



PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS ACADÉMICOS

Datos de identificación

Nombre de la buena práctica o programa realizado: Tutela de Derechos Académicos y Humanos

Objetivo de la buena práctica:

Tutelar y procurar el respeto integral de los derechos inherentes al personal académico y a los alumnos, amparados tanto por la legislación universitaria como por el orden jurídico nacional. Esto implica un compromiso sólido con la garantía de regularidad y justicia en los procesos académicos, contribuyendo a la creación de un entorno educativo donde la certeza, estabilidad y seguridad jurídica sean pilares fundamentales.

Además de esta responsabilidad, se enfoca en la protección de los derechos humanos, no solo aquellos consagrados en el orden jurídico interno, sino también los establecidos por tratados internacionales. Este enfoque amplio abarca el respeto a los principios fundamentales de igualdad, dignidad y libertad, reafirmando el compromiso con estándares internacionales que fortalecen la defensa de los derechos individuales y colectivos en el ámbito institucional.

En un sentido más amplio, la Procuraduría se erige como un respaldo activo para la comunidad académica en sus gestiones ante las distintas unidades académicas y dependencias universitarias. Este respaldo implica no solo la representación legal, sino también el acompañamiento y asesoramiento estratégico, buscando asegurar que las gestiones y reclamaciones se realicen de manera efectiva y conforme a los principios de justicia y equidad. En síntesis, la Procuraduría no solo se limita a la defensa jurídica, sino que se compromete de manera integral con el bienestar y la protección de los derechos de la comunidad académica en todas sus dimensiones.

A quién va dirigida (población beneficiaria):

A las personas trabajadoras académicas y principalmente estudiantes

Fecha de implementación de la buena práctica:

En septiembre de 2009 la Procuraduría de los Derechos Académicos inicia sus funciones dentro de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. La creación de esta





Procuraduría marca el nacimiento del ombudsman universitario dentro de la UAEM, que es el antecedente inmediato de la Universidad Nacional Autónoma de México, creó el primer organismo de defensoría de los derechos universitarios. Desde entonces, otras instituciones de educación superior de la República Mexicana han venido incorporando organismos análogos y cuya tendencia ha sido exponencialmente creciente en el contexto de las universidades públicas, con estatus de autonomía, en el sistema educativo nacional.

Área responsable del seguimiento de la buena práctica:

Procuraduría de los Derechos Académicos

Identificación y/o contextualización de la necesidad a atender

Describe cómo se desarrolló la buena práctica ¿Cuál fue la necesidad identificada?

La carencia de regularidad, certeza, estabilidad y seguridad jurídica en la trayectoria escolar de los estudiantes dentro de esta prestigiosa institución educativa. La complejidad y variedad de los procesos académicos demandan un marco jurídico claro y consistente que respalde y asegure el transcurso eficiente y equitativo de la experiencia educativa de cada estudiante.

Esta falta de regularidad y certeza puede manifestarse en diversos aspectos, desde la administración de programas académicos hasta la supervisión de trayectorias académicas individuales. Los estudiantes, al no contar con un respaldo legal sólido y uniforme, se enfrentan ante situaciones que comprometen la integridad de su trayectoria educativa, generando incertidumbre y vulnerabilidad en su desarrollo académico.

La estabilidad y seguridad jurídica son elementos fundamentales para cultivar un entorno educativo enriquecedor y propicio para el crecimiento académico. La ausencia de estos componentes puede tener consecuencias significativas en la confianza de los estudiantes, su motivación y, en última instancia, en el logro de sus metas académicas y profesionales.





Por ende, la identificación de esta necesidad no solo apunta a resolver desafíos inmediatos, sino a establecer un marco normativo sólido que fomente la seguridad y certeza en todos los procesos académicos. Al abordar esta carencia, se busca no solo cumplir con los requisitos legales, sino también garantizar un ambiente educativo donde cada estudiante pueda desarrollarse plenamente, confiado en que sus derechos y trayectoria están respaldados de manera consistente y equitativa. La necesidad identificada se traduce, por tanto, en la búsqueda de un sistema jurídico que sirva como cimiento para el éxito académico y personal de cada miembro de la comunidad estudiantil.

¿Cómo surgió la implementación de la buena práctica?

En marzo del 2007, el H. Consejo Universitario de esta máxima casa de estudios propone la creación de la Procuraduría de los Derechos Académicos.

¿Cuál era el contexto institucional en el que se suscitó la necesidad de implementar dicha práctica?

La Federación de Estudiantes Universitarios de Morelos (FEUM), preocupada por los innumerables casos que día a día llegaban a sus oficinas sobre problemática académicas de estudiantes y maestros, analizó determinadamente la forma de resolver dichos problemas, por ello nace la idea de crear una nueva figura en nuestra universidad en la cual se pudieran resolver las situaciones académicas de una manera más ágil e imparcial, para lo cual se propone en marzo de 2007 ante el H. Consejo Universitario la creación de la Procuraduría de los Derechos Académicos.

El Reglamento de la Procuraduría de los Derechos Académico es aprobado en sesión de Consejo Universitario en fecha 29 de septiembre de 2008 y en fecha 30 de junio de 2009 en la Sala de Rectores de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos se expone al pleno la terna para la elección del Procurador de los Derechos Académicos, integrada de la siguiente manera: LIC. HÉCTOR H. CAMPERO VILLALPANDO, LIC. JORGE ARTURO GARCÍA RUBÍ y EL LIC. JORGE ARTURO OLIVAREZ BRITO. Resultando electo el LIC. JORGE ARTURO GARCÍA RUBÍ, con 73 votos. Con la salvedad de que inicia su gestión en el mes de septiembre.

Acciones específicas de la atención/programa/proyecto





La promoción de la cultura de los derechos académicos humanos se lleva a cabo a través de las Jornadas Informativas permanentes en las diversas Unidades Académicas de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. Estas jornadas, diseñadas para ser regulares, abarcan un amplio espectro de temas relacionados con los derechos de los estudiantes, personal académico y aquellos miembros de confianza que desempeñan funciones cruciales en la supervisión, gestión de programas académicos y trazado de trayectorias académicas en la institución. La intención es proporcionar información detallada y actualizada sobre sus derechos, asegurando así una comprensión clara y consciente de sus prerrogativas.

El Reglamento de la Procuraduría de los Derechos Académicos refleja un compromiso con la resolución de conflictos mediante la promoción de la conciliación. Este enfoque favorece la creación de un espacio propicio para el encuentro personal entre el quejoso y el presunto responsable, permitiendo que ambas partes exploren vías de solución bajo los principios de legalidad y equidad. Esta estrategia busca no solo resolver las disputas de manera efectiva sino también fortalecer la comunicación y las relaciones dentro de la comunidad académica.

El procedimiento de quejas y asesoría desempeña un papel operativo esencial, incidiendo directamente en la tutela y defensa de los derechos conferidos por la Legislación Universitaria a los estudiantes. Esta intervención operativa se enmarca en la misión de garantizar un entorno académico justo y equitativo, abordando de manera efectiva las preocupaciones y desafíos que enfrentan los estudiantes en su experiencia educativa.

La Procuraduría de los Derechos Académicos, además de su función normativa y de intervención, se destaca por ofrecer orientación personalizada y efectiva a los estudiantes que buscan sus servicios. Este enfoque busca asegurar que la atención brindada no solo resuelva las inquietudes específicas, sino que también proporcione una guía integral que contribuya al bienestar académico y personal de los estudiantes.

1. Promover los Derechos Académicos y Humanos contribuyendo a la construcción de un entorno pacífico y respetuoso.

Se orienta hacia la promoción, protección y garantía de los derechos de todos los miembros de la comunidad universitaria, contribuyendo así a la construcción de un entorno universitario pacífico y respetuoso.





El objetivo de las Jornadas de Difusión de la Procuraduría de los Derechos Académicos es informar y sensibilizar a la comunidad universitaria sobre la importancia de los derechos académicos y el papel de la Procuraduría en su protección y defensa. Estas jornadas serán un espacio para promover el conocimiento, la participación y el diálogo en torno a los derechos académicos.

Se organizarán conferencias y charlas informativas en las distintas unidades académicas a cargo del personal adscrito a la Procuraduría de los Derechos Académicos. Estas charlas podrán abordar diversos aspectos relacionados con los derechos académicos y humanos, como la libertad de expresión, el acceso a la educación, la igualdad de oportunidades y la participación estudiantil. Los participantes podrán plantear preguntas y generar un espacio de intercambio de ideas.

2. Fortalecimiento y Formación continua sobre la Cultura de Paz desde la Procuraduría de los Derechos Académicos

Formación continua y capacitación para las unidades encargadas de la defensa de los derechos universitarios. Estos programas abordarán temas como los marcos legales y normativos, habilidades de resolución de conflictos, mediación, ética profesional y manejo efectivo de casos relacionados con derechos universitarios.

Población beneficiaria

La población beneficiaria abarca a estudiantes, profesores y a la comunidad universitaria en su conjunto.

Recursos

La actual configuración de la estructura orgánica de la Procuraduría de los Derechos Académicos se caracteriza por la presencia de cuatro roles esenciales que desempeñan funciones específicas y cruciales para el desarrollo de sus responsabilidades. Estos roles son ocupados por el Procurador de los Derechos Académicos, el Subprocurador de los Derechos Académicos, el Coordinador de Quejas y el Jefe de Capacitación y Asesorías.

En términos de recursos tecnológicos, la Procuraduría se apoya en una infraestructura compuesta por cuatro computadoras y dos impresoras, elementos fundamentales para el soporte eficiente de sus operaciones y actividades diarias.





El recurso financiero asignado a la Procuraduría de los Derechos Académicos para el año 2024 asciende a la suma de \$100,000.00 MN. Este presupuesto se destina a respaldar las diversas iniciativas y proyectos que la institución lleva a cabo en su compromiso con la protección y defensa de los derechos académicos.

En lo que respecta a la ubicación física, la oficina de la Procuraduría está estratégicamente situada en la Planta Baja del Edificio Principal, proporcionando un acceso conveniente y una presencia visible en el corazón de la institución.

Esta compleja pero equilibrada estructura organizativa, respaldada por recursos tecnológicos, financieros y una ubicación estratégica, permite que la Procuraduría de los Derechos Académicos cumpla de manera efectiva con su misión de salvaguardar y promover los derechos académicos de la comunidad educativa.

Logros y resultados

¿Qué mejoras han identificado tras la implementación de la buena práctica?

El que un alumno logre culminar su proceso universitario bajo el amparo de su propia institución universitaria, es un aliento para su autoestima, su desarrollo profesional y su motivación para continuar preparándose, así como la regularización de la trayectoria académico administrativa de los estudiantes, regularidad, certeza, estabilidad y seguridad jurídica en la trayectoria escolar de los alumnos

¿Cuál ha sido el beneficio institucional que se ha obtenido?

Facilitar los procesos administrativos y académicos para no entorpecer el desarrollo de ningún estudiante en su vida ordinaria. La Universidad Pública debe ser mentora no solo del conocimiento, sino de la inclusión de todos sus alumnos, garantizando sus derechos humanos a través de procesos sencillos, y el que exista una Procuraduría de los Derechos Académicos, permite que las y los estudiantes avancen con la seguridad y certeza jurídica





de que serán analizados las cuestiones que se presenten y que serán apoyados en todo momento.

¿Qué áreas de oportunidad han identificado como procesos de mejora continua para la implementación de la buena práctica?

La constante capacitación a las Unidades Académicas con respecto a la Legislación Universitaria

¿Cuentan con un proceso de evaluación de mejora y seguimiento de sus resultados?

Si, mediante el cual confirmamos que las recomendaciones que emitimos se cumplan.

Impacto

Análisis de Impacto: Evaluación de Buenas Prácticas

Contexto de las Buenas Prácticas en la Procuraduría de los Derechos Académicos

La Procuraduría de los Derechos Académicos opera en un entorno académico diverso y dinámico, caracterizado por una amplia comunidad estudiantil, docentes comprometidos y una variedad de procesos administrativos. Las buenas prácticas se han implementado en respuesta a la necesidad de fortalecer la defensa de los derechos y la resolución eficiente de conflictos dentro de este contexto específico. Algunos aspectos clave del contexto incluyen:

- **DIVERSIDAD ESTUDIANTIL**

La universidad alberga una población estudiantil diversa en términos de antecedentes, disciplinas académicas y experiencias culturales.

Las buenas prácticas se diseñan considerando la necesidad de abordar situaciones conflictivas que pueden surgir en este entorno diversificado.

- **COMPLEJIDAD ACADÉMICA Y ADMINISTRATIVA**





La Defensoría se enfrenta a la gestión de conflictos relacionados con una variedad de temas académicos y administrativos, desde evaluaciones y calificaciones hasta situaciones de malentendidos entre estudiantes y personal universitario. Las buenas prácticas buscan simplificar y mejorar la resolución de estos problemas en un entorno que a menudo puede ser complejo y multifacético.

- **CULTURA INSTITUCIONAL**

La cultura universitaria influye en la dinámica de relaciones entre estudiantes, profesores y personal administrativo. Las buenas prácticas se adaptan a la cultura institucional, fomentando un enfoque colaborativo y constructivo para resolver conflictos y promoviendo una cultura de respeto mutuo.

- **CAMBIO CONSTANTE**

La universidad puede experimentar cambios en políticas, reglamentos y programas académicos. Las buenas prácticas se diseñan para adaptarse a estos cambios de manera ágil, asegurando que la Procuraduría de los Derechos Académicos sea eficaz y relevante en un entorno en constante evolución. Ese cambio constante también radica en proponer reformas a reglamentos que han quedado desfasados de la realidad o que entran en contradicción con los derechos fundamentales de la comunidad universitaria.

Objetivos y Metas de las Buenas Prácticas en la Defensoría Universitaria

- **Promover el Acceso a la Justicia Estudiantil:**

- Objetivo: Facilitar y garantizar el acceso de los estudiantes a mecanismos de resolución justa y equitativa de problemas académicos y administrativos.
- Meta: Reducir los obstáculos burocráticos y mejorar la disponibilidad de recursos para que los estudiantes accedan a una Procuraduría de los Derechos Académicos de manera efectiva.

- **Garantizar la Confidencialidad y Privacidad:**

- Objetivo: Asegurar la confidencialidad de la información proporcionada por los estudiantes durante el proceso de resolución de problemas.





- Meta: Implementar protocolos y políticas que salvaguarden la privacidad de los estudiantes y fomenten la apertura y confianza en la Defensoría.
- **Mediación Efectiva:**
 - Objetivo: Facilitar la mediación eficaz entre estudiantes, profesores y personal administrativo para resolver conflictos de manera constructiva.
 - Meta: Mejorar las habilidades de mediación del personal de la Defensoría y aumentar la tasa de resolución exitosa de conflictos.
- **Concientización y Educación sobre Derechos Estudiantiles:**
 - Objetivo: Promover la conciencia y comprensión de los derechos estudiantiles dentro de la comunidad universitaria.
 - Meta: Desarrollar jornadas y materiales informativos para estudiantes y personal universitario que destaquen los derechos y responsabilidades de los estudiantes.
- **Implementar Retroalimentación y Mejora Continua:**
 - Objetivo: Establecer un sistema de retroalimentación para evaluar la efectividad de la Procuraduría Universitaria.
 - Meta: Recopilar comentarios de estudiantes y demás partes interesadas para identificar áreas de mejora y realizar ajustes proactivos en los procesos de la Procuraduría.,
- **Ampliar la Cobertura y Accesibilidad:**
 - Objetivo: Ampliar la cobertura de la Defensoría Universitaria para abordar las necesidades de un mayor número de estudiantes.
 - Meta: Desarrollar estrategias para llegar a estudiantes en todas las facultades y campus, asegurando que la Defensoría sea accesible y conocida por toda la comunidad universitaria.

EVALUACIÓN DE RESULTADOS

La Procuraduría de los Derechos Académicos es un órgano autónomo dentro de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos que tutela derechos universitarios y





humanos, el procedimiento su protección de las prerrogativas universitarias se denomina queja, la cual puede terminar anticipadamente por un sobreseimiento por las siguientes causales:

- I. Cuando la/el interesado/a se desista de la queja interpuesta;
- II. Cuando la/el interesado/a deje de actuar injustificadamente, a juicio de la Procuraduría, en el desarrollo del trámite de su queja;
- III. Cuando el supuesto responsable cuyo acto se reclama haya resarcido a satisfacción del quejoso la violación del derecho;
- IV. Cuando de las constancias aportadas por la persona quejosa y por el supuesto responsable apareciere claramente que no existe el acto que se reclama.
- V. Cuando durante el procedimiento de queja apareciere o sobreviniere alguna de las causales de improcedencia que se refieren en el artículo 21 de este Reglamento

O en su caso por una RECOMENDACIÓN.

Impacto Observado:

En 14 años de existencia de la Procuraduría de los Derechos Académicos se han presentado 616 expedientes de queja, de los cuales 97 se han concluido por RECOMENDACIÓN, teniendo como indicador el 100% de aceptación por parte de las Autoridades Universitarias para que actúen en coadyuvancia con este órgano autónomo.

Lo anterior representa que la Universidad Autónoma del Estado de Morelos salvaguarda los derechos estudiantiles de alumnos y maestros de la comunidad universitaria.

Por otra parte, las recomendaciones tienen un impacto interno y externo, pues cuando se aceptan las recomendaciones, la percepción de los alumnos y la imagen pública de la universidad se concibe como una institución que protege los Derechos Académicos y/o universitarios, y mantiene un ambiente de armonía, de justicia, de equilibrio, de unidad hacia la sociedad. Todo ello representa una disminución en judicialización de la vida universitaria, es decir, menor intervención de órganos jurisdiccionales que pongan en riesgo la autonomía universitaria concebida ésta como un medio para maximizar el derecho a la educación y no como un fin.

Garantiza el trabajo y confianza de la comunidad universitaria en la trayectoria de las defensorías se ha avanzado en la creación de figuras jurídicas, de criterios y principios:





como el denominado del INTERÉS SUPERIOR DEL ESTUDIANTE y EL PRINCIPIO PRO PÉRSONA, los cuales forman parte fundamental de los contenidos en las resoluciones que se emiten y buscan proteger derechos académicos.

