dispuesto por el Estatuto General Orgánico de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México; del mismo modo por lo establecido en el Acuerdo por el cual se aprueba la Norma mediante la que se Modifican, Adicionan y Derogan Diversas Disposiciones del Estatuto Orgánico de la Universidad de la Ciudad de México, aprobado por el Consejo de Gobierno el 29 de enero de 2002, con el objeto de definir las atribuciones de las diferentes unidades que forman la estructura de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México como organismo público autónomo y lo establecido en el Reglamento de Titulación de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México.

Por lo que el uso de su contenido, así como cada una de las partes que lo integran y que están bajo la tutela de la Ley Federal de Derecho de Autor, obliga a quien haga uso de la presente obra a considerar que solo lo realizará si es para fines educativos, académicos, de investigación o informativos y se compromete a citar esta fuente, así como a su autor ó autores. Por lo tanto, queda prohibida su reproducción total o parcial y cualquier uso diferente a los ya mencionados, los cuales serán reclamados por el titular de los derechos y sancionados conforme a la legislación aplicable.

***Para Daniel y Daniela
y mi familia.***

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	9
I. SURGIMIENTO Y EVOLUCIÓN DEL <i>OMBUDSMAN</i>.....	16
II. SURGIMIENTO Y CARACTERÍSTICAS DE LAS DEFENSORÍAS UNIVERSITARIAS.....	31
III. LA DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS DE LA UNAM.....	43
IV. LA DEFENSORÍA DEL ESTUDIANTE DE LA UACM.....	67
V. HACIA UNA DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS DE LA UACM.....	84
VI. CONCLUSIONES.....	92
VII. ANEXOS.....	99
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	124
AGRADECIMIENTOS.....	127

Todas las formas de violencia tienen en común su intolerancia frente a la diferencia y la resistencia a permitir su aparición y crecimiento.

La escuela es violenta cuando se niega a reconocer que existen procesos de aprendizaje divergentes que chocan contra la estandarización que se exige de los estudiantes.

Somos violentos cuando la homogeneización nos hace desconocer que el mayor patrimonio con que cuenta la vida y la cultura es la diversidad, el impresionante y nutrido abanico de las diferencias del género humano.

[Juan Restrepo, *El derecho a la ternura*]

INTRODUCCIÓN

La institución del *ombudsman* surge en Suecia a principios del siglo XIX estableciéndose dentro de la Constitución sueca de 1809. Durante la segunda mitad del siglo XX se expandió por toda Europa, Asia, África y América Latina recibiendo distintas denominaciones: Defensor del Pueblo, Comisionado Parlamentario, *Mediatur*, entre otros. Si bien, la institución sufre cambios adaptándose a las condiciones de cada país donde se ha implantado, estas figuras guardan siempre rasgos esenciales que les permiten cumplir con el principio básico de vigilar la actividad pública administrativa.

Así, podemos decir que el *ombudsman* es una institución jurídica cuyo objetivo es proteger los derechos de los gobernados frente a la acción u omisión de los gobernantes y cuyas características son las siguientes:

- 1- El *ombudsman* es independiente. Esto quiere decir que no puede depender de ninguno de los poderes del Estado, aunque sea designado por alguno de ellos. Además posee la facultad de organizar su equipo de trabajo y tiene autonomía financiera.
- 2- Es una institución que debe ser de acceso fácil y tener un procedimiento libre y expedito.
- 3- En general, puede estar reconocido en la Constitución, en una Ley específica o en ambos.
- 4- Es considerado un medio de control de la administración pública.

- 5- Una vez recibida la queja, el *ombudsman* tiene la facultad de realizar investigación sobre la misma con el fin de emitir una recomendación que no es vinculatoria.
- 6- Se considera que la labor de difusión sobre los objetivos y actividades que realiza el *ombudsman* es esencial para el buen desempeño de su labor.

La institución del *ombudsman* se ha especializado a lo largo del tiempo originándose así las defensorías del consumidor, la de la niñez, la mujer y, por supuesto, las defensorías universitarias.

En América Latina, el impulso para el surgimiento de las Defensorías Universitarias ha estado, sobre todo, a cargo de la UNAM, la cual crea la Defensoría de los Derechos universitarios de la Máxima Casa de Estudios de nuestro país en 1985 por iniciativa del entonces rector Jorge Carpizo y aprobada por el Consejo Universitario, y cuya función esencial es vigilar que se respeten los derechos universitarios de estudiantes y profesores de la Universidad Nacional. Dicha Defensoría además impulsa, en 1994 la creación de la Red de Defensores Procuradores y Representantes de Organismos de Defensa de los Derechos Universitarios A.C. (REDDU). Dicha Asociación se ha encargado de difundir la importancia de la Defensorías Universitarias además de promover la defensa de los derechos humanos y universitarios.

La Universidad Autónoma de la Ciudad de México (UACM) se crea como organismo público descentralizado, por decreto del Jefe de Gobierno del Distrito

Federal, el 26 de abril de 2001¹. Ese mismo año recibió a la primera generación de estudiantes.

Como consecuencia de la particular puesta en marcha de la UACM como: su rápido inicio de actividades, la propuesta de un modelo educativo diferente, entre otras, provocó que los estudiantes se enfrentaran a situaciones que los llevaron a confrontaciones con distintos sectores universitarios, situándolos en una posición desventajosa frente a éstos. La exigencia de los estudiantes para que existiera un espacio en el que sus quejas fueran recogidas y en lo posible solucionadas sin llegar a conflictos que afectaran su desarrollo académico o incluso sus derechos como individuos y/o como universitarios impulsó la iniciativa de la creación de la Defensoría del Estudiante.

Dicha Defensoría se creó en agosto de 2007, mediante la publicación del *Acuerdo mediante el cual se establece el Órgano colectivo Denominado Defensoría del Estudiante de la Universidad Autónoma de México*, y cuyo objetivo general es atender las denuncias que realicen los estudiantes por violación a sus derechos, así como dictar resoluciones de carácter obligatorio.

De 2007 a 2010 la Defensoría del Estudiantes ha realizado las siguientes funciones:

- 1- Brindar Asesoría a los estudiantes acerca de sus derechos y obligaciones y orientarlos cuando consideran que éstos le han sido vulnerados. Mediante este procedimiento la Defensoría determina si el asunto es o no de su competencia.

¹ *El proyecto Educativo de la UACM*, México, Universidad Autónoma de la Ciudad de México, 2007, p.11.

- 2- Recibir inconformidades las cuales se presentan por escrito y de manera personal.
- 3- Realizar investigaciones cuando se considera que el asunto planteado a la Defensoría implica la vulneración de un derecho del o de los estudiantes, ésta solicita a los implicados y/o al responsable del área en cuestión la información necesaria para la aclaración del asunto.
- 4- Emitir resoluciones una vez que la Defensoría considera que cuenta con los elementos suficientes emite una resolución al área correspondiente. Dichas resoluciones contiene las recomendaciones en las que se señala las acciones que deberá emprender la instancia para reparar la violación al derecho de los estudiantes.

En febrero de 2010 el primer Consejo Universitario de la UACM aprobó el Estatuto General Orgánico (EGO) de la UACM; el capítulo cuatro de dicho documento, titulado *De las Instancias de Vigilancia de los Derechos Universitarios*, contempla en su artículo 117 que la *Defensoría de los Derechos Universitarios* “es la encargada de emitir y dar seguimiento a las recomendaciones relativas a la violación de los derechos universitarios que canalice a la Comisión de Mediación y Conciliación del Consejo y otros órganos e instancias correspondientes para su resolución”. Asimismo, dentro de la fracción I de dicho artículo se señala que será el Consejo Universitario el que defina la conformación y funcionamiento de la Defensoría, garantizando su independencia de lo órganos de gobierno y administrativos de la universidad.

El objetivo central de la presente investigación es realizar una breve historia del surgimiento y características de las Defensorías Universitarias, con el fin de tener elementos para proponer un proyecto de Estatuto para la Defensoría de los Derechos Universitarios en la UACM.

La metodología que sigue mi investigación es la de un estudio comparado de carácter histórico y jurídico, comprendiendo la búsqueda de bibliografía especializada en la institución del *ombudsman* tanto en el ámbito nacional como internacional, así como información especializada en las Defensorías Universitarias españolas y nacionales. Se apoyó, además, en los informes de la Defensoría de los Derechos Universitarios de la UNAM, así como en las experiencias y resultados de la Defensoría del Estudiante de la UACM.

La estructura de mi investigación constará de cinco capítulos, conclusiones, anexos y el apartado de bibliografía.

El capítulo I, “surgimiento del *ombudsman*”, contempla cronológicamente el surgimiento de la institución, así como sus peculiaridades y los cambios que ésta ha tenido temporal y geográficamente. Así mismo, define las características esenciales de la institución, origen, denominación, funcionamiento y expansión de la figura alrededor del mundo; señalándose además algunos de los argumentos a favor y en contra para la implantación de la institución en los diferentes países.

En el capítulo II, “Surgimiento y características de las defensorías universitarias”, realizaré un desarrollo cronológico del surgimiento de las más

importantes Defensorías Universitarias. De igual manera, enumero las características de éstas Defensorías, haciendo énfasis en las defensorías españolas. Y para finalizar este apartado, abordaré las asociaciones europeas de defensores universitarios, su finalidad y alcances.

El capítulo III, “La Defensoría de los derechos Universitarios de la UNAM”, lo dedico al estudio de la Defensoría de la máxima casa de estudios, su definición, funcionamiento, características, competencias, limitaciones y procedimientos.

Para el Capítulo IV “La Defensoría del Estudiante de la UACM” Abordaré el surgimiento, características y funcionamiento de la Defensoría del Estudiante. Y haré un breve análisis de sus trabajos y limitaciones; así como un análisis de las dificultades que se presentaron durante sus funciones.

El Capítulo V “Hacia una Defensoría de los Derechos Universitarios de la UACM” plantea las características, atribuciones y funcionamiento que se propone tenga la Defensoría de los Derechos Universitarios presentes en un proyecto de Estatuto para dicha Defensoría.

Los anexos incluirán:

Anexo I Cuadro comparativo de tres defensorías españolas.

Anexo II Cuadro comparativo de las defensorías de la UNAM y del IPN.

Anexo III Cuadro comparativo de tres defensorías de universidades nacionales.

Anexo IV Cuadro de las inconformidades recibidas por la Defensoría del Estudiante de la UACM.

Anexo V Propuesta de Estatuto para la Defensoría de los Derechos Universitarios de la UACM.

Considero que la importancia de la presente investigación será dar a conocer la institución de Defensoría Universitaria desde sus orígenes así como su funcionamiento, con el fin de valorar la importancia de éstas en el ámbito universitario y así considerar su futura implementación en la Universidad Autónoma de la Ciudad de México.

I. SURGIMIENTO Y EVOLUCIÓN DEL *OMBUDSMAN*

De acuerdo con Victor Fairen Guillen, como antecedente a la aparición de la institución del *ombudsman* tenemos que:

En 1713, cuando Suecia marchaba, hacia un sistema estatal monárquico absolutista, el Rey Carlos XII ordenó la creación del cargo de Procurador Supremo (Högste Ombudsmannen) —nombrado por él— a fin de vigilar a los funcionarios y el debido cumplimiento de sus obligaciones y, en su caso, llevarlos ante los tribunales. En 1719, se cambió su nombre por el de Canciller de la Justicia (Justitiekansler). Durante un breve período, a mediados del siglo XVIII, el Justitiekansler pasó a ser nombrado, no por el Rey, sino por los cuatro Estados o Cuerpos representativos. Bajo el reinado de Gustavo III, el Justitiekansler tornó a ser un funcionario del Rey y su Consejo (ya que el primero asumió de nuevo el poder político, que desde la muerte de Carlos XII en 1718, se había bajo la férula de los Estados) Así las cosas, el Canciller de la Justicia carecía de independencia del Gobierno para proteger a los ciudadanos. Y para ello nació el Ombudsman parlamentario.²

Fue en 1809 cuando surgió la primera institución que podría ser llamada *ombudsman*³, en ese momento Suecia acababa de perder la guerra contra Rusia que, en consecuencia, debió ceder la tierra que ahora conocemos como Finlandia. La situación del país sueco, después de la guerra, provocó que el monarca Gustavo IV Adolfo saliera desterrado. Después de su salida, la Constitución es sustituida por una nueva, basada en la teoría del filósofo Montesquieu, que habla sobre la distribución del poder entre el rey y su Consejo, además del Parlamento y los Tribunales. Con la nueva constitución es como

² Artículo disponible en http://www.cepc.es/rap/Publicaciones/Revistas/3/REPNE_021_125.pdf, consultado en agosto de 2010

³ “*Ombud*” en noruego antiguo quiere decir “defensor”; *Ombudsman*, en sueco moderno puede traducirse como “administrador o representante autorizado”. Presentación *El modelo europeo del Defensor Universitario*. Josef Leidenfrost en la segunda reunión binacional México-España realizada en Ciudad Universitaria en septiembre de 2009.

nace la institución del *ombudsman*⁴. De acuerdo con Per-Erik Nilsson⁵, existe poca evidencia escrita de por qué se introduce esta institución; él declara que:

Una persona será designada por el Parlamento para que en su nombre vele por los derechos generales e individuales del pueblo, vigilando que los jueces y demás funcionarios cumplan con las leyes y las apliquen del modo previsto por el Parlamento⁶

Por lo tanto, podemos considerar que el *ombudsman* es un representante del Parlamento, por ello mismo, un representante del pueblo y, de acuerdo con Nilsson, éste es independiente del gobierno y también del Parlamento.

Más adelante, en 1810, el Parlamento sueco eligió al primer Justicia Ombudsman, el barón L. A. Mannerheim, y al incrementarse el trabajo de la institución, el Parlamento aprobó la creación de otra dependencia homóloga, la cual se encargaría exclusivamente de los asuntos militares: el Militieombudsman designado en 1915.

La institución del *ombudsman* sufrió una reorganización en 1967, desapareciendo el *ombudsman* militar y creándose una institución colegiada de tres *ombudsman* auxiliados por dos asistentes. Y en 1975, una comisión especial del Parlamento realizó modificaciones a la Ley, creando un cuarto *ombudsman* y suprimiendo a los asistentes. Con este nuevo cambio, uno de los cuatro *ombudsman* era nombrado presidente y coordinaba las actividades de los otros *ombudsman* además de que dirigía las tareas administrativas.

⁴ Este es conocido comúnmente en Suecia como J.O. —abreviatura de la denominación completa en sueco *justitieombudsman*, o sea *ombudsman* de la justicia. *La Defensoría de los Derechos Universitarios de la UNAM y la Institución del Ombudsman en Suecia*, México, UNAM, 1986, p.10.

⁵ Fue *Ombudsman*-jefe del Parlamento sueco.

⁶ *Ibíd.* p.10.

Actualmente y después de varias modificaciones a la Ley (en 1976 y 1981) existen cuatro figuras del *ombudsman* en Suecia⁷:

- *Chief ombudsman*: Es el responsable de la institución, decide las principales cuestiones e imparte instrucciones de carácter general, se ocupa de la difusión de documentos públicos y de vigilar los asuntos relacionados con la administración local.
- *Segundo ombudsman*: Investiga los asuntos referentes a los tribunales, el ministerio público, la policía y las cárceles.
- *Tercer ombudsman*: Se encarga de vigilar las cuestiones referentes a las fuerzas armadas y los asuntos civiles que no sean competentes de sus colegas.
- *Cuarto ombudsman*: Se encarga de supervisar lo referente a la educación y a la seguridad social.

Internacionalización del ombudsman

Durante más de cien años la figura fue exclusiva de Suecia, hasta que en 1919, en Finlandia —que había pertenecido durante siglos a Suecia— surge dentro de su primera Constitución una figura similar al *Justitie Ombudsamn* sueco quién es designado por el Riksdag (Parlamento) quien se encarga de vigilar a las autoridades administrativas, formular recomendaciones a los infractores y rendir una informe (Jorge, 1987) anual al Parlamento.⁸

⁷ Maiorano, Jorge L. *El ombudsman: defensor del pueblo y de las instituciones republicanas*. Argentina, pp. 45-47

⁸ Dávila, Cerón, Silvia *La figura del Ombudsman en el ámbito universitario: alcances, significados y retos de la Defensoría de los Derechos Universitarios de la UNAM*, Tesis de licenciatura, UNAM, 2000.

En Noruega se creó la figura del *Generalprokurur* (1822) que vigilaba y fiscalizaba a los funcionarios públicos, no obstante, esta figura desapareció posteriormente. En 1952, el Parlamento Noruego estableció la figura del *ombudsman* militar o de las fuerzas armadas —Ombudsman for Forsvaret. En 1962 se estableció el *Ombudsman* civil —Sivil Ombudsman Forvaltningen— quien en era “una persona de confianza del Parlamento cuya misión es intentar garantizar que no se cometa ninguna injusticia por la administración pública contra el ciudadano individual”⁹ y en 1973 se creó el *ombudsman* del consumidor —Torbrukerombudsman— quien tiene como objetivo vigilar las normas del mercado, de publicidad y protección al consumidor.

En 1953, la institución se trasladará a Dinamarca en donde, a pesar de tener considerables diferencias, permanece el fundamento y la forma de trabajo. El Ombudsman des Folketing o Comisionado Parlamentario que se integra por una o dos personas nombradas por el Parlamento cuya función es la supervisión de la administración civil y militar del estado.¹⁰

La adaptación del *ombudsman* a la organización administrativa y política de Dinamarca impulsó que la institución se divulgará a nivel internacional. Fuera de Escandinavia, Nueva Zelanda fue quién en 1962 la instauró y, debido a que fue uno de los primeros países de la Commonwealth, sirvió de modelo para la inclusión en la legislación de los países de habla inglesa. De igual manera, el país neozelandés instauró un Comisionado Parlamentario —Parliamentary Commissioner Ombudsman— que fue sustituido en 1975 por la figura del

⁹ Op. Cit. Maiorano, Jorge., p.67

¹⁰ Venegas, Álvarez, Sonia Origen y devenir del ombudsman ¿una institución encomiable? México, UNAM, p.56

ombudsman, que de acuerdo a la Ley de junio de ese mismo año se constituyó por tres *ombudsman* territoriales designados por el gobernador general. Su propósito era vigilar la conducta de todas las autoridades administrativas, exceptuando a los ministros de estado. Además se ampliaron las competencias para conocer las actividades de las autoridades administrativas de carácter local.¹¹

La inclusión del *ombudsman* en España es de una relevante importancia, pues sirvió de “modelo” para los países latinoamericanos. En 1978 se estableció dentro de la Constitución española, la figura del Defensor del Pueblo, y para 1979 se publicó un proyecto de ley orgánica para la institución, en el que se estableció que el Defensor sería designado por las Cortes Generales; goza de plena autonomía, de inmovilidad e inmunidad¹². El Defensor del Pueblo, en este caso, conoce asuntos de ministros, autoridades administrativas, funcionarios y personas que están al servicio de la administración pública.

Por otro lado, en Latinoamérica, la institución ha tenido una introducción tardía. De acuerdo con Magdalena Aguilar Cuevas “la imposibilidad de la adopción de la figura del *ombudsman* en la mayoría de los países latinoamericanos puede ser consecuencia de que la institución fue originada en países de tradición jurídica ajena a nuestros sistemas”. No obstante, poco a poco la institución se fue ajustando a los sistemas jurídicos latinoamericanos, algunos ejemplos son los siguientes:

¹¹ Véase en *La figura del Ombudsman en el ámbito universitario: alcances, significados y retos de la Defensoría de los Derechos Universitarios de la UNAM* de Silvia Dávila Cerón, México Tesis de licenciatura, UNAM p. 99

¹² Véase en *El defensor del ciudadano (Ombudsman)* de Magdalena Cuevas, México, UNAM-CNDH, 1991, p.55

De acuerdo con Héctor Fix-Zamudio, en 1985 el diputado argentino Jorge Reinaldo A. Vanossi presentó una iniciativa a la Cámara de diputados para proponer la creación del defensor del pueblo¹³. El 26 de agosto de 1993 se expidió el decreto 1.786 por el que se crea la figura de Defensor del Pueblo en el ámbito del Poder Ejecutivo, encargado de proteger los derechos e intereses de los habitantes contra actos, hechos u omisiones de la Administración pública nacional.¹⁴

Costa Rica creó en 1982, la Procuraduría de Derechos Humanos como un órgano de la Procuraduría General de la República de Costa Rica. En noviembre de 1985, se presentó a la asamblea legislativa el proyecto de ley del “Defensor de los Habitantes de la República”. En 1992 se aprobó la Ley 7319 del Defensor de los Habitantes de la República, la cual se reformó en 1994 para sustituir la palabra “Defensor” por “Defensoría”¹⁵; quién se encarga de proteger los derechos y los habitantes; le corresponde velar porque el funcionamiento del sector público se ajuste a la moral y a la justicia, la Constitución política, las leyes, los convenios, los tratados, los pactos suscritos por el gobierno y los principios generales del derecho, además de divulgar los derechos de los ciudadanos.¹⁶

En México anterior al establecimiento de un *ombudsman nacional*, y como antecedente a éste, se dio una iniciativa presentada en 1978 ante la legislatura del estado de Nuevo León, por el entonces gobernador Pedro Zorrilla Martínez.

¹³ Ibídem. Pág. 40

¹⁴ Véase en línea, URL: [http:// www.defensor.gov.ar](http://www.defensor.gov.ar), revisado en septiembre de 2010

¹⁵ Véase en línea, URL: <http://www.dhr.go.cr/>, revisado el día en agosto de 2010

¹⁶ Asamblea Legislativa. «[Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República](#)», *Sistema Costarricense de Información Jurídica*, 10 de diciembre de 1992.

Dicha iniciativa proponía establecer una Dirección para la Defensa de los Derechos Humanos, dependiente del gobierno estatal y que fuera una instancia dedicada a proteger los derechos fundamentales de los individuos y comprendía la investigación de las quejas y reclamaciones que se presentaran en contra de las autoridades municipales, estatales o federales.¹⁷ El tres de enero de 1979, se instituyó por el gobernador Pedro Zorrilla la Dirección para la Defensa de los Derechos Humanos. En Colima, el ayuntamiento fundó en 1983 la Procuraduría de vecinos, que dio pauta al establecimiento de dicha figura en la Ley Orgánica Municipal de Colima del 8 de diciembre de 1984; y no se puede dejar de mencionar que en 1985 la Universidad Autónoma de México estableció la Defensoría de los Derechos Universitarios.

De acuerdo con José Ovalle Favela, la institución del *ombudsman* se introdujo en México a través de la Procuraduría Federal del Consumidor (PFC), ya que este organismo tiene una función conciliadora además de atribuciones similares a las del *Ombudsman* del consumidor sueco. La PFC tiene las atribuciones para representar individual o grupalmente a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales y administrativas. De igual manera, está facultada para recomendar a las autoridades competentes que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesione los intereses de los consumidores y publicar dicha recomendación cuando lo consideren pertinente¹⁸.

¹⁷ Véase *La Defensoría de los Derechos Universitarios de la UNAM y la Institución del Ombudsman* en Suecia, México, UNAM, 1980, p.42

¹⁸ Véase en línea, URL: <http://www.bibliojuridica.org/libros/2/836/51.pdf>, revisado en agosto de 2010

El 13 de febrero de 1983, dentro de la Secretaría de Gobernación, se creó la Dirección General de Derechos Humanos; el 6 de junio de 1990, por decreto presidencial se creó la denominada Comisión Nacional de Derechos Humanos, constituyéndose como un Organismo desconcentrado de la Secretaría de Gobernación. Posteriormente, mediante una reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación en enero de 1992, se adicionó el apartado B del artículo 102, elevando a la CNDH a rango constitucional y bajo la naturaleza jurídica de un Organismo descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Finalmente, por medio de una reforma constitucional en septiembre de 1999, la CNDH se constituyó como una Institución con plena autonomía de gestión y presupuestaria, modificándose la denominación de Comisión Nacional de Derechos Humanos por la de Comisión Nacional de los Derechos Humanos.¹⁹

A pesar del éxito de la institución, aún es pertinente la pregunta de ¿para qué un *ombudsman*? Para tratar de encontrar la respuesta hay que remontarnos, nuevamente a la historia. El Parlamento sueco instauró la institución del *ombudsman* de acuerdo a sus atribuciones, para poder vigilar cómo los funcionarios y autoridades aplicaban las leyes y demás normas. Ya mencionamos que actúa por cuenta del Parlamento, pero al mismo tiempo es independiente de éste; las quejas particulares, tomadas en conjunto, dan cuenta del estado del aparato administrativo pudiendo dar lugar a la intervención del Parlamento en su calidad de legislador. Para muchos autores el *ombudsman* es un elemento del sistema democrático en las sociedades actuales.

¹⁹ Véase en línea, URL: <http://www.cndh.org.mx/> revisado el día en noviembre de 2010

De acuerdo con Per-Erik Nilsson es, en esta versión que la idea logró poca aceptación internacional, pero que “atrajo la atención de la gente incluso en otros sistemas constitucionales o administrativos, aún admitiendo que fue la instancia de queja, más que como órgano supervisor lo que despertó interés”. Podemos decir entonces que el *ombudsman* es un elemento del sistema democrático.

La adopción de la institución en otros países se dio, y aún se da, no sin que se desaten discusiones acaloradas, esgrimiendo argumentos en pro y en contra de ésta; algunos de los argumentos a favor han sido:

- 1- Los estados modernos están dotados de una legislación que afecta a todos tanto como personas como en sus propiedades. Al crecer el número de organismos y funcionarios aumentan considerablemente la posibilidad de roces y confrontaciones entre los funcionarios, la burocracia en general y los individuos.
- 2- Que deben protegerse los derechos de los individuos.
- 3- Que los individuos se encuentra en inferioridad —tanto en conocimientos como económicamente— frente a las autoridades y la sociedad debe procurar remediar ese desnivel para la salvaguarda contra el abuso de autoridad.
- 4- La mayoría de los sistemas constitucionales carecen de instancias adecuadas para tramitar las quejas de los individuos.

- 5- Los procedimientos seguidos por los tribunales —quienes pueden corregir los abusos de poder, por ejemplo— es, en la mayoría de los casos, lento, formalista y costoso, y provocan el enfrentamiento entre las partes.
- 6- Los organismos oficiales, aún cuando tengan un procedimiento para conocer reclamaciones no pueden considerarse imparciales, ya que son a sí mismos y a sus propios procedimientos a los que investigan.

Por lo anterior podemos considerar que se considera como un deber de la sociedad el poner a disposición de los individuos una persona imparcial que le auxilie de manera gratuita y expedita.

En cuanto a los argumentos en contra podemos mencionar los siguientes:

- 1- Que la institución es contraria a la obligación de la responsabilidad ministerial.
- 2- Que en países grandes, las quejas serán demasiadas para ser atendidas adecuadamente por el *ombudsman*.
- 3- Que la institución dificulta la labor del funcionario por la amenaza de investigación.
- 4- Que la institución incita a la crítica y a la queja.

La divulgación de la idea y la instauración de la institución en diversos países parece indicar que los argumentos a favor han tenido más peso que los argumentos en contra; sin embargo, debemos considerar que en cada país el *ombudsman* tiene características diferentes; por mencionar un ejemplo, en Inglaterra, puede intervenir únicamente por mediación de un miembro del Parlamento, en cambio, en Suecia, puede por sí mismo tomar la iniciativa de

intervenir, además de que está facultado para inspeccionar organismos oficiales. Estas diferencias, que en algunos casos tienen que ver con las diferencias constitucionales, dificultan establecer una definición completa y precisa del concepto de *ombudsman*, por lo que encontramos varias definiciones, por ejemplo, John Moore indica que:

“un ombudsman es un experto en administración pública, el cual debe ser independiente, imparcial y de rápido acceso, con la función de recibir e investigar quejas individuales de abusos burocráticos, él informa sobre si mismo y puede publicar sus resultados, sin embargo no tiene poder para modificar o revocar decisiones administrativas”.²⁰

Por su parte Héctor Fix-Zamudio menciona que:

El ombudsman es uno o varios funcionarios designados por el órgano parlamentario, por el ejecutivo o por ambos, con el auxilio de personal técnico, que poseen la función esencial de recibir e investigar las reclamaciones de los gobernados contra las autoridades administrativas, no sólo por infracciones legales sino también por injusticia, irracionalidad o retraso manifiesto en la resolución; y con motivo de esa investigación puede proponer, sin efectos obligatorios, las soluciones que estimen más adecuadas para evitar o subsanar las citadas violaciones. Esta labor se comunica periódicamente a través de informes públicos, generalmente anuales, a los más altos órganos del gobierno, del órgano legislativo o a ambos con la facultad de sugerir las medidas legales y reglamentarias que consideren necesarias para mejorar los servicios públicos respectivos.²¹

La Internacional Bar Association (IBA) define al ombudsman como:

Un cargo previsto en la Constitución o por acción de la legislatura o el parlamento, que encabeza un funcionario público de alto nivel, el cual debe ser independiente y responsable ante la legislatura y el parlamento, cuya labor consiste en recibir las quejas provenientes de personas agraviadas en contra de oficinas administrativas, funcionarios y empleados de la administración pública o bien que actúen por moción propias, y que tiene poder para investigar, así como para recomendar acciones correctivas o publicar informes.²²

²⁰ Véase en *Origen y devenir del ombudsman, ¿una institución encomiable?* De Vengas Álvarez, Sonia México, UNAM, p 39.

²¹ *Ibíd.*

²² Véase en línea, URL: [http:// www.ibanet.org](http://www.ibanet.org), revisado en noviembre de 2010

En la actualidad el Instituto Internacional de *Ombudsmen*, en Edmonton, Alberta en Canadá reúne y cataloga todo lo que se ha escrito describiendo y comentando la institución.

En cuanto a las características de la Institución —que aunque ya se mencionó, varían de acuerdo con las características del país en el que se implante— podemos mencionar que lo que distingue al *ombudsman* es:

- Independencia: No importando quién lo designe, el *ombudsman* debe ser independiente de los poderes estatales, aunque en algunos casos, como el sueco, este tenga lazos muy estrechos con el Parlamento. El *ombudsman* debe, para el correcto ejercicio de sus funciones, tener independencia plena para investigar, averiguar, resolver y publicar la información que considere pertinente sobre las quejas que se le presenten. Uno de los criterios inherentes a la institución es la de realizar investigaciones. En Suecia, para el cumplimiento de este fin, constitucionalmente las autoridades y funcionarios están obligados a facilitar toda la información que se requiera para el esclarecimiento de un asunto, en caso contrario puede ser merecedor de una multa impuesta por el propio *ombudsman*
- Autonomía: El *ombudsman* debe ser autónomo en su funcionamiento, estructura y financiamiento y al mismo tiempo debe procurar ser transparente a la ciudadanía.
- Accesibilidad: El acceso de la población a la institución debe ser fácil, por ello, la mayoría de los *ombudsman* aceptan recibir quejas, de manera

inicial, por otros medios a los escritos, se excluyen los trámites engorrosos y complicados y no necesita de un abogado para su presentación.

- Resolución: Como norma general, un *ombudsman* no puede forzar a que se acaten sus resoluciones, en todo el mundo la institución está desprovista de atribuciones ejecutivas. Suecia es uno de los países en los que el *ombudsman* tiene un mayor número de atribuciones, por lo que éste, en el caso que así lo estime, puede:

- a) Procesar o pedir el procesamiento de un funcionario, tanto por faltas cometidas en el servicio como por otros delitos de acuerdo al código penal;
- b) Incoar un procedimiento disciplinario contra un funcionario cuya falta o error sea grave pero no tanto como para que motive su procesamiento;
- c) Criticar (en diferente grados de severidad) a autoridades y (...) proponer /recomendar modificaciones de la organización, rutinas, exigiéndoles informen sobre lo actuado o dejado de proceder con motivo de la recomendación. (...)
- d) Proponer/recomendar al Parlamento/gobierno que adopte una normativa legal en cierto ámbito o, según venga el caso, derogar o modificar una vigente.²³

De acuerdo con Per-Erik Nilsson la eficacia del *Ombudsman* no está en relación directa e inmediata con los medios coercitivos de que disponga:

En primer lugar ocurre que la inmensa mayoría de las indagaciones en Suecia, al igual que en otros países se lleva a cabo en un espíritu de colaboración y deseo de corregir errores, problemas y ambigüedades; sólo excepcionalmente necesita el ombudsman intimar o insinuar la existencia de posibles medios coercitivos.

En segundo lugar es una experiencia general que las autoridades, en una extensión sorprendentemente elevada (...) hacen lo que el ombudsman les ha recomendado hacer.

²³ *Ibíd.* Pag.18

- Informe anual: Otro aspecto que contempla la figura, es que todas sus actividades las debe reportar en un informe que entrega a las autoridades que regulan su actuación (Parlamento y/o Ejecutivo).

Por último, el Ombudsman Sueco, Per-Erik Nilsson indica:

Soy de la firme opinión que el *ombudsman* puede implicar un reforzamiento y una renovación de las fuerzas democráticas en todo Estado, independientemente de su tradición y constitución. (...) (...) la renovación/reforzamiento no se produce espontáneamente. Requiere que el poder público sepa lo que pretende conseguir mediante el ombudsman, que la institución disponga de una plataforma desde la cual ella misma y el ombudsman pueda actuar, que el propio ombudsman sea una persona íntegra, comprensiva y competente, y finalmente —aunque no menos importante— que el poder público y el ombudsman estén atentos a la evolución de la sociedad y dispuestos a adaptarse a la misma y a las personas —particulares y funcionarios— que la configuran viviendo con ella.²⁴

Analizando el desarrollo de la institución, en el tiempo, podemos coincidir con Per-Erik Nilson en que la palabra *ombudsman* tiene una connotación positiva, tanto para el público como para la burocracia, por ello no es extraño que el concepto sea utilizado por personas o en contextos muy diversos. De acuerdo con este autor el “Directory of Ombudmen” del International Ombudsman Institute, en 1985, relaciona los nombres de más de 300 instituciones/personas de todo el mundo que se llaman a sí mismas *Ombudsman*.

En México, “al especializarse la figura del *ombudsman* se traduce en órganos denominados según su campo de acción: Procuraduría del Consumidor, Procuraduría de la Defensa del Trabajo, Procuraduría Social, Defensoría de los Derechos Universitarios. Esta última se encuentra en forma incipiente en

²⁴ *Ibídem.* Pag.20

algunas universidades de la República mexicana, cuyo antecedente es la Defensoría de los Derechos Universitarios de la UNAM.”²⁵

²⁵ Véase en La figura del Ombudsman en el ámbito universitario: alcances, significados y retos de la Defensoría de los Derechos Universitarios de la UNAM, México Tesis de licenciatura, UNAM, p.111.

II. SURGIMIENTO Y CARACTERÍSTICAS DE LAS DEFENSORÍAS UNIVERSITARIAS

De acuerdo con Carlos María Alcover²⁶, el origen del defensor universitario se encuentra en Estados Unidos, en el Eastern Montana Collage, donde en 1966 comienza a trabajar el primer *ombudsperson*²⁷; de acuerdo con este autor la figura ha aumentado considerablemente de manera que, 20 años después alrededor de 200 colegios y universidades contaban con oficinas de *ombudspersons* en los Estados Unidos.

Así, se crea la The University and College Ombuds Association (UCOA) que agrupa a los *ombudsperson* de los colegios y universidades norteamericanas. Dicha asociación define a los *ombudsperson*, según sus principios de actuación, como una persona “autorizada por una institución de educación superior para recibir confidencialmente quejas, problemas o consultas acerca de actos presuntos, omisiones, irregularidades y/o otros problemas relacionados con el sistema en su sentido más amplio dentro de la jurisdicción del ombudsman, así como para escuchar, ofrecer alternativas, facilitar soluciones, o investigar y examinar de cualquier otra manera informal este tipo de asuntos con independencia e imparcialidad²⁸.

En Canadá en 1980 se constituyó The Association of Canadian College and University Ombudspersons (ACCUO)/Association des ombudsmans des

²⁶ Defensor Universitario de la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid.

²⁷ Stieber (1991); citado en Guerra y Flinchbaugh (1993).

²⁸ Véase en línea, URL: <http://www.colorado.edu/Ombuds/UCOA/SOP.html>, revisado en septiembre de 2010.

universités et collèges du Canada (AOUCC), que agrupa a los representantes de las instituciones canadienses, y cuyos objetivos principales son:

- 1) “fomentar la comprensión de la función de ombudsman
- 2) actuar como una fuente central de información para las actuales y futuras oficinas de ombudsman
- 3) prever el apoyo y el desarrollo profesional de sus miembros
- 4) patrocinar la investigación sobre temas de interés y de preocupación para sus miembros
- 5) representar los intereses profesionales de sus miembros
- 6) promover el concepto de ombudsman en los colegios y las universidades canadienses”²⁹.

En España, en 1983 se incorpora el principio constitucional de autonomía universitaria tras la aprobación de la Ley Orgánica 11/1983 de Reforma universitaria (LRU). Dicha Ley no contempla expresamente la figura del Defensor Universitario, pero al amparo de ella, algunas universidades crean la figura de Ombudsman universitario.

Es hasta el año 2001 en el que la figura de Defensor Universitario se consolida al incorporarse en la Ley Orgánica de Universidades (LOU), quien en su disposición decimocuarta incorpora dicha figura.

De acuerdo a la LOU, el objetivo básico del Defensor Universitario es “velar por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores,

²⁹ Capítulo publicado como: Alcover, C. M^a. (2010). Alternativas de mediación en contextos universitarios: una propuesta de modelo contingente y sus aplicaciones en la resolución de conflictos a través de la figura del Defensor Universitario. En N. González-Cuellar (director), Ágata M^a. Sanz Hermida y Juan Carlos Ortiz Pradillo (coordinadores). Madrid: Editorial COLEX.

estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios.”³⁰ La ley excluye a todos aquellos que aún mantienen una relación jurídica con la universidad y no pueden ser considerados como miembros de la comunidad universitaria.

Dicha Ley establece además que las universidades deberán incluirla en su estructura de organización y establece sus principales características como: “sus actuaciones siempre deberán estar dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía”. De acuerdo con Ma. Dolores González Ayala³¹, los motivos para la creación de esta figura en las Universidades Españolas debemos buscarlos en: “el deseo del legislador de dotar al sistema universitario de una figura que pudiera ejercer un control adicional a los que ya existían dentro de la administración”³².

De sus características, se denota que el Defensor Universitario toma como parámetro para su configuración la institución del Defensor del Pueblo, prevista en la Constitución Española de 1978, y cuya referencia es la institución del *ombudsman*.

Tras la aprobación de la LOU, todas las universidades españolas, públicas y privadas se vieron en la necesidad de realizar una reforma a sus Estatutos con el fin de incorporar la Institución. De acuerdo con González Anaya

³⁰ Ley Orgánica de Universidades, 2001, disposición adicional decimocuarta.

³¹ Defensora Universitaria de la Universidad Carlos III de Madrid.

³² González, Anaya, Ma Dolores, *La Institución del Defensor Universitario en España*, en Memoria de la Tercera Sesión Temática y II Reunión Binacional México-España, México, 2010.

en 2008 había censadas en el Registro de Universidades del Ministerio un total de 75 universidades, de las cuales 50 son públicas, 18 privadas y 7 pertenecientes a la iglesia, de estas, 53 habían constituido la institución del Defensor Universitario.

La LOU permite que las Universidades, a través de sus estatutos, establezcan los procedimientos para la elección o designación, duración del cargo y régimen de funcionamiento. Es por esto que los respectivos Estatutos de cada universidad, así como los correspondientes Reglamentos del Defensor Universitario, incorporan algunas variaciones referidas fundamentalmente al procedimiento de elección y mayorías requeridas, duración y número de mandatos, competencias y algunos aspectos de funcionamiento interno. Además de que no existe unanimidad en relación con el nombre con el que se designa la Institución, siendo la expresión más extendida la de Defensor Universitario, pero también podemos encontrarlo como Defensor de la Comunidad Universitaria, Mediador Universitario, Sindic de Greuges (en universidades de lengua catalana y valenciana), Valedor Comunitat Universitaria o Tribunal de Garantías³³.

A pesar de las diferencias que presenta la institución en España, podemos decir que las características principales de la Institución del Defensor Universitario (o su variante en designación) español son las siguientes:

Forma de designación: Se encuentra especificado en los Estatutos de las Universidades, presentándose dos formas predominantes y una menos común:

³³ Espada, citado en González Anaya (2010).

1. Presentación de candidatos que son elegidos por el Claustro Universitario.
2. Designación por parte del Rector (puede o no haber una posterior ratificación del Claustro).
3. Menos común es la contratación externa o una elección por parte del Consejo Social.

Integración:

1. La mayoría son instituciones unipersonales.
2. En menor proporción existen órganos colegiados

Actuación

En general pueden presentarse por medio de:

- 1- Consultas. Se acude al defensor en busca de información o consejo sobre problemas académicos, administrativos o los relacionados con la normatividad o procedimientos universitarios.
- 2- Quejas. Considerada la principal labor de los Defensores, constituye un procedimiento que permite garantizar y defender los derechos y conocer la realidad social y deficiencias de la Universidad. Los requisitos para presentación de queja, trámites de investigación y términos de la resolución se establecen en lo reglamentos de cada Defensoría. Al final de dicho procedimiento las decisiones, sugerencias, recomendaciones o informes que se presenten no tienen carácter vinculante ni son susceptibles de recurso alguno. El Defensor universitario no es

competente para imponer sanciones ya que no es una institución ejecutiva.

- 3- Mediaciones. Es un procedimiento que se realiza a petición de un miembro o de un colectivo implicado en un conflicto y requiere que las partes implicadas acepten la misma. El Defensor puede entonces iniciar cualquier actuación para solucionar los desacuerdos y enfrentamientos producidos, siempre y cuando estén relacionados con problemas universitarios. Los reglamentos de las universidades contemplan a la mediación como un procedimiento con las siguientes características: oral (aunque se inicia por escrito), flexible, voluntario y escasamente formal. De acuerdo con Ugalde, cada vez con más frecuencia, se producen conflictos en el entorno universitario que propicien un intento de solución a través de una labor de mediación³⁴.

En general las características de los Defensores europeos son:

1. Independencia de la gestión universitaria y de la administración pública.
2. Tienen como principios supremos: la confidencialidad, la justicia en los procedimientos y la transparencia para todas las partes.
3. Deben tener muy buen conocimiento de la universidad en la que están.

Otra característica del Defensor que es importante señalar es que no tiene carácter vinculante. De acuerdo con González Anaya el arma fundamental de persuasión de la que dispone el defensor es el informe anual que se presenta ante el Claustro de la Universidad y que recoge la memoria de lo que le haya

³⁴ Ugalde, I. *El Defensor Universitario: un nuevo espacio para todos*. Ponencia presentada en el X Encuentro Estatal de Defensores universitarios Españoles.

ocurrido al defensor en el desempeño de sus funciones, de acuerdo con esta autora, en el informe, al poner de manifiesto la realidad a través de la casuística cotidiana, facilita a los órganos de Gobierno la reflexión y la posible adopción de medidas sobre determinadas actuaciones generadoras de queja.

Anaya, además considera que, yendo más allá de las exigencias legales, el Defensor Universitario tiene como misión:

Estimular normas de comportamiento dirigidas a procurar el respeto, la armonía y la convivencia entre los miembros que conformamos la Universidad, con la intención de velar por la buena relación de la vida universitaria. (...)

Las sugerencias y recomendaciones que se llevan acabo a través del Defensor no han de entenderse como asunción de un espíritu fiscalizador, nada más lejos de la realidad, lo que perseguimos los Defensores es la búsqueda de soluciones justas a los problemas existentes.³⁵

En la actualidad, de las 75 universidades (públicas y privadas) que existen en España³⁶, en 56 de ellas funciona la figura del Defensor Universitario (o sus denominaciones propias).

El 26 de octubre de 2007, coincidiendo con la celebración del X Encuentro Estatal de Defensores Universitarios en la Universidad Politécnica de Madrid, se constituye la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), una asociación que reúne a los Defensores en activo de las diferentes Universidades españolas y que, de acuerdo a su página electrónica, en este momento agrupa a 47 Defensores Universitarios. El propósito de dicho organismo es constituirse como un instrumento jurídico para llevar a cabo una mayor actividad y, sobre

³⁵ González, Anaya, Ma Dolores, *La Institución del Defensor Universitario en España*, en Memoria de la Tercera Sesión Temática y II Reunión Binacional México-España, México, 2010, p. 32.

³⁶ Presentación *El modelo español del Defensor Universitario*. Carlos María Alcover de la Hera, en la segunda reunión binacional México-España realizada en Ciudad Universitaria en septiembre de 2009.

todo, transmitir las sugerencias de mejora que exceden del ámbito de la propia comunidad universitaria³⁷.

Un acontecimiento importante que modificó, y continua modificando la educación superior en Europa, es el llamado Proceso de Bolonia que se inicia en 1999 a partir de la Declaración de los ministros de educación europeos en la ciudad de Bolonia, Italia. Dicha declaración tenía como objetivo facilitar el intercambio de titulados, y adaptar los contenidos de los estudios universitarios a las demandas sociales; garantizar la calidad de la educación universitaria, entre otras. La declaración se enmarca dentro del Acuerdo General de Comercio de Servicios, firmado en 1995 y cuyo objetivo declarado es *liberalizar el comercio de servicios* a escala mundial (porque la OMC integra a 151 Estados, incluyendo a toda la Unión Europea) para introducirlos en el mercado, ya que *la financiación pública es un elemento de distorsión de los mercados*³⁸; por ello el acuerdo de Bolonia considera que la participación financiera obligatoria aumenta la conciencia de una mejor calidad de servicio, de los estudios y de calidad en general. En el marco de esta declaración se darán muchas de las reformas educativas de los siguientes años lo que produjo serias manifestaciones de descontento en varios países europeos y como respuesta a este descontento y reclamos de por parte de los estudiantes, las universidades, ministerios de educación y estados han impulsado la designación de Defensores Universitarios que sean el punto de contacto entre los estudiantes y las autoridades.

³⁷ Disponible en www.cedu.es. Consultado en noviembre de 2010.

³⁸ Acuerdo general de comercio de servicios de la OMC

En Inglaterra (1997) el Comité Nacional de Investigación de la Educación Superior hace la siguiente recomendación:

Recomendamos a las instituciones que, durante los próximos dos años, revisen y, en caso necesario, modifiquen sus disposiciones de gestión de reclamaciones de estudiantes, para garantizar que: reflejan los principios de la ley administrativa; son transparentes y adecuadas; incluyen procedimientos de conciliación y arbitraje; incluyen un elemento independiente y externo y son ejecutadas por un miembro del personal directivo³⁹.

El resultado de estas recomendaciones fue la creación de la Office of the Independent Adjudicator, que es la oficina británica de arbitraje independiente en educación superior creada para tramitar las quejas de los estudiantes, en el marco de la ley británica Higher Education Act de 2004 y constituye el único sistema de apelación para los estudiantes ingleses y galeses.

En Alemania, desde principios de los años noventa, existe un defensor centralizado que protege *la mejor práctica científica*, y a finales de los noventa comenzaron a surgir en algunas universidades Defensores universitarios descentralizados. El 14 de noviembre de 2001 se emite una resolución del rectorado de la universidad de Frankfurt para nombrar al defensor de estudiantes en donde se establecen la tareas del defensor, las cuales consisten en: actuar como contacto para los estudiantes, registrar las críticas y quejas de los estudiantes y presentarlas después a los miembros responsables de la universidad, recoger las sugerencias de mejoras de los estudiantes y presentarlas después a los miembros responsables de la universidad, aportar en los debates de la universidad la experiencia, y las sugerencias adquiridas en la realización de su trabajo para mejorar la enseñanza.

³⁹ Dearing report, 1997.

En Austria, a partir de la iniciativa de calidad y eficiencia del año 2000-2001, la Unión de estudiantes Austriacos implementó un sistema de quejas anónimas por internet y como respuesta a esto se creó por parte del ministerio de educación el Defensor Universitario, el cual es centralizado (uno para todas las universidades) y que de acuerdo a Josef Leidenfrost, Ministro de investigación y ciencias de Viena y Ombudsman de los estudiantes austriacos, atiende a aproximadamente 250,000 estudiantes. Las principales tareas de éste son: a) servir de mediador en casos particulares; b) verificar quejas sobre mala administración e irregularidades; c) diálogo con las partes implicadas; d) colaboración con la Defensoría del Pueblo Nacional, la Oficina Nacional de Auditoría y el Parlamento.

En 2002 el Defensor Universitario de la universidad de Ámsterdam, Kristl Holtrop, presenta la idea de formar una organización que reúna a los defensores de las universidades europeas con el propósito de compartir experiencias en problemas comunes y crear así una base sólida para los defensores universitarios. El resultado de este trabajo es la primera conferencia de *Ombudsmen* europeos de educación superior organizada por la universidad de Ámsterdam y con ello la creación de la *European Network for Ombudsmen in Higher Education* (ENOHE). Dicha asociación tiene como objetivos llegar a conocer los distintos sistemas de los Defensores Universitarios, extender los conocimientos y técnicas entre éstos; comparar y perfeccionar los métodos de trabajo de los Defensores, propagar la idea del Defensor de Educación Superior y realizar actividades como conferencias anuales, publicaciones etc. Hasta el

momento la ENOHE ha organizado las siguientes conferencias: 2003 Ámsterdam, 2004 Madrid, 2005 Viena, 2006 Zurich, 2007 Amberes, 2008 Londres, 2009 Hamburgo y se celebrará en 2010 en Viena⁴⁰.

En Enero de 2009 diecisiete organizaciones que representan a estudiantes del mundo entero se congregaron en París, en la Sede de la UNESCO en una reunión oficial preparatoria de la Conferencia Mundial de la Unesco sobre Educación Superior. En dicha reunión se aprobó la Declaración Mundial de los Estudiantes, que se presentó en la Conferencia Mundial de Educación Superior en la sede de la UNESCO. Dicha declaración exigía que las instituciones de educación superior considerarán la protección y promoción de los derechos de los estudiantes como un elemento clave para la mantenimiento de las universidades y las democracias; incluyendo la transparencia en las estructuras formales de administración y el derecho a expresarse libremente y de criticar a los maestros, rectores, ministros u otros actores envueltos en la educación superior, sin temor a represalias. Además se propuso el establecimiento de una oficina mundial de defensoría de los estudiantes bajo el auspicio de la UNESCO.

Así, de acuerdo Josef Leidenfrost en Europa existen al menos tres modelos de defensoría universitaria: el centralizado (Inglaterra y Austria), el descentralizado (España y Países Bajos) y el especializado (Alemania), haciendo una revisión de las páginas electrónicas de los Defensores de

⁴⁰ Véase en línea, URL: http://www.english.uva.nl/enohe/enohe_network.cfm.revisado, revisado en septiembre de 2010.

Universidades Europeas encontramos que los Defensores presentan varias diferencias de las cuales las más importantes son:

- a) Designación: Los Defensores universitarios pueden ser propuestos por: estudiantes, miembros universitarios, incluidos el rector o la rectora, miembros del parlamento y ministros de gobierno (educación).
- b) Pueden representar a: estudiantes, académicos a la comunidad universitaria en general.
- c) Pueden tener mandato legal, como en el caso de las universidades españolas, o bien pueden estar establecidos por decreto o instrucción.

Pero por encima de estas diferencias de acuerdo con Hans Eppenberger, Defensor Universitario de la universidad de Zurich, deben tener las siguientes características:

- a) Independencia (de la gestión universitaria y la administración pública).
- b) Confidencialidad absoluta, justicia en los procesos, transparencia para todas las partes.
- c) Buen conocimiento de las estructuras de la universidad y una red personal.

III. LA DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS DE LA UNAM

De acuerdo con Jorge Barrera Graf, como antecedente, en México a la Defensoría de los Derechos Universitarios encontramos la figura del defensor de pobres en el estado de San Luis Potosí. Esta figura surge como una propuesta del diputado Ponciano Arriaga al congreso del Estado y fue instalada en mayo de 1847. La Defensoría de Pobres se proponía, como lo indica su nombre, la defensa de los pobres. En la Ley de la Procuraduría de pobres, aprobada por el Congreso del Estado, se plasman las funciones de los procuradores, las cuales eran:

Artículo 2. Será de su obligación ocuparse únicamente de la defensa de las personas desvalidas, denunciado ante las autoridades respectivas, y pidiendo pronta e inmediata reparación sobre cualquier exceso, agravio, vejación, maltrato ó tropelía que contra aquellas se cometiera ya en el orden judicial, ya en el político o militar del Estado, bien tenga su origen de parte de alguna autoridad, ó bien de cualquier otro funcionario ó agente público

Artículo 6. Recibida la queja en uno ú otro caso, las autoridades respectivas procederán sin demora a averiguar el hecho, decretar la reparación de la injuria y aplicar el castigo legal cuando sea justo ó á decidir la inculpabilidad de la autoridad, funcionario ó agente público de quien se interpuso la queja. En caso de que el hecho merezca pena de gravedad, podrán al culpable a disposición del Juez competente para que lo juzgue, y los procuradores de pobre agitarán el más breve término del juicio.

Artículo 7. Los procuradores de pobres tendrán á su disposición la Imprenta del Estado con el objeto de poner en conocimiento del público, siempre que entendieren que no se les ha hecho justicia, la conducta y procedimiento de las autoridades ante quienes se quejaron. (...).

Artículo 13. (...) Serpa de la obligación de los Procuradores informarse de las necesidades de la clase pobre, solicitar de las autoridades el debido remedio, promover la enseñanza, educación, moralidad del pueblo y, todas aquellas mejoras sociales que alivien su miserable situación (...).⁴¹

⁴¹ Decreto núm. 18, en Arriaga, Ponciano, *op. cit.*, nota 4, vol II, pp. 277-280.

Por desgracia, la figura funcionó sólo unos meses debido a la intervención estadounidense, pero puede ser considerada como el antecedente de una Defensoría en nuestro país.

La Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Autónoma de México nace en 1985, cuando el entonces Rector de la máxima casa de estudios, Jorge Carpizo envía al Consejo Universitario el proyecto de Estatuto de Defensoría para su aprobación. En la Presentación de dicho Estatuto al Consejo Universitario realizada el 29 de mayo de 1985, el Rector de la UNAM apunta:

En conformidad con los principios democráticos que orientan la estructura y funcionamiento de nuestra Universidad y en particular del principio de legalidad y de acción responsable de la autoridad, se propone la creación de la Defensoría de los Derechos Universitarios. (...) Subyace en el espíritu de la Defensoría de los Derechos Universitarios la idea de que la estructura y el funcionamiento de la Universidad actual son adecuados pero perfectibles y que para continuar siéndolo deberán evolucionar conforme lo hace la propia Institución. El Estatuto de la Defensoría de los Derechos Universitarios responde a sí mismo al principio de que la participación de los universitarios es la mejor garantía de sus derechos y ofrece los canales para que tal participación se realice a través de instancias institucionales⁴².

En esa sesión del 29 de mayo el Consejo Universitario aprueba el Estatuto, posteriormente el 29 de julio se publica en la *Gaceta UNAM* la terna para ocupar el cargo de Defensor, siendo electo el licenciado Jorge Barrera Graf quién toma posesión el 7 de agosto de 1985. El reglamento de la Defensoría fue aprobado por el Consejo Universitario el 30 de julio de 1986.

El artículo primero del Estatuto que rige a la Defensoría de los Derechos Universitarios la define en los siguientes términos.

Artículo 1° (Denominación y objeto) La Defensoría de los Derechos Universitarios es el órgano independiente, que tiene por finalidad esencial

⁴² Defensoría de los Derechos Universitarios, Instituto de Investigaciones Jurídicas. *La Defensoría de los Derechos Universitarios de la UNAM y la Institución del Ombudsman en Suecia*, México, UNAM, 1986.

recibir las reclamaciones individuales de los estudiantes y de los miembros del personal académico de la UNAM, por la afectación de los derechos que les otorga la legislación universitaria; realizar las investigaciones necesarias, ya sea de parte o de oficio, y de proponer en su caso, soluciones a las autoridades de la propia Universidad.

El Estatuto de la Defensoría de los Derechos Universitarios se compone de quince artículos, dos de ellos transitorios. En él se especifica su objetivo, su organización, su competencia, sus atribuciones, la tramitación de las quejas y los mecanismos de divulgación. De acuerdo con dicho Estatuto, así como por el Reglamento de la Defensoría, las características de la misma son:

1. **Independencia:** Lo que implica que no está sometida a ninguna autoridad dentro de la universidad —rector, Consejo Universitario, Tribunal Universitario. A decir de María Carreras esta característica es propia de todo *ombudsman* “sólo independiente de las autoridades o de presiones externas puede este órgano realizar sus funciones de protección a los universitarios de forma eficaz”.⁴³
2. **Imparcialidad:** Lo que implica que el Defensor debe actuar con apego a la legislación y sin presiones de ninguna especie, lo que le permitirá actuar con imparcialidad, así, “el Defensor atiende al estudiante o académico que solicita informes o protección, sin tener en cuenta las características personales de los que ante a ella acuden”⁴⁴
3. **Accesibilidad:** Para el cumplimiento de sus funciones la Defensoría debe posibilitar el acceso fácil y directo a ésta, por ello la queja puede presentarse por escrito, teléfono o cualquier otra vía de comunicación. El

⁴³ *Op. cit.*, Carreras Maldonado María, *Concordancias y comentarios del Estatuto y del Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios*, UNAM, Defensoría de los Derechos Universitarios, p.24

⁴⁴ *Ibíd*em p. 25

artículo noveno, fracción III del Estatuto de la Defensoría señala que “en el procedimiento deberán evitarse los formalismos innecesarios y se seguirá cada denuncia de acuerdo con los principios de mediación, concentración y rapidez (...)”.⁴⁵

4. Órgano conciliador: Con la finalidad de dar solución pronta al conflicto planteado y evitar un procedimiento dilatado, la Defensoría puede “promover el contacto personal entre el funcionario supuestamente considerado responsable, el quejoso o el propio Defensor o alguno de los Adjuntos, proponiendo alternativas que permitan reparar la violación planteada”⁴⁶.

5. Vigilante del orden legal universitario: Al tener como finalidad esencial el recibir quejas de estudiantes y académicos por la afectación a sus derechos universitarios, la Defensoría se propone la tarea de vigilar que se cumpla lo que estipula la Legislación universitaria. A decir de Jorge Barrera Graf, la Defensoría debe ser “competente, como custodio de la legalidad dentro de la UNAM, como promotor de adiciones y reformas de la legislación universitaria que somete al Rector y al Consejo Universitario y como órgano de condena de violaciones de derechos universitarios”.⁴⁷

La Defensoría de los Derechos Universitarios cuenta también, como ya se mencionó, con un Reglamento que se compone de treinta y ocho artículos divididos en cinco capítulos y un transitorio, en los cuales se estipulan con mayor detalle sus procedimientos.

⁴⁵ Véase el artículo noveno del Estatuto de la Defensoría de los Derechos Universitarios.

⁴⁶ Véase el artículo el artículo 9, fracción III del Estatuto de la Defensoría de los Derecho Universitarios.

⁴⁷ Defensoría de los Derechos Universitarios, Instituto de Investigaciones Jurídicas. *Op. cit.* P.25.

Integración de la Defensoría

Como lo marca el artículo 2 del Estatuto y el artículo 5 del Reglamento, la Defensoría está integrada por:

- A) Un Defensor titular denominado “Defensor de los Derechos Universitarios”
- B) y dos adjuntos “que lo auxiliarán en sus funciones y lo substituirán en sus ausencias”.⁴⁸
- C) Asesores jurídicos

El Defensor titular, como lo marca el artículo 3, del Estatuto de la Defensoría, es designado por la Comisión de Legislación Universitaria del Consejo Universitario de una terna integrada por el Rector. Este sólo podrá ser destituido, como lo marca el artículo 4 del Estatuto, a petición del Rector por causa justificada que determinará la Comisión de Legislación Universitaria del Consejo Universitario. Como se observa la designación del Defensor, así como su destitución al estar a cargo de una Comisión del Consejo Universitario, contribuye a garantizar la independencia del Defensor.

De acuerdo con el artículo 5 del Estatuto de la Defensoría los requisitos que debe cubrir el Defensor titular son las de ser un jurista de prestigio además de las que establece la Ley Orgánica de la UNAM para los miembros de la junta de gobierno.⁴⁹

⁴⁸ Véase artículo 2 del Estatuto de la Defensoría de los Derechos Universitarios.

⁴⁹ Y que son: ser mexicano por nacimiento, ser mayor de treinta y cinco años y menor de setenta, poseer un grado universitario mayor al de bachiller, haberse distinguido en su especialidad, prestar o haber prestado servicios docentes o de investigación en la universidad o demostrar en otra forma, interés en los asuntos universitarios y gozar de estimación general como persona honorable y prudente.

Hasta el momento en que se escribía el presente capítulo los defensores titulares de la Defensoría de los Derechos Universitarios de la UNAM incluyendo al actual, han sido:

1985: Licenciado Jorge Barrera Graf

1989 Licenciada María Carreras Maldonado

1993 Doctora María del Refugio González Domínguez

1995 Licenciado Rafael Rocher Gómez

2003 Doctor Leoncio Lara Sáenz (actual)

En cuanto a los adjuntos, el artículo séptimo del Reglamento de la Defensoría dice que:

“En caso de ausencia temporal, que no exceda de dos meses, el Defensor será sustituido, alternativamente de los Adjuntos”.⁵⁰ Esta integración permite:

Un trato personal y directo con los quejosos y aquellos que soliciten asesoría (...). La labor de los defensores en cuanto se refiere al estudio y el análisis de las quejas, es individual. Pero cuando se considera necesario actúan conjuntamente para dar con ello mejor solución al conflicto (...).

Es el Titular, principalmente, el que establece contacto con las autoridades y funcionarios a los que se les atribuye la conducta lesiva, a efecto de conciliar los intereses y llegar a solución rápida de la queja (...).⁵¹

Además del Titular y los adjuntos, la Defensoría cuenta con asesores jurídicos, quienes “son abogados y tienen la función de auxiliar a cada uno de los defensores. Estos asesores dan orientación y asesoría a la comunidad

⁵⁰ Véase artículo 7 del Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios

⁵¹ Defensoría de los Derechos Universitarios, Instituto de Investigaciones Jurídicas. *Op. cit.* pp. 30-31.

universitaria que acude a la instancia”.⁵² Y con el personal técnico y administrativo necesario para su funcionamiento.

El artículo sexto del Reglamento de la Defensoría apunta una obligación importante para el Titular y lo Adjuntos, cuyo origen se encuentra en la institución del *Ombudsman*, y es que están obligados a guardar reserva respecto de los asuntos que se ventilen en la Defensoría. Esta obligación tendrá implicaciones en la forma como se rindan los informes públicos pues con el fin dar cumplimiento con dicha obligación estos se hacen de carácter general, impersonal y público, como lo marca el artículo 34 del mismo reglamento.

Por su parte las facultades o atribuciones de la Defensoría se señalan en el artículo seis de su Estatuto, el cual señala:

La Defensoría de los Derechos Universitarios estará facultada para recibir las reclamaciones, quejas, inconformidades o denuncias que formulen los estudiantes, profesores, investigadores y técnicos académicos cuando en las mismas se alegue la infracción de sus derechos de carácter individual, por actos, resoluciones u omisiones contrarios a la Legislación Universitaria, cuando sean irrazonables, injustos, inadecuados o erróneos, o se hayan dejado sin respuesta las solicitudes respectivas dentro de un plazo razonable, tomando en cuenta los términos establecido, en su caso, por la Legislación Universitaria.⁵³

Competencia

En el artículo siete del Estatuto de la Defensoría, así como en los artículos 12 y 13 de su Reglamento, se establecen las competencias de dicha instancia. Así, encontramos que la Defensoría cuenta con la atribución de conocer y resolver sobre quejas, reclamaciones, inconformidades o denuncias que realicen ante ella los miembros del personal académico y los estudiantes. “La Defensoría

⁵² Véase en la tesis de licenciatura en relaciones internacionales: *La figura del Ombudsman en el ámbito Universitario*, de María Dávila Cerón, México, UNAM, 2000 p.123.

⁵³ Véase artículo seis del Estatuto de la Defensoría de los Derechos Universitarios

como órgano independiente puede fijar su competencia (...), por ello no es admisible que autoridad universitaria alguna sugiera su competencia y mucho menos su incompetencia en ningún caso”

Así, la Defensoría brinda protección a estudiantes y personal académico en contra de aquellos actos violatorios de la legislación de esta Casa de Estudios que provengan de autoridades universitarias, funcionarios, profesores, dependencias administrativas o académicas, o cuerpos colegiados académicos de facultades, escuelas, institutos o centros.

Incompetencia

Como lo marca el artículo siete del Estatuto de la Defensoría los asuntos en los que no puede intervenir son:

1. **Los de carácter colectivo:** De acuerdo con María Carreras, cuando los intereses de un grupo determinado coinciden y tienen el mismo contenido, sus integrantes pueden organizarse para la consecución de un fin común, es en este supuesto, dice la autora cuando se trata de un interés colectivo. Así, no se trata de la suma de intereses particulares sino de un interés que resulta común a los miembros de un grupo. Por sus características este tipo de derechos tiene que ser ejercidos por el grupo. Es importante que esto quede claro, porque el Defensor puede conocer de quejas que aleguen la violación de un mismo derecho a diversas personas y por la misma autoridad, en este caso no se trata de la violación de un derecho colectivo, sino la violación de un derecho

- individual a varias personas, las cuales pueden adherirse a una misma queja.
2. **Los de naturaleza laboral:** Se excluyen del conocimiento de la Defensoría, ya que se considera que el académico que se enfrenta a este tipo de problemas cuenta con instancias especializadas a las que puede acudir como son: las agrupaciones sindicales, las comisiones mixtas o bien las autoridades laborales.
 3. **Las resoluciones disciplinarias:** De acuerdo a María Carreras una resolución disciplinaria es aquella impuesta por la autoridad a los estudiantes y miembros del personal académico. La Universidad Nacional Autónoma de México contempla en el artículo 93 de su Estatuto General que “los miembros del personal académico y los alumnos serán responsables ante el Tribunal Universitario”. Así, al defensor le compete conocer de las irregularidades en el procedimiento que siga el Tribunal Universitario que perjudiquen al alumno o académico con el fin de que el procedimiento se regularice y se apegue a las normas que siga dicho Tribunal, pero no podrá intervenir para determinar si el alumno o académico es merecedor, o no, de una determinada sanción, pues esto es únicamente competencia de dicho Tribunal Universitario.
 4. **Las evaluaciones de tipo académico:** La evaluación académica en general, se puede considerar como el valorar y calificar los conocimientos del sustentante de conformidad a los procedimientos que establece la legislación aplicable. Por la diversidad de áreas del conocimiento es

imposible que un órgano de naturaleza jurídica pueda calificar en cualquier sentido el saber de los estudiantes y de los miembros del personal académico. Dicha imposibilidad trae como consecuencia el que la Defensoría sea incompetente en ellas.⁵⁴

Ello no significa que la Defensoría no sea competente para conocer de aquellos casos en los que la evaluación no haya seguido los procedimientos regulados por la legislación universitaria afectando el derecho individual de profesores o estudiantes, en cuyo caso la Defensoría está facultada para actuar.

5. Las que puedan impugnarse por otras vías establecidas en la

Legislación Universitaria: De acuerdo con María Carreras, la Defensoría debe abstenerse de intervenir cuando en la Legislación Universitaria se establezca un medio legal para impugnar, porque al existir dicho medio, carece de sentido que acudan en busca de protección, cuando no se han agotado las instancias establecidas. Sin embargo, y como en el caso anterior, la Defensoría puede intervenir cuando las instancia no cumpla con la legislación aplicable para la defensa del afectado.

De acuerdo con este artículo, la Defensoría tiene las facultades de:

1. **Recibir reclamaciones:** Para que se justifique la actuación de la Defensoría debe mediar la presentación de una reclamación o queja, la cual debe ser presentada por los estudiantes o académicos que consideren que han sido afectados en sus derechos individuales. No obstante, también está previsto en su Reglamento, que la Defensoría

⁵⁴ Véase en *Concordancias y comentarios del Estatuto y del Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios*, de María Carreras, México, UNAM, 1992, p. 53.

pueda actuar de oficio, pero en esos casos el procedimiento de la Defensoría requiere que se cite al interesado con el fin de que ratifique la denuncia, excepto que la Defensoría considere que debe iniciar la investigación.

2. **Realizar investigaciones:** El artículo dos del Reglamento de la Defensoría considera que para el cumplimiento de las finalidades de ésta deberá gozar de plena libertad en sus actuaciones; esto “le permite allegarse todos los elementos que crea pertinentes a fin de conformar su criterio y emitir una resolución”.⁵⁵

Así mismo, los artículos 10, fracción III y el artículo 22 del Reglamento de la Defensoría, señalan respectivamente, que el titular de ésta tiene la atribución de solicitar informes a los funcionarios que son señalados por violar un derecho y realizar las investigaciones o estudios que considere convenientes y que la Defensoría tendrá la mayor libertad de solicitar los elementos de prueba que considere necesarios y que resulten relacionados con el caso.

3. **Emite resoluciones sobre las quejas planteadas :** La Defensoría, una vez que considera que cuenta con los elementos suficientes, analiza la normatividad aplicable:

En primer término, invoca la Legislación Universitaria: Leyes, Estatutos, reglamentos generales o internos; reglas, instructivos, criterios, manuales y acuerdos, Así como las opiniones emitidas por la Oficina del Abogado General. (...)

Cuando la solución al conflicto planteado no esté prevista en la Legislación Universitaria, se aplican supletoriamente disposiciones legales de carácter general (...).

⁵⁵ Defensoría de los Derechos Universitarios, Instituto de Investigaciones Jurídicas. *Op. cit.* pp. 27

Al resolver, la Defensoría también toma en cuenta los usos y costumbres imperantes en cada dependencia universitaria que, cuando no sean contrarios a derecho, legitiman los actos realizados (...).⁵⁶

Así, tomando en cuenta los hechos y la normatividad aplicable la Defensoría resuelve; dicha resolución puede ir en dos sentidos:

- a) Si la autoridad vulneró los derechos del estudiante o académico, la Defensoría emite una recomendación⁵⁷ en la que se proponen acciones que lleven a evitar que se continúe con la afectación de derechos.
- b) Que la Defensoría declare que la actuación de la autoridad se apegó a lo establecido en la legislación y que por ello no hubo afectación de derechos.

La Defensoría de los Derechos Universitarios, como lo marca el artículo 10 de su Estatuto, tiene la obligación de presentar un informe anual sobre su actuación, tanto al rector como al Consejo Universitario. Dicho informe debe ser de carácter público y en el cual se señalará de manera impersonal, los asuntos que se le plantearon, los que fueron admitidos, las investigaciones realizadas así como los resultados obtenidos.

De acuerdo con dicho artículo, así como los artículos 34, 35, 36 y 37 del reglamento de la Defensoría los informes que rinda ésta serán:

⁵⁶ Carreras, María. *Concordancias y comentarios del Estatuto y del Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios*, UNAM, 1992, p.87.

⁵⁷ Usualmente, en el lenguaje común la palabra recomendación significa encargo o súplica que se dirige a una persona, al poner a su cuidado o diligencia una cosa, pero éste no es el sentido de una Recomendación emitida por la Defensoría.

El vocablo “recomendación” se emplea con frecuencia para calificar las resoluciones emitidas por los *Ombudsmen*. En el Estatuto que comentamos, tiene dos connotaciones; una, el resultado de un procedimiento, y otra, la sugerencia de reformas para perfeccionar la Legislación Universitaria y los procedimientos académicos-administrativos.

- a) Informes generales, impersonales y públicos. Se rendirán en los tres primeros meses del siguiente año calendario al Consejo Universitario y al Rector e indicarán las reclamaciones, inconformidades, quejas o denuncias que haya recibido, así como los datos estadísticos sobre las que fueron rechazadas, desestimadas y admitidas y los resultados de estas últimas.
- b) Informes especiales. Se rendirán al Rector o al Consejo Universitario ya sea cuando éstos se los pidan o cuando la importancia de los asuntos lo ameriten.
- c) Informes de carácter privado. Se rinden al Rector sobre las actividades realizadas por la Defensoría, la periodicidad la determinará el propio Rector y el contenido de los mismos sólo pueden hacerse públicos a petición del Rector.

Con el fin de apreciar con mayor claridad el trabajo que realiza la Defensoría de la UNAM, se buscó hacer un análisis de sus informes públicos. Al consultar la página de la Defensoría damos cuenta de que sólo están disponibles los informes que van del año 2003 al 2010. Buscando en la bibliografía especializada encontramos que en la tesis de licenciatura para obtener el título de Licenciada en Relaciones Internacionales, Silvia María Dávalos Cerón realizó el análisis de los informes que van de 1986 a 1996. Por ello y con el fin de contribuir con información reciente sólo tomaré aquí los informes que se encuentran disponibles en la página electrónica de la

Defensoría, es decir, aquellos que van de 2003 a 2010, los cuales de manera general constan de:

a) Presentación: A diferencia de lo que señala Silvia M. Dávalos para algunos de los informes de 1986 a 1996 —los cuáles contienen, a decir de ella una introducción donde se señalan las funciones y competencia de la Defensoría— los informes de 2003 a 2010 carecen de introducción y sólo presentan una pequeña presentación con el fundamento jurídico por el que se presenta el informe, así como por los rubros de los que se compone el mismo y que son:

b) Asesoría y orientación a la comunidad universitaria: En dicho rubro se señalan el número y naturaleza de las asesorías y orientaciones que dio la Defensoría en un lapso de tiempo determinado, encontrando lo siguiente:

Del período que va de diciembre de 2003 a marzo de 2004 la Defensoría de la UNAM dio un total de 744 asesorías, de forma personal en las instalaciones de la Defensoría, por vía telefónica y por correo electrónico. Siendo las más numerosas las que se presentaron directamente en las oficinas de la Defensoría.

Del período de 2004 a 2005 recibieron 969 asesorías, de las cuales dos se recibieron por oficio, y las demás por las vías arriba mencionadas.

En el período 2005 a 2006 hubo 1172 asesorías, en este informe se apunta que de estas, 5 se iniciaron a través de una videoconferencia. En el informe se menciona además cuántas de dichas asesorías no generaron apertura de expediente y cuántas sí lo ameritaron. Por último, el informe señala

que en dicho período se consolidó la figura de “asesoría en trámite” y que se refiere a una forma de atender reclamaciones sin mediar el procedimiento más “rígido” que es la queja; presentándose una relación de la forma en que concluyeron dichas asesorías —conciliación, desistimiento, no afectación a derecho, improcedencia, entre otras.

En el período 2006 a 2007 se recibieron 1069 personalmente, por correo electrónico y telefónicamente. En este informe se menciona cuántas de estas generaron apertura de expediente y cuantas no; además de distinguir cuántas fueron presentadas por hombres y cuántas por mujeres.

En el período de 2007 a 2008 hubo 1041 asesorías, en este informe además de mencionar cuántas de estas asesorías generaron apertura de expediente, se da el número de cuántas de estas se convirtieron a su vez en queja.

En el período que va de 2008 a 2009 se recibieron 957 sin mencionarse cuántas de estas generaron apertura de expediente y cuántas no.

Por último en el período que va de 2009 a 2010 la Defensoría de la UNAM dio 1300, de estas hacen la diferencia entre orientaciones y asesorías en trámite.

Además de esta información los informes contienen cuáles rubros son los más relevantes en las asesorías, por ejemplo, trámites escolares, legislación universitaria, concursos de oposición, hostigamiento, evaluaciones académicas entre otras. Además se menciona lo que se denomina “copias de conocimiento”, que constituyen los escritos que recibe la Defensoría pero que van dirigidas a

autoridades de la Universidad por distintas circunstancias relativas a su condición y a sus derechos.

De la información anterior me parece importante considerar que la Defensoría no cuenta con delegados de área, por lo que los usuarios de cualquier campus o escuela deben acudir necesariamente a Ciudad Universitaria, donde la Defensoría cuenta con instalaciones. Por otro lado, podemos notar que los informes no presentan la información de la misma manera generando, a mi parecer, confusión en quien lo lee.

- c) Recepción y trámite de quejas. En dicho rubro se señalan los asuntos que ameritaron la apertura de expediente por tratarse de una queja. Los informes señalan que en el caso de las quejas no todas terminan en la emisión de una resolución por parte de la Defensoría, pues éstas pueden resolverse mediante la amigable composición o bien el quejoso no da continuidad a la misma o bien la autoridad resuelve de inmediato el conflicto.

En el período de 2003 a 2004 se menciona que hubo un total de 83 quejas; mencionando además que de éstas cuántas al momento del informe están totalmente resueltas y cuántas se encuentran en trámite.

En el período de 2004 a 2005 se tramitaron 158 quejas mencionándose, de igual manera, cuántas de éstas se encuentran resueltas y cuántas en trámite.

En el período de 2005 a 2006 hubo un total de 73 quejas, mencionándose además cuántas de éstas se iniciaron por oficio y cuántas por instancia de parte. Además se detalla de cuál sector de la comunidad universitaria vino la queja.

En el período de 2006 a 2007 se tramitaron 26 quejas detallándose cuántas de cada sector de la comunidad que tutela la Defensoría, cuántas se presentaron por hombres y cuántas por mujeres y, por último, cuántas se resolvieron y cuántas están en trámite al momento de la elaboración del informe.

En el período de 2007 a 2008 hubo 25 quejas detallándose la misma información que se menciona en el informe anterior.

En el período de 2008 a 2009 se tramitaron 29 quejas detallándose la misma información que en los dos periodos anteriores.

Del 2009 al 2010 hubo 28 quejas, en este informe además de detallarse la información mencionada para los anteriores años se desglosa la causa de la queja, por ejemplo: acto discriminatorio, concurso de oposición, hostigamiento, derecho de petición, legislación universitaria, trámites escolares, entre otros; además de detallarse.

En este rubro, al igual que en el de asesoría, la información de los informes no tiene una presentación homogénea.

- d) Recomendaciones emitidas. En este se apuntan las recomendaciones emitidas por la Defensoría, señalando el número de estas. Las mismas son impersonales señalándose el rubro, el concepto de la violación —por ejemplo: Evaluaciones académicas; derecho a revisión, entre otras—, así como si la recomendación fue, o no, acatada por la autoridad correspondiente.

En el período de 2003 a 2004 la Defensoría del la UNAM emitió 12 recomendaciones, de las cuales una no fue acatada, dos se encuentran pendientes, y el resto se acataron.

De 2004 a 2005 emitieron 12 recomendaciones de las cuales 8 se cumplieron por la autoridad universitaria correspondiente, 3 se encontraban pendientes al momento de la redacción del informe y 1 no se cumplió.

De 2005 a 2006 se emitieron 4 recomendaciones, de las cuales 1 se acató, 2 se encontraban pendientes y 1 no se acató.

En el período de 2006 a 2007 hubo 7 recomendaciones todas ellas acatadas por la autoridad universitaria correspondiente.

En el período de 2007 a 2008 se emitieron 5 recomendaciones, de éstas 4 fueron cumplidas y una se encontraba pendiente.

De 2008 a 2009 hubo 6 recomendaciones, de las cuales 3 se cumplieron y se mencionan 3 como parcialmente cumplidas.

En el período de 2009 a 20010 se emitieron cuatro recomendaciones de las cuales 3 se reportan como aceptadas pero en proceso de cumplimiento y una como cumplida.

e) Estadísticas y gráficas. Se presentan las estadísticas acerca de las asesorías, quejas y recomendaciones de la Defensoría

Los rubros anteriores se desarrollan en todos los informes aquí analizados, además de estos, hay algunos otros rubros que no son constantes en los informes y que son:

- 1- Actividades de divulgación de la Defensoría. En la que se señalan todas las acciones emprendidas por la Defensoría con el propósito de orientar a la comunidad universitaria acerca de las funciones y actividades de ésta.

Dicho rubro se presenta en los informes de 2003, 2004. En 2005 se dividen en: publicaciones, divulgación en medios, conferencias, REDDU, Comité nacional de educación en derechos humanos, Declaración universitaria a favor de una cultura de los derechos humanos, Comisión Especial de Seguridad, y Sistema de enlace con la comunidad estudiantil. En 2006 se divide en rubros parecidos a los del informe anterior. 2007 se divide en rubros similares a los anteriores desapareciendo algunos y adicionándose otros. En el informe de 2008 similar a los anteriores informes. En 2009 igual al anterior.

- 2- Informes especiales. Este rubro se presenta por primera vez en 2004 y se refiere a un informe rendido al rector. En 2005 se señalan 4 informes especiales rendidos al rector y el tema de los mismos; el rubro desaparece en el resto de los informes.
- 3- Apreciaciones conclusivas. Este rubro aparece en el informe de 2005, dichas apreciaciones se refieren a las actividades y asuntos principales de la Defensoría, se mantiene en los informes de 2006 a 2008-2009 y desaparece en el informe de 2009-2010.
- 4- Capacitación. Aparece en el informe 2006-2007 en donde se menciona un programa de capacitación para pasantes de derecho, así como un programa para el personal de la Defensoría en materia de género. En

- 2008, aunque en la presentación se menciona el rubro, este no aparece en el cuerpo del informe. En 2009-2010 se mencionan los mismos programas del informe 2006-2007.
- 5- Administración. Aparece en el informe 2006-2007 y se refiere al funcionamiento de una base de datos diseñada para la captura y seguimiento de las asesorías con lo que se logra la sistematización de la información que maneja la defensoría así como facilitar la recopilación de información. En el informe de 2008 se menciona el rubro, pero en el cuerpo del informe, en lugar de este aparece el rubro transporte y vialidad, el cual menciona la colaboración de la Defensoría en la aplicación de los Lineamientos de seguridad para la operación del sistema de transporte y vialidad dentro de la Ciudad Universitaria. En el informe de 2009 dicho rubro se divide en: teléfono de emergencia, base de datos Defensor II, sistema de gestión de la calidad UNAM, construcción de rampas para personas con discapacidad y programa de mantenimiento a dependencias centrales 2009.
- 6- En el informe 2007 y 2008 aparece un rubro dentro del cuerpo del informe —aunque no se menciona en la presentación del mismo— acerca de la REDDU, la información acerca de dicha asociación creada por iniciativa de la Defensoría, se incluye en otros informes dentro de diferentes rubros como capacitación o divulgación.
- 7- En el informe de 2009-2010 se incorporan varios rubros, estos son: Un informe de la Defensoría a 25 años de Derechos Universitarios (1985-

2010); un rubro denominado Comisión Especial de Seguridad del Consejo Universitario y que refiere a los programas de seguridad y protección, otro rubro dedicado a la REDDU y, finalmente uno dedicado a la Cátedra UNESCO en el que se informa sobre la propuesta de elaboración de un proyecto para una cátedra UNESCO.

Como se ve, del análisis anterior podemos decir que los informes no son homogéneos, por lo que la información disponible no siempre es la misma lo que dificulta el análisis, además con dicha heterogeneidad se puede crear confusión en los lectores que no conozcan a detalle el funcionamiento de la Defensoría.

Para finalizar este capítulo hablaré brevemente de la Red de Defensores, Procuradores y Titulares de Organismos de Defensa de los Derechos Universitarios (REDDU), por ser dicho organismo creado e impulsada por la Defensoría de los Derechos Universitarios de la UNAM y por ello integrado en algunos de sus informes de actividades.

La REDDU fue creada en junio de 2005 estableciéndose como una asociación mexicana de estudio, fomento, difusión, defensa y protección de los Derechos Universitarios. Surge como propuesta de la Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Nacional Autónoma de México logrando reunir a diferentes Universidades en dicha asociación.

En la Red participan tanto Universidades Públicas como Universidades Privadas, Nacionales e Internacionales.

Desde la creación de la REDDU la Defensoría de los Derechos Universitarios de la UNAM ha fungido como Secretaría Ejecutiva, así lo reportan

en su informe de actividades del período de 2009-2010. En dicho informe señalan que en su carácter de Secretaría Ejecutiva han organizado seis sesiones ordinarias y tres reuniones Binacionales México-España.

De acuerdo con la Defensoría de la UNAM, hasta el momento de la redacción del informe, la asociación cuenta con un total de 43 asociados divididos en:

- 1- Miembros fundadores: Universidad Autónoma de Guerrero; Universidad de Guanajuato; Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente; Benemérita Universidad Autónoma de Puebla; Universidad Nacional Autónoma de México y Universidad Autónoma de Aguascalientes.
- 2- Asociados regulares: Instituto Politécnico Nacional; Universidad Autónoma del Estado de México; Universidad Iberoamericana León; Universidad Autónoma de Ciudad Juárez (quien tiene a su cargo actualmente la Presidencia de la Red); Universidad Veracruzana; Universidad Autónoma de Chiapas; Universidad; Autónoma de Sonora; Universidad Autónoma de Zacatecas; Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa, División de Ciencias Sociales y Humanidades; Universidad Autónoma de Morelos; Universidad Autónoma de Zacatecas.
- 3- Asociados honorarios: Universidad de Alcalá de Henares; Universidad Politécnica de Madrid; Universidad Autónoma de Madrid; Universidad Carlos III de Madrid; Universidad Complutense de Madrid; Universidad de Cantabria; Universidad Castilla-La Mancha; Universidad de Vigo;

- Universidad Europea; Universidad Nacional de Educación a Distancia de España; Universidad Rey Juan Carlos Universidad de Lleida; Universidad Pablo de Olavide; Universitat Oberta de Catalunya; Universitat de Girona; Universidad Politécnica de Catalunya; La Trobe University (Australia); George Mason University (E.U.A); Universidad Nacional Autónoma de Honduras y Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.
- 4- Asociados asimilados: Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal; Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato; Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Guerrero y Comisión de los Derechos Humanos del Estado de San Luis Potosí
- 5- Observadores: Universidad de Amberes, Bélgica; Ombudsman de los Estudiantes de Austria y la Universidad Tecnológica de la Costa Grande de Guerrero.

La REDDU, de acuerdo con sus estatutos, se reúne anualmente para sus sesiones ordinarias, las cuales se han desarrollado hasta el momento de la en las siguientes sedes:

2004 y 2005, Defensoría de Los Derechos Universitarios de la UNAM.

2006 Defensoría de Los Derechos Universitarios del Instituto Politécnico Nacional.

2007 en Acapulco, Guerrero.

2008 en el Centro Peninsular, UNAM, Mérida, Yucatán,

2009 en la Defensoría de Los Derechos Universitarios de la Universidad Autónoma del Estado de México.

2010 en la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

IV. LA DEFENSORÍA DEL ESTUDIANTE DE LA UACM

La Universidad Autónoma de la Ciudad de México se crea el 26 de abril de 2001 como organismo público descentralizado por decreto del Jefe de Gobierno del Distrito Federal,⁵⁸ ese mismo año recibe a la primera generación de estudiantes.

A partir de ese momento los estudiantes se enfrentan a situaciones que son motivo de queja, por parte de éstos, sobre la actuación de distintos actores universitarios (funcionarios y trabajadores) y sobre los servicios universitarios. Dichas quejas son expresadas de manera verbal y por escrito a diferentes áreas: Rectoría, Coordinación Académica, Certificación, Contraloría, entre otras. Como consecuencia del desconocimiento, por parte de los estudiantes, de las responsabilidades y/o atribuciones de las distintas áreas, éstos en ocasiones dirigían un mismo escrito a todas las áreas posibles, con la intención de que algunas les contestarían y, por supuesto, se solucionara el problema planteado. Por desgracia, las áreas rara vez daban contestación de manera formal a los asuntos planteados por los estudiantes.

Una vez conformado el Consejo General Interno⁵⁹, el cual estuvo integrado paritariamente por profesores y estudiantes, estos últimos durante una sesión del Consejo solicitaron de manera conjunta, al entonces Rector, ingeniero Manuel Pérez Rocha, que existiera un espacio en el que sus quejas fueran recogidas y en lo posible solucionadas sin llegar a conflictos que afectaran su desarrollo académico o, incluso, sus derechos como individuos, y/o como

⁵⁸ *El proyecto Educativo de la UACM*, México, Universidad Autónoma de la Ciudad de México, 2007, p.11.

⁵⁹ El cual fue un Órgano de Gobierno, junto con el Rector y el Consejo Asesor, que existió en tanto no se formó el Consejo Universitario.

universitarios. Así, los reclamos de los estudiantes fueron los que impulsaron la iniciativa de la creación de la Defensoría del Estudiante.

A partir de aquella sesión del Consejo General Interno, el ingeniero Manuel Pérez Rocha se reunió con los consejeros estudiantes, con el fin de darle forma al espacio que habían solicitado; tomando sus ideas dio instrucciones para que se realizara un proyecto que pudiera atender a los estudiantes. Dicho proyecto se hizo realidad el primero de agosto de 2007, con la publicación en el *Boletín de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México*⁶⁰, del *Acuerdo mediante el cual se establece el Órgano colectivo Denominado Defensoría del Estudiante de la Universidad Autónoma de México*.

Dentro del Acuerdo se establece:

Que uno de los compromisos de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México como institución educativa es brindar una formación académica sólida a sus estudiantes, lo que implica la aspiración de crear un clima institucional favorable a dicho compromiso; los estudiantes son su razón de ser y los concibe como participantes activos de su proceso educativo, sujeto y objeto a la vez de obligaciones. Por ello, la Universidad Autónoma de la Ciudad de México no puede dejar de prestar atención a la voz de los estudiantes inscritos en ella, atender las denuncias que hagan por violación a sus derechos y dictar resoluciones con carácter obligatorio. Tal es el propósito de la Defensoría del Estudiante

El Acuerdo se compone de cuatro numerales y tres transitorios. En ellos se especifican su integración, sus atribuciones, sus características y dentro de los transitorios se establece que la Defensoría contará con treinta días naturales, contados a partir de su integración, para emitir sus lineamientos de operación y funcionamiento. De acuerdo con el Estatuto y con sus lineamientos de operación

⁶⁰ Boletín de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, *Acuerdo Mediante el cual se establece el órgano colectivo denominado Defensoría del Estudiante de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México*, Año III, Núm. 8, México, 2007.

y funcionamiento aprobados el 16 de enero de 2008, las características de la Defensoría del Estudiante son:

- 1. Independencia** Como lo establece el numeral 1 del Acuerdo y el 5 de sus lineamientos, la Defensoría del Estudiante cuenta con plena libertad en sus actuaciones y para el ejercicio de sus atribuciones; no así en lo administrativo, ya que depende de la Rectoría. También se buscó garantizar la independencia a través de su integración, ya que al ser un órgano colectivo, las resoluciones no dependían de una sola persona sino de los representantes los sectores académico y estudiantil.
- 2. Accesibilidad** El numeral 21 de los lineamientos dice que los procedimientos que siga la Defensoría atenderán los principios de “inmediatez, concentración rapidez y transparencia” evitando formalidades innecesarias. Por ello con la finalidad de posibilitar el acceso fácil, la Defensoría recibe inconformidades telefónicas o por correo electrónico; además se buscó tener un espacio físico en cada uno de los planteles de la UACM. Esto último no se logró ya que sólo dos de los planteles, Casa Libertad y Centro Histórico, proporcionaron un espacio para la Defensoría, lo que implicó que los integrantes de la misma tuvieran que desplazarse a las sedes en las que se les requería.
- 3. Imparcialidad** La Defensoría atiende a los estudiantes de la UACM sin tomar en consideración las características personales de los que acuden. La Defensoría es un órgano de buena fe, sin embargo, eso no implica que si en el curso de la investigación se encuentra que el inconforme ha dado

información falsa, o que no pueda verificarse se desista de seguir con la investigación.

4. Órgano conciliador La Defensoría del Estudiante en los numerales 39, 40 y 41 contemplan el procedimiento de conciliación como una alternativa rápida y amable para la resolución de conflictos.

5. Protectora de los derechos de los estudiantes Es por ello que en el numeral 2 de los lineamientos de operación y funcionamiento se establece que la Defensoría es competente para “conocer la inconformidades de los estudiantes cuando éstos consideren violado un derecho establecido a su favor en la legislación universitaria, por actos u omisiones de cualquier miembro de la comunidad universitaria”.

Integración de la Defensoría

En el numeral 2 del Acuerdo, así como en los numerales 6, 7, y 8 de los lineamientos, se establece que la Defensoría se integrará por:

- I Un representante de la Rectoría
- II Un académico por sede
- III Un estudiante de ciclo superior por colegio
- IV Un representante de la Oficina del Abogado General; quién funge como asesor.

Para la elección de los representantes del sector académico y estudiantil, se abrió convocatoria pública para que estudiantes y profesores presentarán una carta de motivos dirigida a los miembros del Consejo General Interno quienes

fueron los encargados, en sesión plenaria del mismo, de elegir a los representantes de cada sector. Además de los integrantes arriba citados, el numeral 4 del Acuerdo apuntaba que la UACM debía proporcionar el personal administrativo imprescindible para el desempeño de las funciones de la Defensoría, no obstante, hasta el momento, ésta no cuenta con dicho personal.

A partir de su integración, en enero de 2008, los ya electos miembros de la Defensoría del Estudiante se dieron a la tarea de trabajar, como lo marcaba el transitorio segundo del Acuerdo, junto con la oficina del Abogado General en la elaboración de los *Lineamientos de Operación y Funcionamiento* de la *Defensoría del Estudiante*, durante dicho período no se recibieron quejas ya que no se contaba con un procedimiento por el cual atenderlas, fue hasta mayo de 2008, una vez que se encontraron aprobados los lineamientos, que se recibió la primera inconformidad.

La fracción V, del numeral 3 del Acuerdo de la Defensoría apunta una obligación importante para ésta, que es la obligación de no difundir información alguna en tanto no se emita una resolución, mientras que la fracción IX del mismo, apunta la obligación de atender, por lo que hace a los datos e informaciones de carácter personal, la salvaguarda de toda aquella información susceptible de ser tutelada por el derecho fundamental a la privacidad.

Competencia

El Acuerdo por el que se establece la Defensoría del Estudiante, así como el numeral 1 de los lineamientos de la misma, establecen que la Defensoría tiene por objeto proteger los derechos de los estudiantes establecidos en la Ley

de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, “mediante procedimientos y métodos de trabajo que permitan que las funciones de la UACM se realicen de manera eficiente y eficaz; y en todo momento se brinde a los estudiantes los apoyos necesarios para que tengan éxito en sus estudios”.

El numeral 2 de los lineamientos establecen que la Defensoría es competente para conocer las inconformidades que formulen de manera individual o colectiva los estudiantes cuando consideren violado un derecho establecido a su favor por la legislación universitaria o por actos u omisiones de cualquier miembro de la comunidad universitaria.

Incompetencia

De acuerdo al numeral 3 de los lineamientos de la Defensoría, esta es incompetente para conocer de controversia o situación ajena a los derechos establecidos a favor de los estudiantes en la legislación universitaria, o bien, que éstas puedan desahogarse por otras vías reguladas por dicha legislación.

Las atribuciones de la Defensoría del Estudiante quedan establecidas en el numeral tres, fracciones I a XI del Acuerdo y que consisten en:

- 1. Brindar Asesorías** El trabajo de la Defensoría inicia, en la mayoría de los casos, con este procedimiento que consiste en escuchar el asunto planteado por el o los estudiantes inconformes, con el fin de determinar si éste es competencia o no de la Defensoría; o bien orientar a los estudiantes sobre sus derechos y obligaciones.

- 2. Recibir Inconformidades** Una vez que se determina que el asunto planteado por el o los estudiantes es competencia de la Defensoría se

requiere que se presente por escrito una *inconformidad* que justifique la actuación de ésta. En aquellos casos en los que la Defensoría conozca de un asunto de su competencia, por parte de otro miembro de la comunidad universitaria que no sea estudiante, ésta sólo podrá proponer al denunciante una solución del asunto planteado.

3. **Realizar investigaciones** la fracción IV del numeral 3 del Acuerdo, así como la fracción VI del numeral 45 de los lineamientos, establecen que la Defensoría podrá solicitar a las diferentes áreas de la Universidad información relacionada con los asuntos que le son planteados.
4. **Fungir como órgano de consulta** En el ámbito de sus atribuciones la Defensoría podrá ser consultada en asuntos en los que se presenten controversias en las que se encuentren involucrados estudiantes, debiendo proponer soluciones a las mismas.
5. **Proponer medidas de mejora institucional** La Defensoría puede proponer a los miembros de la comunidad universitaria medidas para el mejoramiento de servicios.
6. **Emitir resoluciones** La Defensoría, una vez que agotó el procedimiento y que considera que cuenta con los elementos suficientes, emite una resolución “las resoluciones que emita el pleno de la Defensoría deberán contener la recomendación respectiva en la que se señale, de manera clara, las acciones que deberá emprender la instancia correspondiente de la Universidad para reparar la violación a los derechos de los estudiantes

y, en su caso, se instruya el procedimiento que permita sancionar a los responsables”. Otro punto muy importante a mencionar acerca de las resoluciones, ya que ninguna Defensoría posee esta característica, es que éstas son de carácter obligatorio para todos los miembros de la comunidad universitaria.

El trabajo realizado por la Defensoría del Estudiante de la UACM se encuentra dentro de un informe de trabajo que será entregado al Consejo Universitario para su conocimiento; aquí se presentamos un resumen de éste donde encontramos lo siguiente:

- 1- En el año 2008 se presentaron 39 solicitudes de asesoría, de las cuales 13 se tramitaron como inconformidades, 10 se solucionaron mediante conciliación y el resto se canalizaron para su atención a áreas dentro o fuera de la institución.
- 2- En el 2009 se presentaron 61 solicitudes de asesoría, de las cuales 12 se tramitaron como inconformidades, 22 se solucionaron mediante conciliación, 16 se canalizaron para su atención a áreas dentro o fuera de la institución y el resto fueron improcedentes
- 3- En lo que va del año 2010 se han presentado 55 solicitudes de asesoría de las cuales 13 se tramitaron como inconformidades, 15 se solucionaron mediante conciliación. 14 se han canalizado a otras para su atención a áreas dentro y fuera de la institución y el resto fueron improcedentes.

En cuanto a las inconformidades presentadas encontramos que:

- 1- En el año 2008 de las 13 inconformidades presentadas, 10 se presentaron en la sede Centro Histórico, 1 en la sede del Valle, 1 en la sede San Lorenzo Tezonco y 1 en la sede Casa Libertad. Las inconformidades que señalaban como presuntamente responsable por violación a derecho(s) estudiantiles a un profesor-investigador de la UACM fueron 6, 1 a la Coordinación del plantel, 1 a la Coordinación de colegio, 1 a una academia, 1 al área de comedores, 2 a bibliotecas y 1 a servicio de fotocopiado.
- 2- En el año 2009 de las 12 inconformidades presentadas, 8 se presentaron en la sede Centro Histórico, 2 en la sede del Valle y 2 en la sede Casa Libertad. Las inconformidades que señalaban a un profesor investigador de la UACM como presuntamente responsable por violación a derecho(s) estudiantiles fueron 2, 3 a la coordinación de certificación y registro, 1 a la Coordinación de un colegio, 1 a la Coordinación de difusión cultural, 3 a la Coordinación de servicios estudiantiles y 2 al Área de bibliotecas.
- 3- Hasta noviembre de 2010 de las 13 inconformidades presentadas, 3 se presentaron en la sede Centro Histórico, 2 en la sede del Valle, 3 en la sede San Lorenzo Tezonco, 3 en la sede Casa Libertad y 2 en la sede GAM. Las inconformidades que señalaban a un profesor investigador de la UACM como área presuntamente responsable fueron 4, 1 a la Coordinación de plantel, 1 a un Posgrado, 1 a un Comité de certificación, 1 al Comité de becas, 1 a Registro escolar, 1 a Servicios estudiantiles, 1 al Área de Servicio Social y 2 a diversas áreas de la universidad.

De las 37 inconformidades presentadas de 2008 a noviembre de 2010 y después de seguir el procedimiento que marca la Defensoría del estudiante se encontró lo siguiente:

- a) En 20 de éstas la Defensoría ha concluido el procedimiento por lo que ha cerrado el expediente; es importante señalar que de éstas, en sólo 2 de ellas se ha cerrado por desistimiento del estudiante.
- b) En 9 de ellas, donde se elaboró una recomendación, ésta no ha sido contestada por el área competente.
- c) 3 los expedientes se encuentra abiertos.
- d) El resto se encuentran en proceso

Con el fin de exponer con mayor claridad los trabajos y dificultades de la Defensoría del Estudiante se expondrá brevemente un caso que consideré de importancia debido a que se vio afectado el trabajo académico del estudiante.

Agresión verbal. Derecho como integrante de una comunidad académica a desarrollarse en un ambiente en que priven las relaciones de cooperación y apoyo mutuos.

En octubre de 2008 la Defensoría del Estudiante recibió una inconformidad por parte de dos estudiantes quienes se presentan a inconformarse contra la agresión verbal y actitud violenta sufrida por uno de sus compañeros durante clase por parte del profesor que impartía la misma.

La Defensoría del Estudiante convocó a las partes para una reunión conciliatoria, es de mencionarse que el estudiante agredido se entrevistó con un

miembro de esta Defensoría indicándole que había decidido abandonar el curso a fin de no ponerse en riesgo, y por ello, se desistía de presentarse en el procedimiento de conciliación; la Defensoría insistió al estudiante para que no abandonara el curso y con ello afectara su avance académico, sin embargo, el estudiante no aceptó hablar con el profesor ni decir más sobre el problema por considerar que esto le acarrearía mayores conflictos, no sólo con el profesor, sino con la academia correspondiente y con ello podría tener más problemas académicos en un futuro.

No obstante, los dos estudiantes que presentaron la inconformidad decidieron continuar con la conciliación, con el propósito de que las partes reflexionaran sobre el hecho y dejar constancia de un acto que consideraron como violento, así como evitar que un acto similar volviera a presentarse. Por lo anterior, la Defensoría del Estudiante consideró pertinente seguir con el procedimiento conciliatorio, el cual fue aceptado por las partes. A dicha reunión conciliatoria, además del profesor y los estudiantes involucrados, acudió la enlace de la academia en cuestión, debido a que los estudiantes habían notificado del problema a la misma, motivo por el que la academia decidió citar al grupo al que pertenecían los estudiantes afectados —a la que ya no acudió el estudiante agredido— a una junta con la academia.

En la reunión de conciliación, la enlace de la academia informó que como consecuencia de la reunión de la academia con los estudiantes afectados, ésta manifestó que el profesor reconoció lo inapropiado de su conducta y ofreció una disculpa formal a los estudiantes, además de declarar su compromiso en el

sentido de que la decisión de los estudiantes de inconformarse ante los hechos no tendría consecuencia negativa alguna. El profesor, en reunión conciliatoria manifestó su desacuerdo por la intervención de la Defensoría, por considerar que no había elementos debido a que el estudiante directamente afectado por su conducta no se inconformó. La Defensoría le informó que ante una agresión, no sólo se afecta al estudiante agredido, sino también se enturbiaba el ambiente de respeto y cooperación que debe privar en el aula; además de que como ciudadanos debemos ser solidarios y denunciar aquellos actos de agresión de las que somos testigos. Lo anterior no fue aceptado por el profesor en cuestión. Es importante señalar que tanto el profesor como la Academia no negaron la agresión.

Como resultado de la conciliación los estudiantes aceptaron las disculpas del profesor y los compromisos de la academia, sin embargo, consideraron que casos como éste, y otros similares deben quedar como precedente de acciones que pueden afectar a los estudiantes, por lo que debe existir dentro de la Institución un área que sea capaz de intervenir en estas situaciones y tomar las medidas necesarias para poner fin a este tipo de acciones.

De conformidad con el artículo 41 de los lineamientos de esta Defensoría, se acepta la conciliación con carácter de resolución por lo que se considera cerrado el caso.

Este caso nos permite hacer algunas generalidades que se observan de las inconformidades recibidas por la Defensoría: a) cuando los estudiantes se inconforman o realizan observaciones a instancias académicas —profesores,

academias, colegios— se observa que dichas instancias citan a reuniones a los estudiantes para llegar a acuerdos; no obstante, considero que dichas reuniones son totalmente inequitativas e intimidantes para los estudiantes pues en ellas, los estudiantes están solos frente a uno o varios profesores; todos ellos imparten clases dentro de la licenciatura que cursan los estudiantes quejosos, por lo que ellos temen, y es real, posibles represalias académicas por lo que ceden en algunos casos llegando acuerdos que no los favorecen. Lo anterior ha sido el comentario vertido por estudiantes a la Defensoría, tal vez debería hacerse un estudio más profundo sobre el fenómeno.

De manera general, se ha observado por parte de la Defensoría que áreas académicas presentan fuerte resistencia a aceptar las inconformidades u observaciones, que consideran negativas, de los estudiantes reaccionando en un número importante de ocasiones de manera negativa, e incluso violenta — considerando como violento, el regaño a los estudiantes quejosos, la exposición negativa de su conducta frente a sus compañeros, las represalias en su trato en clase, represalias en la certificación, entre otros.

En muchos casos los estudiantes cuando tienen alguna queja por afectación de derechos o servicios, no saben a qué instancia acudir, pues la divulgación acerca del trabajo de la Defensoría ha sido muy deficiente.

Al no existir un Estatuto del Personal Académico, y poca claridad, sobre si es posible sancionar administrativamente, a las áreas o servidores públicos que violenten los derechos de estudiantes, éstos consideran inútil el presentar

una queja, pues como muchos estudiantes dicen, por ejemplo, de los profesores “a ellos no se les puede hacer nada, por lo que pueden hacer lo que quieran”.

El procedimiento de inconformidad es aún demasiado tardado para el estudiante y significa un gran desgaste para ellos, esta tardanza es resultado de que no conocen la instancia adecuada para tramitar su inconformidad por lo que van de instancia en instancia; los procedimientos que sigue la Defensoría son demasiado rígidos y formalistas debido a que áreas y servidores no aceptan una intervención informal.

Por otro lado, en mi opinión, los problemas más importantes que enfrentó la Defensoría del Estudiante para el ejercicio de sus atribuciones fueron:

- a) Falta de recursos materiales: Hasta el momento la Defensoría del Estudiante sólo cuenta con dos espacios físicos, ubicados en las sedes Centro Histórico e Iztapalapa, y una computadora localizada en la sede Centro Histórico. Esto influyó para que la accesibilidad de la Defensoría no sea la adecuada pues depende de que el estudiante contacte, ya sea por teléfono o por correo electrónico, a un defensor y una vez hecho esto, que el defensor se desplace a la sede en la que se encuentre el estudiante o viceversa para brindar la atención necesaria. La falta de recursos tan necesarios como lo es la computadora, entorpece también la labor de los defensores. No se cuenta con personal administrativo para el auxilio de sus funciones, dicho trabajo lo realiza la representante de la Rectoría lo que ha hecho más lentos sus procedimientos administrativos.

Es importante señalar que los Defensores Estudiantes han realizado su labor de manera voluntaria sin ayuda económica de ningún tipo y combinándolo con su trabajo escolar, los defensores académicos realizan su labor como parte de sus actividades académicas y no de manera exclusiva y la representación de la Rectoría la realiza como parte de sus funciones que le son designadas y no de manera exclusiva. Por lo anterior, no se ha contado, como lo requiere la labor tan importante que realiza una Defensoría, con una dedicación completa por parte de los que realizan el trabajo.

- b) La labor de difusión de la Defensoría se ha visto entorpecida por la falta de apoyo para impresión de trípticos y carteles.
- c) La Defensoría no cuenta con presencia de defensores en todos los planteles de la UACM. En Cuauhtepac no se abrió convocatoria para la elección de representantes, debido a que en el momento de la apertura de convocatoria el plantel no contaban con estudiantes de ciclo superior, requisito indispensable para integrarse a la Defensoría; el plantel San Lorenzo Tezonco tampoco cuenta con defensores, esto debido a que el defensor académico del plantel se encuentra de año sabático; el plantel Casa Libertad sólo cuenta con un defensor estudiante que no puede, por razones lógicas, cubrir una franja horaria amplia, lo mismo sucede con el plantel Del Valle. Así, el único plantel con presencia de defensor académico y estudiantil es Centro Histórico.

- d) Asesoría legal poco expedita: Debido La Oficina del Abogado General es la encargada de dar dicha asesoría, al encontrarse ésta rebasada de trabajo no le era posible atender a la Defensoría de manera adecuada, lo que ha implicado dilación en los trabajos de la Defensoría.

La Defensoría del Estudiante realizó, además de la atención a estudiantes, los siguientes trabajos:

- 1- Consulta con la comunidad universitaria del documento “Derechos y Deberes de los Estudiantes de la UACM”, la cual se entregó el 22 de febrero de 2009 al primer Consejo Universitario.
- 2- Realización del curso “La cultura de los Derechos humanos y la Defensoría del Estudiante de la UACM”, impartido por la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal.
- 3- Asistencia a la Segunda Reunión Binacional México-España organizada por la Red de Defensores, Procuradores y Titulares de Organismos de Defensa de los Derechos Universitarios (REDDU).
- 4- A partir de la asistencia a la reunión de la REDDU se consideró que sería de suma importancia que la Defensoría de la UACM pudiera incorporarse a dicha red pues esto le permitiría a los integrantes de la misma y/o responsable de esta contar con una capacitación especializada, el contacto con Defensores de universidades nacionales y extranjeras permitiendo la retroalimentación con estos, posicionar a universidad dentro de un grupo universitario importante, contar con el apoyo de otras

universidades en caso de necesitarlo por algún problema que se suscite en donde se violenten los derechos de la comunidad universitaria de la UACM, entre otras.

Por lo anterior, se consideró pertinente realizar las gestiones necesarias para la incorporación de la UACM a la (REDDU). Lo anterior se logró en el año 2010, por lo que la REDDU aprobó su incorporación durante la VII sesión ordinaria de la misma, realizada en septiembre de 2010.

- 5- Asistencia al taller de mediación y al primer seminario internacional de derechos humanos y universitarios organizado por la UNAM y la REDDU, así como a la VII sesión ordinaria de la REDDU.

V. HACIA UNA DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS EN LA UACM

Como se ha señalado en el cuerpo del trabajo, las defensorías universitarias se inspiran en la institución del *Ombudsman*; es por ello que, en mi opinión, una propuesta de Defensoría de Derechos Universitarios en la UACM debería basarse en la aplicación del modelo de dicha institución, en la experiencia de otras defensorías universitarias y en la experiencia de la Defensoría del Estudiante de la UACM.

Es por ello que tomo en cuenta todo lo anteriormente señalado para conformar el proyecto de Estatuto para la Defensoría de Derechos Universitarios de la UACM⁶¹ y cuyas características más importantes se desarrollarán en el presente capítulo.

La institución del *ombudsman* se ha modificado adaptándose a las condiciones de cada país en el que se ha implantado, a pesar de ello, hay características que prevalecen y comparten con las defensorías universitarias; es por esto que se buscó que estuvieran presentes en la propuesta de estatuto que se presenta al final de este trabajo. Dichas características son:

- **Independencia:** El artículo 1 de la propuesta de estatuto señala que la defensoría será un órgano de carácter independiente; mientras que el artículo tres señala que se basará en cinco principios básicos, uno de los cuales es la independencia; la cual se ve garantizada por el hecho de que

⁶¹ Un proyecto de Estatuto es el que se presenta como anexo a esta investigación

la elección del defensor lo realiza el Consejo Universitario, como se establece en el artículo cinco de la propuesta de estatuto.

- **Autonomía:** Se procuró que el defensor goce de autonomía en su funcionamiento. Así en su artículo cinco, de esta propuesta, señala que los adjuntos, el personal técnico y el asesor legal si bien serán nombrados por la rectoría, será a propuesta del defensor. En cuanto a la independencia económica el artículo trece señala que es responsabilidad del Consejo Universitario dotar de presupuesto necesario para el desempeño de las funciones de la defensoría, evitando así depender del presupuesto que le asigne la rectoría.
- **Accesibilidad:** Buscando el acceso fácil a la defensoría, el artículo ocho de la propuesta de estatuto señala que ésta contará con delegaciones de área en los distintos planteles de la UACM, de esta manera se brindará un mejor servicio.
- **Imparcialidad:** Dentro de los principios básicos en los que se basará la Defensoría, y que se contemplan en el artículo tres de la propuesta de estatuto, se encuentra la de neutralidad-imparcialidad. Por ello, la defensoría deberá atender a estudiantes, académicos y personal administrativo, técnico y manual sin tener en cuenta las características personales de los que acudan a ella.
- **Elaboración de resoluciones:** Como en todo el mundo, el defensor Universitario de la UACM carecerá de atribuciones ejecutivas, sin embargo, tendrá la facultad de elaborar recomendaciones —en aquellos

casos en los que se considere que hubo afectación de derechos— que si bien no son de carácter obligatorio si implican una responsabilidad para al que se le dirige.

- **Elaboración de Informes:** En el artículo once de la propuesta de defensoría se contempla que el defensor rinda un informe anual público al rector y al Consejo Universitario.

Además de estas características que comparte con la institución del *Ombudsman*, la propuesta de estatuto de defensoría que aquí se presenta comparte con otras defensorías universitarias las siguientes características:

- **Órgano conciliador:** La defensoría atendiendo al principio de inmediatez, buscará que los asuntos planteados ante ésta, tengan una solución inmediata; esto puede realizarse por un procedimiento de mediación o conciliación.
- Como lo marca el artículo uno de la propuesta de estatuto de defensoría, el propósito de ésta será el de vigilar el respeto a los derechos y libertades de los universitarios, convirtiéndose así en un órgano vigilante del orden legal universitario.

Integración de la Defensoría

En el punto de integración, la propuesta de estatuto de defensoría tomo en cuenta por un lado, la experiencia de la Defensoría del Estudiante y por el otro lo que marca la Ley de la UACM.

De manera que, derivado de la experiencia de trabajo dentro de la Defensoría del Estudiante, se encontró que:

- a) La conformación por un órgano colectivo dificultó la operatividad de la defensoría, ya que se requería que los integrantes se reunieran con frecuencia y en tanto esto no se hacía, no era posible dar salida a los asuntos, pues su análisis se realizaba en conjunto. Además de esto se encontró que la responsabilidad de los integrantes de esta fue muy variada, en el caso de los estudiantes dependió de sus intereses académicos, los cuales fueron cambiando en el lapso en el que se desempeñaron como defensores y de su situación personal. En el caso de los académicos lo que se notó es que el trabajo de la defensoría tenía una menor importancia que su trabajo académico, por lo que el tiempo y el esfuerzo dedicado no era el suficiente para las labores que imponía la defensoría.

Por todo lo anterior se consideró que la integración de la Defensoría de los Derechos Universitarios de la UACM debería apegarse más a la que presentan otras defensorías universitarias, así se propone que se integre por un defensor titular y un defensor adjunto. De esta manera, se busca que haya una persona que asuma la responsabilidad de la defensoría, con la posibilidad de que esta sea auxiliada por una persona más.

Por lo que hace a la Ley de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México tenemos que:

- b) Los artículo 6 y 7, fracciones X y VII, respectivamente, de la Ley de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, se determina que los sectores estudiantil y académico deben formar parte de los órganos colegiados en los que se resuelvan asuntos que afecten sus intereses y se contemple la conformación de un órgano consultivo.

Es por esto que en la propuesta de defensoría que se presenta, dentro del artículo seis, dice que además del Defensor titular y los adjuntos, la Defensoría contará con un órgano de participación y asesoramiento integrado por dos integrantes de cada sector de la comunidad universitaria. Dicho órgano consultivo podrá solicitarle al defensor información acerca de los casos planteados y éste tendrá la obligación de reunirlos al menos una vez cada seis meses; además de que deberá aprobar el reglamento interno de la defensoría.

Competencia

De acuerdo con el artículo dos de la propuesta de estatuto de la defensoría de derechos universitarios, ésta podrá conocer de oficio, o a petición de parte inconformidades del personal académico, administrativo, técnico y manual sobre la violación a sus derechos humanos o universitarios; por omisiones contrarias a la legislación universitaria; cuando estas sean irrazonables, injustas, inadecuadas o erróneas, o bien, cuando no hubiera respuesta a solicitudes en un plazo razonable.

Incompetencia

En cuanto a su competencia, en general, se busca que las Defensorías sean un órgano vigilante del cumplimiento de la legalidad y subsidiario de manera que atienda quejas cuando la instancia primariamente competente no las atienda o no lo haga de manera oportuna, fundamentada y completa.

Es por ello que, la mayoría de las defensorías no son competentes en los asuntos que se enlistan a continuación, y que se contemplan dentro del artículo nueve de la propuesta de estatuto que aquí se presenta:

- a) Los de carácter laboral —por ser ésta competencia de otras instancias—. Así lo señala la propuesta de estatuto que aquí se presenta dentro de su artículo nueve.
- b) Las resoluciones disciplinarias: es decir, la defensoría no podrá intervenir sobre una medida disciplinaria que haya tomado la instancia competente; sin embargo, podrá intervenir en aquellos casos en los la queja se refiera a irregularidades en el proceso que siguió dicha instancia para aplicar la sanción.
- c) Las evaluaciones académicas o dictaminaciones: nuevamente la defensoría no será competente para calificar el saber de los integrantes de la comunidad universitaria; no obstante, sí puede intervenir cuando dichas evaluaciones o dictaminaciones no sigan los procedimientos regulados por la legislación universitaria.
- d) Las que puedan ser impugnadas por otras vías establecidas en la legislación universitaria: La defensoría deberá abstenerse de intervenir en

aquellos casos en donde no se han agotado las instancias establecidas, pero podrá intervenir cuando dichas instancias no cumplan con lo establecido para la protección del quejoso.

El propósito general de las defensorías es propiciar el estado de derecho dentro de la Universidad. El reto es mayor si consideramos que la UACM es una institución joven que carece de un cuerpo reglamentario robusto. Sin embargo, la labor de la defensoría, primeramente la del Estudiante, cobró por ello mayor importancia, así por ejemplo, una de las primeras labores de la Defensoría del Estudiante, fue la construcción de los derechos y deberes de los estudiantes de la UACM. Documento que se presentará al Consejo Universitario para su consideración.

Así, la Defensoría del Estudiante ha intentado coadyuvar y proponer al máximo órgano de gobierno posibles derechos del sector que tutela. Se podría pretender que la Defensoría de los Derechos Universitarios realice la misma labor de incidencia en la normatividad a hora de los sectores académicos y administrativo.

Para el cumplimiento de sus objetivos se propone que la Defensoría de los Derechos Universitarios tenga las siguientes atribuciones:

- a) Brindar asesoría a la comunidad universitaria acerca de sus derechos y obligaciones.
- b) Realizar investigaciones, las necesarias para esclarecer el hecho que se le presenta.

- c) Proponer soluciones la Defensoría está facultada para proponer soluciones a las autoridades universitarias acerca de los asuntos que se le planteen.
- d) Proponer medidas a seguir para el mejoramiento de servicios.
- e) Incidir, para el mejoramiento, en la legislación universitaria y en los procedimientos administrativos.

VI. CONCLUSIONES

El surgimiento del ombudsman, que se remonta al siglo XVI, y que desde su inicio tuvo la finalidad de promover y proteger los derechos de los ciudadanos, ante omisiones o faltas de los servidores públicos, se ha extendido a lo largo del mundo. La institución sueca original ha sufrido diversas transformaciones en cada país en la que se ha implantado, aunque siempre ha conserva elementos esenciales como son los de promover y proteger los derechos fundamentales del ser humano frente a los abusos de los servidores de la administración pública.

Podemos considerar que, en general, el ombudsman tiene las siguientes características: a) independencia de los poderes estatales para el desempeño de sus actividades; b) autonomía, ya que tiene la facultad de elegir y organizar su equipo de trabajo, así como para el gasto de los recursos que le son asignados; c) accesibilidad, por lo que es un órgano de fácil y rápido acceso. Dicha institución, además de las características anteriores, debe contar con reconocimiento jurídico, ya sea en la Carta Magna del país en la que funciona o bien en una Ley reglamentaria.

El éxito de la figura es evidente, no sólo si consideramos el número de países en los que existe —que abarca todos los continentes— sino también por la especialización que la figura ha tenido, destacándose los organismos públicos de defensa de los derechos humanos que se inspiran en dicha figura.

Las defensorías universitarias pueden ser consideradas un ombudsman especializado. El origen de éstas se encuentra en Estados Unidos, en el Eastern Montana Collage, donde en 1966 comienza a trabajar el primer *ombudsperson*.

The University and College Ombuds Association (UCOA) quien agrupa a los *ombudsperson* de los colegios y universidades norteamericanas. De acuerdo con esta, la figura se define como una persona que está autorizada para recibir de manera confidencial quejas acerca de actos, omisiones y/o irregularidades que se presenten en el sistema, en el sentido más amplio, que esté dentro de la jurisdicción del ombudsman.

En 1980 se constituyó *The Association of Canadian College and University Ombudspersons (ACCUO) Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC)* que agrupa a los representantes de las instituciones de este país y cuyo objetivo general es fomentar la difusión y comprensión de la figura, así como promover la figura en colegios y universidades canadienses.

En Europa se creó, en 2003, la *European Network for Ombudsmen in Higher Education (ENOHE)*, una red informal para *ombudsperson* académicos y para cualquier persona interesada en este tipo de funciones, que agrupa a figuras similares de países como Holanda, España, Austria, Suiza, Alemania, Reino Unido, Bélgica, Francia, Italia y otros. Para ésta, un defensor universitario es la persona independiente y neutral a la que acuden los miembros de la comunidad universitaria de manera informal y confidencial para ayudarle con sus quejas sobre la universidad y su comunidad universitaria.

En España su origen se remonta a mediados de la década de los ochenta del siglo XX, cuando se incluyó en los estatutos de algunas universidades de manera voluntaria. Sin embargo, la figura del Defensor Universitario quedó

regulada con carácter obligatorio en el año 2001 por la Ley Orgánica de Universidades (LOU), donde se establecía que se establecía con el fin de velar por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios.

El defensor universitario no posee poder ejecutivo, su función es la elaboración de informes, recomendaciones o resoluciones, que no son vinculantes. Sus actuaciones se producen *a instancia de parte* aunque habitualmente también pueden actuar *de oficio*.

El defensor universitario no está sometido a mandato imperativo alguno; ostenta plena autonomía e independencia de cualquier órgano universitario, si bien debe rendir informes al órgano colegiado de gobierno universitario.

Podemos considerar que los objetivos esenciales del defensor universitario son: a) la defensa de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria, y b) la contribución al proceso de *garantía de la calidad* poniendo el énfasis en la dimensión *humana* de dicho proceso. Mientras que sus principales características son: independencia, credibilidad y confianza.

En América Latina el impulso para el surgimiento de las Defensorías Universitarias ha estado a cargo de la UNAM. La Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Nacional Autónoma de México nació en 1985 con la propuesta del entonces rector Jorge Carpizo. Las características de esta Defensoría son: a) independencia, b) imparcialidad, c) accesibilidad, d) ser un órgano conciliador, e) vigilar el orden legal universitario. Hasta el momento ha

habido cinco defensores universitarios siendo el actual el doctor Leoncio Lara Sáenz. La de Defensoría de la UNAM ha servido de modelo para otras defensorías universitarias nacionales quienes se han inspirado en esta.

En 1994, la Defensoría de los Derechos Universitarios de la UNAM impulsa la creación de la Red de Defensores procuradores y representantes de organismos de defensa de los derechos universitarios A.C. (REDDU). Misma que no sólo impulsa la defensa de los derechos universitarios, sino también de los derechos humanos además de impulsar la creación de Defensorías sobre todo en el ámbito nacional y latinoamericano.

La Universidad Autónoma de la Ciudad de México se crea como UCM, con carácter de organismo público descentralizado, por decreto del Jefe de Gobierno del Distrito Federal, el 26 de abril de 2001. A petición de los estudiantes al entonces rector, ingeniero Manuel Pérez Rocha, se realizó un proyecto de un espacio que se encargara de atender y dar respuesta a las quejas que los estudiantes plantearan sobre los servicios o los servidores públicos dentro de la universidad. Dicho espacio se denominó Defensoría del Estudiante, cuyas atribuciones se basaron principalmente en las Defensorías españolas, pero con la peculiaridad de que sólo tutela los derechos de los estudiantes.

La Defensoría del Estudiante de la UACM comenzó sus trabajos en 2008 atendiendo inconformidades de estudiantes por afectación de sus derechos o quejas sobre los servicios que presta la universidad. La conformación de dicha Defensoría es un órgano colectivo integrado por académicos, estudiantes y una

representación de la rectoría, contando además con la asesoría legal de la oficina del Abogado General.

Desde su creación, hasta mediados del 2010, la Defensoría del Estudiante dio 155 asesorías, recibió 38 inconformidades, realizó 47 conciliaciones y dirigió 6 recomendaciones a diversas áreas de la universidad.

A partir de la puesta en marcha de la Defensoría del Estudiante, los integrantes de la comunidad universitaria solicitaron que hubiera una Defensoría Universitaria que pudiera atender a todos los sectores que conforman la comunidad universitaria. Dicha solicitud fue tomada por el primer Consejo Universitario, máximo órgano de gobierno de la UACM, quién incluyó la Defensoría de los Derechos Universitarios dentro del Estatuto Orgánico aprobado en febrero de 2010, pero sin definir su conformación y atribuciones. Debido a esto la presente investigación se propuso realizar un estudio comparado de carácter histórico y jurídico sobre la figura del *ombudsman* — antecedente de las Defensorías universitarias— así como de las Defensorías Universitarias en el ámbito nacional e internacional, esto con el fin de realizar un proyecto de Estatuto para la Defensoría de los Derechos Universitarios de la UACM.

Después de realizada dicha investigación considero que la Propuesta de Estatuto de la Defensoría de los Derechos Universitarios de la UACM debe tomar en cuenta los orígenes de la institución, desde el *ombudsman* hasta los modelos de Defensorías Universitarias europeas, americanas y por supuesto la Defensorías Universitaria de la UNAM. Además de ello se debe considerar, al

ser la precursora de la Defensoría que se pretende implementar, la experiencia de la Defensoría del Estudiante. Es por ello que todo lo anterior se tomó en cuenta para la realización de un proyecto de Estatuto para la Defensoría de los Derechos Universitarios de la UACM, la cual se incluye como anexo de la presente investigación.

Uno de los retos que enfrenta la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, y particularmente el segundo Consejo Universitario, como máximo órgano de gobierno de carácter legislativo es instaurar dentro de la Universidad el estado de derecho. Considero que esto podrá lograrse no sólo con la formulación y aprobación de los estatutos de estudiantes, trabajadores administrativos y académicos sino fortaleciendo, o en su caso, creando las tres instancias que ayudan a que dicho estado se establezca y que son: la Oficina del Abogado General, un tribunal universitario y la Defensoría de los Derechos Universitarios. Dichas instancias deben adaptarse a las necesidades de la institución y de la comunidad universitaria y ser acordes al proyecto educativo plasmado en la Ley de Autonomía y en el Estatuto General Orgánico. El Abogado general y la Defensoría de los Derechos Universitarios son órganos ya considerados en la legislación universitaria, en el caso de un tribunal Universitario —u otra designación— como órgano sancionador no se ha contemplado aún dentro de la legislación universitaria y podría ser tema de una futura investigación.

Por su parte, considero que la Defensoría de los Derechos Universitarios tendrá como principales retos buscar hacer efectiva su autonomía en sus

funciones y financiamiento —lo que no significa que no siga los principios de transparencia—, así como fortalecer su independencia de los distintos órganos de la universidad. Deben poner énfasis en la difusión de los servicios que presta a la comunidad, así como de sus procedimientos, pues será este el medio en el que pueda ser relevante para la comunidad universitaria. Así mismo, una de sus funciones de mayor importancia, debido al momento que pasa la institución, será la de hacer propuestas al Consejo Universitario, y a la comunidad universitaria para el mejoramiento de legislación universitaria así como de los procedimientos administrativos. Por último, considero que la Defensoría de los Derechos Universitarios de la UACM, no sólo debe enfocarse a la promoción y defensa de los derechos otorgados a la comunidad por la legislación universitaria, sino coadyuvar con otras áreas de la universidad para el establecimiento de una cultura de los derechos humanos.

ANEXO I

CUADRO COMPARATIVO DE TRES DEFENSORÍAS ESPAÑOLAS

UNIVERSIDAD DE ALCALÁ	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID	UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE
<i>DENOMINACIÓN</i>		
Defensor Universitario	Defensor Universitario	Defensoría Universitaria
<i>MARCO NORMATIVO</i>		
Estatuto de la Universidad de Alcalá y Reglamento del Defensor Universitario	Estatutos de la Universidad Autónoma de Madrid y Reglamento del Defensor Universitario	Estatutos de la Universidad Pablo de Olavide y Normas provisionales de funcionamiento de la Defensoría Universitaria
SIMILITUDES ENTRE LAS DEFENSORÍAS		
<ol style="list-style-type: none"> 1. No están sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y se regirán por los principios de autonomía e Independencia.(establecido en la LOU) 2. Se encarga de velar por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios. (LOU) 3. Sus actuaciones estarán dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos. (LOU) 4. Es elegido por el Claustro 5. El cargo es incompatible con el desempeño de cualquier cargo de gobierno, representación o administración de la universidad 6. Deberá ser accesible a la comunidad que atiende. 7. Pueden actuar a instancia de parte o de oficio. 8. Utilizan la conciliación y/o arbitraje y/o mediación para la resolución rápida de conflictos. 9. Emiten recomendaciones de carácter no vinculante 		

<p>10. Los defensores (o los adjuntos en donde éstos existan) no podrán ser sancionados o expeditados por causa de las opiniones, recomendaciones o informes que manifiesten o elaboren en el ejercicio de su función.</p> <p>11. No consideran plazos máximos para la interposición de una queja o reclamación</p> <p>12. Los defensores rechazan solicitudes anónimas o que afecten derechos legítimos de terceros</p> <p>13. Las quejas o reclamaciones sobre cuestiones pendientes de resolución judicial, no son atendidas, de manera individual pero si se podrá actuar de oficio sobre los problemas generales suscitados por dichas quejas. Una vez iniciado el procedimiento este se suspenderá si se interpusiese demanda ante tribunales</p> <p>14. El defensor podrá solicitar a cualquier órgano o miembro de la comunidad universitaria información la información que considere necesaria para el proceso de la investigación</p> <p>15. Se considera que toda la información recabada, en el curso de la investigaciones, deberá ser considerada como confidencial respetando en todo momento la intimidad de las personas</p> <p>16. El defensor tiene la obligación de presentar un informe o memoria de sus actuaciones al Claustro Universitario</p>		
DIFERENCIAS ENTRE LAS DEFENSORÍAS		
UNIVERSIDAD DE ALCALÁ	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID	UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE
Cuenta con dos defensores adjuntos que deben pertenecer a sectores distintos al de el defensor universitario	No cuenta con adjuntos	No cuenta con adjuntos
El defensor se elige de entre los miembros de la comunidad universitaria	El defensor puede ser elegido para el cargo cualquier miembro de la	Se elige de entre los profesores pertenecientes a los cuerpos docentes

con experiencia en gestión y conocimiento de la estructura y funcionamiento de la universidad	comunidad universitaria con una trayectoria personal y profesional de acreditada probidad e imparcialidad	universitarios
La duración en el cargo es de tres años con posibilidad de una reelección	La duración en el cargo es de cuatro años con posibilidad de una reelección	La duración en el cargo es de cuatro años sin reelección
El defensor podrá asistir a las sesiones del Claustro, con voz pero sin voto	El defensor podrá asistir a las sesiones del Claustro y del Consejo de Gobierno, con voz pero sin voto	No se incluye en sus atribuciones la presencia al Claustro
La Defensoría cuenta con un órgano de participación y asesoramiento presidido por el Defensor e integrado por miembros de los sectores académicos, estudiantil y de administración y servicio	No se considera la existencia de ningún órgano similar	La Defensoría cuenta con un órgano de participación y asesoramiento integrado por un miembro del personal de administración y servicios, un profesor y un estudiante
Derivado de lo que señale el órgano de participación y asesoramiento en las reuniones previstas con el Defensor universitario éste tomará dichos	No se considera	La actuación del órgano de participación y asesoramiento no afecta ni mediatiza la independencia del Defensor, sin embargo antes de que el Defensor emita una resolución debe

señalamientos para fijar su política de actuación.		oír los integrantes de dicho órgano.
En el caso de que las quejas, sugerencia o reclamaciones se presenten con insuficiente fundamentación, sin existencia de pretensión o falta de concreción, se rechazarán	En el caso de que las quejas, sugerencia o reclamaciones se presenten con insuficiente fundamentación, sin existencia de pretensión o falta de concreción, se rechazarán	En el caso de que las quejas, sugerencia o reclamaciones se presenten con insuficiente fundamentación, sin existencia de pretensión o falta de concreción, se instará al interesado para que en un plazo subsane o mejore su escrito.
La defensoría contará con una consignación presupuestal propia, fijada en los presupuestos de la universidad.	Los medios materiales y humanos necesarios para el cumplimiento de las funciones de la defensoría serán proporcionados por la Universidad	La defensoría contará con una consignación presupuestal propia, fijada en los presupuestos de la universidad

FUENTE: ESTATUTO (2003) Y REGLAMENTO (2004) DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ (2004); ESTATUTO (2003) Y REGLAMENTO DE DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID (2004); ESTATUTO (2003) DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE Y NORMAS PROVISIONALES DE FUNCIONAMIENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA (2006).

ANEXO II**CUADRO COMPARATIVO DE LAS DEFENSORÍAS DE LA UNAM Y DEL IPN**

IPN	UNAM
NATURALEZA JURÍDICA DE LA INSTITUCIÓN	
Órgano desconcentrado de la Secretaría de Educación Pública	Organismo descentralizado del Edo. Dotado de autonomía y de carácter nacional
DENOMINACIÓN	
Defensoría de los Derechos Politécnicos del IPN	Defensoría de los Derechos Universitarios
CREACIÓN	
Se crea mediante Acuerdo expedido por el Director General del IPN	Se crea por Acuerdo del Consejo Universitario
MARCO NORMATIVO	
Acuerdo	Estatuto y reglamento
SIMILITUDES ENTRE LAS DEFENSORÍAS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Autonomía o Independencia de las autoridades universitarias. 2. Su objeto es la protección y defensa de los derechos. 3. Deberá ser accesible a la comunidad que atiende. 4. Se plantean que su actuar deberá ser imparcial. 5. Los procedimientos que se sigan estarán bajo los principios de eficiencia (rapidez). 6. Son competentes para conocer las quejas, reclamaciones, inconformidades y denuncias por violación (infracción) de los derechos de la comunidad por actos resoluciones u omisiones imputadas a autoridades (funcionarios) administrativas o académicas. 7. Se plantea como objeto, además de las ya mencionadas, la promoción y divulgación de los derechos de la comunidad. 8. Utilizan la conciliación como forma para la resolución rápida de conflictos. 9. No son competentes para conocer afectaciones de carácter colectivo, de 	

naturaleza laboral, resoluciones disciplinarias, evaluaciones académicas de profesores, comisiones dictaminadoras o consejos internos o técnicos (consejos técnicos consultivos escolares).

10. Es un órgano unipersonal que cuenta con el auxilio de adjuntos o subdefensores.
11. Los adjuntos o subdefensores son propuestos por el Defensor y designados por el Rector (Director General), de igual forma procede la remoción.
12. Existe posibilidad de reelección o redesignación por una sola vez y por un periodo igual de tiempo.
13. Las quejas o reclamaciones sólo se aceptan por escrito.
14. Rechazan o declaran como improcedentes las quejas o reclamaciones anónimas, las notoriamente improcedentes y las que se refieran a hechos ocurridos después del plazo que determinan las instituciones para presentar la queja o reclamación.
15. Pueden seguir una queja de oficio.
16. En el ejercicio de sus funciones, realizan las investigaciones por los medios que consideren necesarios.
17. Formulan recomendaciones a la autoridad (funcionario o dependencia) .
18. La autoridad a la que se le formula una recomendación tiene la obligación en el plazo que la Defensoría otorga de responder si es o no aceptada.
19. Las resoluciones y recomendaciones no afectan el ejercicio de otros derechos y medios de defensa.

DIFERENCIAS ENTRE LAS DEFENSORÍAS

IPN	UNAM
Recibe quejas interpuestas por miembros de la comunidad politécnica (que de acuerdo al Reglamento Interno del instituto está conformada por: alumnos, egresados, personal	Recibe quejas formuladas por parte de estudiantes, profesores, investigadores y técnicos académicos.

académico, personal no docente y personal directivo del Instituto y de sus organismos auxiliares).	
El Defensor es designado por el Director General, de una terna presentada por el Secretario General.	El Defensor es designado por la Comisión de Legislación Universitaria del Consejo Universitario de una terna propuesta por el Rector.
La duración en el cargo es de tres años.	La duración en el cargo es de cuatro años.
Se plantea la posibilidad de contar con un Consejo Asesor.	No se plantea esa posibilidad.
El plazo para interponer una queja es noventa días hábiles, contados desde el que se suscitarón los hechos.	El plazo para interponer la queja es de ciento veinte días.
No aparece esa obligación	Debe rendir un informe general anual público tano al Rector como al Consejo Universitario.
No se plantea explícitamente esa obligación	Tiene la obligación de informar periódicamente al Rector sobre las actividades realizadas.
El procedimiento se encuentra dentro del Acuerdo de expedición.	El procedimiento se encuentra dentro de su reglamento.

ANEXO III**CUADRO COMPARATIVO DE TRES DEFENSORÍAS DE UNIVERSIDADES NACIONALES.**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CIUDAD JUÁREZ	UNIVERSIDAD VERACRUZANA	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE AGUASCALIENTES
NATURALEZA JURÍDICA DE LA INSTITUCIÓN		
Organismo descentralizado del Estado dotado de Autonomía	Institución pública autónoma	Organismo público descentralizado dotado de autonomía
DENOMINACIÓN		
Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez	Defensoría de los Derechos Universitarios	Defensoría de los Derechos Universitarios
MARCO NORMATIVO		
Estatuto y Reglamento	Acuerdo y Reglamento	Estatuto de la Universidad Autónoma de Aguascalientes y Reglamento de la DDU
SIMILITUDES ENTRE LAS DEFENSORÍAS		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Independencia de las autoridades universitarias. 2. Su objeto es la protección y defensa de los derechos. 3. Los procedimientos que se sigan atenderán los principios de inmediatez, concentración y rapidez. 4. Son competentes para conocer las quejas por infracción de los derechos de la comunidad por actos resoluciones u omisiones contrarias a la legislación universitaria. 5. Son competentes para conocer las quejas, reclamaciones, inconformidades y denuncias por violación (infracción) de los derechos de la comunidad por actos resoluciones u omisiones imputadas a autoridades (funcionarios) administrativas o académicas. 		

6. Utilizan la conciliación (solución consentida) como forma para la resolución rápida de conflictos.
7. Es un órgano unipersonal.
8. El defensor es designado por el Consejo Universitario a propuesta del Rector.
9. Existe posibilidad de reelección por una sola vez.
10. Las quejas o reclamaciones sólo se aceptan por escrito.
11. En el ejercicio de sus funciones, realizan las investigaciones por los medios que consideren necesarios.
12. Formulan recomendaciones a la autoridad (funcionario o dependencia).
13. La autoridad a la que se le formula una recomendación tiene la obligación en el plazo que la Defensoría otorga de responder si es o no aceptada.

DIFERENCIAS ENTRE LAS DEFENSORIAS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CIUDAD JUÁREZ	UNIVERSIDAD VERACRUZANA	UNIVERSIDAD DE AGUASCALIENTES
Recibe quejas interpuestas por los integrantes de la UACJ (que de acuerdo con la Ley Orgánica son académicos, estudiantes, egresados y trabajadores no académicos)	Recibe quejas interpuestas por miembros de la comunidad universitaria (autoridades, funcionarios, alumnos, pasantes, egresados, personal académico, de confianza y personal administrativo, técnico y manual).	Recibe quejas interpuestas por alumnos, pasantes y personal académico y administrativo.
El titular de la Defensoría es miembro del Consejo Universitario con voz pero sin voto.	No es miembro del CU	No es miembro del CU
La duración en el cargo es de seis años.	La duración en el cargo es de cuatro años.	La duración en el cargo es de tres años
Cuenta con adjuntos.	Cuenta con adjuntos.	No se contempla que

		cuenta con adjuntos.
Los adjuntos y los miembros del personal técnico y administrativo serán nombrados y removidos por el rector a propuesta del Defensor	Los defensores adjuntos serán nombrados y removidos por el Defensor titular.	
La defensoría no es competente para asuntos de carácter colectivo, de naturaleza laboral, las evaluaciones académicas de profesores y estudiantes y resoluciones disciplinarias adoptadas por el CU.	La Defensoría no es competente para asuntos de carácter colectivo y los de naturaleza laboral.	las afectaciones de carácter colectivo; las de naturaleza laboral; las resoluciones disciplinarias; las evaluaciones académicas, comisiones dictaminadoras, consejos internos o técnicos.
El plazo para interponer una queja es de noventa días, contados desde el que se suscitaron los hechos.	El plazo para interponer una queja es de ciento veinte días naturales.	No se establece plazo
No aparece esa obligación.	La Defensoría denunciará ante la autoridad universitaria competente la desatención de recomendaciones, observaciones o solicitud de medidas precautorias.	La Defensoría deberá presentar el recurso de queja ante la Comisión de Honor y Justicia de la Universidad cuando sean desatendidas o dejen sin cumplimiento las recomendaciones que formule.
No lo explícita.	Se dice de manera explícita	No lo explícita

	que el procedimiento deberá observar el principio de equidad	
No actúa de oficio.	El defensor puede actuar de oficio.	No actúa de oficio.
Debe rendir un informe general, anual y de carácter público tanto al Rector como al Consejo Universitario	Debe rendir un informe anual al Consejo Universitario General.	Debe rendir un informe anual al Consejo Universitario General.
No se contempla	No se contempla	Debe rendir informes especiales al Rector o al CU cuando la importancia de los asuntos así lo requieran.
No se considera	No se considera	La Defensoría deberá dar publicidad a las recomendaciones que fueron emitidas señalando las que fueron acatadas como las que no por los medios de comunicación con los que cuente la universidad.
No se considera esa posibilidad	Se considera que podrá establecer delegaciones en otras ciudades donde se encuentren ubicadas entidades o dependencias de la UV.	No se considera

FUENTE: ESTATUTOS Y REGLAMENTOS DE LAS UNIVERSIDADES AUTÓNOMAS DE CIUDAD JUÁREZ, VERACRUZ Y AGUASCALIENTES.

ANEXO IV**RESUMEN DE LAS INCONFORMIDADES RECIBIDAS POR LA DEFENSORÍA DEL ESTUDIANTE
DE LA UACM****AÑO 2008**

Sede	Área o cargo de la persona de la que se inconforma	Motivo de la inconformidad	Situación
CENTRO HISTÓRICO	PROFESOR(A)	TRATO DENIGRANTE	CERRADO
DEL VALLE	COORDINACIÓN DEL PLANTEL	TRAMITE ESCOLAR (SOLICITUD DE CURSOS NO ATENDIDA)	CERRADO
CENTRO HISTÓRICO	PROFESOR(A)	CERTIFICACIÓN	CERRADO
CENTRO HISTÓRICO	COORDINADOR DE COLEGIO DE CYT	TRAMITE ESCOLAR (SOLICITUD DE CURSOS NO ATENDIDA)	CERRADO
CENTRO HISTÓRICO	SERVICIO DE FOTOCOPIADO	SERVICIO DEFICIENTE	NO SE RECIBIÓ CONTESTACIÓN POR PARTE DE SERV. ADMINISTRATIVOS
CASA LIBERTAD	ACADEMIA	TRAMITE ESCOLAR (SOLICITUD DE CURSOS NO ATENDIDA)	NO SE RECIBIÓ CONTESTACIÓN DE AREA DE COMUNICACIÓN E INFORMÁTICA
SAN LORENZO TEZONCO	PROFESOR(A)	ACTO DISCRIMINATORIO	CERRADO
CENTRO HISTÓRICO	PROFESOR(A)	AGRESIÓN VERBAL	CERRADO
CENTRO HISTÓRICO	BIBLIOTECA	SERVICIO DEFICIENTE	NO SE RECIBIÓ CONTESTACIÓN DE LA COORDINACIÓN ACADÉMICA
CENTRO HISTÓRICO	PROFESOR(A)	TRATO DENIGRANTE	CERRADO POR DESISTIMIENTO DEL ESTUDIANTE
CENTRO HISTÓRICO	COMEDORES	SERVICIO DEFICIENTE Y ACTO DISCRIMINATORIO	NO SE RECIBIÓ CONTESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
CENTRO HISTÓRICO	BIBLIOTECA	SERVICIO DEFICIENTE	CERRADO

AÑO 2009

Sede	Área o cargo de la persona de la que se inconforma	Motivo de la inconformidad	Situación
CENTRO HISTÓRICO	DIFUSIÓN CULTURAL	ABUSO	NO SE RECIBIÓ CONTESTACIÓN POR PARTE DE LA CONTRALORÍA
CENTRO HISTÓRICO	CERTIFICACIÓN	SERVICIO DEFICIENTE	CERRADO
CENTRO HISTÓRICO	COORDINACIÓN DE CIENCIAS Y HUMANIDADES	TRAMITE ESCOLAR (SOLICITUD DE CURSOS NO ATENDIDA)	CERRADO
CENTRO HISTÓRICO	CERTIFICACIÓN	SERVICIO DEFICIENTE	CERRADO
CASA LIBERTAD	CERTIFICACIÓN	SERVICIO DEFICIENTE	CERRADO
CENTRO HISTÓRICO	PROFESOR (A)	CERTIFICACIÓN	CERRADO
DEL VALLE	COORDINACIÓN DE SERVICIOS ESTUDIANTILES	BECAS	CERRADO
CASA LIBERTAD	COORDINACIÓN DE SERVICIOS ESTUDIANTILES	BECAS	CERRADO
CENTRO HISTÓRICO	BIBLIOTECA	SERVICIO DEFICIENTE	SIN CONTESTACIÓN DE COORD. ACADÉMICA
DEL VALLE	COORDINACION DE SERVICIOS ESTUDIANTILES	BECAS	CERRADO
CENTRO HISTÓRICO	PROFESOR (A)	ACTO DISCRIMINATORIO	NO SE RECIBIÓ CONTESTACIÓN POR PARTE DE LA MAESTRA, NI DEL COORD. DE COLEGIO
CENTRO HISTÓRICO	BIBLIOTECA	SERVICIO DEFICIENTE	SIN CONTESTACIÓN DEL AREA

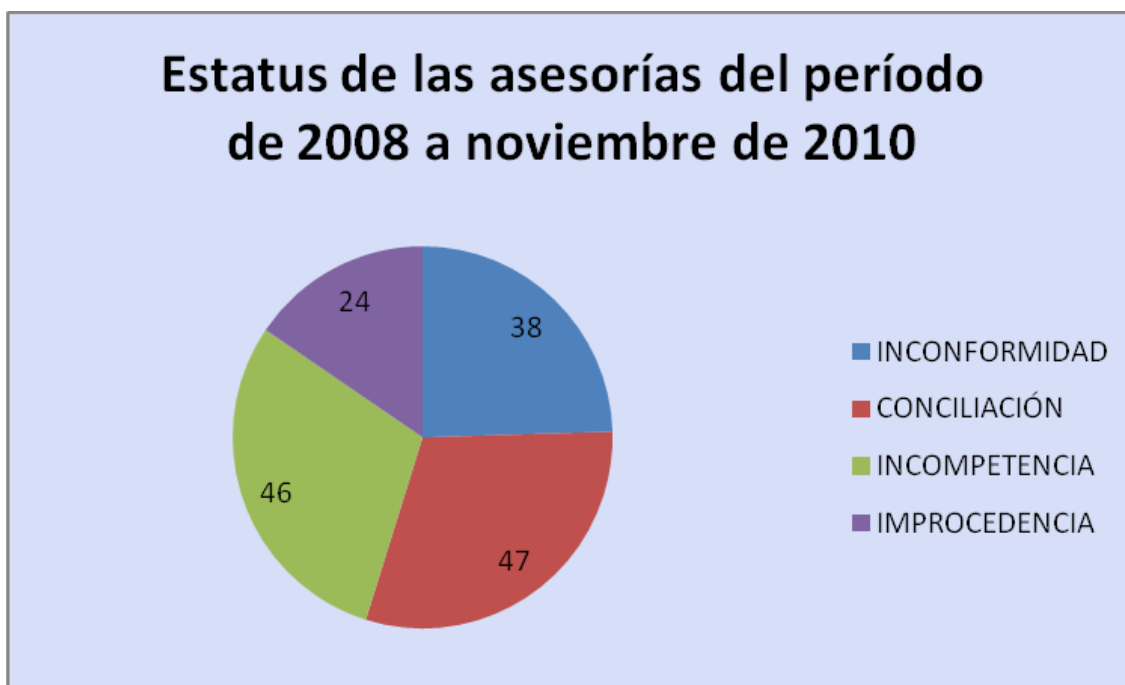
HASTA NOVIEMBRE DE 2010

Sede	Área o cargo de la persona de la que se inconforma	Motivo de la inconformidad	Situación
CENTRO HISTÓRICO	INTENDENCIA	AGRESIÓN VERBAL	CERRADO
DEL VALLE	POSGRADO DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES Y PERSONAL DE DIVERSAS ÁREAS DE LA UNIVERSIDAD	DERECHO DE PETICIÓN	CERRADO
SAN LORENZO TEZONCO	COMITÉ DE CERTIFICACIÓN	CERTIFICACIÓN	CERRADO POR DESISTIMIENTO DE LA ESTUDIANTE
CASA LIBERTAD	COMITÉ DE BECAS	BECAS	NO SE HA RECIBIDO CONTESTACIÓN DEL ÁREA
SAN LORENZO TEZONCO	PROFESOR (A)	TRATO DENIGRANTE	ABIERTO
GUSTAVO A MADERO	PROFESOR (A)	HOSTIGAMIENTO	EN PROCESO
GUSTAVO A MADERO	REGISTRO ESCOLAR	SERVICIO DEFICIENTE	CERRADO
SAN LORENZO TEZONCO	SERVICIOS ESTUDIANTILES	SERVICIO DEFICIENTE	EN PROCESO
CASA LIBERTAD	SERVICIO SOCIAL	SERVICIO DEFICIENTE	EN PROCESO
CASA LIBERTAD	PROFESOR (A)	ACTO DISCRIMINATORIO	ABIERTO
CENTRO HISTÓRICO	DIVERSAS ÁREAS DE LA UNIVERSIDAD	FALTA DE PROCEDIMIENTOS	ABIERTO
CENTRO HISTÓRICO	DIVERSAS ÁREAS DE LA UNIVERSIDAD	SERVICIO DEFICIENTE	ABIERTO
DEL VALLE	PROFESOR (A)	TRATO DENIGRANTE	ABIERTO

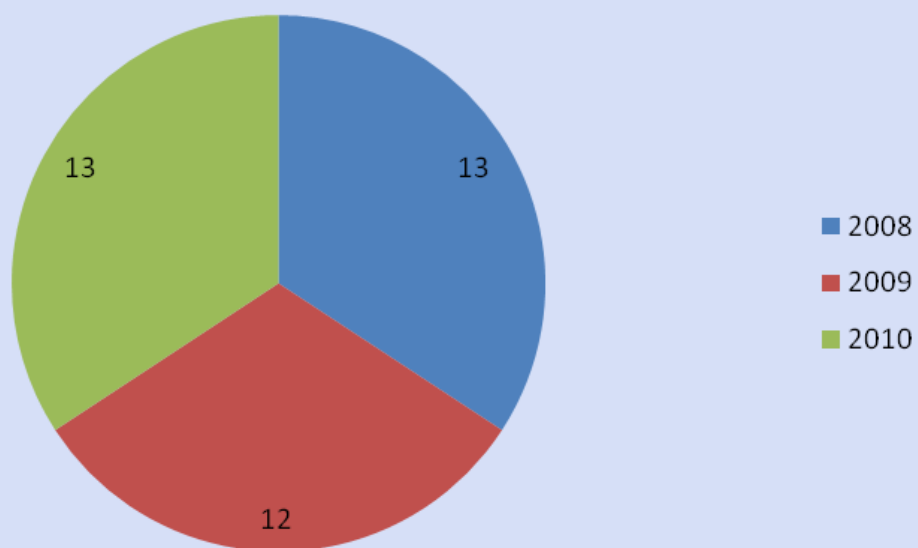
FUENTE: ARCHIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESTUDIANTE DE LA UACM

ANEXO V**INFORME DE ACTIVIDADES DE LA DEFENSORÍA DE LOS ESTUDIANTES DE LA UACM.
GRÁFICAS**

TOTAL DE ASESORÍAS DEL PERIODO: 155

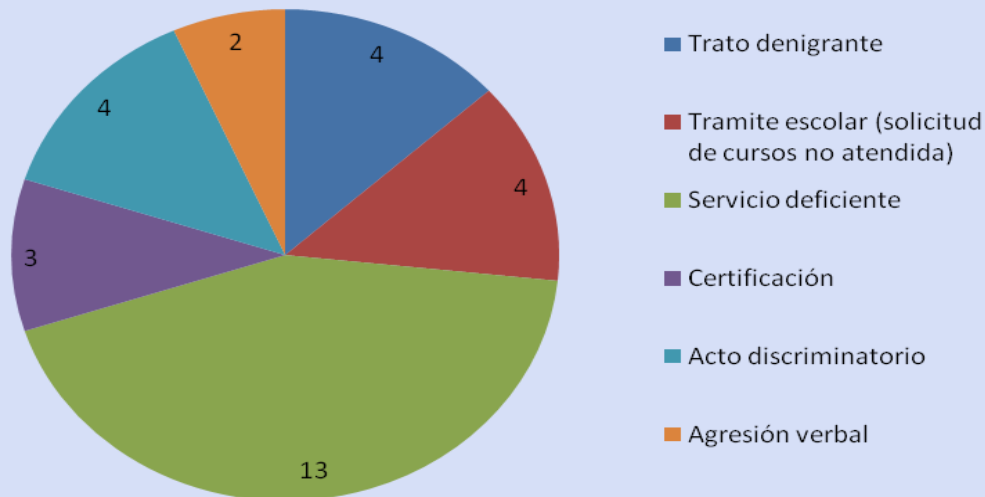


Número de inconformidades del período de 2008 a noviembre de 2010

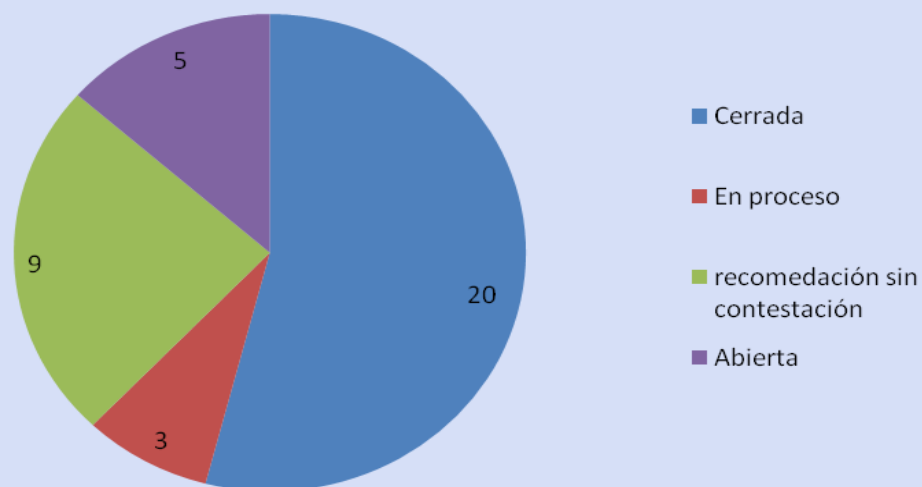


TOTAL DE INCONFORMIDADES PRESENTADAS EN EL PERÍODO: 38

Inconformidades por rubro del período de 2008 a noviembre de 2010



Estatus de las inconformidades del período de 2008 a noviembre de 2010



ANEXO V**PROPUESTA DE ESTATUTO PARA LA DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS DE LA UACM**

- 1- La Defensoría de los Derechos Universitarios es un órgano de carácter independiente cuyo propósito esencial es vigilar el respeto a los derechos y libertades de los estudiantes, académicos, administrativos, técnicos y manuales ante las actuaciones de los órganos e instancias de servicios universitarios.
- 2- La Defensoría conocerá de oficio o a petición de parte las inconformidades por parte de estudiantes, personal académico, administrativo, técnico o manual, cuando éstas se formulen por violación a sus derechos humanos o universitarios. Por resoluciones u omisiones contrarias a la Legislación Universitaria, cuando estas sean irrazonables, injustas, inadecuadas o erróneas; o cuando se hayan dejado sin respuesta las solicitudes respectivas dentro de un plazo razonable.
- 3- La labor de la Defensoría se basara en cinco principios básicos: independencia y autonomía; confidencialidad; informalidad neutralidad e imparcialidad; subsidiariedad y legalidad.
- 4- La Defensoría de los Derechos Universitarios se integra por:
Un defensor titular y un defensor adjunto. Además contará con un asesor legal y el personal técnico y administrativo que se considere necesarios.

- 5- El Defensor titular será designado por las Comisiones de Asuntos Legislativos y de Mediación y Conciliación del Consejo Universitario, de una terna integrada por la Rectoría. Los adjuntos, el personal técnico y el asesor legal serán nombrados y por la Rectoría a propuesta del Defensor titular.
- 6- La Defensoría contará además con un órgano de participación y asesoramiento integrado por, dos integrantes del sector académico, dos integrantes del sector administrativo, dos integrantes del sector estudiantil y el Defensor titular quién lo presidirá. Dicho órgano podrá solicitar al Defensor titular información sobre los casos que se presenten a la Defensoría.

Los miembros de los sectores académico, administrativo y estudiantil serán designados por la Comisión de Mediación y Conciliación del Consejo Universitario; de entre los miembros de la comunidad universitaria que presenten carta de exposición de motivos y que cumplan, en el caso de los representantes académico y administrativo con una antigüedad mínima de cuatro años. En el caso del miembro del sector estudiantil este deberá cursar el ciclo superior de la licenciatura o segundo semestre del posgrado.

Los miembros del sector académico y administrativo, mientras se desempeñen en el cargo lo harán como parte de sus compromisos laborales con la Universidad pudiendo solicitar para

ello una carga horaria que le permita desempeñar sus funciones en el órgano de participación y asesoramiento de manera adecuada.

- 7- El Defensor titular deberá convocar al órgano de participación y asesoramiento por lo menos una vez cada seis meses, o antes si el caso lo amerita.
- 8- Para una mejor atención, la Defensoría contará con delegaciones de área en los distintos planteles de la UACM.
- 9- La Defensoría tendrá las siguientes atribuciones:
 - I. Brindar asesoría a la comunidad universitaria acerca de sus derechos y obligaciones de acuerdo con lo establecido en la legislación universitaria, pudiendo utilizar para ello los medios de comunicación universitaria y otros que les sean adecuado para dicho propósito.
 - II. Realizar las investigaciones necesarias, para lo cual podrá solicitar la información a las diferentes áreas de la universidad.
 - III. Proponer soluciones de los asuntos planteados a las autoridades universitarias.
 - IV. Proponer a los miembros de la comunidad universitaria medidas a seguir para el mejoramiento de los servicios que brinda la universidad, el perfeccionamiento de la legislación universitaria y de los procedimientos administrativos.
 - V. Otras que le sean necesarias en ejercicio de sus propósitos

10- No serán competencia de la Defensoría los problemas de carácter laboral, las resoluciones disciplinarias; o las evaluaciones académicas, las dictaminaciones y en general aquellas que puedan imputarse por otras vías establecidas por la Legislación Universitaria.

11- Deberán acudir personalmente los estudiantes, académicos o personal administrativo a la Defensoría cuando deseen presentar un asunto.

La Defensoría no podrá atender a los funcionarios administrativos o académicos, y en general aquellos que desempeñen cargos de confianza que dependan del Rector.

12- La Defensoría deberá rendir un informe público al Rector (a) y al Consejo Universitario, previo conocimiento del órgano de participación y asesoramiento. Dicho informe contendrá tanto los asuntos planteados, como las recomendaciones hechas a las autoridades universitarias formuladas con el fin de mejorar servicios, legislación o procedimientos administrativos. Además se podrán rendir informes especiales en los casos que lo ameriten.

13- El procedimiento que siga la Defensoría deberá atenerse a los siguientes lineamientos:

- I. Todas las inconformidades, quejas o reclamos deberán presentarse por escrito sobre hechos que no excedan el término de los ciento veinte días a partir de que se suscito el

hecho. No se dará curso a los anónimos, a los improcedentes o los que señalen hechos que excedan el término planteado

- II. Las actuaciones de la Defensoría seguirán los principios de inmediatez, concentración y rapidez. Si la Defensoría considera rechazar la inconformidad informará al interesado las razones y le dará orientación sobre la instancia competente.
- III. Una vez que la Defensoría admita una inconformidad, ésta se pondrá en contacto con el funcionario o persona a la que se atribuya la inconformidad para que a la brevedad informe de la situación planteada, procurando el contacto directo evitando así las demoras que representa las comunicaciones por escrito.
- IV. La Defensoría promoverá, en los casos que juzgue pertinentes, llegar a soluciones inmediatas, de manera que se termine rápidamente con la afectación.
- V. Cuando no sea posible llegar a una solución inmediata, la Defensoría tomará en consideración los informes rendidos, la documentación presentada por los interesados, así como la documentación que la Defensoría pudiera obtener.
- VI. En virtud de la investigación la Defensoría requerirá a las instancias acceso a la documentación que requiera,

respetando la que se considere confidencial o reservada, en cuyo caso las instancias deberán justificarlo. Desatender la petición de la Defensoría implicará una responsabilidad universitaria.

VII. Después de analizado el asunto, la Defensoría formulará fundadamente una recomendación dirigida al funcionario o dependencia, si éstos no estuvieran de acuerdo con la misma deberán presentar su inconformidad por escrito a la Defensoría. En caso de aceptarla deberán comunicar por escrito a la Defensoría.

14- El Consejo Universitario proporcionará el presupuesto necesario para el desempeño de las funciones de las Defensoría de los Derechos Universitarios.

15- La Defensoría elaborará un proyecto de reglamento interno escuchando la opinión del abogado general, y con la aprobación del Consejo Consultivo, dicho reglamento se someterá a la aprobación del Consejo Universitario.

TRANSITORIOS

PRIMERO. El presente Estatuto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México.

SEGUNDO. El reglamento interno deberá presentarse para aprobación del Consejo Universitario en un plazo no mayor de sesenta días, contados a partir de su integración.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, Cuevas, Magdalena, *El defensor del ciudadano (ombudsman)*, México, UNAM-CNDH, 1991.
- Alcover, C. M^a. *Alternativas de mediación en contextos universitarios: una propuesta de modelo contingente y sus aplicaciones en la resolución de conflictos a través de la figura del Defensor Universitario*. En N. González-Cuellar (director), Ágata M^a. Sanz Hermida y Juan Carlos Ortiz Pradillo (coordinadores). (2010). Madrid: Editorial COLEX.
- Boletín de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, *Acuerdo Mediante el cual se establece el órgano colectivo denominado Defensoría del Estudiante de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México*, Año III, Núm. 8, México, 2007.
- Carreras, María, *Concordancias y comentarios del Estatuto y del Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios*, México, UNAM, 1992.
- Dávila, Cerón, Silvia, *La figura del Ombudsman en el ámbito universitario: alcances, significados y retos de la Defensoría de los Derechos Universitarios de la UNAM*, México, Tesis de licenciatura, UNAM, 2000.
- El proyecto Educativo de la UACM*, México, Universidad Autónoma de la Ciudad de México, 2007.
- González, Anaya, Ma Dolores, *La Institución del Defensor Universitario en España*, en Memoria de la Tercera Sesión Temática y II Reunión Binacional México-España, México, 2010.
- La Defensoría de los Derechos Universitarios de la UNAM y la Institución del Ombudsman en Suecia*, Instituto de investigaciones jurídicas, Núm.23, México, UNAM, 1986.
- Maiorano, Jorge L. *El ombudsman: defensor del pueblo y de las instituciones republicanas*, Argentina.
- Presentación *El modelo europeo del Defensor Universitario*. Josef Leidenfrost en la segunda reunión binacional México-España realizada en Ciudad Universitaria en septiembre de 2009.

Ugalde, I. *El Defensor Universitario: un nuevo espacio para todos*. Ponencia presentada en el X Encuentro Estatal de Defensores universitarios Españoles.

Venegas, Álvarez, Sonia, *Origen y devenir del ombudsman ¿una institución encomiable?*, Instituto de Investigaciones jurídicas, Núm.17, México, UNAM, 1988.

ESTATUTOS, NORMAS Y REGLAMENTOS

Estatuto de la Defensoría de los Derechos Universitarios. UNAM.

Estatuto de la Universidad de Alcalá, Universidad de Alcalá, 2003.

Estatuto de la Universidad Autónoma de Madrid, Universidad Autónoma de Madrid, 2003.

Estatuto de la Universidad Pablo de Olavide, Universidad Pablo de Olavide 2003.

Ley Orgánica de Universidades, 2001, disposición adicional decimocuarta.

Normas provisionales de funcionamiento de la Defensoría Universitaria, Universidad Pablo de Olavide, 2006.

Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios. UNAM.

Reglamento de la Universidad de Alcalá, Universidad de Alcalá, 2004.

Reglamento de de la Universidad Autónoma de Madrid, Universidad Autónoma de Madrid, 2004.

WEB

Propuesta Defensor Universitario, en Opción Portaleana, Consejo Directivo OP, en línea, revisado en octubre de 2010 en <URL: http://www.cepc.es/rap/Publicaciones/Revistas/3/REPNE_021_125.pdf>

Defensor del pueblo de la Nación, en línea revisado en septiembre de 2010 en <URL: <http://www.defensor.gov.ar>>.

La Defensoría de los habitantes, Sistema Costarricense de Información Jurídica en línea, revisado en agosto de 2010 en <URL: <http://www.dhr.go.cr/>>

La Defensoría de los habitantes, Asamblea Legislativa. «Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República, en línea, revisado en agosto de 2010 en <URL: www.dhr.go.cr>

Instituciones no jurisdiccionales: Conciliación, Arbitraje y Ombudsman, José Ovalle Fabela, Biblioteca Jurídica, en línea, revisado en agosto de 2010, <URL: [http:// www.bibliojuridica.org/libros/2/836/51.pdf](http://www.bibliojuridica.org/libros/2/836/51.pdf)>

Antecedentes, Comisión Nacional de los Derechos Humanos México, en línea, revisado en noviembre de 2010, en <URL: [http:// www.cndh.org.mx/](http://www.cndh.org.mx/)>

Estatutos vigentes de la CEDU, Página del CEDU, en línea, revisado en noviembre de 2010, en <URL: [http://en www.cedu.es](http://enwww.cedu.es)>

ENOHE, University of Amsterdam, en línea, revisado en septiembre de 2010, en <URL: http://www.english.uva.nl/enohe/enohe_network.cfm>

Ombuds Office, University of Colorado at Boulder, en línea, revisado en septiembre de 2010, en <URL: <http://www.colorado.edu/Ombuds/UCOA/SOP.html>>

Estatutos vigentes de la CEDU, Página del CEDU, en línea, revisado en noviembre de 2010, en <URL: <http://www.cedu.es>>

AGRADECIMIENTOS:

Al Ing. Manuel Pérez Rocha por sus finas atenciones y por la confianza que deposito en mí. Espero no haberlo defraudado.

Al Mtro. Rubén García Clarck por su generosidad para la revisión de este trabajo; sin usted no lo hubiera logrado.

A Lic. José Tapia por todas sus enseñanzas, y paciencia, con la Defensoría del Estudiante.

A Blanca Patricia Arroyo por su apoyo durante el trabajo en la Defensoría del Estudiante y en la revisión de la tesis.

Al Mtro. Jesús Izquierdo Ubaldo por la revisión puntual de este trabajo.

Al Dr. Leoncio Lara Sáenz por permitirme acercarme a la REDDU, esa experiencia fue determinante para la realización de este.

A mi tutora y amiga Mariela Oliva Ríos por sus enseñanzas y amistad.

A Adriana Jiménez, Carmen Ros y Teresa Dey por su cariño, regaños y por compartir conmigo el viaje por la UACM.

A todos aquellos profesores fundadores de la UACM quienes nos transmitieron el amor por aprender.

Y a mis amigos de viaje, Enrique Alducin, Jorge Contreras, Reyna Valle y Daniel Antonio por las experiencias compartidas y por la diversión.