

PROTOCOLO (AMIGABLE) PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA UNAM





Contenido

Introducción	4
1 Actos de violencia de género	5
2 Principios que rigen la atención de casos de violencia de género	8
3 Instancias competentes en la atención de casos de violencia de género	9
4 El procedimiento de atención en casos de violencia de género	13
5 Evaluación de los mecanismos de atención	25
Anexo I Datos de contacto	26
Anexo II Directorio de oficinas jurídicas	27



Introducción

El Protocolo para la Atención de Casos de Violencia de Género fue creado por la Oficina de la Abogacía General para dar cumplimiento al Acuerdo por el que se establecen políticas institucionales para la prevención, atención, sanción y erradicación de casos de violencia de género en la Universidad Nacional Autónoma de México, emitido por el Rector Enrique Graue Wiechers y publicados en Gaceta UNAM el 29 de agosto de 2016 (en adelante “Acuerdo Rectoral”).

El Protocolo es el instrumento mediante el cual la Abogada General emite una serie de directrices a las instancias a su cargo para que la tramitación de quejas por violencia de género en la Universidad se lleve a cabo en cumplimiento con los estándares internacionales en la materia. En este documento se establecen asimismo una serie de recomendaciones para otras autoridades e instancias que no dependen de la Oficina de la Abogacía General (en adelante “OAG”), pero que participan en algún punto en el procedimiento de atención y sanción.

Esta guía, además, contempla la asistencia técnica de la Abogada General en momentos clave del proceso para asegurar que los integrantes de la comunidad universitaria en situación de víctima tengan un acceso efectivo a servicios y medidas de asistencia, atención y protección, con enfoque de género y énfasis en condiciones de vulnerabilidad.

Es importante destacar que el Protocolo, por su naturaleza, es una herramienta flexible y perfectible. Es ejemplo de ello la nueva versión del Protocolo publicada el 15 de marzo de 2019, la cual derivó de un proceso de socialización, diálogo y evaluación con la comunidad universitaria sobre los avances y retos frente a la atención de casos de violencia de género.

El Protocolo es una herramienta interna dirigida al Subsistema Jurídico de la UNAM que, por la trascendencia e importancia de la problemática que atiende, se pone a disposición de la comunidad universitaria para que sus integrantes conozcan las opciones con que cuentan en caso de enfrentarse a una situación de esta naturaleza. La finalidad de este texto es presentar el contenido del Protocolo de una manera sencilla, cercana y directa.

La persona lectora de esta versión encontrará la información estructurada en cinco secciones: la primera contiene de manera esquemática los aspectos generales que atiende el instrumento, luego los principios y autoridades que atienden los procedimientos; posteriormente ponemos a su disposición distintos diagramas que ilustran los procedimientos existentes en la Universidad para la atención de estos casos; y finalmente una sección de datos de contacto para que las personas sepan a dónde acudir en caso de requerir orientación y/o presentar una queja.

Para contar con información más detallada se podrá consultar la versión completa del Protocolo en la página igualdaddegenero.unam.mx.



I Actos de violencia de género

Este apartado sirve para saber:

1. Si estamos ante un acto de violencia de género.
2. En qué casos puede actuar la Universidad.
3. A quién atiende el Protocolo y quién puede presentar una queja.

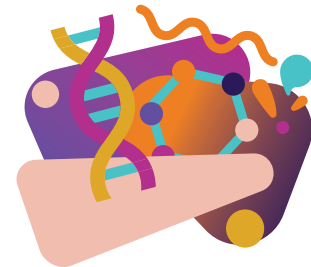
La violencia de género se distingue de otros tipos de violencia, en tanto que ésta afecta a las personas o a los grupos de personas con base en su sexo o género y puede incluir daños físicos, sexuales, psicológicos, patrimoniales, económicos o de cualquier otra índole.

Para determinar que un acto representa violencia de género, se deberán valorar elementos tales como: comportamiento (acción u omisión) derivado de estereotipos de género, daño (individual y colectivo) de acuerdo a la persona que lo resintió, asimetría de poder (formal o informal), consecuencias (individuales, colectivas, mediatas e inmediatas), y contexto.

Algunas manifestaciones y ejemplos, de manera enunciativa y no limitativa, de violencia de género pueden ser:

Celotipia, insultos, devaluaciones, chistes sexuales u obscenos; comentarios o bromas acerca de la vida privada o las supuestas actividades sexuales de una persona; toma o difusión de fotografías y videos de carácter sexual sin el consentimiento de la persona; invitaciones, llamadas telefónicas o mensajes electrónicos indeseables y persistentes, seguir a una persona de la Universidad (acecho); amenazas, tratos o comentarios discriminatorios, gestos ofensivos con las manos o el cuerpo; contactos físicos indeseados (tocamientos); insinuaciones u observaciones marcadamente sexuales; violación, exhibición no deseada de pornografía; pedir favores sexuales a cambio de subir una calificación, aprobar una materia o una promesa de cualquier tipo de trato preferencial; amenazar a una persona de reprobarla, bajarla de puesto o cuestiones similares si no se mantiene un contacto sexual, entre otros.

Fuente: Elaboración propia, información obtenida del Manual de buenas prácticas para investigar y sancionar el acoso laboral y/o el acoso sexual en la Suprema Corte de Justicia de la Nación.



Cuando se habla de **sexo** se hace referencia a los cuerpos sexuados de las personas; esto es, a las características biológicas (genéticas, hormonales, anatómicas y fisiológicas) a partir de las cuales las personas son clasificadas como "hombre" o "mujer".

Hay quienes asumen que existen sólo estas dos opciones, sin embargo, hay otras cuyos cuerpos presentan una configuración genética, gonádica, morfológica u hormonal diferente y son llamadas **intersexuales**.



Género se refiere a los atributos que, social, histórica, cultural y geográficamente, se le han asignado a los hombres y a las mujeres. "Género" se utiliza para referirse a las características [estereotipos] que social y culturalmente se consideran identificadas como "masculinas" y "femeninas". Dichas características pueden abarcar desde las funciones que se le han asignado a uno u otro sexo (proveer vs. cuidar), las actitudes que se les imputan (racionalidad, fortaleza, asertividad vs. emotividad, solidaridad, paciencia), hasta las formas de vestir, caminar, hablar, pensar, sentir y relacionarse.

Preguntas y respuestas

¿En dónde se puede presentar la violencia de género?

Los actos constitutivos de violencia de género se pueden presentar en el marco de cualquier interacción, sin ser necesaria la existencia de una relación formal de supra-subordinación. La violencia de género puede surgir, por ejemplo, en una relación de pareja o expareja; en una relación académica de alumna-profesor, compañera-compañero, o profesora-alumno; una relación laboral entre pares o de subordinación formal; y entre personas que no mantienen relación alguna.

¿Por qué es importante conocer de casos que ocurren fuera de las instalaciones universitarias?

Las relaciones que las personas integrantes pueden establecer entre sí son de muchos tipos: académica, laboral o de otro tipo –por ejemplo entre deportistas y su entrenador/a–. Aunque la relación se establezca en el marco de sus actividades en la universidad, éstas persisten fuera de las instalaciones, en especial si se trata de relaciones de poder.

En ese sentido, cuando un suceso de esta naturaleza ocurre, aunque no sea dentro de la oficina o el aula, ello afecta el ambiente en que se desarrollan las actividades propiamente universitarias y vulnera el derecho de las personas a vivir en ambientes libres de violencia.

¿Dónde y cuándo debió ocurrir el suceso para poder activar el Protocolo?

- 1 Cuando ocurra en las instalaciones universitarias
- 2 Cuando ocurra en espacios distintos a los recintos institucionales, siempre y cuando haya una persona integrante de la comunidad universitaria involucrada y se cumplan con las siguientes condiciones:
 - Que se trate de actos que vulneren la normativa, el orden, la disciplina, los principios y valores que deben guiar la conducta de la comunidad universitaria (véase el Código de Ética emitido por el Consejo Universitario).
 - Que se derive de una relación académica, laboral o análoga (por ejemplo una persona que pertenezca a un equipo deportivo y su entrenador/a).

Finalmente, el Protocolo establece que no habrá plazo para la presentación de la queja. Sin embargo se exhorta a la comunidad a presentarla lo más pronto posible. Ello a fin de contar con mayores elementos para iniciar la investigación correspondiente.

¿A quién atiende el Protocolo y quién puede presentar una queja?

El Protocolo atiende a todas las diversidades sexogenéricas –mujeres, niñas, comunidad LGBTI+, comunidad *queer* u otros grupos– que por no cumplir con los roles o estereotipos derivados de la construcción cisgénero heterosexual sufran violencia.

Para que la Universidad pueda iniciar un procedimiento o intervenir en un asunto, **es necesario que se presente una queja**. Pueden presentar quejas:

- 1 Las personas que consideren haber sido víctimas de un acto de violencia de género; y
- 2 Terceras personas que tengan **conocimiento directo** de hechos materia de este protocolo.

¿Por qué pueden presentar quejas personas no vinculadas directamente con los hechos?

La posibilidad de que personas que atestiguan un suceso estén legitimadas para presentar una queja obedece a la importancia de que toda la comunidad se corresponsabilice y participe en la erradicación de la violencia de género en la Universidad.







Las quejas falsas:

- Afectan a la Universidad al representar un costo en términos de esfuerzo, tiempo y recursos.
- Pueden dañar seriamente a las personas acusadas injustamente
- Pueden desincentivar a quienes sí han sido agraviadas pues impide que la institución concentre sus esfuerzos en atenderlas adecuadamente.
- La autoridad universitaria podrá tomar las medidas previstas en la normativa aplicable contra quienes realicen quejas falsas

2 Principios que rigen la atención de casos de violencia de género

El Protocolo establece 4 principios según los cuales deben regirse quienes participan en la atención de casos.

	<p>Debida diligencia</p>	<p>¿Qué implica actuar con debida diligencia?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prevenir razonablemente estos actos; • Realizar investigaciones exhaustivas; y • Establecer sanciones proporcionales que se traduzcan en una reparación suficiente.
	<p>Confidencialidad</p>	<p>¿Qué implica proteger la confidencialidad?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener la privacidad de la información. • Sólo revelar la información a las partes legítimamente involucradas. • Preservar la confidencialidad de la información en todas las etapas del procedimiento. • Impedir la utilización de lo dicho o preparado en las sesiones de procedimiento alternativo como evidencia en una investigación o procedimiento legal. • Esto para aquellos casos en los que aplique el uso de estos mecanismos alternativos.
	<p>Información adecuada</p>	<p>¿Qué implica proporcionar información adecuada a las personas?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explicar el procedimiento de queja y posibles resultados a las personas involucradas. • La información adecuada implica también garantizar a las personas involucradas tener acceso a su expediente.
	<p>Accesibilidad</p>	<p>¿Qué quiere decir que el procedimiento sea accesible?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que cualquiera pueda presentar una queja sin discriminación de ningún tipo (físico, ideológico, culturales, técnicas, etc.). • Que cualquiera pueda participar en los procedimientos en igualdad de condiciones.

3

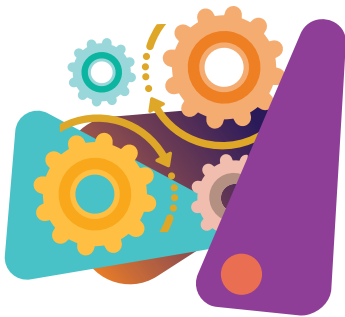
Instancias competentes en la atención de casos de violencia de género

Existen diversas autoridades e instancias que participan en la atención de casos de violencia de género dentro de la UNAM. Especialmente, **destaca la participación de la Oficina de la Abogacía General (OAG) como responsable de coordinar y asesorar la atención y seguimiento de los casos de violencia de género** en la Universidad.



Funciones relacionadas con las personas que presentan una queja

- **Brindar contención y apoyo psicológico** a las personas que consideren haber sido víctimas de violencia de género.
- **Brindar acompañamiento** a las personas que consideren haber sido víctimas de violencia de género desde la presentación de la queja hasta seis meses después de la conclusión del procedimiento (sea éste formal o alternativo).
- **Registrar todas las quejas y procedimientos** realizados por cuestiones de posibles actos constitutivos de violencia de género.



Funciones relacionadas con las instancias dependientes de la OAG

- **Coordinar, dar seguimiento y, en su caso, instruir** a las instancias dependientes de la Oficina de la Abogacía General competentes para atender casos de violencia de género sobre las acciones encaminadas al mejoramiento de la atención y seguimiento de quejas relacionadas con violencia de género.
- **Coordinar la capacitación y actualización continua del personal de la OAG** encargado de la atención de los casos relacionados con violencia de género.
- **Apoyar al personal de la OAG** encargado de la atención de los casos relacionados con violencia de género con herramientas jurídicas para el tratamiento adecuado de los mismos.



Funciones relacionadas con otras autoridades universitarias

- **Asesorar y mantener comunicación estrecha** con las y los titulares de las entidades académicas o dependencias universitarias para coadyuvar en la atención, e implementación de medidas urgentes de protección, sanción y seguimiento de las quejas relacionadas con violencia de género.
- **Asesorar a las autoridades e instancias que participan en los procedimientos** de atención en casos de violencia de género, en el uso y aplicación de los estándares en materia de derechos humanos.
- **Vigilar**, en coordinación con las y los titulares de entidades académicas o dependencias universitarias, **el cumplimiento de las sanciones impuestas por las autoridades competentes en casos de violencia de género** o dar seguimiento a los acuerdos tomados entre las partes derivados de un procedimiento alternativo.

Fuente: Numeral SEGUNDO del Acuerdo Rectoral

Preguntas y respuestas

¿Qué autoridades e instancias del Subsistema Jurídico de la UNAM participan en el procedimiento de atención?

Como parte de la actuación de la Oficina de la Abogacía General, intervienen las siguientes dependencias:

Instancias de la Oficina de la Abogacía General que participan en la atención de casos de violencia de género			
La Dirección General de Asuntos Jurídicos	Las Oficinas Jurídicas de cada entidad académica o dependencia universitaria. En el caso de los institutos, centros o programas, podrán brindar atención las Oficinas Jurídicas de la Coordinación de Humanidades, de la Investigación Científica, de Difusión Cultural, o la instancia superior que corresponda.	La Unidad de Apoyo Jurídico en áreas comunes de Ciudad Universitaria	La Unidad para la Atención de Denuncias dentro de la UNAM (UNAD).

¿Cuál es la labor de la UNAD en la atención de los casos de violencia de género?

La UNAD acompañará a las personas que consideren haber sido víctimas de violencia de género desde la presentación de la queja hasta la conclusión del procedimiento (formal o alternativo con enfoque restaurativo) y durante la etapa de seguimiento a las sanciones y acuerdos derivados de un procedimiento alternativo.

¿Qué es la Defensoría de los Derechos Universitarios y cómo interviene en la atención de casos de violencia de género?

La Defensoría de los Derechos Universitarios podrá conocer de casos relacionados con violencia de género que afecten al alumnado o personal académico. Ello, en tanto la conducta se traduzca en una vulneración a los derechos universitarios reconocidos en la legislación aplicable, de conformidad con lo establecido en el Estatuto de la Defensoría de los Derechos Universitarios.

El alumnado e integrantes del personal académico podrán presentar una queja ante la Defensoría de los Derechos Universitarios, así como ante las instancias dependientes de la Oficina de la Abogacía General. En este caso, los procedimientos se llevarán de manera paralela.

La Oficina de la Abogacía General se coordinará con la Defensoría de los Derechos Universitarios a fin de que la Universidad cuente con un registro único de casos.

Ejemplos de vulneración a derechos universitarios



Personal académico

Tratos diferenciados injustificados que no permitan realizar sus funciones o ejercer los derechos reconocidos en la legislación (impartir clase, participar en jurados de exámenes profesionales, buscar promociones o estímulos de acuerdo con la normatividad).



Alumnado

Que se le niegue injustificadamente a tomar el examen o se perjudique en su calificación; se le niegue el ingreso a clases o se trate de manera diferenciada en clase y esto afecte su evaluación.

Diferencias entre procedimientos ante la Oficina de la Abogacía General y la Defensoría de los Derechos Universitarios

	Procedimiento ante OAG	Procedimiento ante DDU
Qué tipo de población atiende	Toda la comunidad universitaria	Alumnado y personal académico
Qué tipo de problemas atiende	Cualquiera	Aquellos que se traduzcan en una vulneración a la legislación universitaria
Resultado del procedimiento	Puede ser una amonestación, sanción o el acuerdo al que lleguen las partes si procede el procedimiento alternativo.	Emite recomendaciones que, una vez aceptadas por la autoridad, adquieren carácter obligatorio.

Fuente: Estatuto General de la UNAM, Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios, Reglamento del Tribunal Universitario y la Comisión de Honor, Contratos Colectivos de Trabajo.

La figura de las Personas Orientadoras (PO's) en contra de la violencia de género

Las **Personas Orientadoras** son integrantes de la comunidad universitaria que colaboran con la estrategia en contra de la violencia de género a título voluntario. Se rigen de conformidad a las Directrices para la Orientación en contra de la Violencia de Género en la UNAM y tienen como funciones principales:

- I** **Informar a la comunidad universitaria** que lo requieran, sobre qué es la violencia de género, cuáles son algunos de los elementos que la componen y los tipos de violencia que existen con el fin de que quien reciba la orientación pueda identificar si se encuentra en una situación de violencia de género.
- II** **Proporcionar información sobre qué es el Protocolo para la Atención de Casos de Violencia de Género** en la UNAM, qué procedimientos contempla, qué hacer, cómo y a dónde acudir en caso de querer levantar una queja por violencia de género.

Las PO's son designadas por la Oficina de la Abogacía General mediante un proceso de selección realizado en colaboración con el CIEG. El proceso de selección se encuentra establecido en las bases de la Convocatoria publicada por la OAG e incluye tres etapas:

- 1** Aplicación a la Convocatoria emitida y publicada por la OAG.
- 2** Asistencia del 100% al curso presencial realizado por la OAG en colaboración con el CIEG.
- 3** Aprobación del examen final con más de 8 de calificación.

Las personas orientadoras no son autoridades ni levantan actas de hechos; únicamente brindan información sobre violencia de género a las personas para que éstas acudan a las instancias competentes a levantar sus quejas y, en su caso, se les brinde contención psicológica.

La atención de casos y el trámite de quejas o denuncias relacionadas con actos de violencia de género son competencia exclusiva de las instancias dependientes de la OAG: UNAD, Oficinas Jurídicas y Unidad de Apoyo Jurídico.

¿En qué consiste el curso para PO's?

El curso de PO's es en materia de igualdad de género, no discriminación, violencia de género, legislación y procedimientos aplicables en la Universidad por casos de violencia de género.



¿Dónde recibir orientación?

Personas orientadoras

Con el permiso de quienes se sumen al padrón de personas orientadoras, sus datos de contacto se encuentran disponibles en el sitio web igualdaddegenero.unam.mx.

UNAD

Teléfonos
01800-ABOGRAL (01800-226-4725)
56222222 ext. 82634, 82635, 82666, 82667 y 82668.

Correos electrónicos
01800abogral@unam.mx
denunciaunad@unam.mx

4

El procedimiento de atención en casos de violencia de género

Esta sección presenta un bosquejo general de las etapas que conforman la atención de casos de violencia de género. El objetivo de su descripción es comprender la ruta que puede iniciar una persona que considera que ha sido víctima de violencia de género.

El procedimiento de atención y seguimiento a casos de violencia de género está compuesto por las siguientes tres etapas:



Etapas I:
Primer contacto u orientación.



Etapas II:
Presentación de la queja e inicio del procedimiento formal o alternativo con enfoque restaurativo.



Etapas III:
Seguimiento de la resolución determinada y acuerdos derivados de un procedimiento alternativo con enfoque restaurativo.

ETAPA I: Primer contacto u orientación

Pueden solicitar este tipo de apoyo personas que consideren haber sido víctimas de violencia de género, terceras personas que tengan conocimiento directo sobre actos materia del protocolo y personas que consideren haber cometido conductas prohibidas por la normativa universitaria en materia de igualdad de género –en cuyo caso se les podrá canalizar a instancias que les brinden apoyo psicológico y en su caso jurídico-.

Esta primera orientación puede ser proporcionarla por una PO's o por cualquiera de las instancias dependientes de la OAG competentes para atender casos de violencia de género.

Es muy importante señalar que no es necesario haber recibido orientación como paso previo a levantar una queja. Las personas pueden decidir presentarse directamente a interponerla.

Si con la información brindada la persona que considere haber sido víctima de violencia de género o la tercera persona que tenga conocimiento directo sobre actos materia del Protocolo desea proseguir con el procedimiento de queja, se iniciará la segunda etapa.



El primer contacto consiste en:

- **Orientar** a las personas sobre los actos que se consideran contrarios a las políticas institucionales de igualdad de género.
- **Explicar** a las personas sobre las posibles alternativas de solución al interior de la Universidad.
- **Informar** sobre las instancias dependientes de la OAG competentes para iniciar el procedimiento y gestionar apoyo psicológico.

ETAPA II: Presentación de la queja e inicio del procedimiento formal o alternativo con enfoque restaurativo.

NOTA

Si el acto de violencia de género señalado pudiese constituir un delito y la persona que presenta la queja quisiera interponer una denuncia ante el Ministerio Público, la Universidad, a través de la UNAD, la Unidad de Apoyo Jurídico u Oficina Jurídica que esté conociendo del asunto, podrá acompañarla a que presente su denuncia ante las autoridades correspondientes e informar sobre la estructura y dinámica del proceso legal.

A. Presentación de una queja y aviso a la UNAD para seguimiento del caso

La queja se puede presentar ante cualquier de las instancias dependientes de la OAG: Unidad para la Atención de Denuncias dentro de la UNAM (UNAD), Oficinas Jurídicas de cada entidad académica o dependencia universitaria o la Unidad de Apoyo Jurídico.

Es importante destacar que la UNAD puede recibir quejas de todas las personas integrantes de la comunidad universitaria (alumnado, personal académico y administrativo de base o de confianza y funcionariado) correspondientes a cualquier entidad académica o dependencia de la Universidad y accionar el procedimiento de atención de conformidad con lo establecido en el Protocolo. Así que si, por cualquier motivo, no se quiere presentar la queja ante la o el jefe de Oficina Jurídica de una entidad o dependencia, se puede acudir a esta Unidad o contactar por vía telefónica o correo electrónico.

¿Quiénes pueden presentar una queja?

La persona que considere haber sido víctima de violencia de género o la tercera persona que tenga conocimiento directo sobre actos materia del Protocolo podrá presentar una queja ante una de las instancias dependientes de la OAG competentes para atender casos de violencia de género.

Es importante señalar que:

- a Si la queja es presentada por un tercero, se buscará a la persona señalada como afectada para que decida si desea iniciar o no un procedimiento.
- b Si los actos denunciados por terceros no afectan a una persona en particular sino a toda la comunidad universitaria, entonces se podrá dar inicio al procedimiento de queja.
- c Si no se conoce la identidad de la persona agresora, la autoridad correspondiente, en colaboración con la OAG, tomará las medidas correspondientes para atender el caso y evitar que el acto se repita.
- d Si quien presenta la queja es menor de edad, la instancia dependiente de la OAG debe dar aviso a su padre, madre, tutor o a la autoridad correspondiente de acuerdo al caso. Las y los adolescentes pueden elegir que se dé aviso a sus padres, tutores o a una persona mayor de edad de su confianza.

La instancia que tenga conocimiento de un posible caso de violencia de género deberá notificar inmediatamente a la Oficina de la Abogacía General, a través de la UNAD, y remitir, de existir, el expediente en versión electrónica.

¿Por qué es tan importante que la UNAD tenga conocimiento del caso aunque se haya presentado la queja en otra instancia?

La UNAD es una instancia que se reestructura y fortalece para dar un tratamiento adecuado, específico y especializado a los casos de violencia de género. Como parte de sus funciones se encuentra brindar asistencia técnica sobre el tratamiento del caso, iniciar el seguimiento del procedimiento, registrar las actuaciones para fines estadísticos y establecer comunicación con la persona que presentó la queja para otorgarle seguimiento y acompañamiento psicológico.

La UNAD, además, mantendrá informada de manera directa y permanente a la persona que presentó su queja sobre el desarrollo del procedimiento formal o alternativo con enfoque restaurativo desde el inicio y hasta su conclusión.

Directrices para la entrevista para el levantamiento de la queja

La entrevista para el levantamiento del acta de hechos es uno de los momentos más importantes en la atención de casos de violencia de género. Por ello se deben observar las siguientes directrices:

- 1** **El lugar debe ser propicio** para realizar la entrevista, que garantice una atmósfera neutral, la privacidad, un mínimo de interrupciones.
- 2** El acta de hechos debe levantarse preferentemente **en una sola sesión**, tomando en consideración el estado de la persona que acuda a presentar su acta.
- 3** **Se debe informar** a la persona:
 - Que la Universidad condena estas conductas y tiene una política enérgica para erradicarlas;
 - Que tiene derecho la confidencialidad;
 - Que es posible adoptar medidas urgentes de protección y prevención que salvaguarden su integridad;
 - Que, si lo prefiere, puede asentar la queja por escrito;
 - Que, se prosiga o no con la queja, la entrevista será reportada para el registro estadístico.
- 4** **Quien realice la entrevista debe:**
 - Escuchar atenta, activa y respetuosamente a la persona de manera empática;
 - No cuestionar la situación ni el tiempo que tardó la persona para presentar una queja;
 - Ser imparcial, evitando dar a entender:
 - *Que no se le cree a la persona.*
 - *Que se aprueba o desaprueba lo relatado.*
 - *Que el acto de violencia es su culpa.*

Terminada la entrevista, se realiza la valoración del caso y se explica de manera clara y precisa qué opciones tiene quien presenta la queja para que esté en condiciones de decidir de qué manera se procederá.

Medidas de contención para la persona que presenta la queja

En caso de encontrarse la persona en un evidente estado de alteración, la instancia del Subsistema Jurídico que tenga conocimiento del caso, en coordinación con la Oficina de la Abogacía General, a través de la UNAD, deberá gestionar el apoyo de contención psicológica de manera expedita, ya sea al interior de la Universidad o a través de un servicio externo.

¿Qué busca la primera valoración?

A partir de esta primera entrevista se busca determinar:

- 1 Si es posible ofrecer a la persona afectada optar por un procedimiento alternativo o formal.
- 2 Si es necesario gestionar:
 - Apoyo académico, legal y psicológico — sea el servicio en la Universidad o externo —.
 - Medidas urgentes de protección o prevención (en cuyo caso la Abogada General podrá recomendar las medidas que se consideran oportunas a la persona Titular de la entidad o dependencia universitaria, quien determina la medida).
 - Asesoría y acompañamiento a la persona afectada para levantar una denuncia ante la Agencia de Ministerio Público en caso de que el acto pudiese constituir un delito.



Algunas medidas urgentes de protección que se podrán adoptar son:

- Medidas de no contacto o comunicación;
- Cambio de turno, grupo o plantel en función de las necesidades de la persona que presenta la queja;
- Apoyo académico para que la persona que presenta la queja no vea afectado el desarrollo de sus actividades, entre otras.

B. Tipos de procedimientos

Procedimiento Formal



El procedimiento formal sólo se podrá llevar a cabo en el marco del presente Protocolo si se cumplen los siguientes supuestos:

- a La **identificación** de la persona presunta agresora.
- b La **pertenencia** de la persona presunta agresora a la comunidad universitaria.
- c Que los hechos señalados constituyan **probables actos de violencia de género**; y, en caso de que éstos sucedan fuera de los campi universitarios, que deriven de un vínculo universitario.

El tipo de procedimiento formal a seguir se definirá según la adscripción que la persona presunta infractora tiene en la Universidad.

Si la persona es...	Procedimiento aplicable	Establecido en...
Alumna/o	Procedimiento disciplinario	<ul style="list-style-type: none"> • Estatuto General de la UNAM • Reglamento del Tribunal Universitario y de la Comisión de Honor
Personal sindicalizado (STUNAM & AAPAUNAM)	Procedimiento de investigación administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Contrato Colectivo de AAPAUNAM • Contrato Colectivo de STUNAM
Personal de confianza	Aviso de sanción	<ul style="list-style-type: none"> • Ley Federal del Trabajo

NOTA: Cuando la persona presunta infractora tiene dos o más calidades —por ejemplo que sea trabajadora y alumna—, el procedimiento se instrumentarán dependiendo la calidad en la que cometió la conducta.

Directrices para la investigación de casos de violencia de género

La investigación y actuaciones realizadas por las Oficinas Jurídicas de las entidades académicas, dependencias universitarias y por las autoridades competentes en los procedimientos disciplinarios y de investigación administrativa deberán respetar los principios establecidos en los estándares internacionales más altos en la materia, de los cuales se retoman los siguientes²:

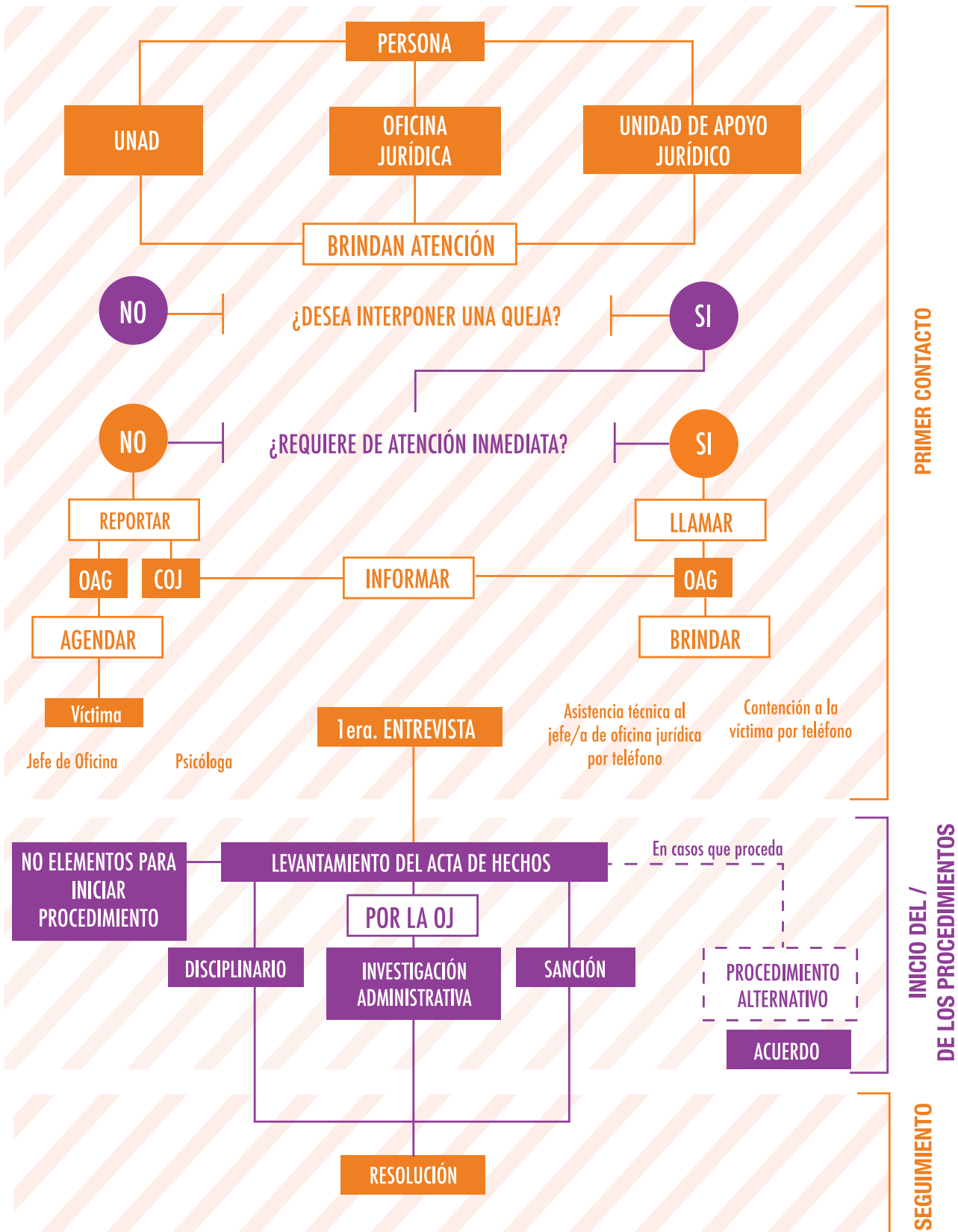
- Evaluar razonablemente la ausencia de consentimiento libre y voluntario por parte de la víctima respecto de la conducta de contenido sexual materia de la queja.
- Valor preponderante del dicho de la víctima.
- Aplicar el “estándar de la persona razonable”.
- Establecer qué elementos acreditarían la intencionalidad de quien sea probable responsable.
- Evaluar la existencia de relaciones de poder.

Asimismo, las y los Jefes de Oficina Jurídica, así como las autoridades competentes en los procedimientos disciplinarios y de investigación administrativa, deberán considerar, en el marco de sus atribuciones, **los criterios para juzgar con perspectiva de género establecidos por la Suprema Corte de Justicia de la Nación en su jurisprudencia 1a./J. 22/2016 (10a.)**, los cuales se refieren a continuación:

- 1** Identificar si existen situaciones de poder que por cuestiones de género, den cuenta de un desequilibrio entre las partes de la controversia;
- 2** Identificar, a la luz de los hechos y las pruebas, los estereotipos o prejuicios de género, a fin de visualizar las situaciones de desventaja provocadas por condiciones de sexo o género;
- 3** En caso de que el material probatorio no sea suficiente para aclarar la situación de violencia, vulnerabilidad o discriminación por razones de género, ordenar las pruebas necesarias para visibilizar dichas situaciones;
- 4** De detectarse la situación de desventaja por cuestiones de género, cuestionar la neutralidad del derecho aplicable, así como evaluar el impacto diferenciado de la solución propuesta para buscar una resolución justa e igualitaria de acuerdo al contexto de desigualdad por condiciones de género;
- 5** Para ello debe aplicar los estándares de derechos humanos de todas las personas involucradas, especialmente de los niños y niñas; y adolescentes; y,
- 6** Considerar que el método exige que, en todo momento, se evite el uso del lenguaje basado en estereotipos o prejuicios, por lo que debe procurarse un lenguaje incluyente con el objeto de asegurar un acceso a la justicia sin discriminación por motivos de género.

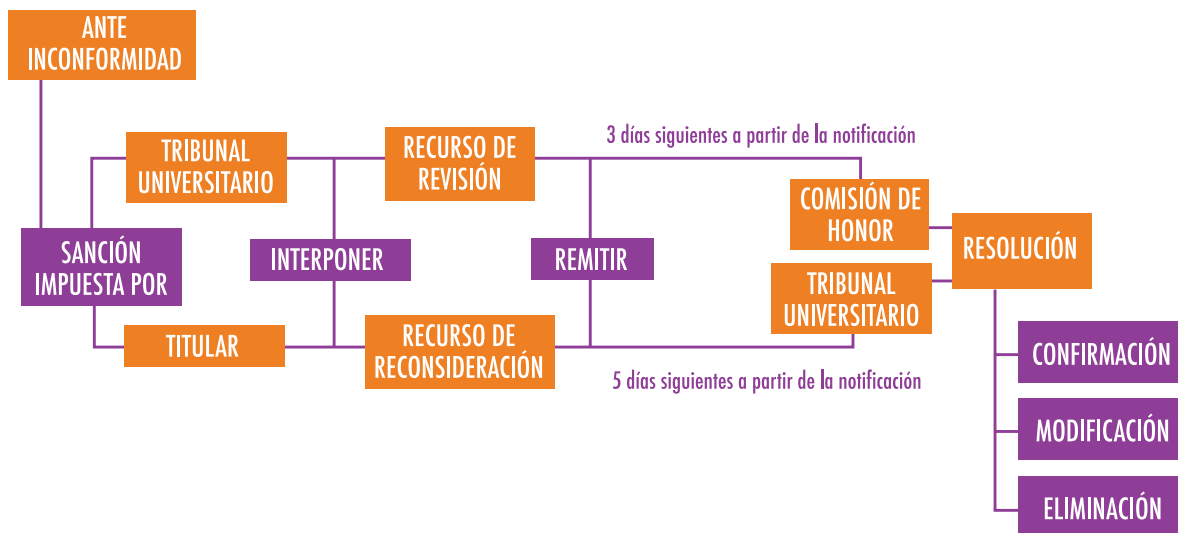
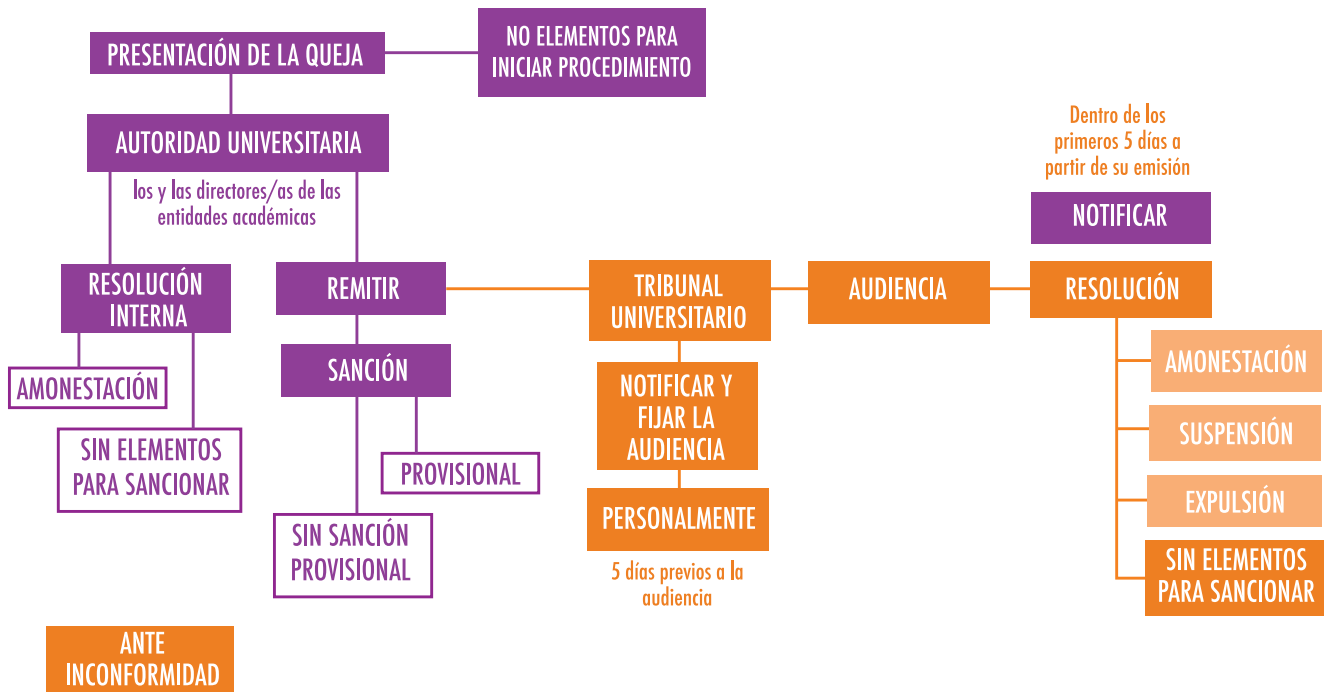
² Véase el *Manual de Buenas Prácticas para investigar y sancionar el acoso laboral y/o el acoso sexual en la Suprema Corte de Justicia de la Nación*.

PROCEDIMIENTO GENERAL



PROCEDIMIENTO DISCIPLINARIO

Procede contra actos u omisiones del alumnado



PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA

Procede contra actos u omisiones de los trabajadores/as contrarios a su contratación

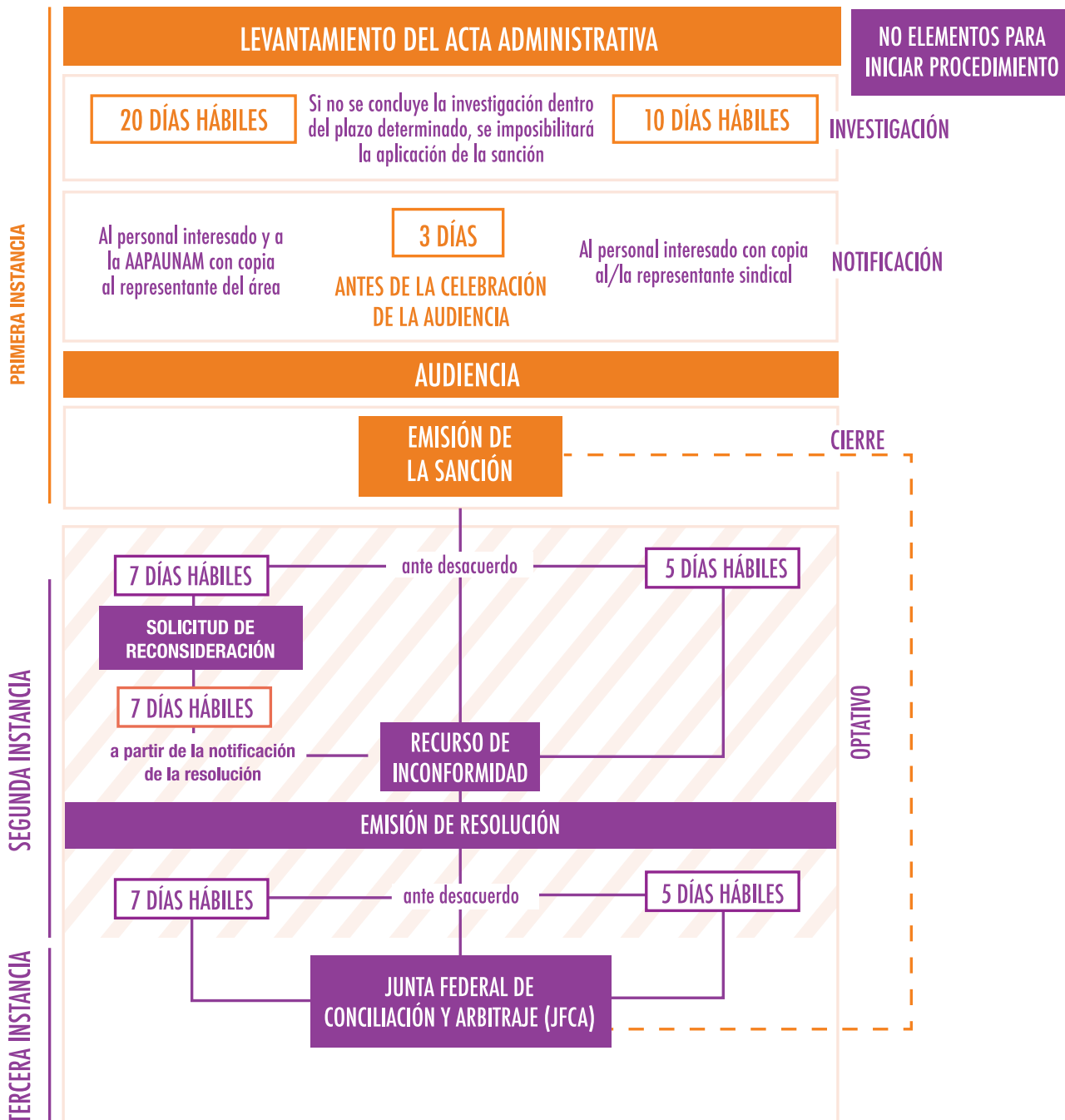
- TÉCNICOS ACADÉMICOS
- PROFESORES/AS
- INVESTIGADOR/AS
- AYUDANTES

TIPO DE CONTRATO

- PERSONAL ADMINISTRATIVO

AAPAUNAM

STUNAM



Procedimiento Alternativo



NOTA

En caso de que el procedimiento alternativo sea solicitado por una persona en situación en minoría de edad, se requerirá la autorización del padre, madre o tutor.

Es importante destacar que, en casos de violencia de género, la Universidad sólo utiliza procedimientos alternativos basados en los principios y valores de la justicia restaurativa, cuyo objetivo se centra en atender las necesidades de la o las personas afectadas.

Asimismo, es importante resaltar que sólo algunos casos de violencia de género se podrán llevar por un procedimiento alternativo, ello de conformidad con los requisitos establecidos en el Protocolo.

¿Cuándo NO puede realizarse el procedimiento alternativo?

1. Si existió violencia física;
2. Si se trató de aproximaciones sexuales con personas menores de edad;
3. Si problemas similares se han presentado antes con la persona acusada de ejercer la violencia;
4. Cuando los incidentes que configuran la violencia de género, aunque de naturaleza distinta, se hayan repetido más de una vez o vayan en escalada;
5. Se trate de conductas que pudieran configurar posibles delitos que se persigan de oficio;
6. Si derivado de una valoración psicológica, se prevé que la participación de la persona receptora de la violencia en el procedimiento alternativo pudiese tener un efecto negativo en su integridad emocional o significar un riesgo para la misma; y
7. Si derivado de una valoración psicológica y/o de la persona facilitadora, las personas involucradas no cuentan con habilidades o herramientas emocionales para participar en un diálogo respetuoso y constructivo.

Preguntas y respuestas

¿Qué instancias pueden llevar un procedimiento alternativo?

La **UNAD será la única instancia** en la Universidad que podrá llevar a cabo procedimientos alternativos para atender casos de violencia de género. Para ello, contará con personas facilitadoras profesionales que brindarán una atención diferenciada, especializada, con perspectiva de género y enfoque de derechos humanos.

¿El procedimiento alternativo anula el procedimiento formal?

La persona solicitante podrá elegir entre llevar el procedimiento alternativo de manera simultánea al procedimiento formal, o iniciar el primero dejando a salvo su derecho de iniciar el segundo si en un momento dado así conviniera a sus necesidades.

¿Quién supervisa la viabilidad y desarrollo del procedimiento alternativo?


La viabilidad de los procedimientos alternativos con enfoque restaurativo estará sujeta a la evaluación permanente de **un grupo interdisciplinario de especialistas, conformado por personas psicólogas, abogadas y facilitadoras profesionales de la UNAD.**

Las personas que participan en el procedimiento alternativo podrán darlo por concluido en cualquier momento.

Diferencias entre mediación y justicia restaurativa

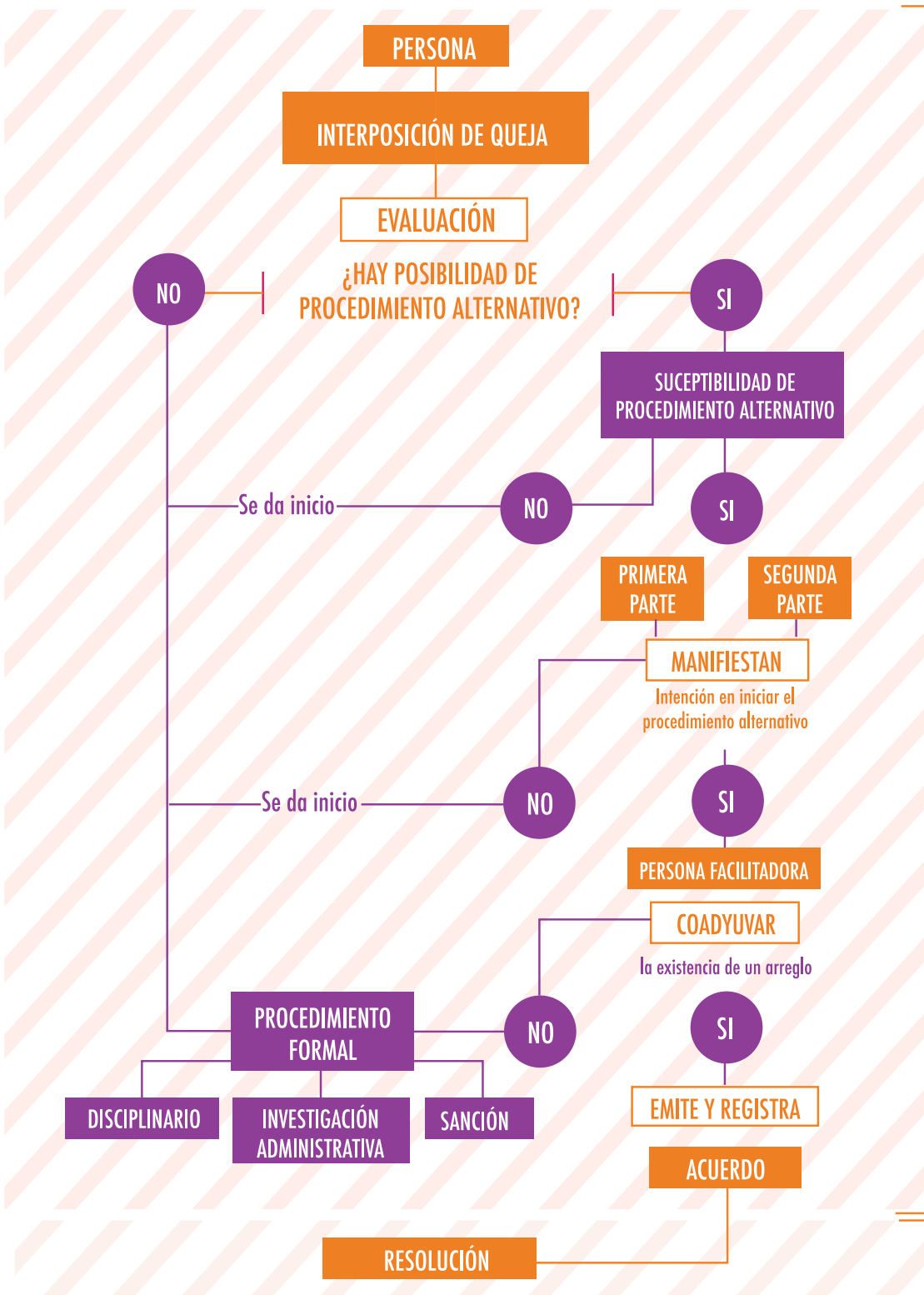
Mediación	Justicia Restaurativa
No es necesario que la persona que ejerció la violencia reconozca la conducta.	Requisito indispensable: reconocimiento y responsabilidad de la conducta.
Facilitador neutral e imparcial	Facilitador toma medidas para equilibrar el poder entre participantes. Etapa de preparación – empoderamiento Participación de personas acompañantes.
No se considera la participación de la comunidad.	Promueve la participación de la comunidad.

Diferencias entre el procedimiento alternativo y el procedimiento formal

	 Procedimiento alternativo	 Procedimiento formal
¿Cuándo procede?	<p>Cuando:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Se cumplan con las condiciones establecidas en el Protocolo; 2 La persona afectada opte por llevarlo a cabo; y 3 La persona a quien se imputa el acto acceda. <p>NOTA: Es indispensable que las partes involucradas manifiesten expresa y voluntariamente su deseo de que el caso sea resuelto por esta vía.</p>	<p>Cuando:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 El acto cae en los supuestos del Protocolo en que no se permite el procedimiento alternativo; 2 No se alcanzó un acuerdo en la mediación o una de las partes no accedió a participar en el procedimiento alternativo; 3 La persona afectada opte por la vía formal; y 4 Quien interpone la queja muestra síntomas postraumáticos y ha sido afectada severamente.
¿Cómo se llaman las partes?	“Primera parte” y “segunda parte”	“Persona afectada” y “persona presunta infractora”
¿Quién lo tramita?	UNAD y OAG El trámite consiste en la contratación de una persona externa a la Universidad certificada en competencias de justicia restaurativa.	Oficina Jurídica o instancia superior que corresponda según la procedencia de la persona presunta infractora.
¿Qué fin persigue?	Que las partes construyan y propongan una solución a la controversia. No es una investigación y no necesariamente implica que haya un caso que resolver; el que la segunda parte admita someterse al procedimiento no significa la comisión de una falta, sino una afectación a la persona que interpuso la queja.	Se realiza una investigación para determinar si los actos o hechos denunciados pueden ser calificados como violatorios de la normatividad aplicable, en cuyo caso se determina la sanción correspondiente.
¿En qué puede resultar?	Un acuerdo entre las partes a partir de sus propias propuestas, que establezcan obligaciones a la segunda parte con el fin de reparar el daño causado (puede ser una disculpa pública o directa), y su compromiso con la no repetición y condiciones para que ésta sea efectiva (por ejemplo asistir a un curso de sensibilización).	En una sanción. Su tipo estará en función de lo establecido en la normatividad.
¿Dónde está regulado?	Protocolo de la OAG	Procedimiento de investigación administrativa: Contratos Colectivos de Trabajo (AAPAUNAM; STUNAM) Aviso de sanción: Ley Federal del Trabajo Procedimiento disciplinario: Estatuto General y Reglamento del Tribunal Universitario y de la Comisión de Honor

Fuente: Estatuto General de la UNAM, Reglamento del Tribunal Universitario y la Comisión de Honor, Contratos Colectivos de Trabajo y Protocolo para la atención de casos de violencia de género.

PROCEDIMIENTOS ALTERNATIVOS CON ENFOQUE DE JUSTICIA RESTAURATIVA



SEGUIMIENTO

ETAPA III: Seguimiento de las sanciones y acuerdos derivados de un procedimiento alternativo con enfoque restaurativo

La labor de la Universidad no termina con la resolución de los casos (sea a través de un acuerdo o sanción). El Protocolo establece una fase de seguimiento durante los seis meses posteriores para procurar:

- 1 Vigilar la eficiencia de las medidas adoptadas, y
- 2 Prevenir otros actos de violencia o la revictimización.

En caso de que la persona afectada sufriese represalias por la presentación de la queja en contra de actos violencia de género, podrá contactar a la Oficina de la Abogacía General, a través de la UNAD, para que en colaboración con el o la titular de la entidad académica o dependencia universitaria se tomen las medidas necesarias contra estos hechos.

5

Evaluación de los mecanismos de atención

La OAG establecerá un mecanismo de evaluación de los procedimientos de atención de casos de violencia de género, con el fin de medir el nivel de satisfacción de las personas usuarias y el impacto de las resoluciones y acuerdos en la disminución de la violencia de género en la Universidad.

La Oficina de la Abogacía General publicará anualmente, a través de los medios que considere más adecuados, un informe estadístico sobre la implementación del Protocolo para la Atención de Casos de Violencia de Género para conocimiento de la comunidad.

La elaboración de este informe se construirá a partir de la información de los casos que proporcionen las autoridades de cada entidad académica y dependencia universitaria a través de la Oficina Jurídica que le corresponda en seguimiento a la **Circular AGEN/2/2017**. Particularmente, el informe estadístico se construirá a partir de las quejas recibidas en las instancias dependientes de la Oficina de la Abogacía General (Subsistema Jurídico), actas de hechos, oficios y resolutivos que se utilizan para instrumentar los procedimientos de sanción establecidos en la Legislación Universitaria y en los Contratos Colectivos de Trabajo del STUNAM y de la AAPAUNAM.

ANEXO I

Datos de contacto

La UNAD puede recibir quejas de todas las personas integrantes de la comunidad universitaria (alumnado, personal académico y administrativo de base y de confianza y funcionariado) correspondientes a cualquier entidad académica o dependencia de la Universidad y accionar el procedimiento de atención de conformidad con lo establecido en el Protocolo de Atención a Casos de Violencia de Género.



Ubicación

Antiguo Edificio de la Unidad de Posgrado,
Ciudad Universitaria (al costado sur de la
Torre II de Humanidades), 1er piso.



Teléfonos

01800-ABOGRAL (01800-226-4725)
5622-2222
Ext. 82634, 82635, 82666, 82667 y
82668



Correos electrónicos

01800abogral@unam.mx
denunciaunad@unam.mx



Horario de atención

Lunes a Viernes de 9 a 20 horas



ANEXO II

Directorio de oficinas jurídicas

Dirección General CCH

Insurgentes Sur s/n Circuito Interior Cd. Univ
Coyoacán. / Of.56 22 01 72

CCH Azcapotzalco

Av. Aquiles Serdán 2060, Exhacienda El Rosario,
Azcapotzalco. / Of. 53 18 55 37 Ext. 149
53 18 55 42 (Sec. General)

CCH Naucalpan

Av. De los Remedios No. 10, Bosques de los
Remedios, Naucalpan / Of. 53 63 12 35

CCH Oriente

Pról. Periférico Oriente S/N Esq. Sur 24, Agrícola
Oriental. / Of. 57 73 63 16 Ext. 143

CCH Sur

Cataratas y Llanura S/N, Jardines del Pedregal,
Coyoacán. / Of. 56 22 92 70

CCH Vallejo

Av. 100 Metros S/N, Esq. Fortuna, Magdalena de las
Salinas, Gustavo A. Madero. / Of. 50 97 21 33

Dirección General ENP

Adolfo Prieto No.722 Del Valle Benito Juárez.
Of. 56 87 68 76

ENP Plantel 1 “Gabino Barreda”

Av. Las Torres y Prolongación Ignacio Aldama s/n,
Pepepán, Xochimilco. / Of. 54 89 49 45
Ext. 233, 54 89 55 36

ENP Plantel 2 “Erasmus Castellanos Quinto”

Av. Río Churubusco S/N, Carlos Zapata Vela,
Iztacalco. / Of. 56 48 54 80 al 84 Ext. 115

ENP Plantel 3 “Justo Sierra”

Av. Ing. Eduardo Molina No. 1577, Salvador Díaz
Mirón, Gustavo A. Madero. / Of. 57 37 37 00 y 02
Ext. 111

ENP Plantel 4 “Vidal Castañeda y Nájera”

Av. Observatorio No. 170. Esq. General Plata y ex
arzobispado Observatorio, Miguel Hidalgo.
Of. 52 77 23 67 y 08 48 Ext. 211

ENP Plantel 5 “José Vasconcelos”

Calzada del Hueso No. 729, Col. Ex-Hacienda Coapa,
Tlalpan, F. / Of.56 77 13 47

ENP Plantel 6 “Antonio Caso”

Corina No. 3, Del Carmen, Coyoacán.
Of. 56 01 35 62 y 69 Ext. 113

ENP Plantel 7 “Ezequiel A. Chávez”

Calzada de la Viga No. 54 Merced Balbuena
Venustiano Carranza. / Of.57 64 40 30 Ext. 225

ENP Plantel 8 “Miguel E. Schütz”

Av. Lomas de Plateros S/N, esquina Francisco Paula
Miranda, Merced Gómez, Álvaro Obregón.
Of.55 93 74 68

ENP Plantel 9 “Pedro de Alba”

Insurgentes Norte No. 1698, Lindavista, Gustavo A.
Madero. / Of. 57 50 20 11 Ext. 122

Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia

Camino Viejo a Xochimilco y Viaducto Tlalpan s/n,
San Lorenzo Huipulco, Tlalpan.
Of.56 55 23 32 y 71 53 Ext. 210

Escuela Nacional de Lenguas, Lingüística y Traducción

Cto. Interior s/n, C.U. 04510
Entre las Facultades de Ingeniería y Química.
5622 0675, 5622 0689

Escuela Nacional de Trabajo Social

Circuito exterior S/N, Cd. Univ.
Of.56 22 87 55

Facultad de Arquitectura

Circuito interior S/N, Ciudad Univ. Coyoacán.
Of. 56 22 03 01

Facultad de Artes y Diseño

Av. Constitución No. 600, Barrio de la Concha, Xochimilco. / Of.54 89 49 22 Ext. 123, 114

Facultad de Ciencias

Circuito Exterior S/N, Cd. Univ. Coyoacán.
Of. 56 22 52 59 Ext.45829, 25159

Facultad de Contaduría y Administración

Circuito exterior s/n, Cd. Univ., Coyoacán.
Of. 56 22 83 70 al 80 Ext. 107,108, 109

Facultad de Ciencias Políticas y Sociales

Cto. Mario de la Cueva, Cd. Univ., Coyoacán.
Of.56 23 32 38

Facultad de Economía

Circuito Escolar S/N, Entre la Facultad de Derecho y Odontología Cd. Univ., Coyoacán.
Of.56 22 18 88, 56 22 05 55 Ext. 40831

Facultad de Derecho

Edif. Principal. Circuito interior s/n, Cd. Univ. Coyoacán. / Of.56 22 16 84

Facultad de Filosofía y Letras

Circuito Interior. S/N Cd. Univ., Coyoacán.
Of.56 22 18 25

Facultad de Medicina

Circuito Interior S/N Cd. Univ., Coyoacán.
Of.56 23 22 77

Facultad de Ingeniería

Circuito Interior S/N, Cd. Univ., Coyoacán.
Of.56 22 08 99

Facultad de Música

Xicoténcatl No.126, Del Carmen, Coyoacán.
Of.56 88 33 58 y 56 04 10 06 Ext. 115

Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia

Circuito de la Investigación Científica S/N, Cd. Univ., Coyoacán. / Of.56 22 59 28

Facultad de Psicología

Edificio E Cubículo E., Av. Universidad 3004, Copilco Coyoacán. / Of. 56 22 22 75

Facultad de Odontología

Circuito interior s/n, Cd. Univ., Coyoacán.
Of. 56 23 22 51

Facultad de Química

Circuito Interior, Edificio B, primer piso Cd. Univ., Coyoacán. / Of. 56 22 30 94

FES Acatlán

Av. San Juan Totoltepec S/N, Santa Cruz Acatlán, Naucalpan de Juárez, C.P. 53150.
Of. 56 23 16 06 ó 19

FES Aragón

Avenida Rancho Seco S/N, Impulsora, Nezahualcóyotl, C.P. 57130.
Of.56 23 08 48, 56 23 92 48

FES Cuautitlán

Carretera Cuautitlán–Teoloyucan, km 2.5 San Sebastián Xhala, Cuautitlán Izcalli, C.P. 54714.
Of. 56 23 19 56 y 57

FES Iztacala

Av. De Los Barrios No. 1 Los Reyes Iztacala, Tlalnepantla de Baz, C.P. 54090.
Of. 56 23 13 38

FES Zaragoza

CAMPUS I: Av. Guelatao No. 66 Ejército de Oriente, Iztapalapa, México D.F / Of.56 23 05 44

Coordinación de Difusión Cultural

Insurgentes Sur 3000, Edificio Coordinación, Zona Cultural, Cd Universitaria, Coyoacán.
Of. 56226210, 56 22 62 04

Coordinación de Humanidades

Circuito Mtro. Mario de la Cueva s/n Zona Cultural, Cd. Univ. Coyoacán.
Of.56 65 28 95 y 56 22 75 65 al 70 Ext. 601

Coordinación de la Investigación Científica

Circuito de la Investigación Científica S/N; Frente al Instituto de Química y a un costado del Instituto de Fisiología Celular; Cd. Univ., Coyoacán. / Of.56 22 41 61, 56 22 42 03 y 56 22 40 41

Campus Juriquilla

Boulevard Juriquilla No. 3001 Juríca la Mesa C.P. 76230 Juriquilla, Querétaro.
Of.56 23 40 84 y 85 y 95

Campus Morelia ENES

Antigua Carretera a Pátzcuaro NO. 8701, Ex Hacienda de San José de la Huerta, C.P. 58190, Morelia Michoacán. Of. 56232792 Ext. 32792

Campus Morelos

Av. Universidad 2001, Chamilpa Cuernavaca, Morelos, 62210. / Of. 56 23 82 83 y 56 23 83 01

ENES Unidad León

Boulevard UNAM No. 2011, Predio el Saucillo y el Potrero, C.P.36969, León, Guanajuato.
Of. 01 477 19 40 809

ENES Unidad Mérida

Calle 7B 229, Juan B Sosa, 97205 Mérida, Yucatán / 01 99 93 99 09 01 Ext. 7715

ENES Unidad Morelia

Antigua Carretera a Pátzcuaro NO. 8701, Ex Hacienda de San José de la Huerta, C.P. 58190, Morelia Michoacán. / Of. 56 23 27 92

Unidad Académica de Sisal, Yucatán

Puerto de Abrigo S/N SISAL, C.P. 97356, Yucatán./ Of. 56 22 67 10 al 17 Ext. 7219

Dirección General del Deporte Universitario

Escolar C U 2, Ciudad Universitaria, 01900 Coyoacán, CDMX / Of. 56 22 05 05 Ext 40306 / 5622 0047