

**GUÍA LOGÍSTICA PARA
LA ATENCIÓN A
SITUACIONES SENSIBLES**

(GLASS)



OBJETIVO GENERAL

En el marco de respeto y protección a la dignidad humana que establecen nuestro ideario y las normas que nos rigen, contamos con la Guía Logística para la Atención a Situaciones Sensibles de la Universidad Panamericana (GLASS), como un medio permanente y complementario al Protocolo de Denuncia Segura¹ para la atención a casos relacionados con actos de violencia, hostigamiento, acoso, abuso, discriminación y otras conductas que, dentro de la institución, afecten la sana convivencia de los miembros de nuestra comunidad universitaria.



OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- **a)** Establecer una alternativa especializada para recibir, conocer y tramitar denuncias que, por su naturaleza o por no haberse detectado de manera ordinaria, requieran de una atención especial mediante un protocolo de actuación que permita responder oportunamente ante cualquier acto u omisión que en el contexto de su realización configure una situación sensible².
- **b)** Constituir un canal institucional y permanente, para la promoción, el respeto y la protección de la dignidad humana en la Universidad Panamericana.
- **c)** Garantizar atención y acompañamiento a las víctimas de cualquier situación sensible, al tiempo de procurar seguridad jurídica a todos los miembros de nuestra comunidad universitaria que se vean involucrados en las mismas.
- **d)** Impulsar una cultura de paz, de no violencia, de no discriminación, de perspectiva de género y de respeto a los derechos humanos de todas las personas que integran nuestra comunidad universitaria, a través de campañas de difusión que permitan la sensibilización en dichas materias.
- **e)** Promover relaciones respetuosas basadas en el principio de igualdad dentro de nuestra Comunidad universitaria.
- **f)** Establecer mecanismos que procuren la reparación a las víctimas y seguimiento de las denuncias.

¹ Protocolo expedido en cumplimiento al artículo 132, fracción XXXI de la Ley Federal del Trabajo.

² En el contexto de la GLASS se entiende por "situaciones sensibles" las mencionadas en el epígrafe anterior: actos de violencia, hostigamiento, acoso, abuso, discriminación y otras conductas que afecten la sana convivencia de los miembros de nuestra Comunidad universitaria.





ÍNDICE

I.	Introducción
II.	Principios institucionales
III.	Principios de procedimiento y de actuación
IV.	Defensoría Universitaria
V.	Ámbito de aplicación
VI.	Situaciones sensibles
VII.	Programa y medidas de prevención
VIII.	Protocolo de actuación para la atención de situaciones sensibles



I. INTRODUCCIÓN

1.1.

En la Universidad Panamericana se tiene la firme convicción de educar personas que busquen la verdad y se comprometan con ella, promoviendo el humanismo cristiano que contribuya a la construcción de un mundo mejor.

1.2.

Coherentes con tal aspiración, nos hemos trazado diversos objetivos, cuya consecución es impulsada desde los diversos ámbitos de la vida académica. Entre ellos destacan:

- a) Proporcionar una sólida formación ética y una concepción unitaria del ser humano que propicie el esfuerzo personal para diseñar y realizar un proyecto de vida propio, con una visión cristiana del hombre y de la sociedad;
- b) Brindar una educación centrada en la persona, ya que la educación de cada persona individualmente considerada es la mejor manera de favorecer el auténtico desarrollo de la sociedad;
- c) Contribuir al bien común, mediante una profunda preparación en responsabilidad social, para que, a través del ejercicio comprometido de la profesión y de la formación ética, las personas que conformamos esta comunidad, seamos capaces de afrontar los retos que suscita el mundo actual y contribuir a su mejoramiento.

1.3.

En este propósito, y teniendo en cuenta la aspiración que mueve el contexto actual del Estado democrático de derecho, en la Universidad Panamericana estamos convencidos de que hay un ideal que trasciende dicho contexto y que se erige como base y fundamento de la convivencia entre las personas: la idea de que en las relaciones sociales debe respetarse la libertad, la igualdad y la fraternidad.

1.4.

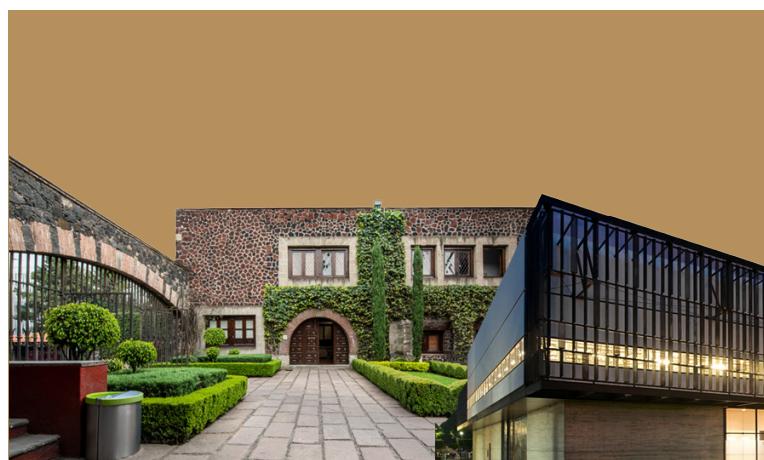
Como medio para la consecución de tal fin, los derechos humanos de los demás se erigen en un límite al ejercicio de la libertad que permite actuar con responsabilidad e impulsar una cultura de la paz. De esta forma, la libertad entendida como capacidad de auto-determinación hacia el bien, nos acerca a una concepción de la libertad como «autonomía».

1.5.

La libertad propia de cualquier acto humano se da en un contexto y en unas circunstancias determinadas. Por tanto, si bien la persona humana es capaz de autogobierno biológico, psicológico y espiritual, goza de una autonomía parcial y relativa en el ejercicio de su libertad.

1.6.

Es por ello que, dentro de un ámbito democrático, resulta fundamental entender el ejercicio de las libertades y derechos en el contexto de la convivencia, lo que nos lleva a advertir que debemos ser respetuosos de los derechos de los demás. De ahí que la democracia no debe ser entendida solamente como una estructura jurídica o un régimen político, sino como un sistema de vida fundado en el constante mejoramiento económico, social, cultural y espiritual de las personas que la conforman.



1.7.

De este modo, la libertad, la igualdad y la fraternidad, son aspiraciones realizables debido a que todos los que conformamos una comunidad ejercemos nuestras libertades y derechos con un sentido de la responsabilidad, siendo conscientes que la cultura de la paz y la sana convivencia, se fundamenta en el respeto de los derechos humanos entre todos sus miembros.

1.8.

La Corte Interamericana de Derechos Humanos ha señalado que:

*"...se debe tener en cuenta que existe una obligación de respeto de los derechos humanos entre particulares. Esto es, de la obligación positiva de asegurar la efectividad de los derechos humanos protegidos, que existe en cabeza de los Estados, se derivan efectos en relación con terceros (*erga omnes*). Dicha obligación ha sido desarrollada por la doctrina jurídica y, particularmente, por la teoría del Drittewirkung, según la cual los derechos fundamentales deben ser respetados tanto por los poderes públicos como por los particulares en relación con otros particulares."³.*

1.9.

En este contexto, la Universidad Panamericana asume la responsabilidad de facilitar un canal de atención a todas aquellas situaciones sensibles que pudieran lesionar los derechos humanos de los miembros de nuestra comunidad universitaria, a través de actos como el acoso, el abuso, manifestaciones de violencia y, en general, cualquier tipo de discriminación que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas que la integramos.

1.10.

En palabras de san Josemaría Escrivá, quien inspiró la fundación de nuestra institución, se trata de concretar en un ámbito específico, esa visión de Universidad que no vive de espaldas a ninguna incertidumbre, a ninguna inquietud, a ninguna necesidad de los hombres, en la cual, el amor a la verdad y la necesaria objetividad científica rechace justamente toda neutralidad ideológica, toda ambigüedad, todo conformismo y toda cobardía. En suma, en nuestra comunidad universitaria debe ser el amor a la verdad lo que comprometa nuestra vida, nuestro trabajo y nuestras relaciones con los demás.

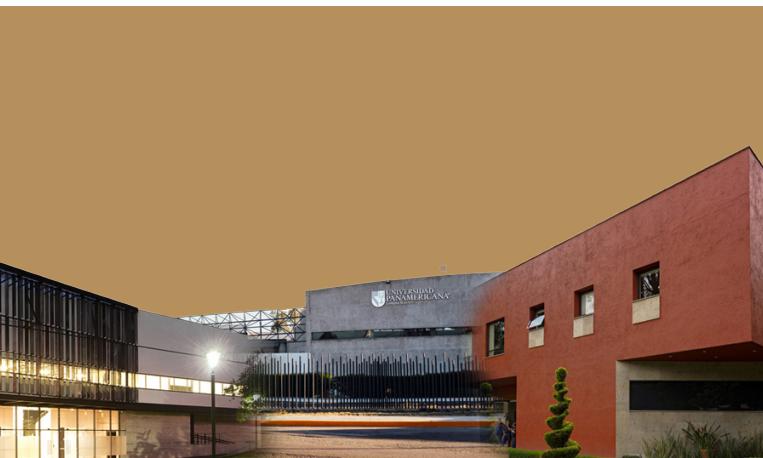
1.11.

Se trata pues de generar e impulsar una cultura proactiva de identificación, prevención, denuncia y reprobación de dichas conductas, con el objeto de promover factores que contribuyan a crear un entorno universitario exento de cualquier tipo de violencia. Todos los avances en materia de igualdad con perspectiva de género en los distintos ámbitos de la vida universitaria contribuyen a prevenir este tipo de actos, lo que nos permitirá concretar los principios institucionales en los que se encuentra fundada la Universidad Panamericana.

1.12.

En este propósito, la Universidad Panamericana repreuba contundentemente y declara totalmente inaceptable e intolerable cualquier acción constitutiva de violencia o de manifestaciones que expresen la desigualdad de poder y el abuso hacia quienes de manera injustificada puedan ser considerados de menor valor o sujetos de dominación por parte de otros; por lo que con fundamento en el artículo 2º del Reglamento General de la Universidad Panamericana, se expide la presente Guía Logística para la Atención de Situaciones Sensibles (GLASS), como un protocolo de actuación que nos permita recibir, conocer y tramitar denuncias que, por su naturaleza o por no haberse detectado de manera ordinaria, requieran una atención especial que permita responder oportunamente ante cualquier acto u omisión que en el contexto de su realización configure una situación sensible.

³ Corte IDH. Opinión Consultiva Oc-18/03, de 17 de Septiembre de 2003, solicitada por los Estados Unidos Mexicanos. párr. 1⁴⁰.



II. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

2.1.

Los principios institucionales que la presente Guía Logística para la Atención a Situaciones Sensibles son los siguientes:

- a) Visión cristiana de la vida
- b) Búsqueda de la verdad con rigor científico
- c) Educación centrada en la persona
- d) Formación en la libertad y en la responsabilidad
- e) Respeto a la dignidad humana
- f) Trabajo bien hecho, con sentido de excelencia y de servicio a los demás

2.2.

Dichos principios serán máximas de optimización que habrán de tomarse en cuenta por todos aquellos miembros de la comunidad universitaria que se involucren en la aplicación del presente Protocolo.



III.

PRINCIPIOS DE PROCEDIMIENTO Y DE ACTUACIÓN DEL PROTOCOLO

El procedimiento de actuación establecido en la Guía Logística para la Atención de Situaciones Sensibles (GLASS), deberá ajustarse a los siguientes principios:

3.1.

Subsidiariedad y complementariedad

El protocolo GLASS es un procedimiento especializado que no suple las competencias propias de las diversas autoridades universitarias, por lo que cada asunto debe ser resuelto por la autoridad de acuerdo al ámbito de su competencia, independientemente de que resulte aplicable el presente Protocolo.

3.2.

Respeto a la dignidad humana

En todo momento se velará y actuará de conformidad con los derechos humanos reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en los tratados internacionales de los que el Estado mexicano sea parte, garantizando que las relaciones entre los miembros de la comunidad universitaria se guíen por los principios vinculados a la práctica de la libertad académica. Esta libertad es condición de posibilidad de la empresa humana del conocimiento; sus titulares son alumnas, alumnos, profesoras y profesores que la ejercitan cuando integran comunidades académicas para llevar a cabo actividades compartidas como la docencia, el aprendizaje, la investigación, la difusión de ideas, pensamientos y conocimiento en general.

3.3.

Diligencia y celeridad

El procedimiento será ágil, ofrecerá credibilidad, transparencia y equidad. La investigación y determinación sobre los hechos denunciados deberá realizarse con la debida profesionalidad y sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento debe ser completado en el menor tiempo posible.

3.4.

Atención y orientación

Cuando se denuncien hechos que no sean del ámbito espacial, personal o material de aplicación del presente Protocolo, la Defensoría Universitaria brindará atención a la persona denunciante, a efecto de orientarla en torno a las acciones que podría realizar.

3.5.

Perspectiva de género

Perspectiva de género: el respeto a la integridad y a los derechos de mujeres y hombres serán una guía de actuación dentro de todo el procedimiento; exige la aplicación de una metodología centrada en la necesidad de detectar posibles situaciones de desequilibrio de poder entre las partes y reconocer que mujeres y hombres tenemos necesidades diferentes.



3.6.

Coordinación y colaboración

Todos los miembros de la comunidad universitaria deberán colaborar y coordinarse con la Defensoría Universitaria a efecto de que en los procesos de investigación se atiendan los presentes principios de procedimiento y actuación. En caso de que algún miembro de la comunidad universitaria omita su colaboración, la Defensoría Universitaria dará vista al órgano colegiado y/o autoridad unipersonal competente a efecto de que se deslinden las responsabilidades y se apliquen las sanciones que correspondan.

3.6.

Confidencialidad

Las autoridades académicas y personal de la Universidad que intervengan en el procedimiento tienen obligación de guardar estricta confidencialidad y reserva; no deben transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas, resueltas o en proceso de investigación de las que tengan conocimiento.

3.6.

Imparcialidad

El procedimiento debe garantizar un trato objetivo y justo, sin que medie ningún tipo de interés o prejuicio. Todas las personas que intervengan en el procedimiento actuarán de buena fe en el esclarecimiento de los hechos.

3.9.

No revictimización

La víctima debe ser tratada con respeto, sin maltrato o trato diferenciado. Debe evitarse durante el procedimiento cualquier acto que, explícita o implícitamente, tienda a prejuzgar su actitud o a someterla a actitudes contrarias a su dignidad como denunciante.

3.10.

Prohibición de represalias

Se garantizará que en el ámbito institucional no se produzcan represalias contra las personas que denuncien, testifiquen, colaboren o participen en investigaciones de las situaciones sensibles.

3.11.

Seguridad jurídica y debido proceso

En todos los actos que comprendan la investigación y determinación sobre los hechos denunciados, deberán respetarse las garantías del debido proceso, a efecto de generar seguridad jurídica en el desarrollo de los mismos.

3.12.

Presunción de inocencia

Toda persona imputada gozará del derecho a que se presuma su inocencia hasta en tanto no se compruebe su responsabilidad en los hechos objeto de la denuncia y de la investigación.

3.13.

Inclusión y cláusula abierta

Las situaciones sensibles que se describen en el presente Protocolo, así como las faltas que pudieran dar lugar a las mismas, no excluirán a otras que por su propia naturaleza vulneren la dignidad humana y los derechos humanos inherentes. En todo caso, la conducta que sea objeto de una denuncia deberá precisarse y ser calificada como situación sensible por parte de la Defensoría Universitaria.

3.14.

Reparación del daño

Una manera de mitigar el sufrimiento de la víctima es el restablecimiento de su dignidad, a través de la difusión de la verdad sobre lo sucedido, especialmente en casos de connotación pública, así como a la entrega de disculpas escritas, privadas o públicas, de parte de la persona agresora.





3.15.

Garantía de no repetición

Las recomendaciones que emita la Defensoría Universitaria en el ejercicio de su competencia deberá incluir medidas con el fin de garantizar que no se repitan nuevas situaciones sensibles, ya sea con relación a la persona agresora en particular, o bien, de modo preventivo en toda la Institución.

3.16.

Interés superior del menor

En aquellos casos en los que se encuentren involucrados alumnos menores de edad, deberá realizarse una evaluación y ponderación de las posibles repercusiones a fin de salvaguardar su interés superior y sus garantías procesales. Al respecto, debe destacarse que el interés superior del menor es un concepto triple, al ser: (i) un derecho sustantivo; (ii) un principio jurídico interpretativo fundamental; y (iii) una norma de procedimiento.

3.17.

Protección de datos

Los datos que se generen en la aplicación de este Protocolo se regirán por la Ley Federal de Protección de Datos Personales, y demás normatividad aplicable.

3.18.

Proporcionalidad

Se cuidará en todo momento que exista una razonable correspondencia entre el hecho denunciado y la debida reparación y sanción.

3.19.

Supletoriedad

En lo no previsto en el presente Protocolo se aplicará supletoriamente el Reglamento General de la Universidad Panamericana y demás ordenamientos específicos con los que la Universidad cuenta y, en caso de situaciones no previstas por ninguno de los mismos, deberán aplicarse los principios generales del Derecho.

3.20

Objeción de conciencia

Se reconoce el derecho fundamental e inalienable de las personas a abstenerse de participar en acciones o procedimientos que entran en conflicto con sus convicciones éticas, morales, religiosas o filosóficas más profundas. Este principio garantiza que ninguna persona será forzada a llevar a cabo actividades que consideren contrarias a sus valores personales, respetando así la autonomía moral de cada individuo. La objeción de conciencia promueve un ambiente de tolerancia, diversidad y libertad de pensamiento en el cual se salvaguarda la integridad y dignidad de cada ser humano. En consecuencia, la Universidad Panamericana buscará siempre proporcionar alternativas para que aquellos que ejerzan este derecho puedan cumplir con sus responsabilidades de manera coherente con sus creencias, sin que ello afecte negativamente la aplicación del Protocolo GLASS.



IV. DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

4.1.

La Defensoría Universitaria será el órgano especializado, con autonomía técnica e independencia para emitir sus recomendaciones, integrado por tres personas de reconocido prestigio y con amplio conocimiento de la Universidad, que tendrá la competencia para llevar a cabo investigaciones confidenciales, exhaustivas e imparciales de las situaciones sensibles que se denuncien conforme al presente Protocolo. En su conformación se procurará la equidad de género. Existirá una Defensoría Universitaria por cada campus.

4.2.

La Defensoría Universitaria tendrá como objetivo velar por que en las relaciones entre los miembros de la Comunidad universitaria se respeten los derechos humanos de sus integrantes; atender e investigar los hechos relacionados con las denuncias que se presenten; y emitir recomendaciones a las instancias competentes de la Universidad Panamericana, para ser resueltas conforme al Reglamento General y demás normatividad interna. Su naturaleza es análoga a la de un ombudsperson en la materia y las recomendaciones realizadas no son vinculantes.

4.3

Los integrantes de la Defensoría Universitaria serán designados por el Consejo de Rectoría, a propuesta del Consejo de Dirección del campus correspondiente, por un periodo de dos años con la posibilidad de ser reelectos en máximo dos ocasiones. Sus cargos son renunciables y sólo podrán ser removidos por violaciones al presente Protocolo.

4.4.

Los nombramientos de defensores universitarios recaerán preferentemente en personas que cumplan con el siguiente perfil:



- a) Probada capacidad de discreción y claridad;
- b) Inteligencia emocional, que le permita tener empatía, assertividad, objetividad, flexibilidad y tolerancia a la presión en la resolución de conflictos;
- c) Sensibilidad social que le lleve a comprender e incorporar a su juicio, las realidades del contexto social, económico y político del país.
- d) Capacidad de interlocución con personas inmersas en situaciones sensibles;
- e) Alta calidad ética y moral, que le permita manejarse imparcialmente y con autonomía dentro de las investigaciones, así como con probidad y honestidad;
- f) Amplio conocimiento de la visión, misión y objetivos de la Universidad Panamericana y de sus principios institucionales;
- g) Capacidad de evitar y resistir presiones dirigidas a no realizar los actos de investigación necesarios para esclarecer las denuncias que se hagan de su conocimiento;
- h) No tener vínculo laboral con la Universidad Panamericana;
- i) Ser licenciado en derecho con experiencia profesional mínima de 5 años.



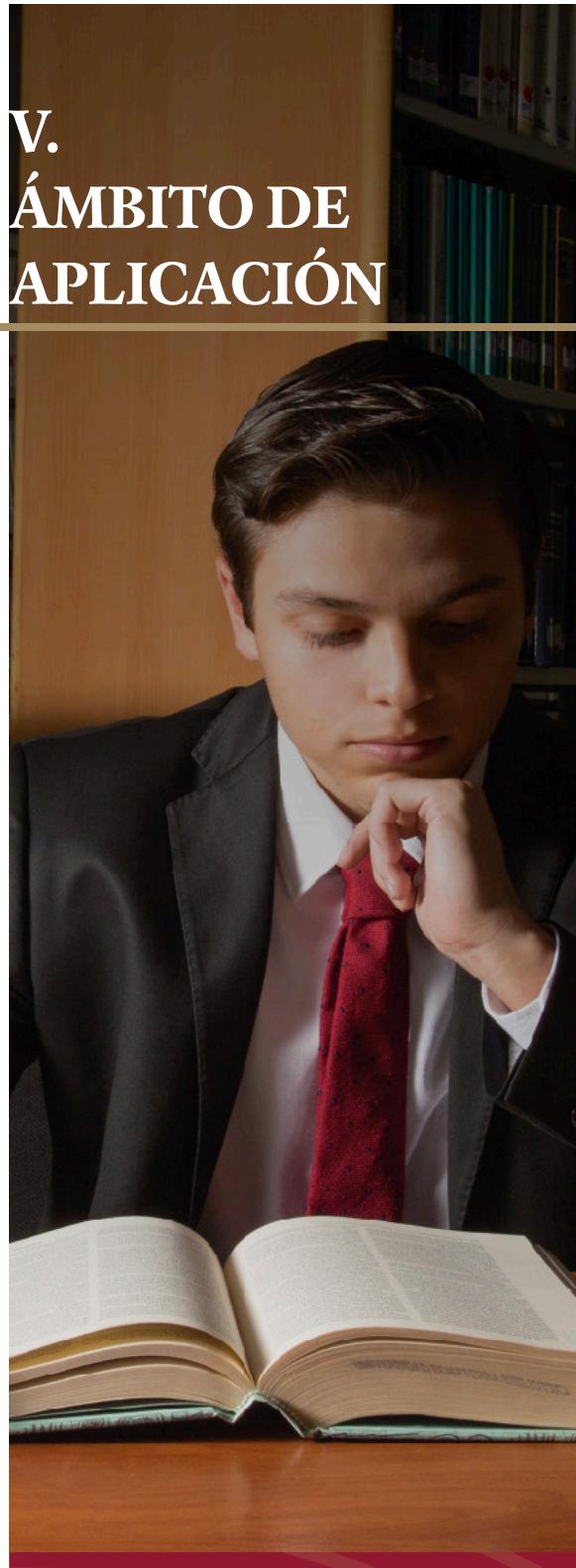
4.5.

Atendiendo al principio de confidencialidad y anonimato, los integrantes de la Defensoría Universitaria, así como cualquier autoridad académica y personal de la Universidad que se involucre en los procesos a que se refiere el presente Protocolo, deberán firmar un acuerdo que garantice la confidencialidad en el desarrollo de los mismos.

4.6.

La violación al principio de confidencialidad y anonimato por parte de los integrantes de la Defensoría Universitaria, así como de cualquier autoridad académica que intervenga en los procesos a que se refiere el presente Protocolo será considerado una falta grave de conformidad con el Reglamento General de la Universidad Panamericana.





V. ÁMBITO DE APLICACIÓN

5.1.

Ámbito espacial de aplicación

El presente Protocolo será aplicable a todas aquellas situaciones sensibles que se verifiquen dentro de las instalaciones de la Universidad Panamericana o fuera de ellas, incluyendo los espacios virtuales y medios de comunicación institucionales, siempre y cuando se realicen durante el desarrollo de actividades organizadas y patrocinadas por los órganos colegiados y/o autoridades unipersonales de la propia Institución.

5.2.

Ámbito personal de aplicación

El presente Protocolo será aplicable a todas aquellas situaciones sensibles en que, tanto la víctima como el probable agresor, sean miembros de la comunidad universitaria: alumnos, profesores —cualquiera que sea su denominación— o empleados de la Universidad Panamericana. La competencia de la Defensoría Universitaria se limita a todas aquellas situaciones sensibles en las que se encuentre involucrado al menos, un alumno o alumna. Aquellos casos en que, tanto la víctima como el probable agresor sean profesores de asignatura, también podrán ser desahogados conforme al presente Protocolo. Ante denuncias en que no se encuentren involucradas las personas antes mencionadas, la Defensoría Universitaria analizará si tales casos deben ser del conocimiento de otras instancias dentro de la Institución, por referirse a ámbitos como el derecho laboral o a relaciones contractuales que la Universidad tenga con terceros, relativas a la compra de bienes o contratación de servicios, casos en los cuales deberá declararse incompetente y orientar al denunciante.

5.3.

Ámbito material de aplicación

Las faltas disciplinarias que darán lugar a la recepción y atención de denuncias sobre situaciones sensibles en términos del presente Protocolo serán, enunciativa y no limitativamente, las que determine el Reglamento General de la Universidad Panamericana y el presente protocolo.



VI. SITUACIONES SENSIBLES

6.1.

Para efectos del presente Protocolo serán consideradas como situaciones sensibles, de manera enunciativa y no limitativa, las siguientes:

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, 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.

b) Estereotipos de género

Actos y omisiones basados en la consideración de atributos que se relacionan con las características que social y culturalmente han sido asignadas a hombres y mujeres a partir de las diferencias físicas, biológicas, sexuales y sociales basadas principalmente en su sexo, que pone en desventaja a una persona o grupo de personas.

c) Violencia contra las mujeres

El ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.

d) Hostigamiento sexual

El ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.

e) Violencia contra las mujeres

Cualquier acción u omisión, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico o sexual, tanto en el ámbito privado como en el público.



f) Violencia física

Cualquier acto que ocasiona daño no accidental usando la fuerza física o algún tipo de arma u objeto que pueda provocar o no lesiones, ya sean internas, externas o ambas.

g) Violencia de género

Se define como cualquier violencia ejercida contra una persona en función de su identidad o condición de género, sea hombre o mujer, tanto en el ámbito público como en el privado.

h) Violencia psicológica

Es toda acción que daña o puede dañar emocionalmente a la víctima, así como a su integridad cognitiva y que va dirigida a producir en ella dolor emocional, a hacer que se crea carente de valor y culpable del maltrato que está recibiendo, así como a anularla, intimidarla, atemorizarla y hacerla dependiente de su agresor.

i) Violencia sexual

Consiste en todo acto sexual, la tentativa de consumar un acto sexual y los comentarios o insinuaciones sexuales no deseados; así como las acciones para comercializar o utilizar de cualquier otro modo la sexualidad de una persona mediante coacción ejercida por otra persona, independientemente de la relación de ésta con la víctima. Esta violencia abarca actos que van desde el acoso verbal, hasta la violación y diversos tipos de coacción. También se considera violencia sexual si la persona no está en condiciones de dar su consentimiento.



6.2.

Para efectos del presente Protocolo las situaciones sensibles antes mencionadas podrían manifestarse, de manera enunciativa y no limitativa, a través las siguientes formas:

- a) Manifestaciones no verbales presenciales**
- b) Manifestaciones verbales presenciales**
- c) Manifestaciones físicas**
- d) Manifestaciones por medios digitales institucionales**
- e) Extorsiones, amenazas u ofrecimientos**



VII. PROGRAMA Y MEDIDAS DE PREVENCIÓN

7.1.

Para impulsar una cultura de paz, de no violencia, de no discriminación, de perspectiva de género y de respeto a los derechos humanos de todas las personas que integran nuestra comunidad universitaria, la Universidad Panamericana llevará a cabo distintas acciones, tomando en cuenta las recomendaciones de la Defensoría Universitaria.

Entre estas iniciativas se encuentran:

- a) Campañas de difusión permanente, con el propósito de evitar la normalización de las situaciones sensibles a que se refiere el presente Protocolo y dar a conocer los derechos de las víctimas, así como de los mecanismos institucionales de atención, apoyo y denuncia.
- b) Talleres de formación que permitan la sensibilización ante situaciones de cualquier forma de violencia, incluida la sexual.
- c) Guía de buenas prácticas, cuyo contenido tendrá como objetivo orientar la acción de los integrantes de la comunidad universitaria.

7.1.

En cualquier caso, se trata de acciones de prevención que implican informar, sensibilizar, concientizar y enseñar habilidades para prevenir todo tipo de violencia entre los miembros de la comunidad universitaria.



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE SITUACIONES SENSIBLES

TÍTULO PRIMERO

De la presentación de denuncias y la etapa de orientación

ARTÍCULO 1.

La Defensoría Universitaria deberá brindar asesoría y orientación a cualquier miembro de la comunidad universitaria sobre situaciones sensibles de las que afirme haber sido víctima o haberlas presenciado. Las denuncias correspondientes deberán dirigirse al siguiente correo electrónico institucional: glass@up.edu.mx

ARTÍCULO 2.

El primer contacto de la Defensoría Universitaria con la presunta víctima o con algún miembro de la comunidad Universitaria que haya sufrido o presenciado una situación sensible, tendrá por objeto brindar orientación en, al menos, los siguientes rubros:

- I. Las faltas disciplinarias que posiblemente podrían configurar situaciones sensibles;
- II. El procedimiento previsto en el presente Protocolo; y
- III. Concretar el apoyo psicológico solicitado u ofrecerlo cuando se considere oportuno.

ARTÍCULO 3.

La denuncia sobre faltas disciplinarias que posiblemente configuren situaciones sensibles podrá presentarse en todo momento, siendo el único requisito ser miembro activo de la comunidad universitaria.

Ésta deberá contener, al menos, los siguientes datos:

- I. Nombre y posición de la persona imputada dentro de la comunidad universitaria;
- II. Lugar, fecha y horario estimado de los hechos;
- III. Descripción de los hechos;
- IV. Descripción de cómo el incidente afectó a la presunta víctima;
- V. Cualquier evidencia probatoria; y
- VI. Detalle de cualquier acción emprendida por la presunta víctima, la persona imputada o cualquier otra persona involucrada en los hechos.

La denuncia que sea realizada con ostensible falsedad con el único fin de provocar daño a cualquier miembro de la comunidad universitaria, será turnada a los órganos colegiados o autoridades unipersonales competentes de la Universidad, a efecto de que se analice si se actualiza alguna falta disciplinaria, en términos del Reglamento General.





ARTÍCULO 4.

Una vez que la Defensoría Universitaria tenga conocimiento de las denuncias sobre faltas disciplinarias que posiblemente configuren situaciones sensibles, deberá contactar a la persona denunciante para solicitar la información necesaria que permita precisar si dichas conductas se encuentran dentro del ámbito espacial, personal y material de aplicación del presente Protocolo.

Los hechos denunciados no estarán dentro de tales ámbitos de aplicación cuando, entre otros supuestos, se actualicen los siguientes:

- I. No se verificaron en las instalaciones de la Universidad Panamericana o sus espacios virtuales;
- II. No se verificaron durante el desarrollo de actividades académicas patrocinadas por la Universidad Panamericana fuera de sus instalaciones;
- III. No se encuentran involucrados alumnos, o bien, la presunta víctima y la persona imputada no sean ambos miembros de la Comunidad universitaria, o siéndolo, los hechos denunciados sean competencia de otras autoridades y objeto de otros procedimientos internos;
- IV. La persona denunciante prefiera mantener su anonimato, resultando imposible corroborar que se trate de un miembro de la Comunidad universitaria; o
- V. No se trate de faltas disciplinarias que configuren las situaciones sensibles a las que se refiere el presente Protocolo.

En estos casos, la Defensoría Universitaria se declarará incompetente para conocer de los hechos, lo que comunicará de inmediato a la persona denunciante, debiendo sugerirle alternativas de acción, dentro de las cuales podrá ofrecerle, atendiendo a las circunstancias de los hechos denunciados: atención psicológica, asesoría jurídica, dar vista a los órganos colegiados o autoridades unipersonales de la Universidad que resulten competentes para conocer de los hechos, entre otras.

Las alternativas de acción sugeridas por la Defensoría Universitaria se realizarán con la coordinación de la Secretaría General del campus correspondiente, siempre y cuando la persona denunciante autorice por escrito a la Defensoría Universitaria que la denuncia sea remitida a la autoridad mencionada.

ARTÍCULO 5.

Si de la denuncia presentada se advierte que se encuentran involucrados alumnos menores de edad, la Defensoría Universitaria deberá citar a los representantes legales de los menores, con el objeto de hacer de su conocimiento el contenido de la misma y, en su caso, dictar las medidas cautelares que se consideren necesarias en aras a tutelar el interés superior del menor.

En estos casos, la Defensoría Universitaria aplicará el presente Protocolo de acuerdo con las siguientes directrices:

- I. Una vez que la Defensoría Universitaria tenga los elementos necesarios para declararse competente, lo informará al alumno menor de edad implicado y a sus representantes legales.
- II. En caso contrario, la Defensoría Universitaria se declarará incompetente para conocer de los hechos, y procederá, en relación con los alumnos menores de edad y sus representantes legales, en términos del artículo 4º del presente Protocolo.
- III. En estos casos, la Defensoría Universitaria velará por el respeto a los principios de interés superior del menor y de autonomía progresiva del mismo, en todas las etapas del procedimiento, para lo cual permitirá que los representantes legales puedan coadyuvar en cada una de ellas.
- IV. La falta de interés de los representantes legales de los alumnos menores de edad no justificará la inacción o el retraso en el desarrollo de la investigación.



ARTÍCULO 6.

Durante la presentación de la denuncia y la etapa de orientación, la Defensoría Universitaria tendrá las siguientes obligaciones y facultades:

- I. Solicitar y obtener la información pertinente a efecto de determinar si los hechos denunciados se encuentran dentro de los ámbitos de aplicación del presente Protocolo;
- II. Permanecer cercana a las personas denunciantes a efecto de reiterarles en todo momento que el procedimiento será respetuoso del principio de confidencialidad;
- III. Comunicar a la brevedad posible si los hechos denunciados corresponden a su ámbito de competencia;
- IV. Cuando así corresponda, solicitar a las personas denunciantes la autorización por escrito que le permita remitir la denuncia a la Secretaría General del campus correspondiente o a otros órganos colegiados o autoridades unipersonales de la Universidad que sean competentes para conocer de los hechos objeto de la misma; y
- V. Las demás que le permitan ejercer su competencia y cumplir con sus objetivos, los principios institucionales y los principios de procedimiento y actuación.



ARTÍCULO 7.

El Protocolo GLASS reconoce el derecho del defensor universitario a ejercer su objeción de conciencia en el marco de su labor. En este sentido, se establece que:

- I. En casos donde el defensor universitario considere que su participación pueda entrar en conflicto con sus convicciones éticas, morales o religiosas, tendrá la facultad de rechazar el caso presentado.
- II. El protocolo GLASS garantiza que dicha objeción de conciencia no afectará el derecho del alumno, alumna o miembro de la comunidad universitaria a acceder a una atención adecuada, ya que el rechazo del caso obliga al defensor a asignar a otro defensor universitario disponible el caso para brindar el debido acompañamiento en el proceso.
- III. La Universidad Panamericana se compromete a respetar y salvaguardar la integridad tanto del defensor universitario como de quienes requieran su asistencia, fomentando así un ambiente de respeto y comprensión en el ámbito universitario.



TÍTULO SEGUNDO

CAPÍTULO PRIMERO

De la investigación

ARTÍCULO 9.

Se procederá a la apertura de la investigación, siempre y cuando se reúnan los siguientes requisitos:

- I. Que la Defensoría Universitaria confirme que los hechos denunciados se encuentran dentro de los ámbitos de aplicación del presente Protocolo;
- II. Que una vez notificada la circunstancia anterior a la persona denunciante, si ésta fuera la presunta víctima directa de la situación sensible, se ratifique la denuncia presentando así la querella correspondiente.

De actualizarse ambos requisitos,

la Defensoría Universitaria se declarará competente y notificará de tal circunstancia a la presunta víctima, señalándole el nombre del defensor universitario que tendrá a su cargo la investigación y la sustanciación del procedimiento.

Si la persona denunciante no fuera la presunta víctima directa de la situación sensible, la Defensoría Universitaria procurará contactar a ésta, a efecto de ofrecerle la posibilidad de presentar la querella correspondiente, así como cualquier otro apoyo o medida cautelar que corresponda atendiendo a las circunstancias del caso.



ARTÍCULO 10.

El Defensor universitario asignado al caso, deberá ponerse en contacto con la presunta víctima en un plazo máximo de 24 horas, a efecto de citarla a una entrevista dentro de las siguientes 48 horas, en la que, reiterando el respeto el principio de confidencialidad, se levante y firme un acta circunstanciada que permita hacer constar, al menos, lo siguiente:

- I. El ofrecimiento a la presunta víctima de atención psicológica gratuita de contención y, en su caso, la forma en que será canalizada al área que le brindará la misma;
- II. La notificación a la presunta víctima de que podrá ser acompañada a todas las etapas del proceso GLASS por la persona de confianza que designe
- III. La descripción de los hechos posiblemente constitutivos de faltas disciplinarias que configuren situaciones sensibles, así como las circunstancias de modo, tiempo y lugar de su realización y la identificación plena de la persona imputada;
- IV. El ofrecimiento de la asesoría y orientación jurídica necesarias si los hechos objeto de la denuncia son susceptibles de constituir algún delito conforme a las leyes aplicables, a efecto de que la presunta víctima pueda ejercer las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes;
- V. La solicitud, en su caso, de las medidas cautelares que la presunta víctima advierta necesarias para salvaguardar su dignidad y los derechos humanos a ella inherentes;
- VI. La notificación a la presunta víctima respecto del plazo máximo de 10 días hábiles para la presentación de las evidencias que considere relevantes para la investigación; y
- III. Cualquier otra circunstancia que advierta importante y que pueda redundar en beneficio de la investigación y de la presunta víctima.



La presunta víctima podrá solicitar, motivando su petición, el cambio del defensor universitario asignado. En su caso, la Defensoría Universitaria resolverá procurando atender la solicitud de la presunta víctima.



CAPÍTULO SEGUNDO

De las medidas cautelares

ARTÍCULO 11.

En caso de que la presunta víctima solicite medidas cautelares, mismas que se harán constar en el acta circunstanciada a que se refiere el artículo anterior, el defensor universitario deberá resolver sobre las mismas en un plazo máximo de 48 horas.

Las medidas cautelares serán concedidas por el defensor universitario siempre que exista alguna evidencia de agresión o de su posible consumación. Durarán el tiempo indispensable para garantizar la seguridad de la presunta víctima o de algún testigo, así como para evitar la obstaculización de la investigación.



ARTÍCULO 11.

Desde el momento en que se presente la querella correspondiente y en tanto no concluya la investigación, se podrán otorgar, las pida o no la presunta víctima, una o varias de las siguientes medidas cautelares:

- I. Evitar el contacto entre la persona imputada y la presunta víctima;
- II. Autorizar el cambio de grupo a la presunta víctima;
- III. Conceder a la presunta víctima que pueda ausentarse de las actividades académicas en que pueda coincidir con la persona imputada;
- IV. Suspender temporalmente los derechos académicos o laborales de la persona imputada, incluida la posibilidad de restringir su acceso a las instalaciones, sin menoscabo del principio de presunción de inocencia que opera en su favor; y
- V. Cualquier otra medida que, conforme a la experiencia y mejores prácticas, pueda resultar en beneficio de la presunta víctima, de la persona imputada, de ambas, de algún testigo o de la investigación misma.

Para la determinación de estas medidas se tomará en cuenta, entre otras circunstancias: la gravedad, la duración, los medios y los antecedentes de los hechos objeto de la investigación. Las medidas cautelares concedidas por el defensor universitario se comunicarán de inmediato, por medio de la Secretaría General del campus correspondiente, a los miembros de la Comunidad universitaria que resulten competentes, a efecto de que se ejecuten en un plazo máximo de 24 horas.





CAPÍTULO TERCERO

De la garantía de audiencia

ARTÍCULO 13.

Una vez levantada el acta circunstanciada a la que se refiere el artículo 8º del presente Protocolo, el defensor universitario citará a la persona imputada a una audiencia en la que será notificado formalmente de la acusación que obra en su contra, a efecto de que manifieste lo que a su derecho convenga, caso en el cual se levantará un acta circunstanciada diversa, que deberá ser firmada por las partes.

La persona imputada podrá acogerse al derecho de realizar por escrito las manifestaciones que a su derecho convengan, caso en el cual contará con el plazo máximo de 5 días hábiles para tales efectos, así como para ofrecer las evidencias que considere relevantes para la investigación de los hechos.

ARTÍCULO 14.

Sea a través del acta circunstanciada, del escrito en el que manifieste lo que a su derecho convenga, o en ambas, el defensor universitario incorporará al expediente tales elementos para que puedan ser considerados.

CAPÍTULO TERCERO

De las evidencias

ARTÍCULO 15.

Las partes podrán ofrecer evidencias de los hechos, tales como testimonios, entrevistas, audioregistros, videoregistros, fotografías, mensajes emitidos vía electrónica, periciales en materia de psicología o cualesquiera otros medios, siempre que no atenten contra la moral, el derecho, las buenas costumbres o sean obtenidas de manera ilícita.

ARTÍCULO 16.

El defensor universitario velará por que toda entrevista con la presunta víctima, la persona imputada, los testigos o las autoridades universitarias, se desarrolle una vez que se haya suscrito por los mismos el acuerdo de confidencialidad y con la presencia de, al menos, dos integrantes de la Defensoría Universitaria. Si el entrevistado accediese, las entrevistas serán grabadas en audio para su posterior transcripción e integración al expediente.



ARTÍCULO 17.

El defensor universitario podrá citar a comparecer a cualquier miembro de la comunidad universitaria cuyo testimonio pueda resultar relevante para efectos de la investigación, así como solicitar informes o evidencias que deban incorporarse a la investigación. Todos los actos realizados dentro de la misma deberán documentarse e integrarse al expediente para su análisis.

De igual forma, cuando lo considere conveniente para la investigación, podrá solicitar a expertos calificados e imparciales la emisión de opiniones sobre los hechos del caso o las evidencias ofrecidas por las partes, mismos que serán agregados al expediente para su posterior análisis.

ARTÍCULO 18.

Desahogadas las evidencias, el defensor universitario procederá a notificar a las partes el cierre de la investigación y a elaborar el proyecto de dictamen que someterá a consideración de sus pares en la Defensoría Universitaria.



CAPÍTULO CUARTO

Del dictamen

ARTÍCULO 19.

Los dictámenes se tomarán por unanimidad o mayoría de votos y serán dados a conocer a las partes por el pleno de la Defensoría Universitaria. El dictamen deberá emitirse en un plazo no mayor a 15 días hábiles siguientes al cierre de la investigación. Siempre que un Defensor Universitario disintiere de la mayoría, o estando de acuerdo con ella tuviere consideraciones distintas o adicionales a las que motivaron el contenido del dictamen, podrán insertarse tales consideraciones al final del dictamen respectivo.

ARTÍCULO 20.

El dictamen, además de los datos de identificación del caso, deberá contener, al menos, los siguientes elementos:

- I. Los antecedentes y un resumen cronológico del procedimiento desde la presentación de la denuncia, incluyendo el ofrecimiento y desahogo de evidencias, hasta la notificación del mismo a las partes;
- II. La determinación en torno a si se acreditaron los hechos que fueron objeto de la investigación, así como el tipo de falta disciplinaria y situación sensible que se actualizaron y los medios utilizados para realizarlas;
- III. Los razonamientos y argumentos lógico-jurídicos que motiven y fundamenten la determinación;
- IV. Las recomendaciones precisas que se emitan a las autoridades competentes de la Universidad para que, en su caso, atendiendo a la falta disciplinaria, a la situación sensible que se haya actualizado y a la responsabilidad de la persona agresora en la comisión de las mismas, se impongan las sanciones que correspondan conforme al Reglamento General de la Universidad Panamericana;
- V. En su caso, las garantías de no repetición o reparación del daño que se consideren puedan ayudar a la solución del caso concreto o a la prevención de casos futuros, y
- VI. Los plazos para su cumplimiento.

El dictamen deberá ser notificado a las partes y, garantizando el principio de confidencialidad, será dado a conocer al Consejo de Dirección de Campus y a los Comités Directivos de las entidades académicas, administrativas y/o universitarias competentes. Los expedientes que sustancie la Defensoría Universitaria, así como los dictámenes que emita, deberán resguardarse durante el plazo establecido por la legislación aplicable.



ARTÍCULO 21.

Recibido el dictamen de la Defensoría Universitaria la Universidad Panamericana impondrá las sanciones correspondientes. Respecto de estas procederá la solicitud de revisión que deberá presentarse al correo institucional GLASS en el que se presentó la denuncia inicial dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que sea notificado el dictamen y será resuelto en un plazo no mayor a 10 días hábiles.

Las sanciones respecto de las que no se promueva la solicitud de revisión en el plazo anteriormente señalado, así como las resoluciones a tales solicitudes, serán definitivas e inatacables.

ARTÍCULO 22.

El seguimiento en el cumplimiento del dictamen emitido por la Defensoría Universitaria y, en su caso, las recomendaciones que éste contenga, corresponderán a la Secretaría General del campus respectivo. La víctima de una situación sensible tendrá en todo tiempo el derecho de solicitar a la Secretaría General, a través de la Defensoría Universitaria, información respecto del estado de cumplimiento de las recomendaciones formuladas en el dictamen respectivo.







UNIVERSIDAD

Panamericana