

# **CENTRO DE ORIENTACIÓN, NEGOCIACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DE PAZ , DE LA UNIVERSIDAD DEL CLAUSTRO DE SOR JUANA (CONPAZ )**

## **MANUAL INTERNO PARA PERSONAS USUARIAS**

### **JUSTIFICACIÓN**

La violencia que como sociedad enfrentamos en México es cada vez más exacerbada, día a día escuchamos reportes de personas que pierden la vida a causa de hechos violentos en nuestro país, mismos que no necesariamente están relacionados con la delincuencia organizada, así como feminicidios, localización de fosas clandestinas, desaparición de personas etc. De acuerdo con cifras oficiales durante los primeros ocho días del presente año se registraron 666 asesinatos, 20.65% más que en 2022, cifra por demás alarmante.

En el ámbito educativo, la investigación *“Discriminación y Violencias en las Universidades, Datos, Leyes y Buenas Prácticas, COPRED – INTERSECTA 2022”*, hace un análisis de información estadística relacionada con las violencias que viven las personas jóvenes y que se encuentran estudiando en las universidades. En dicho documento se recaba información de la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE), mediante el cual se visualiza la incidencia de distintos tipos de violencia, incluida la sexual. De acuerdo con esta Encuesta Nacional, desde 2012 se registró la incidencia del delito de violación sexual tanto en hombres como en mujeres. La tendencia a nivel nacional es clara: en los ocho años que se registró el dato, las mujeres ya eran el grueso de las víctimas de este delito. Para 2020 las mujeres ya triplicaban la proporción de las víctimas de sexo masculino. En este sentido, al observar la incidencia de otros delitos de carácter sexual (hostigamiento, tocamientos, exhibicionismo, e intento de violación) se aprecia la misma tendencia vista en el caso de violación.

De acuerdo con esta investigación y a la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE), en 2018 a nivel nacional, el porcentaje de personas que fueron víctimas de algún delito, fue de 20.2% en el caso de los hombres, y 18.3% para las mujeres. Al observar la incidencia a nivel local, por sexo de la víctima que sufrió el delito, se sigue percibiendo la tendencia clara de que las mujeres son las principales víctimas de violencia sexual, con 91.6% en el caso de delitos sexuales y 70.8% para violación. Dicha investigación concluye que es posible observar que las víctimas de delitos sexuales a nivel local — al igual que en la tendencia a nivel nacional— son principalmente mujeres.

A mayor abundamiento y de acuerdo con la misma investigación, tratando particularidades de violencia sexual, específicamente por rangos de edad a nivel local, se puede apreciar que la gran mayoría de las víctimas de violación —de sexo femenino— se encuentran entre los 18 y los 27 años, con 91.9%. Solo el 8.1% restante se posiciona en el rango de edad de 44 a 54 años.

Esta investigación sobre la violencia que viven estudiantes universitarios concluye en primer lugar que estos viven diversas formas de violencia en las escuelas o que son perpetradas por sus compañeros escolares. Estas violencias incluyen el robo y la extorsión, pero también los golpes, las amenazas, el bullying, la violencia digital y la violencia sexual. El problema, en otras palabras, no es solo el acoso sexual. En segundo lugar: después del robo, la situación más prevalente tanto para hombres, como para mujeres es el bullying, que incluye haber recibido burlas o apodosos hirientes, que se hayan esparcido rumores o mentiras sobre su persona o haber sido excluida/o por sus gustos, físico o ropa. Si se quiere mejorar el día a día de los y las estudiantes universitarios, se tiene que abordar el acoso

escolar en sentido amplio y no solo el acoso sexual. En tercer lugar: existen diferencias de género en la prevalencia de ciertas violencias, incluido el acoso sexual y la violencia digital. La perspectiva de género tiene que ser un principio rector de las políticas que se implementen en las universidades para combatir estas violencias.

Bajo este contexto, la Universidad del Claustro de Sor Juana, en congruencia con su Filosofía Institucional Humanista y, consciente de que la comunidad Claustro no es ajena a estas violencias que se replican en las instituciones educativas, crea el Centro de Orientación, Negociación y Construcción de Paz (**CONPAZ**), el cual estructuralmente depende de Vicerrectoría Académica y del Colegio de Derechos Humanos y Gestión de Paz.

**CONPAZ**, establece su funcionamiento en tres ejes rectores:

- 1) **Orientación**, a través de la cual, las personas usuarias puedan identificar si se trata solo de puntos de vista distintos y/o controversias cuya solución se pueda alcanzar mediante la negociación; o bien, si se trata de conductas tipificadas como delito las cuales deberán ser denunciadas.
- 2) **Negociación**, en caso de ser procedente, a las personas usuarias se les invitará a resolver la diferencia de opiniones, puntos de vista, controversia y/o conflicto que tenga con otra persona de la misma comunidad Claustro. Quedan exceptuados de negociación en **CONPAZ conductas tipificadas como delito y/o violencia de género – los delitos se denuncian-, cuestiones de índole laboral con la Universidad y asuntos académicos.**
- 3) **Construcción de paz**, a través de acuerdos y cumplimiento de los mismos, las personas usuarias construyen un ambiente de paz entre la Comunidad Universitaria.

## **OBJETIVO GENERAL**

Fomentar un espacio de diálogo entre personas que pertenezcan a la Comunidad Claustro con diferencia(s), punto(s) de vista distinto(s), controversia(s) y/o conflicto(s) entre sí y, manifiesten su voluntad expresa de llegar a acuerdos a través de la negociación como mecanismo de gestión de conflictos.

Quedan exceptuados de negociación **conductas tipificadas como delito, violencia de género, asuntos de índole laboral con la Universidad, así como asuntos académicos.**

## **OBJETIVOS PARTICULARES**

- a) Proporcionar a las personas usuarias de CONPAZ, una orientación fundamentada en la normatividad de la Universidad y/o en la legislación de la Ciudad de México, respecto de la naturaleza de los hechos narrados.
- b) Contribuir a la gestión de diferencias de opinión, puntos de vista, controversias y/o conflictos entre personas de la Comunidad Claustro, quienes por medio de la negociación como mecanismo de solución de controversias puedan construir acuerdos.
- c) Canalizar a la Consultoría en Derechos Humanos y Jurídica (CODH) de la UCSJ a la(s) persona(s) involucradas, en el caso de que se trate de conductas tipificadas como delito y/o violencia de género.

- d) Contribuir a la generación de un ambiente de cordialidad y respeto entre los miembros de la Comunidad Claustro.

## **MARCO NORMATIVO REFERENTE**

- A) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- B) Constitución Política de la Ciudad de México
- C) Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México
- D) Ley de Cultura Cívica de la Ciudad de México.
- E) Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia de la CDMX.
- F) Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia para el Distrito Federal.
- G) Código Penal de la Ciudad de México

## **PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ACTIVIDAD DEL CENTRO DE ORIENTACIÓN, NEGOCIACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DE PAZ (CONPAZ)**

- I. Voluntariedad: La participación de las personas en la mediación y construcción de paz, deberá ser por decisión propia y libre.
- II. Capacidad: Las personas que intervengan en la mediación deberán tener como mínimo 18 años al momento de solicitar la gestoría de su conflicto.
- III. Confidencialidad: La información generada por las personas durante la mediación y gestión del conflicto no podrá ser divulgada.
- IV. Flexibilidad: La mediación deberá carecer de toda forma rígida, ya que parte de la voluntad de las personas.
- V. Neutralidad: Durante la gestión del conflicto las personas que faciliten la comunicación entre las partes, deberán abstenerse de emitir juicios, opiniones y prejuicios personales, que puedan influir en la toma de decisiones y/o generar malestar.
- VI. Imparcialidad: Las personas que conduzcan la mediación deberán mantener una actitud libre de favoritismos, inclinaciones o preferencias personales, que impliquen la concesión de ventajas a alguna de las personas en conflicto.
- VII. No discriminación. La atención de las personas que faciliten la mediación, deberá realizarse sin discriminación alguna por causa de su sexo o preferencia sexual, edad, condición social, grupo étnico o religión; ni alguna otra; tomando además en consideración sus particularidades y necesidades.
- VIII. Claridad en la información. Por lo complejo de la situación en que puedan encontrarse las personas en conflicto, es necesario proporcionar información completa, precisa y con un lenguaje sencillo acerca de los alcances, beneficios e implicaciones ante la solución del mismo a través de la mediación, y de ser el caso canalizarla a la CODH.

- IX. Escucha activa. Consiste en una forma de comunicación que demuestra al hablante que el oyente le ha entendido por medio del parafraseo o resumen de lo que se ha dicho.

## **OPERATIVIDAD Y COMPETENCIA**

La operatividad de **CONPAZ** es coordinada y bajo la responsabilidad de una(un) profesionalista con capacidad y conocimientos probados en el área de gestión de conflictos, y en el ámbito jurídico.

**CONPAZ** conocerá de diferencias, puntos de vista distintos, controversias y/o conflictos entre personas que pertenezcan a la Comunidad Claustro y manifiesten su voluntad expresa de llegar a acuerdos a través de la negociación como mecanismo de gestión de conflictos.

En el caso de que de los hechos relatados se desprenda, estos pudieran ser constitutivos de delito, le corresponderá conocer de estos a la Consultoría en Derechos Humanos y Jurídica de la UCSJ (CODH), con la finalidad de dar el seguimiento correspondiente en las instancias externas a la Universidad; si el asunto derivara de la relación laboral con la institución y/o se trate de un asunto académico, éste se canalizará a las instancias internas correspondientes.

## **ENFOQUES DE LA NEGOCIACIÓN**

La negociación como método de gestión de conflictos tiene como objetivo fomentar una convivencia de respeto y tolerancia entre miembros de la comunidad universitaria de la Universidad del Claustro de Sor Juana, tomando en consideración los siguientes enfoques:

- a) Gestión de conflictos con un enfoque de género.

De acuerdo al Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, Integración del enfoque de género en los proyectos del PNUD, un enfoque de género *“... permite visualizar el conjunto de construcciones sociales y culturales que establecen una división de roles y tareas asignadas a mujeres en una sociedad. Igualmente ayuda a entender y a evidenciar la forma en la que el género ha desarrollado relaciones de desigualdad, estigmatización, exclusión y discriminación tanto en las esferas públicas como privadas, lo que hace que la realidad sea vivida de forma distinta entre hombres y mujeres y, por lo tanto sus necesidades también son diferentes”*

*“... el enfoque de género se puede entender como una herramienta: Descriptiva, al visibilizar las desigualdades entre hombres y mujeres. Analítica, para identificar e interpretar las diferencias y las desigualdades que existen entre hombres y mujeres en una sociedad determinada y política, al ser una opción que nos compromete con la transformación de las inequidades...”*

Por lo tanto, una gestión del conflicto con este enfoque permite establecer condiciones de igualdad cuando se presente entre personas que se identifiquen con distintos géneros.

- b) Gestión del conflicto con un enfoque multicultural

Ramellini, señala que *“... Un enfoque multicultural parte del reconocimiento de la existencia de “los otros” y “las otras” como sujetos poseedores de una cultura diferente que debe ser valorada y respetada...”*, enfoque que es

fundamental considerar, en una - gestoría de algún conflicto - dado que las conductas de discriminación y desvalorización de las personas se debe en muchas ocasiones a sus orígenes étnicos y culturales, y en especial si hablamos de mujeres, niños y niñas, y personas de la tercera edad, pertenecientes a algún grupo étnico o cultural sobre quienes diariamente recaen conductas violatorias de derechos humanos y de otra índole, incluso laborales...”

#### c) Gestoría con un enfoque contextual

El enfoque contextual de acuerdo a Ramellini, “... es una herramienta que nos permite comprender el entorno socio-económico y cultural en el que la persona víctima se ha desarrollado, así como sus potencialidades y necesidades particulares...” Así, gestionar los conflictos con un enfoque contextual significa entender el contexto en el que se ha desenvuelto el conflicto, lo que determina actitudes, significados, decisiones y actitudes.

### **CONOCIMIENTO Y CANALIZACIÓN**

El Centro de Orientación, Negociación y Construcción de Paz (CONPAZ), tendrá conocimiento de la(s) diferencia(s), punto(s) de vista distinto(s), controversia(s) y/o conflicto(s); así como de las partes involucradas mediante escrito y/o correo electrónico enviado a la cuenta de correo institucional designada y que sea de uso exclusivo de CONPAZ por cualquiera de las siguientes instancias:

- a) Direcciones y/o Coordinaciones Académicas de los Colegios
- b) Personal Académico
- c) Por alguna de las personas involucradas en la(s) diferencia(s), punto(s) de vista distinto(s), controversia(s) y/o conflicto(s).
- d) Por cualquier persona perteneciente a la comunidad Claustro que tenga conocimiento de la(s) diferencia(s), punto(s) de vista distinto(s), controversia(s) y/o conflicto(s), entre personas que pertenezcan a la misma, y que no lo hayan podido resolver.

### **ETAPAS DE LA NEGOCIACIÓN**

Una vez que el Centro de Orientación, Negociación y Construcción de Paz (CONPAZ) haya recibido el escrito por medio del cual se realice la narrativa de hechos y/o correo electrónico por el que se tenga conocimiento de las partes, así como de la(s) diferencia(s), punto(s) de vista distinto(s), controversia(s) y/o conflicto(s) a gestionar, se promoverá el dialogo entre las personas basado en el respeto y tolerancia, mismo que será favorecido por la Coordinación de **CONPAZ** tomando en consideración las siguientes etapas:

#### **INVITACIÓN**

Acercamiento personal y/o invitación vía correo electrónico a la(s) persona(s) involucradas para ser informada(s) sobre las ventajas, principios y características de la negociación como método de gestión, para que lo valoren y de ser el caso manifiesten expresamente su aceptación, motivo por el cual no se podrá iniciar el procedimiento con escrito y/o notas anónimas.

La negociación de conflictos a través de la gestión de los mismos se realizará a través de una primera entrevista por separado (previa invitación) con la(s) persona(s) involucrada(s), siendo la (el) Coordinadora(or) del Centro de

Orientación, Negociación y Construcción de Paz, quien deberá llenar un registro en el que se identifique(n) la(s) diferencia(s), punto(s) de vista distinto(s), controversia(s) y/o conflicto(s) entre sí; y se determine atendiendo a la naturaleza del mismo, si es susceptible o no de negociación. Aunado a lo anterior, se deberá proporcionar desde este primer momento una orientación e información clara y fundamentada a las personas involucradas, respecto de la naturaleza de los hechos, así como seguimiento y competencia de la Universidad como Institución Educativa en la solución del mismo.

Si de la narrativa de los hechos se desprende que estos pudieran ser constitutivos de alguna conducta tipificada como delito u otro de índole jurídica que no sea susceptible de negociación, así como violatoria de derechos humanos, violencia de género, violencia familiar etc., el asunto será canalizado a la Consultoría en Derechos Humanos y Jurídica (CODH).

En el caso de que las personas involucradas estén dispuestas a continuar con la posible gestión del conflicto se agendará o bien se iniciará con la negociación colaborativa; en caso contrario, se sugerirá a cada una de las partes el seguimiento y/o canalización, en la instancia interna correspondiente de acuerdo a la naturaleza del conflicto.

## **NEGOCIACIÓN COLABORATIVA**

La negociación que se promueve en CONPAZ es de tipo colaborativa, en la que ambas partes salen ganando, porque están dispuestas a ceder en sus condiciones para obtener un acuerdo que beneficie a ambas, a través del acuerdo se busca un ganar-ganar.

Una vez que se cuenta con la voluntad expresa de las personas de la Comunidad Claustro involucradas en la(s) diferencia(s), punto(s) de vista distinto(s), controversia(s) y/o conflicto(s), se promueve el dialogo fundado en el respeto y tolerancia. Durante dicho procedimiento las personas serán asistidas por la Coordinadora(or) de CONPAZ, cuya función será facilitar la comunicación entre estas; en el caso de que alguna de las personas manifieste su negativa de hacerlo de manera personal con la otra parte, se ofrecerá hacerlo a través de la Coordinación de **CONPAZ**, en el entendido de que se realizará conforme a los principios ya mencionados, y teniendo como objetivo principal llegar a una solución satisfactoria para ambas partes.

El procedimiento podrá constar de una o más sesiones, lo anterior de acuerdo a la necesidad de las personas involucradas y priorizando la solución del mismo.

## **OBLIGACIONES DEL (LA) COORDINADOR(A) EN LAS SESIONES DE NEGOCIACIÓN**

- a) Contar con el consentimiento expreso de las personas intervinientes.
- b) Iniciar con una presentación y explicación del propósito de la plática fundamentada y motivada.
- c) Suspender la plática en cuanto la(s) persona(s) lo solicite(n), y/o solicitar el apoyo para contención psicológica y/o emocional de un(a) especialista (COAPSI) y/o cuando se tengan antecedente de la necesidad de ello.
- d) Evitar realizar preguntas que puedan incomodar a las personas involucradas.
- e) Garantizar la confidencialidad y privacidad de la información proporcionada.
- f) Redactar y asentar por escrito los avances del acuerdo conforme las partes intervinientes lo vayan construyendo.

Para realizar las sesiones de diálogo es recomendable contar con un espacio adecuado y privado, a fin de lograr una conversación con empatía, escucha activa, respeto y confidencialidad, lo que contribuye de manera significativa a disminuir los niveles de ansiedad, angustia e incertidumbre de las personas intervinientes.

## **ACUERDO**

Solución consensuada por escrito que construyen las personas involucradas en la(s) diferencia(s), punto(s) de vista distinto(s), controversia(s) y/o conflicto(s), quienes a través del dialogo y con apoyo del Centro de Orientación, Negociación y Construcción de Paz lo resuelven satisfactoriamente llegando a acuerdos y comprometiéndose a su cumplimiento debiendo ratificar su voluntad por medio de su firma y aceptación de buena fe.

Si fuera el caso, la o las personas involucradas podrán ser canalizadas a COAPSI y/o algún taller impartido por la institución de manera gratuita (manejo de adicciones, autocuidado, etc.) con la finalidad de fomentar su sana convivencia con el resto de la comunidad universitaria.

Toda vez que a través de la negociación colaborativa lo que se busca es una solución para llegar a acuerdos de manera satisfactoria para ambas partes, no es viable la imposición de sanciones institucionales, por ello, en el caso de que alguna de las personas o ambas no cumplan con los acuerdos consensuados, el asunto se canalizará al Comité de Ética y Disciplina, quienes tendrán la facultad de imponerse de los avances en la negociación para resolver y proceder conforme al Reglamento de Estudiantes y/o a la Consultoría en Derechos Humanos y Jurídica (CODH) de la Universidad del Claustro de Sor Juana, a fin de darle seguimiento ante instituciones externas en la instancia que corresponda.

Universidad del Claustro de Sor Juana  
2023

## **GLOSARIO CONCEPTOS BASICOS**

**ABUSO SEXUAL.** Al que sin consentimiento de una persona y sin el propósito de llegar a la cópula, ejecute en ella un acto sexual, la obligue a observarlo o la haga ejecutarlo. Se entiende por acto sexual, cualquier acción dolosa, son sentido lascivo y caracterizada por un contenido sexual, que se ejerza sobre el sujeto pasivo. Si se hiciera uso de violencia física o moral, la pena prevista se aumentará en una mitad. Este delito se perseguirá por querrela, salvo que concurra violencia. (Artículo 176 CPCDMX).

**ACOSO SEXUAL.** A quien solicite favores sexuales para sí o para una tercera persona o realice una conducta de naturaleza sexual indeseable para quien la recibe, que le cause un daño o sufrimiento psicoemocional que lesione su dignidad.

Cuando además exista relación jerárquica derivada de relaciones laborales, docentes, domésticas o de cualquier clase que implique subordinación entre la persona agresora y la víctima, la pena se incrementará en una tercera parte de la señalada en el párrafo anterior. Se persigue por querrela. (Artículo 179 CPCDMX).

**CONTRA LA INTIMIDAD SEXUAL.** Comete el delito contra la intimidad sexual: I. Quien videografe, audiografe, fotografíe, filme o elabore, imágenes, audios o videos reales o simulados de contenido sexual íntimo, de una persona sin su consentimiento o mediante engaño. II. Quien exponga, distribuya, difunda, exhiba, reproduzca, transmita, comercialice, oferte, intercambie y comparta imágenes, audios o videos de contenido sexual íntimo de una persona, a sabiendas de que no existe consentimiento, mediante materiales impresos, correo electrónico, mensajes telefónicos, redes sociales o cualquier medio tecnológico. (Artículo 181 Quintus CPCDMX)

**DISCRIMINACIÓN.** Al que, por razón de edad, sexo, estado civil, embarazo, raza, procedencia étnica, idioma, religión, ideología, orientación sexual, color de piel, nacionalidad, origen o posición social, trabajo o profesión, posición económica, características físicas, discapacidad o estado de salud o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas: I.- Provoque o incite al odio o a la violencia; II.- Niegue a una persona un servicio o una prestación a la que tenga derecho. Para los efectos de esta fracción, se considera que toda persona tiene derecho a los servicios o prestaciones que se ofrecen al público en general; III.- Veje o excluya a alguna persona o grupo de personas; o IV.- Niegue o restrinja derechos laborales. (Artículo 206 CPCDMX)

**ESTEREOTIPO.** Visión generalizada o preconcepción de actitudes o características de personas integrantes de un grupo social particular o los roles que de acuerdo con dicha visión deben realizar. (Artículo 4º. Fracc. XVII LPEDCDMX)

**ESTIGMA.** Una condición, atributo, rasgo o comportamiento que hace que la persona portadora sea incluida en una categoría social hacia cuyos miembros se genera una respuesta negativa y se les ve como culturalmente inaceptables o inferiores. (Artículo. 4º. Fracc. XVIII LPEDCDMX)

**VIOLACIÓN.** Al que por medio de la violencia física o moral realice cópula con persona de cualquier sexo. Se entiende por cópula, la introducción del pene en el cuerpo humano por vía vaginal, anal o bucal. Se sancionará con la misma pena antes señalada, al que introduzca por vía vaginal o anal cualquier elemento, instrumento o cualquier parte del cuerpo humano, distinto al pene, por medio de la violencia física o moral. Si entre el activo y el pasivo de la violación existiera un vínculo matrimonial, de concubinato o de pareja, se impondrá la pena prevista en este artículo, en estos casos el delito se perseguirá por querrela. (Artículo 174 CPCDMX)



VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES. Toda acción u omisión que, basada en su género y derivada del uso y/o abuso del poder, tenga por objeto o resultado un daño o sufrimiento físico, psicológico, patrimonial, económico, sexual o la muerte a las mujeres, tanto en el ámbito público como privado, que limite su acceso a una vida libre de violencia. (Artículo 3 Fracc. XXII LAMVLVCDMX).

Violencia Escolar: Son todas aquellas conductas, acciones u omisiones, infligidas por el personal docente o administrativo o cualquier integrante de la comunidad educativa que daña la dignidad, salud, integridad, libertad y seguridad de las víctimas. La violencia escolar se manifiesta en todas aquellas conductas cometidas individual o colectivamente, en un proceso de interacción que se realiza y prolonga tanto al interior como al exterior de los planteles educativos o del horario escolar, y se expresa mediante la realización de uno o varios tipos de violencia contra las mujeres en cualquier etapa de su vida. (Artículo 7 Fracc. IV LAMVLVCDMX).

V. Violencia Docente: Es aquella que puede ocurrir cuando se daña la autoestima de las alumnas o maestras con actos de discriminación por su sexo, edad, condición social, académica, limitaciones y/o características físicas, que les inflingen maestras o maestros; (Artículo 7 Fracc. V LAMVLVCDMX)