

# PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE CASOS DE DISCRIMINACIÓN, ACOSO Y VIOLENCIA

Por motivos de género, religión, ideas políticas, origen étnico, discapacidad, situación socioeconómica, preferencias sexuales, o cualquier otro motivo

## Contenido

<b>PREÁMBULO</b> .....	<b>2</b>
<b>1. Objeto y fin del protocolo</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Definiciones</b> .....	<b>3</b>
<b>4. Principios Rectores</b> .....	<b>6</b>
<b>5. Instancias competentes en la atención de casos</b> .....	<b>6</b>
a) Rectoría .....	7
b) Dirección General de Formación y Desarrollo Integral:.....	7
c) Unidades operativas: .....	7
d) Persona de primer contacto:.....	8
e) Comisión de Mediación .....	9
f) Comisión de Ética y Asuntos Disciplinarios.....	9
g) Consejo Universitario Estudiantil / Consejos de Alumnos de Unidades Académicas .....	9
h) Tribunal Universitario .....	9
<b>6. Procedimiento de primer contacto:</b> .....	<b>10</b>
a) Formulación de la queja.....	10
b) Registro y atención de la queja .....	10
c) Medidas inmediatas .....	11
<b>7. Procedimiento de mediación:</b> .....	<b>11</b>
a) Proceso de mediación.....	11
b) Mecanismo de mediación .....	11
c) Etapas de la mediación .....	12
d) Seguimiento a los acuerdos de mediación.....	13
<b>9. Procedimiento ante la Comisión de Ética y Asuntos Disciplinarios</b> .....	<b>13</b>
a) Procedencia .....	13
b) Etapa inicial .....	13
c) Etapa de Substanciación .....	14
d) Etapa de Valoración y decisión .....	15
e) Etapa de ejecución.....	16

<b>8. Vigencia, interpretación y modificación .....</b>	<b>16</b>
<b>ANEXO.....</b>	<b>17</b>

## PREÁMBULO

La Universidad la Salle Nezahualcóyotl promueve la enseñanza, el aprendizaje, la investigación, la adquisición de nuevos conocimientos y competencias, así como el desarrollo armónico de todas las potencialidades y valores del ser humano.

Tales propósitos requieren de un ambiente en el cual sus integrantes -alumnos, profesores y colaboradores- encuentren las condiciones necesarias para desarrollar plenamente sus dimensiones académicas, espirituales, humanistas, sociales, culturales y físicas.<sup>1</sup>

Nuestra Universidad no está ajena a la situación contextual en México y el mundo, en el que las prácticas que contravienen la dignidad humana son una realidad latente; y es partícipe de que toda conducta que distinga, excluya o limite los derechos de una persona por razones de género, orientación sexual o identidad sexual -entre otras- constituye una forma grave de discriminación que debe ser prevenida, atendida y erradicada, en definitiva, especialmente si favorece el acoso y la violencia de género.

Además, estamos consciente de que la obligación de respeto y garantía de los derechos humanos compete a toda institución, sea pública o privada que se encuentre autorizada por el Estado para ejercer funciones de autoridad, como es el caso de la Universidad La Salle Nezahualcóyotl.

En este sentido, de manera responsable, nos sumamos en el diseño, implementación y seguimiento de un mecanismo concreto para garantizar el acceso a la justicia a través del sistema educativo, para personas que puedan verse afectadas en su contexto, sumando esfuerzos para prevenir o detectar actos contra la integridad personal de los miembros de la comunidad lasallista, mediante la difusión de información y capacitación en materia de derechos humanos con perspectiva de género, e interés superior de la niñez y los adultos mayores.

---

<sup>1</sup> Arts. 25 y 26 del Estatuto del Sistema Educativo de las Universidades La Salle, disponible en: [http://repositorio.lasalle.mx/bitstream/handle/lasalle/171/Estatuto-General\\_SEULSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.lasalle.mx/bitstream/handle/lasalle/171/Estatuto-General_SEULSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y); y artículo 21 del Reglamento General de las Universidades La Salle integrantes del Sistema Educativo de las Universidades La Salle (SEULSA), disponible en <http://repositorio.lasalle.mx/bitstream/handle/lasalle/172/Reglamento-General-Vers-03-1-abr-2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

# PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE CASOS DE DISCRIMINACIÓN, ACOSO Y VIOLENCIA.

**Por motivos de género, religión, ideas políticas, origen étnico, discapacidad, situación socioeconómica, preferencias sexuales, o cualquier otro motivo**

## 1. Objeto y fin del protocolo

El presente protocolo es obligatorio y de observancia general. Tiene por objeto establecer los mecanismos para prevenir, atender, sancionar y erradicar todo acto de discriminación o violencia por motivos de género, religión, ideas políticas, origen étnico, discapacidad, situación socioeconómica, preferencias sexuales (incluida la violencia sexual) o cualquier otro motivo que afecte a cualquier persona perteneciente a la comunidad universitaria de la Universidad La Salle Nezahualcóyotl.

## 2. Definiciones

Para los efectos del presente Protocolo, se entenderá por:

- a) **Discriminación:** Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo.<sup>2</sup>
- b) **Acoso:** Cualquier acto o comportamiento, en un evento o en una serie de ellos, en el entorno universitario, con independencia de la relación jerárquica de las personas involucradas, que atenten contra la autoestima, salud, integridad, libertad o seguridad de las personas; entre otros: la provocación, presión, intimidación, exclusión, aislamiento, ridiculización, o ataques verbales o físicos, que pueden realizarse de forma evidente, sutil o discreta, y ocasionan humillación, frustración, ofensa, miedo, incomodidad o estrés en la persona a la que se dirigen o en quienes lo presencian, con el resultado de que interfieren en el rendimiento académico o generan un ambiente negativo en el espacio universitario.<sup>3</sup>
- c) **Abuso:** es un acto que tiene como objetivo aprovechar cualquier situación de ventaja como fuerza, superioridad, autoridad, confianza o cualquier otro elemento que

---

<sup>2</sup> Artículo 1, fracción III de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación. Véase numeral 1 del Anexo, "Sobre la Discriminación".

<sup>3</sup> Véase numeral 3 del Anexo, "Sobre el Acoso".

genere una desventaja para obtener un beneficio personal y que genera un daño psicológico y/o físico en la persona abusada. Causa también efectos negativos en las personas que presencian los actos de abuso.

- d) **Violencia de género:** Cualquier acción u omisión basada en su género o identidad genérica que le cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público a una persona, y que es resultado de las desigualdades genéricas de poder que explotan la distinción entre hombres y mujeres, en hombres y mujeres, o bien, en la identidad de género.<sup>4</sup>
- e) **Violencia sexual:** Cualquier acción de naturaleza erótico-sexual que se comete en una persona sin su consentimiento, que además de comprender la invasión física del cuerpo humano, pueden incluir actos que no involucren contacto físico alguno<sup>5</sup>. La violencia sexual se puede dar en las siguientes formas:
  - e.1. Acoso sexual, que consiste en conductas de naturaleza erótico-sexual ofensivas e indeseadas para quien las recibe, que pueden manifestarse de manera verbal o por cualquier otro medio distinto al contacto físico<sup>6</sup>, y
  - e.2. Abuso sexual, que consiste en actos de contacto físico de naturaleza erótico-sexual en contra de y sin el consentimiento de una persona, que pueden ir desde tocamientos sexuales indeseados hasta la violación.
- f) **Perspectiva de género:** La visión científica, objetiva, analítica, y política sobre las mujeres y los hombres, que busca eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género.
- g) **Persona de primer contacto:** Persona que atenderá a la persona agraviada en el primer momento. Estará capacitada en la atención de casos de violencia de género, atención a víctimas y técnicas de escucha activa. Tendrá asignado tiempo de su encargo institucional para atender los asuntos que requieran su intervención conforme al presente protocolo.
- h) **Comisión de mediación:** Es un órgano integrado por un equipo de personas que tienen como objetivo establecer un proceso de mediación entre las partes involucradas en un conflicto con el fin de que cada uno de ellos continúe con su proceso de formación.

---

<sup>4</sup> La presente combina la definición de “violencia contra la mujer” del artículo 1 de la Convención Interamericana Para Prevenir, Sancionar y Erradicar La Violencia Contra La Mujer “Convención De Belem Do Para”, 5 fracción IV, de la Ley General de Acceso de las mujeres a una vida libre de violencia y de las Directrices Aplicables a las Intervenciones de Violencia por Razón de Género en Situaciones de Emergencias Humanitaria del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados. Véase numeral 2 del Anexo “Sobre la Violencia de Género”.

<sup>5</sup> Tribunal Penal Internacional para Ruanda. Fiscal vs. Jean-Paul Akayesu. 2 de septiembre de 1998. No. Ictr-96-4-T. para 688; y Corte IDH. Caso del Penal Miguel Castro Castro Vs. Perú. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 25 de noviembre de 2006. Serie C No. 160, párr. 306.

<sup>6</sup> Recomendación General N°19 de la CEDAW: La violencia contra la mujer (11° periodo de sesiones 1992), artículo 11, párrafo 18; y PROTOCOLO para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de agosto de 2016, numeral 6.

- i) **Comisión de Ética y asuntos disciplinarios:** Es el órgano competente para recibir y dirimir las quejas que por discriminación, acoso y violencia de género le sean turnadas por el Comité de Mediación. Estará integrada mínimo por tres personas (considerando en medida de lo posible que haya paridad de género) con conocimiento y sensibilización en materia de discriminación y perspectiva de género y serán nombradas por el Rector con el apoyo de las áreas que estime apropiado convocar en el proceso.
- j) **Tolerancia:** Es la responsabilidad que sustenta los derechos humanos, el pluralismo (comprendido el pluralismo cultural), la democracia y el Estado de derecho. Supone el rechazo del dogmatismo y del absolutismo y afirma las normas establecidas por los instrumentos internacionales relativos a los derechos humanos<sup>7</sup>.
- k) **Derechos fundamentales:** Son aquellos derechos subjetivos que corresponden universalmente a todos los seres humanos en cuanto dotados del estatus de personas, de ciudadanos o de personas con capacidad de obrar. En tal sentido, entiéndase por derecho subjetivo cualquier expectativa –positiva o negativa- adscrita a un sujeto por una norma jurídica. Y por estatus, la condición de un sujeto, prevista por una norma jurídica, como presupuesto de su idoneidad para ser titular de situaciones y/o autor de los actos que son ejercicio de estatus. Según esta definición todos los derechos humanos son fundamentales<sup>8</sup>.
- l) **Comunidad universitaria:** Comprenderá a las autoridades universitarias, personal docente y de investigación, así como todo tipo de colaboradores, alumnos y alumnas, voluntarios, egresados, padres y madres de las alumnas y alumnos, así como las asociaciones aprobadas por las autoridades competentes de cada universidad.<sup>9</sup>

### 3. Jurisdicción

Este protocolo tendrá aplicación cuando un probable acto por motivos de discriminación y violencia de género, religión, ideas políticas, origen étnico, discapacidad, situación socioeconómica, preferencias sexuales (incluida la violencia sexual) o cualquier otro motivo suceda en alguno de los siguientes escenarios:

- a) Dentro de cualquier espacio físico o virtual de la Universidad
- b) Fuera de cualquier espacio físico o virtual de la Universidad, sí:
  - b.1. La conducta tuviera relación con una actividad o programa de la Universidad; o
  - b.2. La conducta tenga el efecto de crear un ambiente de hostilidad dentro de la Universidad en perjuicio de algún miembro de la comunidad universitaria.

---

<sup>7</sup> CNDH, Los Derechos Humanos y la Tolerancia. México, 2018.

<sup>8</sup> Citado por: Batista, J. Derechos humanos y Derechos Fundamentales. Algunos comentarios doctrinales. Facultad de Derecho Universidad de La Habana, Cuba 2018.

<sup>9</sup> Artículo 7 del Reglamento de alumnos de las Universidades integrantes del sistema educativo de las Universidades La Salle.

#### 4. Principios Rectores

En la implementación, operación e interpretación del presente protocolo, se deberán considerar los siguientes principios rectores:

- a) **No tolerancia:** Todo hecho acreditado de discriminación y violencia de género, religión, ideas políticas, origen étnico, discapacidad, situación socioeconómica, preferencias sexuales (incluida la violencia sexual) o cualquier otro motivo será sancionado de conformidad con la reglamentación aplicable.
- b) **Buena fe:** En todo momento se presumirá la buena fe de la persona agraviada, así como la presunción de inocencia de la persona señalada. Sin embargo, toda declaración falsa será sancionada.
- c) **Confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en un proceso de atención a un caso descrito en el presente protocolo estarán obligadas a guardar confidencialidad estricta, por lo que la revelación de cualquier información personal debe limitarse a las personas involucradas en el procedimiento y únicamente respecto de lo que es necesario que conozcan.
- d) **No victimización secundaria:** La persona agraviada deberá ser tratada con respeto a su forma de ser, sentir, pensar y actuar, sin ningún maltrato o trato diferenciado en la atención a los hechos de los que se duela. Además, se deberá impedir hasta donde sea posible y sin perjudicar el debido proceso, exponer a la persona agraviada a cualquier tipo de actuación que pueda causarle un sufrimiento psicológico o emocional adicional.
- e) **Debido proceso:** La persona señalada dispondrá de todas las posibilidades de defensa según las circunstancias del caso. Se le sancionará únicamente cuando exista certeza de su culpabilidad fuera de duda razonable y de la misma forma se le restituirá en lo posible cuando se determine su no culpabilidad.
- f) **Debida diligencia:** La actuación con debida diligencia es una obligación de todas las personas que participen en las diversas etapas del presente protocolo, en tanto todas las conductas materia del mismo vulneran la integridad y dignidad de las personas que las padecen. Implica la prevención razonable, la investigación exhaustiva, la sanción proporcional y la reparación suficiente.
- g) **Prohibición de represalias:** La Universidad tomará las medidas necesarias para evitar cualquier represalia académica o laboral en contra de quien haya formulado una queja.
- h) **Autonomía personal:** Se deberá respetar la voluntad de la persona agraviada para continuar o interrumpir un proceso en el que esté involucrada, siempre y cuando su voluntad no se encuentre viciada o condicionada indebidamente.

#### 5. Instancias competentes en la atención de casos

Las Instancias competentes para prevenir y atender los actos de discriminación y violencia de género, religión, ideas políticas, origen étnico, discapacidad, situación socioeconómica,

preferencias sexuales (incluida la violencia sexual) o cualquier otro motivo deberán realizar las acciones siguientes:

**a) Rectoría**

- a.1. Designar a las personas integrantes de la Comisión de Ética y Asuntos Disciplinarios, garantizando la participación mayoritaria de mujeres en su integración.
- a.2. Convocar a las áreas que estime apropiado participen en el proceso de designación.

**b) Dirección General de Formación y Desarrollo Integral:**

- b.1. Ser la instancia coordinadora de la implementación, seguimiento y monitoreo del presente protocolo.<sup>10</sup>
- b.2. Difundir de manera permanente y mediante vías físicas y virtuales el presente protocolo y los mecanismos que del mismo se habiliten.
- b.3. Llevar el registro de las personas de primer contacto y propiciar las condiciones que les sean necesarias para la realización efectiva de su labor.
- b.4. Establecer los mecanismos apropiados, entre ellos un número de teléfono, una dirección de correo electrónico y los demás que determine convenientes, para que cualquier persona pueda formular quejas de manera accesible, inmediata y confidencial.
- b.5. Establecer las condiciones que garanticen la independencia y autonomía técnica y de gestión de las personas de los mediadores y de la Comisión de Ética y Asuntos Disciplinarios en todas las etapas del procedimiento.
- b.6. Llevar el registro estadístico sobre la incidencia de actos materia del presente protocolo y tomar en cuenta dichos datos en cualquier plan de desarrollo, formación y capacitación.
- b.7. Realizar acciones de fortalecimiento institucional para garantizar un ambiente libre de violencia que incluya la prevención, atención y erradicación de toda conducta que incluya discriminación y violencia de género, religión, ideas políticas, origen étnico, discapacidad, situación socioeconómica, preferencias sexuales (incluida la violencia sexual) o cualquier otro motivo.
- b.8. Resolver e interpretar cualquier cuestión no prevista por el presente protocolo, recogiendo el parecer de las personas que estime apropiado, así como promover su actualización permanente.

**c) Unidades operativas:**

- c.1. Adoptar una política de no tolerancia a las conductas de discriminación y violencia de género, religión, ideas políticas, origen étnico, discapacidad, situación socioeconómica, preferencias sexuales (incluida la violencia sexual) o cualquier otro

---

<sup>10</sup> Con fundamento en las fracciones I y V del artículo 103 del Estatuto del Sistema Educativo de las Universidades La Salle, disponible en: [http://repositorio.lasalle.mx/bitstream/handle/lasalle/171/Estatuto-General\\_SEULSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.lasalle.mx/bitstream/handle/lasalle/171/Estatuto-General_SEULSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

motivo y difundirla persistentemente y de manera expresa a los integrantes de la comunidad universitaria bajo su responsabilidad.

- c.2.** Promover que las personas reciban capacitación en materia de género, discriminación y sensibilización, con perspectiva de derechos humanos.
- c.3.** Promover una cultura de igualdad, de respeto hacia los demás, de no discriminación por motivo de género o de cualquier otro y un clima laboral libre de violencia, y documentar las acciones llevadas a cabo para tales fines.
- c.4.** Contar con personas de primer contacto -preferentemente psicólogos/as o trabajadores/as sociales- y proporcionarles indispensable capacitación y medios necesarios para realizar su función adecuadamente.
- c.5.** Exhibir de manera ininterrumpida, pública y mediante vías físicas y virtuales los datos de contacto de las personas de primer contacto.
- c.6.** Rendir informes mensuales y/o especiales a la Dirección General de Formación y Desarrollo Integral en los que se registren las acciones realizadas en cumplimiento de las labores de prevención, así como información estadística sobre los actos de discriminación y violencia de género, religión, ideas políticas, origen étnico, discapacidad, situación socioeconómica, preferencias sexuales (incluida la violencia sexual) o cualquier otro motivo durante ese lapso, o bien, la ausencia de ellos.
- c.7.** Preservar en cualquier etapa, la privacidad de la información personal de cualquier caso de discriminación y violencia de género, religión, ideas políticas, origen étnico, discapacidad, situación socioeconómica, preferencias sexuales (incluida la violencia sexual) o cualquier otro motivo del que tengan conocimiento.

**d) Persona de primer contacto:**

- d.1.** Atender toda queja que formule una persona agraviada como persona de primer contacto y evitar emitir juicios.
- d.2.** Proporcionar información pertinente, completa, clara y precisa a cualquier persona que acuda ante ella para formular una queja.
- d.3.** Registrar detalladamente los hechos que le sean narrados y recolectar las evidencias que le sean mostradas o que pueda obtener, en un plazo no mayor a un día hábil.
- d.4.** Acompañar y en su caso auxiliar a la persona agraviada ante las autoridades o instancias universitarias correspondientes, con la finalidad de resolver de inmediato la queja formulada como mejor proceda al caso y de acuerdo con las evidencias disponibles.
- d.5.** Preservar la confidencialidad de la información personal de cualquier caso sobre el que tenga conocimiento durante todas sus etapas.
- d.6.** En los casos en los que una o ambas partes involucradas sean menores de edad, dar aviso inmediato a la persona que ejerza la patria potestad o la tutela y en su caso tomar las medidas necesarias para su máxima protección.

#### **e) Comisión de Mediación**

- e.1.** Recibir y analizar si la narrativa que formula la persona agraviada y evidencias disponibles concuerdan con conductas de discriminación y violencia de género, religión, ideas políticas, origen étnico, discapacidad, situación socioeconómica, preferencias sexuales (incluida la violencia sexual) o cualquier otro motivo en los términos del presente protocolo y si reúne los méritos suficientes para proseguir. Según el caso, la comisión podrá consultar a expertos, reservando en todo momento los datos personales de la persona en cuestión.
- e.2.** Ejecutar el procedimiento de mediación.
- e.3.** Apoyar a la comisión de Ética y Asuntos Disciplinarios si fuera el caso, para la notificación de las resoluciones.

#### **f) Comisión de Ética y Asuntos Disciplinarios**

- f.1.** Estudiar, valorar, procesar y dar resolución a la queja cuando sea turnada por la Comisión de Mediación o por la persona agraviada.
- f.2.** Convocar a otros miembros de la comunidad universitaria que se consideren calificados para la resolución de la queja, según las características fácticas del caso.
- f.3.** Dar seguimiento a los acuerdos emitidos en cada caso y al cumplimiento de las determinaciones o recomendaciones que resulten del proceso.
- f.4.** Preservar la confidencialidad de la información personal de cualquier caso sobre el que tenga conocimiento durante todas sus etapas.

#### **g) Consejo Universitario Estudiantil / Consejos de Alumnos de Unidades Académicas**

- g.1.** Incorporar en sus planes de trabajo, actividades de información y comunicación tendientes a la reflexión en materia de discriminación y violencia de género, religión, ideas políticas, origen étnico, discapacidad, situación socioeconómica, preferencias sexuales (incluida la violencia sexual) o cualquier otro motivo, así como la existencia del presente protocolo y su funcionamiento.
- g.2.** En caso de que alguna persona integrante de los cuerpos de representación estudiantil sea llamada por la Comisión de Ética y Asuntos Disciplinarios para intervenir en la sustanciación de una queja, quien acuda deberá preservar la privacidad de la información personal sobre el caso durante todas sus etapas.

#### **h) Tribunal Universitario**

- h.1.** Cualquier resolución que afecte los intereses de algún alumno o alumna, podrá ser impugnada ante el Tribunal Universitario, en términos de la normatividad aplicable.
- h.2.** En tal caso, las personas que intervengan estarán obligadas a preservar la privacidad de la información personal de la que tengan conocimiento.

## **6. Procedimiento de primer contacto:**

El procedimiento se realizará por la persona de primer contacto de conformidad con lo siguiente:

### **a) Formulación de la queja**

- a.1.** La queja será formulada por escrito a la persona de primer contacto, de manera personal o por cualquier otro medio de comunicación, ya sea por la persona que se considere agraviada por conductas de discriminación y violencia de género, religión, ideas políticas, origen étnico, discapacidad, situación socioeconómica, preferencias sexuales (incluida la violencia sexual) o cualquier otro motivo, o por algún tercero que haya sido testigo de alguno de estos actos. Podrá ser formulada por la persona interesada; la persona que ejerza la patria potestad o la tutela en caso de ser menor de edad; o bien, canalizada por cualquier integrante de la comunidad universitaria que tenga conocimiento de los hechos.
- a.2.** Las quejas deberán contener una relatoría de los hechos ocurridos y las circunstancias de modo, tiempo y lugar en las que se llevaron a cabo. En lo posible, deberán apoyarse en evidencias.
- a.3.** No existe un plazo perentorio para presentar la queja en tanto la persona interesada sea parte de la comunidad universitaria. No obstante, se promoverá que la persona agraviada formule la queja tan pronto como sea razonablemente posible, puesto que la habilidad de recolectar información y datos de prueba para incidir ante un caso puede verse limitada ante un paso significativo de tiempo entre el incidente y la presentación del reporte.

### **b) Registro y atención de la queja**

Ante la formulación de una queja, la persona de primer contacto deberá:

- b.1.** Escuchar activamente a la persona agraviada y dependiendo del estado afectivo canalizarla a la Coordinación de Orientación y Desarrollo Educativo.
- b.2.** Explicar a la persona agraviada el principio de confidencialidad, su alcance y hacerle saber que, en caso de incumplimiento, se considerará falta grave y será sancionado como tal por las autoridades universitarias.
- b.3.** Con base en los hechos y las evidencias de la persona agraviada, la persona de primer contacto deberá:
  - b.3.1.** Informar a la persona agraviada sobre los derechos que tiene derivados del presente protocolo, el procedimiento previsto en el mismo y los servicios a los que puede acudir;
  - b.3.2.** Canalizar a la persona agraviada a la Coordinación de Orientación y Desarrollo Educativo para la contención emocional.

### **c) Medidas inmediatas**

- c.1.** De existir cualquier dato que demuestre que la seguridad de la persona agraviada se encuentra en riesgo dentro del *campus* o que se pueda cometer en su perjuicio un acto de imposible reparación, la persona de primer contacto deberá solicitar a la persona titular de la Unidad Académica o bien, a su superior jerárquico, medidas inmediatas para garantizar la seguridad y bienestar de la persona agraviada.
- c.2.** En su caso, las medidas inmediatas serán temporales y proporcionales a la gravedad de la situación denunciada y sus circunstancias de modo, tiempo y lugar.

## **7. Procedimiento de mediación:**

### **a) Proceso de mediación**

- a.1.** En un lapso no mayor a un día hábil, el Comité recibirá la queja, analizará la situación y elegirá a un mediador que dé seguimiento.
- a.2.** En caso de ser formulada por una tercera persona o canalizada, el Mediador deberá establecer contacto inmediato y directo con la persona agraviada para confirmar si es o no su voluntad iniciar con el procedimiento de primer contacto. En caso afirmativo, se iniciará el procedimiento; en caso negativo, se eliminará cualquier constancia.
- a.3.** Recibir las evidencias disponibles o, en su caso, recolectar las que pudiesen existir a disposición de la persona agraviada, de un tercero o en cualquier otra forma.
- a.4.** Formar un expediente en el que registre el suceso narrado según las manifestaciones y apreciación de la persona agraviada, las evidencias recolectadas y la atención que hasta ese punto se haya brindado, según la solicitud o la voluntad de la persona agraviada. Dicho expediente será reservado y confidencial.
- a.5.** Toda queja anónima será investigada en sus méritos por el Comité de Mediación o por la persona que determine la Comisión de Ética y Asuntos Disciplinarios si no se sabe a qué comunidad pertenece la persona agraviada. En su caso y sin exponer información personal confidencial, el resultado de la investigación será dado a conocer a la persona afectada. La Comisión de Ética y Asuntos Disciplinarios dará seguimiento a estos casos en la forma que determine de conformidad con la situación particular.

### **b) Mecanismo de mediación**

- b.1.** De ser procedente y oportuno, se podrá llevar a cabo un mecanismo de mediación. Dicho mecanismo se basará en el diálogo y la concertación para construir acuerdos que den solución al conflicto.
- b.2.** En caso de que la persona agraviada no desee el procedimiento de mediación o que la persona señalada no acuda a las reuniones a las que sea convocado, el Mediador remitirá el expediente a la Comisión de Ética y Asuntos Disciplinarios.

- b.3.** No será procedente acudir al mecanismo de mediación en los casos siguientes:
- b.3.1.** Cuando entre la persona agraviada y la persona señalada haya una relación de poder que desequilibre la neutralidad y efectividad del procedimiento.<sup>11</sup>
  - b.3.2.** En caso de falta de consentimiento expreso de las partes involucradas en los hechos.
  - b.3.3.** En caso de que la queja derive de violencia física que puedan producir lesiones.
  - b.3.4.** Cuando la persona agraviada se encuentre en una situación en la que pueda tener vicios del consentimiento.
  - b.3.5.** Cuando los hechos constituyan un delito conforme a las leyes penales vigentes. En este caso, quedarán a salvo los derechos de las partes y el Mediador dará aviso inmediato al Comité de Ética y Asuntos Disciplinarios para que éste atienda el caso.
  - b.3.6.** Cuando no sea la primera vez que ocurran hechos de discriminación y violencia de género, religión, ideas políticas, origen étnico, discapacidad, situación socioeconómica, preferencias sexuales (incluida la violencia sexual) o cualquier otro motivo entre las partes involucradas.

**c) Etapas de la mediación**

- c.1.** El Mediador designado generará una invitación por escrito a entrevista inicial dirigida a ambas partes. La invitación señalará el lugar, la hora y el día de la reunión.
- c.2.** En el supuesto de que la persona señalada no se presente, se le enviará una segunda invitación por única ocasión para que acuda en un plazo no mayor de 3 días hábiles. De no presentarse por segunda ocasión, el procedimiento de mediación será concluido y se iniciará el procedimiento de queja ante la Comisión de Ética y Asuntos Disciplinarios.
- c.3.** En caso de que la persona señalada acuda al procedimiento de mediación, se explicará a las partes el objeto y naturaleza del procedimiento y suscribirán los acuerdos de participación al procedimiento de mediación y de confidencialidad, los que se integrarán al expediente.
- c.4.** A las reuniones del procedimiento de mediación únicamente asistirán las partes interesadas, sin acompañantes. Tratándose de menores de edad, asistirá además la persona que ejerza la patria potestad o la tutela.
- c.5.** El Mediador designado conducirá la mediación de manera objetiva e imparcial y procurará que las partes generen sus propios acuerdos o compromisos. En ningún caso los acuerdos versarán sobre cuestiones académicas, económicas, o sobre situaciones administrativas competencia de las autoridades universitarias.
- c.6.** Los acuerdos o compromisos a que lleguen las partes serán asentados en un documento que elaborará el Mediador designado, mismo al que se le dará lectura en

---

<sup>11</sup> Ver anexo I.4 del presente documento “Sobre las relaciones de poder”.

voz alta ante las partes para posteriormente imprimirlo y suscribirlo en tres tantos, uno para cada uno de los participantes.

- c.7. En un plazo máximo de un día hábil, el Mediador designado deberá informar a la Comisión de Ética y Asuntos Disciplinarios sobre el procedimiento de mediación y entregarle el expediente integrado.
- c.8. Cualquier situación no prevista que surja en el procedimiento, será resuelta de común acuerdo entre las partes o, en su caso, por el Mediador designado de modo que se procure la solución de la queja en la mejor forma posible.
- c.9. En el caso excepcional de que la única solución efectiva competa la autorización de una autoridad universitaria, se pondrá a disposición de ésta motivando suficientemente las razones de tal determinación.

#### **d) Seguimiento a los acuerdos de mediación**

- d.1. El Mediador designado dará seguimiento al cumplimiento de los acuerdos concertados y enviará informes periódicos sobre el particular a la Comisión de Ética y Asuntos Disciplinarios.
- d.2. En caso de incumplimiento de los acuerdos, la persona afectada podrá continuar con el trámite de queja ante la Comisión de Ética y Asuntos Disciplinarios.

### **9. Procedimiento ante la Comisión de Ética y Asuntos Disciplinarios**

#### **a) Procedencia**

El procedimiento ante la Comisión de Ética y Asuntos Disciplinarios procederá en los casos siguientes:

- a.1. Cuando el problema no haya podido ser resuelto por el procedimiento de mediación.
- a.2. Cuando alguna de las partes no desee el procedimiento de mediación.
- a.3. Cuando la persona señalada no acuda a las reuniones a las que sea convocado en el procedimiento de mediación.
- a.4. Cuando alguna de las partes incumpla los acuerdos o compromisos suscritos en el procedimiento de mediación.
- a.5. Cuando la queja formulada sea falsa o se haya formulado con la intención de dañar a la persona señalada o a una tercera persona, en cuyo caso la Comisión de Ética y Asuntos Disciplinarios determinará las consecuencias procedentes de conformidad con la reglamentación universitaria.

#### **b) Etapa inicial**

- b.1. La Comisión de Ética y Asuntos Disciplinarios, según sea el caso, recibirá la queja de la persona agraviada, el expediente o el reporte del Mediador, la denuncia anónima, o bien, cualquier noticia del hecho.

- b.2.** La Comisión de Ética y Asuntos Disciplinarios analizará el contenido de la queja, expediente, reporte, denuncia o noticia, así como las evidencias disponibles y, de considerarlo necesario y en atención al principio de no victimización secundaria, podrá citar a la persona agraviada a una audiencia para que ahonde sobre la situación.
- b.3.** En función del análisis de los elementos con los que cuente, y en un plazo no mayor de dos días, la Comisión de Ética y Asuntos Disciplinarios podrá:
  - b.3.1.** Emitir un acuerdo en el que funde y motive la admisión o se rechace la queja, mismo que será notificado personalmente a la persona agraviada.
  - b.3.2.** De ser admitida la queja, el acuerdo será enviado en sobre cerrado y confidencial a la persona señalada a través de la dirección de la unidad académica o administrativa a la que esté adscrita. En caso de que la queja involucre al titular de dichas unidades, el acuerdo de admisión será entregado por medio de la instancia superior.
  - b.3.3.** El acuerdo deberá informarle a la persona señalada que existe una queja admitida en la que lo señalan como autor o partícipe; los hechos en los que se funda la queja, las evidencias disponibles, los derechos con los que cuenta, la indicación de que contará con un plazo de dos días hábiles para presentar a la Comisión de Ética y Asuntos Disciplinarios un informe o contestación por escrito, ya sea en sus oficinas o mediante correo electrónico.
  - b.3.4.** Recolectar las evidencias disponibles o las que pueda lograr, de manera que la resolución se fundamente en un grado de certeza fuera de toda duda razonable.

### **c) Etapa de Substanciación**

- c.1.** Recibida y valorada la contestación o informe, se fijará fecha para audiencia a la que serán convocadas las partes, los testigos que hubiere, así como las demás personas cuya presencia determine la Comisión de Ética y Asuntos Disciplinarios.
- c.2.** La audiencia será celebrada únicamente en presencia de todas las personas integrantes de la Comisión de Ética y Asuntos Disciplinarios, de manera oral y conforme a las siguientes etapas:
  - c.2.1.** Conforme al expediente y las evidencias recabadas hasta ese momento, la Comisión de Ética y Asuntos Disciplinarios hará del conocimiento de las partes el conflicto a resolver.
  - c.2.2.** La persona agraviada podrá, si así lo desea, expresar su versión de los hechos, sus consideraciones y referirse a las evidencias existentes.
  - c.2.3.** La persona señalada podrá referirse a los hechos que le son atribuidos, así como a las evidencias de las que se valga para acreditar su dicho.
  - c.2.4.** La Comisión de Ética y Asuntos Disciplinarios recibirá las evidencias en el orden que disponga y en presencia de las partes.

- c.2.5.** Las partes podrán solicitar que los testigos precisen la información que proporcionen y dispondrán del uso de la palabra en forma equitativa previa solicitud a la Comisión de Ética y Asuntos Disciplinarios.
- c.2.6.** La Comisión de Ética y Asuntos Disciplinarios dirigirá la audiencia en la forma que estime apropiada a la solución del caso, evitando hasta donde sea posible formalidades innecesarias y el diferimiento de la decisión.

**d) Etapa de Valoración y decisión**

- d.1.** Posterior a la Audiencia, la Comisión de Ética y Asuntos Disciplinarios contará con un plazo de dos días hábiles para valorar los argumentos esgrimidos, las evidencias recabadas y determinar cuáles serán las pruebas útiles en la toma de la decisión final.
- d.2.** En casos estrictamente necesarios, para contar con más información, la Comisión de Ética y Asuntos Disciplinarios podrá llamar a testificar a otras personas u ordenar la recopilación de nuevas evidencias, lo que se hará en audiencia oral ante la presencia de las partes.
- d.3.** Una vez recolectadas las evidencias y decidido cuáles de ellas alcanzan la categoría de prueba, sea de cargo o de descargo, la Comisión de Ética y Asuntos Disciplinarios procederá a valorar el caso y a emitir la determinación, que podrá ser de responsabilidad, absolución o mixta, debiendo notificarla de manera personal a las partes
- d.4.** La Comisión de Ética y Asuntos Disciplinarios podrá, así mismo, emitir recomendaciones a las instancias y autoridades universitarias o a cualquier tercero, que estime apropiadas para la prevención de conductas de discriminación y violencia de género, religión, ideas políticas, origen étnico, discapacidad, situación socioeconómica, preferencias sexuales (incluida la violencia sexual) o cualquier otro motivo.
- d.5.** Las resoluciones y recomendaciones de la Comisión de Ética y Asuntos Disciplinarios son vinculantes y contendrán, al menos:
  - d.5.1.** La fundamentación y motivación de la recomendación.
  - d.5.2.** Una relatoría breve de los hechos que a su consideración sean probados y de las pruebas que fueron valoradas al efecto.
  - d.5.3.** El análisis sobre la acreditación o no acreditación de la responsabilidad de la persona señalada.
  - d.5.4.** En su caso, la sanción y medidas de reparación que deban ser implementadas.
  - d.5.5.** La orden de notificación a las partes por escrito y de manera personal.
  - d.5.6.** El nombre y firma autógrafa de las personas integrantes de la Comisión.
- d.6.** La validez de las determinaciones y recomendaciones de la Comisión de Ética y Asuntos Disciplinarios queda sujeta a que no sean contradictorias con las disposiciones normativas internas o de leyes de orden público.
- d.7.** Siempre estarán a salvo los derechos de las partes para proceder de conformidad con cualquier vía que considere pertinente.

**e) Etapa de ejecución**

- e.1.** Las resoluciones y recomendaciones de la Comisión de Ética y Asuntos Disciplinarios serán ejecutadas de manera inmediata por la instancia o autoridad universitaria competente y de conformidad con la reglamentación interna y legislación aplicable.

**8. Vigencia, interpretación y modificación**

- a)** El presente Protocolo entrará en vigor a partir de su aprobación por las autoridades universitarias competentes y su expedición por el H. Rector de la Universidad La Salle Nezahualcóyotl.
- b)** Una vez aprobado y expedido el presente Protocolo, deberá implementarse una campaña de difusión permanente sobre la existencia del protocolo y los canales de presentación de quejas.
- c)** Las personas de primer contacto serán designadas de inmediato por el Consejo Directivo, comunicando su nombre y datos de localización a la Dirección General de Formación y Desarrollo Integral.
- d)** La interpretación de lo no previsto en el presente Protocolo se hará de buena fe por la persona a la que le esté correspondiendo su aplicación y en última instancia a la Dirección General de Formación y Desarrollo Integral.
- e)** Cualquier integrante de la comunidad universitaria podrá plantear propuestas de modificación y actualización del presente Protocolo. Las propuestas serán presentadas a la Dirección General de Formación y Desarrollo Integral y ésta, a su vez, y de ser procedentes, ante las autoridades universitarias competentes.

## ANEXO

### 1. Sobre el trato discriminatorio

Para efectos de la aplicación del Protocolo, se considera acto discriminatorio, aquel en el que concurran los siguientes elementos<sup>12</sup>:

1.1. Una conducta de hacer o no hacer, realizada de manera individual, grupal o institucional, que sin ser objetiva, racional o proporcional, de manera directa o indirecta, en forma intencionada o no, propicie un trato de inferioridad, distinción, exclusión o restricción.

1.2. Un efecto derivado de la conducta que tenga como resultado impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o el ejercicio de uno o más derechos humanos y libertades, en especial la igualdad real de oportunidades y de trato de las personas.

1.3. Un nexo causal entre la conducta y el efecto que esté motivada por una característica de la persona, tal como su origen étnico o nacional, color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo.

De manera enunciativa, se consideran algunas manifestaciones de discriminación las siguientes conductas:

- Distribuir tareas o trabajos académicos con base en estereotipos que emanan de categorías sospechosas de discriminación.
- Otorgar acceso diferenciado a derechos o prestaciones laborales con base en alguna característica sospechosa de discriminación.

### 2. Sobre la Violencia en razón de Género

La violencia por razón de género es un término amplio que describe cualquier acto perjudicial perpetrado contra la voluntad de una persona, y basado en diferencias (de género) sociales adscritas entre varones y hembras.

Los actos de violencia en razón de género violan múltiples derechos humanos protegidos por la legislación mexicana e internacional.

---

<sup>12</sup> Protocolo de Actuación de los Comités de ética y de Prevención de Conflictos de Interés en la Atención de Presuntos Actos de Discriminación. Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.

Generalmente, las violencias en razón de género tienen un impacto mayor en las mujeres y niñas que en los hombres y niños; sin embargo, es importante observar que éstos últimos también pueden ser víctimas de violencia por razón de género o identidad de género.

La violencia en razón de género puede comprender actos de **violencia sexual**, debiéndose entender por éstos: cualquier acto sexual, intento por tener sexo, comentarios o proposiciones sexuales no deseados, o actos para traficar la sexualidad de una persona, utilizando coacción, amenazas de perjuicio o fuerza física, por parte de cualquier persona independientemente de la relación con la víctima<sup>13</sup>.

**La violencia sexual puede adoptar muchas formas, incluyendo el hostigamiento sexual, el abuso sexual, la violación sexual, el aborto forzado, entre otras.**

Para determinar que un acto representa violencia de género, se deberán valorar elementos tales como: la conducta o comportamiento (acción u omisión) derivada de estereotipos de género, los daños causados (individuales o colectivos), de acuerdo a la persona que los resintió, las asimetrías de poder en la relación de las personas involucradas, las consecuencias (individuales, colectivas, mediatas e inmediatas) y las circunstancias fácticas de realización de la conducta.

De manera enunciativa, se consideran algunas manifestaciones de violencia de género las siguientes:

- Insultos, devaluaciones, chistes sexuales u obscenos;
- Referirse a una mujer u hombre cuya expresión de género no se adecúe a los estándares sociales de feminidad/masculinidad, con adjetivos alusivos a su expresión de género.
- El desprecio de una persona debido a la falta percibida de masculinidad o feminidad estereotipada o la exclusión de una actividad basada en la orientación sexual o la identidad de género;
- Acercamientos sexuales indeseados;
- Tocar, manipular o jugar con la vestimenta de una persona sin su consentimiento.
- Solicitar favores sexuales;
- Llevar a cabo represalias en el ámbito académico o laboral por la negativa a los favores sexuales;
- Generar y difundir rumores sobre la vida sexual de una persona o amenazar con hacerlo;
- Difundir información de índole sexual (fotos, correos, mensajes) sin el consentimiento de la persona;

---

<sup>13</sup> Reporte mundial de Violencia y salud. Organización Mundial de la Salud.

- Enviar cartas, correos electrónicos, notas, imágenes o cualquier otro contenido sexual no solicitado a una persona;
- Amenazar a una persona de realizar cualquier acción que le depre juicio si no se mantiene un contacto sexual;
- Realizar llamadas telefónicas o enviar mensajes de índole sexual por cualquier vía, en la Institución o fuera de ésta;
- Comprar calificaciones, aprobar una materia o una promesa de cualquier trato preferencial a cambio de favores, específicamente de índole sexual.
- Grabar o fotografiar a una persona sin su autorización.

### **3. Sobre el Acoso**

De manera enunciativa más no limitativa, algunos ejemplos de acoso escolar son los siguientes:

- Burlarse de manera peyorativa del acento o la forma de hablar de una persona, de su costumbre, o de su forma de vestir;
- Utilizar insultos o apodos hirientes para referirse a una persona.
- Hacer falsas acusaciones o difundir rumores sobre la vida privada de las personas;
- Enviar mensajes ya sea por medios físicos o virtuales no deseados, ofensivos o humillantes a cualquier persona de manera reiterada o persistente;
- Acechar a una persona de manera reiterada o persistente; y
- Difundir una imagen o información que pueda perjudicar o avergonzar a la persona aludida.

### **4. Sobre las relaciones de poder que desequilibre la neutralidad y efectividad del procedimiento**

En la aplicación e interpretación del presente protocolo, se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

En el contexto académico, discriminación y violencia de género, religión, ideas políticas, origen étnico, discapacidad, situación socioeconómica, preferencias sexuales (incluida la violencia sexual) o cualquier otro motivo a menudo implican la atención personal inapropiada de un académico u otro miembro de la comunidad que está en posición de ejercer el poder profesional sobre otra persona. Esto podría incluir una persona que determina la calificación de un estudiante o que de otra manera puede afectar el rendimiento académico o el futuro profesional del estudiante; o un académico titular cuya evaluación de un colega menor puede afectar la vida profesional de este último.

Las relaciones amorosas que podrían ser apropiadas en otras circunstancias, tienen peligros inherentes cuando ocurren entre un instructor u otro funcionario de la Universidad y una persona con respecto a quien él o ella tenga alguna responsabilidad como instructor, asesor, evaluador, supervisor, o cualquiera otra similar. En el profesionalismo que se espera de los integrantes de la Comunidad va implícito el reconocimiento, por parte de quienes ocupan cargos de autoridad, de que en sus relaciones con los estudiantes o el personal subalterno hay un elemento de poder del que no deben abusar, ni parecer abusar, en ninguna circunstancia.

#### **5. Ordenamientos Jurídicos Nacionales aplicables**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida libre de Violencia;
- Ley General para la igualdad entre Hombres y Mujeres;
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación; y
- PROTOCOLO para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual.

#### **6. Instrumentos Internacionales aplicables**

- Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial;
- Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer;
- Convención Americana sobre Derechos Humanos;
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer “Convención Belém do Pará”;
- Convenio 111 de la OIT relativo a la discriminación en materia de empleo y ocupación
- Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer;
- Declaración de Beijing y la Plataforma para la Acción;
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos;
- Principios de Yogyakarta. Principios sobre la aplicación de la legislación internacional de derechos humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de Género;
- Recomendación General N°19 de la CEDAW: La violencia contra la mujer (11° periodo de sesiones 1992); y
- Recomendación general núm. 35 sobre la violencia por razón de género contra la mujer, por la que se actualiza la recomendación general núm. 19.