



***INFORME DE ACTIVIDADES DE LA DEFENSORÍA DE LOS
DERECHOS UNIVERSITARIOS
2007***

HONORABLE CONSEJO UNIVERSITARIO
P R E S E N T E

En cumplimiento a lo dispuesto por el Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla en su artículo 17 fracción X, el Defensor presenta ante el H. Consejo Universitario el informe actividades realizadas durante el periodo comprendido entre el 22 de marzo al 31 de diciembre del 2007.

En este informe de gestión de la Defensoría de los Derechos Universitarios se describen parte de los trabajos de la anterior administración encabezada por el Maestro Pablo Portillo Castillo y de la actual dirigida por la Maestra Georgina Tenorio Martínez quien inicio actividades el 13 de julio de 2007 y compiló los datos de las actividades realizadas y redactó el presente texto.

Antecedentes

El 27 de septiembre de 1991 se crea la Defensoría de los Derechos Universitarios por acuerdo del H. Consejo Universitario de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, para la preservación y respeto del marco jurídico universitario y de los valores democráticos.

La Defensoría de los Derechos Universitarios, cuida el respeto a los Derechos que otorga la Legislación Universitaria a estudiantes, trabajadores académicos y trabajadores no académicos contribuyendo a la tranquilidad y convivencia de su comunidad.

La función prioritaria de la Defensoría de los Derechos Universitarios, no es buscar culpables, sino prevenir episodios conflictivos. El servicio en que basa principalmente sus actividades es la orientación de quien lo solicite, acerca de la actuación de otras dependencias y otorga el asesoramiento con la finalidad de prevenir posibles violaciones a los derechos universitarios y así mantener el orden institucional universitario, fomentando la conciliación entre las partes, y en su caso la admisión de quejas, el desarrollo de los procedimientos, hasta su resolución.

Con el nombramiento de la nueva titular de la Defensoría en sesión extraordinaria del día 13 de julio del 2007, el H. Consejo Universitario mandato a la Defensora a elaborar un Proyecto de Actualización del Reglamento de la misma, el cual se presento en el mes de septiembre para su revisión y en su caso aprobación.

La información que se presenta se contiene en los siguientes rubros:

- Asesoría y orientación a la comunidad universitaria
- Recepción y trámite de las quejas.
- Recomendaciones emitidas
- Defensoría de Género
- Divulgación de la Defensoría de los Derechos Universitarios
- Administración
- 2008 un año de retos
- Información estadística.

ASESORÍA Y ORIENTACIÓN A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Una de las actividades más destacadas de una Defensoría, es la de servir como un amigable conciliador entre las partes en conflicto. Esta actuación se funda en los principios de inmediatez, concentración y rapidez, principios que deben ser observados

durante todo el procedimiento en cada uno de los casos. Se ha procurado desarrollar procedimientos ágiles y flexibles de carácter instructorio y no inquisitorio, que permitan una resolución inmediata sin recurrir a formalidades excesivas, sin tener que iniciar el procedimiento legal estricto, que implica la presentación de una queja y la emisión de una Recomendación. En todos los casos los datos proporcionados por los solicitantes de los servicios de la Defensoría, así como la información recabada para iniciar o desahogar la tramitación de los asuntos han tenido un carácter estrictamente confidencial.

En la oficina de la Defensoría se han recibido y atendido todas las reclamaciones y consultas realizadas por miembros de la comunidad universitaria que buscan una instancia de solución a diversos problemas. En combinación con las distintas instancias y dependencias de la Universidad, se llevaron a cabo las diferentes gestiones orientando siempre éstas hacia la mejora de los servicios universitarios en todos los ámbitos a los que se refieren estas asesorías y con respeto absoluto a la Legislación Universitaria.

La Defensoría recibe también las consultas y peticiones de orientación respecto de asuntos para los cuales carece de competencia, como es aclarar funciones de algunas autoridades universitarias o el ejercicio del derecho de petición ante Autoridades distintas de las universitarias, también, con

frecuencia, en asuntos laborales, o en cuestiones administrativas.

En todos estos casos, la asesoría se ocupa de señalar a los usuarios respecto a las vías e instancias ante las que pueden acudir en busca de atención para el resarcimiento de su derecho.

Los Estudiantes que recurren a la Defensoría, lo hacen regularmente para atender aquellos problemas vinculados directamente con su situación escolar, estas consultas ocupan el mayor número de asesorías, entre ellas resaltan las revisiones de examen, la tramitación de algún documento en la Dirección de Administración Escolar, o los errores en su historial académico. Los trabajadores Académicos y los no Académicos lo hacen regularmente, por dudas o situaciones relacionadas principalmente por cuestiones de carácter laboral.

Las asesorías proporcionadas en el período del Informe suman un total de 19, de las cuales del 16 de agosto al 31 de diciembre del 2007, 17 fueron atendidas en forma personal en las oficinas de la Defensoría y 2 por la vía correo electrónico.

Copias de Conocimiento

La Defensoría recibe diversa información documental lo que se denomina “*copia para conocimiento*”, es decir, las copias de escritos que tanto el personal académico, no académico como los estudiantes hacen llegar a las autoridades de la Universidad, por

distintas circunstancias relativas a su condición y a sus derechos, y de las cuales pretenden prevenirse de una queja o reclamación futura.

En el período del Informe el número de copias remitidas a la dependencia fue de 15 para el lapso comprendido entre el 13 de julio al 31 de diciembre del 2007. Se ha tomado la decisión de dar seguimiento, cuando esto sea recomendable y oportuno, a las copias de conocimiento que aluden a la posible vulneración de un derecho universitario del remitente y no esperar a su desenlace.

Cabe destacar que en la gestión anterior no se encontró registro alguno de sobre los rubros mencionados.

RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE LAS QUEJAS.

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 18 de su Reglamento, la Defensoría reporta un total de 74 quejas presentadas, 43 en el período comprendido entre el 22 de marzo y el 12 de julio de 2007, y 31 durante el período del 13 de julio al 31 de diciembre del 2007.

En este sentido, la queja da origen a la apertura de un expediente, que contiene todos los documentos que se presentan por las partes, los informes que rinden las Autoridades

involucradas, así como la resolución que recae al análisis del mismo.

Es importante subrayar que no en todos los casos, la Defensoría tiene que emitir una resolución, en virtud de que en muchas ocasiones, son las mismas partes, que llegan a una conciliación, tras recibir invitación por parte del Defensor con la finalidad de armonizar sus diferencias conforme a la Legislación Universitaria. Otras veces el quejoso decide no dar continuidad a su queja y, en otras, la Autoridad citada como responsable resuelve inmediatamente en su favor. Todos estos casos motivan el archivo del expediente a través de un acuerdo razonado y fundado del Defensor. Las quejas presentadas durante el período del Informe son 74, de las cuales están totalmente resueltas 70 y 4 se encuentran en trámite.

RECOMENDACIONES EMITIDAS.

Del análisis y valoración jurídica de las constancias que integran los expedientes abiertos con motivo de las quejas presentadas durante el período del Informe, de las investigaciones realizadas por este Organismo, así como de los informes rendidos por las distintas Autoridades a quienes se les solicitaron, la Defensoría emitió 15 recomendaciones, 1 entre el 22 de marzo y



el 12 de julio de 2007 y 14 en el periodo del 13 de julio al 31 de diciembre de 2007.

El mayor número de asuntos que se pusieron a consideración de la Defensoría fueron los siguientes:

- Derecho a presentar examen ordinario o extraordinario
- Derecho a revisión de examen y, en caso, a la rectificación de calificación
- Aclaraciones para resolver problemas escolares como:
 - o No aparecer en actas finales
 - o Errores en el historial académico
 - o Titulación
- Derecho de petición
- Asignación de horas frente a grupo, de docentes definitivos
- Medidas disciplinarias, este asunto se refiere a los casos de imposición de sanciones, asunto en el que la Defensoría no tiene competencia
- Asuntos de carácter laboral, de la misma manera que el rubro anterior, la defensoría carece de competencia en este tipo de asuntos.
- Derecho al respeto entre integrantes de la comunidad universitaria

DEFENSORIA DE GÉNERO

El 1º de septiembre de año 2006 se crea la Defensoría de Asuntos de Género nombrándose como titular de esta a la Mtra Griselda Lozada López, en Agosto de 2007, por razones institucionales, esta Defensoría se fusionó con la Defensoría Adjunta con que cuenta este organismo. En razón de ser la misma persona titular, asumió las funciones de la defensoría adjunta ya que no se contraponen las funciones de ambas y optimiza su funcionamiento al ser la titular una mujer. La Defensoría de los Derechos Universitarios como organismo promotor y Defensor de los derechos de los universitarios es de singular trascendencia a fomentar el ejercicio de los derechos y obligaciones en la comunidad universitaria, así como promover una nueva cultura a favor de la igualdad de género, en que hombres y mujeres respeten sus diferencias. Por tal razón se da prioridad a prevenir, combatir y erradicar la violencia, el maltrato y la discriminación de las mujeres a través de la modificación de los patrones socio-culturales de conducta de hombres y mujeres, por ello es importante la promoción de una cultura por la paz y la legalidad.

DIVULGACIÓN DE LA DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

Con el propósito de orientar a la Comunidad Universitaria respecto a las funciones y actividades de la Defensoría durante el período del Informe se debe señalar que se llevó a cabo lo siguiente:

En coordinación con dependencias entre las que destacan la Dirección de Desarrollo e Integración Estudiantil, la Dirección General de Bibliotecas, la Dirección de Administración Escolar, se desarrolló el programa “Conoce tu Universidad”, coordinado por el Departamento de Orientación Educativa, dirigido a alumnos de nuevo ingreso .

El Personal de la Defensoría impartió conferencias sobre las funciones de este Órgano universitario así como de los Derechos y Deberes Universitarios. Se orientó la difusión a través de una presentación de diapositivas, haciendo énfasis de los objetivos, estructura y reglamento de la DDU, estableciendo sus funciones a partir del respeto y cumplimiento del orden legal universitario.

Entre las unidades académicas que se visitaron se encuentran las siguientes:

- Facultad de Medicina
- Facultad de Contaduría Pública
- Facultad de Ciencias de la Electrónica
- Facultad de Enfermería
- Facultad de Filosofía y Letras
- Facultad de Ciencias Químicas
- Facultad de Ciencias de la Computación
- Facultad de Ciencias Físico Matemáticas
- Facultad de Arquitectura



Preparatoria Emiliano Zapata
Preparatoria Alfonso Calderón Moreno

Se rediseño, con el apoyo del Sistema de Información Universitaria, la Página Web de la Defensoría, la cual aparece directamente en el Portal de la BUAP. La misma cuenta con información de los servicios que presta este órgano universitario al que tanto alumnos trabajadores académicos y trabajadores no académicos pueden acceder para la presentación de quejas y asesorías, así como enviarlas vía correo electrónico. Del mismo modo se cuenta con un servicio para consulta y ligas de utilidad para todo aquel que consulta la página.

ADMINISTRACIÓN

Se realizó una revisión de sus procedimientos de operación para evaluar los instrumentos de apoyo técnico y administrativo, a fin de simplificar y eficientar los trámites en la Defensoría.

Actualmente se ha reorganizando el trabajo administrativo para proporcionar un manejo más eficiente en los servicios que brinda la DDU, para recibir, turnar y despachar oportunamente la documentación relacionada con la tramitación de los distintos expedientes. Se creó un nuevo organigrama, quedando de la siguiente forma:

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS ESTRUCTURA OPERATIVA



Mención especial y reconocimiento al Maestro Enrique Agüera Ibáñez, Rector de esta Institución por el apoyo brindado para el mantenimiento del edificio en el que se encuentran las instalaciones de la Defensoría, realizado en el mes de septiembre, a través de la Dirección General de Obras de la BUAP, ya que el inmueble presentaba diversos problemas, entre ellos filtraciones de agua, aplicación de pintura, mantenimiento de carpintería etc.

De igual forma en el mes de noviembre se recibió equipo de cómputo LUPOTEC, que permitió actualizar las máquinas que tenían una antigüedad aproximada de 5 años. Todo esto ha permitido brindar un servicio de calidad a los universitarios que acuden a las oficinas de la DDU.

Vinculación

Como socios fundadores de la Red de Defensores, Procuradores y Titulares de los Derechos Universitarios (REDDU), participó el Mtro. Pablo Portillo Castillo en las reuniones de trabajo de la IV Sesión Ordinaria de la asociación, que se llevó a cabo los días 22 y 23 de junio de 2007, en la ciudad de Acapulco Guerrero siendo anfitrión la Universidad Autónoma de Guerrero, con la temática “La Globalización y Calidad en la Defensa de los Derechos Universitarios”.



DDU 2008 UN AÑO DE RETOS

Defensoría de los Derechos
Universitarios BUAP

La Defensoría de los Derechos Universitarios no es ajena a los nuevos tiempos de la Universidad. Reconoce su papel como generador de soluciones y equilibrador en conflictos, siempre que sea llamada o requerida, cumpliendo con la finalidad de salvaguardar los principios elementales de desarrollo, protección y defensa de los Derechos Universitarios.

Derivadas de lo anterior, se identifican las siguientes actividades comprometidas ante la comunidad universitaria y en su beneficio, a saber:

- ❖ Actualizar el marco normativo para responder a las demandas y necesidades de los universitarios cada vez más preocupada por el respeto a sus derechos.
- ❖ Mejorar los mecanismos de atención, investigación y resolución de las quejas e inconformidades, observando las normas y procedimientos, para vigilar su estricto cumplimiento.
- ❖ La calificación de las quejas radicadas en la Defensoría en el menor tiempo y resueltas a la brevedad posible.

- ❖ La realización de las investigaciones que resulten necesarias para la integración de los expedientes, a fin de propiciar, en su caso, la reparación de las violaciones cometidas.

- ❖ Promover entre la comunidad universitaria la cultura de la denuncia, estas campañas harán hincapié en el respeto y la aceptación de la diversidad, así como la tolerancia y la pluralidad.

- ❖ Poner en funcionamiento una base de datos, para captura y seguimiento de todas las asesorías y expedientes que se lleven en la Defensoría, para que se puedan registrar los constantes movimientos y avances de las asesorías y quejas en trámite.

- ❖ En colaboración con docentes de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, elaborar el Manual de los Derechos y Obligaciones de los Universitarios de la BUAP, como una respuesta a la necesidad expresada reiteradamente por estos.

- ❖ Elaboración de folletos y trípticos como parte de la estrategia de difusión y promoción de los servicios que ofrece la DDU.



- ❖ Invitar a las diversas Unidades y Dependencias para incorporar en su página Web una liga al sitio de internet de la DDU.

Por ultimo quisiera destacar, que el trabajo desarrollado por la Defensoría en los últimos 8 meses, se ha enfocado a fomentar entre los integrantes de la Comunidad, una cultura de respeto y apego al orden Legal Universitario, por tanto, los logros alcanzados son producto de la suma de esfuerzos de Directores, Autoridades, Funcionarios, Docentes y Alumnos para preservar la Legalidad Universitaria, voluntad colectiva que se traduce en el fortalecimiento y consolidación de esta Benemérita Institución.

MUCHAS GRACIAS

0000020040200010
-00005421201000-
000141025458
1010101010
010101010
0000000
000000
000
02007



DDU

**Defensoría de los Derechos
Universitarios BUAP**

ANEXO

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

Clasificación de las asesorías en razón del solicitante:

Alumnos	16
Trabajadores Académicos	3
Trabajadores no Académicos	0
Total	19

Desglose de asesorías brindadas:

Irregularidades Académicas	9
irregularidades Administrativas	9
Asuntos de Carácter Laboral	1

Desglose de asesorías por Género:

Mujeres	9
Hombres	10

Trámite de Copias de Conocimiento

Copias de Conocimiento	11
Por oficio	4
total	15

QUEJAS

Registro mensual de quejas:

Marzo	7
Abril	2
Mayo	18
Junio	16
Julio	11
Agosto	2
Septiembre	9
Octubre	5
Noviembre	3
Diciembre	1
TOTAL	74

Clasificación de las queja en razón del quejoso:

Alumnos	46
Trabajadores académicos	17
trabajadores no académicos	9
Otros	2

Clasificación de las quejas en razón de su medio de registro:

correo electrónico	8
oficialía de partes	66

Relación de quejas por materia:

Irregularidades académicas	27
Irregularidades administrativas	14
Faltas de Respeto	25
Derecho de Petición	1
Asuntos de carácter laboral	6
Otros	1

Clasificación de las quejas en razón del Género:

Mujeres	36
Hombres	38

Formas de resolución de las quejas:

Desistimiento	4
Improcedencia	9
Incompetencia	22
Falta de Interés Jurídico	16
Conciliación	4
Recomendación	15
En trámite	4