



UNIVERSIDAD DEL
CLAUSTRO DE SOR JUANA

CONSULTORÍA DE DERECHOS HUMANOS Y JURÍDICA



MANUAL DE ATENCIÓN.

I. INTRODUCCIÓN.

En México, llegar a ser víctima de violación a los Derechos Humanos, así como de conductas relacionadas con violencia de género y/o violencia intrafamiliar, desafortunadamente es una problemática más frecuente de lo que se puede percibir o de lo que indican las estadísticas.

Es por esto que la Universidad del Claustro de Sor Juana consciente de su deber social y responsabilidad que tiene como institución educativa de alto prestigio con una trayectoria de más de treinta años; ahora a través del Colegio de Derechos Humanos y Gestión de Paz, y Derecho el cual desde hace diez años forma profesionales con una perspectiva de género y humanista, apegada a la realidad, ahora responde a esta problemática social que afecta principalmente a los sectores más vulnerables de la sociedad compuesto por personas adultas mayores, mujeres, niñas y niños; y pone en marcha al servicio no solo del alumnado y comunidad universitaria, sino de la sociedad en general, la “*Consultoría de Derechos Humanos y Jurídica del Claustro (CODH)*”, cuyo objetivo es brindar asesoría preventiva, de detección y acciones procedentes relacionadas con conductas violatorias de Derechos Humanos, violencia de género e intrafamiliar, así como hechos relacionados con alguna problemática de otras áreas del derecho como penal, familiar, civil, mercantil, entre otros; con excepción de asuntos de carácter académico del estudiantado y laboral del personal que integra la Comunidad del Claustro.



UNIVERSIDAD DEL
CLAUSTRO DE SOR JUANA

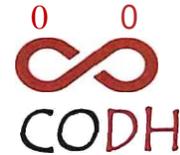
CONSULTORÍA DE DERECHOS HUMANOS Y JURÍDICA



II. JUSTIFICACIÓN.

Respondiendo a la filosofía institucional, la Consultoría de Derechos Humanos y Jurídica (CODH) inició actividades en el mes de noviembre del año 2017, insertándose en uno de los pilares del proyecto educativo del Colegio de Derechos Humanos y Gestión de Paz, y Derecho de la Universidad del Claustro de Sor Juana, como parte del programa de responsabilidad social. En la CODH se brinda asesoría jurídica y en materia de Derechos Humanos, violencia de género y otras áreas no solo a la comunidad universitaria (estudiantes, profesorado y empleados), sino a la comunidad en general, personas de escasos recursos y grupos menos favorecidos; contribuyendo al mismo tiempo en la formación y profesionalización de las y los estudiantes de las Licenciaturas en Derecho y Derechos Humanos y Gestión de Paz, que colaboran en la CODH.

La Consultoría está presidida por la Directora del Colegio de Derechos Humanos y Gestión de Paz y Derecho y su funcionamiento, es Coordinado por un(a) profesional en el área de Derechos Humanos y en el ámbito jurídico, quien será la/él directamente responsable de la Coordinación y asesorías proporcionadas y en su caso, podrá designar a algún asesor(a), para prestar el servicio, pudiendo ser una alumna o alumno de las carreras de Derecho y/o Derechos Humanos; o docente del Colegio cuya área de expertis corresponda.



III. PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ACTIVIDAD DE LA CONSULTORÍA DE DERECHOS HUMANOS Y JURÍDICA (CODH).

- 1) **Confidencialidad y privacidad de la información proporcionada.** La información que proporcionen los y las beneficiarias de la consultoría será tratada con la mayor reserva para contribuir a resguardar su identidad, además de evitar cualquier tipo de entrevistas innecesarias e invasivas.
- 2) **Atención personalizada.** El servicio de asesoría que brinde la universidad será totalmente personalizado, y tomando en consideración el género, la edad, así como la existencia o no de redes familiares y de apoyo de las personas interesadas.
- 3) **Autodeterminación y participación.** Es fundamental que posterior al asesoramiento de las personas, se les dé oportunidad de autodeterminarse y decidir respecto de las alternativas que se les propongan, a fin de que determinen la que consideren más adecuada a sus necesidades y convicciones personales.
- 4) **No discriminación.** La atención y asesoría a las personas en cuyo agravio haya recaído cualquier tipo de conducta violatoria de sus Derechos Humanos, o relacionadas con la violencia de género o intrafamiliar, debe realizarse sin discriminación alguna por su sexo, género o preferencia sexual, edad, condición social, grupo étnico o religión; y siempre tomando en consideración sus particularidades y necesidades.
- 5) **Claridad en la información.** Por lo complejo de la situación en que se puede encontrar una persona que ha sido violentada, es necesario proporcionar información completa, precisa y con un lenguaje claro y acorde a la persona, acerca de los alcances, beneficios e implicaciones de su situación, así como de los procedimientos que pudiera iniciar ante alguna instancia o asociación civil. En caso de tratarse de menores de dieciocho años de edad, la atención e información se proporcionará a su madre, padre, tutor o persona de confianza.



IV. ENFOQUES DE LA ASESORÍA PROPORCIONADA.

El servicio de asesoría de la Consultoría de Derechos Humanos y Jurídica del Claustro (CODH) es de carácter “gratuito”, tomando en consideración tres enfoques específicos, que responden a los que determinan los manuales de atención a víctimas:

A. Asesoría 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 sean 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...”

Derivado de lo cual a través de la CODH, se pretende asesorar a personas que hayan sido probablemente violentadas en lo que respecta a sus Derechos Humanos, violencia de género y violencia intrafamiliar, a quienes se le proporcionará información suficiente que les permita entender el alcance y consecuencias de los hechos que les hayan ocurrido, con un enfoque distinto al de desigualdad por cuestiones de género, y le permita analizar y valorar su problema con una perspectiva de equidad; por otro lado, se pretende dar a conocer las políticas de prevención para estos tipos de conductas, a través del conocimiento de sus derechos.



B. Asesoría 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 asesoría relacionada con los Derechos Humanos, 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, niñas y niños, y personas adultas mayores, pertenecientes a algún grupo étnico o cultural sobre quienes diariamente recaen conductas violatorias de Derechos Humanos y de otra índole, incluso laborales.

C. Asesoría 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, proporcionar asesoría con un enfoque contextual significa entender el contexto en el que se ha desenvuelto la usuaria o el usuario, lo que determina sus actitudes y decisiones, las cuales indefectiblemente van a responder a su contexto socio-cultural y económico.



ENTREVISTA.

El servicio de asesoría, se realizará a través de una primera entrevista con la persona usuaria, quien previamente deberá llenar un registro del servicio, en el que se explica de manera detallada la información requerida, así como el tratamiento otorgado tanto a la información, como a sus datos personales proporcionados.

El objetivo de la entrevista a las personas usuarias de la CODH, es llevar a cabo una plática encaminada a detectar el problema o la situación real, cuyas características distan de ser invasivas o revictimizantes, por lo que en caso de que la persona no quiera o no pueda proporcionar información en el momento por causas de miedo, represalias o falta de confianza, es de suma importancia respetar su silencio, y previo consentimiento, canalizarla en primera instancia al Centro de Orientación y Atención Psicológica (COAPSI) de esta institución; para posteriormente retomar la plática, sin que en ningún momento se le niegue la asesoría.

Una vez entablada la entrevista, si durante la narrativa de los hechos es detectada alguna conducta que pudiera ser violatoria de Derechos Humanos, violencia de género, violencia intrafamiliar u otro, previa evaluación de pertinencia y necesidad, la persona usuaria será canalizada a instancias gubernamentales o asociaciones civiles que pudieran brindar el acompañamiento o patrocinio necesario ante las instancias competentes.

Para realizar la entrevista, es recomendable tomar en consideración los siguientes aspectos:

- a. Contar con un espacio adecuado y privado, a fin de lograr una plática con empatía, escucha activa, respeto y confidencialidad, lo que contribuye de manera significativa a disminuir los niveles de ansiedad, angustia e incertidumbre.



- b.** Tener el consentimiento de la persona.
- c.** Iniciar con una presentación y explicación del propósito de la entrevista.
- d.** Identificar las características personales de la persona usuaria (género, edad, lugar de origen, condiciones de vida, personas con las que vive).
- e.** Suspender la entrevista en cuanto la persona usuaria lo solicite y respetar su derecho a no contestar preguntas o aspectos para los que no se sienta lista.
- f.** En caso de personas menores de dieciocho años de edad, la entrevista deberá realizarse en presencia de la madre, padre, tutor o persona de confianza. A quienes se les permitirá expresarse libremente y ser tomados en cuenta en función de su edad y madurez.
- g.** Identificar las características del problema, evitando preguntas que puedan provocar respuestas emocionales.
- h.** Garantizar la confidencialidad y privacidad de la información proporcionada.
- i.** Proporcionar información completa sobre las medidas legales disponibles y en su caso, proporcionarle un tiempo de reflexión para tomar una decisión.
- j.** En caso de que sea posible denunciar y/o acudir a alguna instancia o asociación civil, a denunciar los hechos, generar los enlaces correspondientes para su canalización.



V. OBJETIVO GENERAL.

Brindar asesoría jurídica en materias relacionadas con violaciones a Derechos Humanos, Violencia de Género e intrafamiliar, y/o comisión de alguna conducta constitutiva de delito, con la finalidad de que las personas usuarias tengan la información jurídica suficiente que les permita conocer los alcances y naturaleza de la conducta y/o posible violación a los Derechos Humanos.

En caso de ser procedente, elaborar y/o presentar la denuncia o queja a través de las plataformas oficiales de las instituciones, para que posteriormente las personas interesadas, le den continuidad ante las autoridades e instancias correspondientes.

VI. OBJETIVOS PARTICULARES.

- ✚ Asesorar a las personas usuarias en la comprensión e identificación de los alcances y características de la conducta impuesta, acto de discriminación y/o violencia.
- ✚ Proporcionar asesoría jurídica y psicológica (COAPSI) a personas posiblemente víctimas de violencia sexual, e intrafamiliar.
- ✚ Canalizar a las instituciones públicas o asociaciones especializadas.
- ✚ Servir de consultor jurídico en otras áreas del derecho (Penal, Familiar, Civil, Administrativo).
- ✚ Promover la participación de los docentes de la Licenciatura en Derecho.
- ✚ Presentar cuando el asunto lo permita y haciendo uso de las plataformas de instituciones encargadas de la procuración de justicia; denuncias, y/o en su caso quejas ante organismos constitucionales.

- ✚ Crear un espacio para que las personas estudiantes de las licenciaturas en Derecho y en Derechos Humanos y Gestión de Paz, puedan realizar prácticas profesionales y/o servicio social.
- ✚ Incentivar la formación profesional de las personas estudiantes de las licenciaturas de Derechos Humanos y Derecho, acercándolos al estudio, análisis y posible solución de casos en concreto.
- ✚ Fomentar la cultura jurídica con perspectiva de género y de Derechos Humanos, entre la comunidad universitaria.

VII. MARCO NORMATIVO.

- A)** Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- B)** Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- C)** Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- D)** Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias.
- E)** Código Nacional de Procedimientos Penales.
- F)** Ley Federal del Trabajo.
- G)** Constitución Política de la Ciudad de México.
- H)** Código Penal para la Ciudad de México.
- I)** Código Civil para la Ciudad de México.
- J)** Ley de Cultura Cívica de la Ciudad de México.
- K)** Demás Leyes aplicables de la Ciudad de México, el Estado de México y de las Entidades Federativas.



VIII. GLOSARIO CONCEPTOS BÁSICOS.

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, con sentido lascivo y caracterizada por un contenido sexual, que se ejerza sobre el sujeto pasivo. Si se hiciere 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



UNIVERSIDAD DEL
CLAUSTRO DE SOR JUANA

CONSULTORÍA DE DERECHOS HUMANOS Y JURÍDICA



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).

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 infligen maestras o maestros; (Artículo 7 Fracc. V LAMVLVCDM).



Diagrama de Atención y Servicios.

