



**INFORME DE ACTIVIDADES 2010  
DE LA DEFENSORÍA DE LOS  
DERECHOS UNIVERSITARIOS DE LA  
BENEMÉRITA UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA DE PUEBLA**

## INFORME DE ACTIVIDADES 2010

**Honorable Consejo Universitario**  
**Dr. Roberto Enrique Agüera Ibáñez**  
Rector de la Benemérita Universidad  
Autónoma de Puebla y Presidente del  
H. Consejo Universitario  
**Dr. José Ramón Eguibar Cuenca**  
Secretario General y  
Secretario del H. Consejo Universitario

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, la Defensora presenta ante el H. Consejo Universitario el informe de actividades realizadas durante el periodo comprendido entre el 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2010.

Como ejercicio de transparencia y rendición de cuentas, que refrenda nuestro apego a los valores de la democracia, ya que los ***Derechos Universitarios*** son parte de la encomiable labor que se ha propuesto la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

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

- ❖ Diez Años de Derechos Universitarios 2001-2011
- ❖ Asesoría y orientación a la comunidad universitaria
- ❖ Copias de Conocimiento
- ❖ Recepción y trámite de las quejas

- ❖ Divulgación y Vinculación de la Defensoría de los Derechos Universitarios
- ❖ Sistema de Administración de la Defensoría de los Derechos Universitarios
- ❖ Participación en la REDDU
- ❖ Información estadística.

### **Diez Años de Derechos Universitarios 2001-2011**

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, determinó que fuera un órgano jurídico imparcial, independiente que actuara de buena fe y equidad para la preservación y respeto del marco jurídico universitario y de los valores democráticos.

Es hasta la Sesión Extraordinaria del 27 de marzo de 2001, por mandato del H. Consejo Universitario cuando es creada, tomando forma material, confiriéndole su propio Reglamento así como facultades para recibir quejas, denuncias, reclamaciones individuales de todos los universitarios por afectaciones a los derechos que la Ley Universitaria les confiere, siendo el Mtro. Pablo Portillo Castillo, el primer Defensor de los Derechos Universitarios.

Esto hace que nuestra Universidad sea orgullosamente pionera en las transformaciones democráticas, 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.

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.

Desde entonces, se ha trabajado en buscar soluciones que concilien intereses de los universitarios en conflicto, supervisando con objetividad el cumplimiento del orden jurídico universitario. Fomentando la difusión de los derechos y valores universitarios, el desarrollo integral de las personas, la convivencia armónica y el equilibrio en la vida institucional, impactando de esta manera positivamente en la formación de una cultura de diálogo y tolerancia, que a su vez fortalece la solidaridad social y el respeto de los derechos humanos en el entorno social.

Sabemos que la exigencia del respeto de estos derechos representa un cambio cultural y la Universidad cumple con responsabilidad su función de conciencia crítica y formación de recursos humanos, lo que nos compromete cada día más para buscar oportunidades de mejora en el servicio que proporcionamos, trabajar con profesionalismo y rectitud, en este contexto, se presenta este informe.

## **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 37, 35 fueron atendidas en forma personal en las oficinas de la Defensoría y 2 por la vía correo electrónico.

Estas asesorías y orientaciones que se proporcionaron en razón del tipo de solicitante fueron, a 26 estudiantes, 6 académicos, 3 a trabajadores administrativos y 2 a ex alumnos.

Con respecto al género de los solicitantes que acudieron a que se les diera este servicio fueron a 16 mujeres y 21 hombres.

### **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 22. 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.

### **RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE LAS QUEJAS.**

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 18 de su Reglamento, la Defensoría reporta un total de 73 quejas presentadas, 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.

#### Fuentes de violación a los derechos universitarios

Múltiples son los orígenes y la caracterización de los problemas universitarios, y estos dependen de fuentes diversas, teniendo multiplicidad de protagonistas. Los conflictos universitarios debe decirse, no son producto de conductas caóticas, ni de caprichos individuales, sino de fallas de las estructuras funcionales que en algunos casos se manifiestan en comportamientos individuales cuando se trata del quehacer universitario cotidiano.

- Durante la atención que se brindó a la comunidad universitaria se analizaron diversos orígenes de la problemática, y así se detectó que algunas instancias académicas y administrativas tenían un conocimiento deficiente del alcance de sus



atribuciones, siendo entonces la costumbre la que tuvo presencia en la toma de decisiones.

- Otra característica de los problemas universitarios, se planteó sobre la relación que guarda el alumno frente al maestro, donde la mayoría de las quejas de los alumnos versaron sobre el trato que consideraron lesivo a su dignidad, por parte de algunos docentes.
- Así también, los alumnos expresaron algunas inquietudes en cuanto al proceso de enseñanza-aprendizaje, contenidos de los planes y programas de estudio y las evaluaciones, los cuales no son materia de esta Defensoría por lo que se turnaron a las instancias académicas correspondientes.
- Otra fuente de violación al derecho universitario, está referida al trato poco cortés hacia los universitarios por parte de quienes tienen la obligación de prestar un servicio directo al público.

Estos son algunos de los aspectos que nos han dado referencia del origen de las quejas, sin embargo debe señalarse también, que el desconocimiento en muchos de los casos de la legislación universitaria, dan involuntariamente causa a otros tantos problemas en las actividades cotidianas de nuestra institución.

Dentro del objetivo propio de la función del Ombudsman Universitario se encuentra el cuidar del orden jurídico y de la legalidad

de los actos de los universitarios, de donde se desprende que las tareas más relevantes de la Institución deberán realizarse bajo las consideraciones que impone el propio ordenamiento legal universitario.

Los rubros más relevantes de las quejas presentadas son:

Falta de respeto: Que es la consideración mínima que merece todo miembro de la comunidad universitaria en la cotidianidad, y que conlleva el trato digno, la tolerancia por la diversidad, el uso de un vocabulario acorde a la calidad de universitarios con un total de 25.

Falta de información: Cuando una información sobre diversos procedimientos universitarios, no se da oportuna y en condiciones precisas, los universitarios pueden verse ante la violación de sus derechos; así como el paso inmediato en el que regularmente solicitan hablar con él o los responsables de determinados eventos para recibir o aclarar la información, y que este derecho de audiencia les es negado se atendieron 7.

Ser atendidos oportuna y específicamente en la realización de trámites administrativos y académicos: Los universitarios constantemente necesitan realizar, diversos trámites y no son atendidos oportunamente un total de 14.

Deficientes condiciones de trabajo y/o estudio: Es la falta de condiciones de estudio y de trabajo que aseguren la adecuada realización de las tareas académicas de estudiantes, profesores e investigadores y las labores administrativas y técnicas de sus trabajadores, se atendieron 18.

Derecho a ser evaluado: Este rubro se refiere a aquellos casos vinculados principalmente con el cumplimiento del Reglamento de Procedimientos y Requisitos para la Admisión, Permanencia y Egreso de los Alumnos de la BUAP un total de 1.

Libertad de expresión: Consistente en la falta de la libre difusión de las ideas, siendo atendidas 2.

Trato discriminatorio: Cuando es el trato de inferioridad a una persona por causa de raza, origen, ideas políticas, religión, posición social o situación económica: se atendieron 2.

Derecho a participar en elecciones: Se refiere a la falta del derecho que tienen los universitarios a colaborar en contiendas electorales un total de 1.

Asuntos de naturaleza laboral: Se atendieron un total de 3, la Defensoría carece de competencia para intervenir en este tipo de asuntos.

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 de la Defensora. Las quejas presentadas durante el período del Informe son 73, de las cuales están totalmente resueltas 70 y 3 se encuentran en trámite.

Las quejas fueron presentadas por 34 mujeres y 39 hombres, en este sentido la comunidad estudiantil fue el sector que presentó el mayor número de quejas 53; 14 fueron académicos; 4 administrativos y 2 ex alumnos.

En relación a lo anterior y como parte del procedimiento de las quejas, es importante indicar los motivos por los cuales se concluyeron estos asuntos: 10 expedientes se enviaron al archivo por restitución de derecho; 15 por no existir violación de derechos; 13 por falta de interés jurídico; 5 por desistimiento; 15 por improcedentes; 9 por haberse solucionado vía conciliación; 3 recomendación.

### **DIVULGACIÓN Y VINCULACIÓN 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:

El Personal de la Defensoría impartió conferencias sobre las funciones de este Órgano universitario así como dar a conocer la Cartilla de Derechos y Obligaciones de los Universitarios de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, teniendo como objetivo principal, que la comunidad universitaria identifique sus derechos y reconozca sus obligaciones. Se orientó la difusión a través de una presentación de video y diapositivas, haciendo énfasis de los

objetivos, estructura y reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios, estableciendo sus funciones a partir del respeto y cumplimiento del orden legal universitario.

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

- Escuela de Artes
- Escuela de Biología
- Facultad de Administración
- Facultad de Arquitectura
- Facultad de Ciencias de la Computación
- Facultad de Ciencias de la Comunicación
- Facultad de Ciencias de la Electrónica
- Facultad de Ciencias Físico Matemáticas
- Facultad de Contaduría Pública
- Facultad de Cultura Física
- Facultad de Economía
- Facultad de Enfermería
- Facultad de Estomatología
- Facultad de Filosofía y Letras
- Facultad de Ingeniería
- Facultad de Ingeniería Química
- Facultad de Lenguas
- Facultad de Medicina
- Facultad de Psicología
- Preparatoria “General Lázaro Cárdenas del Río”

- Preparatoria “Licenciado Benito Juárez García”
- Preparatoria “2 de Octubre de 1968”
- Preparatoria “Alfonso Calderón Moreno”
- Preparatoria” Emiliano Zapata Salazar”
- Preparatoria Urbana “Enrique Cabrera Barroso”

A lo largo del 2010 las actividades de la Defensoría de los Derechos Universitarios tuvieron un lugar preponderante la difusión en los medios de comunicación, para ello se elaboraron 40 capsulas informativas trasmitidas los días jueves de cada semana por RADIOBUAP. Estas pueden ser escuchadas en la página web de la defensoría <http://www.defensoria.buap.mx>. En el número 136 correspondiente a los meses de julio/agosto la Gaceta Universitaria edición dirigida a los estudiantes de nuevo ingreso, publica información respecto a los servicios que ofrece la Defensoría, de igual forma en el periódico llamado “Estudiantes” en el mes de agosto de 2010 le dedica un artículo de una plana para comentar la Cartilla de los Derechos Universitarios, elaborada por la Defensoría de los Derechos Universitarios, esto con la finalidad de que la comunidad universitaria conozcan sus derechos y obligaciones.

En el mes de noviembre se recibió la visita de los licenciados María del Carmen García, quien es delegada en el campus del Centro Universitario Regional del Litoral Atlántico (CURLA) y José Amado Mancía quien es delegado en el campus UNAH Valle de Sula, de la Comisión de Defensores Universitarios de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, reunión que se basó en el intercambio de

puntos de vista sobre los derechos universitarios, formas de trabajo y la posibilidad de acciones conjuntas.

Finalmente es de señalar que la Defensoría de los Derechos Universitarios ha estrechado su vinculación con la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, participando en varias actividades de esta, de igual forma se reforzó las actividades de defensa de los Derechos Universitarios con la Oficina de la Abogada General de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

### **SISTEMA ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS**

Oficialía de Partes.- La Oficialía de Partes, recibió y turnó; 73 escritos de quejosos; 282 documentos de diversas autoridades; a los cuales asignó número de folio y fecha de recepción, registrando en el sistema de la base de datos correspondiente el tipo de documento, remitente, número de fojas y destinatario.

A partir de 2008 se encuentra en funcionamiento el Sistema de Digitalización de Procesos, que ha facilitado la recopilación de la información que maneja la Defensoría, acciones con las que se generó un mejor control de la documentación que se envía a las distintas unidades académicas y dependencias universitarias con las que tiene relación el proceso de queja.

Como parte de las actividades para el fortalecimiento de la competencia en el servicio, el personal de la defensoría de los Derechos Universitarios participó en el programa de Capacitación para la Competitividad Administrativa 2010, ofrecido por la Secretaría Administrativa de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, a través de la Dirección de Capacitación para la Competitividad Administrativa.

### **Participación en la Red de Defensores, Procuradores y Titulares de Organismos de Defensa de los Derechos Universitarios**

La Defensoría se encuentra afiliada a la Red de Defensores Procuradores y Titulares de Organismos de Defensa de los Derechos Universitarios REDDU como miembro Asociado Fundador desde Junio del 2005.

La REDDU está integrada por seis asociados fundadores y veinte con carácter honorario asociación que tiene por objeto contribuir al estudio, fomento, difusión, defensa y protección de los derechos universitarios; fomentar la cooperación y el intercambio de experiencias entre sus asociados; apoyar la consecución de los fines de los organismos que la integran, en el ámbito de sus funciones; establecer y mantener relaciones de colaboración con organismos e instituciones públicos y privados, tanto nacionales como internacionales, relacionados con el estudio, fomento, difusión,



defensa y protección de los derechos humanos, en el marco de la normatividad institucional de cada uno de sus asociados,

El 20 de Septiembre de 2010 se llevó a cabo en la sala de seminarios del Complejo Cultural Universitario de la BUAP, el primer taller de Mediación de derechos humanos y universitarios, dirigido a los defensores de los derechos universitarios impartido por Dolores Gómez-Moran Albornoz, Defensora Universitaria de la George Mason University de Estados Unidos y por Carlos María Alcover de la Hera, Defensor Universitario de la Universidad Rey Juan Carlos de España, contando con la presencia de defensores de España, Austria, Honduras, de la Universidad Nacional Autónoma de México, Universidad de Guanajuato, Universidad Autónoma de Aguascalientes, Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, Instituto Politécnico Nacional, entre otros.

El día 21 de septiembre de 2010 en el salón Barroco del Edificio Carolino de la BUAP, fue sede de la VII sesión ordinaria de la REDDU, donde se abordaron puntos de interés común, como la aceptación de nuevos asociados, la presentación del primer informe de labores del presidente de la REDDU Dr. Víctor Orozco Orozco, presentación de la memoria y publicaciones de la red, votaron los asociados la sede para la reunión del próximo año.

Siendo el anfitrión de estas actividades la Defensoría de los Derechos Universitarios de la BUAP agradecemos el apoyo recibido del señor Rector para la realización del taller de mediación y para la

reunión de trabajo de la REDDU, ello nos compromete a seguir trabajando con mayor compromiso por los derechos humanos y universitarios.

Señoras y Señores Consejeros:

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.

El principal objetivo de la Defensoría de los Derechos Universitarios es contribuir activamente a la construcción de un Estado de Derecho, ser una institución promotora del diálogo respetuoso entre todos los universitarios, tender puentes y promover la tolerancia, la armonía, la conciliación, como condición necesaria para darle solución a los conflictos de manera pronta, siempre en respeto de los derechos universitarios.

Todo el trabajo que se ha desarrollado en los últimos años en la Defensoría de los Derechos Universitarios, es producto del esfuerzo conjunto, en que cada uno de sus integrantes reafirma el compromiso institucional al fortalecimiento del respeto a la legalidad universitaria.

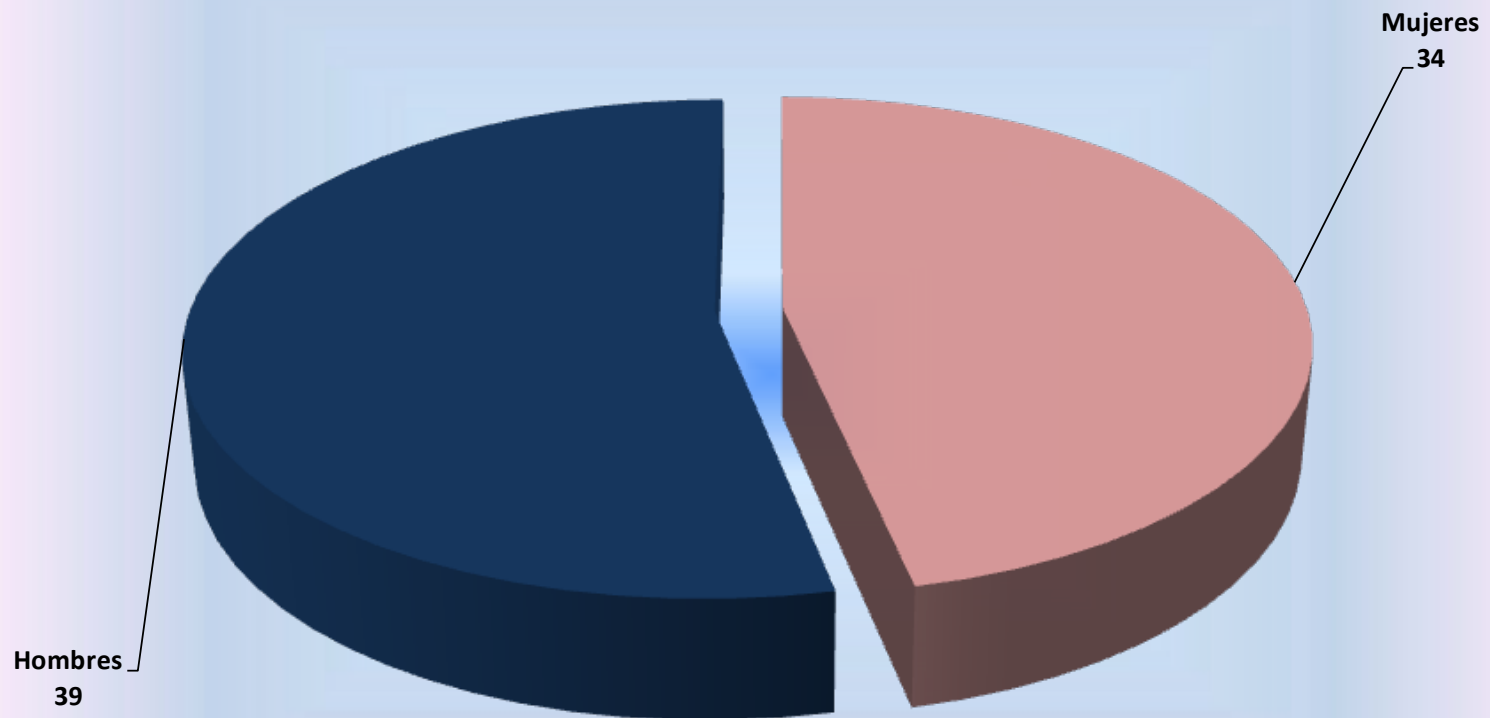
MUCHAS GRACIAS



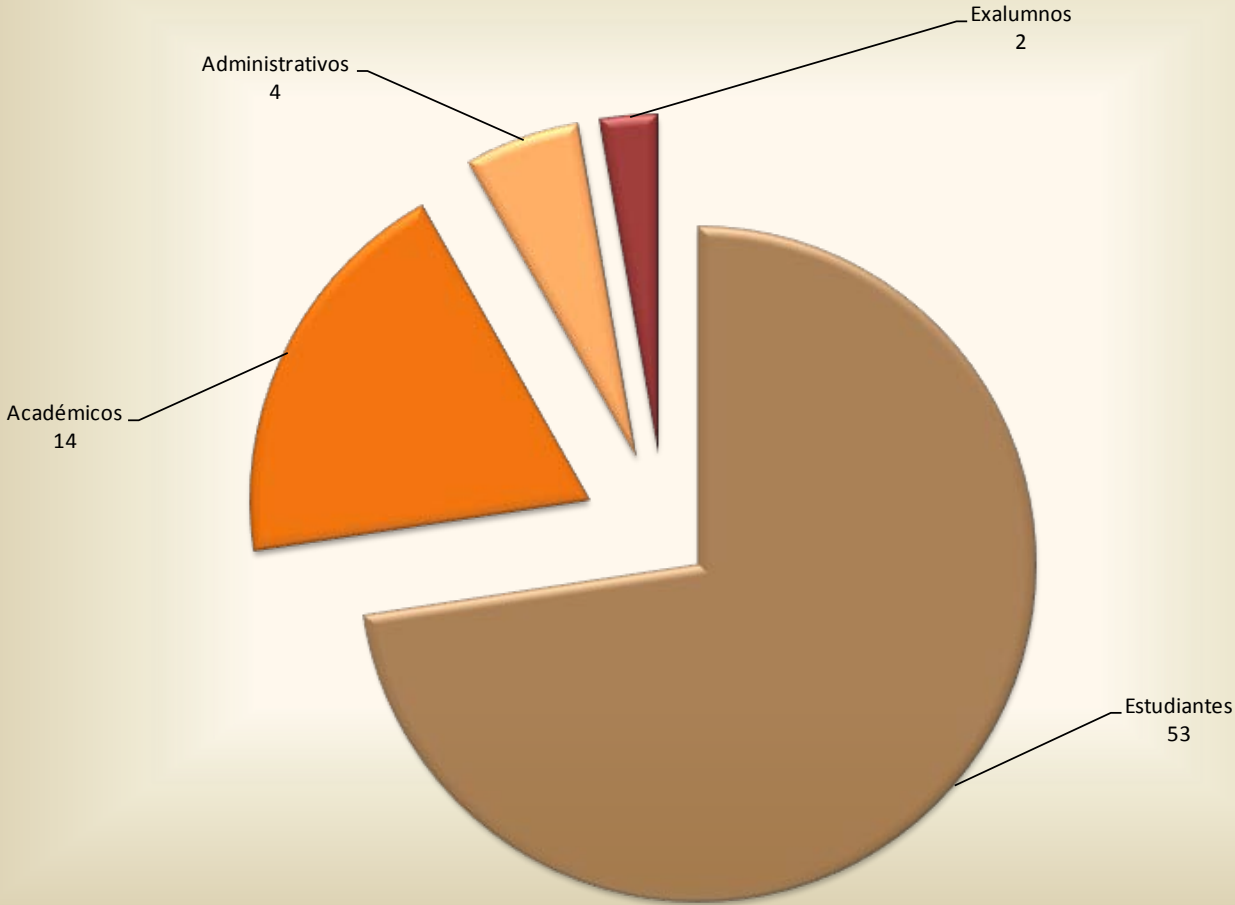


# **INFORMACION ESTADISTICA**

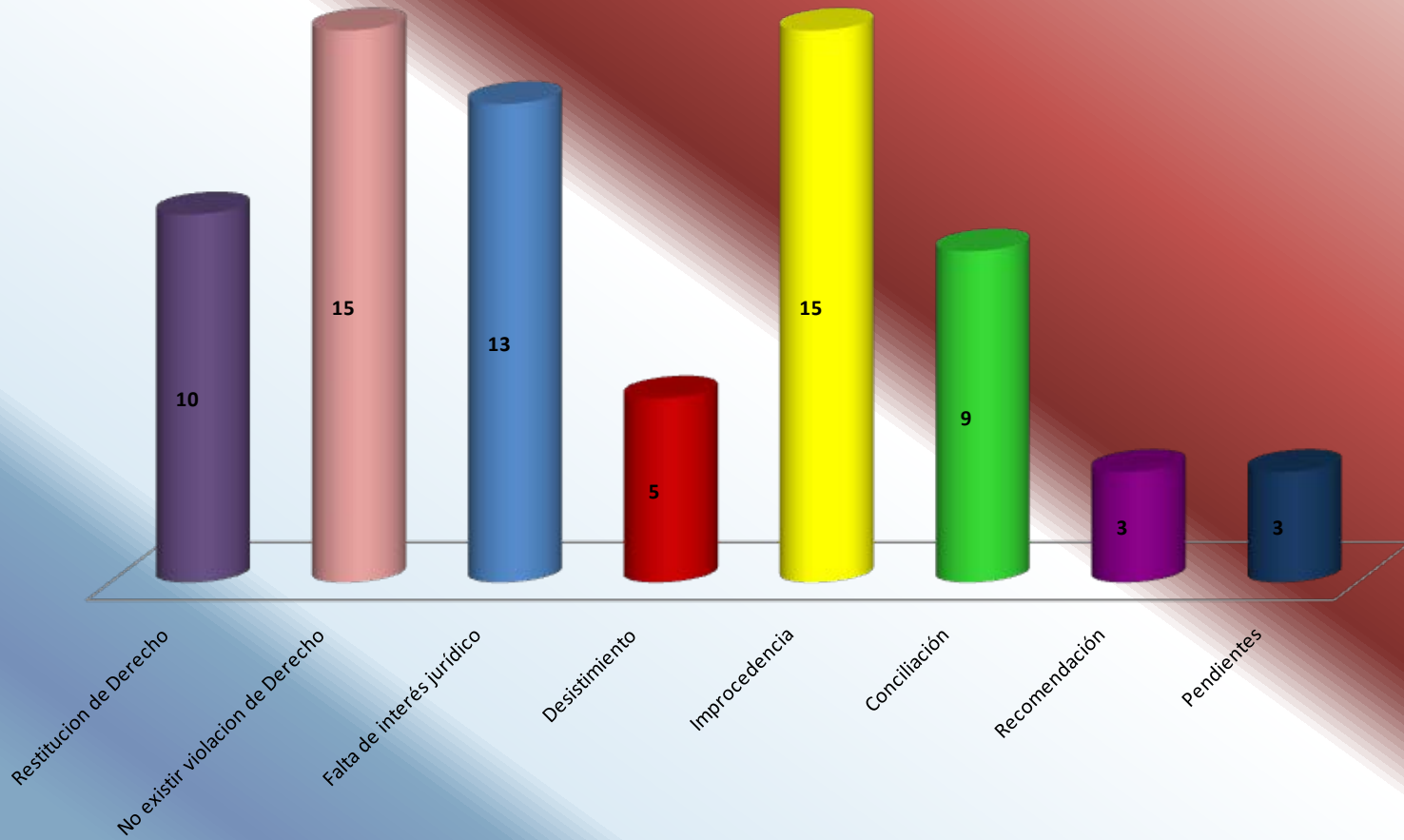
## Quejas en relación al Género



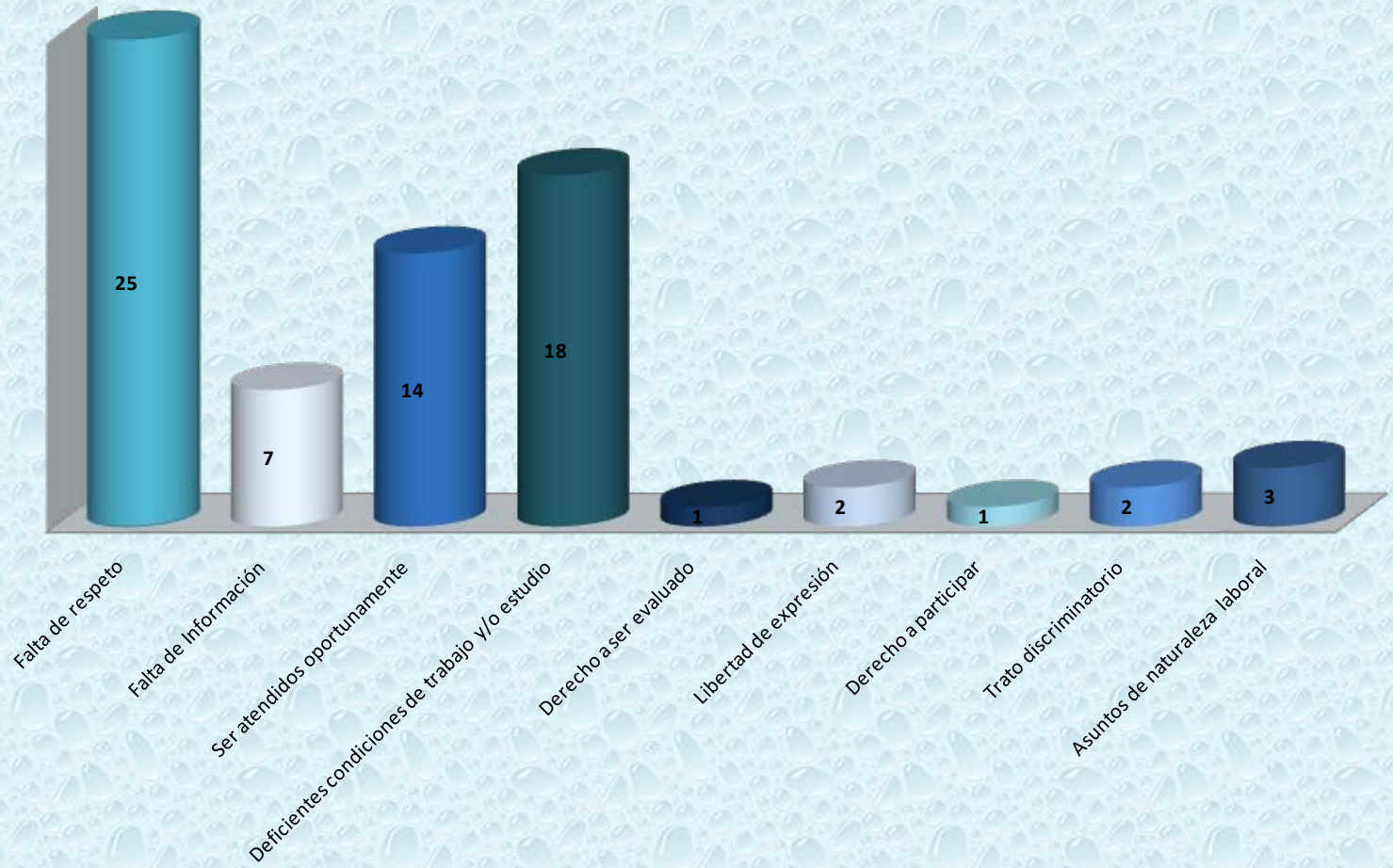
# Quejas en razón del solicitante



## Resolucion de Quejas

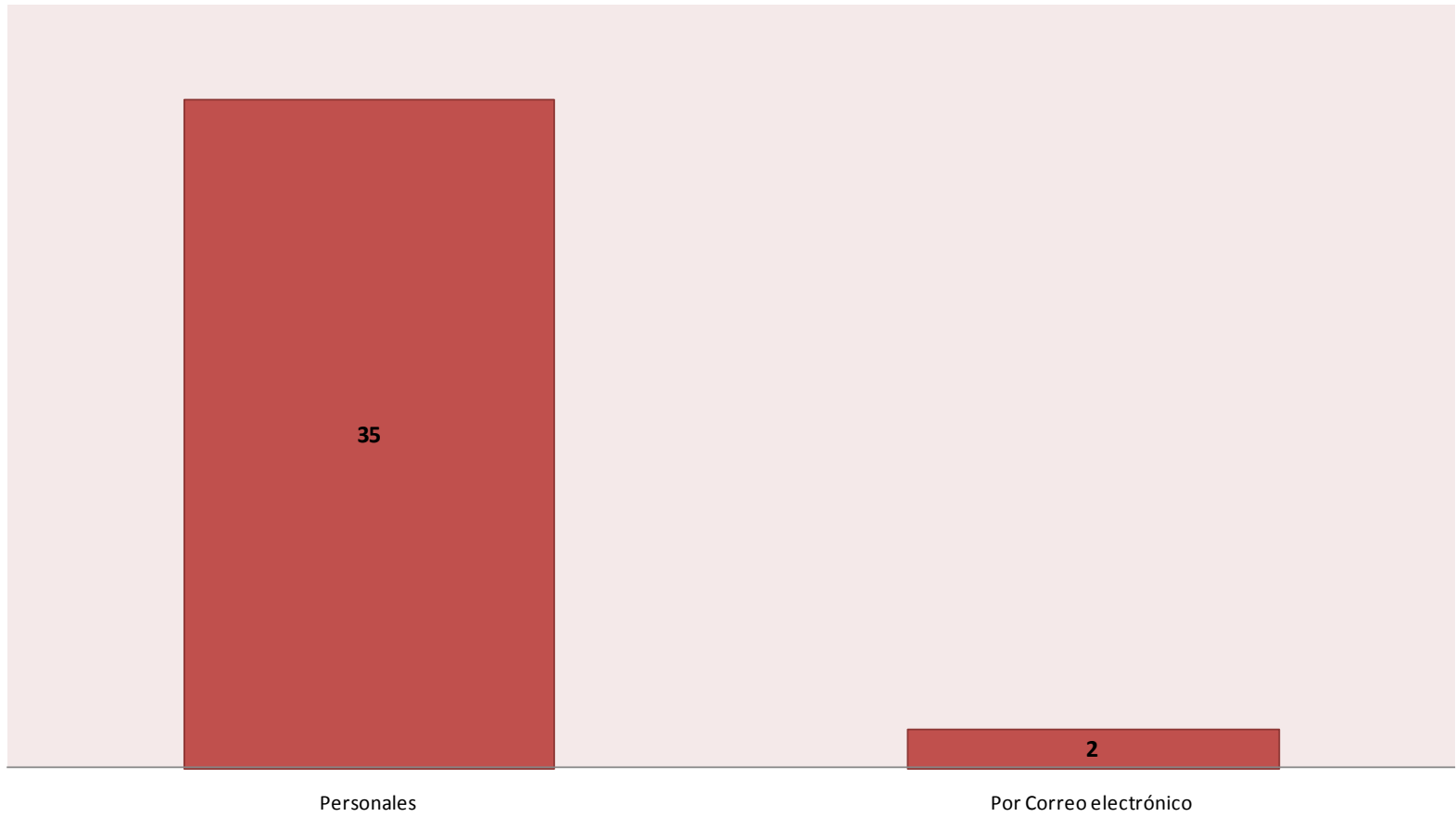


## Quejas por materia

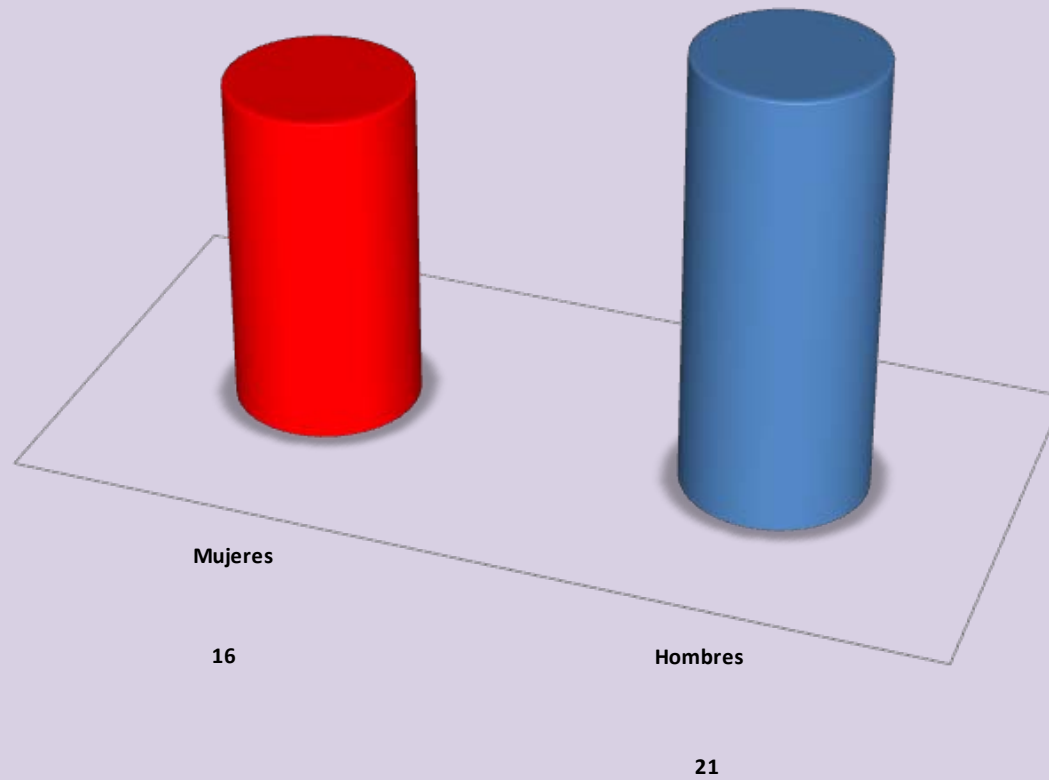




## Asesorías



## Asesorías por Género



# Asesoría en razón del solicitante

