

62
209



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES
"ACATLAN"

ANALISIS JURIDICO DE LA PROCURADURIA SOCIAL
DEL DEPARTAMENTO DEL DISTRITO FEDERAL

T E S I S
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADA EN DERECHO
P R E S E N T A :
ROSA CONTRERAS VEGA



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

A la Lic. Nora Yolanda
Molina Raygosa, por su
comprensión y apoyo.

Al Dr. Luis Humberto
Delgadillo Gutiérrez
por su disposición de
ayuda en el presente
trabajo.

A las Lics. Mónica Soto
e Isabel Angulo, por su
valiosa cooperación en
la elaboración del mismo.

A mi familia:
Por sus consejos
de aliento para
no doblegarme ante
los embates de la
vida y seguir
siempre adelante.

A mi hermano Andrés
y a mi pequeño hijo
Oscar; Esperando
que el día de
mañana, al igual
que yo, cumplan
todos sus anhelos.

A todas las personas que con
sus conocimientos y palabras
de sabiduría me apoyaron
en la realización del
presente trabajo; con todo
mi cariño.

I N D I C E

ANALISIS JURIDICO DE LA PROCURADURIA SOCIAL DEL DEPARTAMENTO DEL DISTRITO FEDERAL	Pág.
INTRODUCCION	4

CAPITULO PRIMERO

LA PROCURADURIA SOCIAL DEL DEPARTAMENTO DEL DISTRITO
FEDERAL

1.1 - Creación del Organo	7
1.2.- Competencia	12
1.3.- Estructura Orgánica	13
1.4.- Funciones	15
1.5.- Procedimiento Administrativo	29

CAPITULO SEGUNDO

REGIMEN JURIDICO DE LA PROCURADURIA SOCIAL DEL
DEPARTAMENTO DEL DISTRITO FEDERAL

2.1 .- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos(D.O.F. 5-II-1917)	53
---	----

2.2 .- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal (D.O.F. 29-XII-1976)	58
2.3 .- Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal (D.O.F. 29-XII-1978)	60
2.4 .- Ley Sobre el Régimen de Propiedad en Condominio de Inmuebles para el Distrito Federal (D.O.F. 28-XII-1972)	65
2.5 .- Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal (D.O.F. 26-VIII-1985)	67
2.6 .- Acuerdo de Creación de la Procuraduría Social del Departamento del Distrito Federal (D.O.F. 25-I-1989)	71
2.7 .- Manual de Organización de la Procuraduría Social del Departamento del Distrito Federal (D.O.F. 7-VII-1989)	81

CAPITULO TERCERO

EL OMBUDSMAN Y LOS ORGANISMOS DE DEFENSORIA DE DERECHOS HUMANOS

Países del Continente Europeo

3.1 .- Suecia	96
3.2 .- Finlandia	99
3.3 .- Dinamarca	101
3.4 .- Noruega	103

3.5 .-	Nueva Zelanda	105
3.6 .-	Gran Bretaña	107
3.7 .-	Francia	109
3.8 .-	España	110
Países del Continente Americano		
3.9 .-	Estados Unidos	113
3.10 .-	Canadá	114
3.11 .-	Argentina	116
3.12 .-	Brasil	117

CAPITULO CUARTO

ORGANISMOS VINCULADOS CON LA FUNCION DE DEFENSORIA DE DERECHOS HUMANOS Y DEL CIUDADANO EN MEXICO

4.1 .-	Generalidades	120
4.2 .-	Defensoria de los Derechos Universitarios	131
4.3 .-	Comisión Nacional de Derechos Humanos	134
4.4 .-	Otros Organismos	141
CONCLUSIONES		
		143
BIBLIOGRAFIA		
		148

I N T R O D U C C I O N

La presente investigación nació por una inquietud motivada del distanciamiento que existe entre los ciudadanos y la burocracia como consecuencia del desordenado crecimiento que se ha dado en la población capitalina que demanda una mejor, expedita y eficiente atención por parte de la actividad desplegada por la Administración Pública del Distrito Federal en la gestión de sus trámites y como usuarios y beneficiarios de servicios públicos. Por lo que a efecto de dar una solución inmediata a este problema se creó un órgano de defensa en favor de los particulares denominado: Procuraduría Social del Departamento del Distrito Federal el día 23 de enero de 1989, con la finalidad de vigilar que las funciones de las autoridades a cargo de las unidades administrativas adscritas al Departamento del Distrito Federal y los servicios públicos que se presten se cumplan sin dejar de observar determinados principios de Derecho.

Así se tiene que primeramente se realiza un análisis de la Procuraduría Social destacando sus principales

características, estructura orgánica y procedimientos administrativos que desarrolla para cumplir con sus objetivos.

A continuación se determina y analiza la regulación jurídica de este organismo a la luz del derecho positivo mexicano.

Posteriormente, se cita a doce de los países del orbe terrestre donde se han creado diferentes organismos con funciones de vigilancia sobre la administración pública, los que al igual que la Procuraduría Social tomaron como base para su creación la figura jurídica del Ombudsman nacida en Suecia.

Finalmente, se realiza un esbozo de algunos organismos con funciones de defensoría de derechos humanos y del ciudadano en nuestro país destacando algunas de sus características que guardan determinadas semejanzas con las que desempeña la Procuraduría Social.

En este orden de ideas se cita el presente estudio dedicado a la Procuraduría Social del Departamento del Distrito Federal, órgano que representa una interesante propuesta como solución al distanciamiento que existe entre la Administración Pública Local y los administrados, por lo cual es importante analizarla.

CAPITULO PRIMERO

PROCURADURIA SOCIAL DEL DEPARTAMENTO DEL DISTRITO FEDERAL

1.1 .- Creación del Organo

1.2 .- Competencia

1.3 .- Estructura Orgánica

1.4 .- Funciones

1.5 .- Procedimiento Administrativo

1.1.- Creación del órgano

El presente siglo se ha caracterizado por la presencia de una incipiente democracia y un desmesurado crecimiento de la población capitalina, lo que ha dado lugar a la formación de una barrera de indiferencia y descontento entre el gobierno y ciudadanos, por lo cual como respuesta inmediata se ha implementado la creación de un nuevo instrumento de defensa en favor de los particulares, para que investigue las quejas que presenten en contra de la burocracia gubernamental, surgiendo de este modo la Procuraduría Social del Departamento del Distrito Federal.

Este organismo fue creado por acuerdo del 23 de enero de 1989, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de enero del mismo año, como una instancia de participación ciudadana expedita, gratuita e informal, que se presenta a los capitalinos como un medio legal más, para solucionar los problemas derivados de actos de las autoridades administrativas y prestadores de servicios públicos del Departamento del Distrito Federal y de las entidades paraestatales sectorizadas al mismo, sin que sea necesario que por este servicio los capitalinos deban hacer pago alguno. El procedimiento no representa alguna formalidad, consecuentemente, no es necesario acudir ante un abogado particular para que los asesore.

Por otra parte, los actos de las referidas autoridades, prestadores de servicios y entidades paraestatales, deben revestir los principios de legalidad, honestidad, oportunidad y eficacia.

La trascendencia jurídica de la Procuraduría Social, como organismo que protege los derechos de los ciudadanos del Distrito Federal, deriva de la posibilidad de que el ejercicio de las funciones administrativas de los órganos del Departamento del Distrito Federal, se realice apegado a los principios antes enunciados, y tiene como finalidad regularizar las actividades derivadas del burocratismo de las autoridades, prestadores de servicios y entidades paraestatales sectorizadas al Departamento del Distrito Federal.

El Manual de Organización de la Procuraduría Social en estudio, señala cinco tareas fundamentales, objeto de su creación, en busca de soluciones dentro del ámbito territorial del Distrito Federal. Estas pretenden responder a la problemática exasperante que tiende a provocar un odio hacia el gobierno, por la mala administración pública desarrollada, consecuencia, tal vez, del desmesurado crecimiento de la población que demanda una mejor, expedita y eficiente atención por parte de los servidores públicos del Departamento, con motivo de la gestión de sus trámites o como usuarios y beneficiarios de servicios públicos.

La Procuraduría Social tiene por objeto:

I).-Dar una mayor atención a la ciudadanía que se encuentra inconforme por los actos administrativos de las autoridades del propio Departamento y sobre la prestación de los servicios públicos a cargo del mismo, y de las entidades sectorizadas a él, las que deben ser apegados a los principios de legalidad, eficacia, honestidad y oportunidad, a través de una instancia gratuita e informal.

En este sentido se trata de hacer más pequeña la brecha de indiferencia y descontento entre la administración y gobernados, por las irregularidades que se presentan en su actuación.

Por otra parte, mediante esta vía se da al ciudadano la ventaja de rapidez, sencillez e informalidad del procedimiento para la atención de sus quejas, frente a los medios administrativos y jurisdiccionales de impugnación que requieren mayor tiempo para emitir una resolución.

II).-Se avoca a elaborar estudios y hacer investigaciones con el sólo propósito de recomendar la simplificación de procedimientos para beneficiar a los ciudadanos, reglamentar actividades o dejar sin efectos las que sean innecesarias, mejorar la prestación de servicios públicos y elevar las actividades de los servidores públicos.

De esto se desprende el interés de la Procuraduría Social para hacer que los actos de los servidores públicos

sean apegados a las disposiciones jurídicas (circulares, acuerdos, decretos, reglamentos y leyes vigentes aplicables en el Distrito Federal), de acuerdo a los intereses jurídicos de los capitalinos.

III).-Orientar, informar y asesorar a los poseedores o adquirentes de vivienda de interés social, en todo aquello que se refiera a la celebración de actos jurídicos y contratos para obtener su adquisición, y a la administración del inmueble, en el caso de condominios de carácter vecinal, cuando ésta corresponda a los condóminos, pudiendo designar de entre ellos, a falta de acuerdo de los mismos, al responsable de la administración, cuyo cargo no podrá exceder de tres años; así como en general, procurar el cumplimiento de la Ley Sobre el Régimen de Propiedad en Condominio de Inmuebles para el Distrito Federal y demás disposiciones aplicables en esta materia.

No está de más mencionar que en la actualidad una gran parte de los asuntos de que se ocupa este organismo se citan en este rubro.

IV).-Interviene, además, en aquellos asuntos de interés social, particularmente de carácter colectivo, que le encomiende el Jefe del Departamento del Distrito Federal.

Dicho de otro modo, la subordinación que guarda este organismo ante el Jefe del Departamento es con la

finalidad de que coadyuve con el mismo a solucionar estos asuntos, si es posible y del modo más amigable.

V).-Por último, en general facilita a los ciudadanos una vía expedita y sin formalidades procedimentales para lograr la solución de sus problemas ante la Administración Pública del Distrito Federal.(1)

Se ha de mencionar que la vía procedimental que ofrece este organismo representa para los ciudadanos una forma mucho más fácil, rápida y sencilla, en la mayoría de las ocasiones, para solucionar problemas que lesionan sus derechos ante autoridades administrativas o prestadores de servicios públicos, como por ejemplo: resoluciones administrativas, obras y servicios públicos (agua, luz, drenaje, alcantarillado, alumbrado, seguridad, limpia, recolección de basura), propiedad inmobiliaria, concesiones, arrastre injustificado de vehículos automotores a los centros de depósito, etc. Por otra parte, también da orientación y asesoría en materia jurídica, administrativa, social y laboral.

Por último, el hecho de que los ciudadanos hagan uso de los servicios que presta esta procuraduría, no quiere decir que no puedan hacer uso de otro medio de coacción.

(1) Manual de Organización de la Procuraduría Social del Departamento del Distrito Federal. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 7 de julio de 1989.

1.2.- Competencia:

Competencia es el conjunto de facultades o atribuciones que el orden jurídico le confiere a un órgano administrativo.(2)

Este mismo término lo podemos definir como aquella facultad para realizar determinados actos que atribuye a los órganos de la Administración Pública el orden jurídico.(3)

De lo anterior, se deduce el siguiente concepto aplicado a la materia que nos interesa:

Competencia: es el conjunto de facultades dadas por el ordenamiento jurídico a la Procuraduría Social para ejercer sus funciones dentro de los límites que comprende el Distrito Federal.

De este modo, tenemos la siguiente clasificación de competencia dada al organismo en estudio.

A).-Por razón o territorio: la Procuraduría Social es competente para ejercer sus funciones únicamente dentro del espacio físico que ocupa el Distrito Federal.

B).-Por materia: se avoca a conocer de asuntos relacionados con actos u omisiones llevados a cabo por las

(2) Delgadillo Gutiérrez, Luis Humberto. Elementos de Derecho Administrativo. Limusa, México 1986, p. 79.

(3) Acosta Romero Miguel. Teoría General del Derecho Administrativo. Porrúa. México 1989. p. 639.

autoridades y prestadores de servicios públicos del Departamento del Distrito Federal.

C).-Por grado: en este caso, solamente se conocerá como una sola instancia única en su género.

Por último cabe citar que en razón de la función tan especial que desempeña al desenvolverse como defensor de los administrados, cuyas características son propias y adecuadas a las necesidades de la población, como son la problemática de vivienda, simplificación de procedimientos y, en general, tiene el propósito de que los ciudadanos sean atendidos con apego a los principios de honestidad, legalidad, oportunidad y eficacia.

1.3.- Estructura Orgánica.

Aun cuando no es muy compleja la composición orgánica de la Procuraduría Social, por ser un organismo relativamente pequeño, pero que comparado con otros de funciones similares como la Procuraduría Social de la Montaña del Estado de Guerrero, creada en el año de 1987, o bien, con la Procuraduría de la Defensa del Indígena de Oaxaca de 1986, diríamos que es más grande, y no nos referimos al espacio físico que ocupa sino a la diversidad de funciones a que está obligada.

Es importante indicar que la Procuraduría Social inicio sus labores de manera formal el día diecisiete de julio de 1989, y que como se señaló en el Acuerdo que la crea, se estructuraba en dos Subprocuradurías la de Quejas y la de Recomendaciones. Sin embargo, había algunos inconvenientes, ya que de acuerdo a la distribución de competencias establecidas, la Subprocuraduría de Recomendaciones sólo podía ejercer sus funciones cuando concluyera la actuación de la Subprocuraduría de Quejas, motivo por el cual, sus primeras labores se dirigieron a brindar apoyo a la primera en el trámite de los asuntos.

Al siguiente año, en 1990 se hizo una revisión en el desempeño de las funciones de las subprocuradurías antes referidas y se llegó a la conclusión de que debía realizarse una reestructuración orgánica, por lo que se procedió a la substitución de las dos subprocuradurías, a la primera se le denominó Subprocuraduría de Quejas y Recomendaciones y la segunda Subprocuraduría de Concertación Social, y desde esa fecha hasta ahora, ambas conocen de las quejas e inconformidades que se presenten, haciendo la diferencia que la primera se ocupa de los asuntos de naturaleza individual y la segunda de los de naturaleza colectiva.

Estos cambios dados en la organización administrativa y en la distribución de funciones, propiciaron que los instrumentos normativos en que se apoyaban para el

desempeño de sus labores sufrieran cambios con la reciente estructura dotada, elaborándose un manual administrativo que comprende la organización interna, facultades y funciones, niveles de mando, delimitación de responsabilidades, relaciones de dependencia de las diversas áreas, objetivos, aplicación de normas y la ejecución de operaciones que configuran los procedimientos de la institución para el cumplimiento de sus fines.(4)

1.4.- Funciones:

A continuación se indicarán en forma breve las funciones del Procurador Social, Subprocuraduría de Concertación Social, Subprocuraduría de Quejas y Recomendaciones, Dirección General de Organización y Participación y Dirección General de Quejas y Recomendaciones, así como de las unidades adscritas a ellas. Se hace el comentario que toda esta información fue tomada del Manual Administrativo de la Procuraduría Social.

Por otro lado, al ir citando las funciones de cada una de las partes orgánicas del Defensor Social del Departamento del Distrito Federal, se mencionarán, a groso modo, los niveles de mando, la delimitación de

(4) Informe Anual. Actividades Realizadas 1990. Procuraduría Social, Ciudad de México. Pág. 9.

responsabilidades y la relación de dependencia entre sus diversas áreas.

Procurador Social:

A continuación estableceremos en forma general sus funciones:

1.- Establece los lineamientos para la atención y análisis de las quejas e inconformidades presentadas ante la institución que representa.

2.- Fija criterios dirigidos a la orientación jurídica sobre derechos y obligaciones e informa los trámites ante el Departamento del Distrito Federal y servicios que presta.

3.- Determina la política a la que se apegará el trámite de las quejas desde su inicio hasta su finiquito y para la emisión de recomendaciones a las áreas del Departamento sobre quejas presentadas.

4.- Establece criterios para formular las recomendaciones sobre las quejas presentadas, así como para realizar sugerencias, o bien, recomendaciones dirigidas a agilizar el funcionamiento de la administración pública del Distrito Federal y de los servicios públicos que presta.

5.- Presenta al Jefe del Departamento informes periódicamente relativos a la admisión, gestión e investigación y recomendaciones hechas sobre los asuntos de su competencia.

Coordinación de Asesores:

Como su nombre lo dice, su principal función es la de coordinar las actividades que van a desempeñar los asesores adscritos a la Procuraduría Social las que pueden ser de investigación, análisis, información, sondeo de opinión pública sobre asuntos determinados que les encomiende el Procurador Social e incluso pueden proponer tareas y acciones que sugieran ser realizados por la propia Procuraduría y en fin todas aquellas tareas encomendadas por el Procurador Social.

Secretaria Particular:

Su función es meramente de apoyo, ya que se encarga de llevar un estricto control en la organización de las actividades del Procurador Social mediante Agenda Oficial calendarizada y actualizada; programa y controla la audiencia pública de éste, recibe la correspondencia oficial y, previo acuerdo con él, la turna a las unidades administrativas; organiza reuniones periódicas de interrelación y unificación de criterios de las unidades administrativas con el Procurador Social y atiende los asuntos que él mismo le encomiende.

Coordinación Administrativa:

A esta coordinación le corresponde el control de los sistemas integrales de información de la Procuraduría, así como preparar los proyectos de presupuestos de egresos del citado órgano y realizar los trámites para su aprobación,

además, programa y controla el presupuesto que se le asigne a la Procuraduría de acuerdo con las necesidades de cada área, y lleva a cabo la tramitación y finiquito de contrato de servicios profesionales que haga el Procurador e incluso suministra los recursos humanos, financieros y materiales de acuerdo a las instrucciones y lineamientos que le señale el Procurador y realiza las demás actividades y acciones para el logro de los objetivos de la Procuraduría Social.

Dirección de Informática y Administración:

Dirige las actividades y procedimientos vinculados con la sistematización, procesamiento y captura de información, también se encarga de diseñar, integrar y conservar la base de datos de la información originada de las actividades de las unidades administrativas de la Procuraduría; también es importante citar que instrumenta cursos de computación para el personal de la dependencia; formula el programa operativo anual de la dependencia; controla el inventario y servicio de mantenimiento de los bienes de la institución; elabora el programa de presupuesto anual y el cuadro básico de las necesidades previsibles en materia de recursos humanos, financieros y materiales.

Por otra parte, esta Dirección para el cumplimiento de las funciones que se le han asignado tiene a su cargo la Subdirección de Procesos Electrónicos a la que están adscritas la Unidad Departamental de Análisis y Diseño de Sistemas y la Unidad Departamental de Captura y

Procesamientos de Datos, al igual que con la Subdirección de Organización y Administración que esta apoyada por las tres Unidades Departamentales que son de Recursos: Financieros, Humanos, Materiales y Servicios Generales.

Subprocuraduría de Concertación Social:

Determina las políticas y juicios para atender los asuntos de interés social de carácter colectivo, así como los que canalizan los órganos de representación ciudadana respecto de actos de autoridad y prestación de servicios a cargo del Departamento; coordina el servicio de información, orientación y asesoría a los poseedores y adquirentes de vivienda de interés social en la concertación de actos y contratos para adquirirlas, así como en el cumplimiento de la Ley Sobre el Régimen de Propiedad en Condominio de Inmuebles para el Distrito Federal; establece lineamientos para recibir y tramitar asuntos y quejas canalizados por instancias afines con las que haya efectuado convenio de colaboración; analiza y evalúa los asuntos de que conoce la Procuraduría y, en su caso, emite recomendaciones o sugerencias que contribuyan a simplificar procedimientos para mejorar los servicios públicos y la eficiencia de los servidores públicos del propio Departamento.

Además, conduce las actividades específicas de participación concentradas con otras áreas del propio

Departamento o con organismos e instituciones externas al mismo; coordina y supervisa a las unidades administrativas a su cargo para que cumplan con sus funciones; proporciona orientación y asesoría a la comunidad sobre el avance y ejecución de los programas de carácter social que desarrolle el Departamento; elabora recomendaciones fundadas y motivadas sobre los asuntos que conozca; rinde informes periódicamente al Procurador y acuerda con él los asuntos de su competencia y los que le encomiende y le informa las quejas o denuncias de que tenga conocimiento y que impliquen o supongan una responsabilidad atribuible en términos de la legislación aplicable a los servidores públicos con el objeto de que sean turnadas a la Controlaría General el Departamento del Distrito Federal, además, desempeña aquellas funciones que le encomiende el titular. Finalmente, para el cumplimiento de sus funciones se apoya en la Dirección General de Organización y Participación.

Coordinación de Asesores:

Coordina las actividades de los asesores adscritos a la Subprocuraduría de Concertación Social; mantiene el enlace de comunicación entre ésta y sus unidades administrativas; proporciona a dichas unidades el apoyo y asesoría necesarias, elabora informes, estudios y proyectos requeridos cuya finalidad es el mejor cumplimiento de los

objetivos y funciones de la referida subprocuraduría y atiende los asuntos que le encomiende el Subprocurador.

Secretaría Particular:

Tiene las mismas funciones que se le asignan a este tipo de puesto para el mejor desarrollo de las actividades del Subprocurador de Concertación Social.

Subprocuraduría de Quejas y Recomendaciones:

Antes de citar sus funciones se hace notar que esta subprocuraduría se encarga de conocer asuntos de naturaleza individual. Entre sus funciones están las de determinar los lineamientos, políticas y criterios para admitir, tramitar, investigar y conciliar aquellas quejas de que deba conocer la Procuraduría presentadas por los particulares; determina las políticas mediante las cuales se orienta e informa en materia jurídica, administrativa y social en relación a los trámites del Departamento o de las instancias a que se puede acudir para resolver los problemas planteados cuando no sean materia de la Procuraduría y por último, informa al Procurador aquellas quejas que impliquen o supongan una responsabilidad de un servidor público para que sea turnada a la Controlaría del Departamento.

Determina criterios y normas para realizar reuniones constantes de coordinación y trabajo con autoridades del propio Departamento para un mejor cumplimiento de las funciones de las unidades administrativas a su cargo;

analiza los asuntos de que conozca la Procuraduría y emite sugerencias para simplificar procedimientos o bien mejorar servicios públicos; coordina y supervisa que las unidades administrativas a su cargo cumplan con sus funciones y con el programa anual establecido. Es necesario mencionar que para el cumplimiento de sus funciones se apoya en la Dirección General de Quejas y Recomendaciones.

Coordinador de Asesores:

Coordina las actividades de los asesores adscritos a la Subprocuraduría; mantiene comunicación y enlace entre esta y sus unidades administrativas; proporciona asesoría y el apoyo preciso (elabora informes, desahoga consultas y realiza estudios técnicos necesarios) para el mejor cumplimiento de las funciones de la Subprocuraduría; atiende los asuntos encomendados por el Subprocurador y realiza estudios, proyectos, análisis y desarrollo teórico y programas que él mismo le encomiende.

Secretaria Particular:

Auxilia al Subprocurador de Quejas y Recomendaciones en sus actividades diarias realizando las mismas funciones que se le han asignado a este tipo de puesto para el mejor desempeño de sus actividades.

Por otra parte, la Dirección General de Organización y Participación que esta adscrita a la Subprocuraduría de Concertación Social tiene las siguientes funciones:

Coordina la atención de asuntos de interés colectivo y social relacionados con las quejas recibidas por la Procuraduría; formula programas de acción para asesorar a los poseedores o adquirentes de vivienda de interés social y a los condóminos en la administración del inmueble llevando a cabo evaluaciones periódicas de dichos programas; establece relaciones de coordinación con autoridades encargadas de la administración de unidades habitacionales populares del Distrito Federal para la solución de problemas que planteen sus habitantes mediante la vía conciliatoria; promueve convenios de colaboración con instancias afines a la Procuraduría, para la atención de los asuntos que sean de su competencia; evalúa los proyectos y recomendaciones elaboradas con el propósito de proponer la simplificación de procedimientos en las áreas, unidades y órganos desconcentrados del Departamento, así como entidades sectorizadas a éste; presta servicio de orientación y asesoría sobre programas de carácter social que instrumenta el Departamento, a quienes lo soliciten; concerta la participación de la Procuraduría Social con las áreas del Departamento para la debida observancia de los acuerdos o convenios, así como en los subcomites de control y auditoría, promueve reuniones de trabajo con autoridades del Departamento para concertar mecanismos más ágiles y expeditos para la adecuada tramitación de quejas; informa al Subprocurador las quejas y denuncias que

impliquen o supongan una responsabilidad de servidores públicos; coordina la recepción, trámite y solución de las quejas e inconformidades que le presenten respecto a programas especiales que sean instaurados en el área de su competencia, de acuerdo a los lineamientos y políticas establecidas; realiza las demás funciones que le sean encomendadas por sus superiores.

Secretaria Particular:

Realiza las actividades propias de su puesto en apoyo al Director General de Organización y Participación.

Dirección de Concertación:

Realiza acciones de colaboración para ayudar a solucionar los problemas por concertación con las organizaciones sociales y autoridades del Departamento; promueve ante autoridades la celebración de convenios para la ejecución de proyectos de obras y servicios públicos que formulan las organizaciones sociales, en que ofrecen su participación activa para su realización; proporciona asesoría a los poseedores o adquirentes de vivienda de interés social en la celebración de contratos para obtener su adquisición; capacita a los condóminos para la mejor aplicación de la Ley Sobre el Régimen de Propiedad de Condominios de Inmuebles para el Distrito Federal.

Esta Dirección para el mejor cumplimiento de sus funciones cuenta con la Subdirección de Atención a la Vivienda a la que esta adscrita la Unidad Departamental de

Condominios Vecinales y la Unidad Departamental de Habitaciones Populares y, por otro lado, también cuenta con la Subdirección de Organizaciones Sociales a cuya cargo están la Unidad Departamental de Conciliación y la Unidad Departamental de Atención a Grupos.

Dirección de Repercusión Social:

Se encarga de realizar un análisis sistemático de las quejas e inconformidades que se presentan, con que frecuencia y sus resultados, para el efecto de hacer una evaluación sobre la repercusión social de las acciones y decisiones del Departamento; analiza la problemática que resulte de este análisis y elabora sugerencias que puedan apoyar al Jefe del Departamento en la toma de decisiones.

Orienta a los ciudadanos sobre el avance y ejecución de los programas de carácter social; participa en las reuniones derivadas de acuerdos o convenios celebrados por la Procuraduría Social y los Subcomités de Control y Auditoría de las diversas áreas del Departamento; formula sugerencias o recomendaciones para mejorar y agilizar el funcionamiento de dichas áreas mediante la modernización y simplificación de procedimientos; vigila que se cumplan todos los acuerdos y convenios entre la Procuraduría con las áreas, unidades, órganos desconcentrados y entidades sectorizadas del Departamento e instancias afines y, por último, atiende los asuntos que le encomiende el Director.

Estan adscritas a dicha dirección para el mejor cumplimiento de sus labores la Subdirección de Programas Sociales a cuyo cargo esta la Unidad Departamental de Instancias Afines y la Subdirección de Análisis que tiene a su responsabilidad la Unidad Departamental de Evaluación.

A continuación se establecieron las funciones de la Dirección General de Quejas y Recomendaciones que esta adscrita a la Subprocuraduría del mismo nombre, sin que sea óbice recordar que se ocupa de asuntos de naturaleza individual y que al igual que la Subprocuraduría a que esta adscrita como Subprocuraduría de Concertación Social y Procurador Social, tienen en común una de las tareas más trascendentes consistentes en prestar asesoría y orientación a los propietarios de inmuebles en condominio para el cumplimiento de la ley de la materia, así como prestar asesoría a poseedores y adquirentes de vivienda de interés social respecto a la celebración de actos jurídicos y contratos necesarios para obtener su adquisición.

Entre sus funciones mas importantes estan las que consisten en dirigir las actividades de recepción, investigación y tramitación de las quejas individuales presentadas por los ciudadanos por actos u omisiones de autoridades por irregularidades en la prestación de servicios públicos a cargo del Departamento, entidades sectorizadas al mismo y los que se presten por concesión o autorización por particulares, hasta su solución;

coordina y evalúa actividades de información y orientación al público en materia jurídica, administrativa y social, en relación a los derechos y obligaciones ciudadanas y los trámites y servicios que brinda el Departamento; promueve reuniones de trabajo con autoridades del Departamento con el objeto de concertar mecanismos más ágiles y expeditos para la adecuada tramitación de quejas; informa al Subprocurador las quejas y denuncias que impliquen o supongan una responsabilidad atribuible a los servidores públicos en términos de la legislación aplicable; organiza y supervisa el adecuado funcionamiento y actualización del Centro de Documentación y Consulta de la Procuraduría; coordina la recepción, trámite y solución de quejas o inconformidades presentadas por los particulares respecto a programas especiales instaurados en el área de su competencia, de acuerdo a los lineamientos y políticas establecidas y, finalmente, efectúa las demás funciones que le sean encomendadas por sus superiores.

Secretaria Particular:

Lleva a cabo aquellas funciones propias de su cargo en apoyo al Director General de Quejas y Recomendaciones.

Dirección de Atención a Quejas:

Vigila la recepción e integración de los expedientes de quejas o inconformidades presentadas por los particulares; coordina la atención al público sobre orientación jurídica, y administrativa respecto a los

servicios y trámites del Departamento; elabora programas y folletos informativos y de orientación a la ciudadanía sobre trámites, acciones y reglamentos del Departamento; informa al Director General las quejas o denuncias que impliquen o supongan una responsabilidad atribuible a los servidores públicos, para ser turnadas de acuerdo a los lineamientos establecidos y realiza las funciones que le sean encomendadas por sus superiores.

Esta Dirección cuenta con la Subdirección de Quejas apoyada por los receptores y con la Subdirección de Orientación apoyada por los orientadores; para el mejor cumplimiento de sus funciones.

Dirección de Investigación y Dictámenes:

Evalúa, investiga y tramita las quejas individuales recibidas ante las autoridades competentes, da seguimiento hasta su adecuada solución promoviendo una canalización entre las partes; elabora recomendaciones fundadas y motivadas respecto a quejas e inconformidades que no hayan podido resolver satisfactoriamente mediante la conciliación a respuesta justificada de la autoridad competente; recopila y mantiene actualizados los documentos legislativos y de otro género que requiera la Procuraduría Social e integra el Centro de Documentación y Consulta; efectúa reuniones de trabajo con las autoridades del Departamento a fin de concertar mecanismos de colaboración para la más oportuna y expedita atención de las quejas;

elabora las recomendaciones de simplificación administrativa.

Esta Dirección tiene a su cargo la Subdirección de Investigación y la Subdirección de Dictámenes para que la auxilien en sus tareas, apoyadas respectivamente por los investigadores y dictaminadores.

Del estudio de las funciones de la Procuraduría Social podemos deducir que es una institución de innovadora trascendencia jurídica en pro de los derechos de los administrados, que mediante la detallada y minuciosa distribución de las acciones que desempeñan cada una de las unidades adscritas a la misma, responde no solamente a los principales requerimientos para los que fue creada sino que incluso deja abierta la posibilidad de actuar en favor de aquellas tareas que de acuerdo a su naturaleza sean de su conocimiento mediante la orden del Jefe del Departamento de Distrito Federal.

1.5.- Procedimiento administrativos:

En este apartado se mencionarán, de acuerdo al Manual Administrativo de la Procuraduría Social, los procedimientos operados por sus dos unidades administrativas: Dirección General de Organización y Participación y Dirección General de Quejas y

Recomendaciones. Estos se señalarán de una forma sencilla, entendible y breve. A continuación presentamos los diez primeros procedimientos de los que conoce la primera Dirección:

- 1.- Recepción de Expedientes de Quejas Colectivas.
- 2.- Atención a Quejas o Inconformidades de Grupos Sociales.
- 3.- Atención a Condóminos por Queja.
- 4.- Atención a Condóminos por Orientación para autoadministrarse.
- 5.- Asesoría y Capacitación a Condóminos.
- 6.- Elaboración de Documentos Básicos de Orientación y Capacitación para Autoadministración de Condóminos.
- 7.- Análisis y Evaluación de Quejas Presentadas ante la Procuraduría Social.
- 8.- Recopilación y Distribución de Programas.
- 9.- Enlace con Instancias Afines para Canalización de quejas.
- 10.- Operación del Programa de Servicio Social.

Ahora los citaremos con el número que se les designó:

1.- Este procedimiento tiene por objeto lograr un control preciso de las quejas o inconformidades recibidas, así como área de competencia y, de este modo, rendir informes objetivos sobre esto al Subprocurador.

Los expedientes deben estar debidamente foliados y registrados en el libro que para este fin se utilice y que contendrá: número de expediente, área de competencia, asunto, recepción y entrega.

En él intervienen: la Dirección General de Quejas y Recomendaciones, la Dirección General de Organización y Participación, la Dirección de Concertación, y de acuerdo a cada caso, la Subdirección de Organizaciones Sociales o la Dirección de Atención a la Vivienda.

2.- El siguiente procedimiento tiene como finalidad: atender y aplicar las medidas tendientes a resolver las inconformidades presentadas por grupos y organizaciones sociales, respecto de actos u omisiones de las autoridades del Departamento.

Para lograrlo verifica con la autoridad si la queja o inconformidad esta debidamente fundada y motivada por la parte promovente, y les sugiere a las partes dirimir el problema mediante la vía conciliatoria. Ahora bien, en el caso de que la queja carezca de elementos de conformidad con el informe presentado por la autoridad competente, se procederá a proporcionarle asesoría u orientación para la solución del problema.

En éste intervienen: la Subdirección de Organizaciones Sociales que recibe de la Dirección de Concertación el expediente, la Unidad Departamental de Atención a Grupos,

Unidad Departamental de Conciliación y cuando es necesario el Director de Concertación.

3.- El tercer procedimiento tiene como objetivo: intervenir en las controversias que se susciten entre condóminos y autoridades del Departamento del Distrito Federal.

Se efectúa mediante la elaboración y envío de oficio a la autoridad competente según el asunto, dándole una explicación detallada de la queja turnada a la Unidad Departamental de Habitación Popular, para que tenga a bien fundamentar la acción motivo de la queja.

Se cita al usuario para darle conocimiento de la autoridad competente y traten de llegar a una conciliación de intereses, que en caso de no lograrse se turnara la queja a la Subdirección de Atención a la Vivienda.

En él intervienen: la Dirección de Concertación, la Subdirección de Atención a la Vivienda y la Unidad Departamental de Habitación Popular.

4.- El cuarto procedimiento tiene como objetivo: orientar y asesorar a los condóminos que lo soliciten para que lleven a cabo su organización mediante la autoadministración de acuerdo a la Ley Sobre el Régimen de Propiedad en Condominio de Inmuebles para el Distrito Federal.

Opera de la siguiente manera: la unidad departamental analiza la situación de organización del inmueble y verifica si tienen Libro de Actas debidamente registrado.

Se imparte la orientación y asesoramiento por medio de láminas que conforman el Taller de Orientación para Condóminos en asamblea general de condóminos convocada por ellos mismos.

Una vez transcrita el acta que se levantó en asamblea en el Libro de Actas, por el administrador elegido, la Subdirección de Atención a la Vivienda elabora oficio dirigido a la Coordinación Jurídica del Departamento del Distrito Federal, solicitándole el registro del libro respectivo.

Las unidades administrativas que intervienen son: La Dirección de Concertación, la Subdirección de Atención a la Vivienda y la Unidad Departamental de Condominio.

5.- El Quinto procedimiento tiene como propósito: orientar y asesorar a condóminos para que se organicen en autoadministración de acuerdo a la Ley Sobre el Régimen de Propiedad en Condominio de Inmuebles para el Distrito Federal.

Se lleva a cabo de la siguiente forma: se toma como norma la densidad de habitación popular en la Delegaciones Políticas.

Se calendariza dicha asignación por colonias.

Se solicitan antecedentes documentales en la forma en que fue adquirido el inmueble para en base a ellos se verifiquen que estén sujetos al Régimen de Propiedad en Condominio.

Las partes que intervienen son: la Subdirección de Atención a la Vivienda, las Instituciones de Vivienda de Créditos otorgados (dependencias externas), la Unidad Departamental de Habitación Popular y la Coordinación Jurídica del Departamento del Distrito Federal.

Es importante mencionar que a través de los procedimientos de atención a los condóminos la Procuraduría Social ha desempeñado un importante papel en la formación y consolidación de una cultura condominal para que éstos puedan vivir en una mayor convivencia y armonía en su hogar.

6.- El Sexto procedimiento tiene como fin: elaborar la documentación básica didáctica que sirva de apoyo para orientar y capacitar a condóminos que quieran autoadministrarse.

Para lograrlo, se basa en el estudio socioeconómico llevado a cabo y así elaborar documentos didácticos para impartir orientación y asesoramiento. Hecho lo anterior se le presenta dicha documentación elaborada a la Subdirección de Atención a la Vivienda para su aprobación.

Por su parte, la Subdirección de Atención a la Vivienda acuerda con el área de Concertación la manera de difundir los documentos elaborados.

En este intervienen: la Subdirección de Atención a la Vivienda, la Unidad Departamental de Habitación Popular y Condominio, la Dirección de Concertación y la Dirección General de Organización y Participación.

7.- Por otra parte, el objetivo del séptimo procedimiento estriba en tener el conocimiento de la cantidad y naturaleza de los planteamientos presentados a la Procuraduría Social por la ciudadanía, a fin de determinar sus orígenes y causas para proponer eventualmente acciones de simplificación y modernización administrativa.

Las políticas que sigue para lograrlo consisten en recibir información de quejas a través del sistema de cómputo.

Se efectúa el análisis y evaluación de sus causas y frecuencias.

Realiza revisión de expedientes y/o investigaciones de campo.

Finalmente, elabora un proyecto de simplificación y modernización de procedimientos.

Intervienen para su alcance, la Dirección de Informática, la Subdirección de Análisis, la Unidad

Departamental de Evaluación, la Dirección de Repercusión Social y la Dirección General de Organización y Participación.

Como comentario se dice que gracias al apoyo que se brinda con este servicio se pueden realizar con mayor agilidad y rapidez procedimientos que resultan fastidiosos y retardados en detrimento de la ciudadanía.

B.- El antepenultimo procedimiento persigue como finalidad: contar con elementos informativos de las acciones previstas por las dependencias del Departamento del Distrito Federal, como lo son los programas de obras y de desarrollo social, a fin de dar respuesta inmediata y eficiente a los planteamientos de la ciudadanía que acude a la Procuraduría Social.

Sus normas de actuación consisten en: acudir a las reuniones de los Subcomités de Control y Auditoría que celebran periódicamente las diversas dependencias del Departamento del Distrito Federal.

Recaba los programas de obras y de desarrollo social en vigor.

Los da a conocer a las diversas áreas de la Procuraduría Social para su consulta en el desahogo de planteamientos de la ciudadanía.

Dar seguimiento a su utilización por las distintas áreas de la Procuraduría Social, analizando y evaluando los resultados de su consulta.

Intervienen en él, la Subdirección de Programas Sociales, las Delegaciones Políticas, la Unidad Departamental de Instancias Afines, la Dirección de Repercusión Social y el Director General de Organización y Participación.

Es notoria la participación activa que desempeña la Procuraduría Social al informarse de las acciones de las dependencias del Departamento del distrito Federal para orientar y asesorar de un modo mas eficiente a las personas que acudan ante ella.

9.- El noveno procedimiento tiene como objetivo: establecer un canal permanente mediante acciones de concertación con instancias afines, a fin de recibir y remitir planteamientos de la ciudadanía respecto a su competencia, de tal forma que se les proporcione la atención debida en todo caso.

Las acciones que desempeña para lograrlo son: celebrar convenios de concertación con instancias afines.

Recibe y atiende las quejas que éstas le canalicen.

Envia planteamientos a instancias afines cuando resultan de su competencia.

Proporciona informes a las mismas sobre el estado que guarda el trámite de los asuntos que le hayan turnado.

En este procedimiento intervienen: La Subdirección de Programas Sociales, las Instancias Afines (dependencias externas), la Unidad Departamental de Instancias Afines, la Dirección de Atención a Quejas, la Dirección de Informática y la Dirección de Repercusión Social.

En este sentido decimos que los convenios celebrados proporcionan a la Procuraduría Social un mayor número de quejas a que se le canalizan a través de otras instituciones.

10.- El décimo y último procedimiento tiene como objetivo: proporcionar a la Procuraduría Social elementos humanos profesionales para el apoyo de sus actividades y funciones, en acatamiento de los lineamientos de austeridad y control del gasto público en vigor.

Se dirige mediante la captación de información sobre requerimientos de prestadores de servicio social que tengan las diversas áreas de este organismo.

Concerta y mantiene el enlace con instituciones educativas para solicitar el envío de prestadores de servicio social.

Entrevista candidatos y les solicita la documentación acreditante correspondiente.

Asigna prestadores a cada área, recibe y elabora informes periódicamente de las actividades que desarrollan.

En éste participan: la Unidad Departamental de Instancias Afines, la Subdirección de Programas Sociales, la Coordinación Ejecutiva de Informática y Administración, la Dirección de Repercusión Social y la Dirección de Organización y Participación.

Este programa responde a la necesidad que tiene la institución de contar con más recursos humanos de nivel profesional, para llevar a cabo sus actividades y nuevos programas.

Se puede concluir del estudio hecho teóricamente que los procedimientos llevados ante la Dirección General de Organización y Participación, se caracterizan por atender quejas de naturaleza colectiva, presentadas por grupos de ciudadanos, organismos y organizaciones sociales en contra de autoridades y prestadores de servicios públicos, los que han permitido llevar a cabo acciones de concertación entre las autoridades y los reclamantes, con resultados positivos, restableciendo el dialogo y comprensión entre las partes, así como la confianza entre éstas y los gobernados.

Durante el tiempo que llevan en operación, se han reducido tiempos en el trámite y resolución de las quejas y se han desterrado prácticas indeseables de algunos malos servidores públicos.

Otra faceta de interés, es que los grupos organizados permanente u ocasionalmente, saben que existe una instancia

alterna que tiene interés y esta especializada en escucharlos, atenderlos y resolverles sus quejas, de manera equitativa y oportuna.

A continuación se pasará a mencionar los procedimientos administrativos que se realizan ante la Dirección General de Quejas y Recomendaciones, sin omitir señalar que se especializa en aquellos asuntos de naturaleza individual cuyo trato es distinto a los de naturaleza colectiva.

Estos procedimientos son nueve y se conocen de la siguiente manera:

- 1.- Atención al Ciudadano en el Módulo de Información
- 2.- Recepción de Quejas Presentadas en Forma Verbal o Directa.
- 3.- Recepción de Quejas Presentadas en Forma Escrita.
- 4.- Orientación Solicitada en Forma Escrita.
- 5.- Orientación Solicitada Personalmente.
- 6.- Quejas y Orientaciones por Teléfono.
- 7.- Quejas del Programa de Apoyo al Conductor.
- 8.- Investigación de la Queja.
- 9.- Recomendaciones.

Ahora, se destacará lo más importante de cada uno de ellos, en el orden en que han quedado señalados.

1.- El primer procedimiento tiene por objetivo recibir atentamente a los ciudadanos que acudan a la

Procuraduría para escuchar sus planteamientos y determinar si son materia de queja u orientación, y de acuerdo al caso, se turnarán a la Subdirección correspondiente.

La forma en que se dirige es mediante la atención oportuna y amable a la ciudadanía que se presente en el Módulo de Información.

Conoce el asunto planteado y determina si es motivo de queja o de orientación para determinar el siguiente trámite.

En su desarrollo intervienen: el Módulo de Información, el Receptor y el Orientador.

2.- El segundo tiene como propósito: recibir, registrar y turnar las quejas que presenten los ciudadanos personalmente en las oficinas de la Procuraduría, integrando debidamente el expediente para su posterior tramitación.

La política que sigue para su actuación es recabar toda la información necesaria para su posterior investigación y solución de la queja.

Obtiene copia de la documentación relacionada con los hechos de la queja, la clasifica y registra en el Sistema de Cómputo redactando en forma sencilla y clara el motivo que le dio origen.

Las partes que intervienen en su desarrollo son el Módulo de Información, la Subdirección de Quejas, el

Receptor, la Dirección de Atención a Quejas, la Dirección de Investigación y Dictámenes y a veces la Dirección General de Organización y Participación (cuando se trata de quejas colectivas).

3.- El tercer procedimiento tiene como fin: recibir y registrar las quejas que se presentan en la Oficialía de Partes de la Procuraduría social, provenientes de un particular o canalizadas por otras dependencias, para ser turnadas a la Subprocuraduría correspondiente, con el expediente debidamente integrado.

Se dirige a través de la clasificación y registro de la queja en el sistema de cómputo, redactando en forma sencilla y clara el motivo de la inconformidad, turna la queja con el expediente respectivo a la Subprocuraduría competente.

En éste se da la intervención de la Subdirección de Quejas, Oficialía de Partes, el Receptor, la Dirección de Atención a Quejas, la Dirección de Investigación y Dictámenes y la Dirección General de Organización y Participación.

4.- El cuarto procedimiento, tiene como objetivo: proporcionar a la ciudadanía orientación jurídica, administrativa o social, sobre los asuntos que plantea en forma escrita o que han sido derivadas por algunas

dependencias de la administración pública, y en su caso, canalizar al ciudadano a la dependencia competente.

Sus normas de actuación estriban en que el Orientador deberá analizar debidamente el asunto planteado y determinar la orientación procedente.

Las partes que intervienen son: Oficialía de Partes, la Subdirección de Orientación y el Orientador.

5.- El quinto procedimiento tiene como finalidad: proporcionar a la ciudadanía orientación jurídica, administrativa y social sobre los asuntos que plantea personalmente ante la Procuraduría y, en su caso, canaliza al particular a la dependencia competente.

La política que sigue para su consecución es obtener toda la información posible por parte del ciudadano, revisando la documentación que al respecto presente. Enseguida se le orientará sobre la forma de solucionar el problema y, si así se amerita, se le entregará una carta de presentación con la autoridad competente.

Intervienen en su desenvolvimiento: la Subdirección de Orientación, el Módulo de Información y el Orientador.

En relación a la prestación del servicio de orientación la Procuraduría Social ha tenido una gran demanda lo que demuestra que la población capitalina requiere de una mayor información sobre a quien debe acudir cuando se ve afectada en sus legítimos intereses.

6.- El sexto procedimiento tiene como fin: recibir, registrar y turnar las quejas presentadas por la ciudadanía, vía telefónica, y proporcionar las orientaciones requeridas y, si es necesario, canaliza a los ciudadanos a la dependencia competente.

Sus normas de actuación se refieren al registro de la queja anotando todos sus datos para su posterior investigación.

En caso necesario, se deberá citar al ciudadano para que comparezca a la Procuraduría Social para ampliar su información o para proporcionar copia de la documentación respectiva.

Se deben registrar los datos del ciudadano solicitante, redactando una síntesis del problema planteado y de la orientación rendida y, según el caso, de la autoridad a la que fue canalizado.

Tanto la queja recibida como la orientación proporcionada, se deben registrar en el Sistema de Cómputo.

En su desenvolvimiento intervienen: el Orientador, la Subdirección de Orientación, la Dirección de Investigación y Dictámenes y la Subdirección de Quejas.

Cabe hacer un breve parentesis para comentar que en el 85% de los casos (programas de quejas individuales), se ha obtenido una resolución favorable para el particular y que a través del mismo se capta el mayor volumen de inconformidades que la institución recibe.

La amplitud temática de las quejas presentadas consisten en: servicios públicos, seguridad, uso del suelo, licencias de construcción, resoluciones de servidores públicos delegacionales, cuestiones ecologicas, registro civil, entre otras, que merecen señalarse.

Las quejas se han presentado verbalmente, por correo, telefónicamente y por medio de fax. En cada caso, inmediatamente se ha procedido a solicitar el informe pertinente a la autoridad y, cuando fué necesario, se efectuaron investigaciones de campo con personal técnico especializado, para buscar la solución más justa.

7.- El séptimo procedimiento tiene por objetivo: ofrecer al ciudadano una vía expedita de solución, en el caso de ocurrir irregularidades al ser remitido su automóvil al Centro de Depósito Vehicular por supuestas infracciones al Reglamento de Tránsito, así como en el caso de sufrir daños materiales el vehículo ocasionados en el arrastre.

Sus normas de actuación se fijan en el deber de clasificar las quejas recibidas, ya sea por vía telefónica, verbal o por escrito, para determinar si la detención fue procedente o si hubo daños en el vehículo con motivo del arrastre y si existe una conducta indebida por parte del servidor público.

La queja se integrará con el original del recibo oficial del pago de la multa, en el caso de que la detención fuera improcedente, y deberá elaborarse un croquis del lugar donde estaba el vehículo cuando fue trasladado al Centro de Depósito Vehicular.

El receptor de quejas deberá de verificar que la cédula de registro de queja lleve la firma del ciudadano para que pueda ser turnada a la autoridad responsable.

En el intervienen la subdirección de Orientación, la Dirección General de Quejas y Recomendaciones, Contraloría Interna de la Secretaría General de Protección y Vialidad, y la misma Secretaría.

La puesta en marcha del programa de apoyo al conductor ha contribuido a corregir la conducta de algunos servidores públicos, logrando que se revoquen aquellas multas injustificadas y que incluso, se reintegre al ciudadano las cantidades pagadas indebidamente. Además de manera pionera, en el sistema gubernamental mexicano, se resarcen los daños materiales causados a los automovilistas por las gruas de protección y vialidad, mediante un seguro pensado y contratado exprefeso, cuyo trámite es sumamente expedito y sencillo.

Dentro de este renglón se han ido incluyendo otros puntos conexos, tales como sugerencias para la interpretación del programa hoy no circula y protección a

los derechos particulares en las campañas contra la contaminación ambiental.

B.- El octavo procedimiento que se citó tiene como fin: efectuar las investigaciones sobre las quejas individuales presentadas por la ciudadanía a fin de lograr la solución del problema planteado.

Las políticas por las que se rige se refieren a la expedición de un oficio a la autoridad competente, relatando los hechos de la queja, solicitándole un informe sobre el acto administrativo motivo de la inconformidad.

Dada la respuesta se cita al ciudadano para informarle el resultado y se trata de llegar a una conciliación.

De no obtenerse la respuesta de la autoridad, se podrán hacer investigaciones directas en las oficinas de la misma responsable a fin de recabar la información necesaria para la solución del problema.

En caso de que el ciudadano tenga razón en su queja y la autoridad no le respete su derecho, se turnará el expediente a la Subdirección de Dictámenes.

En este procedimiento intervienen: la Dirección de Atención a Quejas, la Dirección de Investigación y Dictámenes, la Subdirección de Investigación y el Investigador.

9.- Por último, citaremos el noveno procedimiento cuyo objetivo es emitir una opinión debidamente fundada y motivada sobre el resultado de la investigación de la queja, sugiriendo o recomendando a la autoridad competente el acto administrativo a realizar.

Las normas que se adecúan a su desempeño consisten en: analizar los expedientes, una vez concluida la fase de investigación, para determinar si existen irregularidades en el acto administrativo y así emitir la sugerencia o recomendación a la autoridad responsable.

En su desenvolvimiento intervienen: la Dirección de Investigación y Dictámenes, la Subdirección de Dictámenes, el Dictaminador, el Procurador Social y el Jefe del Departamento del Distrito federal.

Este procedimiento es parecido al que se lleva ante los tribunales federales cuando se solicita el amparo y la protección de la justicia de la unión pero sin que existan medidas de apremio para obligar a la autoridad a rendir su informe, sin que esto quiera decir que por ese solo hecho se queden las cosas en el mismo estado, no, la Procuraduría Social, puede si así lo amerita el caso realizar investigaciones que le permitan acercarse de los medios probatorios para emitir una sugerencia con la obligación moral de la autoridad para cumplirla.

Una vez que hemos visto los diecinueve procedimientos que nos ofrece la Procuraduría social para resolver los

distintos asuntos de su competencia, no esta de más citar que ésta se sigue desarrollando y preparando en el conocimiento de nuevos programas en beneficio de la ciudadanía, para no volverse una instancia obsoleta y marginada a los cambios que se presentan en la relación de administración y gobernados, y estar preparada para presentar una respuesta adecuada al problema que se le indique resolver. En relación a esto citaremos algunos de los programas que ha ido implementando el Defensor Social como son el de apoyo al indígena, de juzgados calificadoros, de regionalización, de coparticipación ciudadana, de recursos humanos y patrimoniales, de modernización y de difusión.

Algunas referencias en relación a estos programas son:

Apoyo al indígena: se concertó con el Instituto Nacional Indigenista un convenio de coordinación a fin de suministrar los servicios que prestan ambas instituciones.

Juzgados Calificadores: se trata de coadyuvar en el mejoramiento de aplicación de la justicia de barandilla (reglamentos de policía, buen gobierno y tránsito).

Regionalización: se crearon, en 1991, seis oficinas por desconcentración en las delegaciones políticas del Distrito Federal, a fin de dar asistencia a los habitantes en los lugares donde no existen unidades móviles.

Coparticipación Ciudadana: se presta y recibe apoyo y participación de grupos y organismos mediante convenios de

colaboración y participación, para ampliar la cobertura de servicios y enfrentar asuntos de intereses recíprocos.

Recursos Humanos y Patrimoniales: se busca ofrecer la mejor respuesta a los requerimientos de las áreas sustantivas, así como estabilidad, capacitación, armonía y economía en el ejercicio presupuestal.

Modernización: se busca responder a la necesidad de actualizar sistemas, métodos y organización de los actos de las autoridades administrativas y prestadores de servicios públicos tomando en consideración la experiencia recogida por la Procuraduría para presentar propuestas que puedan ser aplicadas en estos campos gubernamentales y, entre las que se citan las siguientes:

En materia de condominio se propone respecto de los nuevos condominios se garantice el pago oportuno de las cuotas correspondientes mediante fianza que expida compañía legalmente autorizada y sancionar aquellas acciones que impidan una sana convivencia u obstaculice el uso de áreas comunes, así como se otorgue a la Procuraduría Social intervenir como conciliadora entre condóminos, dando plena eficacia y fuerza legal a los convenios que se susciten por ambas partes, para apoyar a esta reforma se pretende reformar el Código de Procedimientos Civiles del Distrito Federal mediante un juicio especial, ágil y expedito, que abarcaría a los condominios constituidos antes de la reforma, llevado ante cualquiera de los juzgados comunes,

ya que la mayoría de los juicios es porque las aportaciones no se hacen a tiempo.

En el campo de daños a vehículos, se ha instituido un seguro gratuito por la Secretaría de Protección y Vialidad y Tesorería del Departamento del Distrito Federal para pagos por daños ocasionados por grúas en el arrastre de vehículos.

En cuanto a la restauración de la calidad ecológica se impone verificar la emisión de contaminantes a las agencias automotrices antes de entregar las unidades y ponerlas en circulación.

Por otra parte, se ha reducido el número de requisitos para el registro civil extemporáneo de indígenas.

Finalmente, respecto al programa de difusión aún cuando se ha trabajado para lograr una mayor información sobre la Procuraduría Social y sus acciones, no se ha logrado completamente la concreción de este objetivo, y sería importante buscar la introducción constantemente en los medios masivos de información (radio y televisión), para mantener informada y actualizada a una mayor parte de ciudadanos que talvez pudieran estar en un caso del que conociera este organismo y así recurrieran a él.

CAPITULO SEGUNDO

REGIMEN JURIDICO DE LA PROCURADURIA SOCIAL DEL DEPARTAMENTO DEL DISTRITO FEDERAL

2.1 .- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (D.O.F. 5-II-1917)

2.2 .- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal (D.O.F. 29-XII-1976)

2.3 .- Ley Orgánica del Departamento del Distrito Distrito Federal (D.O.F. 29-XII-1978)

2.4 .- Ley Sobre el Régimen de Propiedad en Condominio de Inmuebles para el Distrito Federal (D.O.F. 28-XII-1972)

2.5 .- Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal (D.O.F. 26-VIII-1985)

2.6 .- Acuerdo de Creación de la Procuraduría del Departamento del Distrito Federal (D.O.F.25-I-1989)

2.7 .- Manual de Organización de la Procuraduría Social del Departamento del Distrito Federal (D.O.F. 7-VII-1989)

En este opúsculo se comentarán los ordenamientos jurídicos vinculado con el organismo en estudio, se partirá de la Ley Suprema de nuestro país, pilar de su organización jurídico-política; posteriormente analizaremos la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y la Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal, asimismo, se estudiará la Ley Sobre el Régimen de Propiedad en Condominio de Inmuebles del Distrito Federal y el Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal; Por último, el Acuerdo de Creación y el Manual de Organización de la Procuraduría Social del Departamento del Distrito Federal, publicados en el Diario Oficial de fechas 25 de enero y 7 de julio de 1989, respectivamente.

2.1.- Constitución Política de los Estados Unidos

Mexicanos (Diario Oficial de la Federación 5-II-1917)

En el texto actual de nuestra Constitución Federal se encontro la siguiente regulación respecto al Departamento del Distrito Federal:

El artículo 27 constitucional regula la propiedad de las tierras y aguas comprendidas dentro de nuestra nación, y da facultad a la misma para imponer las modalidades a la propiedad privada que dicte el interés público y así

encontramos que en la fracción VI se otorga plena capacidad al Distrito Federal para adquirir y poseer bienes raíces necesarios para la prestación de los servicios públicos (5)

De lo anterior se destaca, por una parte, dentro de las modalidades, que son una medida de carácter general que restringe el derecho de usar, disponer y disfrutar de una cosa, para cuya regulación dentro del Distrito Federal, se creó la Ley Sobre el Régimen de Propiedad en Condominio de Inmuebles y por otra parte, se otorga a éste los bienes raíces necesarios para la debida prestación de los servicios públicos y que la Procuraduría vigila sean desempeñados de acuerdo a los principios que señala.

Por lo que hace al gobierno del Distrito Federal el artículo 73, fracción VI, base 1º, determina como una de las facultades del Congreso de la Unión para legislar en todo lo relativo a éste, y que el Gobierno del Distrito Federal estará a cargo del Presidente de la República quien lo ejercerá por conducto del órgano u órganos a que remite la ley respectiva.(6)

De lo que se desprende que tanto el poder legislativo como judicial no es elegido democráticamente por los ciudadanos del Distrito, sino que en virtud a la condición

(5) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Comentada. Serie: A Fuentes.-b) Textos y Estudios Legislativos N° 59. Tercera Edición. México, 1992. Pág. 117-8.

(6) Ibid pág. 293.

tan especial que guarda este territorio como base física de los poderes federales, se le han impuesto ciertas características jurídico políticas especiales.

Por tanto, la Procuraduría Social como órgano desconcentrado del Departamento del Distrito Federal (se le designa como departamento de acuerdo a la denominación copiada de los Estados Unidos de Norteamérica en el sistema federal adoptado) esta sujeta a su sistema político de gobierno.

Por otra parte, el artículo 89, fracción II, de nuestra Carta Magna señala como una de las facultades y obligaciones del Presidente el nombrar y remover libremente al titular del órgano u órganos por el que se ejerce el Gobierno del Distrito Federal.(7)

Esta facultad le es otorgada con la finalidad de seleccionar a sus colaboradores inmediatos para el mejor desenvolvimiento de la administración pública y lógicamente el Gobierno del Distrito Federal no podía escapar a esta disposición constitucional, no olvidemos que el Departamento del Distrito Federal forma parte de la Administración Pública Federal Centralizada de acuerdo al artículo 90 de la ley en comento.

Es importante no omitir señalar al artículo 102 Constitucional, en el que se ha hecho una importante inserción con la creación de el apartado B, publicada en

(7) Ibid pág. 366.

el Diario Oficial de la Federación el 8 de enero de 1992, y que trasciende en el estudio que estamos elaborando, toda vez que por primera vez en este documento se establece la base constitucional para la creación de organismos de protección de los Derechos Humanos, otorgándose tanto al Congreso de la Unión como a las legislaturas de los estados en el ámbito de sus respectivas competencias la facultad para crearlos los que se dice conocerán de quejas en contra de actos u omisiones de naturaleza administrativa provenientes de cualquier autoridad o servidor público, con excepción de los del Poder Judicial de la Federación, que violen estos derechos y formularán recomendaciones Públicas autónomas, no vinculatorias y denuncias y quejas ante las autoridades respectivas.(8)

Es menester citar en un breve análisis de estos organismos y la Procuraduría Social, que tienen finalidades similares dentro del rubro de la Defensa de los Derechos Humanos y del Ciudadano, en contraposición con diferencias como la de que la Procuraduría Social es creada por acuerdo del Jefe del Departamento del Distrito Federal en uso de la facultad reglamentaria y estos organismos se crean por las legislaturas de los estados en términos de artículo 102; otra diferencia es el límite de sus competencias pues mientras una conoce de actos u omisiones de autoridades administrativas del Departamento y de

(8) Ibid pág 422.

irregularidades en la prestación de servicios públicos, ya se a cargo del propio Departamento, así como la el brindarle al ciudadano orientación jurídica y administrativa como asesorar e instruye a los poseedores y adquirentes de vivienda de interés social en la celebración de actos jurídicos y contratos para obtener su adquisición, los otros conocen, como ya se dijo, de actos u omisiones de naturaleza administrativa provenientes de cualquier autoridad o servidor público, excepto de los del Poder Judicial Federal, lo que significa que la competencia de los segundos es más general, mientras que la Procuraduría es más concreta al vigilar el cabal cumplimiento de las actividades de la administración Pública Local y asesorar e intruir a los condominos para lograr una mejor convivencia en su hogar a través del conocimiento de la Ley antes aludida, entre otras funciones. Además existen diferencias en los instrumentos jurídicos que rigen a ambos.

La comparación que se hizo fue con la intención de establecer un concepto más preciso de estos organismos respecto a la Procuraduría que protege derechos que a nuestro juicio vienen a ser un rubro más de los denominados humanos y a pesar de que éste artículo no es la base constitucional del organismo en estudio, viene a coadyuvar con los esfuerzos de la sociedad para implantar nuevos instrumentos que, mediante un procedimiento ágil, sencillo e informal, atiendan este tipo de quejas, por lo que se

sugiere que en un apartado distinto del mismo se establezca la base constitucional de la Procuraduría Social del Departamento del Distrito Federal.

Finalmente, el artículo 123, apartado B, regula las relaciones entre el Gobierno del Distrito Federal y sus trabajadores y, en consecuencia, se deduce que el personal de la Procuraduría también se rige por este apartado.

Hecho el anterior análisis de los artículos con mayor ingerencia en este estudio, se establece que existe una omisión constitucional que de base a la creación de la Procuraduría Social, y que quizá se deba a la condición tal especial que guarda el Distrito Federal al carecer de un gobierno propio, pero que no obstante a esto, se debe otorgar a ésta un sustento constitucional para otorgarle la consistencia institucional que merece.

2.2 Ley Orgánica de la Administración Pública Federal (Diario Oficial de la Federación 29 de diciembre de 1976)

El Congreso de la Unión en uso de las facultades constitucionales decreto esta Ley.

De acuerdo al procedimiento para la expedición de leyes señalado en el artículo 72 constitucional se elaboró la presente ley, la que se encargará en atención a su

primer numeral de establecer "las bases de organización de la administración Pública Federal, centralizada y paraestatal", y toda vez que la Procuraduría Social esta adscrita al Departamento del Distrito Federal se hace necesario entrar a su estudio.

De este ordenamiento legal, únicamente analizaremos los artículos vinculados directamente con la Procuraduría Social, los cuales son el artículo 5º y 19º señalados en su Manual de Organización de este organismo.

El artículo 5º dispone que el Gobierno del Distrito Federal esta a cargo del Presidente de la República quien lo ejercerá por conducto del Jefe del Departamento del Distrito Federal.(9)

Esto ya se había mencionado cuando citamos el artículo 73 fracción VI, base 1ª, y aunque no hace referencia al Jefe del Departamento sino al órgano u órganos que establece la ley, se entiende que alude a lo mismo.

El artículo 19 se refiere a que el titular del Departamento Administrativo expedirá los manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público necesarios para su funcionamiento, los que deberán contener información sobre la estructura orgánica de la dependencia y las funciones de sus unidades administrativas, así como sobre los sistemas de comunicación, coordinación y los

(9) Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 1976. Pág. 2.

principales procedimientos administrativos. Teniendo la obligatoriedad de mantenerse actualizados y de ser publicados en el Diario Oficial de la Federación.(10)

En este numeral se establecen la facultad dada al Jefe del Departamento para expedir los diferentes manuales que coadyuvan para el mejor desenvolvimiento y desempeño de las tareas conferidas a la dependencia que representa. Es importante señalar que los manuales antes citados deben estar actualizados, pues de lo contrario se volverían obsoletos y con fallas en su puesta en práctica. Además su publicación permite que los funcionarios, empleados y público en general se entere en forma clara y precisa de las atribuciones otorgadas al Departamento así como de sus funciones y estructura orgánica.

2.3.- Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal (Diario Oficial de la Federación 29 de diciembre de 1978)

Esta Ley data del 27 de diciembre de 1978, expedida por el Congreso de la Unión, publicada en el Diario Oficial de la Federación en la fecha indicada líneas precedentes.

Reglamenta la fracción VI, base 1ª artículo 73 Constitucional y abroga a la Ley publicada en el Diario

(10) Ibid pág. 3.

Oficial el 29 de diciembre de 1970, y establece en el tercer artículo transitorio la obligación de expedir el Reglamento interior

De esta ley estudiaremos los artículos 19, 39 último párrafo y 20 fracción IX, así como el 17 fracción III y 18 fracción VI que están señalados en el Manual de Organización y Acuerdo de Creación de la Procuraduría Social, respectivamente.

El primer artículo se refiere a que de acuerdo a lo establecido por el precepto 73, fracción VI, base 1a, el presidente de la república tiene a su cargo el Gobierno del Distrito Federal el cual será ejercido de conformidad con las normas establecidas por esta Ley, por conducto del Jefe del Departamento del Distrito Federal a quien nombrará y removerá libremente. (11)

El numeral tercero se refiere a las unidades administrativas que auxiliarán al Jefe del Departamento en el ejercicio de sus atribuciones que comprenden el estudio, planeación y despacho de los asuntos que le competen al Departamento en los términos de esta ley, sus reglamentos y otras disposiciones legales, unidades que se clasifican en dos apartados; como órganos administrativos centrales y órganos administrativos desconcentrados, dentro del primero se enumeraban tres Secretarías Generales de Gobierno, una

(11) Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 1978. Pág. 25.

Oficialía Mayor, una Contraloría General, una Tesorería y dieciséis Direcciones Generales y en el segundo se señalaban a las Delegaciones, Almacenes para los Trabajadores del Departamento, dos Comisiones una de Desarrollo Urbano y otra de Vialidad y Transporte Urbano, un Servicio Público de Boletaje Electrónico y la Comisión Coordinadora.(12)

Este precepto representaba la composición orgánica del Departamento del Distrito Federal clasificando a las unidades administrativas en órganos administrativos centralizados y descentralizados para el despacho de los asuntos de su competencia.

Actualmente en esta misma ley, se visualizan como unidades administrativas a diez órganos distribuidos en seis Secretarías Generales, una Oficialía Mayor, una Tesorería, una Contraloría General y las Delegaciones. Además, se anexa un párrafo más en el que se contempla la posibilidad de contar con dos Secretarías Generales adjuntas para atender nuevas actividades administrativas o actividades temporales que le delegue la Jefatura del Departamento; además señala que contará con las coordinaciones generales y demás unidades administrativas centrales y órganos desconcentrados que establezca su reglamento interior.(13)

(12) Ibidem.

(13) Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal. 13 edición. Porrúa. México, D. F. 1992. Pág. 8,9.

En este último numeral ya no se anuncian todas las unidades administrativas adscritas al Departamento; que de acuerdo al último párrafo se citan en el Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal en su artículo 3º que estudiaremos más adelante.

A continuación se citan a los artículos de esta ley en los que se basó el Jefe del Departamento para expedir el Acuerdo de Creación del organismo materia de estudio.

El artículo 17, fracción III, dicta como una de las obligaciones del Departamento en el despacho de los asuntos en materia de gobierno: el vigilar que sus Dependencias cumplan con las obligaciones que se les señalan en materia administrativa y financiera, así como realizar las auditorías que corresponda.(14)

La Procuraduría Social cubre este rubro eficazmente al desempeñarse como vigilante de las autoridades administrativas para que sus obligaciones sean llevadas a cabo dentro del marco de la legalidad y con apego a los principios que han establecido.

El artículo 18, fracción VI, indica que corresponde al Departamento, en materia jurídica administrativa, el prestar asesoría jurídica gratuita en materia civil, penal,

(14) Op. cit. Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal 1978. Pág.31

administrativa y del trabajo tendiente a favorecer a los habitantes de la ciudad.(15)

El defensor de los administrados, como también llamamos a la Procuraduría Social, en cumplimiento a este deber reglamentario, tiene como una de sus funciones el orientar o asesor a la ciudadanía en las materias que se citan, tomando en cuenta que si algún particular acude a ella para plantearle un problema o inconformidad de la que no le corresponde conocer entonces procede a orientarlo indicándole a quien dirigirse, incluso, extendiéndole carta de presentación.

Esta función ha tenido mucho éxito ya que actualmente, aproximadamente el cincuenta por ciento de los asuntos que llegan se relacionan con este rubro.

Por último, el artículo 20, fracción IX, cita la obligación que tiene el Departamento en materia de obras y servicios de señalar las normas para atender y vigilar la debida prestación de los servicios públicos.

Este precepto, al igual que los dos anteriores, no ha sufrido cambios hasta la fecha, y de acuerdo a su contenido la Procuraduría Social coadyuva a su cumplimiento al ejercer una vigilancia independientemente de quien preste el servicio público sea el propio Departamento, una entidad paraestatal o un particular.

(15) Ibid pág. 32

2.4.- Ley Sobre el Régimen de Propiedad en Condominio de Inmuebles para el Distrito Federal (Diario Oficial de la Federación 28 de diciembre de 1972)

Esta ley fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 28 de diciembre de 1972 y se relaciona con este segundo capítulo al indicarse como uno de los objetivos de la Procuraduría Social que en su parte conducente reza: "instruir y asesor a los propietarios de inmuebles en condominio en el cumplimiento de la Ley Sobre el Régimen de la Propiedad en Condominio de Inmuebles para el Distrito Federal y demás disposiciones aplicables en esta materia: así como en todo lo relacionado a la administración del inmueble, conciliando los conflictos que sobre esta materia se susciten entre condominos o entre éstos y la administración."(16)

Se ha dicho que esta función es poco común observarla en organismos con funciones de defensoría de los derechos de los ciudadanos y que en este sentido es una característica propia de este organismo, que nació como respuesta a la problemática exasperante sobre vivienda que existe en el Distrito Federal el cual fue agravado con los sismos de septiembre de 1985, en los que se perdieron miles de viviendas, por lo que tomando en cuenta el arraigo que existe de este tipo de vivienda en el Distrito Federal se

(16) folleto de la Procuraduría Social, Ciudad de México. Pág 15.

hace necesario dar una mayor orientación a la ciudadanía que así lo solicite.

Por otra parte, el Manual Interno Sobre Condominios publicado por la Procuraduría Social del Departamento del Distrito Federal, señala los principales conceptos de la ley en comentario, con los se apoya para el cumplimiento de su objetivo, de los que citamos los siguientes:

Condominio: son aquellos departamentos o locales situados en uno o varios edificios, o bien casas ubicadas dentro de un conjunto habitacional que pertenecen a diferentes dueños.

Condómino: es la persona física o moral que comparte la propiedad de un inmueble denominado departamento vivienda, casa o local. (art. 11 Ley Sobre el Régimen de Propiedad en Condominio de Inmuebles para el Distrito Federal).

Administrador: se encarga principalmente del control sobre mantenimiento, conservación y administración del inmueble, representa al condominio en todos los asuntos que se relacionen con el mismo, esta facultado para exigir las cuotas vencidas a cargo de los condóminos y en su caso promueve el remate de la localidad en mora (vid artículo 31 Ley Sobre el Régimen de Propiedad en Condominio de Inmuebles para el Distrito Federal).(17)

(17) Ley Sobre el Régimen de Propiedad en Condominio de Inmuebles para el Distrito Federal. Apunt. in Código Civil para el Distrito Federal. 57 edición. Porrúa. México, 1989. Pág. 567-8.

Cabe decir que no es necesario citar todos los conceptos y artículos de esta ley, pues de lo que se trata es dejar asentada la trascendencia jurídica de la Procuraduría Social en el rubro de la vivienda condominal.

2.5.-Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal (Diario Oficial de la Federación 26 de agosto de 1985).

De acuerdo a la facultad reglamentaria dada al Presidente de los Estados Unidos Mexicanos al tenor del artículo 89, fracción I, de nuestra Carta Magna, y con fundamento en el artículo 3º y 4º de la Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal expide este reglamento.

De este ordenamiento se estudiarán a los artículos 3º, 4º y 5º, fracción XIII, por estar relacionados con la Procuraduría Social.

Así se tiene que el artículo 3º antes citado se refiere a que las unidades administrativas centralizadas y órganos desconcentrados del Departamento del Distrito Federal deben conducir sus actividades en forma programada y con base en las políticas que, para el logro de los objetivos de la planeación nacional del desarrollo y de los

programas a cargo del Departamento establezca el presidente de la República. (18)

Este numeral no ha sufrido modificación alguna hasta ahora y en cuanto a su contenido se establece que la actuación de los órganos adscritos al Departamento están sujetos a los programas que les señale el Presidente de la República, siguiendo las políticas que se fijen en el Plan Nacional de Desarrollo (artículo 26 constitucional), toda vez que si no se hiciera así se estaría ante una anarquía en la que cada órgano actuaría sin un objetivo concreto a alcanzar y, consecuentemente, sin mecanismos definidos para el buen desempeño de su actuación. No olvidemos, además, que en nuestra actual Constitución se indica que los programas de la Administración Pública Federal tienen la obligatoriedad de sujetarse al plan nacional de desarrollo.

A continuación tenemos el artículo 4o, que tampoco ha cambiado su texto hasta ahora, el cual fija la facultad dada al Jefe del Departamento para delegar sus facultades en funcionarios subalternos para el mejor desempeño del trabajo, excepto aquellas numeradas en el precepto 5o de este mismo cuerpo jurídico, debiéndose hacer mediante acuerdo expedido por él, que deberá ser publicado en el Diario Oficial de la Federación y en la Gaceta Oficial del Departamento del Distrito Federal. (19)

(18) Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de agosto de 1985. Pág. 82.

(19) Idem.

Apegándonos al contenido de esta disposición se dice que la Procuraduría Social se creó mediante acuerdo debidamente publicado, como órgano desconcentrado del Departamento que coadyuva con el Jefe de éste a efecto de que los actos de autoridad y la prestación de servicios públicos a su cargo y de las entidades paraestatales sectorizadas al mismo se realicen apegadas a los principios de legalidad, honestidad, eficacia y oportunidad.

Dándose con esta delegación la materialización de las facultades a cargo del Jefe del Departamento dictadas en los numerales 17, fracción III, y 18, fracción VI, ambas de la Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal.

Es prudente hacer mención que el citado artículo 4º, a nuestro juicio, es la base legal inmediata y directa para la creación del organismo que se analiza, toda vez que ni en el artículo 3º de la Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal ni el artículo 2º de este reglamento, que señala las áreas, unidades administrativas y órganos desconcentrados con que cuenta dicho Departamento lo señalan como tal.

Continuando con este análisis se relaciona el siguiente precepto 5º que dicta como una de las atribuciones del Jefe del Departamento, en su fracción XIII, expedir el Manual de Organización General del Departamento y los demás manuales de organización,

procedimientos y de servicios al público necesarios para el mejor funcionamiento de la dependencia.(20)

Este precepto tampoco se ha modificado y deriva del artículo 19 párrafo último de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, que menciona la facultad del Jefe del Departamento para expedir su Manual de Organización, y por lo que ve a este se le otorga la facultad de expedir otros manuales de organización necesarios para el mejor funcionamiento de la dependencia, y que hablando de la Procuraduría Social como órgano adscrito directamente a la Jefatura de éste se infiere la facultad que tiene para expedir su Manual de Organización publicado en el medio oficial de información correspondiente el día 7 de julio de 1989, estableciendo su estructura orgánica, funciones, sistemas de comunicación y coordinación así como principales procedimientos administrativos celebrados ante ella, permitiendo un mejor desempeño y cumplimiento de las funciones a cargo de su personal.

(20) Ibid. pág. 93

2.6.- Acuerdo de Creación de la Procuraduría Social
del Departamento del Distrito Federal. (Publicado en
el Diario Oficial de la Federación el 25 de enero
de 1989)

El Jefe del Departamento con fundamento en lo dispuesto por los artículos 19, 17, fracción III, y 18, fracción VI, de la Ley Orgánica y 49 del Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal expidió dicho acuerdo en cuyo considerando cita seis importantes razones para hacerlo, que se concretizan en la siguiente razón.

Establece una nueva vía legal gratuita, informal y expedita mediante la cual se da a los ciudadanos una mayor atención en las inconformidades que planteen relacionadas con los servicios públicos y contra los actos u omisiones de las autoridades administrativas que no estén realizados debidamente, desempeñándose como vigilante de estas.

La existencia de este órgano se da en un sistema de recursos y tribunales administrativos con el que no se contraponen o interfiere, pues los particulares pueden hacer uso de estos si así lo desean, se dice, por otra parte, que su base de respetabilidad proviene de una autoridad moral y la utilización de la publicidad; en cumplimiento de sus determinaciones.

Características todas estas de organismos, extendidos en todo el mundo, con funciones de gestoría en favor de los ciudadanos; adecuadas al sistema jurídico de gobierno del Distrito Federal.

A continuación mencionaremos los 17 artículos que integran el Acuerdo de Creación del defensor de los administrados.

El primero de ellos instituye a la procuraduría Social como órgano adscrito directamente a la Jefatura del propio Departamento, como instancia accesible a los particulares que tiene por objeto coadyuvar a que los actos de autoridad y la prestación de servicios públicos a cargo del Departamento, de entidades paraestatales sectorizadas a este y, aun cuando no lo diga, de particulares se realicen apegados a los principios de legalidad, eficiencia, honestidad y oportunidad.

La creación de este órgano es importante dado que actualmente son pocos los funcionarios que cumplen con sus funciones de acuerdo a los principios antes señalados.

En el segundo numeral se instaure que este organismo esta dotado de autonomía financiera, técnica, administrativa y operativa, y su actuación e interacción con los particulares se realizará sin perjuicio de las facultades legales confieran a las unidades administrativas y entidades sectorizadas del Departamento.

Sin embargo, no obstante lo dicho anteriormente, en cuanto a la autonomía que se le otorga como organismo desconcentrado del Departamento esta mal llamada, pues es más correcto decir que tiene cierta libertad técnica, administrativa y operativa, pues no hay que dejar de lado la dependencia que guarda respecto al mismo.

El artículo tercero establece que para efectos de su operación y con el objeto de facilitar y simplificar el acceso de los particulares en la presentación de sus quejas, este organismo, se apoyará en las unidades receptoras de quejas y denuncias con que cuenta la Contraloría General y las Contralorías Delegacionales del propio Departamento, así como de las entidades sectorizadas.

En este sentido se aceptan para comodidad de los gobernados la presentación de las quejas directamente ante sus oficinas o bien, indirectamente, ante los órganos que han quedado plazmados

El cuarto precepto, fija las funciones que están a cargo de la Procuraduría Social mencionando que:

a).- atiende quejas o inconformidades sobre actos u omisiones de autoridades administrativas, presentadas por los particulares, cuando no pudieran recurrirlos, o desconozcan sus razones y fundamentos, o si se hubiere demorado la respuesta a una petición;

b).- También recibe aquellas quejas o inconformidades referidas a irregularidades en la prestación de servicios públicos;

c).- Quejas que transmite posteriormente a las áreas, unidades administrativas y órganos desconcentrados o bien a las entidades sectorizadas y verifica su tramitación para que las mismas sean oportunamente atendidas;

d).- Esta facultada, además, para turnar a la Contraloría General del Departamento las quejas o denuncias que impliquen o supongan una responsabilidad atribuible a los servidores públicos en términos de la legislación aplicable, informando de ello al interesado;

e).- Realiza o solicita las investigaciones necesarias para cumplir su objeto, en relación a los asuntos que se le presenten y sean procedentes en los términos de este acuerdo;

f).- Emite recomendaciones que tiendan a conciliar las diferencias entre las partes;

g).- Formula sugerencias y recomendaciones, debidamente fundadas, a las autoridades que se les considere como responsables, así como con el propósito de simplificar procedimientos, regular o desregular actividades, mejorar la prestación de los servicios públicos y elevar la eficiencia de los servidores públicos;

h).- Finalmente, esta obligada a presentar al Jefe del Departamento informes periódicos sobre asuntos tramitados y

pendientes de sus gestiones e investigaciones y de las recomendaciones formuladas en el ejercicio de sus funciones los que se publicarán en la Gaceta Oficial del Departamento del Distrito Federal.

En este numeral se indican de modo breve los asuntos de los que conoce este organismo así como el curso que sigue de modo general el procedimiento, embuido por la facultad investigadora que desempeña, y que concluye con una mera recomendación cuya característica es cumplirla por compromiso moral mediante la exhibición de las autoridades responsables en un informe periódico presentado ante el Jefe del Departamento y publicado en el medio legal que se indica.

El quinto artículo asienta que los asuntos que se planteen serán recibidos sin requerimiento de formalidad ya sea escrito o verbalmente. Lo cual implica para el ciudadano capitalino una ventaja tomando en consideración que muchos de ellos no saben ni elaborar un escrito para estos casos.

El sexto numeral se refiere a la facultad de las agrupaciones u organizaciones de presentar quejas e inconformidades inherentes al conocimiento de la Procuraduría social. Así como la facultad que tiene ésta para hacer uso de la acumulación de aquellos que se refieren a una misma materia y unidad administrativa del Departamento.

El séptimo precepto dicta que la presentación de los asuntos ante la Procuraduría Social no interrumpen la prescripción de las acciones judiciales o recursos administrativos previstos en la legislación aplicable.

El artículo octavo cita que el procedimiento se inicia con el análisis de la queja o inconformidad a fin de decidir si es admisible, y en el supuesto de rechazarse, en los términos de este Acuerdo, se informará al interesado las razones por las que se hace y, en su caso, se le orientará sobre la vía procedente para que haga uso de ella.

La labor de orientador que desempeña la Procuraduría social es digna de apreciarse pues deja abierta la posibilidad de ayudar a tanta gente que en muchos de los casos no tiene recursos económicos para acudir ante un abogado particular.

El artículo noveno insta los casos en que no procederán las quejas o inconformidades que se presenten y que pueden ser cuando sean en forma de anónimo, de mala fe, las que representen perjuicio para los derechos de terceros o las que versen sobre actos de carácter político, actos relacionados con la seguridad del estado, asuntos que se encuentren sujetos a trámite ante un órgano jurisdiccional, cuestiones de carácter laboral entre los servidores públicos y el Departamento, o cuando los actos de los que

haya tenido conocimiento el particular seis meses o mas anteriores a la presentación de la queja o denuncia

Es importante dejar asentado que la Procuraduría Social no puede conocer de estos asuntos, de otro modo transgrediría funciones de otros órganos invadiendo su esfera de competencia.

Aún cuando en el acuerdo no se establece, es importante citar el impedimento que se señala en el folleto de la Procuraduría Social para conocer de los actos que el Departamento realice no como autoridad o en la prestación de un servicio público, sino como actos que realiza en relaciones de coordinación con los particulares

El décimo artículo implanta que las quejas y denuncias relacionadas con la contratación de obra pública y las adquisiciones, arrendamiento y prestación de servicios relacionados con bienes muebles y, en general, con motivo de acuerdo convenios o contratos que celebren los particulares con el departamento, seguirán el curso que establecen las disposiciones legales aplicables, de las que corresponde conocer a la Contraloría General del Departamento o las dependencias competentes, según corresponda.

Los asuntos transcritos se substanciarán de acuerdo a las disposiciones que para cada caso señale la Contraloría General del Departamento o las dependencias a que se hace referencia en el artículo 20 del Reglamento Interior del

Departamento del Distrito Federal de acuerdo al caso concreto.

El décimo primer precepto cita que en el curso de la investigación se podrán recibir nuevos elementos de información proporcionados por el quejoso y en caso de haber cerrado un expediente se podrá reabrir con los elementos aportados.

Independientemente de los elementos de convicción reunidos por la Procuraduría Social para emitir su acuerdo de finiquito esta facultada para reabrir el caso, aún después de finiquitado, y recibir aquello que aporte el quejoso, claro esto mediante ciertas reglas a observar dictadas por ella misma.

En el décimo segundo numeral se cita que la Procuraduría Social esta a cargo de un Procurador nombrado por el Jefe del Departamento el que para cumplimiento de su responsabilidad se auxiliara de dos subprocuradores y comisionados especiales, para la atención a los casos especificos que determine el Jefe del Departamento.

A lo que se aduce que aun cuando la responsabilidad del buen funcionamiento del organismo que representa recaé en el Procurador Social este esta facultado para distribuir el trabajo tanto en los subprocuradores como en comisionados especiales que en este caso así sean designados por él mismo de acuerdo a la importancia de los asuntos que se les destine.

ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA

Por otra parte, el siguiente artículo cita los requisitos que deben reunir tanto el Procurador como el Subprocurador mencionando el de ser ciudadano mexicano por nacimiento, tener una residencia en el Distrito Federal no menor de dos años inmediatos anteriores a la fecha de su designación, tener amplios conocimientos de Administración Pública, ser mayor de treinta años y, por último, gozar de reconocido prestigio y honorabilidad.

Estos requisitos también son obligatorios para los comisionados especiales. Su reclutamiento se llevará a cabo mediante convocatoria pública y su selección se hará a través de concurso de oposición.

De lo escrito se deduce que al fijar dichos requisitos o cualidades para desempeñar estos puestos es con la finalidad de que quien los ocupe sean personas capacitadas jurídicamente y, sobre todo, tengan la virtud de ser gente honrada dispuesta a entregarse a su trabajo con el afán de defender los derechos de otros.

El décimo cuarto precepto menciona que el Procurador, los Subprocuradores y los comisionados delegacionales y especiales no pueden desempeñar durante su ejercicio en el cargo otro puesto o comisión, y están sujetos a las disposiciones en materia de responsabilidades de los servidores públicos.

Esto se explica sencillamente si entendemos que por la naturaleza de sus funciones de defensores de los

administrados no deben desempeñar puesto o comisión que en un momento dado además de distraer su atención por la que consecuentemente descuiden su trabajo, puedan también comprometer el carácter independiente de sus resoluciones.

El artículo décimo quinto establece que las investigaciones a cargo de la Procuraduría podrán realizarse de manera directa por el Procurador o cualquier otro funcionario de la Procuraduría en quien él delegue tal responsabilidad.

En este caso se le otorga al Procurador y a quien él designe el cargo de investigador cuya importancia es vital para la resolución de los asuntos que se plantean.

El precepto décimo sexto dicta la obligación de facilitar a la Procuraduría Social el acceso discreto a los documentos que requiera y a rendir los informes que solicite a los órganos que supervisa señala también, que el acceso discreto a los documentos y las solicitudes de información deben estar justificadas y referirse a las quejas específicas objeto de la investigación correspondiente.

Cuando no sea posible proporcionar los informes solicitados por este organismo, el hecho deberá acreditarse por escrito haciendo constar las razones.

Esto último es contra el derecho de la Procuraduría de allegarse de los medios necesarios para solucionar los casos de su competencia, por lo que las razones que se

dicten para no rendir el informe deben ser plenamente justificables.

Finalmente, se señala el último artículo de este ordenamiento legal el cual hace referencia al precepto anterior, pues menciona que en el supuesto en que las unidades y organismos se niegan sin fundamentos requeridos o otorgar la información solicitada, la Procuraduría Social tiene la facultad para dirigirse al superior jerárquico señalándole la falta de cumplimiento.

Respecto a este numeral se observa la facultad de la Procuraduría para acudir ante el superior jerárquico del organismo o unidad que no cumpla con solicitado para que se le ordene hacerlo, sin establecer nada más.

Esto se cataloga como una desventaja para este organismo que por sus características no puede aplicar sanciones para hacer cumplir sus ordenes.

2.7.- Manual de Organización de la Procuraduría Social del Departamento del Distrito Federal (Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de julio de 1989)

Continuando con el estudio de el régimen jurídico de la Procuraduría Social ahora toca el turno al Manual de Organización que el Jefe del Departamento expidió, con

fundamento en lo dispuesto por los artículos 5º y 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 1º, 3º, último párrafo y 20 fracción IX; 3º, 4º y 5º, fracción XIII; de la Ley Orgánica y Reglamento Interior, ambos del Departamento del Distrito Federal; respectivamente, y demás disposiciones relativas aplicables de los ordenamientos legales enunciados.

Estos artículos ya han sido enunciados en el presente trabajo y se consideran el antecedente legal que le da vida al presente instrumento jurídico que se expide para el mejor cumplimiento de las atribuciones de este organismo, en virtud de que en forma general informa al público de su estructura orgánica, sistemas de comunicación y coordinación y principales procedimientos administrativos.

Antes de empezar su estudio, cabe citar que el contenido de algunos numerales no demuestran la situación actual que guarda la Procuraduría Social y toda vez que en el anterior capítulo se analizó su estructura orgánica, personal que la compone, atribuciones y funciones que éstos desempeñan y procedimientos administrativos de los que conoce, motivo por el cual, en este apartado se hará un mayor abundamiento en los preceptos que no se habían citado hasta ahora.

El Manual de Organización en comento se compone de veintiséis numerales que a continuación se citan:

El numeral primero se refiere al objeto de este organismo en el cual se establecen sus características y finalidades en beneficio de los ciudadanos capitalinos.

El segundo precepto indica el deber de los organismos que supervisa o vigila de prestar el auxilio o colaboración necesarios para que la Procuraduría Social logre sus objetivos o finalidades previstos en el Acuerdo de Creación.

Lo cual constituye un aspecto importante de la investigación que tiende a desempeñar la Procuraduría Social para allegarse de los medios de convicción que permitan la mejor solución.

El artículo tercero la composición orgánica de este organismo citando al Procurador Social, Subprocurador de Inconformidades, Subprocurador de Recomendaciones, Coordinador Ejecutivo de informática y Administración, Director General de Quejas, Director General de Recomendaciones y Unidades Auxiliares del Procurador Social.

En 1990, se hicieron cambios en el sentido de sustituir a los Subprocuradores antes mencionados por el Subprocurador de Quejas y Recomendaciones y Subprocurador de Concertación Social en virtud de que así lo establecían las necesidades de este organismo.

El cuarto precepto cita que este organismo esta adscrito a la Jefatura del Departamento y que el Procurador Social como representante de ésta deberá informar directamente al Jefe del Departamento.

También señala que los Subprocuradores y Coordinador Ejecutivo de Informática y Administración dependerán directamente de el Procurador Social, quiénes le informarán periódica y sistemáticamente de los asuntos que les encomiende, la asesoría, la unidad de enlace de comunicación social y los comisionados especiales, quedarán adscritos directamente al Procurador Social.

Para el despacho de los asuntos, las Subprocuradurías contarán con las Direcciones que tienen a su cargo, y respecto a la Coordinación Ejecutiva de Informática y Administración, contará con la Dirección de Procesos Electrónicos y direcciones necesarias para la administración de recursos humanos, materiales y financieros de la Procuraduría Social.

Respecto a este ultimo párrafo se establece la relación que guardan los órganos inferiores respecto a sus superiores para el efecto del desarrollo de sus tareas.

El siguiente artículo cita la facultad que tiene el Procurador Social para conferir sus facultades a los funcionarios públicos subalternos con la finalidad cumplir

mejor las tareas que se le indiquen, lo cual deberá ser mediante acuerdos publicados en el Diario Oficial de la Federación y en la Gaceta Oficial del Departamento del Distrito Federal.

Por otra parte, el sexto numeral establece las atribuciones que no podrá delegar, como son: el establecer, dirigir y controlar a la Procuraduría social; someter a acuerdo del Jefe del Departamento los asuntos que lo ameriten y los informes periódicos; proponer la adopción de medidas y procedimientos tendientes al cumplimiento del acuerdo de creación y del presente manual; desempeñar las comisiones que le confiera el Jefe del Departamento e informarle de su resultado; nombrar y remover a los servidores públicos adscritos a este organismo recabando el acuerdo del mismo cuando se trate de los nombramientos de los Subprocuradores; someter a su consideración las propuestas de organización y presupuestales; expedir los manuales de procedimiento y de servicio al público y demás que sean necesarios; expedir los acuerdos delegatorios de facultades y aquellos de carácter general necesario para fijar procedimientos y reglas a observar en el desempeño de las actividades de la Procuraduría Social y por último aprobar los convenios que se celebren con instituciones diversas y demás autoridades competentes para el mejor desempeño de las funciones de la Procuraduría Social.

Estas atribuciones por ser derivadas de la naturaleza inherente al Procurador social no pueden ni deben ser delegables.

En los siguientes siete artículos se fijan las atribuciones de manera general de las Subprocuradurías, Coordinador Ejecutivo de Informática y Administración, así como de los Direcciones Generales, las que en virtud de haberseles señalado en el capítulo que antecede ya no se citaran ahora, además de que algunas de estas sufrieron cambios, que ya fueron establecidos, en forma trascendental para adaptarse a los requerimientos de la realidad.

A continuación toca mencionar al artículo décimo tercero que indica que las ausencias del Procurador serán suplidas por quien el designe, y respecto de las de los Subprocuradores serán suplidas por el Director del Área correspondiente y la de éstos últimos por quien el Procurador determine.

El numeral décimo cuarto insta que el personal adscrito a este organismo se rige por el apartado B del artículo 123 Constitucional y queda incorporado al régimen de seguridad establecido por la ley del Instituto de Seguridad y Servicios sociales de los Trabajadores del Estado.

Dentro de estos ordenamientos se establecen los derechos laborales, de seguridad y servicios sociales en favor de los trabajadores del referido organismo.

En otro apartado del mismo, se indica al personal considerado de confianza del que forman parte: los Subprocuradores, Directores Generales, Directores, Subdirectores, Jefes de departamento, Comisionados Especiales y Delegacionales, Secretarios Particulares, y todo aquél personal que realice funciones de inspección, verificación y manejo de Recursos Económicos.

El artículo décimo quinto prevé que las quejas o inconformidades podrán presentarse directamente en las oficinas centrales de la Procuraduría Social o en las destinadas para tal efecto en cada una de las Delegaciones Políticas del Departamento.

De este modo se busca el acceso mas rápido y cómodo para presentar su queja o inconformidad.

El numeral décimo sexto cita el carácter informal de las quejas o inconformidades que se reciben con la sola comparecencia del interesado o por escrito debidamente firmado. En este último caso, se le prevendrá para que en un plazo no mayor de tres días subsane esta omisión y de no hacerlo así se le tendrá por desistido y se archivará el expediente como concluido.

Como se observa los requisitos para la presentación de las quejas o inconformidades son mínimos con la única excepción de que sino esta firmado por el interesado se archivará su asunto, esto en razón a la función de defensor que desempeña la Procuraduría Social en base a que para el seguimiento de una queja deberá contener el interés jurídico avalado por la firma del particular.

En otro párrafo de este mismo numeral indica que el quejoso deberá acreditar su interés, salvo tratándose de la negativa o deficiencia de un servicio público. Esto es que debe demostrar que esta siendo afectado para que se proceda a dar el trámite correspondiente a su queja, pues de otro modo cualquier persona sin ninguna razón o interés personal abusaría de los servicios que presta este organismo distraiendo su atención de quien si los necesite.

El artículo décimo séptimo alude a las quejas o inconformidades improcedentes, citando a las presentadas de mala fe, en forma anónima, cuyo contenido denote temeridad, las que presenten perjuicios para los derechos de terceros o versen sobre actos de índole política o sobre seguridad del Estado, cuando estén sujetos a trámite ante un órgano jurisdiccional o relacionadas con una averiguación previa, que comprendan las relaciones laborales que rigen a los trabajadores del Departamento o los de las entidades sectorizadas a él.

Ya se había comentado que no puede conocer de estos asuntos en virtud de que iría contra su naturaleza jurídica e invadiría competencias de otros órganos.

El numeral décimo octavo se refiere a que los hechos motivo de la queja se pueden acreditar mediante cualquier medio de prueba permitido por la ley, excepto la confesional o testimonial a cargo de las autoridades o prestadores de servicios. Refiriéndose al caso de que cuando se trate de la falta de contestación a una petición bastará con la copia del escrito debidamente sellada por el que haya ejercitado ese derecho.

La finalidad de este artículo es dar al quejoso las mayores posibilidades de acreditar su acción.

El numeral décimo noveno alude a la manera en que se debe proceder una vez recibida la queja para su posterior investigación y menciona que después de que se ha radicado, estableciendo los datos e información que se obtenga del interesado, se procederá a solicitar a la autoridad o prestador de servicio público un informe verbal o escrito sobre los hechos motivo de la quejas, el cual deberá ser presentado dentro del término de cinco días hábiles siguientes a la notificación de la solicitud que se le haga. El informe además de negar o afirmar los hechos puede contener las razones por las que no se haya atendido la petición o el servicio.

En esta parte del procedimiento es importante observar que inmediatamente que se presenta una queja se procede a solicitar su informe correspondiente a la autoridad responsable, cumpliéndose de este modo uno de los principios básicos en la actuación de la Procuraduría.

El artículo vigésimo cita la competencia de la Procuraduría para conocer de las controversias entre condóminos de carácter vecinal y de asuntos relacionados con la prestación de un servicio público y menciona que al recibirse la queja podrá citarse a las partes para que personalmente comparezcan, para procurar la conciliación entre ellas.

La función que desempeña como conciliador en asuntos de vivienda es reelevante saliendo de sus funciones de defensor y da a este organismo el mérito de ser una institución preocupada por la buena convivencia en esta clase de unidades habitacionales

En otro apartado establece que de no comparecer alguna de las partes o no lograrse la conciliación, se turnará el asunto a la autoridad del Departamento a quien corresponda la vigilancia del servicio público, para que resuelva lo que proceda y, tratándose de condominios, la Procuraduría decidirá lo que considere conveniente de conformidad con la Ley Sobre el Régimen de Propiedad en Condominios de

Inmuebles para el Distrito Federal y demás disposiciones aplicables esta materia.

De esto último se deduce que por tratarse de asuntos distintos, el camino que siguen es diferente para dar una mejor solución a cada uno de ellos.

El precepto vigésimo primero hace alusión al caso en que la autoridad o prestador del servicio acrediten la inexistencia o improcedencia de los hechos que se les reclaman se procederá a sobreseer el asunto, notificándosele al quejoso y se archivará el expediente: si la autoridad o prestador de servicios manifiesta su disposición para cumplir con lo solicitado por el quejoso, la Procuraduría Social verificará que dicho ofrecimiento se realice en el término indispensable y en su oportunidad se dará por concluido el asunto.

De lo anterior se desprende que al sobreseer, no se entro al estudio de los hechos motivo de la queja dejandolos insubsistentes e intocados, dado que existen causas para no hacerlo.

El artículo vigésimo segundo cita que para el cumplimiento de sus atribuciones este organismo se auxilia de dictámenes periciales y en investigaciones que estime necesarias y debe contar con la colaboración de los órganos a los que vigila.

El numeral vigésimo tercero alude a la posibilidad de no llegarse a una solución ágil y oportuna de la queja, caso en que este organismo considerando todo lo actuado formulará un dictamen de recomendaciones debidamente fundado y motivado, notificándosele a la autoridad o prestador de servicio para que en un plazo razonable atienda sus conclusiones.

La función de la Procuraduría Social concluye con una recomendación en forma de sugerencia o de opinión para mejorar tanto la calidad del servicio que se presta como la actuación de la autoridad.

El artículo vigésimo cuarto otorga la facultad a la Procuraduría Social para solicitar la intervención del superior jerárquico del requerido cuando se niega a atender el cumplimiento de las recomendaciones que se le han hecho y si a pesar de esto no cumple, el Procurador Social lo hará del conocimiento del Jefe del Departamento.

El precepto vigésimo quinto alude al caso de negativa de la autoridad o prestador del servicio para rendir informes al Defensor Social quien podrá comisionar personal de su adscripción o de la contraloría General del propio Departamento, para que realicen inspecciones oculares en la dependencia de que se trate y rindan el informe correspondiente que servirá de base para elaborar el

dictamen a que se refiere el artículo vigésimo tercero respecto del cual se procederá como el mismo dispone.

También se hará del conocimiento de la Contraloría General mencionada dicha negativa o en su caso la consistente en no permitir la inspección ocular, así como los hechos que impliquen o supongan una responsabilidad atribuible a servidores públicos, para que de ser el caso, aplique la Ley Federal de Responsabilidades de los servidores Públicos y demás disposiciones vigentes.

Finalmente, citamos el precepto vigésimo sexto que señala que para fines de la fracción II del artículo 10 de este manual, la Procuraduría social tomará en cuenta la pluralidad de quejas que se presentan en contra de determinado trámite o procedimiento, así como el resultado de la investigación y de los estudios que realice y la opinión, en su caso, de las autoridades o prestadores de servicios.

Las recomendaciones para la simplificación de procedimientos, para reglamentar actividades o dejar sin efectos las disposiciones que resulten innecesarias para mejorar la prestación de los servicios, propondrán al Jefe del Departamento del Distrito Federal, adjuntándole el proyecto de acuerdo respectivo.

El ejercicio de esta facultad implica un gran avance en materia reglamentaria pues se contribuye a mejorar los procedimientos apuntados en reglamentos que tal vez se estén convirtiendo en obsoletos o bien sea necesario hacer pequeñas adaptaciones en cuanto a su aplicación acordes a los principios que anuncia este organismo.

Para terminar este capítulo se dice que la Procuraduría Social del Departamento del Distrito Federal creada por acuerdo del expedido por el Jefe del Departamento necesariamente debe instituirse a nivel consitucional para consolidarse como una institución con funciones de defensoría en beneficio de los gobernados.

CAPITULO TERCERO

EL OMBUDSMAN Y LOS ORGANISMOS DE DEFENSORIA DE DERECHOS HUMANOS

Paises del Continente Europeo

- 3.1.- Suecia
- 3.2.- Finlandia
- 3.3.- Dinamarca
- 3.4.- Noruega
- 3.5.- Nueva Zelanda
- 3.6.- Gran Bretaña
- 3.7.- Francia
- 3.8.- España

Paises del Continente Americano

- 3.9.- Estados Unidos
- 3.10.- Canada
- 3.11.- Argentina
- 3.12.- Brasil

En el presente capítulo se analizará la figura jurídica del Ombudsman, considerada como la base fundamental para la creación de la Procuraduría Social. El ombudsman nació en Suecia y se ha proyectado al resto del mundo, sobre todo después de la segunda conflagración, como órgano defensor de los administrados con la finalidad de hacer más breve la brecha entre la ciudadanía y la burocracia gubernamental.

Este órgano, a través de su estancia en los diferentes que países se van a estudiar va adquiriendo nuevas características o modalidades de operatividad adquiriendo cada vez mas una mayor relevancia como órgano de control de la administración pública.

Paises del Continente Europeo

3.1.- Suecia

Como primer antecedente del ombudsman se ubica al Preboste de la corona que se encargaba de "vigilar que los funcionarios aplicarán debidamente la ley", después, en 1713 el Rey Carlos XII decreta la existencia del llamado Hogsta Ombudsman que durante su ausencia "ejercía una función de supervisión general a fin de asegurar que las leyes o reglamentos fueran cumplidas y que los servidores públicos efectuaran sus tareas debidamente.

En 1719, la figura antes referida toma el nombre de canciller de Justicia (JK), que además de su labor de inspección podía iniciar una persecución de tipo penal cuando se hicieran acreedores a la misma, constituyéndose de esta manera el antecedente mas directo del Ombudsman.

Pero es hasta 1809, en que se instituye en la constitución al ombudsman, en virtud de las ideas liberales de la revolución francesa en que se inspiro la misma y, entre las que se sustentaban que la soberanía residía en el pueblo y no en el rey, además nacia las garantías procesales y otros medios de defensa de la legalidad con relación a los actos de autoridad frente a la libertad individual, por lo que se dice que el ombudsman nació en una época de trascendencia jurídica como un medio legal de defensa en favor de los particulares.

El Justitie Ombudsman, nombre correcto de este órgano es nombrado por el Parlamento, a traves de una comisión especial, ante quien es responsable de sus actos. Las características que debe tener quien aspire a este puesto son: ser de reconocida solvencia moral e integridad personal así como contar con una gran capacidad jurídica.

La duración en su ejercicio es de tres años, sin estar comprometido con otro cargo o función o pertenecer a un partido político, en otra palabras debe tener la mayor independencia necesaria respecto de cualquier órgano de

gobierno para resolver los asuntos que se le planteen con la mayor imparcialidad y objetividad posible.

Su función es la de vigilante o supervisor de los actos y el desempeño de las autoridades administrativas y la protección de los derechos de los ciudadanos, coexistiendo con un sistema de recursos y tribunales administrativos.

El procedimiento ante el Ombudsman es sencillo, rápido e informal, cualquier persona a la que se le afecte su esfera jurídica por una acción administrativa, sucedida hasta dos años antes, o que decida actuar en razón del interés general, tiene acceso directo y personal, siempre que la acción sea individual.

También actúa de oficio cuando realiza visitas de inspección y descubre alguna causa que deba investigar o por la publicación de un caso en la Prensa.

La duración de su investigación a lo sumo lleva seis meses y concluye con una resolución que puede ser una crítica, una recomendación o una sugerencia en el ámbito legislativo (uniforma, deroga o reafirma una disposición legal). Aun cuando tiene la facultad de iniciar un procedimiento contra alguna autoridad por causa grave no lo ha hecho, por lo que se desprende que sus resoluciones presentan la ausencia de un poder coercitivo para hacerse cumplir, y tiene como base de respetabilidad la autoridad moral apoyada en la publicación de sus resoluciones

mediante el informe anual que rinde ante el Parlamento y en la Prensa que pública sus actividades.

Con la puesta en práctica de esta figura se trata de dar a la sociedad una seguridad de democracia basada en la atención de sus inconformidades y la obediencia de las recomendaciones que hagan los servidores públicos para lograr una mejor convivencia entre el gobierno y los gobernados.

3.2.- Finlandia

En 1919, nace la figura del Ombudsman en este país al constituirse en un Estado Soberano; con atribuciones y funciones similares al del modelo sueco, que funcionaba paralelamente con un Canciller de Justicia, y es hasta 1933 en que se consolida definitivamente, otorgándole como tarea especial la de asumir las atribuciones de instrumento de control de la Administración Pública Central, Local y Municipal, Iglesia Luterana, Tribunales de Justicia y Fuerzas Armadas, mientras que el Canciller de Justicia, nombrado por el Presidente, se asegura del cumplimiento de la ley y de acusar o actuar contra la negligencia y error, ejerciendo además la función de asesor legal del Gobierno o Gabinete.

El Ombudsman es designado por el Parlamento por un periodo de cuatro años, a partir de 1950, y respecto de la presentación de la queja cualquier persona, asociación o empresa, puede presentarla, aun cuando no se le efecte un interés jurídico propio, de modo verbal o escrito, por correo o vía telegráfica y para el caso de que no se presente personalmente el quejoso deberá ratificar su inconformidad.

El resultado de su investigación puede ser el inicio de un procedimiento o una amonestación la que en un principio no es un castigo sino que reviste la forma de una sugerencia u opinión para el futuro. Sus resoluciones son obedecidas en razón a un poder moral denominada autoritas.

La vigilancia que ejerce la hace a través de visitas de inspección a los órganos sobre los que ejerce su control o bien de la lectura de casos publicados en la Prensa.

Finalmente, el Ombudsman rinde un informe anual escrito ante el Parlamento y entrega un ejemplar a las autoridades que vigila.(21)

De esta manera se da una mayor difusión y eficiencia a su trabajo, pues además de dar a conocer sus actividades pone en evidencia a los "malos funcionarios" por lo que no

(21) Venegas Alvarez, Sonia. "Origen y Devenir del Ombudsman. ¿Una Institución Incomiable?". UNAM. México 1989.pág 19.

querrán aparecer en dichos informes y cumplirán sus funciones de acuerdo a la ley.

Es indispensable indicar que el Ombudsman Finandés retomó casi todas las características de su homolo sueco, excepto que no se constituye como órgano colegiado, sino simplemente se crea un Ombudsman adjunto, y no logra el mismo grado de desarrollo y, en cambio, en este país el canciller de Justicia si tiene un mayor desenvolvimiento.

3.3.- Dinamarca

En este país siempre ha existido la preocupación por que la eficacia de los actos de la administración sean concordantes con las necesidades de los gobernados.

En 1953 se acuerda implantar un Ombudsman constitucionalmente el cual es nombrado por el Folketing o Poder Legislativo, cada cuatro años, y una comisión parlamentaria se encargara de vigilar su actuación, la que determina las reglas para el cumplimiento de su gestión y recibe dun informe anual y dictámenes para posteriormente comunicarselo al Parlamento.(22)

El Ombudsman ejerce su control de vigilancia sobre la administración civil y militar del Estado cuando cometan errores o actos de negligencia, o tomen decisiones

(22).- Aguilar Cuevas. Op cit. Pág. 45

arbitrarias al desempeñar sus tareas en detrimento de los ciudadanos.

Este órgano actúa a petición de parte o de oficio, la queja la podrá interponer aquel individuo que se le afecte en su interés jurídico, de manera escrita y antes de un año en que se emitió el acto motivo de la queja, y no procederá si no se ha agotado el recurso de definitividad. En caso, de que sea rechazada el Ombudsman tiene la obligación de asesorar al inconforme a que funcionario puede acudir.

El resultado de una investigación lleva al Ombudsman a emitir una opinión en forma de recomendación, y si considera necesario puede iniciar un procedimiento disciplinario ordenando a la autoridad administrativa que lo haga, facultad de la que muy pocas veces ha hecho uso.

La función de este órgano es preventiva mas que represiva.

Para terminar, se comenta que la implantación del Ombudsman en este país ha apoyado en gran medida los actos de la Administración fortaleciendo las relaciones entre la población y el aparato burócratico. Además podemos observar, que al igual que la Procuraduría social cuando alguna queja no sea de su conocimiento le indica al quejoso a quien puede recurrir.

3.4.- Noruega

El antecedente más remoto del Ombudsman Noruega se remota a las actividades de una comisión de Expertos en Procedimientos Administrativos nombrado por el Rey, en 1958, la que sugiere la adopción del Ombudsman designado no como un fiscal del pueblo sino como alguien que se ocupe de las quejas presentadas por él, actuado como órgano imparcial y neutral.

A raíz de esto, en 1962 nace el Ombudsman elegido por el Parlamento ante quien es responsable y con el objeto de revisar las decisiones administrativas, ilegales o poco razonables, abarcando incluso la actividad empresarial del Estado y los servicios que presta en relación con la educación, investigación y salud.

También tiene la facultad de crear reglas circunscribiéndose su principal tarea, en este rubro, en atraer la atención de la Administración sobre los defectos procesales de las reglas o reglamentos, y defectos sustantivos, como por ejemplo, sobre una redacción inadecuada que resulte en una aplicación poco razonable de una regla.

Por otra parte, no esta exento de revisar decisiones discrecionales, cuando sean poco razonables o no se ajusten

con una práctica administrativa justa, puede asentarla así. (23)

Su actividad se avoca principalmente a las aplicaciones incorrectas de la Ley, evaluaciones de pruebas, errores administrativos, omisiones o demoras y errores en el procedimiento administrativo.

El Ombudsman actúa de oficio o a petición de parte, se debe tener un interés personal y no exceder de un año en que se realizó el acto motivo de la queja, así como el haberse agotado todos los recursos.

Este órgano tiene la facultad de solicitar la presentación de documentos públicos y registros al igual que cierta información considerada como secreta quedando obligado a guardarla en secreto cuando ponga en peligro la seguridad del Estado.

Tiene la obligación de presentar un informe anual al Storting a través de la comisión del Protocolo en el que indica los asuntos que conoció desde su presentación, argumentos de la dependencia, resultado de la investigación y la opinión (sugerencia o crítica).

Para terminar, se dice que el Ombudsman Noruego al igual que el Danés conoce de aspectos sustantivos de datos discrecionales cuando sea poco razonables o no estén ajustados a la práctica, se debe agotar el recurso de

(23).- Audvar OS. "Los Ombudsman de Noruega, el Ombudsman de Asuntos civiles", en la Obra de Rowat. El Ombudsman, el Defensor del Ciudadano. Trad. de Suárez, Eduardo. México. F.C.E. Pág 158.

definitividad, y estar dentro del término de un año para conocer de la queja y se diferencia de sus antecesores porque, ya no tiene una autonomía completa respecto del Parlamento quien indica de que quejas puede conocer, por otra parte se destaca un tipo de poder básicamente preventivo y se da por separado la existencia de un órgano colegiado (Ombudsman Militar).

3.5.- Nueva Zelanda

Es el primer país anglosajón que pone en práctica la implantación del Ombudsman. Esto en atención a que era necesario la creación de un conducto más accesible a los ciudadanos para atacar las decisiones de las autoridades públicas cuando existiera un abuso de poder que provoca la incorrecta aplicación de la Ley.

En 1962 se estableció el Comisariado Parlamentario designado por el Gobernador General para un período de tres años y como requisito para este puesto quien lo ocupara debía ser una persona con experiencia en los tribunales y gran capacidad jurídica.

Su competencia se ejerce sobre la administración central, local y otros establecimientos públicos, conoce en materia de salud, policía y otros servicios.

El acceso al Ombudsman es de una manera sencilla, ya que la queja se puede presentar en forma individual o plural, siempre que se trate de una actos concretizadas en una relación individualizada, atacando un interés directo, se hace de manera escrita, que estén plenamente agotados los recursos disponibles para combatir una decisión, también se puede presentar por correo cuando se trata de personas privadas de su libertad o que estén enfermas. También se dice que este órgano actúa de oficio.

Algunos estudiosos de este tema como la maestra Magdalena Aguilar Cuevas menciona en su obra que la presentación de una queja también puede ser a través de los miembros del Parlamento.

Los resultados de la investigación son el hacer una recomendación para sugerir o cambiar alguna decisión de una autoridad, una práctica o bien la enmienda de una ley.

Es órgano tiene acceso a la información que necesite siempre y cuando no ponga en peligro la seguridad del Estado.

Para terminar con este país es importante hacer notar que por primera vez se observa la modalidad de pagar una libra esterlina para que el Ombudsman se avoque al conocimiento de una queja, lo que no es muy acertado en virtud de que las clases económicamente más bajas no podrán tener un fácil acceso al mismo, por otra parte, se da el caso de que los miembros del Parlamento reciban quejas, lo

que disminuye la facultad del agraviado directo para conocer o tener un contacto más personal o directo con quien resolverá su problema.

3.6.- Gran Bretaña

En este país desde antes de 1967 se venía discutiendo la posibilidad de crear un órgano fiscalizador de los actos de las autoridades administrativas, gracias a la influencia que había tenido de Suecia, Dinamarca y Nueva Zelanda.

Esta figura se instituye mediante la Ley del Comisariado Parlamentario, y será la Corona, previa solicitud de las Cámaras, quien designe al Comisionado Parlamentario, para un período indefinido (hasta que cumpla 65 años).

Su competencia se circunscribe a conocer las quejas que no hayan rebasado más de doce meses en que se tuvo conocimiento del hecho que las genero, se afecte un interés personal, y se presenta a través de uno de los integrantes de la Cámara de los Comunes, siempre que se haya agotado todas las instancias legales por actos de mala administración (faltas administrativas, arbitrariedad, demoras injustificadas, corrupción), cometidos por autoridades del Gobierno Central o personas u organismos que actuen en su representación. No actúa de oficio.

En 1973 se establece un Comisionado Parlamentario para atender quejas relacionadas con servicios de salud, quien tiene la facultad de recibirlas directamente. Posteriormente, en 1974, se establecen Comisionados Locales para la administración de Gales, Escocia e Inglaterra, para atender aquellas inconformidades derivadas por la prestación de servicios públicos de policía, agua, alcantarillado. Su función es conciliadora y orienta a los quejosos a quien pueden recurrir cuando no le corresponda conocer de la queja.

El Comisionado Parlamentario, para el mejor logro de su investigación, se allega de los medios necesario que estime conducentes haciendo uso incluso de la prueba testimonial, y al finalizar su indagación, comunica el resultado al quejoso, autoridad, superior jerárquico de esta última y al Parlamento.

Sus resoluciones no tienen como objetivo el cambiar o anular decisiones, únicamente son recomendaciones.

Finalmente, el Comisionado Parlamentario realiza un informe anual en el que están asentadas todas sus actividades y que presenta al Parlamento.

De lo anterior, se desprende que el Comisionado Parlamentario adoptó muchas de las características de su homólogo en Nueva Zelandá, con la peculiaridad de que ocupa el puesto hasta la edad de 65 años, sin que exista la reelección y, por otro lado, se da un claro

intervencionismo por parte de los miembros del Parlamento para recibir las quejas que se presentan.

3.7.- Francia

Una vez que se aprueba en otros países como conveniente para los intereses de los ciudadanos la institución del Ombudsman, en 1973 se introduce en Francia la figura del Mediateur.

Este es nombrado por decreto del Consejo de Ministros, por un período de seis años, no se puede reelegir, y solo es removido por el Consejo de Estado, además no se sujeta a ordenes o sugerencias de ninguna autoridad lo que hace sea un órgano autónomo.(24)

El acceso a él es indirecto a través de los Senadores o Diputados, la presentación de la queja tiene como requisitos la afectación de un interés jurídico propio, derivado de un acto material "de mala administración pública", como una conducta irregular (retardo en las actuaciones, abusos, errores, negligencia o bien aquella aplicación contradictoria de la legislación cuando no es clara en todo el texto), además se necesita haber agotado las instancias legales para cambiar la decisión motivo de la

(24) Fix Zamudio, Héctor, "La Solución Escandinava", Ponencia pp.309, ... en la obra de Aguilar Cueva, Magdalena."El Defensor del Ciudadano (Ombudsman)".UNAM, México. 1991. Pág 23.

queja, no actua de oficio y coexiste con un sistema contencioso sobre los tribunales administrativos.

El resultado de su investigación es una recomendación referida a una propuesta para mejorar una práctica administrativa (que va desde disminuir el excesivo papeleo innecesario, mejorar el servicio público o incluso acelerar el pago de prestaciones como pensiones a los particulares), también propone cambios a la legislación mediante proyectos de reformas administrativas.

Anualmente presenta un informe tanto al Presidente de la República como al Parlamento. (25)

Para concluir, esta figura ha logrado buenos resultados en la marcha de la actividad administrativa como son en la prestación de servicios y en las reformas legislativas sugeridas.

3.8.- España

En 1978 se nombra, de acuerdo al artículo 54 de la Constitución, a un Alto Comisionado que se le denomina Defensor del Pueblo, con atribuciones suficientes para regular la actividad de la Administración Pública, el cual es responsable ante la Cortes Generales.

(25) Aguilar Cuevas, Op cit. Pág. 70

El Defensor del Pueblo no debe tener ningún cargo político, en atención a que debe tener la mayor independencia de cualquier autoridad para realizar sus labores adecuadamente.

Su vigilancia se constriñe a la Administración Pública y Militar, y respecto a la presentación de la queja cualquier persona lo puede hacer de manera escrita o personalmente, no se debe rebasar el término de un año contado a partir de que se tuvo conocimiento de los hechos que la motivaron, y cuando no sea de su competencia les informa a quien deben acudir. Este órgano actúa de oficio o a petición de parte.

El procedimiento que sigue para conocer de los asuntos que se le plantean es muy breve y tiene la facultad para solicitar a las partes la información que tengan, incluso la considerada como secreta por las autoridades. El resultado de su investigación es una recomendación ya sea para señalar a la autoridad responsable que no está actuado conforme a derecho o bien para sugerir una modificación a las normas legales o reglamentarias o la adopción de un criterio correcto (cuando no se estén interpretando correctamente y se lesionen derechos de la ciudadanía).

Por otra parte, es importante citar que esta figura tiene la cualidad de presentar recursos de inconstitucionalidad lo que no se había observado en las anteriores figuras.

Por último, rinde un informe anual mencionando todas sus actividades y resultados de las mismas.

Cabe decir que en España también se ha dado la existencia de defensores regionales al igual que en Gran Bretaña, los que reciben distintos nombres de acuerdo a sus características y que son coordinados por el Defensor del Pueblo.

Paises del Continente Americano

Dentro del avance social, político y cultural del Ombudsman, obtenido en varios paises del viejo continente con la finalidad de proteger los derechos del gobernado contra la administración pública, abarcando incluso la defensoría de los derechos humanos; los paises americanos buscan, también, buenos resultados en este rubro y por este motivo han traído de aquellas lejanas comarcas a tan singular figura. Esto es un hecho trascendente que dejará una huella imborrable en la historia de la humanidad cansada de actos de arbitrariedad e injusticias cometidos por autoridades o funcionarios de la administración que por el solo hecho de contar con una investidura actúan sobre el derecho mismo. En este sentido es fácil encontrarnos reiteradamente con estas prácticas en los paises latinos sujetos a un sistema de gobierno militar que pocas veces vela realmente por la seguridad ciudadana.

3.9.- Estados Unidos

La comunidad estaunidense, no podía excluir de su ámbito legal a esta peculiar figura denominada Ombudsman, y aunque en un principio se tuvo problemas para adoptarla por las características de su sistema de gobierno (presidencialismo), por lo cual solo se ha puesto en marcha a nivel local para comprobar su eficacia, de acuerdo al modelo del Estatuto para el Gobierno de América Bar Association (asociación creada con el propósito de regular al Ombudsman); la designación de este órgano lo hace la legislatura local correspondiente, ante quien será responsable. Las características que sigue este Ombudsman se asemejan con el del sistema parlamentario, entre algunos de los Estados que la han adoptado figuran Hawai (1967), Nebraska (1969), Iowa (1972) y Alaska (1975).

El Ombudsman estatal tienen como función principal el control de los actos contrarios a la ley, discriminatorios, erróneos, ineficientes, en fin todo acto injusto para el ciudadano cometido por las autoridades administrativas. Por otra parte, las quejas son recibidas directamente y al término de un procedimiento sencillo se dicta una recomendación.

Ahora bien, cabe destacar que aun cuando solo funciona a nivel estatal se espera que para las próximas décadas se

implante a nivel nacional en virtud de que la finalidad que se persigue es a favor de un mejor funcionamiento de la administración pública en favor de los gobernados.

3.10.- Canadá

Para poder entender mucho mejor el desarrollo del Ombudsman en esta país se hace imperativo mencionar que Canadá en un Estado federal dividido en provincias y forma parte de la Comunidad Británica, lo cual significa que esta influido por las instituciones inglesas.

Tenia tiempo que la figura del Ombudsman había despertado cierto interés en la sociedad canadiense, prueba de ello son los proyectos de leyes para su regulación jurídica propuestos en 1962, primero por Arthur Smith y después por Thomson basados principalmente en el sistema de Nueva Zelanda.(26)

Sin embargo, a pesar de que se adopto dicha figura a finales de los setentas a nivel estatal, tal vez se hubiera podido poner en marcha mucho antes pues el olvido en que se estaban dejando los derechos del ciudadano pesaba cada vez mas sobre las espaldas del gobierno creando un resentimiento contra si mismo por la sociedad.

(26) D.C. Rowat y Henry J. Llambias. "Canadá" en la Obra de Rowat. Op cit. Pág. 254.

Actualmente la figura del Ombudsman esta instituida en nueve de las diez provincias y ha despertando un gran interés por reforzarla con fundamentos legales al servicio de la problemática para lo cual fue dispuesta.

El Ombudsman Canadiense conoce de asuntos relacionados con: el transporte, teléfono, educación, protección del medio ambiente, servicio público y además del problema de la vivienda el cual ha sido resuelto con gran éxito.(27)

Siendo esto así, se dice que al igual que en más de cuarenta países el Ombudsman es representado por el Instituto Internacional del Ombudsman, el cual trabaja principalmente para promoverlo buscando su máximo desarrollo y difusión.

El Ombudsman es designado por el gobernador de cada Estado a propuesta de la Asamblea Provincial, su periodo de designación es variable puede ir de cinco a diez años, se basa en los principios de inmediatez, concentración y rapidez, el acceso al mismo es directo y en algunas provincias también se utiliza la vía telefónica, actua de oficio y formula recomendaciones carentes de imperatividad sin que por esto no se pueda hacer uso de otros medios legales para cambiar una decisión administrativa.

Del breve análisis que se ha hecho se concluye que al igual que en muchos países del mundo el Ombudsman esta despertando un gran interés como remedio a la problemática

(27) Aguilar Cuevas...Op cit. Pág B6

derivada de la mala administración en detrimento de la sociedad.

3.11.- Argentina

Como miembro de la comunidad Latinoamericana ha llamado nuestra atención por la ola de violencia y la falta de respeto a los derechos básicos de todo individuo, consecuencia de los regímenes militaristas que han gobernado este país, provocando un odio y repudio hacia el gobierno y servidores por la población; sin embargo, al parecer en las últimas décadas se ha tratado de dar soluciones a este problema, mediante la implementación de instituciones basadas en los principios del Ombudsman, así tenemos el proyecto de la Defensoría del Pueblo con la tarea de vigilar los actos y omisiones de la Administración Pública Nacional y sus agentes, ante la presencia de un ejercicio de funciones defectuoso, irregular, arbitrario, y negligente, así como también es competente para ejercitar acciones tendientes a proteger al medio ambiente. Esta figura se baso en la Defensoría del Pueblo Español.

Es factible encontrar otras figuras que persiguen similares finalidades, en la capital de este país, como la Contraloría General Comunal para vigilar a los empleados

del Departamento Ejecutivo de la Municipalidad de Buenos Aires.

No esta de mas mencionar que en Argentina existe una Dirección de Derechos Humanos con el objetivo de garantizar se respeten los mismos y consecuentemente se viva bajo un ambiente de paz y convivencia social.

Concretando se dice que la iniciativa de este país para acercarse mas a su pueblo es buena y que el éxito que tenga en este rubro se deberá a la obediencia que tengan a las recomendaciones que se les hagan por las instituciones defensoras de los gobernados.

3.12.- Brasil

Este país tiene como forma de gobierno una república federativa compuesta de 27 Estados entre los que se cuenta un Distrito Federal, y en los que respira un aire de violencia producto de actos de las autoridades policíacas y de la delincuencia juvenil.(28)

Hoy en día para contrarrestar los actos delictivos de las propias autoridades, se han formado más de trecientos organismos que surgen como defensa de los derechos del ciudadano entre los que podríamos mencionar al Ouvidor-
General (Supervisor General) de Rio de Janeiro, o el de

(28) Amnistía Internacional. Brasil por Encima de la Ley. Publicación Mensual. Gran Bretaña. 1991.pp. 3-39

Curtiva, o bien la Comisión de Defensa de los Derechos del Ciudadano (CODICI) creada en 1986, designada por el ejecutivo y facultada para recibir quejas o reclamaciones de cualquier persona, sin un término de tiempo, causadas por omisiones, errores o abusos de la Administración Pública, además comunica a la autoridad administrativa competente la conducta irregular de uno de sus agentes y recomienda a la Consultoría General de la República las medidas que otorguen una verdadera práctica administrativa de acuerdo a los principios legales. Finalmente, realiza un informe anual que presenta a la Cámara de Diputados, Senado Federal y Tribunal de Cuentas.

Para concluir con el estudio del presente capítulo solo resta decir que el desmesurado crecimiento de la población a nivel mundial ha provocado que cualquier sociedad se aleje más de su gobierno en virtud de los actos lesivos de las autoridades administrativas, motivo por el cual se busca una respuesta a través de la adopción del "Ombudsman" que tiene como principal función la de vigilar la actuación de la Administración Pública, para que sea llevada a cabo en un marco de legalidad.

CAPITULO CUARTO

ORGANISMOS VINCULADOS CON FUNCIONES DE DEFENSORIA DE DERECHOS HUMANOS Y DEL CIUDADANO EN MEXICO.

4.1 .- Generalidades

4.2 .- Defensoria de los Derechos Universitarios

4.3 .- Comisión Nacional de Derechos Humanos

4.4 .- Otros Organismos

En el presente capítulo se hará una breve reseña histórica, analizando la situación que guardan los derechos humanos y del ciudadano, desde la época precolonial hasta nuestros días y, por otra parte, estudiaremos algunos organismos relacionados con el tema como son: la Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Nacional Autónoma de México y la Comisión Nacional de Derechos Humanos; cuyas funciones se refieren a la defensa de los derechos antes referidos, a efecto de tener una visión más amplia sobre la proliferación de este tipo de organismos en nuestro país.

4.1.- Generalidades

En la época precolonial se da la existencia de un jefe o gobernador investido de un poder ilimitado determinado por factores religiosos y con una estructura política organizada a través de reglas consuetudinarias en los regímenes políticos y sociales primitivos, el gobernado no era titular de ningún derecho frente al gobernante.(29)

Aún cuando se fijaban ciertos castigos o penas contra aquellas personas que cometían algún delito contra otra, no existía una clara concepción de los derechos del gobernado.

(29) Burgoa Ignacio " Las Garantías Individuales." 24a. edición. Porrúa. México. 1992. Pág.114

La penetración jurídica española a fines del siglo V, se encontró con un conjunto de hechos y prácticas sociales autóctonas. las que lejos de desaparecer y quedar eliminadas por el derecho peninsular, fueron recopiladas por diversas disposiciones reales y posteriormente por la Recopilación de Leyes de Indias de 1681, que se aplicaban junto por las Leyes de Castilla con carácter supletorio.(30)

En esta época se observa que los indígenas eran tratados como esclavos o cosas explotándolos irracionalmente sin que gozaran de algún beneficio o protección a sus derechos.

Respecto de la colonización de las tierras de la Nueva España era dejada en manos de hombres sin ninguna profesión dedicados al arte militar a los que se les denominaba Encomenderos, pues a cambio de recibirlas se les encomendaba evangelizar a los nativos que vivieran en las tierras otorgadas, sin embargo, esta tarea era llevada a cabo con extrema violencia y abuso de poder contra los indígenas, motivo por el cual, surgen defensores en favor de que se les respete y se les trate como personas y no como objetos, argumentando que todos los hombres independientemente de cualquier raza que sean tienen la misma inteligencia, destacándose entre estos a Fray

(30) Ibidem. Pág. 114-5

Bartolome de las Casas (1474-1566) y Francisco Xavier Clavijero (1731-1787).

Hacia el siglo XVIII desaparece la encomienda y se trata de conseguir una igualdad entre los seres humanos sin importar razas, clases o condiciones sociales de vida. En este mismo siglo, en el país de Francia, surge la Declaración Universal de los Derechos Humanos y del Ciudadano.

Los principios que sustentaba este importante documento eran: los de igualdad, seguridad, propiedad y fraternidad, que influyen en Europa y, posteriormente, en América para ser tomados en consideración en las constituciones que han regido en nuestro país y que a continuación se nombran.

La Constitución de 1812, surgió como producto del movimiento insurgente de 1810, y consagraba algunos derechos del ciudadano frente al monarca como el de audiencia, protección del domicilio, propiedad privada y libertad de expresión.

No obstante el "triunfo" obtenido por los sublevados, continuaron luchando para la obtención de mejores prerrogativas en favor del gobernado. Este esfuerzo se ve coronado al lograr instituir el Acta Constitutiva de 1824 que contenía el principio de soberanía y autodeterminación de los pueblos y establecía: la libertad de imprenta e ideología, así como el derecho a no ser detenido

arbitrariamente, a que las ordenes de cateo en documentos, casas o papeles estuvieran debidamente fundamentadas, prohibía la tortura y la aplicación de leyes retroactivas.

Después de este avance, el país entra en una etapa de agitaciones políticas, entrañando una intensa competencia entre los liberales y conservadores para apoderarse de la presidencia y como resultado de estas contiendas, en 1836 cuando el poder estaba en manos del segundo grupo aparece una constitución centralista que en lo referente a las garantías del gobernado observaba la de libertad, seguridad, propiedad y privación de bienes, de su uso o aprovechamiento solo cuando lo exigiera la utilidad pública.

Por otra parte, es importante hacer un parentesis para indicar que en 1847 se da a nivel estatal, en San Luis Potosí, una singular figura jurídica denominada Procuraduría de Pobres, cuyas características son similares al Ombudsman, y se encargaba de defender a las personas de escasos recursos contra cualquier agravio, vejación o maltrato en el orden judicial, político o militar cometidos por autoridades, funcionarios o agentes públicos mediante un procedimiento sencillo, informal y sin costo alguno. Este órgano estaba investido de facultades para conocer a petición de parte o de oficio, por la visitas que hacía a los juzgados, cárceles o a otras dependencias.

La Procuraduría de Pobres es el primer órgano que se conoce en la historia de México con funciones de defensoría de los derechos del ciudadano y, por ese hecho, deja asentada la base para que posteriormente en la década de los setentas del presente siglo se de la proliferación de un sin número de organismos con estas funciones.

Ahora bien, regresando al estudio de los principales documentos, en 1847 surge el Acta de Reformas (segunda constitución centralista) y dentro de sus principios contenía el de la declaración de una ley secundaria que fija algunas garantías o derechos en favor de los habitantes de la república y contemplaba el juicio de amparo, como defensa para los mismos en el ejercicio y conservación de los derechos constitucionales concedidos contra todo ataque perpetrado por los poderes legislativo y ejecutivo.

Esto representaba una avance en nuestra máxima institución en el rubro de la defensa de los derechos humanos.

Diez años después, como impulsor de un nuevo periodo de desarrollo en las garantías del gobernado, surge la Constitución de 1857, reflejo de un sentido republicano y liberal de ese momento, pues consolida los principios de la Revolución Francesa y se fijan todas las garantías que hasta la fecha están contempladas en nuestra actual constitución con algunas modificaciones, que imponía debían

ser respetadas por las autoridades del país, máximos infractores de las mismas, con lo cual se da una limitación del poder público frente a los gobernados, además este ordenamiento sustentaba el jusnaturalismo en materia de derechos del hombre, que aun cuando para este principio es intrascendente asentar dichos derechos en un ordenamiento jurídico, en este caso, se convino en regular expresamente algunos de estos derechos, sin definirlos en virtud de la complejidad para hacerlo, pero que al menos se logró asegurar su goce mediante la consagración de las garantías constitucionales.

En su contenido se aprecian los derechos de libertad personal, ideología, profesión, de petición ante las autoridades, de asociación o reunión con objeto lícito, derecho de seguridad, tratado de no extradición de reos políticos y además aparece la incipiente base del juicio de amparo en su artículo 101.

Antes de continuar con el desarrollo de nuestras constituciones en el ámbito de las garantías del gobernado, cabe hacer un pequeño paréntesis para entrar al estudio del controvertido tema de los derechos humanos, de los que hemos mencionado sin definirlos aún, así tenemos que en el año de 1857, como ahora, se dió la existencia de corrientes que pretenden definir los derechos humanos, sobresaliendo dos, iusnaturalista y la positivista, la primera sustentada por Ponciano Arriaga, entre otros, señalaba que el hombre

nacia con estos derechos, como ejemplo ponía el derecho a vivir o alimentarse, Don León Guzmán, otro seguidor de esta corriente, indicaba que el hombre al vivir en sociedad convenía en sacrificar un poco de su libertad para asegurar la de los demás, y que esta libertad constituía el derecho del hombre en la sociedad, y asegurar este derecho era fin de la constitución y todas las leyes. La corriente contraria, era apoyada por el ilustre Ignacio Ramírez que argumentaba que los derechos del hombre debían estar plasmados en una ley antes de ser considerados como base y objeto de las instituciones sociales; sin que definiera cuales eran estos derechos para él.

Burgoa, en relación a lo anterior menciona que el constituyente del 56 no señaló específicamente cuales eran los derechos del hombre, sino que los dió como supuestos de una verdad incontrovertible y solo se concretó a señalar las garantías concedidas al gobernado haciendo la observación de que no todas correspondían a un "auténtico derecho del hombre" de acuerdo al jusnaturalismo, o sea a un derecho anterior y superior a la sociedad, sino que se da el llamado "derecho del ciudadano" es decir un derecho que el hombre tiene no en cuanto a su calidad como tal sino como un miembro de la colectividad y dentro de cuyo concepto se comprende, por lo general, a las llamadas

"Garantías de Seguridad Jurídica" distinción que está contemplada en la Declaración Francesa.(31)

Dada la complejidad para definir a los derechos humanos, algunos autores como José Natividad Marcos decía que no era tan importante describirlos sino que atendiendo a que el derecho humano por excelencia es el de la vida y en este queda comprendido el de libertad, lo más importante era garantizar de la manera más completa y absoluta todas las manifestaciones de libertad en las constituciones.(32)

No obstante lo anterior, atendiendo a la definición de los derechos humanos, citamos a continuación la que afirma Peces-Barba Gregorio en su obra Derechos Fundamentales, Teoría General, por considerar que reúne las cualidades necesarias para tomarse en cuenta, y los define como "la facultad que la norma atribuye de protección a la persona en lo referente a su vida, a su libertad, a la igualdad, a su participación política y social, o a cualquier otro aspecto fundamental que afecte su desarrollo integral como persona, en una comunidad de hombres libres, exigiendo el respeto de los demás hombres, de los grupos sociales y del Estado, y como posibilidad de poner en marcha el aparato coactivo del Estado en caso de infracción."

Cabe hacer el comentario que la frase "derechos humanos y del ciudadano", usada como estandarte de muchas

(31) Burgoa, Ignacio. Op cit. pág.147

(32) diario de Debates, Tomo I, Número 24, Sesión 13, de Diciembre de 1916. Apunt in Burgoa. Op cit. Pág.150.

ideologías que prometen la plena defensa de estos derechos, cuyos terminos son plazmados conjuntamente no hace referencia a una difencia de seres de seres humanos sino que se aplica a todos en general.

Los derechos humanos se han clasificado de diversas formas y que por considerar una de las mas completas citamos la que los ordena en generaciones: La primera generación abarca las llamadas libertades clásicas surgidas de la revolución francesa de 1789, las cuales implantan la simiente del Estado Moderno; la segunda generación se refiere a los derechos económicos, sociales y culturales localizados en la constitución mexicana de 1917 y, la tercera generación son derechos promovidos desde 1966 que las Naciones Unidas señalan en los pactos internacionales como "derecho al desarrollo", "derecho a la libertad justa de determinación de los pueblos", "derecho a la paz" y "derecho de la beneficencia del patrimonio de la humanidad". Sin embargo, actualmente la clasificación más utilizada es la de las Naciones Unidas que los divide en civiles, políticos, económicos, sociales y culturales, sin que exista inconveniente en encontrar un mismo derecho en dos categorías a la misma vez como el derecho de asociación.(33).

Una vez que se ha hecho una breve investigación sobre los derechos humanos se retoma el estudio de los

(33) Navarreta Montes de Oca, Tarceiso et all." Derechos Humanos." México. 1990. Pág 21.

principales documentos que nos han regido, apareciendo plazamos en los mismos dichos derechos que aunque no se les designe con su nombre se les tiene en cuenta lo que es mas importante.

En 1917 surge nuestra Carta Magna vigente hasta nuestros días y en relación a los derechos humanos y del ciudadano, en su artículo primero establece: "En los Estados Unidos Mexicanos todo individuo gozará de las garantías que otorga esta Constitución, las cuales no podrán restringirse, ni suspenderse, sino en los casos y con las condiciones que ella misma establece."

En dicho precepto el concepto de garantía individual esta mal aplicado, al igual que en la constitución de 1857, pues una cosa son los derechos y otra muy distinta son las garantías para asegurar su goce. Ahora bien, de la exégesis de este numeral se determina que el Estado se condujo con facultades de intervencionismo en la vida jurídica y política de los hombres.

Es de vital importancia no dejar de mencionar que por primera vez, en este documento, se dan los derechos sociales contenidos en los artículos 3, 27 y 123, lo cual significó un avance en el rubro de los derechos humanos y del ciudadano. Estos derechos son considerados como inalienables e irrenunciables en favor de las clases económicamente débiles.

Así mismo, se integra el propósito por lograr una Justicia Social o Bien Común, fundado en los principios de respeto a la personalidad humana del gobernado y la protección y mejoramiento de los sectores mayoritarios de la población cuya finalidad última es suprimir la explotación del hombre por el hombre y del hombre por el Estado.

De todo lo dicho hasta aquí, se desprende que antes de la 1520, las comunidades indígenas realizaban un conjunto de práctica reiteradas en un mismo sentido estableciéndose reglas y en cuyo modo de vida es factible decir que existieron las violaciones a sus derechos humanos. Después de la conquista, la Nueva España experimenta un desquebrajamiento en la cultura, y en consecuencia, en su vida jurídico, económica y social, que da como uno de sus resultados una lucha interna entre grupos de clases y razas con el propósito de unificar un sistema propio de gobierno y lograr el reconocimiento y vigencia de derechos en favor de las personas que forman el pueblo de México, influido por ideas políticas externas de Inglaterra, Francia, España y Estados Unidos, y que aportan la implantación de principios jurídicos de vital trascendencia en los documentos constitucionales de 1812, 1824, 1836, 1847, 1857 y 1917 que llevan al otorgamiento de las garantías individuales cuya finalidad es asegurar el goce de los derechos humanos que protegen.

En 1847 se presenta la innovadora institución, con funciones de Ombudsman, denominada "Procuraduría de Pobres" que junto con la difusión dada a nivel mundial, que se estudió en el capítulo que antecede, contribuye para la puesta en marcha de múltiples organismos con funciones de defensoría de los derechos humanos y del ciudadano en el presente siglo, resultado también de la disposición de los gobiernos para hacerlo, con la finalidad de lograr un desarrollo más armónico entre la sociedad y sus autoridades.

4.2.- Defensoría de los Derechos Universitarios.

A continuación se hará un breve análisis de un organismo de la Universidad Nacional Autónoma de México con funciones de Ombudsman, y que llama la atención, no por ser más o menos importante, entre las innumerables instituciones de esta índole, sino porque pertenece a una casa de estudios que constantemente presenta investigaciones innovadoras sobre figuras jurídicas poco conocidas y con gran trascendencia en otros países, como en el caso del Ombudsman, antecedente de la Defensoría de los derechos Universitarios que tiene un carácter independiente frente a la propia Universidad y que recibe las quejas de los estudiantes y miembros académicos cuando se han violado

sus derechos individuales contemplados en la Legislación Universitaria, facultada para realizar las investigaciones necesarias en cada caso, ya sea a petición de parte o de oficio, al igual que para proponer soluciones a las autoridades.

La defensoría de los Derechos Universitarios es un órgano unipersonal, creado en 1985, integrado por el defensor de los derechos Universitarios, dos adjuntos y personal necesario para la realización de sus funciones. Dicho órgano es designado por una comisión de Legislación Universitaria del Consejo Universitario de una terna integrada por el Rector.

La duración de su cargo es de cuatro años y la persona designada para ocupar este puesto debe ser portadora de gran honorabilidad, con carrera de prestigio jurídico, no ocupar puestos políticos o desempeñar funciones que la distraigan o disminuyan el desarrollo de sus actividades, como cargos público, directivos académicos, directivo o sindicales.

Se excluye de su competencia las afectaciones de los derechos de carácter colectivo; los de naturaleza laboral; resoluciones disciplinarias; evaluaciones de profesores; comisiones dictaminadoras o consejos internos o técnicos, y en general aquellas violaciones que se puedan impugnar por otras vías. No proceden las quejas que se refieran a hechos ocurridos con mas de 120 días de anterioridad. En caso de

ser incompetente para conocer de un asunto orienta al quejoso a quien acudir.

La Defensoría también esta facultada para conocer de oficio a través de algún medio de publicidad recabando posteriormente la anuencia de la parte afectada, por otra parte, también promotor de adiciones y reformas a la Legislación Universitaria.

Para cumplir su cometido utiliza un procedimiento ágil, sencillo y rápido, apegado a la justicia y equidad, mediante la realización de investigaciones en las que solicita informes a las autoridades, admite pruebas, además antes de concluida esta etapa trata de conciliar a las partes, por otra parte, para la difusión de sus labores se apoya en los informes que rinde en forma anual, especial o periódicamente.

El proceso termina con una recomendación debidamente fundada y motivada en la Legislación Universitaria, la cual es notificada por escrito a las partes y en caso de inconformidad se procede a revisar la recomendación que podrá ser ratificada o rectificada con carácter de definitiva.

La ejecución de la recomendación será a cargo de la autoridad y de no llevarse a cabo injustificadamente incurrirá en responsabilidad universitaria que la Defensoría planteará ante el Tribunal Universitario.

Resumiendo, la Defensoría de los Derechos Universitarios se basa para su funcionamiento en el Ombudsman Sueco, para disminuir o evitar conflictos individuales de los estudiantes y miembros del personal académico.

4.3.- Comisión Nacional de Derechos Humanos.

Es un organismo, creado por decreto en 1990, con la finalidad de que el gobierno, mediante un procedimiento sencillo, ágil, gratuito y sin formalidades, exija el respeto a los derechos inherentes a su calidad humana transgredidos por autoridades y funcionarios públicos.

La Comisión Nacional de Derechos Humanos (C.N.D.H.), es uno más de los trescientos organismos en el mundo, con funciones de Ombudsman, además, no olvidemos que cuarenta países han puesto en marcha esta institución jurídica a fin de aliviar la agobiante carga de la impunidad sobre la violación a los Derechos Humanos.

En nuestro país, procedieron a este organismo la Ley de Procuraduría de Pobres, en 1847, promovida incansablemente por Ponciano Arriaga. Posteriormente, después de la segunda mitad del presente siglo, surge la Procuraduría Federal del Consumidor (1975); en Nuevo León, la Dirección para la Defensa de los Derechos Humanos 1979;

en Colima, la Procuraduría de Vecinos 1983; en la Universidad Nacional Autónoma de México; la Defensoría de los Derechos Universitarios 1985; en Oaxaca, la Procuraduría para Defensa del Indígena 1986; en Guerrero, la Procuraduría Social de la Montaña 1987; en Aguascalientes, la Procuraduría de la Protección Ciudadana 1988; en Querétaro, la Defensoría de los Derechos de Vecinos 1988; en el Distrito Federal, la Procuraduría Social del Departamento del Distrito Federal 1989; es este mismo año también se creó la Dirección General de Derechos Humanos de la Secretaría de Gobernación; finalmente, en Morelos se estableció una Comisión de Derechos Humanos en 1989.(34)

Aún cuando la Comisión Nacional de Derechos Humanos no reúna todas las características de un Ombudsman clásico de acuerdo a la opinión del Defensor del Pueblo Español, si tiene muchas similitudes con él mismo, como son: la presentación de la queja, la facultad de investigación, el acceso directo del quejoso al órgano, la informalidad y antiburocratismo de su actuación; lo apolítico del cargo y su función, la gratuidad, la difusión de su actuación a través de informes.

Ahora bien, dentro de las diferencias de la Comisión con el Ombudsman clásico está: la de que la primera es un

(34) Comisión Nacional de Derechos Humanos. Documentos Básicos de la Comisión Nacional de Derechos Humanos. Serie Folletos 90/4. México. 1990. Pág. 44.

órgano designado por el Presidente de la República, con la aprobación de la Cámara de Senadores y representa al país en materia de derechos humanos frente a organismos internacionales; posee facultades educativas y culturales de prevención de violaciones a los derechos humanos, mientras que el Ombudsman clásico es designado por el Parlamento y generalmente no tiene la característica de representar a su país en este ámbito, pues su autonomía en muchos casos no lo permite.

La Comisión Nacional de Derechos Humanos se crea por decreto del Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos el 31 de julio de 1990 como órgano desconcentrado de la Secretaría de Gobernación, sin embargo, el 28 de enero de 1992 se asienta la base constitucional del citado órgano cambiando muchas de sus características. Así el artículo 102 constitucional en su parte conducente establece:

"B.- El Congreso de la Unión y las legislaturas de los Estados en el ámbito de sus respectivas competencias, establecerán organismos de protección de los Derechos Humanos que otorga el orden jurídico mexicano, los que conocerán de quejas en contra de actos u omisiones de naturaleza administrativa provenientes de cualquier autoridad o servicio público, con excepción de los del Poder Judicial de la Federación, que violen estos derechos. Formularán recomendaciones públicas autónomas, no

vinculatorias y denuncias y quejas ante las autoridades respectivas.

"Estos organismos no serán competentes tratándose de asuntos electorales, laborales y jurisdiccionales.

"El organismo que establezca el Congreso de la Unión conocerá de las inconformidades que se presenten en relación con las recomendaciones, acuerdos u omisiones de los organismos equivalentes a los Estados."(35)

De la exégesis de éste numeral se deduce la competencia a nivel nacional de la Comisión Nacional de Derechos Humanos para conocer de este tipo de violaciones y, además, se establece la creación de organismos con funciones de defensoría de derechos humanos a nivel local, lo que implica un avance trascendente en esta materia pues se trata de lograr una mayor y mejor vigilancia sobre la actuación de las autoridades administrativas en beneficio de la sociedad.

Por otra parte, es importante mencionar que este organismo será responsable de establecer y vigilar el acatamiento a las normas que consagran los Derechos Humanos, contenidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos como garantías individuales y sociales, en las convenciones y tratados internacionales suscritos por México; de prevención, atención y

(35) Diario Oficial de la Federación. Martes 28 de enero 1972. Pág. 6.

coordinación con el propósito de salvaguardar estos derechos de los mexicanos e incluso de aquellos que se encuentren o residan en el extranjero.

Posteriormente, el 29 de junio de 1992, el Diario Oficial de la Federación publica la Ley de la Comisión Nacional de Derechos Humanos que establece las bases jurídicas sobre la cual se basará la actuación del multicitado organismo.

La Comisión Nacional, es un organismo colegiado integrado por un Presidente, un Consejo, la Secretaría Ejecutiva y los Visitadores Generales (5 máximo) y Visitadores adjuntos.

El procedimiento seguido ante la Comisión es breve, sencillo y apegado a las formalidades esenciales que requiera la documentación de los expedientes respectivos, que se basará en los principios de inmediatez, concentración y rapidez, procurando, cuando sea posible, el contacto directo con los quejosos y autoridades para acelerar la comunicación y lograr la más pronta y rápida solución.

Entre las atribuciones que tiene éste organismo están las de recibir quejas de presuntas violaciones de derechos humanos; conocer e investigar a petición de parte o de oficio presuntas violaciones de derechos humanos, por actos u omisiones de autoridades administrativas de carácter federal, o cuando los particulares o algún otro agente

social cometan ilícitos con la tolerancia o anuencia de algún servidor público o bien, cuando éstos últimos se nieguen infundadamente a ejercer las atribuciones que legalmente les correspondan en relación con estos ilícitos, particularmente tratándose de conductas que afecten la integridad física de las personas. Finalmente, al término de la investigación formula recomendaciones públicas autónomas, no vinculatorias. Por otra parte, conoce y decide en última instancia de las inconformidades por omisiones en que incurran los organismos de derechos humanos de acuerdo al apartado B del artículo 102 constitucional.

La Comisión de Derechos Humanos expide su reglamento interno y, además dentro de sus facultades esta la de proponer a las diversas autoridades del país, que en el exclusivo ámbito de su competencia, promuevan los cambios y modificaciones de disposiciones legislativas y reglamentarias, así como de prácticas administrativas, que a juicio de la Comisión redunden en una mejor protección de los derechos humanos, finalmente, propone al Ejecutivo Federal, en los términos de la legislación aplicable, la suscripción de convenios o acuerdos internacionales en materia de derechos humanos y demás previstas por esta ley y otros ordenamientos legales.

La Comisión Nacional estará impedida para conocer sobre actos y resoluciones de organismos y autoridades

electorales; resoluciones de carácter jurisdiccional; conflictos de carácter laboral y consultas formuladas por autoridades particulares u otras entidades, sobre la interpretación de las disposiciones constitucionales y legales.

Ahora bien, este organismo puede conocer de quejas o inconformidades derivadas de actos u omisiones administrativas de autoridades judiciales, salvo las de carácter federal, pero nunca podrá examinar cuestiones jurisdiccionales de fondo, pues debemos entender que si lo hiciera invadiría la competencia de éstas autoridades, rompiendo el orden jurídico constitucional.

Por otra parte, en relación al procedimiento presentado ante la Comisión Nacional de Derechos Humanos para el desahogo de quejas por violaciones de Derechos Humanos es semejante en algunos aspectos a nuestro juicio de garantías, pues también se puede mandar requerir al solicitante aclare su demanda; se pide a la autoridad considerada como responsable rinda su informe en relación a la queja y en caso de que sea omisa se tendrán por ciertos los hechos que se reclamen, salvo prueba en contrario, también emite una resolución sin tener la característica de ser obligatoria, (se dice que solo esta basada en la auctoritas -autoridad moral- para hacer cumplir sus determinaciones) sin que por ésto se resta importancia a

los fines que tiene la Comisión Nacional de Derechos Humanos en la defensa de los derechos humanos.

Las conclusiones del expediente serán la base para la formulación de las recomendaciones, o bien para el acuerdo de no responsabilidad, y éstas se fundamentarán en la documentación y probanzas que obren en el mismo.

Este organismo tiene la obligación de rendir informes anualmente para dar a conocer sus actividades y las recomendaciones que hizo.

Del análisis de la Comisión Nacional de Derechos Humanos se deduce la importancia que tiene en cuanto a la defensa de estos derechos en virtud de que se aparta de los medios tradicionales de impugnación y abre un camino ágil y sencillo apegado a los principios de inmediatez, concentración y rapidez, aún cuando sus recomendaciones no son obligatorias se espera que a través de la autoridad moral se obtengan buenos resultados.

4.4.- Otros Organismos

En México además de la existencia de los organismos gubernamentales en pro de la defensa de los derechos humanos se da, sobre todo en estas dos últimas décadas, la creación de organismos de carácter privado con funciones

similares, los que actualmente llegan a sumar cerca de cincuenta tan solo en la capital del país.

Entre sus funciones están las de orientar, informar, prestar atención o ayuda a aquellas personas que tienen problemas de vivienda, salud, alimentación, son exiliados políticos o refugiados o bien hasta indígenas a los que se les violan flagrantemente sus más elementales derechos.

Para terminar se dice que estos organismos resultan de gran beneficio y utilidad a la sociedad, sobre todo para las clases de pocos recursos económicos que no tienen quien los asesore jurídicamente cuando se les han violado sus más elementales derechos resguardados por las garantías constitucionales o para grupos de personas que por sus especiales características fisiológicas como los llamados homosexuales, por citar un ejemplo, han sido relegadas a un segundo término.

C O N C L U S I O N E S :

1.- La figura jurídica del "Ombudsman", nacida en Suecia en 1809, es el principal antecedente de la Procuraduría Social del Departamento del Distrito Federal, porque tomó de ella para su actuación, entre otras de sus características, un procedimiento sencillo, breve e informal, para la atención de quejas por violaciones a los derechos de los ciudadanos.

2.- Dicha figura se fue extendiendo a los países del viejo continente y se fue enriqueciendo con nuevas características adaptadas de acuerdo al sistema jurídico en que se desenvolvía.

3.- El "Ombudsman", denominado de diferentes maneras como por ejemplo: "Justitie Ombudsman" en Suecia, "Defensor del Pueblo" en España, "Mediatur" en Francia, etc, nació con la finalidad de hacer más pequeña la brecha abierta entre la ciudadanía y crecimiento burocrático que surgió después de la segunda guerra mundial.

4.- Paralelamente el desarrollo del "Ombudsman" en otros países, se analizó que los derechos del hombre y del ciudadano en México desde la época colonial hasta antes de la Constitución de 1917 tuvieron un escaso desarrollo, pero a partir de ésta aparece el llamado Derecho Social y con ello se da el avance jurídico en estos derechos. Así mismo, en 1847 surge la "Procuraduría de Pobres" en el Estado de San Luis Potosí como un intento de poner en práctica a un ombudsman, institución que no tuvo mucha trascendencia; sin embargo, después de la década de los setentas, en nuestro país ha proliferado en gran manera la referida figura, con diferentes denominaciones, tanto en el campo estatal como en el privado, y dentro del primero citamos a la "Procuraduría Social del Departamento del Distrito Federal".

5.- Analizando el régimen jurídico en el que se basa la Procuraduría del Departamento del Distrito Federal se deduce que no existe en nuestra Máxima Ley un numeral que expresamente y de modo directo de pauta a su origen, sino que el sustento legal próximo y directo es el artículo 4º del Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal (Diario Oficial de la Federación 26 de agosto de 1985), sin omitir mencionar los artículos de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal de 1976 y Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal de 1978,

Acuerdo de Creación y Manual de Organización, señalados en el desarrollo de este estudio, mismos que son importantes en su conformación.

6.- Debido a que el artículo 102 constitucional, apartado B, establece la creación de organismos estatales con funciones de defensoría de derechos humanos, sin referirse de modo específico a los derechos de los administrados, se debería establecer en un apartado C la base legal de la Procuraduría Social del Departamento del Distrito Federal.

7.- La Procuraduría Social del Departamento del Distrito Federal es una institución que protege los derechos de los ciudadanos, que coadyuva con el Jefe del Departamento del Distrito Federal a efecto de que los actos de las autoridades administrativas y la prestación de los servicios públicos a cargo del propio Departamento, se realicen apegados a los principios de honestidad, legalidad, eficiencia y oportunidad, lo cual está cumpliendo con gran tenacidad, de acuerdo con los programas que ha ido implementado año con año en beneficio de la ciudadanía capitalina.

8.- La Procuraduría Social del Departamento del Distrito Federal tiene como finalidad regularizar las

actividades derivadas del burocratismo de las autoridades de la administración local.

9.- La Procuraduría Social es un órgano desconcentrado del Departamento del Distrito Federal, de innovadora trascendencia en el ámbito de la administración pública local, que funge como medio de control ante las autoridades y prestadores de servicio público a través de los programas que ha realizado, con el objetivo de hacer más breve la brecha de indiferencia y descontento de los ciudadanos contra la burocracia.

10.- Es importante resaltar la función que está desarrollando la Procuraduría Social en materia de vivienda, en el Distrito Federal, zona que es considerada de gran déficit a nivel nacional, por la contribución que hace a la formación y consolidación de una cultura condominal, desde luego, apegada a la Ley Sobre el Régimen de Propiedad en Condominio de Inmuebles para el Distrito Federal, además de que informa y asesora a los poseedores y adquirentes de vivienda de interés social.

11.- Debido a la finalidad que tiene la Procuraduría Social, los servicios que presta son sin costo alguno, de modo sencillo, expedito, informal, fácil de entender para

el beneficio de cualquier persona sin importar su situación económica, social y cultural.

12.- Debe darse una mayor difusión a la Procuraduría Social sobre las funciones que desempeña para el efecto de que todo aquel individuo que se encuentre en el caso que incumba a sus actividades, puedan acudir ante ella para solucionar sus problemas.

13.- En cuanto a las recomendaciones que haga la Procuraduría Social del Departamento del Distrito Federal, cuando no sean cumplidas por las autoridades responsables, se deberá hacer el llamamiento ante su superior jerárquico para que la obligue a acatarlas.

BIBLIOGRAFIA:

- 1.- Acosta Romero, Miguel. TEORÍA GENERAL DEL DERECHO ADMINISTRATIVO. Porrúa. México. Pp. 639
- 2.- A. Eide/N.F. Ghazali a et all. SOBRE LA RESISTENCIA A LAS VIOLACIONES DE DERECHOS HUMANOS. SERBAL/UNESCO. España. 1984. Pp. 266
- 3.- Aguilar Cuevas, Magdalena. EL DEFENSOR DEL CIUDADANO (OMBUDSMAN). UNAM. México. Pp. 179
- 4.- Burgoa, Ignacio. LAS GARANTIAS CONSTITUCIONALES. 24 edición. Porrúa. México. 1992. Pp 787
- 5.- Carrillo Flores, Antonio. LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL HOMBRE EN LA COYONTURA DEL MEXICO DE HOY. México. 1971. Pp.75
- 6.- C. Rowat, Donal. EL OMBUDSMAN DEFENSOR DEL CIUDADANO. Fondo de Cultura económica. México. 1973. Pp. 462
- 7.- Delgadillo Gutiérrez, Luis Humberto. ELEMENTOS DE DERECHO ADMINISTRATIVO. LIMUSA. México. 1986. Pp. 201
- 8.- Fix Zamudio, Héctor. LATINOAMERICA: CONSTITUCION, PROCESO Y DERECHOS HUMANOS. Miguel Angel Porrúa. México. 1988. Pp. 550
- 9.- Fraga, Gabino. DERECHO ADMINISTRATIVO. 26 edición. Porrúa. México. 1987. Pp. 506
- 10.- Instituto de Investigaciones Jurídicas: Ponencias. COMUNICACIONES MEXICANAS AL IX CONGRESO

INTERNACIONAL DE DERECHO COMPARADO. (TEHERAN 1974). UNAM. México. 1974. Pp. 188

11.- Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM. LA DEFENSORIA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS DE LA UNAM Y LA INSTITUCION DEL OMBUDSMAN EN SUECIA. 1988. México. Pp. 79

12.- Stavenhagen a et all. DERECHO INDIGENA Y DERECHOS HUMANOS EN AMERICA LATINA. Colegio de México. México. 1988. Pp.353

13.- Venegas Alvarez, Sonia. ORIGEN Y DEVENIR DEL OMBUDSMAN. UNAM. México. 1988. Pp. 148

14.- Zavala, Silvio. LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL HOMBRE EN AMERICA LATINA (SIGLOS XVI-XVIII). UNAM/UNESCO. México. 1988. Pp. 63

LEGISLACION

1.- Acuerdo de creación de la Procuraduría del Departamento del Distrito Federal. Diario Oficial de la Federación: 25 de enero de 1989

2.- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Imprenta Cámara de Diputados. Pp. 609

3.- Código Civil para el Distrito Federal. 57 edición. Porrúa. México. Pp. 659

4.- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (comentada). Serie A Fuentes b) Textos y Estudios Legislativos No 59. 3ra. edición. México. 1992. Pp. 609

5.- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. Diario Oficial de la Federación: 29 de diciembre de 1976. Pp. 16

6.- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. 23 edición. Porrúa. México. Pp. 969

7.- Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal. Diario Oficial de la Federación: 29 de diciembre de 1978. Pp. 39

8.- Ley Orgánica del Departamento del Distrito. 13 edición. Porrúa. México. 1992. Pp. 769

9.- Manual de Organización de la Procuraduría Social del Departamento del Distrito Federal. Diario Oficial de la Federación: 7 de julio de 1989

10.- Reformas al Artículo 102 Constitucional. Diario Oficial de la Federación: 28 de enero de 1992. Pág. 6

11.- Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal. Diario Oficial de la Federación: 26 de agosto de 1985. Pp. 102

OTROS DOCUMENTOS

1.- Amnistía Internacional. Brasil por Encima de la Ley. Publicación Mensual. Gran Bretaña. 1991. Pp.32

2.- Comisión Nacional de Derechos Humanos. Documentos Básicos de la Comisión Nacional de derechos Humanos. Serie de Folletos 90/4. México. 1990. Pp. 372

3.- Informe Anual. Actividades Realizadas 1990. Procuraduría Social. ciudad de México. Pp.59

4.- Procuraduría Social del Departamento del Distrito Federal. Folleto. Pp. 15

5.- Procuraduría Social del Departamento del Distrito Federal. "Manual Administrativo". Pp. 125