



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTONOMA DE MÉXICO

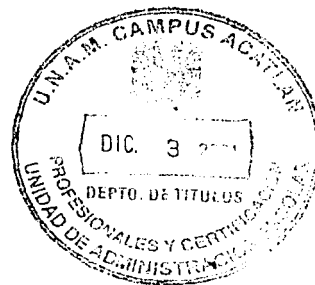
ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS
PROFESIONALES "ACATLÁN"

"FIGURA DEL OMBUDSMAN Y SU INFLUENCIA EN INSTITUCIONES
PROTECTORAS DE DERECHOS HUMANOS EN MÉXICO"

Seminario-taller Extracurricular
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
Licenciatura en Derecho
PRESENTA

María Guadalupe Cordero Magallanes

Asesor: Lic. Irene Díaz Reyes



Diciembre del 2002



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 esta 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.

... La felicidad proviene de ver
aquello que no siempre está
en la superficie.

Hay cosas que nunca
están en la superficie...

Para la Licenciada Ma. Guadalupe Magallanes Vega:

**Quien siempre ha estado delante mostrándome cómo,
y a mi lado para apoyarme y compartir mis logros.**

Gracias Mami.

PRECIOUS:

**Por todas las dudas resueltas,
la ayuda
y tus porras.**

Gracias Manzanita.

"FIGURA DEL OMBUDSMAN Y SU INFLUENCIA EN INSTITUCIONES PROTECTORAS DE DERECHOS HUMANOS EN MÉXICO"

CAPITULO I: Concepto de Ombudsman, origen, evolución histórica y objeto.

- 1.1 CONCEPTO DEL OMBUDSMAN,
- 1.2 ORIGEN, ECOLUCIÓN HISTÓRICA
- 1.3 OBJETIVO.
- 1.4 CARACTERÍSTICAS DEL OMBUDSMAN
- 1.5 CLASIFICACIÓN DE LOS OMBUDSMEN
- 1.6 ESTRUCTURA DEL OMBUDSMAN
- 1.7 ATRIBUCIONES Y LIMITACIONES DEL OMBUDSMAN

CAPÍTULO II: Primeras Instituciones protectoras de Derechos Humanos.

- 2.1 PROCURADURÍA DE POBRES
- 2.2 DIRECCIÓN PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS
HUMANOS DE NUEVO LEON
- 2.3 PROCURADURÍA DE VECINOS DE LA CIUDAD DE COLIMA
- 2.4 PROCURADURÍA SOCIAL DE LA MONTAÑA DE GUERRERO
- 2.5 PROCURADURÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA DE EDO DE
AGUASCALIENTES
- 2.6 DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS DE LOS VECINOS
DE LA CIUDAD DE QUERÉTARO
- 2.7 DIRECCIÓN GENERAL DE DERECHOS HUMANOS
DE LA SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

CAPITULO III: Derechos Humanos; marco conceptual.

3.1 DIVERSOS CONCEPTOS DE DERECHOS HUMANOS

3.2 DIFERENTES CLASIFICACIONES DE LOS DERECHOS
HUMANOS

3.3 CARACTERISITCAS DE LOS DERECHOS HUMANOS

3.4 DERECHO A COMPRAR

3.5 DERECHO A LA SALUD

3.6 DERECHOS DE LOS UNIVERSITARIOS

CAPITULO IV: Cuatro instituciones protectoras de Derechos Humanos vigentes hoy.

* CNDH:

DEFINICIÓN

FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL

ATRIBUCIONES

INTEGRACIÓN

* PROFECO

DEFINICIÓN

DOMICILIO

ATRIBUCIONES

ESTRUCTURA INTERNA

* CONAMED:

DEFINICIÓN Y OBJETO

COMPETENCIA

ORGANIZACIÓN INTERNA

*** DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS**

ATRIBUCIONES

COMPETENCIA

ESTRUCTURA

CAPITULO V: Procedimientos a seguir en las instituciones protectoras de Derechos Humanos.

5.1 PROCEDIMIENTO ANTE LA CNDH

5.2 PROCEDIMIENTO ANTE PROFECO

5.3 PROCEDIMIENTO ANTE CONAMED

**5.4 PROCEDIMIENTO ANTE LA DEFENSORÍA DE DERECHOS
UNIVERSITARIOS**

CONCLUSIONES

INTRODUCCIÓN

Este trabajo está pensado y realizado bajo la premisa de que es primordial la protección de los Derechos Humanos no sólo por que son inherentes al ser humanos sino porque además de ayudar al pleno desarrollo como personas al tutelarlos se dignifica a todos los individuos y se va más allá de las diferencias biológicas relativas al género, a las sociales, a las convencionales; es decir, se protege al hombre de los mismos obstáculos que él crea y se equilibra la posición de todos entre sí.

Desde la 1ª Institución que existió en México, la Procuraduría de los Pobres, se dejaba claro que la intención de protección y tutela de los derechos humanos existía, también que los decretos para reglamentar su funcionamiento y así cumplir su función eran posibles y de hecho tangibles realidades pero desgraciadamente, como se verá a lo largo del capítulo referente a la historia de las Instituciones protectoras de derechos humanos en México esto sólo quedó en papel, buenas intenciones, y la muestra de eso la tenemos en que son ya en la actualidad inexistentes.

Para el año de 1992, fecha de nacimiento de la Comisión Nacional de Derechos Humanos, institución que en nuestros días vela por la protección y observancia de los derechos humanos además de promoverlos, estudiarlos y divulgarlos entre la población dejando así completa la esfera de los derechos humanos previstos por el orden jurídico mexicano.

Durante el desarrollo del trabajo se verá como fueron los orígenes de esta figura, el Ombudsman, sus características, atributos, clasificación; en el capítulo I.

Dentro del capítulo II se recorrerá la historia mexicana de las instituciones protectoras de derechos humanos partiendo en 1847 y llegando a 1989 con la Dirección General de Derechos Humanos de la Secretaría de Gobernación.

En el capítulo III veremos las diferentes definiciones de derechos humanos según algunos autores así como su clasificación por generación o por orden de aparición en la

Historia de las sociedades. Particularizaremos en los derechos a la salud, a comprar y los pertenecientes a los universitarios.

Siguiendo con el capítulo IV donde estudiaremos las estructuras internas, objetivos, competencias, atribuciones y limitaciones de 4 Instituciones mexicanas protectoras de derechos humanos: Comisión Nacional de Derechos Humanos, Procuraduría Federal del Consumidor, Comisión Nacional de Arbitraje Médico y la Defensoría de los Derechos Universitarios; terminando con el capítulo V donde seguiremos los pasos que se siguen cuando se presenta una queja ante cada una de las anteriormente citadas instituciones.

CAPITULO I:

CONCEPTO DE OMBUDSMAN, ORIGEN, EVOLUCIÓN HISTÓRICA Y OBJETIVO.

Siendo la institución que sirvió de ejemplo para que los países instituyeran la protección de los derechos humanos es importante conocer su origen.

Durante el desarrollo de este capítulo recorreremos su proceso de creación y su desarrollo situándolo en la Suecia en que nació para así poder entender las modificaciones y cambios durante su evolución derivados de los cambios políticos dentro de su país de origen.

1.1 Concepto de Ombudsman.

La palabra Ombudsman, tan utilizada en nuestros días para mencionar a un funcionario, tiene su origen en el idioma sueco (aunque se dice que el término es más bien de origen germano), y se descompone en dos partes:

-ombud.- es el que actúa como vocero o como representante de otro y
-man.- que significa hombre; por lo que etimológicamente, Ombudsman quiere decir El hombre que actúa como representante de otro.

El vocablo Ombudsman también servía para dar a entender que la persona que detentaba dicho cargo era de reconocido talento jurídico y de integridad fuera de lo común.

El Ombudsman como figura institucional surge en la Constitución de Suecia en el año de 1809 en el mes de junio. El término, es atribuido al jurista sueco Hans Horta quien formaba parte de la Comisión constituyente de dicho año.

Siendo el Ombudsman la institución a analizar en este trabajo es de suma importancia conocer la definición de ésta por parte de algunos estudiosos de los derechos humanos; así tenemos que para Antonio Carrillo Flores es un funcionario Que puede tener una jurisdicción bien ya sea de tipo nacional o regional, general o

especializada que tiene como encargo el cuidar que la acción de las autoridades, en especial las gubernamentales, sea de manera legal, justa, oportuna y sobre todo humana; esta a petición de los particulares agraviados.

Para Donald Rowat el Ombudsman debe de ser un funcionario independiente, imparcial y regulado por la Constitución.

El Ombudsman para Héctor Fix Zamudio es uno o varios funcionarios designados por el órgano parlamentario, por el ejecutivo o bien en combinación de los dos, que con el auxilio del personal técnico. Poseen la función esencial de recibir e investigar las reclamaciones de los gobernados efectuadas por las autoridades administrativas por infracciones ilegales, injusticia, irracionalidad o retrasos en resoluciones y con motivo de esta investigación pueden proponer sin efectos obligatorios, las soluciones que estimen mas adecuadas para evitar o subsanar las citadas violaciones. Esta labor se comunica de manera periódica en informes públicos a los altos órganos de gobierno.

Para Rafael de Pina el Ombudsman es:

"Magistrado encargado en ciertos países de examinar las quejas formuladas por los ciudadanos contra las autoridades administrativas".(1)

Para John Moore el Ombudsman es un experto en Administración Pública, el cual debe ser independiente, imparcial, de rápido acceso con la función de recibir e investigar quejas individuales de abusos burocráticos. El Ombudsman informa sobre sí mismo y se pueden publicar sus resultados; sin embargo, no tiene poder para modificar o revocar decisiones administrativas.

Para Claes Eklundh, el Ombudsman debe de ser un protector justo del pueblo, debe de resolver las demandas justificadas relacionadas con los derechos del individuo, Debe de mostrar comprensión por la situación de los funcionarios públicos para mantener la confianza de la gente y el respeto de las autoridades y de los funcionarios públicos que están bajo su fiscalización. (2)

Para Jorge Carpizo el Ombudsman es un organismo cuyo titular es un funcionario que cuya tarea es el control adicional para el buen cumplimiento de la ley, la supervisión de su aplicación por parte de las autoridades y ser el camino para que los individuos pudieran quejarse de cualquier violación cometida por los funcionarios públicos. (3)

Otra concepción del Ombudsman es la siguiente:
Institución existente en numerosos estados e incluso en una escala menor, en regiones, comunidades autónomas y estados federales, cuyas principales funciones son la supervisión de los actos y resoluciones de la administración pública y de sus agentes, y cuya actuación está encaminada a comprobar si se han respetado los derechos proclamados en cada constitución o si la administración sirve con objetividad a los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios que, de acuerdo con la ley y el

2 EKLUDH, Claes. *La experiencia del Ombudsman sueco en la actualidad*. CNDH. México. p.106

3 CARPIZO, Jorge. *El Ombudsman y los derechos humanos*. Ed. Porrúa. México. p.15.

Derecho, deben guiar toda su acción, dispone de medios y elementos auxiliares. Quien llegue a ocupar dicho cargo debe de tener en cuenta que por su gran importancia es incompatible con cualquier otra variante de mandato representativo, cargo político o actividad de propaganda partidaria, con la permanencia en servicio activo en la administración pública, con la afiliación a un partido o con el ejercicio de funciones directivas en un partido, sindicato, asociación o fundación, o empleo en los mismos, con la práctica de las carreras judicial o fiscal y con cualquier actividad profesional y liberal, mercantil o laboral. Por otro lado y como consecuencia de sus funciones específicas, goza de total inviolabilidad y, por supuesto, no está sujeto a ningún mandato imperativo ni recibe instrucciones de ninguna autoridad. Asimismo no puede ser detenido, procesado o perseguido por opiniones o actos realizados en el cumplimiento de su función y tiene inmunidad, salvo en caso de flagrante delito.

El carácter popular que esta institución ha alcanzado allí donde existe se debe a que cualquier ciudadano se puede dirigir a él. Sus actuaciones son por completo gratuitas y los documentos así presentados no pueden ser objeto de censura.

Dependiendo del país se puede denominar, procurador, comisario, *médiateur* o proveedor de justicia o Defensor del Pueblo por ejemplo. En numerosas legislaciones la popularización de esta figura comenzó a partir de la II Guerra Mundial. Desde su origen se trata de una institución que ofrece mayores garantías a los ciudadanos, al ejercer un control sobre las actuaciones de la administración, aunque su evolución en cada uno de los sistemas se ha ido perfilando de distinta forma.

1.2 Origen y evolución histórica del Ombudsman.

A fines del siglo XVI existe un funcionario nombrado por el Rey que tiene como labor vigilar a fiscales públicos y actuar en nombre del rey como fiscal principal, dicho cargo es llamado Procurador Supremo, establecido en 1713 por el rey Carlos XII mediante una orden de cancellería.

Sus facultades eran la supervisión de la administración de justicia, legalidad en la misma y vigilar a los funcionarios públicos para que cumplieran con sus obligaciones y se aplicaran las disposiciones legales.

Éste debía también rendir informes al soberano de su actuación y de sus resultados y podía acusar a los jueces que retardasen el cumplimiento de la ley en perjuicio de la comunidad.

La idea del rey Carlos XII de crear este cargo la tomó de cuando después de haber sido derrotado en el año de 1709 en Poltava por el ejército ruso bajo el mando del Zar Pedro I huye a Turquía; país en donde vió que el Canciller del reino para los turcos era el Kadí, jefe de justicia. Durante su estadía de varios años, (12); en calidad de casi prisionero del sultán decide que para regresar a su país el orden perdido como resultado de su ausencia crea el organismo a cuya cabeza va el Ombudsman lo que quiere decir que éste es el principal representante del rey y a quien da expresamente la función de proteger los derechos del pueblo contra las injusticias y abusos del poder que le puedan ser causados por los oficiales del Estado.

El Procurador no tiene poder político, su deber era garantizar que las leyes y los estatutos del reino fuesen debidamente observados por todos y que los funcionarios

públicos cumpliesen con sus obligaciones, también tenía el derecho de enjuiciar a los funcionarios que fuesen encontrados culpables de alguna falta; en resumen su función era una vigilancia general.

En 1718, después de la muerte de Carlos XII sube al trono el rey Gustavo Adolfo III y desde su ascensión al poder estuvo en pugna con el Parlamento por la supremacía del poder del monarca y por centralizar las funciones del Procurador y así romper su dependencia para con el Parlamento; sin afectar en nada dicha relación, el año posterior, en 1719 el Procurador Supremo cambia su nombre a Canciller de Justicia a través de una orden de la Cancillería; este cambio no afectó en nada sus funciones.

Ya en el año de 1720 el Parlamento tiene más poder que el rey, el primero sometía al segundo y de ahí surge la obligación del ahora, Canciller de Justicia de informarle al Parlamento de sus trabajos, denuncias de violación de disposiciones constitucionales esto, debido a su mayor dependencia hacia con el Parlamento.

Desde 1766 y hasta 1772 la función de nombrar al Canciller de Justicia quedó en manos del Parlamento aún en contra de la voluntad del rey quien contaba con el apoyo del pueblo y del ejército para regresarle a la corona su poder sobre el Parlamento, para esto se inicia la redacción de un documento que regresaría poder a manos del rey y así en 1787 se presenta el Acta de Unión y Seguridad para afianzar el poder de la corona en el aspecto interno del país ya que tenía de manera externa la presión de Inglaterra y de Prusia. En esta Acta ya el monarca adquiere pleno poder sobre la administración y el Canciller de Justicia vuelve a ser funcionario de confianza del rey así como su principal representante.

En 1792 el rey Gustavo Adolfo III es obligado a abdicar y sube al trono Gustavo IV, esto como resultado de la guerra en contra de Dinamarca, Rusia y el Imperio Napoleónico en

donde Suecia es vencida. Ya con el nuevo rey se adopta la forma de Gobierno donde el monarca tiene poder sobre el Parlamento.

La nueva Constitución promulgada en 1809 da un mayor equilibrio entre el Parlamento y el rey, es decir, se da un mayor equilibrio entre los poderes y se decreta una monarquía hereditaria y constitucional. Al Canciller de Justicia se le da una autonomía con respecto al Parlamento y se dictan los lineamientos a seguir y los fundamentales para su oficina. Posterior a esto y en ley reglamentaria dada por el rey en Consejo se especifican sus obligaciones:

Actuar como principal asesor de la corona, representarla como Procurador General en caso de que se afecten intereses del Estado y vigila en nombre de la corona a todos los servidores públicos y actúa en caso de abuso, además de las específicas contenidas en dicha ley.

Como asesor el JK, o Canciller de Justicia, recibe órdenes del Consejo, o de uno de sus miembros que sea el titular del Ministerio correspondiente en las que se le pide su opinión en asuntos sujetos a la consideración y decisión del rey en Consejo.

Dentro de sus limitaciones están: que los Ministros no pueden ser enjuiciados por delitos relacionados con su función oficial, a menos que decida lo contrario el Comité Conjunto Permanente de Asuntos Constitucionales del Parlamento.

Con respecto a la Constitución de 1809 y a la figura del Ombudsman Donald Rowat dice:

"La nueva política introducida
por la Constitución de 1809
estableció una división de auto-

ridad entre rey y estados, a fin de evitar que una sola de las partes tuviese todo el poder, ya fuese por un monarca absoluto, como sucedió bajo Carlos XI y Carlos XII, o por los Estados, como había sucedido durante el siglo XVIII. Se entregó el poder ejecutivo al Rey y al Consejo, mientras que a los cuatro estados se les concedió la autoridad exclusiva de crear impuestos y el poder legislativo se concedió conjuntamente al Rey en Consejo y a los Estados al igual que antes, tribunales independientes se encargaron del poder judicial. El control de las oficinas y de los funcionarios sería ejercido por 2 instituciones separadas: el JK (Canciller de Justicia) a nombre del Rey y el Consejo, y el JO a nombre de los estados (mas tarde a nombre del Riksdag, o Parlamento, que en 1866 sustituyó a los 4 estados)". (4)

Como se puede observar existen dos tipos de Ombudsmen y la explicación a esto es la siguiente: Siendo el Canciller de Justicia (Justitiekansler) representante supremo del rey que vigila a los funcionarios del gobierno está muy ligado al monarca como para proteger a los ciudadanos de manera eficaz por lo que se crea el Jo (Justitieombudsman).

La principal diferencia entre el Ombudsman del rey y del parlamento es: que al Ombudsman del rey es nombrado por él, es decir, actúa por nombre del rey es el principal funcionario representante del monarca, representa a la corona, actúa contra jueces y funcionarios que no cumplen con su deber; supervisa la observancia de las leyes y estatutos por parte de funcionarios públicos y jueces; mientras que el Parlamentario tiene como actividad el fiscalizar y tiene por objeto el proteger los derechos del ciudadano. Para esto, vigila jueces, funcionarios y servidores civiles sean nacionales o municipales.

Tiene acceso a documentos, aún los secretos, derecho a estar presente en todas las deliberaciones en que los jueces o funcionarios administrativos tomen decisiones para tener una visión completa de las actividades administrativas y legales.

Los funcionarios a fin de apoyar al JO están obligados a darle la información que les solicite, a asistir cuando esté investigando si es que así lo solicita; posteriormente, si así lo decreta el JO los fiscales deben de iniciar la acusación.

Los límites que tiene el JO son los Miembros de la Suprema Corte de Justicia y de la Suprema Corte Administrativa quienes solo que sea por falta grave se les enjuiciará.

En el Artículo 96 se da la figura del Ombudsman:

"El parlamento debe en cada sesión ordinaria designar un jurisconsulto de probada

ciencia y de especial integridad en calidad de mandatario del Parlamento encargado según las instrucciones que este le dará, de controlar la observancia de las leyes por los tribunales competentes, según las leyes, aquellos que en el cumplimiento de sus funciones hayan cometido ilegalidades o negligencias por parcialidad, favor o cualquier otro motivo.

Estará sujeto en todo caso, a las mismas responsabilidades y tendrá los mismos deberes que el código de procedimiento penal escribe para acusadores públicos. "

Dentro de la Constitución se dan los requisitos generales de quien ocupa el puesto:

Debe de ser una persona capaz, imparcial y versada en Derecho y con experiencia como Juez.

El Canciller de Justicia, ha tenido a lo largo de su historia diversas obligaciones, en una etapas mas que en otras pero todo siempre encaminado a la protección de la seguridad legal de los ciudadanos, a este respecto Alfred Bexelius comenta:

"Suecia, como muchos otros países, ha enfrentado desde hace mucho tiempo el problema de la mejor protección de sus ciudadanos contra la interferencia indebida, la negligencia y los errores de los funcionarios públicos. Suecia ha resuelto este problema en varias formas distintas". (5)

En 1866, con la adopción del Acta Parlamentaria, hubo un cambio tendiente a la modernidad en la estructura del Ombudsman y del sistema político sueco en general, se cambia la forma del Parlamento dividido anteriormente en nobleza, clero, burguesía y

campesinado y desde esa fecha el Parlamento se constituye por dos cámaras; La Alta y la Baja.

En cuanto a las obligaciones del Ombudsman, éste debía de informarle al Parlamento sobre sus actos encaminados a proteger los derechos de los ciudadanos.

El Ombudsman, desde su creación, supervisa la actuación de funcionarios en el campo militar y civil, pero con las circunstancias de Europa y con la Primera Guerra Mundial se separa dicha supervisión, se reforma la Constitución y desde 1915 y hasta 1968 se dan dos Ombudsmen: el militar (Militieombudsman) que desde esa fecha supervisa a los comandantes y oficiales de menos grado y el civil; esto debido a la gran carga de trabajo y el desequilibrio de poder que resultaría de la existencia de un solo Ombudsman, pero tienen las mismas funciones, uno es responsable de los asuntos en el aspecto militar y el otro en el aspecto civil.

Dentro de la evolución que ha tenido el Ombudsman en la historia cabe también hacer mención de que en el año de 1957, el Parlamento en una acción que amplía las atribuciones del Ombudsman, le da potestad de intervenir en las quejas que se daban en contra de funcionario públicos municipales y locales, lo que da como resultado el aumento en el número de las quejas que debía de atender la mencionada institución.

A partir del año de 1968, cuando se suspende la existencia del Ombudsman militar se da origen a la pluralidad del Ombudsman; se la división en cuatro Ombudsmen, quienes cuentan con igualdad jurídica pero cada uno enfocado a un aspecto diferente

En 1974 el Parlamento sueco promulgó una nueva Ley sobre la Forma de Gobierno donde se definen las garantías de los derechos civiles de los ciudadanos y sus libertades fundamentales, además de confirmar la aceptación del país en relación a las Convenciones Internacionales de Derechos Humanos y su protección. En esta ley el punto más relevante sobre el Ombudsman es la ratificación del nivel constitucional del mismo como protector de los derechos civiles de los habitantes del país.

1.3 Objetivo del Ombudsman.

Surgido en la Constitución de 1809 en Suecia, el Ombudsman persiguió establecer un control adicional para el cumplimiento de las leyes además de supervisar como eran éstas aplicadas por la administración y crear un nuevo camino ágil, y sin

formalismos, al través del cual los individuos pudieran quejarse de las arbitrariedades y violaciones cometidas por autoridades y funcionarios.

El Ombudsman también, es un medio suplementario que garantiza el respeto que se le debe a las leyes.

Debe salvaguardar el principio de Derecho y proteger los derechos y la libertad del individuo tal como está asentado en la Constitución y las leyes.

Tiene la obligación de garantizar que los tribunales y las autoridades administrativas gubernamentales observen las disposiciones de la Constitución relativas a objetividad e imparcialidad y que la libertad y derechos fundamentales del ciudadano no sean usurpados en el proceso de administración pública.

En el desempeño de su labor, al paso de los años, el Ombudsman ha probado ser un eficaz mecanismo de control en la defensa de la población contra los actos ilegítimos del poder público; gracias a que es libre, es decir sin dependencia a otro órgano. Al ---- inicio, el Ombudsman era un acusador público, su objetivo era evidenciar un mal com----portamiento de algún funcionario público ya sea por negligencia, imprudencia, - incapacidad, e iniciar un proceso en su contra o bien solicitar medidas disciplinarias; -

las cuales podían ser multa o suspensión.

De manera específica en Suecia la responsabilidad penal a la que están sujetos los jueces y funcionarios públicos va mas allá que en otros países lo que convierte a la institución del Ombudsman en un medio efectivo de protección.

1.4 Características del Ombudsman

Al referirnos a las características con las que debe de contar el Ombudsman no debemos de perder de vista que su mayor cualidad y el requisito número uno a cubrir debe de ser la autoridad moral con la que podrá desempeñar su cargo.

De manera general, Claes Eklundh menciona que el Ombudsman debe de reunir las siguientes cualidades:

Ser un sujeto con profundo interés respecto a cuestiones pertenecientes a los derechos de los individuos, debe de contar con poder de investigación y estar desligado de cualquier otro órgano, tener una jurisdicción extensa, tener derecho a hacer declaraciones concernientes a la justicia y legalidad de los actos de las autoridades fiscalizadas, facultad para poder actuar por propia iniciativa, potestad para decidir si investiga o no la queja, ser capaz de ser un protector justo e imparcial de los derechos del individuo dentro de la legislación existente y así poder resolver las quejas del pueblo. (6)

6 Ibidem. p.112.

Para realizar de manera exitosa su labor, el Ombudsman debe de cubrir con ciertos aspectos; estos son:

A) Independencia:

Ya sea tanto en relación del Poder Ejecutivo, del Judicial o del Legislativo.

Ninguno de ellos debe intervenir en la resolución de los casos concernientes al Ombudsman; esto se debe a su naturaleza como organismo público que no guarda relación jerárquica con ningún otro organismo o autoridad gubernamental, cuenta con personalidad jurídica y con un patrimonio propio.

A fin de que esta independencia exista se necesita que, primero, se plasmen las disposiciones jurídicas que regulen los aspectos administrativos relacionados con él como son: sueldos, nombramientos y procedimientos para el mismo, etcétera) y que se de la libertad total al Ombudsman en cuanto a la forma de investigar y resolver las diferentes quejas que se le presenten.

B) Autonomía:

Es la total libertad en la decisión de su organización interna: número de trabajadores o empleados, estructura interna, etcétera.

La autonomía se entiende también por la no sujeción a decisiones jerárquicas de la administración central por lo tanto no debe de recibir ni estar obligado a ello, instrucciones ni indicaciones de autoridades o servidores públicos en el desempeño de sus atribuciones.

C) Accesibilidad:

La forma en que se puede acercar el particular al Ombudsman puede ser de dos formas ya sea directa cuando el agraviado no necesita de intermediarios para interponer

su queja, no necesita filtro alguno; al contrario de cuando el tipo de acceso al Ombudsman es indirecto; existen personas que deciden que no todas las quejas van a ser atendidas por el Ombudsman.

D) Imparcialidad:

Al no depender de ningún otro órgano ni de autoridad alguna ni estar sometido a ningún poder, el Ombudsman puede resolver de manera objetiva las quejas ante él interpuestas.

El Ombudsman debe abstenerse de resolver en favor de una de las partes involucradas sin la debida fundamentación jurídica o sin las pruebas que evidencien el sentido de la resolución. El Ombudsman, no es adversario de otras figuras ni autoridades ni de funcionarios sino que es un colaborador que representa habitantes de una porción social determinada frente al poder público.

E) Neutralidad política:

Su condición de imparcial le impide al acceso al ámbito político electoral, ser apartidista implica ausencia de interés político en procesos de elección.

F) Carácter no vinculatorio de las resoluciones:

Las conclusiones a las que llega el Ombudsman en cada caso en particular no tienen calidad coercitiva alguna, son sugerencias, advertencias, amonestaciones o bien recordatorios que pueden tener forma de crítica u opinión pero no son obligatorias para su destinatario.

Estas resoluciones se respetan en función al respeto que le guarda el destinatario al Ombudsman teniendo como base la autoridad moral del Ombudsman.

G) La auctoritas del Ombudsman:

Las resoluciones gozan de gran prestigio debido a la autoridad y calidad personal del Ombudsman.

H) Publicidad:

El dar a conocer la forma de funcionamiento de las oficinas y el procedimiento de las quejas constituye un punto importante para el éxito en la tarea del Ombudsman. Sin embargo, no en todos los casos la publicidad es necesaria o se hace presente o bien requerida ya sea por ser petición expresa del individuo, asuntos que tengan que ver con la seguridad del Estado.

I) Obligación de presentar informes:

El Ombudsman debe de rendir cuentas de manera periódica; en el informe que entrega al poder Ejecutivo y al Legislativo se puede observar un resumen de los casos

resueltos, las reclamaciones aceptadas, las rechazadas, la forma de utilización del presupuesto asignado.

J) Racionalidad:

Analiza los motivos y causas que ostenta la autoridad o funcionario público para actuar de una u otra forma y en consecuencia, previa integración y valoración de la veracidad de las evidencias y circunstancias, sin apartarse de la normatividad, resuelve racionalmente.

K) Celeridad:

El Ombudsman debe de resolver cada caso con rapidez, ya que intenta realizar su

función evitando trámites, desarrollando un procedimiento sencillo, flexible, poco formalista evitando así un innecesario burocratismo.

L) Gratuidad:

Los servicios que ofrece a la sociedad son sin costo alguno, de manera que al solicitar su intervención, el individuo no efectúa gasto alguno.

M) Constitucionalidad:

El Ombudsman debe de cumplir sus funciones apegándose a lo que marcan la ley sin olvidar que debe de recurrir a su fuerza moral para poder ser de manera exitosa un árbitro entre la sociedad y las autoridades y los funcionarios públicos.

1.5 Clasificación de los Ombudsman

Existen diversas formas de clasificar a los Ombudsmen, algunas de ellas se desprenden de sus características, otras de su origen y otras de su forma de proceder ante las quejas ante ellos interpuestas; así tenemos:

1.-Por su acceso:

- Directo.
- Indirecto.

En el acceso directo es el propio individuo quien acude al Ombudsman; en el indirecto se necesita de un intermediario para acceder al Ombudsman.

2.-Por el órgano que lo nombra:

- Parlamentario.**
- Ejecutivo.**
- Mixto.**

En el nombramiento del Ombudsman por parte del Parlamento sólo éste interviene, a diferencia del Ombudsman ejecutivo quien, como su nombre lo indica, es nombrado sólo por el titular de ese poder en el Estado.

El Ombudsman mixto es nombrado en combinación de los dos poderes antes mencionados; el procedimiento es que uno lo nombra y el otro lo ratifica.

3.-Por su situación jurídica:

- Cuasijudicial.**
- Cuasiejecutivo.**

Esta clasificación se da de acuerdo al status o nivel con el que cuenta el Ombudsman en comparación de los funcionarios ya sean éstos del poder Judicial

(Ombudsman cuasijudicial), o bien en caso del Poder Ejecutivo de los altos funcionarios (cuasiejecutivo).

4.-Por el ámbito de competencia.

- General.**
- Especial.**

El Ombudsman general conoce de todo tipo de quejas tanto a nivel administrativo como de derechos humanos y los Ombudsmen especiales conocen y se encargan de un determinado tipo de quejas: salud, consumidores.

5.-Por la forma de la queja:

-Escrita.

-Mixta.

A fin de ser accesible, el procedimiento se puede iniciar con la queja presentada de manera oral y posteriormente ratificadas, o bien ser presentadas de manera escrita. Una de las características del Ombudsman es su sencillez por lo que el texto de la queja es simple.

6.-Por la forma de iniciar el procedimiento.

-De oficio.

-A petición de parte.

De oficio es la manera en que el Ombudsman haciendo uso de su iniciativa, puede realizar una investigación por su cuenta.

A Petición de parte se da cuando el individuo acude al Ombudsman al sentirse afectada. Cuando el Ombudsman inició su trabajo las investigaciones que realizaba eran iniciadas por su cuenta.

7.-Por los medios de inspección:

-Propios.

-Ajenos.

Los medios propios son aquellos con los que cuenta el Ombudsman de manera independiente para llevar al cabo sus investigaciones sin depender de nadie, a diferencia de los ajenos que en muchas ocasiones son compartidos o eventuales.

8.-Por el tipo de acciones que ejerce.

-Administrativas.

-Penales, civiles, administrativas.

Las acciones administrativas sólo afectan a servidores públicos y cuando se puede seguir un procedimiento civil y penal además del administrativo caen en el segundo tipo de acciones ejercidas por los Ombudsmen.

1.6 Estructura del Ombudsman.

Después de la desaparición del Ombudsman militar en el año de 1968 sus funciones se dividen entre los otros tres Ombudsmen siguiendo así hasta 1974; año en que se establecen cuatro Ombudsmen designados por el Parlamento, y de entre ellos se nombra al Jefe administrativo, es decir, el Jefe de la Oficina del Ombudsman, a él le compete resolver cuestiones referentes al funcionamiento administrativo como la designación del personal y coordinar sus trabajos.

Los Ombudsmen duran en el cargo cuatro años pudiendo ser reelectos a fin de aprovechar su experiencia por no más de tres periodos como máximo.

La oficina del Ombudsman cuenta con diputados también llamados delegados los cuales recaban datos necesarios para las investigaciones.

En cuanto al presupuesto, se otorga por parte del Parlamento, quien decide el monto y la forma de administrarlo le compete a la oficina del Ombudsman. Los cuatro Ombudsmen perciben lo mismo entre sí y se equipara con lo que reciben los miembros de la Suprema Corte de Justicia.

1.7 Atribuciones y limitaciones del Ombudsman.

Puede expedir su reglamento de manera colegiada.

No tiene poder para cambiar las decisiones de los tribunales ni de los funcionarios administrativos ya que no tienen carácter jurisdiccional y aunque tiene facultades para acusar ante los fiscales de la nación sus conclusiones son recomendaciones sin calidad obligatoria.

También está limitado cuando:

- son actos de miembros del Parlamento.
- Sobre actos de la Directiva del Parlamento, del Comité Parlamentario de elecciones y de la Oficina de trámite de Recursos dependiente de la Secretaría General del Parlamento.
- Sobre actos de la Directiva del Banco de Suecia.
- Sobre actos de la Junta de Ministros del Gabinete.
- Sobre actos del Canciller de Justicia.

De acuerdo con las reformas de 1957 a la Ley sobre la forma de Gobierno y al Acta del Parlamento, la oficina del Ombudsman es competente para conocer de quejas en contra de las autoridades municipales, con lo que ha ampliado de manera significativa su esfera de acción protectora de los Derechos Humanos.

La forma en que están divididas las funciones de los Ombudsmen es:

El Jefe de la oficina administrativa es el responsable de la dirección, tiene a su cargo las relaciones públicas, la difusión de las acciones entre otras; todas éstas encaminadas al

buen funcionamiento de la oficina. Además conoce de los asuntos relacionados con la libertad de prensa y libertad de opinión y de reunión así como de los asuntos especiales que no atañen a ningún otro Ombudsman de manera específica.

El segundo Ombudsman tiene a su cargo la supervisión de la Corte, así como los asuntos de persecución pública, de policía, de prisiones, los que se derivan de ayudas legales y del cumplimiento de asuntos del orden civil en cuanto atañe a las autoridades.

El tercer Ombudsman supervisa lo relacionado a las fuerzas armadas, incluyendo regimientos militares. Conoce de cuestiones de salud general, comunicaciones, asuntos culturales, universidades, colegios públicos, aspectos de tipo científico, lo relativo a la Iglesia, cuestiones de ciudadanía y extranjería, cuidado de la naturaleza, y medio ambiente, asuntos campesinos y de agricultura, cuestiones urbanas no supervisadas por los otros Ombudsmen y demás asuntos similares.

El cuarto Ombudsman tiene a su cargo los asuntos relativos a impuestos, seguridad y bienestar social, tales como los cuidados de los niños y los ancianos, personas incapacitadas de sus facultades mentales o afectadas físicamente que requieren rehabilitación. Le corresponden también los asuntos de seguro de desempleo, condiciones de trabajo y, en general, las cuestiones sociales de la comunidad. Esta división de áreas es bastante clara sin embargo, en la práctica la flexibilidad es una característica y el apoyo entre los cuatro tiene como base la resolución de manera eficaz de los asuntos.

CAPITULO II.-

Como se verá a lo largo de este capítulo los antecedentes históricos en México de las instituciones protectoras de los derechos humanos es muy amplia y muy interesante, además de darnos cuenta de que el tema de los derechos del hombre no es contemporáneo, sino que viene desde los tiempos de la recién obtenida Independencia teniendo primero las ideas de Ponciano Arriaga y su preocupación por la clase mas desfavorecida económicamente hablando, pasamos después al Estado de Nuevo León donde se propone un gestor cuya actividad complementa a los instrumentos jurídicos existentes.

Cinco años después y en el Estado de Colima tenemos la Procuraduría de Vecinos para conciliar los intereses encontrados de los vecinos y de la autoridad, pasamos posteriormente al Estado de Guerrero donde por la gran cantidad de indígenas habitantes de esa región del país se pensó necesaria una Procuraduría que protegiera a los diferentes grupos étnicos.

Ya para el año de 1988 en Aguascalientes, se idea una institución mediadora entre la sociedad civil y el Estado, en ese año se registra también la creación de la Defensoría de los derechos de los vecinos de la ciudad de Querétaro para llegar a 1989 con la Dirección General de derechos humanos de Secretaría de Gobernación, último eslabón en la cadena de instituciones defensoras de los derechos de las personas que aún en nuestros días siguen vigentes.

2.1 PROCURADURIA DE POBRES.

Es el 1er. antecedente en México, originado en el Decreto número 18 expedido por el Congreso de San Luis Potosí el 5 de marzo de 1847 en tiempos del gobernador Ramón Adame. Impulsado por Don Ponciano Arriaga, ilustre liberal, quien propuso el proyecto para un órgano independiente con facultades para investigar injusticias en contra de los desamparados y defenderlos, así como de los excesos por parte de las autoridades y mejorar sus condiciones de vida. Dentro de la concepción de este órgano debía de contar con tres procuradores quienes tenían como función el defender a las personas agraviadas o abusadas por parte de las autoridades. Dichos funcionarios investigaban y señalaban medidas para la reparación o bien ante el Juez era llevado el responsable.

El primer Procurador en la historia mexicana es Vicente Bustos, quien contó con la colaboración de Manuel Arreola y de Manuel M. Catañeda.

Tiempo después, y bajo el gobierno estatal de Mariano Avila, fue disuelta esta Procuraduría; la cual tenía las siguientes características:

Era imparcial y no estaba sujeta a la presión política: esto con el fin de velar por la reparación de las vejaciones o maltrato cometido por la autoridad. Para esto, era necesaria la presentación de la queja que podía ser por escrito o de palabra, con la cual el Procurador estaba facultado para proceder a la investigación del hecho y de decretaba la reparación, la cual podía ser solicitada de manera inmediata o bien el responsable era puesto a disposición del Juez.

Dentro de los deberes de este Procurador se cuenta:

Visitar los Juzgados, oficinas públicas, cárceles para recibir o bien formular quejas, (las cuales podían ser investigados por iniciativa propia también), por abusos ahí cometidos.

El decreto con el que tuvo origen esta Procuraduría consta de 20 artículos en los que se observa el procedimiento a seguir con respecto de las quejas de las que se tenía

conocimiento, su estructura y además puntos trascendentes de su funcionamiento; dicho decreto es el siguiente:

" El Gobernador del Estado a sus habitantes, Sabed:

Que el H. Congreso Constitucional ha expedido el decreto que sigue:

El Congreso del Estado, se ha servido decretar lo siguiente:

"Art. 1°.- Habrá en Estado tres procuradores de pobres, nombrados por el Gobierno y dotados por el sueldo de mil doscientos pesos cada uno."

"Art. 2°.-Ser su obligación ocuparse exclusivamente de la defensa de las personas desvalidas, denunciando ante las autoridades respectivas, y pidiendo pronta e inmediata reparación sobre cualquier exceso, agravio, vejación, maltrato o tropelia que contra aquellas se cometieren, ya en el orden judicial, ya en el político o militar del Estado, o bien tenga su origen de parte de alguna autoridad, o bien de cualquiera otro funcionario o agente público."

"Art. 3°.- Los Procuradores de pobres podrán quejarse de palabra o por escrito según lo exija la naturaleza de la reparación, y las autoridades estarán obligadas a darles audiencia en todo caso."

"Art. 4°.- Para las quejas verbales será bastante que se presenten los procuradores acompañados del cliente ofendido, ante el Secretario, escribano público o curial del Tribunal o autoridad que deba conocer del agravio, manifestando sen-

cilla y veridicamente el hecho que motiva la queja, y los datos que lo comprueben, si los hubiere. El funcionario a quien se presenten, extenderá un acta breve y clara, la cual se firmará por el Procurador y el cliente si supiere, para dar cuenta de preferencia y en primera oportunidad."

"art.5°.-Cuando las quejas hayan de a hacerse por escrito: serán directas, redactadas en estilo conciso y respetuoso, excusando alegatos, no conteniendo mas que la relación necesaria de lo acontecido, y en papel común. sin otro distintivo que la firma del Secretario de Gobierno."

"Art. 6°.-Recibida la queja en uno o en otro caso, las autoridades respectivas procederán sin demora a averiguar el hecho, decretar la reparación de la injuria, y aplicar el castigo legal cuando sea justo, o a decidir la inculpabilidad de la autoridad, funcionarios o agente público de quien se interpuso la queja. En caso de que el hecho merezca pena de gravedad, pondrán la culpable a disposición de su Juez competente para que lo juzgue, y los Procuradores de pobres agitarán el más breve término de juicio. "

"Art. 7°.-Los Procuradores de pobres tendrán a su disposición la imprenta del Estado, con el objeto de poner en conocimiento del público, siempre que entendieren que no se les ha hecho justicia, la conducta y procedimiento de las autoridades ante quienes se quejaron. El gasto de papel en estos casos, y en los que habla el artículo 5°, será con cargo a las rentas del Estado."

"Art.8°.-Los Procuradores de pobres alternándose por

semanas, visitarán los Juzgados, oficios públicos, cárceles y demás lugares en donde por algún motivo pueda estar interesada la suerte de los pobres, y de oficio formularán las quejas que correspondan sobre cuantos abusos llegaren a su noticia. "

"Art.9°.-Los Procuradores al cumplir con lo prevenido en el artículo anterior; cuidarán escrupulosamente de que por ningún motivo ni pretexto tenga intervención alguna otra clase de personas en los negocios de los pobres que se ponen bajo sus auspicios."

"Art.10°.-El Gobierno del Estado proporcionará un local a propósito y en el paraje más público para situar la oficina destinada a la procuración de pobres. En ella estará todos los días por lo menos un Procurador desde las ocho hasta las doce de la mañana y desde las tres hasta las seis de la tarde, para dar audiencia y patrocinio a cuantas personas desvalidas necesiten, promoviendo desde luego lo necesario."

"Art.11°.-Las personas pobres de cualquier punto del Estado, podrán poner en noticia de los Procuradores de pobres, cualquier exceso, abuso o injusticia que le agravie, a fin de a que estos funcionarios representen lo que convenga. Los gastos de estafeta, y otros que se ofrezcan en éste y los demás casos que ocurran, se costearán por el Estado."

"Art.12°.-Así las autoridades, como cualquier individuo particular de dentro, o fuera de la Capital, siempre que advirtiera, o tuviera noticia de algún exceso o agravio contra

la persona pobre podrán dar aviso a los Procuradores, a fin de que cumplan con lo que previene esta ley."

"art.13°.-Además de los deberes señalados en los artículos anteriores para todos los casos particulares, será de la obligación de los Pocuradores informarse de las necesidades de la clase pobre, solicitar de las autoridades el debido remedio, promover la enseñañza, la educación y la moralidad del pueblo, y todas aquellas mejoras sociales que alivien su miserable situación. Con estos sagrados objetos tendrán aquellos funcionarios un acuerdo en sesión semanal pudiendo pedir datos y noticias a todas las oficinas del Estado. Estas sesiones jamás se declararán concluidas hasta no haber acordado alguna cosa en el sentido que indica este artículo."

"Art.14°.-Los Procuradores de pobre alternarán mensualmente en la Presidencia de su sesiones por el orden de antigüedad de su nombramiento. El Presidente cuidará el orden de la oficina y del cumplimiento de los deberes que esta ley establece."

"Art.15°.-La Procuración de pobres tendrá para sus trabajadores un escribiente con calidad se Secretario, dotado con cuatrocientos pesos anuales. Los Procuradores se ocuparán desde luego en el acuerdo del reglamento correspondiente, que será presentado al Congreso para su aprobación, proponiendo en él cuanto creyeren necesario. para el buen desempeño del encargo que les confía esta ley."

"Art.16°.-Para ser Procurador de pobres, se necesita ser ciudadano, de sana conducta y actividad conocida, y haber practicado por lo menos dos años en el estudio de la Jurisprudencia. El Gobierno al nombrar estos funcionarios, preferirá en igualdad de circunstancias a los jóvenes más pobres."

"Art.17°.-La ley reconoce como un distinguido mérito en los Procuradores de pobres, el haber desempeñado con exactitud y diligencias sus deberes. Este mérito se tendrá presente para cuando solicitaren algún otro empleo en el Estado."

"Art.18°.-Todas las autoridades tienen el deber de auxiliar y proteger a institución de esta ley, a fin de que pueda corresponder a su objeto."

"Art.19°.-Cualquier individuo del Congreso, del Tribunal de Justicia o del Gobierno podrá visitar la Procuración de Pobres, con el objeto de ver si en ella se cumple eficazmente."

"Art.20°.-Al Gobierno le corresponde corregir multas, suspensiones y hasta destitución, previa causa justificada, las omisiones de los Procuradores de Pobres. El que se hiciere digno de esta última pena, quedará inhábil para obtener otro empleo o condecoración del Estado."

"lo tendrá por entendido el Poder Ejecutivo del Estado, Y lo hará publicar, circular, cumplir y obedecer."

"San Luis Potosí, marzo 5 de 1847. Antonio Ladrón de Guevara. Presidente. Francisco Estada, Diputado Secretario. Mariano Hoyuela, Diputado Secretario."

"Por lo tanto, ordeno se cumpla y ejecute el presente decreto, y que todas las autoridades los hagan cumplir y guardar, y al efecto se imprima, publique y circule a quienes corresponda. San Luis Potosí, Marzo 10 de 1847. El Gobernador. Ramón Adame. El Secretario. Mariano Villalobos." (1)

2.2 Dirección para la defensa de los derechos humanos de Nuevo León

Siendo gobernador del estado de Nuevo León el Dr. Pedro G. Zorrilla Martínez se da la iniciativa el 23 de diciembre de 1978 para la creación de dicha Dirección; pero fue el 3 de enero de 1979 cuando se publica la ley en el decreto número 206.

Esta dirección dependía del gobernador estatal, su función era la de proteger los derechos consagrados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos así como en las leyes locales, su papel era el de un gestor ante las autoridades de todo nivel siendo sus actividades un complemento de los instrumentos jurídicos existentes con el fin de proteger los derechos humanos, es decir, era secundario a las vías ya existentes. Entre sus facultades estaba la de investigar las quejas y reclamaciones en contra de las autoridades municipales, estatales y federales; a través de sus oficinas en las que además de prestaba asesoría y representación legal todo esto, sin costo alguno para los

1 QUINTANA, R. SABIDO, P. DERECHOS HUMANOS. Ed. Porrúa. México. p.79

agraviados , de entre los cuales no se hacía distinción alguna.

Podía actuar de oficio cuando los derechos violados por la autoridad eran considerados como fundamentales.

2.3 Procuraduría de Vecinos de la Ciudad de Colima

El día 21 de noviembre de 1983 se da el acuerdo para establecer un Ombudsman local y no es hasta el 8 de diciembre de 1984, dentro de los artículos 94 y 95 de la Ley orgánica municipal de Colima en que se reconoce dicha figura: un funcionario con atribuciones de recibir e investigar las quejas y reclamaciones, ya sean orales o por escrito, contra actividades de la autoridad así como proponer soluciones; mismas que estarán incluídas en el informe que debe de rendir cada año.

El acuerdo antes mencionado consta de dos artículos y un único transitorio; en dicho Acuerdo se habla de sus características esenciales, facultades y deberes:

ACUERDO

Artículo 1. Se instituye, dentro de la Administración Municipal, el cargo de Procurador de Vecinos, que - será designado por el H. Cabildo o propuesta del - Presidente Municipal.

Artículo 2. El Procurador de Vecinos será una per-

**sona de reconocida capacidad y probada honra--
bilidad y ejercerá las siguientes funciones:**

- I.-recibir e investigar; en forma expedita, las quejas
reclamaciones y proposiciones que por escrito u --
oralmente presentes los afectados por la actividad
de la administración pública local;**
- II.- Como resultado de dicha investigación, propo--
ner a la autoridad respectiva vías de solución a las
cuestiones planteadas, las que no tendrán impera--
tivo;**
- III.-Ser el enlace y coordinador entre los Comités
de Barrios y la Presidencia Municipal;**
- IV.-Procurar la conciliación entre vecinos en que--
jas administrativas; y**
- V.-Rendir anualmente el H. Cabildo un informe de
sus actividades incluyendo las propuestas de so--
lución y las propuestas de las autoridades reque--
ridas. Este informe deberá incluir proposiciones -
de reformas al procedimiento o a las leyes que -
regulen la actividad de la administración pública
local.**

TRANSITORIOS

Único. El Presente Acuerdo entrará en vigor al
día siguiente de su publicación en el Periódico --
Oficial del Estado. Cúmplase. Salón de Cabildos,
a 21 de noviembre de 1983.

Ing. Carlos Vázquez Oldenbourg
Presidente Municipal (2)

2.4 Procuraduría Social de la Montaña de Guerrero.

Tomando en cuenta que el estado de Guerrero es uno de los que cuenta con mayor número de habitantes indígenas; el 29 de abril de 1987 surge dicha Procuraduría. Su objetivo era el de proteger los derechos específicos de los grupos étnicos y culturales de diferentes regiones del territorio, además de coordinar actividades de otras dependencias del estado en relación a los indígenas. Esta Procuraduría Social dependía del poder Ejecutivo del estado.

2.5 Procuraduría de protección ciudadana del Estado de Aguascalientes.

Dicha Procuraduría nace dentro de la ley de responsabilidades de servidores públicos del Estado de Aguascalientes el 14 de agosto de 1988 con una institución mediadora entre la sociedad civil y el Estado.

Entre sus funciones está la de investigar las quejas de las personas afectadas por omisiones y violaciones en los deberes de autoridades o servidores públicos, promueve la cultura de los derechos humanos; debe rendir un informe anual por escrito y mandárselo al gobernador y al Congreso estatal.

La Procuraduría de protección ciudadana del estado de Aguascalientes para poder proceder debe de investigar la veracidad de la queja, solicita, para ello informes

adicionales a los servidores públicos y formula las recomendaciones, advertencias y recordatorios a los mismos.

Con el fin de lograr su objetivo tiene la atribución para acceder a expedientes y documentos.

En atención a su origen, esta Procuraduría resuelve también sobre responsabilidades administrativas de los servidores públicos, como se observa en el artículo 81 de su ley:

"Art.81).- Se crea la Procuraduría de Protección ciudadana como un órgano dependiente del Poder Ejecutivo del Estado, que tiene como finalidad conocer de las quejas presentadas por las personas afectadas por las violaciones de las obligaciones establecidas en el artículo 55 de esta ley a los servidores públicos que se mencionan en el artículo 2° de la misma, para el efecto de que dichas quejas sean objeto de la investigación necesaria para el esclarecimiento de la verdad en relación plena de la presenta ley, a instancia del ciudadano afectado."(3)

2.6 Defensoría de los derechos de los vecinos de la ciudad de Querétaro.

Establecida por el Ayuntamiento de Querétaro el 22 de diciembre de 1988 tiene como objeto el investigar las quejas sobre actuaciones administrativas de las autoridades municipales, por lo que se entiende que es el encargado de recibir las quejas de las

3 IBIDEM 83.

personas afectadas; tal y como lo establece su artículo 1°.

Dentro de sus características cabe destacar que el nombramiento de quien ocupe el cargo de defensor lo realiza el Ayuntamiento a propuesta del Presidente municipal, quien además nombra y remueve al personal técnico y administrativo necesario como se puede constatar en su artículo 2°. El Defensor debe de contar con los estudios de la Licenciatura en Derecho, tener experiencia y una probada capacidad y honorabilidad.

Las quejas pueden ser de forma oral o escrita, puede conocer de los asuntos a petición de parte o bien de oficio, no deben de existir en su actuación formalismos innecesarios son que por ello de pase por alto la investigación de la fidelidad de la queja o que se admitan quejas anónimas.

Este defensor cuenta con la posibilidad de acceder a documentos y expedientes para poder llevar a cabo su tarea; en caso de que se le niegue el acceso se le debe de informar la razón de dicha negativa.

Las limitaciones de este funcionario son:

Sus resoluciones no son imperativas, las quejas que se admiten son aquellas contra actos que se consideren inadecuados de acuerdo a la legislación, conoce de los casos a excepción de aquellos en los que existe ya un medio de impugnación previsto por el Municipio.

2.7 Dirección general de derechos humanos de la Secretaría de Gobernación.

Dentro del reglamento de la Secretaría de Gobernación encontramos en el artículo 15° las actividades que le corresponden a esta dirección:

"Art. 15°.-Corresponde a la Dirección General de Derechos

Humanos:

I.-" Proponer aquellos programas que promuevan e impulsen, dentro del marco de la Carta Internacional de Derechos Humanos, el cumplimiento de los acuerdos signados por nuestro país;

II.-" Proponer proyectos de iniciativas, programas, acciones y mecanismos que contribuyan a la planeación de la política de derechos humanos en nuestro país;

III.-" Proponer las medidas necesarias que tiendan a la salvaguarda de los derechos humanos;

IV.-" Establecer mecanismos de enlace y coordinación con entidades, instituciones y organismos públicos o privados, para promover la aplicación y respeto de los derechos humanos;

V.-" Recibir y atender las quejas administrativas que sobre violación de los derechos humanos presenten los particulares o las instituciones públicas o privadas, y proponer al titular del ramo las acciones necesarias para su inmediata resolución;

VI.-" Poner a consideración de sus superior jerárquico los programas tendientes a la capacitación ciudadana en la promoción y salvaguarda de los derechos humanos;

VII.-" Proporcionar apoyo técnico y asesoría sobre los instrumentos internacionales de derechos humanos, a las personas, entidades, instituciones y organismos, relacionados con la promoción y defensa de los derechos humanos:

VIII.-" Representar, por conducto de su titular, al Secretario y coordinar los trabajos de la Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados, y

IX.-"Las demás funciones que las disposiciones legales y

reglamentarias le atribuyan, así como aquellas que le confiere el titular del ramo." (4)

De la lectura del anterior artículo se desprende la creación de un **órgano desconcentrado** el día 13 de febrero de 1989, con base en el artículo 27 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, que a la letra dice:

"Art.27°.-

....

....

IV.- Vigilar el cumplimiento de los preceptos constitucionales por parte de autoridades del país especialmente en lo que se refiere a las garantías individuales y dictar las medidas administrativas que requieran ese cumplimiento." (4)

Este órgano tiene como objeto contribuir a que los actos de autoridades del Distrito Federal sean legales, además de dar atención, orientación, consultorias y brindar auxilio a las personas afectadas y capacitar sobre asuntos de violación de derechos humanos. Debe, también, salvaguardar, promover y procurar la aplicación de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución.

4 IBIDEM 85.

CAPÍTULO III:

DERECHOS HUMANOS; MARCO CONCEPTUAL

Si bien es importante conocer las Instituciones protectoras de Derechos Humanos, tanto las ya desaparecidas mencionadas en el capítulo II como las que aún continúan con sus actividades (capítulo IV), es igualmente relevante saber que es lo que se está protegiendo:

Los Derechos Humanos.

En este capítulo veremos las diferentes concepciones de los mismos de acuerdo con el punto de vista de diferentes autores así como la forma en que los clasifican.

El capítulo termina con los derechos específicos a comprar, a la salud y los que tenemos todas las personas que conformamos la UNAM:

3.1 Diversos conceptos sobre los derechos humanos:

Simplemente con escuchar estas dos palabras juntas nos dan la idea de que son los derechos o prerrogativas que tiene el hombre como persona humana, son naturales del hombre, se desprende de su naturaleza son derechos fundamentales, inherentes a él; son los derechos que le pertenecen al sujeto por lo tanto cualquier manera de nombrarlos es correcta y verdadera, se refieren al sujeto no sólo al hombre o la mujer sino al ser humano, al que pertenece a la especie humana no importando sus edad, sexo, nacionalidad, etcétera.

Con respecto a los derechos humanos el maestro Bidart Campos dice:

"Ello significa que los supuestos derechos tienen como sujeto al hombre en cuanto es hombre, en cuanto pertenece a la especie que llamamos humana. Si luego reconocemos ciertas especificaciones cuando el ser humano es niño, o anciano, o mujer, o trabajador, los derechos que le adjudiquemos seguirán siendo del hombre..."

La opinión de Antonio Truyol con respecto de los derechos humanos es:

"decir que hay "derechos humanos" o "derechos del hombre" en el contexto histórico-espiritual que es el nuestro, equivale a afirmar que existen privilegios fundamentales que el hombre posee por el hecho de ser hombre, por su propia naturaleza y dignidad; derechos que le son inherentes y que, lejos de nacer de una concesión de la sociedad política, han de ser por ésta consagrados y garantizados." (1)

Son prerrogativas, es decir, la expresión de la exigencia de respeto a ellas por parte del Estado; respeto a la libertad e igualdad de la persona.

Dentro de las ideas de derechos humanos encontramos la opinión del Licenciado Rodolfo Lara Ponte:

"...amén de ser concomitantes a la naturaleza del hombre, han sido objeto de reconocimiento por parte del derecho positivo, a través de su consagración en diferentes instrumentos jurídicos a lo largo de la historia, el planteamiento de la existencia de los derechos humanos nos conduce a profundos planos de reflexión en diversos ámbitos-filosóficos, políticos y jurídicos_. Dichos derechos se enfocan al genero humano, a la persona humana,- entendida por tal el ser social con capacidad raciocinio-. precisamente porque dentro de esta generalidad es posible fundamentar la idea básica de igualdad entre el conjunto de seres humanos. Dicha igualdad es lo que permite aseverar que los derechos

humanos reconocen como sujeto precisamente al hombre." (2)

Al respecto Jorge Carpizo expresa:

"Libertad, dignidad e igualdad de los hombres como principios superiores contra los cuales no puede ir ningún ordenamiento jurídico, y ellas conforman y determinan una serie de derechos, que según la nación y la época, se manifiestan en derechos humanos." (3)

La definición que encontramos en el Diccionario Jurídico mexicano del Instituto de Investigaciones jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México de Jesús Rodríguez y Rodríguez es:

"Conjunto de facultades, prerrogativas, libertades y pretensiones de carácter civil, político, económico, social y cultural, incluidos los recursos y mecanismos de garantía de todas ellas, que se reconocen al ser humano, considerado individual y colectivamente. "

Para el profesor Charles Taylor son derechos subjetivos en el sentido de que se reconocen a los sujetos que son individuos y también colectividades no estatales. Esos derechos consisten en reconocer al individuo solo o en grupos dentro de una sociedad,

2 IBIDEM

3 CARPIZO, Jorge. *EL OMBUDSMAN Y LOS DERECHOS HUMANOS*. Ed. Porrúa. México.

la posibilidad de colocarle límites a la acción del Estado y por lo tanto el poder para reivindicar su derecho anulando así las acciones contrarias al mismo.

Para Vittorio Mathieu son derechos que pertenecen al hombre en cuanto tal, sea cuales fueren las particularidades accidentales de su posición en la sociedad.

Derechos humanos,- a partir de la Declaración Universal de los derechos Humanos realizada en la Asamblea General de las Naciones Unidas, con fecha 10 de diciembre de 1948, la denominación de éstos ha cobrado fuerza desde el punto de vista doctrinal, legal y popular, para designar de esta manera, a los derechos fundamentales que aseguran al hombre, la dignidad y el valor que le corresponde como miembros humanos del universo. (4)

Dentro de la legislación vigente tenemos la definición de derechos humanos en el reglamento interno de la Comisión Nacional de Derechos Humanos:

"Artículo 6°.- Para los efectos del desarrollo de las funciones de la Comisión Nacional de Derechos Humanos son los inherentes a la naturaleza humana, sin los cuales no se puede vivir como ser humano. En su aspecto positivo, son los que reconoce la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los que se recogen en los pactos, los convenios y los tratados internacionales suscritos y ratificados por México." (5)

4 HERRERA O. Margarita. *MANUAL DE LOS DERECHOS HUMANOS*.
5 CNDH. *REGLAMENTO INTERNO DE LA CNDH*. Ed. Delma. México.

Para la doctora Mireille Roccatti, quien fue Presidenta de la Comisión Nacional de Derechos Humanos en relación a la definición de los mismos expresa:

"...aquellas facultades y prerrogativas inherentes a la persona humana, que le corresponden por su propia naturaleza, indispensables para asegurar su pleno desarrollo dentro de una sociedad organizada, mismos que deben ser reconocidos y respetados por el poder público o autoridad, debiendo ser garantizados por el orden jurídico positivo".(6)

Desde el punto de vista de Carlos f. Quintana y Norma D. Sabido, los derechos humanos se podrán definir como:

"...Conjunto de garantías que establecen los ordenamientos legales nacionales e internacionales con objeto de proteger, frente al poder público, los derechos fundamentales de los seres humanos, en cuanto a su dignidad y el respeto que merecen por el mero hecho de pertenecer a la especie humana.

El conjunto de prerrogativas que salvaguardan la vida y la dignidad de los seres humanos y que los criterios valorativos de la cultura y de la civilización moderna atribuyen a todos los integrantes de la especie humana sin distinción alguna" (7)

6 QUINTANA R., SABIDO, P. *DERECHOS HUMANOS*. ED.Porrúa.

7 IBIDEM.

3.2 DIFERENTES CLASIFICACIONES DE LOS DERECHOS HUMANOS.

Para el Licenciado Rodolfo Lara Ponte la clasificación de los derechos humanos obedece a su aparición en la historia, es decir, es de manera cronológica así tenemos que existen los derechos individuales y políticos que engloban la libertad personal, de reunión, la de pensamiento, la de creencia, la libertad económica y la de participación ciudadana. Estos derechos hicieron su aparición por primera vez en países como Inglaterra y Francia y son llamados de 1a. generación.

A los derechos anteriores les siguen los de la 2a. generación que son los llamados sociales, los cuales aparecen en México y tiene como fin el alcanzar una nivelación social y una igualdad de oportunidades, englobando así el derecho a la educación, al trabajo, a la seguridad familiar y social y la protección a la salud.

Como tercera generación, el Licenciado Lara, nombra a los derechos de medio ambiente y el de la información; por ser éstos los que contienen intereses difusos o transpersonales. Son los derechos de los grupos sociales indeterminados o bien de las minorías.

Otro de los autores mexicanos que se ha expresado sobre la clasificación de los derechos humanos es Cipriano Gómez Lara:

"Derechos humanos de primer grado o generación: son todos aquellos derivados de las relaciones jurídicas en general. o sea, los derechos subjetivos tradicionales, como pueden imaginarse los de crédito o personales, y los derechos reales también tradicionales.

Derechos humanos de segundo grado o generación: son los que están dados en un sentido más político o ideológico, con un profundo

contenido de respeto a la integridad física y sociológica del hombre entendido como individuo digno de respeto y consideración en una esfera mínima de bienestar social. Aquí están los tradicionales derechos del individuo y del gobernado.

Derechos humanos de tercer grado o generación: son los derechos sociales, que se manifiestan en el contexto de la colectividad o de la propia humanidad en su conjunto, en cuanto a su supervivencia, sanidad y disfrute de la vida sobre la tierra, como el derecho a la paz, derechos a la conservación ecológica, derechos colectivos de los consumidores, derechos de los refugiados, de minorías étnicas, etc.(8)

Para los autores Sabido Peniche y Quintana Roldán existen también la clasificación de los derechos humanos de la siguiente manera: los derechos de género especialmente referidos a los derechos de la mujer y su protección: derechos de las minorías o de ciertos grupos que requieren especial atención y protección por su posición en la sociedad: como derechos del niño, de los indígenas, de los indigentes, de los minusválidos, de los enfermos, etc.

También se pueden clasificar tomando en cuenta diversos factores de integración, de protección o de alcance de los mismos:

-Por el sujeto transgresor:

órganos estatales y otros.

-Por el alcance y el órgano de protección:

Nacionales e internacionales.

-Por el titular del derecho:

Personas físicas o colectivas.

-Por los tiempos en que se suceden:

Emergencias, guerra, calamidades o estado de paz.

-Por su forma de protección:

jurisdiccionales y no jurisdiccionales.

Siguiendo con los autores que clasifican los derechos humanos en generaciones, tenemos a Margarita Herrera Ortiz, quien recurre a la aparición de éstos en la historia coincidiendo así con el Licenciado Lara:

"a) Primera generación.- ...la podemos ubicar en la época en que cae el absolutismo político junto con las monarquías que le daban sustento, cuando ya a fines del siglo XVIII surge el constitucionalismo clásico; aquí el hombre empieza a tomar conciencia de que para poder tener la convivencia política, conforme a las ideas liberales, debía tener ciertos derechos que le permitieran ejercitar libremente las ideas de la época; tenemos así a las colonias Norteamericanas independizándose de Inglaterra; por el mismo tiempo surge la Declaración francesa de los Derechos del Hombre y del Ciudadano. La mayoría de los autores señalan que en la Constitución de los Estados Unidos de América del Norte y en la Declaración francesa es en donde surge la primera generación de los derechos humanos, los llamados "derechos individuales", que contenían, a la par, derechos civiles y derechos políticos..."

b) La segunda generación .-En los llamados derechos humanos de la segunda generación, los derechos civiles y políticos ya consignados , reciben, por parte de la sociedad, una ampliación , acorde con las necesidades del tiempo, esto sucede por primera vez en México en 1917, Rusia 1918: Weimar Alemania en 1919; estos derechos de la segunda generación son básicamente de tres tipos:

derechos sociales y económicos , sumándoseles casi inmediatamente los derechos culturales , estas anexiones se debieron a las necesidades de los hombres por mejorar sus condiciones de vida social en el campo, en lo cultural, etc... los derechos humanos de la segunda generación tienen que cumplir con una función social, desde luego sin dejar de ser personales, o mejor dicho individuales, de esa manera, el individuo que es titular, debe ejercerlos con una conciencia social...

c) La tercera generación.-En nuestro tiempo estamos presenciando lo que se llama "Derechos de solidaridad". En términos generales se refieren al derecho de los pueblos para reclamar ciertas prestaciones de la sociedad internacional. Sólo con la finalidad de dar al lector una idea más exacta se mencionarán: Derecho a la paz, derechos aun medio ambiente sano y ecológicamente equilibrado; derecho a beneficiarse con el patrimonio común de la humanidad; derecho al desarrollo..." (9)

En México, los derechos humanos también han sido clasificados por su forma y contenido; así tenemos que por su forma los derechos pueden ser negativos materiales como es el derecho específico de libertad, o positivos forma como el derecho a seguridad jurídica y por su contenido: los derechos a la igualdad, libertad, propiedad, los derechos políticos y sociales.

En relación a la forma se clasifican de acuerdo a la manera en que las autoridades actúan , en relación a los gobernados para conceder estos derechos, desde este punto de vista la actuación de la autoridad puede ser: positiva cuando para poder la autoridad otorgar el disfrute del derecho realiza prestaciones de hacer o de dar; o negativa: cuando las autoridades estatales, para otorgar el derecho público subjetivo a los gobernados, asumen una actitud de no dar, de no hacer o de no prohibir, lo que resulta una actitud pasiva de la autoridad.

En relación a su contenido los derechos se clasifican conforme al material que cada uno de ellos contiene:

- 1-De igualdad.
- 2-De libertad.
- 3-De propiedad.
- 4-De seguridad jurídica.
- 5-Políticos.
- 6-Sociales.

3.3 CARACTERISTICAS DE LOS DERECHOS HUMANOS.

Los derechos humanos cuentan con ciertas cualidades de manera general como son:

a) Generalidad.- Esta característica se desprende de que todos los seres humanos los tienen, sin distinción alguna, son universales.

b) Imprescriptibilidad.- Esto quiere decir que no se pierden con el transcurso del tiempo o por cualquier circunstancia.

c) Intransferibilidad.- Esto es porque el derecho subjetivo derivado e individualizado que de ellos emana, no puede ser cedido, contratado o convenido para su pérdida o menoscabo.

d) Permanencia.- Esto es porque protegen al ser humano desde su concepción hasta su muerte; tienen valor siempre.

e) Incondicionalidad.- Esto quiere decir que no están sujetos a condición o limitante alguna mas que a las de procedimiento.

3.4 DERECHO A COMPRAR.

El derecho a libre compra o bien el derecho con que contamos todas las personas para poder adquirir satisfactores de nuestras necesidades; tanto básicas como las secundarias, está regulado en la Constitución. Si bien no está estipulado de manera específica si se infiere de la lectura del artículo 28° de donde se desprende la rectoría del Estado en materia económica.

También en el artículo 73, en las facultades del Congreso encontramos la fracción X relativa al comercio:

"Artículo 73.-El Congreso tiene facultad:

...

X.- Para legislar en toda la República sobre hidrocarburos, minería, industria cinematográfica, **comercio**, juegos con apuestas y sorteos...." (10)

Así, con el fin de que existiera vigilancia y protección en favor de los consumidores surge el 18 de diciembre de 1975 la Ley Federal de Protección al consumidor, la cuenta con 98 artículos. la cual entró en vigor el 5 de febrero de 1976 y en donde se instituye, en su artículo 57 que la Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo descentralizado de servicio social.

Esta ley regula las relaciones entre proveedores y consumidores basadas en situaciones concretas y jurídicamente comerciales, teniendo competencia para legislar en materia de comercio.

3.5 DERECHO A LA SALUD.

Siendo la salud uno de los valores más preciados con los que cuenta el hombre se debe de proteger por parte del Estado colocándolo entre los más importantes; así tenemos el artículo 4° de nuestra Carta Magna que dice:

"...Toda persona tiene derecho a la protección a la salud. La ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la concurrencia de la Federación y las entidades federativas en materia de salubridad general, conforme a lo que dispone la fracción XVI del artículo 73 de esta Constitución." (11)

La fracción anteriormente citada es la siguiente:

"El Congreso tiene facultad:

...

XVI. Para dictar leyes sobre nacionalidad, condición jurídica de los extranjeros, ciudadanía, naturalización, colonización, emigración e inmigración y salubridad general de la República..." (12)

11 IBIDEM. P.9

12 IBIDEMP. 75.

Otros artículos referentes a la salubridad dentro de la Constitución son el 11° y el 16°:

"Artículo 11.-

Todo hombre tiene derecho para entrar en la República... El ejercicio de este derecho estará subordinado a las facultades de la autoridad judicial, en los casos de responsabilidad criminal o civil, y a las de la autoridad administrativa, por lo que a toca las limitaciones que impongan las leyes sobre emigración, inmigración y salubridad en general de la República..." (13)

Mientras que el 16° regula las visitas domiciliarias que puede realizar la autoridad con el fin de revisar que se cumplan con los reglamentos sanitarios.

Pero antes de seguir con los ordenamientos que protegen el derecho a la salud debemos de definir lo que entendemos por ésta:

"Salud es el completo estado de bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de enfermedad."

Siguiendo con la legislación que hace referencia a la salud debemos de mencionar que no fue sino hasta el año de 1983 cuando se adiciona al texto constitucional del artículo 4° la protección a la salud.

De lo anterior se puede desprender el hecho de que es tan importante la protección a la

13 IBIDEM P. 13.

salud que a nivel constitucional no sólo se trata de uno de los derechos convertido en garantía individual sino que existen otros tres artículos relacionado son él sin tomar en cuenta que el artículo 123 refiere que está prohibidas las actividades o labores insalubres, que en el caso de las empresas agrícolas, industriales o mineras o de cualquier especie estará obligadas a establecer enfermerías si es que está situadas fuera de las poblaciones, que la seguridad social está obligada a cubrir accidentes y enfermedades tanto profesionales como las que no lo son, maternidad, invalidez, etcétera.

De estos preceptos constitucionales se desprende la ley orgánica de la administración pública federal que en su artículo 26 dice que se puede contar con la Secretaría de Salud entre otras dependencias para estudiar, planear y despachar asuntos administrativos, que será la autoridad administrativa y sanitaria que vigilará el cumplimiento de la ley general de salud y establecerá también la política en materia de asistencia social, servicios médicos, programas de salud, entre otras actividades.

En cuanto al derecho a la salud el Doctor Ignacio Burgoa comenta:

"Toda persona tiene derecho a la protección de la salud, ya que también el goce y ejercicio de este derecho subjetivo depende de las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud que la legislación secundaria defina, tal como se indica en la misma disposición constitucional."

(14)

Falta

Página

541

3.5 DERECHOS DE LOS UNIVERSITARIOS.

Dada la gran cantidad de personas que conforman a la Universidad Nacional Autónoma de México y siendo una corporación pública -organismo descentralizado del Estado- dotado de plena capacidad jurídica y que tiene por fines los de impartir educación media superior y superior para formar profesionistas, investigadores profesores universitarios y técnicos útiles a la sociedad;... y teniendo derecho para organizarse como lo estime mejor, dentro de los lineamientos generales señalados por su ley, es de vital importancia el hecho de que exista un organismo de carácter independiente que pueda recibir las reclamaciones individuales de los estudiantes y de los miembros del personal académico de la UNAM, por la afectación de los derechos que les otorga la legislación universitaria, realizar las investigaciones necesarias, ya sea a petición de parte o de oficio y, proponer en su caso, soluciones a las autoridades de la propia universidad.

Este órgano fue creado en el año de 1985, teniendo como principal promotor al Doctor Carpizo e iniciando sus funciones en agosto de ese año.

CAPÍTULO IV:

Una vez revisados los diferentes conceptos de derechos humanos en general y particularizando en la salud, a comprar y los de los universitarios en este capítulo veremos cuáles son las Instituciones Mexicanas que los protegen, así como sus competencias y estructuras internas.

4.1 COMISION NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS:

4.1.1 DEFINICIÓN:

Es un organismo descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio.

Tiene por objeto la promoción, observación, estudio y divulgación de los derechos humanos previstos en el orden jurídico mexicano.

Los derechos humanos son los inherentes a la naturaleza humana, sin los cuales no se puede vivir como ser humano. En el aspecto positivo son los reconocidos por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los que se recogen en los pactos, convenios y tratados internacionales suscritos y ratificados por México.

4.1.1 DEFINICIÓN:

Es un organismo descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio.

Tiene por objeto la promoción, observación, estudio y divulgación de los derechos humanos previstos en el orden jurídico mexicano.

Los derechos humanos son los inherentes a la naturaleza humana, sin los cuales no se puede vivir como ser humano. En el aspecto positivo son los reconocidos por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los que se recogen en los pactos, convenios y tratados internacionales suscritos y ratificados por México.

4.1.2 FUNDAMENTO CONSITTUCIONAL DE LA CNDH:

Este lo encontramos en el artículo 102° en su apartado "B":

"El Congreso de la Unión y las Legislaturas de los estados en el ámbito respectivo de sus competencias, establecerán organismos de protección de los derechos humanos... Formularán recomendaciones públicas, autónomas, no vinculatorias... estos organismos no serán competentes tratándose de asuntos electorales, laborales y jurisdiccionales."

En el anterior párrafo tenemos incluida la competencia de la CNDH, además de ser incompetente también en la interpretación delas disposiciones constitucionales y legales en el caso de consulta de autoridades particulares u otras entidades.

4.1.3 ATRIBUCIONES DE LA CNDH:

Recibir las quejas de presuntas violaciones a derechos humanos.

conocer o investigar a petición de parte o de oficio presentas violaciones.

Formular recomendaciones públicas autónomas no vinculatorias.

Conocer y decidir en última instancia las inconformidades respecto a las recomendaciones.

Conocer y decidir en última instancia respecto a las inconformidades por omisiones en que incurran los organismos de derechos humanos.

Procurar conciliación entre quejosos y autoridades.

Promover la observancia de los derechos humanos.

Promover el estudio, la enseñanza y la divulgación de los derechos humanos.

Expedir su reglamento interno.

Elaborar programas y acciones en coordinación con dependencias para protección de los derechos humanos.

4.1.4 INTEGRACION:

Presidente

Secretaria ejecutiva.

5 Visitadores generales.

Visitadores adjuntos.

Personal profesional , técnico y administrativo.

Consejo.

4.2 PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

La necesidad de adquirir satisfactores es una de las contempladas como básicas por lo que es importante garantizar al consumidor precio y calidad de los productos y de los servicios.

Dentro de la ley de protección al consumidor en su capítulo octavo encontramos los artículos que regulan a la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).

4.2.1 ¿QUÉ ES LA PROFECO?

Es un organismo descentralizado de servicio social, con personalidad jurídica y patrimonio propio y con funciones de autoridad administrativa encargada de promover y proteger los derechos e intereses de la población consumidora, mediante el ejercicio de las atribuciones que le confiere la ley.

La ley a la que nos referimos es la de Protección al Consumidor a la cual, según su artículo 2º quedan obligados a su cumplimiento los comerciantes, industriales, prestadores de servicios, así como las empresas de participación estatal, organismos descentralizados y los órganos del Estado, en cuanto desarrollen actividades de producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores.

Antes de continuar con la legislación relacionada al funcionamiento de la PROFECO

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

debemos revisar algunas definiciones básicas:

El consumidor es aquella persona quien contrata, para su utilización, la adquisición, uso o disfrute de bienes o la prestación de servicios.

Por proveedor se entiende a las personas físicas o morales a quienes se refiere el artículo 2°.

Por comerciantes se entienden quienes hagan del comercio su ocupación reiterada o habitual, cuyo objeto sea la compraventa de bienes muebles e inmuebles, la prestación de servicios o el otorgamiento del uso o goce temporal de dichos bienes.

4.2.2 DOMICILIO.

El domicilio de la Procuraduría será, según el artículo 58°, la ciudad de México y se establecerán delegaciones en todos y cada uno de los Estados así como en los lugares en que se considere necesario. La PROFECO se ayudará de toda clase de autoridades estatales, municipales y federales así como de las organizaciones de los consumidores.

4.2.3 ATRIBUCIONES.

(artículo 59°)

-Representa intereses de la población consumidora ante autoridades administrativas.

- Representa colectivamente a los consumidores ante entidades u organismos públicos o privados y ante proveedores de bienes o prestadores de servicios.
- Estudia y propone medidas encaminadas a fortalecer la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones de consumo.
- Proporciona asesoría jurídica a consumidores.
- Ejerce funciones de inspección y vigilancia en materia de precios y tarifas.
- Denuncia ante autoridades competentes los casos en que se presuma la existencia de prácticas monopólicas o tendientes a la creación de monopolios.
- Procurar la satisfacción de los derechos de consumidores conforme a sus procedimientos.
- Denunciar ante el Ministerio Público los hechos que pueden ser constitutivos de delito.
- Promover la constitución de organizaciones de consumidores y prestarles asesoría.

ESTRUCTURA INTERNA:

Titular o Procurador.

Contraloría Interna.

Dirección de Comunicación social.:

Dirección general.

Dirección de prensa.

Dirección análisis y evaluación.

Dirección de difusión y publicaciones.

Dirección de Delegaciones federales.

Subprocuraduría de servicios y atención a consumidores.

Subprocuraduría de organización de consumidores.

Subprocuraduría de inspección y vigilancia.

Subprocuraduría jurídica.

Coordinación general de administración.

PROCURADOR O TITULAR DE LA PROFECO:

Es nombrado por el Presidente de la República, debiendo ser ciudadano mexicano por nacimiento y tener el título de Licenciado en Derecho, según el artículo 61 de la Ley de Protección al Consumidor.

Tiene las siguientes atribuciones:

- Representar legalmente a la Procuraduría.
- Nombrar y remover al personal al servicio de la PROFECO, en los términos del artículo 76, es decir, de acuerdo a la ley federal de los trabajadores al servicio del estado.
- Crear unidades técnicas y administrativas que se requieran para el buen funcionamiento de la PROFECO.
- Expedir manuales de organización, procedimientos y servicios al públicos necesarios para el funcionamiento de la institución.
- Proponer el presupuesto de la PROFECO y autorizar el ejercicio del aprobado.
- Delegar facultades en servidores públicos subalternos, mediante acuerdos que se publicarán en el D.O.F.
- Ejecutar facultades que a al PROFECO le confieran las diversas disposiciones legales.

CONTRALORIA INTERNA:

En 1976 resolvía las quejas en contra de servidores públicos de la misma Procuraduría; para 1983 se incorpora a la estructura orgánica de la institución.

Es una unidad administrativa que vigila el cumplimiento de las funciones delegadas a las diferentes áreas de la Procuraduría y la correcta aplicación del presupuesto.

Además organiza, instrumenta y coordina el sistema integrado de control de la Procuraduría; atiende quejas y denuncias formuladas por el público o los titulares de diversas áreas de la Procuraduría relativas al cumplimiento de las obligaciones de servidores públicos, practica visitas a unidades administrativas de la misma con el fin de verificar el cumplimiento de los ordenamientos de la PROFECO.

También supervisa, revisa, y realiza auditorías sobre resultados de las áreas y realiza recomendaciones.

DIRECCION GENERAL DE COMUNICACION SOCIAL:

Antes de 1983 era la Unidad de difusión y relaciones públicas.

Está integrada por una dirección general y tres direcciones de área:

- A) de prensa.
- b) De análisis y evaluación.
- c) De difusión y publicaciones.

En general sus funciones son:

Definir, instrumentar, ejecutar los programas de comunicación social y relaciones públicas como determine el Procurador, formula programas anuales de comunicación y publicaciones, elabora boletines y documentos informativos y el material audiovisual de las acciones de la PROFECO para darlos a conocer a través de los medios de comunicación.

DIRECCION GENERAL DE DELEGACIONES FEDERALES:

A los 6 meses de creada la PROFECO se da le Programa nacional de desconcentración administrativa teniendo como resultado el establecimiento de delegaciones en 11 estados.

Para el año de 1983 había ya 54 delegaciones y esta dirección era la de Coordinación foránea cambiando de nombre al actual y contando hoy con 53 delegaciones en el interior de la República mas las 10 que existen en el D.F.

LA SUBPROCURADURIA DE ATENCION Y SERVICIOS AL CONSUMIDOR:

En el años de 1987 se crea la Subprocuraduría "A" contando con 4 direcciones generales:

La de resoluciones administrativas, de registro público de contratos de adhesión, de arrendamiento inmobiliario y delegaciones federales.

Desde 1989 cambia de nombre y sus facultades quedaron:

Vigila, instrumenta, coordina y controla los procedimientos administrativos señalados en la ley en relación a los servicios al consumidor.

También motiva, funda y suscribe las resoluciones, coordina y controla las acciones de la dirección general de quejas, conciliación y arbitraje la cual recibe reclamaciones y denuncias hachas en persona, por escrito o bien vía telefónica para buscar un resultado inmediato por medio de la conciliación y el arbitraje.

Remite a la dirección general de resoluciones administrativas los asuntos relacionados con sus funciones esta última dirección también forma parte de la Subprocuraduría de atención y servicios al consumidor además lleva al cabo la parte final del procedimiento

administrativo referente al levantamiento de quejas y reclamaciones analizando los hechos y dictando la resolución, aprueba convenios que celebren las partes y vigila su cumplimiento.

La última dirección general que forma parte de la Subprocuraduría de atención y servicios es la de arrendamiento inmobiliario la cual da orientación, consulta y asesoría jurídica a la población inquilinaria para informarlos de sus derechos y obligaciones, levanta quejas y realiza conciliaciones.

LA SUBPROCURADURIA DE ORGANIZACION DE CONSUMIDORES:

Define, instrumenta, ejecuta y evalúa políticas para el desarrollo de actividades para promover la constitución y capacitación de organizaciones de consumidores en general. Establece los canales de comunicación entre las organizaciones y la PROFECO. Esta dirección está integrada por:

a) dirección general de promoción y organización y capacitación de consumidores la cual nace de la fusión de la de promoción y organización con la de capacitación de consumidores; la cual tiene las siguientes funciones:

Propicia la organización colectiva, planea, programa y ejecuta políticas para el desarrollo de actividades de promoción y organización de consumidores, así como dar cursos para la capacitación de consumidores en diversas áreas.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

SUBPROCURADURIA JURIDICA:

Anteriormente era al llamada Subprocuraduría "B", sus funciones son las de vigilar, instrumentar, coordinar y controlar los procedimientos de la ley, da informes en situaciones relativas al amparo, organiza el registro público de contratos de adhesión. Integrada por la Dirección general de asuntos jurídicos que formula y revisa los proyectos de iniciativa de leyes, reglamentos, decretos, acuerdo: da consultoría jurídica, regula trámites de procedimientos judiciales administrativos.

Formando parte de esta Subprocuraduría se encuentra la dirección general de contratos de adhesión que es la que dictamina, da su aprobación, vigila el uso de estos contratos; también está dentro de esta Subprocuraduría la }Dirección general de apoyo técnico que ordena y practica verificaciones, notificaciones, emplazamientos y otras diligencias solicitadas por unidades administrativas, realiza peritajes, dictámenes, clausuras e informa de multas impuestas.

SUBPROCURADURIA DE INSPECCION Y VIGILANCIA:

Están entre sus funciones:

Imponer, verificar, atender las denuncias y solicitar los informes además de realizar visitas.

Integrada por:

a)Dirección general de inspección y vigilancia la cual inspecciona, sanciona, denuncia, multa, visita, levanta actas de sus visitas y ejecuta resoluciones (Clausuras).

b) Dirección general de estudios y proyectos la que realiza estudios económicos y de mercado en lo relativo a las relaciones de consumo para orientar a los consumidores.

También planea mecanismos de cooperación con otras dependencias de apoyo a la población consumidora. Apoya también, a las unidades administrativas para hacer estudios y proyectos para el desarrollo de sus atribuciones.

COORDINACION GENERAL DE ADMINSTRACION:

Define y aplica políticas par administración planea y programa los recursos humanos.

Cuenta con una dirección general de administración la cual propone y aplica políticas, normas, sistemas y procedimientos para la administración, planea y programa los recursos humanos, financieros y materiales, elabora programas presupuestales, controla ingresos y egresos y realiza la actividad de administración de sueldos.

También cuenta con una dirección general de organización y otra de informática, la primera da y difunde normas, directrices, políticas y criterios técnicos de procesos internos de organización, programación y evaluación. Dictamina sobre la estructura de organización y realiza manuales de procedimiento; mientras que la segunda dirección general administra la estructura de la PROFECO, coordina el proceso de integración de información y estadística.

4.3 COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO.

4.3.1 DEFINICIÓN Y OBJETO.

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud, creada a instancias del Presidente de la República mediante decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de junio de 1996 cuya misión es contribuir a tutelar el derecho a la protección de la salud, así como elevar la calidad de los servicios médicos que se prestan en el país, siendo su objeto contribuir a resolver los conflictos suscitados entre usuarios de los servicios médicos y los prestadores de dichos servicios.

La CONAMED tiene autonomía técnica para emitir resoluciones, acuerdos y laudos, la cual se refiere a la entera libertad para la resolución de controversias sin sujetarse a instrucciones de cualquier autoridad. También es un ente público que al contribuir a resolver conflictos por prestación de servicios médicos interviene pretendiendo que los servicios otorgados sean más eficientes y de calidad ya sean por parte de instituciones públicas o privadas.

Su creación obedece a un reclamo de la sociedad mismo que el Presidente recoge y decreta su creación, (teniendo fundamento legal en lo dispuesto por el artículo 89° fracción I de la Constitución donde se observa que es facultad del Ejecutivo emitir disposiciones reglamentarias en aquellas materias de su competencia); con el fin de que analice las quejas con estricta imparcialidad y que resuelva con apego a derecho ampliando así el campo de acción recordando que antes de la creación de la

CONAMED, la CNDH era quien resolvía las inconformidades relacionadas con la

prestación de servicios médicos por actos u omisiones cometidas por instituciones públicas lo que excluye a las privadas así como a los profesionales de la salud que prestan sus servicios de manera independiente, al estar limitada para actuar en controversias surgidas entre los particulares.

Como institución pública con atribuciones para recibir, investigar y atender quejas de usuarios de servicios médicos no tiene antecedente alguno.

4.3.2 COMPETENCIA.

Actúa de oficio ante cuestiones de interés general o a petición de parte para las controversias por prestación de servicios médicos.

Tiene facultades para actuar en el ámbito nacional no está limitado sólo al Distrito Federal aunque sea el lugar donde se encuentran sus instalaciones. Si la queja por irregularidad en la prestación de servicios médicos es en los estados de la República el afectado puede presentarse para comparecer personalmente, por documento enviado por correo o por Internet mediante la solicitud de servicio.

En la organización de la CONAMED se previó una unidad administrativa, la Dirección General de Coordinación Regional, que cuenta con personal capacitado para atender en los lugares de origen, los casos de controversia que en la materia se susciten en las entidades federativas.

4.3.3 ORGANIZACIÓN INTERNA DE LA CONAMED.

Se integra con el Comisionado Nacional que es el titular de la CONAMED, para auxiliarlo en sus funciones cuenta con la subcomisión "A" encargada de los asuntos de naturaleza sustantiva y la "B" con atribuciones de apoyo y seguimiento.

El comisionado debe de ser ciudadano mexicano de mas de 35 años, es quien representa a la Comisión, conduce el funcionamiento del órgano, vigila el cumplimiento de sus objetivos, establece las unidades técnicas, ejecuta acuerdos emitidos por el Consejo, realiza un informe anual, lleva a cabo procedimientos de conciliación y arbitraje, emite laudos, establece mecanismos de difusión.

El Consejo estará integrado por diez personas y es presidido por el Comisionado, son electos por 4 años sin derechos a reelección, se sesiona por lo menos cada tres meses, las decisiones son tomadas por votación, establece las políticas generales del órgano, expide el reglamento interno, y lo aprueban, nombran y remueven a los subcomisionados, aprueba el informe anual del Comisionado, evalúa periódicamente la actuación de la Comisión.

Los subcomisionados son el A: cuenta con una dirección general de orientación y quejas una de conciliación y otra de arbitraje además de la de coordinación regional.

El subcomisionado B tiene para el desempeño de sus funciones a la dirección general de compilación y seguimiento, la de investigación y métodos y la de Administración.

En caso de ausencia del subcomisionado B lo suple el A.

El subcomisionado B tiene las siguientes funciones:

Lleva el registro de los nombramientos de los consejeros, el archivo del Consejo, el libro de actas del Consejo entre otras.

Las unidades administrativas ayudan al ejercicio de sus funciones al Comisionado y son:

Dirección general de asuntos sectoriales, dirección de comunicación social, contraloría interna y las demás autorizadas por la norma.

4.4 DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS.

4.4.1 DENOMINACIÓN Y OBJETO.

La Defensoría de los Derechos Universitarios es el órgano de carácter independiente que tiene por finalidad esencial recibir las reclamaciones individuales de los estudiantes y de los miembros del personal académico de la UNAM, por la afectación de los derechos que les otorga la legislación universitaria; realizar las investigaciones necesarias; ya sea a petición de parte o de oficio, y proponer, en su caso, soluciones a las autoridades de la propia Universidad.

4.4.2 ATRIBUCIONES.

La Defensoría de los derechos universitarios estará facultada para recibir las reclamaciones o quejas de los afectados en los derechos de carácter individual que les otorgan tanto la Ley Orgánica como el Estatuto General y la legislación universitaria, por actos, resoluciones u omisiones de los funcionarios o dependencias administrativas

o académicas, y también podrá conocer e oficio de las denuncias que se publiquen por la prensa, y en especial, en la Gaceta UNAM.

4.4.3 COMPETENCIA.

Conoce de oficio o de parte las reclamaciones, quejas, inconformidades o denuncias que se formulen cuando se alegue la infracción de sus derechos por actos, resoluciones u omisiones contrarios a la legislación universitaria, cuando sean irrazonables, injustos, inadecuados o erróneos o se hayan dejado sin respuesta dentro de un plazo razonable, tomando en cuenta los términos establecidos, en su caso, por la legislación.

Quedan excluidos las afectaciones de los derechos de carácter colectivo; los de naturaleza laboral; las resoluciones disciplinarias ; o las evaluaciones académicas de profesores, comisiones dictaminadoras o consejos internos o técnicos; así como en general aquellas violaciones que pueden impugnarse por otras vías establecidas por la legislación universitaria.

4.4.4 ESTRUCTURA DE LA DEFENSORÍA :

Está integrada por un titular o defensor, dos adjuntos , y personal técnico así como administrativo que se requiera.

El titular o defensor actúa sin tener ninguna limitación ni recibir instrucciones de nadie ni de ninguna institución, es designado por la Comisión de Legislación Universitaria del Consejo Universitario de una terna propuesta por el rector, su cargo es incompatible con cualquier otro excepto con la docencia o de investigación o bien de tipo cultural, artístico

o científico.

Su período es de cuatro años con posibilidad a una reelección, sólo puede ser removido a petición justificada del Rector, debe de ser mexicanos, ciudadano por nacimiento, jurista de prestigio, tener mas de 35 años, un grado de estudios mayor al bachiller, debe de haberse distinguido por sus servicios en la docencia o investigación, gozar de estimación como persona honorable y prudente.

Para ser adjunto y ayudar al Defensor se debe de haber prestador servicio en la UNAM por al menos 4 años, es un cargo de 4 años con posibilidad de reelección, los adjuntos son quienes suplen al titular en caso de inasistencia por menos de tres meses y se alternarán, son removidos por el rector y aprobado esto por el Consejo, su cargo es incompatible con otros menos con el de la docencia o investigación o bien de tipo cultural, artístico o científico.

CAPÍTULO V:

Sabiendo cuales son las Instituciones de proteger los derechos a la salud, a comprar, de los universitarios y los humanos en general en este capítulo analizaremos por separado los diferentes procedimientos que se les siguen a las quejas presentadas ante ellos.

5.1.PROCEDIMIENTO DE LA QUEJA ANTE LA CNDH:

Toda queja que se presente ante la CNDH deberá de ser firmada o bien se le colocará la huella digital del quejoso, en caso de no estar firmada se deberá de ratificar dentro de los 3 días siguientes de su presentación, en caso contrario; se le archivará, pudiendo el quejosos presentar en otro momento la misma queja.

Debe, la queja de contener datos como nombre, número telefónico, domicilio; esto con el fin de que pueda existir forma de comunicarse con el quejoso.

Una vez recibida la queja, se registra y se le asigna un número de expediente y se le acusa de recibido por parte de la Dirección general de quejas y orientación y esta lo turna a la visitaduría general para su calificación, luego la coordinación de procedimientos internos lo asignará a uno de los visitadores adjuntos y en tres días hábiles se hará saber a la dirección general la calificación de dicha queja que puede ser: Presunta violación de derechos humanos, incompetencia de la CNDH, incompetencia de la CNDH pero con orientación jurídica por parte de la misma o acuerdo de calificación pendiente cuando le falten requisitos.

En caso de que sea una presunta violación de derechos humanos se le informa al quejoso del hecho, el nombre del visitador encargado de su queja y su teléfono, éste debe de integrar el expediente, solicita a las autoridades la información necesaria, y tratará de llegar a una conciliación entre las partes.

Una vez concluida la investigación se procede a la realización del proyecto de recomendación y el visitador adjunto lo hará saber a su superior, una vez terminado se le presenta al visitador general para que formule las observaciones correspondientes y

será después estudiado por el Presidente de la Comisión formulando, en su caso las modificaciones que crea convenientes.

Las recomendaciones deben de contener:

Descripción de los hechos, enumeración de evidencias, descripción de la situación jurídica, observaciones, razonamientos jurídicos recomendaciones específicas.

Se notifica a la autoridad responsable, se publica en la Gaceta y se notifica al quejoso dentro de los 6 días siguientes.

La autoridad cuenta con un plazo de 15 días para responder si acepta o no la recomendación, en caso negativo se hace saber a la opinión pública y en caso positivo tiene 15 para enviar las pruebas de que se ha cumplido con la misma.

5.2 PROCEDIMIENTO DE LA QUEJA ANTE LA PROFECO:

Se recibe la queja o reclamación, se requiere al proveedor para que dé su informe por escrito sobre los hechos en un plazo de 5 días hábiles.

Si del informe se infiere que éste está dispuesto a satisfacer la reclamación se concluye el caso después de que se comprueba la satisfacción al consumidor.

Si la reclamación no fue satisfecha se cita a las partes para audiencia de conciliación de la cual se levanta acta no importando el resultado de esta.

En caso de haber conciliación y el proveedor queda obligado a alguna prestación constará por escrito y cuando además son aceptadas por su contraparte y ante la PROFECO obligan de pleno derecho, es decir, traen aparejada la ejecución, misma que podrá promoverse en los tribunales competentes en juicio ejecutivo.

Si el consumidor no asistió se le tendrá por desistido si es que no explica dentro de los 10 días hábiles siguientes a la celebración de la junta y se citará a las partes para una nueva audiencia de conciliación.

Si las dos partes asistieron y no hubo conciliación PROFECO los invita a que la nombren árbitro ya sea en amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho; fijando, en el primero las cuestiones que deberán de ser objeto del arbitraje y la PROFECO resolverá en conciencia observando formalidades esenciales del procedimiento, teniendo la facultad de allegarse de elementos de prueba necesarios y la resolución sólo admitirá aclaración; en juicio arbitral de estricto derecho las partes formularán compromisos, se fijan las reglas del procedimiento, se aplicará supletoriamente el código de comercio y el ordenamiento procesal civil local aplicable.

En caso de no haberse presentado el proveedor a la audiencia de conciliación se analizarán los hechos y si se determina inexistencia de violación se dicta la resolución y

ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA

se dejan a salvo los derechos de las partes para que los ejecuten ante la jurisdicción ordinaria.

En caso contrario se dan 10 días hábiles a las partes para rendir pruebas y en 15 días hábiles se determinará la violación o la existencia de la misma y se dictará resolución administrativa y se dejan a salvo los derechos de las partes.

El plazo es de 6 meses contados de la fecha en que se recibió o se debió recibir el bien o servicio y en caso de inmuebles el plazo es de un año para interponer la queja.

SANCIONES:

Van desde 500 veces el salario mínimo hasta la clausura definitiva pasando por la clausura temporal, arresto administrativo de 36 horas, cancelación o revocación de la licencia, concesión, permiso o autorización.

5.3 PROCEDIMIENTO DE LA QUEJA ANTE CONAMED:

Existiendo la presunta irregularidad en la prestación del servicio por escrito y firmada por el usuario o bien redactada por funcionarios de la CONAMED y firmada por el quejoso, se debe de acreditar la irregularidad de manera mínima por medio de documentos como resultados clínicos, notas médicas o expediente clínico y se debe de presentar identificación con fotografía. La queja puede ser enviada via Internet mediante el llenado de la solicitud de servicio. Un familiar del quejoso puede presentar también la queja, esto bajo protesta de decir verdad en cuanto a la imposibilidad del quejoso para presentarse de manera personal a denunciar la presunta irregularidad.

Las quejas no pueden ser de tipo anónimo por estar de por medio la honorabilidad y el buen nombre de un profesional de la medicina.

El tipo de quejas que se pueden presentar son:

diferimiento en la prestación del servicio médico por causas ajenas al paciente, retraso injustificado en la programación de cirugías, negación en la prestación de un servicio ya sea de urgencias, medicina familiar o en una especialidad, error en el diagnóstico y por esta causa los consecuentes tratamientos inadecuados en consulta externa y cirugía, actos del médico que tengan consecuencias en la salud o afecten la vida del paciente, falta de información del médico o del personal auxiliar como enfermeras y técnicos ya sea en consulta o en hospitalización, salida o ingreso hospitalario injustificado.

Las quejas pueden ser por deficiencias del IMSS, ISSSTE, DDF, SSA, PEMEX, SEDENA, hospitales y clínicas privadas y profesionales de la salud en ejercicio libre de su profesión: ya sean profesionales técnicos y auxiliares, es decir, médicos, odontólogos, psicólogos, enfermeras, técnicos en rehabilitación, químicos, trabajadores sociales.

En caso de que en la evaluación de los hechos se desprenda la no irregularidad en la

prestación del servicio el quejoso recibirá una explicación por parte de un médico, lo cual representa el 1er. filtro en las quejas y su procedimiento, y en su caso se le orientará para acudir a otra u otras instancia (s), para resolver su inconformidad.

En caso de que se presuma la existencia de una irregularidad se citará al médico o bien al prestador del servicio médico para que rinda un informe se evaluará por parte de médicos, pertenecientes al personal de la CONAMED y se citará a las partes a una audiencia de conciliación para que arreglen sus diferencias o bien para dar a conocer el resultado de la evaluación de los elementos otorgados a la misma para su evaluación.

En caso de que el quejoso no esté de acuerdo se les propondrá pasar a la etapa de arbitraje, si aceptan, las dos partes, la CONAMED con el apoyo de profesionales médicos de la especialidad resuelven lo conducente y se emite un laudo.

Si de la etapa de conciliación el prestador del servicio médico se obligó a algo y se acepta por el quejoso al acta que forman los dos obliga de pleno derecho. También si no se llegó a una conciliación en esta audiencia se levantará un acta haciendo constar este hecho, misma de la cual se les entregará una copia a los involucrados .

5. 4 PROCEDIMIENTO DE LAS QUEJAS ANTE DEFENSORIA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

Las reclamaciones, quejas, denuncias se deben de presentar por triplicado conteniendo los siguientes datos:

Nombre completo del quejoso.

Número de cuenta.

Facultad, centro, escuela, instituto, colegio o dependencia.

Domicilio para recibir notificaciones.

Número telefónico.

Descripción sucinta de los hechos presuntamente violatorios.

Derechos afectados,.

Petición concreta.

Documentos con que se relacionen o prueben los hechos.

Se sellarán los tres tantos y uno de los mismos se le entrega al interesado como comprobante, la solicitud se registra con un número progresivo y en orden cronológico en un libro foliado de manera general. Se forma así un expediente y se procede a su admisión, desestimación o bien su rechazo; estos dos últimos supuestos se darán a conocer al quejoso las causas que apoyen dicha decisión, se anota en el libro y se archiva de manera definitiva orientando al quejoso para acudir a la vía procedente en su caso.

El funcionario (s) supuestamente responsable (s) estarán en conocimiento de la acusación para tener posibilidad de aportar elementos, este funcionario es notificado por escrito.

La Defensoría tratará de promover el contacto personal de las partes a fin de que

solucionen de manera inmediata la situación y en caso de no darse esta el funcionario considerado responsable tiene de 10 a 30 días hábiles para presentar por escrito sus puntos de vista. Se integra el expediente y se procede al estudio.

En determinado caso se pueden solicitar mas elementos de prueba, la Defensoría puede allegarse de cualquier otro elemento de prueba que estime conveniente, los funcionarios o dependencias relacionados con los hechos o con las reclamaciones estará obligados a permitir el acceso a los expedientes y documentos y en caso de ser éstos confidenciales o de reserva se dará a conocer a la Defensoría esta situación.

Una vez que consten los elementos suficientes y analizando la normatividad aplicable se formula la recomendación por escrito fundada y motivada y se les notifica de la misma a las partes.

En caso de inconformidad tienen 10 días para hacerlo saber a la Defensoría, la cual sólo puede ratificar o rectificar tomando en cuenta la inconformidad del quejoso y se informará a las partes después de haber evaluado y analizado conforme a la legislación aplicable de la recomendación.

CONCLUSIONES

El origen de la figura del Ombudsman fue en Suecia, en 1805 como una adaptación de la figura del Kadí de Turquía.

El tema de los derechos humanos no es contemporáneo en nuestro país, su defensa se procura desde la época posterior a la conquista de la Independencia.

Dentro del transcurso de la historia mexicana han existido instituciones encaminadas a la observancia de los derechos humanos y dedicadas a que éstos sean respetados por parte de las autoridades.

Existen, actualmente, en México instituciones preocupadas por la protección de los derechos humanos.

Se entiende como Derechos Humanos aquellos necesarios para la vida del hombre, sin los cuales no se puede vivir como tal, son inherentes al ser humano.

Teniendo como objetivo la protección de los derechos humanos, reconocidos en nuestra Carta Magna como Garantías Individuales nace la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

La Comisión Nacional de los Derechos Humanos es un organismo descentralizado con personalidad jurídica y autonomía para dictar sus recomendaciones.

El derecho a comprar o bien de satisfacer la necesidad de adquirir los satisfactores necesarios para la vida debe de contemplarse entre los principales.

Con el fin de proteger los intereses de los consumidores nace la Procuraduría Federal del Consumidor.

El apoyo pleno al desarrollo del ser humano por parte del Estado, se da al través de la protección del derecho a la salud.

El organismo encargado de velar por el derecho a la salud frente a las irregularidades en la prestación de servicios médicos es la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, CONAMED.

Al formar parte de la Universidad Nacional Autónoma de México se acepta estar regulado por la Legislación Universitaria y se obtiene, a cambio, el derecho de estar protegido como universitario a través de la Defensoría de los Derechos Universitarios.

La base de la eficacia de las instituciones protectoras de derechos humanos es su autoridad moral.

BIBLIOGRAFÍA

BIDART CAMPOS, Germán J. Teoría General de los Derechos Humanos, México, UNAM, 1989.

BURGOA, Ignacio. Las Garantías Individuales, México, 22° ed., Porrúa, 1989.

CARPIZO, Jorge. Derechos Humanos y Ombudsman, México. UNAM-CNDH, 1993.

COMISIÓN NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS, Ley de la CNDH, México, ed. Delma, 2000.

Reglamento interno de la CNDH, México, ed. Delma, 2000.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, México, ed. Raf, 2000.

FIX ZAMUDIO, Héctor, Justicia constitucional, Ombudsman y derechos humanos, México, CNDH, 1993.

LARA PONTE, Rodolfo, Los Derechos Humanos en el Constitucionalismo Mexicano, México, UNAM-Porrúa, 2° ed. 1998.

LEGISLACIÓN UNIVERSITARIA, UNAM, México, 1991.

MADRAZO CUÉLLAR, Jorge, Derechos Humanos: un nuevo enfoque, México, Fondo de Cultura Económica, 1993.

PINA, Rafael De, y PINA VARA Rafael De. Diccionario de Derecho, México, ed. Porrúa, 1998.

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. LEY FEDERAL. Porrúa, México, 1999.

QUINTANA ROLDÁN, Carlos F. y SABIDO PENICHE, Norma D., Derechos Humanos.
ed. Porrúa, México, 1998.

ROWAT, Donald C., El Ombudsman. México, Fondo de Cultura Económica, 1973.

VENEGAS, Sonia Origen y devenir del Ombudsman. México, UNAM, 1988.

WITKER V., Jorge, Introducción al Derecho Económico. México, ed. Harla, 1995.

INDICE

págs.

CAPITULO I: Concepto de Ombudsman, origen, evolución histórica y objeto.

1 a 23

- 1.1 CONCEPTO DEL OMBUDSMAN
- 1.2 ORIGEN, ECOLUCIÓN HISTÓRICA
- 1.3 OBJETIVO.
- 1.4 CARACTERÍSTICAS DEL OMBUDSMAN
- 1.5 CLASIFICACIÓN DE LOS OMBUDSMEN
- 1.6 ESTRUCTURA DEL OMBUDSMAN
- 1.7 ATRIBUCIONES Y LIMITACIONES DEL OMBUDSMAN

CAPÍTULO II: Primeras Instituciones protectoras de Derechos Humanos.

24 a 38

- 2.1 PROCURADURÍA DE POBRES
- 2.2 DIRECCIÓN PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS
HUMANOS DE NUEVO LEON
- 2.3 PROCURADURÍA DE VECINOS DE LA CIUDAD DE COLIMA
- 2.4 PROCURADURÍA SOCIAL DE LA MONTAÑA DE GUERRERO
- 2.5 PROCURADURÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA DE EDO DE
AGUASCALIENTES
- 2.6 DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS DE LOS VECINOS
DE LA CIUDAD DE QUERÉTARO

**2.7 DIRECCIÓN GENERAL DE DERECHOS HUMANOS
DE LA SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN**

CAPITULO III: Derechos Humanos; marco conceptual.

39 a 55

- 3.1 DIVERSOS CONCEPTOS DE DERECHOS HUMANOS
- 3.2 DIFERENTES CLASIFICACIONES DE LOS DERECHOS
HUMANOS
- 3.3 CARACTERISITCAS DE LOS DERECHOS HUMANOS
- 3.4 DERECHO A COMPRAR
- 3.5 DERECHO A LA SALUD
- 3.6 DERECHOS DE LOS UNIVERSITARIOS

CAPITULO IV: Cuatro instituciones protectoras de Derechos Humanos vigentes hoy.

56 a 75

- 4.1 CNDH:
 - 4.1.1 DEFINICIÓN
 - 4.1.2 FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL
 - 4.1.3 ATRIBUCIONES
 - 4.1.4 INTEGRACIÓN
- 4.2 PROFECO
 - 4.2.1 DEFINICIÓN
 - 4.2.2 DOMICILIO
 - 4.2.3 ATRIBUCIONES
 - 4.2.4 ESTRUCTURA INTERNA

4.3 CONAMED:

4.3.1 DEFINICIÓN Y OBJETO

4.3.2 COMPETENCIA

4.3.3 ORGANIZACIÓN INTERNA

4.4 DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

4.4.1 ATRIBUCIONES

4.4.2 COMPETENCIA

4.4.3 ESTRUCTURA

CAPITULO V: Procedimientos a seguir en las instituciones protectoras de Derechos Humanos.

76 a 84

5.1 PROCEDIMIENTO ANTE LA CNDH

5.2 PROCEDIMIENTO ANTE PROFECO

5.3 PROCEDIMIENTO ANTE CONAMED

**5.4 PROCEDIMIENTO ANTE LA DEFENSORÍA DE DERECHOS
UNIVERSITARIOS**

CONCLUSIONES

85 a 86