

Por ser la Defensoría un órgano que conoce de los actos de autoridad que afectan los derechos del personal académico y estudiantes, se justifica la existencia de un procedimiento sencillo y rápido para la resolución de los asuntos planteados.

El procedimiento se integra con las actuaciones que el Estatuto y Reglamento indican y también forman parte de él todos aquellos trámites que la Defensoría considere necesarios para el esclarecimiento de los hechos.

A. CARACTERÍSTICAS

El procedimiento que se sigue ante la Defensoría de los Derechos Universitarios dista de ser semejante al judicial; desde luego, muchos de los principios que inspiran a éste se aplican a aquél, pero existen diferencias que los separan notoriamente.

En la Defensoría, las partes que intervienen: quejosos y autoridades presuntamente responsables, no están contendiendo entre sí, ni buscando el triunfo a toda costa, como sucede en los procedimientos judiciales, en donde tanto el actor, como el demandado tratan de demostrar al juzgador que su versión de los hechos es la verdadera, aunque no lo sea.

Lo anterior no sucede en el procedimiento seguido ante este Órgano Universitario, pues el quejoso narra los hechos acaecidos, precisando el acto de autoridad que le afecta y ofreciendo las pruebas que estime pertinentes para acreditar su dicho. La Defensoría, al notificar la queja a la autoridad señalada como responsable, pide se le informe si los hechos expresados por el quejoso son ciertos o no, y solicita se acompañen las pruebas que sean necesarias para desvirtuar las manifestaciones del inconformante.

Luego entonces, el trámite efectuado en la Defensoría tiene por finalidad verificar si los hechos, que se supone transgreden el orden jurídico universitario son ciertos o no; en el primer supuesto procederá al análisis del caso, buscando se respete la Legislación Universitaria, y se emitirá una recomendación a la autoridad para que proceda a corregir su actuar y para que no afecte los derechos del inconformante.

El procedimiento seguido en la Defensoría de los Derechos Universitarios tiene características propias.

Los que acuden en auxilio a esta Defensoría no están contendiendo con la autoridad, ellos no deben verse como enemigos; sólo plantean puntos de vista que difieren, por lo tanto ambos deben tener en mente el cumplimiento del orden jurídico que rige en esta Universidad.

El procedimiento que se efectúa ante este Órgano Universitario se caracteriza por su sencillez, se compone de una serie de actuaciones muy simples, nada complicadas, alejadas de cualquier formalismo innecesario que pueda producir un retraso en la función de la Defensoría.

En este trámite, se busca ante todo rapidez, esto es que el quejoso, bien sea estudiante o miembro del personal académico, pueda obtener una solución lo más pronto posible a su problema planteado. Cabe aclarar que en innumerables ocasiones es posible resolver de inmediato el asunto del inconformante, por ejemplo, cuando al llamar telefónicamente el Defensor a la autoridad y exponer el asunto, ésta admite la existencia de los hechos, aceptando solucionarlo de inmediato, o proponiendo la forma de solución.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 9o. fracción IV y artículos 11 y 21 del Reglamento de la Defensoría, los principios rectores del procedimiento que se sigue ante ella son los de rapidez, intermediación y concentración.

La rapidez con la que se tramita una queja en la Defensoría es característica esencial del procedimiento que se efectúa ante ella, es por ello que aquella goza de amplias facultades para fijar los términos o plazos para que, tanto quejoso o autoridad señalada como responsable, le presenten los elementos de prueba en los que funden sus afirmaciones. La anterior facultad se encuentra prevista en el artículo 22 del Reglamento que rige a esta Institución.

Los actos procesales se realizan sin demora, abreviando, como ya se dijo, los plazos y concentrando en un misma actuación todas aquellas diligencias que sean necesarias para ir normando el criterio del Defensor.

Con base en lo anterior, al notificarle una queja a la autoridad, en ese mismo acto se le corre traslado de la misma, se le emplaza para que la conteste dentro de un término y se le pide anexe a su contestación las pruebas que estime pertinentes para acreditar sus manifestaciones o en su caso, para desvirtuar las del quejoso.

Cuando del contenido de la queja, así como de la contestación de la autoridad se tiene la certeza de la afectación de algún derecho del quejoso, la Defensoría puede dar por concluido el procedimiento y emitir la recomendación que en Derecho corresponda, es decir, se abrevia el procedimiento.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 10, fracción XI del Reglamento de la Defensoría, ésta goza de facultades para dictar las medidas necesarias para conservar el respeto que se deben las partes que intervienen en el procedimiento. Esto es otro carácter importante del trámite que se sigue ante ella.

"La intermediación significa el planteamiento del asunto y la posible forma de resolución de conflicto, tratándolo en forma personal con la autoridad involucrada, ya que a través del cambio directo de impresiones es factible encontrar la mejor solución". (53)

53 Ibidem. p. 72.

La iniciación del proceso compete, en los términos previstos en los artículos 1o. y 7o. del Estatuto, así como el 1 y 12 del Reglamento de la Defensoría, a los estudiantes o miembros del personal académico cuando estimen que se viola en su perjuicio algún derecho previsto en la Legislación Universitaria.

También el procedimiento puede iniciarse de oficio, cuando este Órgano Universitario tenga conocimiento, por los distintos medios de comunicación principalmente, Gaceta UNAM, de hechos que trasgredan el orden jurídico universitario y que con ello se afecte el interés de un alumno o académico.

Como se ha señalado, el trámite seguido ante la Defensoría tiene un matiz propio, que lo hace diferente al procedimiento civil; sin embargo, el Defensor está facultado para aplicar los principios de éste a aquél, siempre y cuando no contravengan las normas establecidas en el Estatuto y Reglamento que rigen a esta Institución universitaria.

B. ACTUACIONES PRELIMINARES

Antes de iniciar formalmente el trámite en la Defensoría se pueden realizar ciertas actuaciones, mismas que van desde el asesoramiento e investigación de los hechos hasta la emisión de una prevención a la autoridad para que se abstenga de realizar una conducta que afecte o pueda llegar a afectar irreparablemente los derechos de un alumno o miembro del personal académico.

1. *Asesoramiento*

A esta función nos hemos referido ya en el Capítulo V de este trabajo, por lo que remitimos al mismo.

Sin embargo, por ser la asesoría una etapa previa al procedimiento plantearemos en este apartado algunas cuestiones respecto de ella.

Normalmente los miembros del personal académico o estudiantes, antes de presentar alguna queja exponen su problema en forma verbal a los abogados asesores, mismos que les orientan acerca de cual es la vía y procedimiento a seguir para resolver su conflicto.

En el caso que tenga que presentar su queja en esta instancia universitaria, se le asesora también para la elaboración de la misma y los requisitos que debe cumplir para presentarla.

La finalidad de la asesoría es la de precisar si el problema planteado por el interesado puede ser objeto de una queja, de serlo se le orientará de los requisitos que debe reunir para su presentación.

Cuando de lo expuesto por el académico o estudiante se determina que la intervención de la Defensoría no se justifica, se le indicará a qué instancia puede recurrir para solucionar su situación.

Esta etapa previa no es un requisito que deba de agotarse necesariamente para que proceda la tramitación de una queja, ya que puede iniciarse el trámite de la misma sin haber acudido primero a asesoría, lo cual no impide que se le dé curso legal.

2. Investigación

La función de investigación no sólo se realiza en esta etapa procesal, sino que dicha labor se puede efectuar en cualquier fase del procedimiento de la queja razón por la cual la misma constituye una de las actividades más importantes del funcionamiento de la Defensoría, para mayor amplitud de este tema, véase el Capítulo V.

Esta actuación previa se realiza con la finalidad de verificar la existencia o inexistencia de los actos que se le imputan a la autoridad presuntamente responsable, para poder determinar si la misma se aplicó adecuadamente al caso particular.

Como etapa preliminar sirve de instrumento para allegarse la información o pruebas necesarias que permitan recibir o admitir a trámite una queja.

3. Prevención

Una de las atribuciones más importantes del **Ombudsman** Universitario es la de ser control de la legalidad en nuestra Máxima Casa de Estudios.

Con base en lo anterior goza de amplias facultades para poder solicitar a cualquier autoridad universitaria que se abstenga de realizar alguna actuación que pueda lesionar de manera irreparable los derechos de algún miembro del personal académico o estudiante.

Esta prevención puede efectuarse aún antes de que se presente la queja, pero nada impide que la misma se realice durante la tramitación de aquella.

Con esa intervención de la Defensoría se trata no sólo de evitar el daño que podría ocasionar el actuar de la autoridad, sino también impedir la falta de cumplimiento de una recomendación, en caso de que se llegase a emitir, por tratarse de hechos consumados e irreparables.

En suma, con la prevención se busca el estricto cumplimiento de la legislación y preservar el orden jurídico universitarios.

C. QUEJA

La queja es la denuncia formal que realiza un académico o estudiante ante este Órgano, cuando el actuar de una autoridad universitaria le afecta por ser injusto, inadecuado, o negligente o por una omisión se contravenga el orden jurídico que rige en nuestra Máxima Casa de Estudios.

Queja también es el nombre con que se denomina al documento inicial que presentan las personas legitimadas para acudir a la Defensoría y en el que se narran los actos de autoridad que les causan perjuicio, así como la pretensión que tienen de que se les restaure en el derecho que presuponen les ha sido transgredido.

En ese orden de ideas podemos considerar a la queja ya como un acto procesal mediante el cual se inicia el trámite en esta instancia universitaria o como el documento que contiene la denuncia.

1. Requisitos del documento

El artículo 17 del Reglamento de la Defensoría establece los requisitos que debe reunir la queja.

De acuerdo con ese precepto legal todas las quejas deben presentarse por escrito el cual contendrá los siguientes datos:

- a) Nombre del quejoso;
- b) Número de cuenta o expediente, según sea académico o estudiante;
- c) Dependencia universitaria en la que estudia o labora;
- d) Domicilio para oír y recibir notificaciones;
- e) Número telefónico;
- f) Autoridad presuntamente responsable;
- g) Descripción de los actos de autoridad que consideran afectan sus derechos universitarios;
- h) El derecho que estime afectado;
- i) La petición concreta, y
- j) Firma.

La exigencia de indicar en el escrito de queja el nombre del quejoso se justifica porque no se admite la presentación, ante este Órgano Universitario de escritos anónimos, ya que se precisa la identificación del reclamante. El requerimiento de su número de cuenta o expediente se hace con la finalidad de determinar su carácter de universitario porque a través de ese requisito se puede percatar la Defensoría si es alumno o académico el que está requiriendo su intervención. Esto último es importante también puesto que la Defensoría sólo atiende a esos miembros de la UNAM.

Respecto al domicilio cabe aclarar que no es necesario que el quejoso señale aquél en el que habita, sino que puede indicar cualquiera en donde pueda recibir notificaciones; lo importante es la posibilidad de su localización.

Por ser un medio de comunicación inmediato y rápido, se le pide al inconformante exprese un número telefónico para que, en caso de ser necesario, se establezca contacto con él.

Debe señalarse en el escrito de queja la autoridad que supuestamente viola algún derecho al quejoso, ya que ésta será parte en el procedimiento.

Por lo que hace a la narración de los hechos, éstos deben relatarse suscintamente, con claridad y precisión. Se sugiere que aquellos que no tengan trascendencia en el asunto no se incluyan ya que éstos dificultan la comprensión del asunto planteado.

Existe una práctica judicial que consiste en que, en toda demanda, al narrarse los hechos, no debe hacerse mención, en cada uno de ellos, más que a un sólo acontecimiento; esto también se puede aplicar a la queja que se presenta en la Defensoría.

Se exige también, como ya se indicó, que el quejoso señale los derechos que estime afectados, "...sin embargo, aún cuando no se indiquen con precisión los preceptos violados, la queja se tramitará, ya que es suficiente que éstos expresen claramente los hechos violatorios, sin necesidad de indicar cuales de las disposiciones normativas transgrede la autoridad presuntamente responsable".
(54)

Dicha determinación encuentra su razón de ser en que generalmente, la comunidad universitaria no conoce con precisión la legislación que la rige; si se exigiera como requisito de procedencia de su queja el señalar con exactitud los preceptos legales que se considera transgrede la autoridad y que afectan sus derechos universitarios, un gran número de personas desistirían en su intento de acudir ante esta Defensoría.

Sobre este requisito es necesario aclarar que no sólo se pueden señalar como normas transgredidas las que integran la Legislación Universitaria, sino también aquéllas normas de Derecho común que de manera supletoria se puedan aplicar al caso concreto.

Respecto de la petición concreta al Defensor, la misma deberá versar sobre la restauración del orden jurídico que se ha transgredido; sin embargo, si tampoco se hace mención de ella en el escrito, este Órgano Universitario intervendrá y como buen custodio del orden normativo universitario, recomendará, en su caso, que la afectación del estudiante o académico en sus derechos sea restablecida.

Finalmente, se pide que la queja sea firmada, lo anterior se hace con la finalidad de otorgarle autenticidad al documento presentado. En consecuencia, al firmar el quejoso su escrito autoriza dicho documento y no hay lugar a dudas de que fue realizado por él, salvo prueba en contrario.

54 Ibidem. p. 69.

2. Documentos que se anexan al escrito de queja

Señala el artículo 17 del Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios que al escrito de queja deben acompañarse los documentos con los que el quejoso acredita su dicho, con la finalidad de que la Defensoría cuente con el mayor número de elementos que le sirvan para normar su criterio respecto del asunto que se le plantea, además, dicho requerimiento se justifica con el principio de rapidez que caracteriza al procedimiento seguido ante este Órgano Universitario.

En el supuesto de que el estudiante o académico no contare con ningún documento, pero los mismos estuviesen en alguna dependencia universitaria deberá señalar en cuál de ellas se encuentra para que la Defensoría haga la petición respectiva a la autoridad.

D. ANÁLISIS DE LA QUEJA

Al recibir una queja el Defensor examina, en primer término, el aspecto formal del escrito, es decir, verifica que se reúnan los requisitos señalados en el artículo 17 del Reglamento de la Defensoría; posteriormente analiza los hechos narrados por el quejoso para determinar en principio, si efectivamente hay una presunta afectación a alguno de sus derechos, y en segundo lugar, si tiene o no competencia para conocer de ese asunto.

Antes de notificarle a la autoridad una queja la Defensoría debe resolver si la misma se desestima o se admite, o si es necesario llamar al quejoso para que aclare algunos puntos de la misma.

1. Desestimación o rechazo de la queja

Desestimar significa "denegar o rechazar las peticiones de la parte por el Juez o un tribunal". (55)

La Defensoría después del análisis de la queja puede llegar a la convicción de desestimarla, es decir, que no se aceptará para su trámite ante ella. Conforme a lo dispuesto en el artículo 21 del Reglamento que la rige, dicha resolución siempre se fundamentará en alguna causa, misma que se hará del conocimiento del quejoso. Si éste no estuviere de acuerdo con esa determinación, podrá inconformarse de ella dentro de los diez días siguientes a la fecha en que se le notificó, haciendo valer las razones en que funde su inconformidad. (56)

Ante esa situación, la Defensoría analiza nuevamente el asunto para resolver en definitiva acerca de la procedencia o improcedencia de la queja.

La desestimación puede ser por improcedencia o incompetencia.

55 GARRONE, J. A., Voz: "Desestimar". Ob. Cit. p. 753.

56 CARRERAS MALDONADO, M., y otros, Ob. Cit. p. 73.

a) Improcedencia

Existen casos de improcedencia de la queja, éstos son: caducidad, falta de legitimación para acudir a la Defensoría, inexistencia de afectación de derechos y escritos anónimos.

● Caducidad

Cuando el estudiante o académico se ven afectados en algún derecho que les confiere la Legislación Universitaria por el actuar de una autoridad, surge en ese momento una facultad a favor de él, para acudir ante este Órgano Universitario en busca de la restauración del bien jurídico afectado.

Ese derecho que nace a favor del quejoso está sometido a un término máximo en el que se puede ejercitar; si no lo hace valer, caduca.

La fracción I del artículo 9o. del Estatuto de la Defensoría establece que se desecharán las quejas que se refieran a hechos acaecidos con más de 120 días hábiles de anterioridad. Este es el plazo que tiene el afectado para acudir en busca de solución a su problema ante la Defensoría.

"El término antes citado es lo suficientemente amplio para que, quien considere que ha sido afectado en sus derechos, decida defenderlos viniendo en queja a la Defensoría. Demuestra falta de interés quien no lo haga en ese término. La fijación de un término es necesaria puesto que toda situación debe ser definida dentro de cierto tiempo para que exista seguridad jurídica". (57)

● Falta de legitimación

En el Capítulo IV del presente trabajo se explicó ampliamente el tema referente a las personas que están legitimadas para presentar su queja ante la Defensoría.

Se precisó entonces que, tanto estudiantes como miembros del personal académico están facultados para acudir ante ella cuando consideren que el actuar de una autoridad o el titular de una dependencia les afecta en sus derechos que les confiere el orden jurídico universitario. Son los directamente afectados los que tienen el derecho para intervenir en el procedimiento que se sigue ante este Órgano Universitario.

Cabe aclarar que en el supuesto de que un alumno sea menor de edad no requerirá, para iniciar o intervenir en este trámite, de la comparecencia de sus representantes legales, siendo suficiente la acreditación de su calidad de estudiante en nuestra Máxima Casa de Estudios.

57 Ibidem. p. 69.

El artículo 8o. del Estatuto establece:

"Pueden acudir ante la Defensoría, pero deberán hacerlo personalmente, los estudiantes y los miembros del personal académico de la UNAM. Quedan excluidos los funcionarios administrativos o académicos, y en general los que desempeñen cargos de confianza que dependan del Rector, a no ser que se trate de sus derechos derivados de actividades académicas".

Cuando no se reúne alguno de los supuestos previstos en esta norma y se presenta una queja, ésta se desestima por falta de legitimación.

Pocas son las quejas que se desestiman con base en esta causa de improcedencia. Esto se decide cuando los interesados acuden primero en asesoría y en ella se les aclara que este Órgano Universitario no puede recibir su reclamación en virtud de no reunir la calidad de académico o estudiante de la UNAM.

Sin embargo, puede darse el caso que presenten queja algunas personas que son ajenas a la Universidad o que no reúnan la categoría de académico o estudiante, sin haber acudido en asesoría previamente. En este supuesto se desestima su queja por no estar legitimadas para actuar.

Nada impide que a pesar de esa falta de legitimación, se pueda brindar asesoría, orientándoles acerca de qué instancia puede ser la competente para conocer de su asunto.

- No afectación de derechos

Para que proceda el trámite de una queja se requiere que de los hechos narrados por el interesado se desprenda alguna afectación a un derecho que le confiere la Legislación Universitaria; de no ser así, no se justifica la intervención de la Defensoría.

Cuando el actuar de la autoridad no afecte derechos al quejoso, pero se observe la transgresión a una norma universitaria, se procederá desde luego a hacérsele ver que todo universitario tiene la obligación de respetar el orden jurídico que rige en nuestra Máxima Casa de Estudios.

- Escritos anónimos

Se considera anónimo aquel documento que no lleva el nombre de su autor. Conforme a lo dispuesto en el artículo 17 del Reglamento de la Defensoría es necesario que se indique en el escrito de queja el nombre completo de la persona que la presenta, de no cumplir con este requisito, la queja no puede recibirse a trámite por lo que, con fundamento en el artículo 9o., fracción I del Estatuto que la rige, se procederá a desestimarla.

No se puede considerar anónimo un escrito cuando el mismo no fue firmado. En este caso, se procederá a requerir al quejoso para que comparezca personalmente a la Defensoría y cumpla con ese requisito, apercibiéndolo que mientras no lo haga no se podrá iniciar el trámite.

b) Incompetencia

La competencia de la Defensoría de los Derechos Universitarios consiste en la facultad que le otorgan los ordenamientos jurídicos que la rigen para conocer de ciertos asuntos.

El segundo párrafo del artículo 7o. de su Estatuto señala las materias que se excluyen de su competencia. Dicho precepto indica:

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

Recibida una queja la Defensoría analiza, entre otras cosas, si tiene facultad o no para conocer del asunto que se le plantea. En el caso que aquél se encuadre en algunos de los supuestos previstos en el artículo 7o. de su Estatuto y 13 del Reglamento que la rigen, este Órgano Universitario se negará a conocer de él y procederá a desestimar la queja.

Dicha desestimación deberá notificarse personalmente al interesado fundando la causa de incompetencia de dicho órgano y en su caso, se le indicará ante qué instancia puede acudir para resolver el problema planteado.

Las causas de incompetencia se analizaron en el Capítulo VII del presente trabajo, por lo que remitimos al mismo para su mejor comprensión.

2. Prevención al quejoso

Se ha indicado ya que la queja debe reunir determinados requisitos. Cuando falte alguno de ellos, el Defensor puede requerir al reclamante para que aclare, corrija o incluya el dato omitido.

Mientras no se cumpla con lo solicitado, la Defensoría puede determinar no admitir la queja a trámite.

3. Admisión de la queja

Antes de que se resuelva sobre la admisión de una queja, la misma se registra en el libro de gobierno y se le asigna el número de expediente que en turno le corresponda.

El artículo 21 del Reglamento establece que la facultad para determinar acerca de la admisión o no de una queja, compete exclusivamente al Defensor.

Una vez que el escrito de queja reúne los requisitos necesarios y se tiene la certeza de que no existe alguna causa de improcedencia o incompetencia, se procede a su admisión.

La sola presentación del escrito de queja interrumpe para el interesado el tiempo que tenía para poder acudir en busca de protección, es decir, deja de correr el término de 120 días.

Admitida la queja, se procede a notificar y emplazar, corriéndose traslado de la misma a la autoridad presuntamente responsable.

E. NOTIFICACIÓN, TRASLADO Y EMPLAZAMIENTO

Normalmente estos tres actos procesales se realizan en una sola diligencia:

Notificar es un acto procesal por medio del cual se hace saber en forma legal una resolución judicial. (58)

Aplicando lo anterior al procedimiento seguido ante la Defensoría, con la notificación que se hace a la autoridad señalada como responsable, se le está informando que se ha admitido a trámite la queja presentada.

El emplazamiento es una garantía prevista en los artículos 14 y 16 constitucionales y es, en consecuencia, una formalidad esencial del procedimiento. Por la importancia que tiene este acto procesal, se incluyó dentro del procedimiento que rige en este Órgano Universitario.

Por medio de esta actuación se hace saber a la autoridad que la presentación de una queja en contra de un acto realizado por ella, o por su omisión, y se le requiere además para que conteste la misma en un plazo no mayor a los diez días hábiles contados a partir del siguiente a aquél en que fue legalmente emplazado.

De acuerdo con lo dispuesto en la fracción III del artículo 23 del Reglamento de la Defensoría, el plazo que se fije a la autoridad para contestar la queja no debe ser menor de diez ni mayor de treinta días hábiles. Normalmente se fija el término de diez días, pero queda al arbitrio del Defensor ampliar dicho plazo atendiendo a las circunstancias peculiares de cada caso.

Como ya se indicó anteriormente, en el trámite que se realiza ante este Órgano no hay actor ni demandado, razón por la cual el emplazamiento aquí toma un carácter muy especial.

En razón de lo anterior no existen formalidades especiales para llevarlo a cabo, normalmente se efectúa a través del oficio que es entregado a la autoridad presuntamente responsable, y como constancia de que el mismo fue recibido, se recaba la firma o sello de la dependencia receptora.

58 PÉREZ PALMA, RAFAEL, Guía de Derecho Procesal Civil; 8a. ed., Cárdenas Editores, México, 1988, p. 169.

En este procedimiento no es posible apereibir a la autoridad en el sentido de que si deja de contestar la queja se tendrán por confesados o negados los hechos narrados por el alumno o académico, sino que se pedirá siempre la respuesta de la autoridad para estar en posibilidad de resolver el conflicto planteado.

En el supuesto que la autoridad no conteste se le requerirá para que lo haga por escrito, y se le hará saber que es causa de responsabilidad universitaria la desatención a las peticiones formuladas por la Defensoría, por lo que, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 3o. de su Reglamento se procederá a hacer la denuncia ante la autoridad universitaria respectiva.

Normalmente la autoridad contesta la queja dentro del término señalado, siendo excepcionales los casos en los que se tiene que hacer, por su incumplimiento, un segundo requerimiento.

Cuando se deba notificar, emplazar o correr traslado de la queja a dependencias que están ubicadas fuera de Ciudad Universitaria, se utiliza el sistema de "Fax", ya que a través de este medio de comunicación se efectúan de manera rápida e indubitable esas diligencias.

El traslado de la queja a la autoridad, se realiza con el envío de una copia de aquella y de los documentos anexos para que la misma tenga conocimiento de todo lo narrado por el afectado y pueda dar respuesta a cada una de las manifestaciones y pretensiones del quejoso.

F. CONCILIACIÓN

La fracción II del artículo 23 del Reglamento de la Defensoría establece:

"Admitida que sea la reclamación, queja o denuncia, por el Defensor titular, se procederá como sigue:

... II. A fin de llegar a una solución inmediata, el Defensor podrá promover el contacto personal entre el funcionario supuestamente considerado responsable, el quejoso o el propio Defensor o alguno de los Adjuntos, proponiendo alternativas que permitan reparar la violación planteada".

Del anterior precepto legal se desprende la función conciliadora de este Órgano. La conciliación no se efectúa a través de una transacción, como sucede en el procedimiento civil en donde las partes se hacen recíprocas concesiones para terminar el conflicto, sin importar si efectivamente se infringió o no una norma jurídica o si el afectado acepta soportar su perjuicio a pesar de la transgresión al orden jurídico.

La actividad conciliadora del Defensor consiste en tratar personalmente el asunto con la autoridad señalada como responsable para que tenga conocimiento de él, del derecho vulnerado al quejoso y la manera de evitar la afectación de ese derecho. Si la autoridad no propone o no acepta las soluciones que se le exponen, se continuará el procedimiento en todas sus fases y se emitirá la resolución que en Derecho corresponda.

En su actividad conciliadora la Defensoría actúa con plena imparcialidad ya que no trata de convencer ni al quejoso ni a la autoridad en un sentido determinado, sino más bien se sugieren alternativas de solución que sean jurídicas, equitativas y prácticas.

La conciliación puede efectuarse en cualquier etapa del procedimiento hasta antes de que se dicte una resolución definitiva.

G. CONTESTACIÓN DE LA QUEJA

La contestación a la queja deberá realizarse por escrito negando o aceptando los hechos que expresó el quejoso, en su caso, narrando sucintamente, en párrafos separados, con claridad y precisión su versión de lo sucedido.

Con su contestación la autoridad deberá anexar los documentos con los que acredite sus manifestaciones, o en su caso, las que sean necesarias para desvirtuar las del quejoso.

La autoridad al contestar puede asumir diferentes posturas:

1. Admitir como ciertos los hechos narrados por el quejoso, pero no aplicable el derecho invocado negando en consecuencia, afectación alguna en la esfera jurídica del inconformante;
2. Admitir los hechos y por fundadas las pretensiones del reclamante, en cuyo caso habrá allanamiento, y
3. Negar los hechos y el derecho que se hace valer, ofreciendo las pruebas pertinentes para demostrar su dicho.

En el primero de los supuestos, corresponderá a la Defensoría resolver acerca de la aplicabilidad de una norma al conflicto planteado.

En esta situación se analiza, si efectivamente no se causa afectación en sus derechos al interesado, y de ser así, se emite resolución desestimando la queja; de lo contrario, se recomendará a la autoridad que restaure en sus derechos al quejoso.

Con la segunda actitud estamos en presencia de un allanamiento en vista de que la autoridad acepta la petición del quejoso; con ello el procedimiento se termina rápidamente y la única intervención de la Defensoría consistirá en vigilar que la afectación derivada del actuar de la autoridad termine.

Finalmente, la autoridad al contestar la queja puede contradecir las manifestaciones del quejoso haciendo una defensa del caso. En este supuesto deberá acompañar a su escrito de contestación las pruebas que respalden su dicho.

Cuando la autoridad contesta la queja y en ella aporta datos nuevos o distintos a los expresados por el quejoso, la Defensoría, podrá dar vista al académico o estudiante con la contestación de la autoridad para que en un plazo razonable formule su réplica.

En la réplica el interesado deberá referirse a las afirmaciones hechas por la autoridad en su escrito de respuesta, debiendo anexar los documentos o pruebas que sean necesarios para demostrar sus manifestaciones o desvirtuar en su caso, las de la autoridad.

Tanto la réplica como la duplica son etapas procesales que no se encuentran previstas en el Estatuto ni en el Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios; sin embargo, se puede hacer uso de ellas cuando se considere necesario a fin de contar con más elementos de convicción.

De considerarlo prudente, la Defensoría le correrá traslado a la autoridad con el escrito de réplica para que formule la duplica que estime pertinente.

H. PRUEBAS

La prueba es un elemento esencial en todo procedimiento, sea judicial o administrativo y significa: "... manifestar y hacer patente la certeza de un hecho o la verdad de una cosa con razones, instrumentos o testigos...". (59)

Desde el punto de vista procesal probar "es la actividad desarrollada por las partes, a fin de lograr la convicción del Juez respecto de los hechos controvertidos". (60)

Las cuestiones procesales a que hemos hecho alusión se aplican también en el trámite que rige en la Defensoría de los Derechos Universitarios; en él deben probar sus afirmaciones tanto quejoso como autoridad a través de los medios de prueba que sean necesarios, para que este Órgano Universitario formule sus argumentos al emitir su resolución.

A cada una de las partes le corresponde acreditar su dicho, teniendo también la oportunidad procesal de conocer y discutir las pruebas ofrecidas por la otra parte.

Cuando el quejoso manifieste estar imposibilitado para obtener una información o documento, por encontrarse éste en alguna dependencia universitaria, y no tener el acceso a ella, bastará el simple señalamiento del lugar en donde se encuentra la prueba para que la Defensoría efectúe la solicitud respectiva.

1. Ofrecimiento y admisión

Como se indicó ya, el procedimiento carece de formalismos, por ello, no existe un plazo para ofrecer, admitir y desahogar pruebas.

59 ALONSO, M., Enciclopedia del Idioma, Voz: "Prueba". Ob. Cit. Tomo III, p. 3426.

60 GARRONE, J. A., Voz: "Probar". Ob. Cit. Tomo III, p. 203.

El ofrecimiento puede hacerse en cualquier etapa procesal hasta antes de que se emita una resolución. No obstante lo anterior, se pide al reclamante que al formular su queja presente las pruebas con las que acredita sus afirmaciones; asimismo se requiere a la autoridad para que, en su contestación anexe los instrumentos con los que comprueba su dicho.

Si bien es cierto que existe el deber del quejoso y autoridad de acreditar sus manifestaciones, también lo es que, por ser la Defensoría un órgano de control de legalidad, encargado de salvaguardar el orden jurídico universitario, está facultado para solicitar todos los elementos de prueba que considere necesarios para emitir la resolución que en Derecho corresponda.

No existen formalidades especiales para la admisión de una prueba. En relación al tipo de pruebas las limitaciones consisten en que no sean contrarias a la moral o buenas costumbres, o bien que no se relacionen con el conflicto planteado.

2. Medios de prueba

Los medios de prueba pueden consistir en:

Confesional; documental pública o privada; testimonial; inspección; informes de autoridad y presuncional.

La confesión de los hechos puede ser tanto del quejoso como de la autoridad, y surge cuando alguno de ellos reconoce la existencia de los planteamientos hechos valer por la otra parte que interviene en el trámite.

La confesión puede efectuarse de dos maneras: con el reconocimiento expreso por escrito, del sujeto al que se le imputan los hechos, o bien cuando el Defensor se entrevista con el quejoso o autoridad y alguno de ellos acepta como ciertos los hechos materia del conflicto.

La prueba documental es la que más se utiliza en este procedimiento y puede ser pública o privada. Los documentos son públicos cuando se expiden por el funcionario autorizado para ello, en cumplimiento de las atribuciones que le han sido encomendadas, de acuerdo con el cargo que desempeñe; serán privados todos aquellos que han sido emitidos por particulares.

Como ejemplos de documentos públicos en el ámbito universitario tenemos a las historias académicas; certificados y constancias de estudios; títulos profesionales; actas de exámenes ordinarios y extraordinarios; las actas de sesiones de consejos técnicos, etc.

Las constancias de calificaciones emitidas por profesores a sus alumnos; las peticiones a la autoridad por el académico o estudiante; la relación de hechos en donde un grupo académico o estudiantil pone en conocimiento a la autoridad de algunos acontecimientos, son ejemplos de documentos privados.

Testigo es toda persona ajena al procedimiento pero que sabe lo que sucedió respecto de los hechos materia del conflicto.

Cuando la autoridad presuntamente responsable o el denunciante ofrezcan esta probanza, la Defensoría determinará si es prudente recibirla, y de serlo así, citará a las personas que deban rendir su testimonio para que acudan a declarar sobre los hechos controvertidos. El Defensor o los Adjuntos, interrogarán directamente al testigo, levantándose una constancia por escrito de su declaración, misma que deberá ser firmada por las personas que intervinieron en su desahogo.

Con la finalidad de aclarar o acreditar algún punto del debate, el **Ombudsman** podrá solicitar informes a cualquier autoridad universitaria. Esta última no puede rehusarse a atender a la petición hecha salvo causa justificada.

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 26 de su Reglamento, la Defensoría puede realizar una inspección en los archivos de la dependencia en donde se encuentre la información o los documentos que sean necesarios para acreditar algún hecho narrado por el quejoso o autoridad presuntamente responsable.

De acuerdo con dicho precepto legal, únicamente se podrá exonerar de esa obligación cuando la autoridad requerida alegue que la documentación es confidencial o reservada y que con su divulgación se causaría un grave perjuicio a la Universidad o a derechos de terceros.

Toda oposición a la inspección referida deberá ser fundada y acreditada la causa ante la misma Defensoría, de no ser así, se incurrirá en responsabilidad universitaria.

La presunción es un razonamiento lógico que parte de un hecho indubitante para llegar al reconocimiento o aceptación de otro desconocido.

Procesalmente la presunción tiene un doble aspecto: la legal y la humana. La primera de ellas encuentra su fuente en los ordenamientos jurídicos, la segunda en las apreciaciones que el juzgador efectúa al realizar un análisis global de todas las constancias que integran el expediente. Podemos afirmar que estas características de la prueba presuncional se aplican también en el procedimiento seguido ante este **Ombudsman**.

Las presunciones se han clasificado doctrinalmente en: *Iure et de Iure* y *Iuris Tantum*. La primera de ellas no admite prueba en contrario, la segunda sí. En consecuencia si al emitir su resolución la Defensoría se fundara en alguna presunción *Iuris Tantum*, el interesado podrá presentar la prueba que la contradice al hacer valer su inconformidad.

También auxilian a la Defensoría a formar su criterio: las entrevistas con los interesados, prueba documental privada o cintas magnetofónicas o fotografías.

"Frecuentemente se solicita la comparecencia personal tanto del quejoso como del presunto responsable. Durante las conversaciones, la Defensoría dirige las preguntas que sirvan para esclarecer los puntos expuestos en los escritos o para conocer las motivaciones de cada parte. De la observación directa de la actitud de los entrevistados, este Órgano puede ayudarse a formar su convicción". (61)

3. Desahogo

No existe en la tramitación de una queja la etapa procesal de desahogo de pruebas a través de una audiencia pública. Las pruebas ofrecidas por la autoridad o quejoso se reciben sin mayor formalidad.

4. Pruebas supervenientes

El artículo 25 del Reglamento establece en su párrafo segundo que "Las pruebas e informes supervenientes sólo podrán admitirse hasta antes de que la Defensoría formule su recomendación".

Es prueba superveniente aquella que no se ofreció oportunamente porque se refiere a un acontecimiento que sobrevino con posterioridad a la presentación de la queja y contestación, o de la réplica y dúplica en su caso; o bien, cuando se refiere a un suceso anterior pero que no era conocido por el oferente de la prueba.

En el supuesto que se proponga el recibimiento de una prueba después de emitida la resolución final, la misma deberá ofrecerse al momento en que el interesado presenta su inconformidad, quedando a juicio del Defensor su aceptación tomando en cuenta, sobre todo, la trascendencia que pueda tener para la modificación de la resolución emitida.

5. Valoración de las pruebas

Compete al Defensor valorar las pruebas recibidas determinando la eficacia probatoria de cada una de ellas. No existe en el Estatuto ni en el Reglamento que rigen a este Órgano Universitario norma alguna que establezca las reglas de apreciación de las pruebas, sino que opera un sistema libre de apreciación.

Esta actividad la realiza el Defensor analizando profunda y detalladamente cada instrumento de prueba, apreciando razonadamente el valor que tiene, así como el enlace interior con las demás pruebas rendidas.

Realizado lo anterior, el Defensor está ya en posibilidad de emitir una resolución, la cual se ajustará no sólo a la realidad de lo acontecido, sino también a los preceptos jurídicos aplicables al caso.

61 CARRERAS MALDONADO, M., y otros, Ob. Cit. p. 81.

I. RECOMENDACIÓN

1. *Procedencia*

Cuando no ha sido posible la solución de un conflicto planteado ante la Defensoría a través de la conciliación, sino que se hizo necesario seguir todo el procedimiento establecido en el Reglamento, el Defensor debe dictar una recomendación.

El vocablo "recomendación" es el nombre que normalmente se aplica a las resoluciones de los **Ombudsmen**. Se emplea este término, en virtud de que ellos carecen de facultades coercitivas, es decir, no cuentan con medios adecuados para obligar a cumplir sus resoluciones. Esta es una de las características especiales que perfilan a la figura del **Ombudsman**. Por ello no pueden ordenar sino recomendar.

En consecuencia, cuando una autoridad ha realizado un acto o ha incurrido en una omisión que viola alguna o varias disposiciones legales, causando perjuicio a una persona, el Ombudsman lo hace saber así a esa autoridad y le "recomienda" ajustarse a la ley, indicándole qué es lo que debe hacer para ese fin.

Siendo la Defensoría de los Derechos Universitarios un Órgano delineado de acuerdo a la institución del **Ombudsman**, sus resoluciones finales tienen el nombre y contenido de una recomendación. Para que el Defensor emita una de ellas, debe ante todo contar con los elementos suficientes, esto es, debe tener el pleno conocimiento de los hechos que crearon el conflicto; contar con los medios de prueba adecuados para constatar los hechos y así obtener la verdad de lo acontecido, y por último, determinar la normatividad aplicable, lo que permitirá concluir si la autoridad infringió la legislación, o si por el contrario sus actos u omisiones se ajustaron a Derecho.

La recomendación debe ser consecuencia de un análisis muy cuidadoso de los elementos antes mencionados. Para ello, toma en cuenta la narración de los hechos efectuada por el quejoso, así como la respuesta de la autoridad. Posteriormente valora las pruebas de uno y otra, y de ser necesario, se allega otros medios de prueba que considere adecuados, para lo cual cuenta con amplias facultades de revisión de archivos u obtención de copias de documentos.

En cuanto a la normatividad aplicable cabe precisar que en primer lugar se invoca la Legislación Universitaria compuesta por leyes, estatutos, reglamentos generales e internos de las diversas dependencias, criterios, instructivos, circulares y acuerdos.

Las opiniones emitidas por la Oficina del Abogado General auxilian en cuanto aclaran y precisan el contenido de diversas disposiciones de la Legislación Universitaria.

La legislación general de la UNAM, es publicada para su conocimiento y cumplimiento. En cuanto a las normas internas de las dependencias, la Defensoría de los Derechos Universitarios tiene implementado un programa permanente de obtención de las disposiciones internas aprobadas por los órganos competentes, de tal manera que cuenta con un archivo actualizado.

En virtud de que la Legislación Universitaria forma parte de un contexto nacional, son aplicables también para fundar las recomendaciones, las disposiciones legales tanto de carácter federal, como las locales, como son las que integran el Derecho Constitucional, Administrativo, Civil o Procesal.

De no existir en la Legislación Universitaria una norma aplicable al caso concreto a resolver, se toman en cuenta los usos y costumbres adoptadas en las dependencias, siempre y cuando no sean contrarios a Derecho.

Con el conocimiento del Derecho y especialmente de la Legislación Universitaria, el Defensor debe precisar cuáles son las normas aplicables al caso y que por lo tanto, deben fundar la recomendación. De esta forma se cumple con lo establecido en el artículo 9o., fracción VIII del Estatuto así como con los artículos 4 y 10 fracción V del Reglamento que determinan que la Defensoría, después de analizar el caso, formulará la recomendación, que deberá ser motivada y fundada en las disposiciones establecidas en la Legislación Universitaria.

2. Estructura de la recomendación

Congruente con los puntos de análisis, la recomendación se estructura de la siguiente manera:

- En primer término se hace referencia a la reclamación, de modo que tanto el quejoso como la autoridad relacionados con ella, puedan ser identificados.
- Se presenta una síntesis de los hechos ocurridos, de acuerdo a lo expresado primero por el quejoso y después por la autoridad, al realizar su contestación. Esta narración de hechos se hace siguiendo un orden cronológico.
- Una tercera parte contiene la expresión de las consideraciones de Derecho, es decir, se invocan las normas jurídicas aplicables al caso y que constituyen el fundamento legal de la recomendación, que puede ser en el sentido de que existió una violación de derechos por incumplimiento de una norma, o bien de que la razón asistió a la autoridad.
- Como consecuencia de lo anterior, el Defensor recomienda a la autoridad las acciones que debe realizar para restaurar los derechos del académico o estudiante quejoso, o bien emite resolución de no responsabilidad, en virtud de no haber existido afectación de derechos, por ser legales los actos realizados por la autoridad, o sus omisiones.

3. Alcances de la recomendación

Con respecto a la recomendación se plantea una cuestión importante a resolver y que se refiere a la amplitud y alcances que debe tener.

Para ello, se dilucida la cuestión en el sentido de si la recomendación debe referirse únicamente a la petición formulada por el quejoso, o si puede ir más allá y resolver cuestiones que no se plantearon, pero que constituyen violaciones a disposiciones legales, detectadas a través de lo que expresa el quejoso, la autoridad y constatado por el análisis de las pruebas.

Cuando esto ocurre, puede afirmarse que la recomendación tiene que referirse a todos los desacatos a normas de la Legislación Universitaria que hubieren tenido lugar, aunque el quejoso no las haya señalado. Puede decirse que la Defensoría si suple la deficiencia de la queja. Esto es consecuencia de que el Defensor es el guardián del orden jurídico universitario de acuerdo con el artículo 10, fracción I del Reglamento de la Defensoría, de manera que debe procurar la restauración de ese orden jurídico independientemente de lo que el quejoso considere que le afecta.

Puede a este respecto aducirse otro fundamento legal, el cual se encuentra en los artículos 7o. del Estatuto y 18 del Reglamento, que establecen que el Defensor podrá conocer de oficio los actos que pudieran violar derechos universitarios de alumnos o miembros del personal académico. Si el Defensor puede conocer de oficio, es decir, sin reclamación de parte afectada, sino sólo por la noticia de la violación de una norma y la afectación consiguiente de un derecho a través de algún medio de información, con mayor razón cuando el conocimiento le llega a través de los trámites de una queja.

4. Imparcialidad de la recomendación

Otra cuestión muy importante de mencionar en relación a la recomendación, consiste en lo establecido en el artículo 8 del Reglamento que dice que "El Defensor de los Derechos Universitarios no estará sujeto a ninguna limitación, ni recibirá instrucciones de ninguna autoridad, con relación a las recomendaciones que formule".

El Defensor debe actuar con toda libertad y dictar la recomendación atendiendo sólo al criterio que se hubiere formado con el conocimiento de la verdad de los hechos y la aplicación de las disposiciones jurídicas adecuadas al caso concreto. Cabe recordar que la principal característica de la Defensoría es su independencia respecto de cualquier autoridad.

La disposición transcrita es de gran importancia en virtud de que las recomendaciones deben ser imparciales; reconocer a quién asiste la razón, lo cual no sería posible si el Defensor estuviera sujeto a instrucciones que atentaran contra su criterio. En este evento, la existencia y actuación de la Defensoría, carecerían de sentido, no se cumplirían los objetivos de su creación.

5. *Obligatoriedad de la recomendación*

Hablar de obligatoriedad de la recomendación, puede parecer en principio una contradicción: si es recomendación podría considerarse que queda al arbitrio de quien la recibe, atenderla o no, y sin embargo, se le atribuye obligatoriedad.

En efecto, las resoluciones finales de la Defensoría, son llamadas recomendaciones en virtud de que este Órgano Universitario sólo puede indicar a las autoridades cuál es el camino legal para que su actuación sea conforme al orden jurídico, pero no cuenta con los medios adecuados para hacerlas cumplir, es decir, carece de coercibilidad.

Sin embargo, lo anterior no obsta para que la recomendación sea obligatoria, esto es, que deba cumplirse. En efecto, es así puesto que ella es consecuencia de la violación a una norma de la Legislación Universitaria llevada a cabo por una autoridad, norma que en sí misma tiene el carácter de obligatoria, de manera que la desatención a la recomendación lleva implícito el incumplimiento de ese precepto jurídico obligatorio. Puede decirse que la obligatoriedad de la recomendación no es directa de ella, sino indirecta puesto que es consecuencia de la norma violada, cuyo cumplimiento se recomienda.

Por otra parte, la obligatoriedad de la recomendación emana del hecho de que, siendo el Defensor un jurista de prestigio, como lo exige el Estatuto, goza, ante la comunidad universitaria de fuerza moral, ya que sus conocimientos jurídicos, especialmente en Legislación Universitaria, su experiencia profesional y su integridad personal originan en las autoridades la convicción de que la recomendación, siempre debidamente fundada, debe ser cumplida.

Es común que las autoridades, por su sentido universitario y orgullo de pertenecer a la UNAM que les induce a actuar dentro del orden establecido por ella, acatan las recomendaciones de la Defensoría, con el convencimiento de que es el camino adecuado a seguir. Cuando una autoridad se aparta del ámbito legal, está olvidando la protesta realizada al tomar posesión del cargo.

Los argumentos anteriores pueden considerarse suficientes para fundar la obligatoriedad de las recomendaciones de la Defensoría; sin embargo, es conveniente citar que, si una autoridad se negara a acatarla, a pesar de saber que está violando una norma de la Legislación Universitaria, el Reglamento establece en su artículo 3, que la desatención a las recomendaciones o peticiones fundadas en Derecho, originará responsabilidad universitaria.

J. RECURSO DE INCONFORMIDAD

Igual que toda resolución dictada por una autoridad, la recomendación, la resolución de no responsabilidad de la autoridad y la desestimación que formule la Defensoría admiten un recurso, a fin de que sean revisadas para determinar acerca de su legal fundamentación y como consecuencia su confirmación o modificación.

El recurso procedente en contra de una desestimación o recomendación de queja toma el nombre de inconformidad, y puede ser interpuesto por la autoridad a la cual se dirigió, o bien por el propio quejoso cuando éste considere que no quedó satisfecha su petición, o cuando aquélla estime que su actuación fue legal.

El citado recurso se encuentra reglamentado en los artículos 9o., fracción VIII del Estatuto y 28 del Reglamento, ambos de la Defensoría de los Derechos Universitarios, y de acuerdo con ellos, la inconformidad debe ser presentada ante la propia Defensoría, dentro de un término de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que sea notificada la recomendación.

El recurso de inconformidad se interpone ante la propia Defensoría, en virtud de que es también ante ella que se realiza el correspondiente trámite. Lo anterior se debe a que no existe ningún órgano universitario ni extrauniversitario jerarquizado con la Defensoría, a virtud de la independencia que la caracteriza y de la cual se ha hablado con toda amplitud.

Si del recurso de inconformidad conociera algún otro órgano y por lo tanto, éste revisara la actuación de la Defensoría en el trámite y resolución de las quejas, y en su caso pudiera modificarlas, no existiría esa independencia, sino por el contrario se convertiría en un órgano subordinado.

En tal situación jurídica, es pues la misma Defensoría la que debe revisar sus determinaciones, sin ingerencia extraña.

El trámite del recurso de inconformidad es absolutamente sencillo y rápido:

El recurrente debe formular su escrito en el cual hará referencia a la resolución que considera inadecuada, señalando las razones de ello y citando los fundamentos legales que supone infringidos, solicitando que dicha recomendación sea revisada.

La Defensoría, de inmediato y con extremo cuidado procede al estudio de los argumentos y fundamentos de Derecho hechos valer en el recurso, a fin de determinar si la resolución se ajusta o no a lo procedente. En el primer caso, resolverá el recurso confirmando y en el segundo, modificará la resolución en los términos que sean conducentes. En cualquiera de los dos sentidos, la resolución deberá estar debidamente motivada y fundada, notificándola a las partes interesadas, o sea al quejoso y a la autoridad.

Si en el término de diez días hábiles no se presenta inconformidad, se entiende que la recomendación ha sido aceptada.

K. CARÁCTER DEFINITIVO DE LA RESOLUCIÓN FINAL

La recomendación, la declaración de no afectación de derechos lo mismo que la desestimación de queja adquieren carácter definitivo, en tres supuestos:

- Cuando tanto el quejoso como la autoridad están de acuerdo con ellas y lo manifiestan así, cumpliendo con lo establecido en el segundo párrafo de la fracción VIII del artículo 9o. del Estatuto;
- En el caso de que hecha la notificación no se presente inconformidad dentro del término legal establecido para ello, y
- Cuando se resuelve el recurso de inconformidad.

Tratándose de la recomendación, cuando es definitiva, la autoridad debe proceder a su cumplimiento, en virtud de su obligatoriedad, la cual ha quedado ya explicada.