

semanario de  
**la uam**

Órgano Informativo de la Universidad Autónoma Metropolitana



**Casa abierta al tiempo**

Vol. XXII • Núm. 30 • 04-04-2016 • ISSN1405-177X

# **REGLAS DE FUNCIONAMIENTO INTERNO DE LA DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS (REFIN DDU)**

**EN CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 14 FRACCIÓN XVI  
DEL REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS,  
SE EMITEN Y PUBLICAN SUS REGLAS DE FUNCIONAMIENTO INTERNO,  
LAS CUALES LE PERMITIRÁN EL CUMPLIMIENTO DE SUS COMPETENCIAS.**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA**

**DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS**

**REGLAS DE FUNCIONAMIENTO INTERNO**  
**(REFIN DDU)**

**I. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO INTERNO.**

1. Introducción
2. Visión
3. Misión
4. Políticas
5. Objetivos
6. Marco normativo
7. Ámbitos de aplicación
8. Principios de actuación
9. Estructura
10. Organigrama
11. Difusión

**II. ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A SOLICITANTES DE SERVICIOS DE LA DDU.**

1. Metodología de atención y orientación
2. Programa de Atención Itinerante
3. Proyectos de Servicio Social y prácticas profesionales
4. Protocolo de Atención a Víctimas de Violencia
5. Procedencia de las quejas
6. Protocolo de procedimientos de Mediación
7. Protocolo de procedimientos de Conciliación
8. Protocolo de procedimientos de las Juntas Restaurativas
9. Contenido de las Recomendaciones

# I. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO INTERNO

## 1. Introducción

La Universidad Autónoma Metropolitana, a través del Colegio Académico, ha determinado la creación de la Defensoría de los Derechos Universitarios. Con esta Institución se busca brindar a la comunidad universitaria un espacio que permita resolver controversias internas que se susciten entre sus miembros, todo ello dentro del ámbito de sus competencias.

Conforme al Reglamento aprobado por el Colegio Académico, en la sesión 378 celebrada el 16 y el 17 de abril de 2015, se estableció que “la Defensoría será la encargada de defender y vigilar el respeto de los derechos universitarios”. Del mismo modo deberá promover la cultura de los derechos humanos entre los miembros de la comunidad y los participantes.

Esta nueva institución tiene valores y principios que la rigen y la motivan: libertad, igualdad, seguridad jurídica, libre expresión y reunión, petición, audiencia, legalidad, imparcialidad, integridad personal, equidad de género, educación, libertad de cátedra e investigación, privacidad, respeto, tolerancia, dignidad, honorabilidad, democracia, diversidad, solidaridad, honestidad, responsabilidad, compromiso y, en lo aplicable, los demás derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte. Con ellos, se buscará alcanzar la concordia que debe prevalecer en toda universidad.

La Defensoría se define bajo una serie de principios, tanto en su existencia como en su actuación. El apego a ellos será su fortaleza. Por otra parte, pretende hacerse sentir como una instancia de liderazgo hacia el interior y hacia el exterior. En ese sentido, será su propio desempeño el mejor testimonio para lograr los objetivos y el posicionamiento frente a cada miembro de la comunidad universitaria y ante la sociedad.

El presente documento contiene elementos que guían a las personas para utilizar los servicios que brinda la Defensoría. La orientación, la consulta y la queja serán las bases que motiven su actuación. A partir de la queja es probable que se pongan en acción los mecanismos de Mediación y, en su caso, la Conciliación, o incluso, las Juntas Restaurativas para solucionar problemas añejos. También estas normas internas dan cuenta de cuáles elementos tendrán las resoluciones que como *ultima ratio* emita esta oficina. Se busca que antes de emitir un juicio razonado, las partes en conflicto presenten sus diferencias y sean capaces de resolverlas de manera alternativa.<sup>1</sup> Para todo lo anterior, cada miembro de la Defensoría actuará de modo que siempre sea privilegiado el diálogo.

La Defensoría tiene políticas dirigidas a dar una atención de calidad, tal como lo merecen los universitarios. Incluye el trato especialmente atento a personas con algún tipo de desventaja o vulnerabilidad. Destaca la atención a mujeres víctimas de violencia física, moral o psicológica en forma que sea evitada la revictimización. Eso no indica que otras personas o grupos sean tratados con una diferencia que lastime su dignidad. La Oficina y sus miembros están preparados para que todas las personas reciban un trato digno durante el proceso de atención, con independencia de que su problema pueda o no ser resuelto bajo las competencias de la Defensoría. En cualquier caso, de no haber facultades para una solución, la orientación siempre será ofrecida.

Estas normas representan una guía de inicio, sin embargo hay conciencia de que el aumento de la demanda de intervención modificará las veces que sea necesario este manual procedimental. Para dar inicio a los trabajos que reclama con urgencia la comunidad universitaria, queda expuesta esta serie de directrices para conocimiento público.

---

<sup>1</sup> Por alternativa, nos referimos a los Medios Alternativos de Solución de Conflictos, que son un paradigma novedoso impulsado por las Naciones Unidas desde el 1º de julio de 2009 en el documento Guía Para la Resolución de Controversias, Administración y adoptado por nuestro país, especialmente desde la Reforma a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos el 18 de junio de 2008.

## **2. Visión**

Ser reconocida como la instancia plurivalente respetuosa e impulsora de la diversidad de enfoques y valores en la que, no sólo se puedan dirimir los conflictos internos concertadamente, sino también ser promotora activa de los diversos derechos de los que pueden gozar los universitarios para lograr el máximo nivel de respeto, aceptación y tolerancia ante la diversidad de ideas e identidades que forman la comunidad universitaria.

## **3. Misión**

Coadyuvar a solucionar conflictos que se susciten entre miembros de la comunidad universitaria de una manera imparcial, autónoma y apegada a los valores que la inspiran, entre los que destacan la igualdad, la equidad de género, la responsabilidad, la solidaridad, la tolerancia y la dignidad de las personas, utilizando para ello, de manera primordial, la mediación y la conciliación.

## **4. Políticas**

La Defensoría es consciente de su papel de coadyuvar a fomentar el Estado de derecho como forma de vida que contribuya a lograr una comunidad universitaria segura, próspera, solidaria, en la que la idea de supremacía de la ley, el manejo transparente y la apertura a la participación de la comunidad universitaria construyan una equidad permanente y sistemática. Se plantea para tales efectos elaborar estrategias a partir de conocimientos y experiencias posibles de reunir.

La política de transparencia que consiste en brindar información a quien la solicite, siempre y cuando no se viole la secrecía establecida en el artículo 23 de su Reglamento, especialmente en lo relacionado a la información que contengan las quejas y peticiones. Esta política incluye el cuidado que la Defensoría tendrá con todos sus miembros para pugnar por que toda persona que ejerza un cargo dentro de la Universidad pueda otorgar la información que los miembros de la comunidad universitaria pidan, con base en los requisitos legales de la Ley de Transparencia.

Respecto de la Corrupción, la Defensoría mantiene la postura de que toda acción u omisión en ese sentido, no sólo violenta los intereses de la Institución, sino que también violenta muy lamentablemente los derechos de cada uno de los miembros de la Comunidad universitaria.

Una política de respeto a la dignidad y buen trato a los usuarios será fundamental para darse la credibilidad necesaria y el reconocimiento de la autoridad moral que una Defensoría debe tener. Estas actitudes serán observadas por todo el personal, ya sean los miembros administrativos cuando se trate del primer contacto con usuarios, o bien, del personal sustantivo durante el procedimiento. Se incluyen también el respeto y la tolerancia hacia cualquier apariencia o cualidad que un usuario porte consigo.

Una política de observancia a los protocolos de atención, particularmente en el caso de las mujeres o de personas con cualidades de desventaja o vulnerabilidad. Se busca que la Defensoría preste el servicio de orientación profesional, oportuna, inmediata, eficaz y, en especial, será necesario que pueda evitar la revictimización de las personas quejas para atender las quejas o los problemas denunciados por la comunidad, respecto de violencia contra la mujer. Para atender las quejas, la Defensoría podrá solicitar la colaboración y el apoyo de los colectivos y personas en la Universidad que realicen activismo en favor de los derechos de las mujeres y desarrollen trabajos de atención, análisis y promoción de sus derechos.

La difusión es muy importante y por ello habrá una constante coordinación con diversas instancias orgánicas que faciliten la presencia de la Defensoría en las Unidades Académicas y en las Unidades Administrativas. Promover los procedimientos y protocolos resultará esencial para lograr una cultura adecuada de la solución de controversias.

Respecto de los funcionarios universitarios, se visualiza contar con personas orgullosas de trabajar en la Universidad, eficientes en su desempeño, proveedoras de servicios de calidad, dispuestas a modificar las situaciones sociales injustas y a tratar con respeto a todas las personas ajustando, si fuera necesario, los formas internas de la organización para volverla capaz de enfrentar de manera ética los desafíos presentados en su entorno.

En este sentido, los trabajos, funciones y actuaciones de esta Defensoría se gobernarán por los siguientes mandatos para alcanzar sus fines:

- Observar en todo el proceso la presunción de inocencia.
- Implementar el debido proceso en todas sus diligencias.
- Facilitar el acceso a la justicia a los usuarios de la Defensoría.
- Trabajar constantemente por hacer de la perspectiva de género, un elemento esencial de la equidad en el actuar de la Defensoría.

## 5. Objetivos

### A. Objetivo general

La Defensoría será la encargada de defender y vigilar el respeto de los derechos universitarios, además de promover el conocimiento, enseñanza y difusión de la cultura de los derechos humanos entre la comunidad universitaria.

### B. Objetivos particulares

- Diseñar, implementar y evaluar continuamente la Metodología de Atención y Orientación a Usuarios de la Defensoría.
- Diseñar, implementar y evaluar el Protocolo de Actuación Itinerante de la Defensoría.
- Elaborar programas de enseñanza, formación, capacitación e investigación de la cultura del respeto y la tolerancia de los derechos humanos.
- Organizar eventos en coordinación conjunta con las Unidades, a efecto de impartir conferencias, talleres, conversatorios y otras actividades para difundir la labor de la Defensoría.
- Aplicar y evaluar permanentemente los protocolos de Mediación, Conciliación y Juntas Restaurativas.
- Solicitar la creación de proyectos de Servicio Social ante instancias correspondientes, de modo que los alumnos de la Universidad puedan aprender modelos de mediación, conciliación y restauración.

## 6. Marco normativo

El marco legal de referencia, conforme al cual se desplegará la actuación de la Defensoría, toma en cuenta la desconcentración funcional y administrativa. En ese sentido, la normatividad será la existente y aquella que los órganos de la institución se sirvan crear de manera vinculante. En este momento son fundamento de actuación los siguientes ordenamientos normativos:

- I. Derecho Internacional de los Derechos Humanos en todo aquello que beneficie a los universitarios y personas participantes bajo el principio pro persona.

- II. Artículo 1o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en lo que se refiere a los derechos humanos de todos los habitantes, dentro del cual se ubican los universitarios de la UAM, y el deber de toda autoridad y de la ciudadanía de no discriminar por alguno de los motivos que en ese dispositivo jurídico se señalan.
- III. Artículo 3o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, relacionado con la autonomía universitaria y las facultades que se reservan para las Instituciones de Educación Superior como la UAM, conforme a las cuales se puede determinar su propio marco jurídico.
- IV. El Reglamento de la Defensoría de los Derecho Universitarios, que será la base de la actuación.
- V. Los diversos reglamentos, lineamientos generales, políticas operacionales, acuerdos y demás normas y directrices aplicables que dan certeza al funcionamiento de la Universidad y de los cuáles se deriven derechos y obligaciones de sus miembros.
- VI. Las propias normas internas de la Defensoría, las que no deberán contradecir al resto del marco normativo.

## 7. Ámbitos de aplicación

Los ámbitos de aplicación serán:

- *Territorial*: las disposiciones norman y son obligatorias en los espacios universitarios.
- *Temporal*: el periodo que dichas disposiciones estarán vigentes y serán obligatorias hasta su modificación por los órganos competentes.
- *Material*: la operatividad de la Defensoría, tanto en su actuación cotidiana como en el contacto con los usuarios e implícitamente el cumplimiento de su objeto.
- *Personal*: la actuación de la comunidad universitaria, entendida ésta como el personal académico y administrativo, alumnado, participantes y demás personas que reciban o presten servicios a la Universidad relacionados con su objeto.
- *Cultural*: en relación con las personas con identidad indígena o con identidad diversa por razón de nacionalidad, a efecto de tomar en cuenta, en la medida de lo posible, su cosmovisión.

## 8. Principios de actuación

La actuación de la Defensoría se guiará bajo los principios de buena fe, objetividad, independencia, legalidad, oportunidad, equidad, prudencia, conciliación, mediación y eficiencia.

- *Buena fe*: el deber de la Defensoría y de las partes en controversia de conducirse de manera honesta y bajo estricta conciencia en todas las actuaciones, a fin de alcanzar los acuerdos más convenientes.
- *Eficiencia*: la racionalidad en el uso de los recursos (humanos, materiales, tecnológicos y económicos) y maximización de los resultados al menor costo posible, entendiendo que dicho principio debe regir los objetivos de la Defensoría.
- *Equidad*: la actitud de los miembros de la Defensoría para proporcionar a cada cual, en un proceso, lo que según sus méritos y/o condiciones les corresponda.

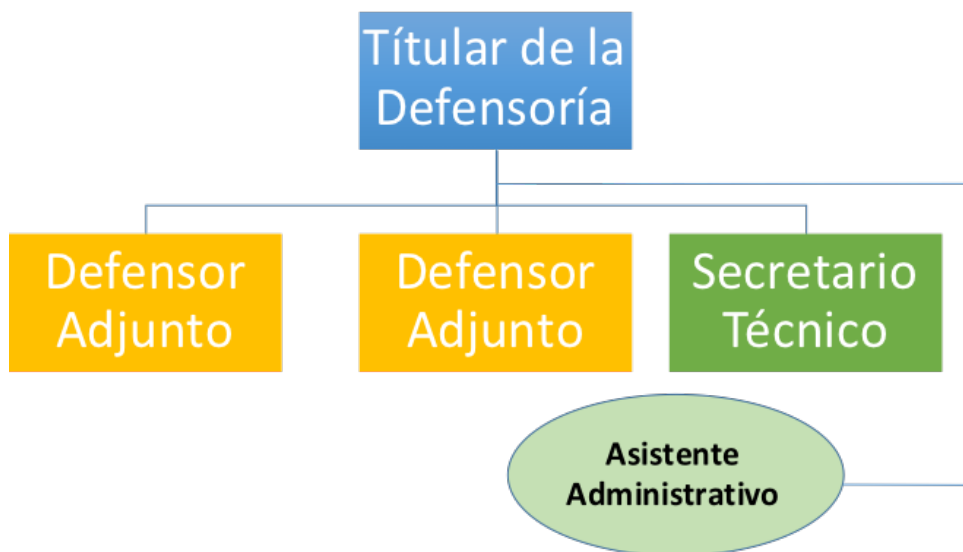
- *Independencia*: la actuación y las decisiones de la Defensoría estarán al margen de persona, grupo o autoridad alguna en los ámbitos interno o externo a la Universidad.
- *Legalidad*: la obligación de la Defensoría de fundar y motivar su actuación en la Legislación Universitaria, los derechos humanos convencionalmente protegidos y demás disposiciones aplicables.
- *Objetividad*: la actuación de todos y cada uno de los miembros de la Defensoría deberá ser imparcial, autónoma y alejada de prejuicios. Este principio implica que las decisiones tomadas al interior de la Defensoría estarán al margen de las opiniones ajenas al conflicto y apegadas a las evidencias recabadas en cada caso.
- *Oportunidad*: en todos y cada uno de los casos que sean del conocimiento de la Defensoría ha de atender la protección de los derechos de los quejosos, teniendo como criterios de actuación la intervención inmediata y la decisión temprana, para que en esa medida se esté en posibilidad de reestablecer el goce y disfrute de derechos.
- *Prudencia*: los miembros de la Defensoría deberán actuar con justicia y mesura, permitiendo con ello la comunicación asertiva con la Comunidad universitaria en un lenguaje claro, cauteloso y apropiado, respetando sus derechos.

## 9. Estructura

La Defensoría de los Derechos Universitarios estará integrada por:

- El Defensor Titular de los Derechos Universitarios;
- Una Secretaria Técnica, y
- Dos Defensorías Adjuntas.

## 10. Organigrama



## 11. Difusión

La Defensoría se ocupará de vincularse con los distintos medios de comunicación que la Universidad tenga a su alcance para difundir sus actividades y resultados; de esta manera promover la cultura por la paz y los derechos humanos.

Para ello, se mantendrá en contacto con las diferentes unidades y áreas de la universidad a efecto de proporcionar información oportuna de las actividades y temas esenciales de los derechos universitarios; asimismo, se coordinarán entrevistas de prensa en las que participen el titular de la Defensoría o algún otro de sus miembros.

De igual manera, se solicitará a la instancia responsable de UAM Radio la incursión en programas y mensajes institucionales para la difusión de las tareas de la Defensoría.

Una prioridad de esta Defensoría es difundir programas de atención a mujeres y jóvenes, por lo cual se están desarrollando políticas, estrategias y formas de operación para lograr la mejor divulgación posible de los derechos con perspectiva de género y de derechos de la juventud.

En suma, la difusión de las acciones y programas de la Defensoría está concebida para que contribuya a consolidar una cultura de conocimiento y respeto de los derechos humanos y universitarios.

Se contemplan los siguientes instrumentos de difusión:

- Carteles
- Cartillas
- Audiovisuales
- Videos
- Pronunciamientos
- Publicaciones

Aunado a lo anterior, se procurará la difusión de los trabajos y las resoluciones de la Defensoría por los siguientes medios:

- Página web de la Rectoría General
- Páginas web de las Unidades
- *Semanario de la UAM*
- Boletín
- UAM Radio
- Centro de Información y Documentación Histórica
- Correos masivos
- Órganos Informativos
- Folletos
- Medios impresos y electrónicos de comunicación externa
- Circulares
- Cualquier otro medio idóneo



## II. ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A SOLICITANTES DE SERVICIOS DE LA DDU.

### 1. Metodología de atención y orientación

Lineamientos y criterios técnicos y operativos para la atención a solicitantes de servicios.

#### A. Atención primaria y orientación

Quienes sean miembros de la comunidad universitaria y los participantes podrán acudir o utilizar los diversos medios que se proponen para hacer proceder una queja o solicitar una orientación.

Las modalidades de contacto con la Defensoría se harán por los siguientes medios:

- Personal
- Telefónico
- Medios electrónicos
- Correspondencia
- Buzón

#### B. Finalidades

- Fomentar el conocimiento de los derechos fundamentales y universitarios entre la comunidad y propiciar una cultura de la paz.
- Construir una actividad preventiva sobre violaciones a los derechos fundamentales en el ámbito universitario.

#### C. Conceptos básicos

- *Acuerdo*: contenido de la solución a un conflicto alcanzado por las partes de manera voluntaria y de la que da testimonio la Defensoría.
- *Conciliación*: procedimiento a través del cual las partes en conflicto se reúnen voluntariamente para que, con la ayuda de un facilitador, alcancen acuerdos de solución.
- *Consultas*: acción de informar sobre valoración de derechos y sobre el significado que tienen las conductas, activas u omisivas, que pueden resultar en violaciones de derechos. Es solicitada por los miembros de la Comunidad universitaria a la Oficina de la Defensoría.
- *Facilitador*: miembro de la Defensoría que participa en las reuniones de Mediación, Conciliación y Juntas Restaurativas para propiciar el diálogo y los acuerdos.
- *Juntas Restaurativas*: reuniones a las que se presentan miembros de la comunidad para solucionar conflictos y alcanzar soluciones duraderas.
- *Mediación*: procedimiento que se instaura para que las partes en conflicto puedan dirimir controversias y construir soluciones de manera voluntaria.
- *Orientaciones*: respuestas que miembros de la Defensoría proporcionan a los solicitantes para proceder quejas ante la Oficina o, en su caso, para sugerir la instancia a la que pueden dirigirse para solucionar un problema. Estas instancias pueden ser internas o externas a la Universidad.
- *Peticiones*: demandas particulares que el quejoso presenta junto con los hechos que considera violaciones a sus derechos. Las peticiones buscan restituir daños causados o soluciones definitivas frente a una controversia.

- *Queja*: manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentran involucrados órganos e instancias universitarias en el ejercicio de sus funciones y/o miembros de la comunidad universitaria, que afectan la esfera jurídica de una persona, quien los hace del conocimiento de la Defensoría.
- *Reconocimiento*: expresión respecto de la actuación de uno o varios funcionarios universitarios por la calidad de la atención brindada o del servicio prestado.
- *Recomendaciones*: resoluciones que la Defensoría emite una vez realizado un análisis de las evidencias presentadas u obtenidas en una controversia y las cuales van dirigidas a una persona o autoridad para que cese la transgresión de derechos o para restituirlos.
- *Seguimiento de irregularidad*: manifestación en relación con deficiencias, anomalías en la realización de trámites o en la prestación de un servicio por parte de órganos e instancias universitarias que requieran la instrumentación de acciones preventivas para evitar situaciones similares.
- *Señalamiento*: manifestación de actos presuntamente irregulares, en los que se encuentran involucrados servidores universitarios en ejercicio de sus funciones y/o miembros de la comunidad universitaria que afectan la esfera jurídica de una persona y hechos del conocimiento de la Defensoría por un tercero.
- *Solicitud*: requerimiento de la prestación o ampliación en la cobertura de un servicio, o atención de alguna necesidad en particular.
- *Sugerencia*: propuesta que se presenta con el fin de corregir, agilizar y mejorar la calidad de los servicios y trámites universitarios.

#### **D. Intervención de oficio de la Defensoría**

Cuando la Defensoría advierta violaciones generalizadas o a persona específica podrá intervenir sin que medie queja alguna para recomendar el cese de las afectaciones, que se pudieran causar por acciones o por omisiones de miembros de la Comunidad universitaria. Las resoluciones que se emitan en este tipo de asuntos tendrán el mismo valor que aquellas surgidas en procedimientos iniciados a petición de la parte ofendida. En aras de hacer cesar las violaciones, se podrá solicitar entrevista con la parte ofensora para que en forma voluntaria y mediante Acuerdo modifique la conducta transgresora.

## **2. Programa de Atención Itinerante**

La Universidad cuenta actualmente con cinco Unidades Académicas. Para efectos de promover la cultura del respeto de los derechos humanos y universitarios, se llevarán a cabo periódicamente visitas a las diferentes instalaciones de la Universidad con el objeto de dar orientación sobre qué procedimientos deben seguir los problemas que confrontan a la comunidad; en su caso atenderá las quejas que sean competencia de la Defensoría. Las visitas buscarán también promover mediante talleres, charlas, conferencias y conversatorios las labores de la Defensoría.

Las quejas que sean levantadas por el personal adscrito y colaborador de la Defensoría serán subsanciadas para hacerlas proceder como dictan el reglamento y las directrices del manual de Reglas de Funcionamiento Interno.

La Defensoría, por acuerdo de su Pleno, determinará cuál será el rol de visitas a cada Unidad Académica y, en su caso, en otras instalaciones de la Universidad. Los días que determine realizar la visita coordinará

con la Rectoría y la Secretaría de la Unidad de que se trate el uso de los espacios disponibles, así como el personal académico y administrativo que pueda participar en conjunto con los miembros de la Defensoría. En la coordinación de las visitas, se buscará siempre la participación de los representantes de los alumnos, los académicos y el personal administrativo ante el Colegio Académico.

Las primeras visitas itinerantes se harán en el siguiente orden:

- Unidad Xochimilco
- Unidad Iztapalapa
- Unidad Lerma
- Unidad Azcapotzalco
- Unidad Cuajimalpa

Cuando se necesite, o se solicite, realizar una visita a otras instalaciones de la Universidad habrá coordinación previa con la autoridad competente.

### **3. Proyectos de Servicio Social y prácticas profesionales**

Está previsto impulsar la creación de proyectos de Servicio Social ante las instancias y órganos correspondientes, con la finalidad de que sea un primer acercamiento del estudiantado a la práctica con la comunidad para la aplicación de los conocimientos adquiridos a lo largo del proceso educativo, y en procuración de su desarrollo personal y comunitario, acorde con principios y fines de desarrollo social.

La formación y ejecución de los proyectos de Servicio Social y prácticas profesionales en la Institución, constituye parte de la propuesta de formación integral en la cultura de la paz y del respeto de los derechos humanos de la Comunidad universitaria. Su importancia comprende:

- Practicar una cultura de la paz basada en la perspectiva de género para lograr la equidad e igualdad entre las personas que son parte de la Comunidad universitaria.
- Fortalecer los valores sociales establecidos en el proyecto de la Defensoría de los Derechos Universitarios, tales como: el respeto, la profesionalización de la función pública, la transparencia, la solidaridad, sororidad,<sup>2</sup> la honradez, la cooperación mutua, la tolerancia, la resolución de conflictos y la comunicación asertiva.
- Crear espacios de proyección a la comunidad que permitan el contacto directo con la realidad que vive la Comunidad universitaria.
- Sensibilizar frente a los problemas y necesidades de los otros en relación con actividades formativas fuera de los contextos universitario y familiar.
- Experimentar la necesidad de asumir un compromiso personal de solidaridad y ayuda a los demás para integrar a los estudiantes a la vida comunitaria e interinstitucional.
- Posibilitar a los estudiantes un espacio en el que desarrollen interpretación normativa basada en principios del derecho internacional de los derechos humanos.
- Experimentar prácticas de prevención de conflictos, reparación del daño, justicia restaurativa, conciliación, mediación, prácticas de debido proceso y debida diligencia en beneficio de la igualdad de oportunidades, la realización personal, la integración social, la solidaria y la sororidad de los miembros de la Comunidad universitaria y de la sociedad en general.

---

<sup>2</sup> Cultura de la hermandad, solidaridad y concordia entre mujeres que implica un reconocimiento mutuo, plural y colectivo. Cf. <http://mjpandora.org/diccionario.php> consultado el 8 enero 2016, 15:01 horas.

#### 4. Protocolo de Atención a Víctimas de Violencia

- *Atención de primer contacto.*- Requiere escuchar a la víctima de un acto de violencia y canalizarla hacia una atención psicológica, jurídica o sanitaria.
- *Orientación y referencia.*- Sugiere que la víctima sea conducida a la instancia que puede ayudar de manera concreta a resolver el problema que originó la violencia, aun cuando pueda ser una institución externa a la Universidad.
- *Valoración del Caso.*- Se analiza con la mayor prontitud el trámite que pueda darse a su problemática, iniciando de manera inmediata la presentación de una queja, en caso de que la Defensoría sea competente.
- *Medidas Precautorias.*- Según la gravedad del caso, una víctima de violencia deberá ser protegida con la emisión de medidas preventivas que impidan la profundización de la violencia de la que es víctima o de que se repitan las acciones que producen el estado de choque.
- *Procedencia de la queja y seguimiento (según situación).*- Necesario substanciar la queja y utilizar los medios para que la Defensoría coadyuve a terminar con la situación de violencia o que emita la recomendación más inmediata posible.

#### 5. Procedencia de las quejas

Las peticiones o quejas podrán ser interpuestas por vía escrita, por archivo electrónico o de manera oral. Cuando se interpongan una queja o petición por vía electrónica, se deberá confirmar personalmente ante el Defensor Titular o las Defensorías Adjuntas.

- A la persona quejosa se le pedirá la realización de una entrevista para explicar los hechos de manera ampliada.
- A partir de ese momento se realizará un análisis sobre la admisión de la queja con base en la competencia o incompetencia de la Defensoría.
- Si la queja es admitida, se pedirán entrevistas con la persona o personas señaladas en la queja a fin de recabar la versión correspondiente.
- Se procederá a recabar elementos e información para realizar un análisis más objetivo.
- Paralelamente, se propondrá a las partes someterse a un Procedimiento de Mediación y, en su caso, al Procedimiento de Conciliación bajo los protocolos de actuación que serán detallados más adelante.
- En caso de llegar a un acuerdo de mediación o conciliación, la Defensoría emitirá un acuerdo de sobreseimiento.
- En caso de no prosperar la Mediación o Conciliación, se dará curso a la queja.
- Una vez con todos los elementos de juicio, la Defensoría establecerá si es procedente la queja y, en su caso, emitirá una recomendación.
- De no ser competente o no haber elementos para una recomendación, se emitirá un acuerdo de improcedencia.

## 6. Protocolo de procedimientos de Mediación

La Mediación es un proceso para dirimir conflictos entre miembros y participantes de la Comunidad universitaria. A este procedimiento se acude voluntariamente para intentar construir una solución óptima con la asistencia de un tercero llamado mediador o facilitador de la Defensoría.

Al facilitador o mediador le corresponde procurar la comunicación a partir de un procedimiento metodológico, tomando en cuenta las emociones y sentimientos y centrándose en las necesidades y los intereses de los involucrados; deberá regirse por los puntos siguientes:

- No juzgar
- Ser neutral
- Ser visto como imparcial por las personas en disputa
- No ofrecer soluciones
- No tomar decisiones por parte de las personas en conflicto
- Mantener la confidencialidad
- Utilizar un lenguaje corporal adecuado
- Construir acuerdos juntos

Podrán ser facilitadores o mediadores el Defensor Titular, los Defensores Adjuntos, la Secretaria Técnica.

### A. Los principios rectores de la Mediación

- *Confidencialidad*: significa que todo lo expuesto durante el proceso de mediación no podrá ser divulgado por persona alguna que participe en éste, salvo que se ventile un ilícito penal, que en su caso, deberá dejarse a criterio de la víctima si utilizan las vías judiciales.
- *Equidad*: establece que el facilitador o mediador deberá procurar que se produzca un ambiente de equilibrio para que los participantes puedan llegar a acuerdos justos y duraderos.
- *Flexibilidad*: quiere decir que la mediación debe llevarse a cabo sin formalidades que representen un obstáculo a los participantes de este procedimiento y que puedan, eventualmente, desanimarlos de su participación.
- *Honestidad*: requiere que el facilitador o mediador informe a tiempo si existe, de su parte, alguna clase de interés, de modo que se excuse de participar en el proceso.
- *Imparcialidad*: indica que el facilitador o mediador conducirá el proceso sin favoritismo que pueda implicar ventaja para una de las partes. En este sentido, si el facilitador tiene interés particular en el caso deberá excusarse y permitir que otro facilitador dirija el procedimiento.
- *Legalidad*: obliga a que los acuerdos que se obtengan como resultado del proceso de Mediación estén apegados a la Legislación Universitaria y demás disposiciones aplicables señaladas en el punto 6 sobre Marco Normativo, de la primera parte de estas Reglas de funcionamiento Interno.
- *Neutralidad*: el facilitador o mediador no podrá emitir opiniones, juicios ni prejuicios sobre el caso de que se trate y siempre respetará las decisiones de los interesados.
- *Voluntariedad*: consiste en que la participación de los mediados en este proceso es de total libertad para solicitarlo, permanecer o retirarse del mismo.

## **B. Objetivos de la Mediación**

- Establecer un clima de confianza entre los participantes y entre ellos y el facilitador. Es importante que todos sientan comodidad para poder expresar sus puntos de vista.
- Hacer que las partes comprendan el proceso de Mediación a través de su explicación clara. Para ello, el facilitador o mediador explicará de manera breve, sencilla y clara el procedimiento y principios que se vayan a seguir y los efectos en caso de que la mediación produzca un acuerdo.
- Aclarar dudas y bajar la tensión existente. Cada participante puede tener sus propias inquietudes y dudas respecto del procedimiento y especialmente respecto de los resultados, ya sea si hay o no acuerdo.

## **C. Pasos a realizar en una Mediación**

### *Pre-mediación:*

Sesión informativa previa en la que las personas interesadas son orientadas sobre las ventajas, principios y características de la mediación y se valora si la controversia que se plantea es susceptible de ser solucionada mediante este procedimiento.

Si fuese el caso de querer hacer una Mediación la Defensoría deberá emitir una carta invitación, para la otra parte involucrada en el conflicto; si ésta aceptase se agendará cita.

### *Mediación:*

- *Saludar cortésmente y dar la bienvenida a las partes.* Es el primer contacto y eso ayuda a generar un clima de confianza y respeto recíprocos.
- *Presentarse y pedir que las partes también se presenten.* Deben dejarse en claro los nombres y las identidades de las partes para asegurarse de que ellos son los involucrados.
- *Describir el propósito de la Mediación.* Es importante que los participantes sepan la importancia del diálogo y la conveniencia de llegar a un arreglo.
- *Describir el Proceso de Mediación.* Declarar los principios de la Mediación y especialmente la confidencialidad. Explicar los pasos y etapas de la Mediación hasta que se comprendan con certeza.
- *Describir la función del mediador.* Debe hacer saber que no hay interés en favor de alguna de las partes, sino sólo el de evitar que el conflicto se agrave. Debe quedar muy claro el principio de imparcialidad.
- *Establecer las reglas del proceso mediador.* Hay algunas reglas básicas como el uso de la palabra y el no uso de la violencia verbal o de otro tipo. Las partes pueden acordar otras reglas como el tiempo de intervención, el lugar de la mediación, la hora, etc.
- *Brindar a las partes la oportunidad para que formulen sus preguntas u observaciones.* Asegurarse de que todo quede bien claro para las partes y que no habrá sorpresas.
- *Proponer, en su caso, la firma del formulario del acuerdo de Mediación.* La labor del facilitador es convencer de que se sujeten a la Mediación.
- *Congratular a las partes por elegir el proceso de Mediación.* Esto coadyuvará a que durante las pláticas las partes lleven el ánimo de llegar a un acuerdo porque es lo mejor.

#### **D. En caso de llegar a un acuerdo**

- Especificar soluciones que benefician a ambas partes.
- Exponer con claridad los términos de un probable Acuerdo.
- Cerciorarse de que las partes han comprendido los términos del Acuerdo y sus alcances.
- Concientizar sobre la responsabilidad de cumplir con el Acuerdo.

#### **E. En caso de no llegar a un Acuerdo**

- Asesorar a las partes sobre lo que pueden hacer en caso de no llegar al Acuerdo.
- Plantear como otra opción el proceso de Conciliación.
- Si no prospera alguno o no se desea ya otro proceso alternativo, señalar que pueden resolver el conflicto a través de la Recomendación que haga la Defensoría para tal efecto.

### **7. Protocolo de Procedimientos de Conciliación**

La Conciliación es la forma voluntaria en la que las partes en un conflicto proponen mecanismos de solución, ya sean sugeridos por ellos mismos o por el facilitador o conciliador.

La Conciliación se lleva a cabo a través de un procedimiento análogo a la Mediación, pero a diferencia de ésta, el facilitador o conciliador suele tener mayor intervención, tanto para convencer a las partes como para proponer las alternativas de solución que queden plasmadas en un acuerdo, así como la forma en que se ejecutará lo acordado.

Tradicionalmente se considera que en este medio alternativo una tercera persona escucha a los participantes y los guía para que pueda establecerse una comunicación entre ellos, a fin de que acuerden una solución a su controversia. El conciliador propone a los participantes una solución que no es obligatoria, sino sólo sugerencia que pueden o no adoptar. De llegar a una solución los participantes firmarán un Acuerdo.

El Proceso de Conciliación deberá dirigirse por un facilitador diferente a aquel que llevó el proceso de Mediación.

#### **A. Objetivos de la Conciliación**

- Propiciar un clima de confianza entre las partes.
- Explicar para qué sirve la Conciliación.
- Describir cómo se llevará el proceso de Conciliación.
- Aclarar las dudas que las partes tengan respecto del proceso conciliatorio.

#### **B. Desarrollo del proceso de Conciliación**

- Dar la bienvenida a las partes y realizar la identificación.
- Aplicar cada uno de los pasos que están prescritos para el proceso de Mediación.
- Explicar claramente las reglas que regirán el proceso conciliatorio.
- Explicar los efectos de un probable Acuerdo alcanzado.
- Explicar de igual manera las consecuencias de no alcanzar un Acuerdo para el caso concreto.

Cuando surja un Acuerdo conciliatorio, la información que haya sido motivo de la Conciliación, así como el contenido del Acuerdo, no podrán ser difundidos públicamente ni utilizados en perjuicio de las partes.

## **8. Protocolo de procedimientos de las Juntas Restaurativas**

La restauración es un medio a través del cual personas en conflicto, sea con intereses individuales o colectivos opuestos, deciden someter sus diferencias de modo que se subsanen controversias ajenas. De este modo, las personas que opten por un acuerdo reparatorio se comprometen a evitar afectaciones futuras unas con otras.

### **A. Objetivos de las Juntas**

- Propiciar el diálogo conciliador para evitar ofensas de todo tipo.
- Subsanan controversias añejas, independientemente de la afectación sufrida.
- Evitar el surgimiento de nuevas controversias que impidan el desarrollo armónico de las actividades sustantivas entre los miembros de la Comunidad universitaria.

### **B. Desarrollo del Proceso Restaurativo**

Cuando un miembro de la comunidad solicite la intervención de la Defensoría, el Facilitador deberá identificar:

- La naturaleza y circunstancias de la controversia.
- Necesidades y perspectivas de los probables intervinientes.
- La viabilidad de efectuar una reunión conjunta.
- La conveniencia de citar a las personas a quienes el solicitante señaló para que acepten un acercamiento comunicativo.
- Si los involucrados acuden, se les identificará adecuadamente.
- Se les explicará en qué consiste el proceso restaurativo, así como sus consecuencias positivas.
- Se propondrán y acordarán las reglas a que se sujetarán durante las conversaciones.
- En caso de proceder la firma de un Acuerdo restaurativo, habrá compromiso formal de asumir relaciones armónicas y de respeto mutuo.

Para la realización de las Juntas Restaurativas se tomarán en cuenta todos los pasos y los principios aplicables en los procesos de Mediación y Conciliación. Del mismo modo, la información vertida en una junta no podrá ser difundida ni utilizada en contra de las partes.

## **9. Contenido de las recomendaciones**

Si los medios alternativos de solución de conflictos no fueren suficientes para dirimir las problemáticas de las que conoce la Defensoría y, en caso de que la queja interpuesta sea admitida, se procederá a examinar los hechos, los testimonios y las violaciones que en su caso se hayan proferido.



Las recomendaciones contendrán:

- Descripción de los hechos que motivaron la queja.
- Descripción de la situación jurídica generada por los hechos que motivaron la queja y la petición.
- Análisis de pruebas presentadas por las partes y razonamientos jurídicos en que se sustentan.
- Resolutivos.

Con el fin de que las recomendaciones sean efectivamente atendidas, serán publicadas en los medios impresos y electrónicos que posea la Universidad, así como aquellos que resulten idóneos para el caso. Serán publicadas el número de veces que se estime necesario hasta su cumplimiento.

## DIRECTORIO:

### **Defensor Titular**

Dr. David Chacón Hernández

### **Secretaria Técnica**

Mtra. Leticia Ramírez Silva

### **Defensora adjunta**

Mtra. Jazmín Sánchez Estrada

### **Defensor adjunto**

Dr. Alejandro Santiago Monzalvo

<http://ddu.uam.mx>

[defensoria@correo.uam.mx](mailto:defensoria@correo.uam.mx)

5273 7285

5273 3538





Casa abierta al tiempo

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA**