

**Manual para la atención de casos
por procedimiento alternativo en la
Unidad para la Atención de Denuncias (UNAD)**

Contenido

1.	Objeto y ámbito de aplicación.....	3
2.	Características generales de los procedimientos alternativos en la UNAM.....	3
I.	Los procedimientos alternativos.....	3
II.	Principios y valores que rigen los procedimientos alternativos en la UNAM.....	4
A.	<i>Voluntariedad</i>	4
B.	<i>Confidencialidad</i>	4
C.	<i>Buena fe</i>	4
D.	<i>Equidad</i>	5
E.	<i>Flexibilidad</i>	5
F.	<i>Multiparcialidad</i>	5
G.	<i>Neutralidad</i>	5
III.	Enfoques para el desarrollo de procedimientos alternativos.....	6
A.	Enfoque de solución colaborativa de conflictos.....	6
B.	Enfoque de justicia restaurativa.....	6
IV.	De la relación entre el procedimiento alternativo y los procedimientos formales.....	6
A.	<i>Iniciar un procedimiento alternativo de manera simultánea a un procedimiento formal</i>	6
B.	<i>Iniciar solamente el procedimiento alternativo</i>	7
V.	Instancia competente y personas especialistas que participan en la conducción de procedimientos alternativos.....	7
A.	<i>Instancia competente</i>	7
B.	<i>De las personas facilitadoras y co-facilitadoras</i>	7
C.	<i>Grupo Interdisciplinario de Especialistas (GIE)</i>	8
D.	<i>Personas que podrán participar en un procedimiento alternativo</i>	9
E.	<i>Espacio para el desarrollo de los procedimientos alternativos</i>	10
3.	Las etapas del desarrollo del procedimiento alternativo.....	11
I.	<i>Primera Etapa: Referenciación y admisión</i>	11
II.	<i>Segunda Etapa: Asesoría e información</i>	11
A.	<i>Aceptación de sujetarse a las reglas del procedimiento alternativo</i>	12
III.	<i>Tercera Etapa: Preparación del diálogo</i>	12
IV.	<i>Cuarta Etapa: Proceso de diálogo y firma del Acuerdo</i>	13

A.	<i>Modalidades para el proceso de diálogo</i>	13
B.	<i>Duración de la reunión conjunta</i>	13
C.	<i>Del Acuerdo</i>	13
D.	<i>De la reparación integral del daño</i>	14
V.	<i>Quinta Etapa: Seguimiento al cumplimiento del Acuerdo</i>	15
A.	<i>En caso de incumplimiento del Acuerdo</i>	15
B.	<i>Consecuencias del incumplimiento</i>	16
4.	<i>Consideraciones para la toma de decisiones durante el procedimiento alternativo</i>	16
I.	<i>Condiciones bajo las cuales el procedimiento alternativo no podría iniciarse</i>	16
II.	<i>Consideraciones para iniciar un procedimiento alternativo</i>	17
III.	<i>Terminación anticipada del procedimiento alternativo</i>	18
5.	<i>Modalidades de procedimientos alternativos</i>	18
I.	<i>Procedimientos alternativos para la atención de conflictos</i>	18
A.	<i>Negociación asistida</i>	19
B.	<i>Mediación</i>	19
C.	<i>Conciliación</i>	19
II.	<i>Procedimientos alternativos para la atención de casos de violencia</i>	19
A.	<i>Mediación víctima-ofensor</i>	20
B.	<i>Círculos restaurativos</i>	20
C.	<i>Prácticas parcialmente restaurativas</i>	21
III.	<i>Procedimientos alternativos para atender casos de violencia de género</i>	22
6.	<i>Transitorios</i>	23
Anexo.	<i>Glosario</i>	23

1. Objeto y ámbito de aplicación

El presente documento tiene por objeto brindar certeza jurídica a las potenciales personas usuarias de los procedimientos alternativos en la UNAM, y facilitar la coordinación de las actividades relacionadas con éstos que corresponde llevar a cabo a la Unidad para la Atención de Denuncias (UNAD), en conjunto con los operadores del Subsistema Jurídico y las distintas autoridades de esta Casa de Estudios.

Las disposiciones contenidas en el presente Manual son de observancia general y obligatoria para la UNAD, y conforman criterios orientadores para el Subsistema Jurídico de la UNAM.

Se atenderán por procedimiento alternativo los siguientes tipos de casos:

- I. *Casos de Conflicto*: aquellos en los que las personas involucradas comparten responsabilidad en la construcción de la problemática que las afecta y han sido igualmente impactadas por el desarrollo de la misma. Suelen ser casos en los que existe equilibrio de poder entre las partes.
- II. *Casos de violencia*: aquellos en los que la conducta de una o varias de las personas involucradas tuvo algún efecto de agravio en otra u otras. Suelen ser casos en los que es notorio un desequilibrio de poder entre las partes.
- III. *Casos de Violencia de género*: aquellos en los que la afectación a las personas o a los grupos de personas tiene como base su sexo o género y puede incluir daños físicos, sexuales, psicológicos y análogos.¹ Suelen ser casos en los que es notorio un desequilibrio de poder entre las partes.

Quedan fuera del ámbito de atención de los procedimientos alternativos en la UNAM los siguientes tipos de casos:

- I. Asuntos en los cuales se vean involucrados recursos de la UNAM, así como fondos de terceros otorgados a nombre de esta Institución.
- II. Asuntos en los cuales se vean involucrados derechos laborales.
- III. Asuntos en los que la naturaleza de la conducta sea ajena a la competencia de la UNAM por tratarse situaciones no relacionadas sus fines sustantivos: la docencia, la investigación y la difusión de la cultura.

2. Características generales de los procedimientos alternativos en la UNAM

I. Los procedimientos alternativos

Son procedimientos voluntarios que consisten en un diálogo equitativo y respetuoso entre personas integrantes de la comunidad universitaria que se encuentran inmersas ya sea en una situación en la que existe una tensión entre ellas, en un conflicto abierto o en una situación de la que se haya generado un daño. La conversación es estructurada y sigue metodologías específicas orientadas a que las personas encuentren una solución pacífica a la situación en la que se

¹ Para mayor detalle sobre este tipo de violencia consultar el Protocolo para la Atención de Casos de Violencia de Género en la UNAM.

encuentran y, en su caso, logren un Acuerdo con respecto a la mejor manera de enmendar el daño causado.

II. Principios y valores que rigen los procedimientos alternativos en la UNAM

Los procedimientos alternativos tienen su fundamento en una serie de principios que posibilitan su adecuado desarrollo y efectividad. Las personas facilitadoras informarán oportunamente a las personas participantes sobre la importancia y alcances de cada uno de estos principios, y tomarán las medidas necesarias para que el procedimiento se desarrolle en apego a los mismos.

A. *Voluntariedad*

Todas las decisiones que las personas intervinientes tomen durante el procedimiento alternativo deberán ser libres de toda coacción y basadas en información completa; ello incluye no sólo la decisión de participar o no en el procedimiento, sino también la de darlo por terminado en cualquiera de sus etapas, o la de aceptar o no la firma de un Acuerdo en función de sus contenidos y características.

B. *Confidencialidad²*

Las personas que participen en el procedimiento alternativo se abstendrán de divulgar o de utilizar para fines distintos al mismo, en beneficio propio o de terceros, la información que se obtenga en todas y cada una de las sesiones del mismo. Las personas que asistan a las reuniones refrendarán por escrito su compromiso a guardar la confidencialidad. Dicha información se considerará confidencial, en términos de lo previsto por la legislación en materia de transparencia y acceso a la información pública y de protección de datos personales.

Ninguna información derivada de un procedimiento alternativo tendrá valor de prueba en procedimiento de investigación alguno, ni simultáneo ni posterior. Las personas facilitadoras no podrán participar como testigos ni peritos en ningún proceso judicial o administrativo referente al conflicto.

Se exceptúan de esta confidencialidad la información no personalizada y utilizada para finalidades de formación o investigación, así como la información que se trate de una conducta que se esté cometiendo o sea inminente su consumación y por el cual peligre la integridad física o la vida de una o varias personas, en cuyo caso, la persona facilitadora lo comunicará a la autoridad que corresponda para los efectos conducentes.

C. *Buena fe*

Las personas intervinientes se comprometen a actuar de manera honesta a lo largo del

² “14. Las conversaciones mantenidas en los procesos restaurativos que no sean públicos tendrán carácter confidencial y no deberán revelarse ulteriormente, salvo acuerdo de las partes o si la legislación nacional dispone otra cosa” en https://www.unodc.org/documents/commissions/CCPCJ/CCPCJ_Sessions/CCPCJ_11/E-CN15-2002-05-Add1/E-CN15-2002-5-Add1_S.pdf

procedimiento, y orientar su participación hacia el entendimiento mutuo o al logro de un Acuerdo que beneficie a todas las personas participantes. Cualquier indicio de que el procedimiento alternativo está siendo utilizado por una o ambas partes para obtener un beneficio personal o para evitar una sanción, será razón suficiente para que la persona facilitadora decida dar por terminado el procedimiento.

D. Equidad

Los procedimientos alternativos propiciarán condiciones de equilibrio entre las personas participantes.

E. Flexibilidad

Los procedimientos alternativos carecerán de toda forma estricta, propiciarán un entorno que sea idóneo para la manifestación de las propuestas de las personas intervinientes para intercambiar ideas, comprenderse mutuamente y eventualmente llegar a un Acuerdo. Se evitará establecer formalismos innecesarios y se usará un lenguaje sencillo.

F. Multiparcialidad³

Para lograr que el resultado final del procedimiento alternativo sea considerado justo y satisfactorio por cada una de las personas participantes, éste deberá ser conducido de tal manera que ninguna de ellas obtenga ventaja por encima de la otra.

Las personas facilitadoras mostrarán parcialidad de igual manera con todas y cada una de las partes, sin que ello implique dar preferencia a alguna en particular. Por tanto, al conducir el procedimiento sabrá reconocer cuando existe un desequilibrio de poder en la relación que pudiera traducirse en que alguna de las voces con sus respectivos intereses y necesidades quedara al margen de la discusión. Al identificar una situación de este tipo podrá realizar intervenciones diferenciadas para proteger el principio de igualdad, de tal manera que el resultado que se obtenga del procedimiento tome en cuenta de manera equitativa las necesidades, preocupaciones e intereses de ambas partes.

G. Neutralidad

El procedimiento alternativo deberá garantizar a las personas participantes un ambiente seguro, respetuoso, libre de prejuicios y estereotipos, en el que todas y cada una sientan la libertad de expresarse de manera honesta. En este sentido, la única característica que la persona facilitadora podrá promover abiertamente con respecto al resultado del procedimiento y para ello influir en el mismo será la de oponerse a cualquier forma de violencia o discriminación. En este sentido, la persona facilitadora utilizará su poder para intensificar la autonomía de cada una de las partes a tal grado que éstas tengan el control exclusivo del

³ Zamir, R. (2010). *The disempowering relationship between mediator neutrality and judicial impartiality: Toward a new mediation ethic*. Pepp. Disp. Resol. LJ, 11, pp. 467-503.

resultado del procedimiento y que, por tanto, los intereses de cada una se vean reflejados en el Acuerdo.

III. Enfoques para el desarrollo de procedimientos alternativos

Los procedimientos alternativos que se utilizan en la UNAM pueden agruparse en dos grandes categorías con base en el enfoque principal que éstos utilizan:

A. Enfoque de solución colaborativa de conflictos

Se utiliza principalmente para atender situaciones en las que las personas involucradas comparten responsabilidad en la construcción del conflicto y han sido igualmente impactadas por el desarrollo del mismo. Los procedimientos alternativos que se clasifican bajo este enfoque, tales como la mediación o la conciliación, propician el intercambio de información, la expresión y escucha de las respectivas experiencias, y la formulación de opciones creativas para atender el problema.

B. Enfoque de justicia restaurativa

Permite llevar a cabo procedimientos alternativos que apuntan a alcanzar la reparación integral, encaminados a atender las necesidades y responsabilidades individuales y colectivas de las personas involucradas y a lograr la reintegración tanto de aquella receptora de la violencia como de la que se responsabiliza de la misma⁴. Los casos de violencia de género siempre se atenderán por procedimientos alternativos basados en este enfoque.

IV. De la relación entre el procedimiento alternativo y los procedimientos formales

Las personas integrantes de la comunidad universitaria que se encuentren inmersas en un conflicto, o que hayan sido receptoras de alguna conducta de violencia, siempre y cuando cumplan con los requisitos que se establecen en este Manual, podrán solicitar en la UNAD el inicio de un procedimiento alternativo para atender su caso, debiendo elegir entre las siguientes opciones:

A. *Iniciar un procedimiento alternativo de manera simultánea a un procedimiento formal.*

En caso de optar por el desarrollo simultáneo de ambos procedimientos será necesario que las personas involucradas lleguen a un Acuerdo dentro de los plazos y términos que se establecen para el procedimiento formal que corresponda, como puede ser el procedimiento disciplinario (si se trata de alumnado) o procedimientos de investigación administrativa (si se trata de trabajadores académicos o administrativos). De no lograrse un Acuerdo producto del procedimiento alternativo, el procedimiento formal deberá seguir su curso conforme se establece en la normativa universitaria, los Contratos Colectivos de Trabajo y/o la Ley Federal en la materia.

⁴ Adaptación realizada a partir del Proyecto revisado de elementos de una declaración de principios básicos sobre la utilización de programas de justicia restaurativa en materia penal, Resolución 2000/14 del Consejo Económico y Social, anexo, modificado por el Grupo de Expertos sobre Justicia Restaurativa.

De elegir a esta opción, el Acuerdo al que lleguen las partes tendrá el mismo estatus de un resolutorio de sanción y será considerado como “cosa juzgada”, poniendo fin a ambos procedimientos.

En caso de presentarse el incumplimiento del Acuerdo, las partes involucradas podrán iniciar nuevo procedimiento formal ya sea por los nuevos hechos que constituyeron el no cumplimiento del Acuerdo. Incluso, en caso de que así lo deseen las partes, sería posible iniciar de nueva cuenta el procedimiento alternativo a efecto de revisar las causas del incumplimiento, teniendo para esto último una sola oportunidad.

B. Iniciar solamente el procedimiento alternativo

Cuando la persona interesada desee iniciar el procedimiento alternativo sin iniciar un procedimiento formal, será fundamental que la única instancia que conozca de su caso sea la Unidad de Atención a Denuncias (UNAD), pues de esta manera dejaría a salvo su derecho de iniciar posteriormente un procedimiento formal si así lo deseara.

Para ello es necesario que la parte afectada no solo se abstenga de formalizar una queja, sino que deje constancia por escrito de no haber hecho del conocimiento de su caso a autoridad universitaria alguna.

En estos casos la duración del procedimiento alternativo estará en función de las propias necesidades de las personas involucradas y podrá extenderse hasta un máximo de 40 días hábiles.

V. Instancia competente y personas especialistas que participan en la conducción de procedimientos alternativos

A. Instancia competente

La UNAD será la única instancia en la UNAM autorizada para llevar a cabo procedimientos alternativos, para ello contará con personal especializado en la conducción de los mismos.

B. De las personas facilitadoras y co-facilitadoras

Las personas facilitadoras moderarán y estructurarán la comunicación para propiciar el entendimiento entre las personas participantes, y favorecerán la construcción de compromisos que conformen un Acuerdo entre éstos. Asimismo, podrán contar con el apoyo de una persona co-facilitadora cuando se estime conveniente.

La persona facilitadora deberá contar con las cualificaciones y experiencia necesarias para llevar a cabo un trabajo de facilitación profesional con perspectiva de género y enfoque de

derechos humanos y, cuando el caso lo requiera, que cuente con especialización en procedimientos basados en la justicia restaurativa.

- i. Obligaciones de las personas facilitadoras y co-facilitadoras
 - a. Tratar con respeto y dignidad a las personas que participan en los procedimientos alternativos, conduciéndose ante ellos sin posturas ni actitudes discriminatorias;
 - b. Tomar las medidas necesarias para garantizar que los procedimientos se conduzcan conforme a los principios establecidos en el presente Manual.
 - c. Garantizar su actuación imparcial tomando medidas tales como:
 - 1. Suscribir un escrito de autonomía al inicio de cada procedimiento;
 - 2. Excusarse de conducir el procedimiento cuando las características específicas del caso limiten su capacidad para actuar de manera multipartial.
 - 3. Abstenerse de recibir regalos, favores, préstamos o cualquier objeto de valor de parte de las personas intervinientes;
 - d. Proveer a las personas intervinientes de información clara y completa sobre los procedimientos alternativos, sus posibles consecuencias y alcances.
 - e. Asegurarse de que los compromisos que integren el Acuerdo al que lleguen las personas intervinientes, estén apegados a la legalidad y sobre la base de la buena fe;
 - f. Evitar influir en las personas intervinientes para acudir, permanecer o retirarse del procedimiento alternativo, así como para incluir algún aspecto específico en el Acuerdo que sea ajeno a los intereses de las partes;
 - g. Solicitar el consentimiento de las personas intervinientes cuando se considere conveniente la participación de un tercero, cuya opinión o conocimiento de un tema en concreto aporte información que sea útil para la toma de decisiones dentro del procedimiento alternativo;
 - h. Dar por concluido el procedimiento alternativo en cualquiera de los supuestos contemplados en el presente documento;
 - i. Dar aviso a las autoridades correspondientes cuando, en el desempeño de sus funciones, tenga indicios de amenaza para la vida o la integridad física o psíquica de alguna de las personas participantes.
 - j. Utilizar únicamente vías institucionales para comunicarse con las personas participantes.
 - k. Abstenerse de participar como testigos y/o peritos en algún proceso judicial o administrativo referente al conflicto. Se exceptúa de esta responsabilidad, cuando tengan conocimiento de información que se trate de un delito que se esté cometiendo o sea inminente su consumación y por el cual estuviese en peligro la integridad física o la vida de una o varias personas, en cuyo caso, la persona facilitadora lo comunicará a la autoridad que corresponda para los efectos conducentes.

C. Grupo Interdisciplinario de Especialistas (GIE)

El GIE está integrado por personas psicólogas, abogadas, facilitadoras profesionales y de otras áreas del conocimiento que permiten revisar caso por caso de manera integral, con perspectiva de género y enfoque de derechos humanos, y hacer una valoración sobre la pertinencia de que éstos sean atendidos por procedimiento alternativo o de interrumpir el desarrollo de estos últimos una vez iniciados. Dicha valoración será solicitada por la UNAD para todos los casos relacionados con conductas de violencia de género, así como para otro tipo de conductas cuando el caso presente factores de riesgo.

Las decisiones del Grupo estarán orientadas por los principios establecidos en este documento, atendiendo las necesidades de la persona en situación de víctima, buscando evitar cualquier posibilidad de revictimización, y podrán incluir recomendaciones en este sentido.

D. Personas que podrán participar en un procedimiento alternativo

Cualquier persona integrante de la comunidad universitaria que se encuentre inmersa en una situación de conflicto con otra, o considere haber sido afectada en su persona o sus bienes por una conducta de violencia. Será considerado integrante de la comunidad universitaria a toda persona que mantenga un vínculo académico o laboral con la UNAM.

Las personas menores de edad podrán participar siempre y cuando estén acompañados de su padre, madre, tutor o persona de su confianza mayor de 18 años.

i. Derechos de las personas intervinientes el procedimiento alternativo

Las personas que acepten participar en un procedimiento alternativo en la UNAM tendrán derecho a:

- a. Recibir toda la información necesaria en relación con el procedimiento alternativo y sus alcances;
- b. Solicitar a la persona titular de la UNAD la sustitución de la persona facilitadora cuando a su parecer exista conflicto de interés o alguna otra causa justificada que obstaculice el normal desarrollo del procedimiento alternativo;
- c. Participar y tomar decisiones libres de cualquier presión, intimidación, ventaja o coacción;
- d. Expresar libremente sus necesidades y pretensiones en el desarrollo del procedimiento alternativo sin más límite que el derecho de terceros;
- e. Dar por concluida su participación en el procedimiento alternativo en cualquiera de sus etapas cuando considere que así conviene a sus intereses, siempre y cuando no se hubiese suscrito el Acuerdo;
- f. Intervenir personalmente en todas las sesiones del procedimiento alternativo;
- g. De ser procedente, solicitar a la UNAD, a través de la persona facilitadora, la intervención de auxiliares y expertos.

ii. Obligaciones de las personas intervinientes en el procedimiento alternativo

Son obligaciones de las personas intervinientes en el procedimiento alternativo:

- a. Conducirse con respeto y observar un buen comportamiento durante las sesiones del procedimiento alternativo;
- b. Actuar de buena fe;
- c. Abstenerse de divulgar la información que se comparta en cualquiera de las sesiones del procedimiento alternativo;
- d. Escuchar con atención y evitar interrumpir cuando las otras personas estén hablando;
- e. Dialogar con honestidad y franqueza, para mantener una comunicación constructiva;
- f. Participar activamente en el diálogo que se desarrolle durante las sesiones;
- g. Permitir que la persona facilitadora estructure y conduzca las reuniones;
- h. No abandonar la sesión hasta que la persona facilitadora la dé por terminada;
- i. Respetar la fecha y hora señaladas de todas las sesiones, así como confirmar y asistir puntualmente a las mismas; en caso de que les sea imposible asistir, contactar a la UNAD en un periodo no menor a 24 horas anterior a la cita prevista para reprogramarla;
- j. Apagar o dejar fuera de las sesiones teléfonos celulares, aparatos de radio, radiolocalizadores o cualquier otro distractor;
- k. Tener disposición para llevar a cabo sesiones privadas cuando la persona facilitadora o alguna de las personas participantes lo sugiera;
- l. Cumplir con el Acuerdo al que se llegue como resultado del procedimiento alternativo.

E. *Espacio para el desarrollo de los procedimientos alternativos*

La UNAD en la medida de lo posible llevará a cabo los procedimientos alternativos, en un espacio que cumpla con las siguientes características:

- a. Cómodo, seguro y discreto.
- b. Libre de interrupciones.
- c. Neutral
- d. Que permita preservar la confidencialidad

Aquellos casos en los que los participantes estén adscritos a entidades o dependencias en los *campi* fuera de Ciudad Universitaria, las reuniones del procedimiento alternativo podrán llevarse a cabo en espacios ubicados en sus propias sedes, siempre y cuando éstos cumplan con las características antes mencionadas.

3. Las etapas del desarrollo del procedimiento alternativo

Los procedimientos alternativos se desarrollan en cinco etapas cuya duración promedio se especifica en la siguiente tabla:

ETAPA	DURACIÓN PROMEDIO
1.Referenciación y admisión	Llamada telefónica, correo electrónico o programación de cita en la UNAD.
2.Asesoría e información	1 a 2 sesiones
3.Preparación del diálogo	1 a 3 sesiones
4.Proceso de diálogo	1 a 2 sesiones
5.Seguimiento al cumplimiento del Acuerdo	Los compromisos que integran el Acuerdo pueden ser de cumplimiento inmediato o considerar plazos de cumplimiento de hasta 1 año. Para los casos de violencia de género, el seguimiento deberá darse por lo menos hasta los 6 meses ⁵ posteriores a la firma del Acuerdo entre las personas intervinientes.

I. Primera Etapa: Referenciación y admisión

Durante esta etapa serán referenciados a la UNAD aquellos casos que cumplan con los requisitos mínimos para ser atendidos en procedimiento alternativo conforme se establece en el presente Manual.

Los casos podrán ser referenciados por las siguientes instancias:

- A. Diversas áreas de atención de la UNAD
- B. Oficinas Jurídicas de las distintas entidades académicas y dependencias administrativas de la Universidad.
- C. Dirección General de Asuntos Jurídicos (DGAJ).
- D. Cualquier otra autoridad universitaria.

En caso de que la UNAD formalice la admisión del caso, debe confirmar a partir de la información básica disponible, que éste cumple con las condiciones se recomienda iniciar un procedimiento alternativo. La admisión de los casos de violencia de género y otros casos de violencia que presenten factores de riesgo relevantes deberán contar con el visto bueno del GIE.

II. Segunda Etapa: Asesoría e información

Una vez admitido el caso la UNAD establecerá un primer contacto con la o las personas solicitantes

⁵ Protocolo para la Atención de Casos de Violencia de Género en la UNAM.

con el objetivo de compartir con ellas toda la información necesaria relacionada con el procedimiento alternativo.

En caso de que, una vez que cuente con toda la información, la persona solicitante muestre interés en iniciar un procedimiento alternativo, la UNAD procederá a contactar a la persona invitada con el mismo propósito. De manifestar interés éste último, la persona facilitadora pedirá a ambas personas la firma del Acta de Inicio que incluye la aceptación de las reglas para el funcionamiento del mismo.

Para casos de violencia de género, así como aquellos que presenten factores de riesgo relevantes, antes de firmar el Acta de Inicio, la UNAD solicitará al GIE su opinión sobre la pertinencia de iniciar el procedimiento alternativo. La persona facilitadora que hubiese realizado el primer contacto con las personas intervinientes proporcionará al GIE información sobre el caso, así como una propuesta preliminar de la metodología a utilizar para atenderlo. Una vez obtenido el visto bueno del GIE y habiendo ambas personas aceptado formalmente participar en el procedimiento alternativo, éste se considerará iniciado.

A. Aceptación de sujetarse a las reglas del procedimiento alternativo

El procedimiento alternativo se considerará iniciado cuando ambas personas manifiestan su voluntad de participar en el mismo y aceptan por escrito conocer los derechos y las responsabilidades a las que se obligan.

III. Tercera Etapa: Preparación del diálogo

La tercera etapa marca el inicio del procedimiento alternativo y tiene como objetivo principal que las personas intervinientes estén preparadas para tener un proceso de diálogo y, eventualmente, firmar un Acuerdo.

Durante la etapa de preparación, la persona facilitadora se reunirá por separado con cada una de las partes para ayudarlas a clarificar sus objetivos, identificar sus necesidades y explorar las ventajas y desventajas de posibles escenarios de Acuerdo. Asimismo, esta persona brindará apoyo a cada una de las personas participantes en el manejo de sus emociones y en la búsqueda de formas constructivas para expresarlas.

En casos donde participen personas adicionales a las directamente involucradas, tales como acompañantes y/o representantes de la comunidad, o en el caso de personas menores de edad padres de familia, tutores o personas de confianza mayores a 18 años, la persona facilitadora –previa autorización de las partes—propiciará también reuniones preparatorias con éstas.

En las reuniones de preparación la persona facilitadora explorará con las intervinientes alternativas sobre la estructura y propósito del proceso de diálogo, los puntos que desean tratar, así como sus dudas y preocupaciones. En esta etapa también acordarán el formato, el lugar, la hora, la duración

y la fecha en que se podría llevar a cabo el encuentro. Por último, la persona facilitadora discutirá con ellas la importancia de que otras personas de la comunidad participen, y explorarán las distintas opciones.

IV. Cuarta Etapa: Proceso de diálogo y firma del Acuerdo.

Una vez realizadas las reuniones de preparación, y en el momento en que la persona facilitadora y las intervinientes lo consideren pertinente, se llevarán a cabo el proceso de diálogo y, en su caso, la firma del Acuerdo.

A. Modalidades para el proceso de diálogo

Para el proceso de diálogo se privilegia el desarrollo de la sesión conjunta presencial. En algunos casos, es posible proponer a las personas participantes formas alternativas de comunicación tales como una reunión virtual (por videoconferencia) o con la presencia de las partes en salas contiguas cuyo intercambio sea posible por intermedio de una persona facilitadora. Otras formas de intercambio que el GIE podrá recomendar a las personas participantes, por las características específicas del caso, serán la comunicación a través de cartas o de videos.

Bajo cualquiera que sea la modalidad del diálogo, el resultado final también podrá ser un Acuerdo que será firmado por las personas intervinientes al finalizar cualquiera de los procesos.

B. Duración de la reunión conjunta

La reunión conjunta tendrá una duración aproximada de entre 1 y 2 horas, con posibilidad de reprogramarse las veces que las partes consideren necesario, siempre y cuando los tiempos del procedimiento formal respectivo lo permitan (cuando éste se esté llevando a cabo de forma simultánea). En ocasiones, las reuniones conjuntas podrán requerir pausas para que la persona facilitadora trabaje por separado con las personas intervinientes sobre los puntos más álgidos o polémicos, y lograr así encuentros más productivos.

C. Del Acuerdo

Se entenderá por Acuerdo al documento que plasmará los compromisos que las partes resuelvan contraer e incluirá fechas precisas para el cumplimiento de cada uno de ellos. Deberán ser razonables, realistas y claros, y no contravenir ninguna disposición legal ni normativa universitaria. El documento incluirá una cláusula en la que las personas intervinientes acepten que la UNAD los contacte periódicamente para monitorear el cumplimiento de los compromisos. Para los casos de violencia de género, este seguimiento deberá darse por lo menos hasta los 6 meses⁶ posteriores a la firma del Acuerdo entre las personas intervinientes.

Cuando el procedimiento alternativo se desarrolle de manera simultánea al procedimiento formal,

⁶ Protocolo para la Atención de Casos de Violencia de Género en la UNAM.

el Acuerdo que se produzca a partir del primero será remitido a la persona Titular de la entidad o dependencia que corresponda, quién lo adoptará como parte del resolutivo final del procedimiento formal que se hubiese llevado a cabo en paralelo o, cuando sea éste el caso, se desistirá de la remisión de la queja al Tribunal Universitario. En este sentido, el Acuerdo tendrá el mismo estatus de un resolutivo de sanción y por tanto, también sus mismos efectos⁷, y no podrá ser utilizado como prueba en investigación alguna.

D. De la reparación integral del daño

En aquellos casos en los que la conducta denunciada hubiese generado un daño, el Acuerdo incluirá medidas que la o las personas responsables de la conducta se comprometan a llevar a cabo con el propósito no sólo de reparar o compensar a las personas afectadas sino también de restaurar, en la medida de lo posible, los vínculos comunitarios rotos.

La reparación integral va más allá de la compensación económica en tanto que apunta a atender las necesidades de todas las personas afectadas por la conducta, así como las de la comunidad a la que pertenecen.

Una vez identificados y reconocidos los daños, las partes definirán en conjunto la o las medidas que la persona invitada y, en su caso, la comunidad se comprometerían a tomar para enmendarlos de manera integral. En ocasiones una sola medida es suficiente para atender distintas necesidades. Las medidas que se definan se plasmarán en el Acuerdo.

Los daños a identificar pueden ser de los siguientes tipos:

- i. Daños inmateriales - son las afectaciones producto de la conducta realizada por la o las otras personas, que pueden constituir daños psicológicos o simbólicos causados directamente a una persona o, de manera indirecta, a sus relaciones cercanas.
- ii. Daño moral– incluye perjuicios en la honra, el sufrimiento y el dolor derivados de la conducta cometida.
- iii. Daño psicológico – alteraciones clínicas agudas que puede sufrir una persona producto de un evento traumático, que le incapacita para hacer frente a los requerimientos de la vida ordinaria a nivel personal, laboral, familiar o social. Éstas se pueden atenuar con el paso del tiempo, el apoyo social o de un tratamiento psicológico adecuado, pero frecuentemente persisten en la persona de forma crónica.
- iv. Daño físico – Modificación del estado normal del cuerpo humano, ya sea por entes físicos, químicos o biológicos.
- v. Daño al proyecto de vida – pérdida de oportunidades de desarrollo personal, en forma irreparable o muy difícilmente reparable.

⁷ “The results of agreements arising out of restorative justice programs should, where appropriate, be judicially supervised or incorporated into judicial decisions or judgements. Where that occurs, the outcome should have the same status as any other judicial decision or judgement and should preclude prosecution in respect of the same facts.”
https://www.unodc.org/pdf/criminal_justice/06-56290_Ebook.pdf, p. 101

- vi. Daño colectivo y social – son vulneraciones derivadas de la conducta que afectan a un grupo de personas o comunidad determinada, más en su calidad de grupo que de las afectaciones de carácter individual.
- vii. Daño material – es la pérdida o detrimento de ingresos de la persona afectada o los gastos erogados a causa de los hechos que causaron el agravio.

A continuación, se presentan algunos ejemplos de medidas de reparación integral que podrían contemplarse:

TIPO DE MEDIDAS	EJEMPLOS
Restitución de derechos, bienes y libertades	<ul style="list-style-type: none"> • Devolución de bienes • Garantizar un ambiente seguro o libre de hostilidad.
Medidas de satisfacción orientadas a reconocer la dignidad de las personas solicitantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Reprobar públicamente la conducta. • Reconocimiento (público) de lo ocurrido y de la responsabilidad. • Compromiso o garantía de no repetición. • Disculpa (pública).
Rehabilitación física, psicológica o social	<ul style="list-style-type: none"> • Atención médica, psicológica, servicios jurídicos y sociales, según se requiera.
Garantías de no repetición de la conducta	<ul style="list-style-type: none"> • Talleres, campañas o cursos de sensibilización o capacitación. • Cambios en la normatividad.
Indemnización compensatoria por el daño material e inmaterial	<ul style="list-style-type: none"> • Gastos médicos o de rehabilitación física o psicológica.

V. *Quinta Etapa: Seguimiento al cumplimiento del Acuerdo*

La UNAD llevará un registro de los Acuerdos alcanzados para cada uno de los casos. Con autorización previa de las personas intervinientes, se pondrá en contacto con ellas de manera periódica para verificar el cumplimiento de sus distintas cláusulas. Los compromisos que sean de cumplimiento inmediato se darán por concluidos en cuanto finalice la misma sesión, y el resto hasta que se cumpla la fecha establecida para ello.

Como lo indica el Protocolo para la Atención de Casos de Violencia de Género en la UNAM, para este tipo de casos el Acuerdo deberá contar con una fase de seguimiento a corto, mediano y largo plazo por parte de la persona Titular de la entidad académica o dependencia universitaria que conoció del asunto y de la Abogacía General, a través de la UNAD, de por lo menos 6 meses posteriores a la firma del Acuerdo.

A. *En caso de incumplimiento del Acuerdo*

Un Acuerdo se dará por incumplido cuando alguna de las personas intervinientes reporte a la UNAD alguna conducta que implique que una de ellas no cumplió con alguno de los compromisos contraídos producto del procedimiento alternativo. La UNAD tendrá la atribución de determinar, a

través de lo referido por las partes intervinientes, si un Acuerdo fue cumplido total, parcialmente o si se incumplió.

Una vez que las partes intervinientes hayan hecho del conocimiento de la UNAD del cumplimiento total, parcial o del incumplimiento del Acuerdo, se integrará el Acta Final donde se señalará el nivel de cumplimiento de los compromisos, dando por concluido el procedimiento.

En aquellos casos en que quedara claro que el incumplimiento de un Acuerdo se debiera a un cambio significativo en las circunstancias bajo las cuales se firmó, ajenas al control y voluntad de una o ambas personas intervinientes, éstas podrán solicitar la reanudación del diálogo encaminado a hacer ajustes al Acuerdo original. Esto sucederá única y exclusivamente si se cuenta con la voluntad de ambas.

B. Consecuencias del incumplimiento

Las consecuencias del incumplimiento estarán en función de si el procedimiento alternativo se llevó a cabo en paralelo a un procedimiento formal o no, como se especifica a continuación:

Cuando la parte afectada hubiese decidido llevar a cabo el procedimiento alternativo sin hacer del conocimiento de su caso a las autoridades, esta habrá preservado su derecho a formalizar una queja y, por tanto, dar inicio a un procedimiento formal por los hechos que dieron origen al procedimiento alternativo en primer lugar.

En aquellos casos en los que el procedimiento alternativo se hubiese llevado de manera simultánea al procedimiento formal, y el incumplimiento del Acuerdo implicase nuevos hechos violatorios de alguna norma universitaria, la persona solicitante contará con la posibilidad de interponer una queja e iniciar un nuevo procedimiento formal por esos nuevos hechos.

4. Consideraciones para la toma de decisiones durante el procedimiento alternativo

I. Condiciones bajo las cuales el procedimiento alternativo no podría iniciarse

Un caso no podrá ser admitido para su atención por procedimiento alternativo si se encuentra en alguna de las siguientes situaciones:

- i. Si el procedimiento alternativo es solicitado por una persona menor de edad y ésta no contase con la autorización del padre, madre, tutor o persona de su confianza mayor de 18 años.
- ii. Si la o las personas acusadas de ejercer violencia, no reconocieran haber realizado la conducta.
- iii. Si desde el punto de vista de una persona psicóloga, se prevé que la participación en el procedimiento alternativo de la persona afectada pudiese tener un efecto negativo en su integridad emocional o significar un riesgo para la misma.
- iv. Si desde el punto de vista de una persona facilitadora, las personas involucradas no cuentan con habilidades o herramientas emocionales para participar en un diálogo respetuoso y constructivo.

- v. Si problemas similares se han presentado antes con la persona acusada de ejercer la violencia;
- vi. Si la persona acusada de ejercer la violencia no tiene relación laboral o académica con la Universidad.
- vii. Si tratándose de una conducta de violencia de género, el caso no cumple con lo establecido en el Protocolo para la Atención de Casos de Violencia de Género en la UNAM.

II. Consideraciones para iniciar un procedimiento alternativo

Durante la etapa de Asesoría e información, se tomará en cuenta para valorar si es conveniente iniciar un procedimiento alternativo casos en los que las conductas violentas de que se trate sean ocasionales, accidentales, o circunstanciales, o cuando el daño producido pueda considerarse de “menor magnitud”.

Tendrán menos probabilidades de ser atendidos por esta vía aquellos casos en los que las conductas denunciadas hubiesen implicado el uso sistemático de la violencia como instrumento de dominación, y que se conozca que el daño generado es profundo.

La persona facilitadora y, en su caso, la persona especialista que haya brindado contención emocional a quién fue afectada por la violencia, proporcionarán para la valoración del GIE información relacionada con los factores de riesgo y factores protectores presentes en el caso, así como de otros elementos individuales y del contexto, que se determine relevante considerar tales como los siguientes:

- i. Factores de riesgo:
 - a. Existencia de alguna condición específica de las personas intervinientes que pudiera ubicarlas en una situación de vulnerabilidad o desventaja relativa e insuperable frente a la otra persona o personas involucradas.
 - b. Afectación emocional o psicológica profunda producto del conflicto.
 - c. Desequilibrio de poder entre las personas intervinientes que sea imposible de compensar.
 - d. Contexto adverso de alguna o ambas personas intervinientes.
 - e. Riesgo potencial para la comunidad universitaria, y posible afectación a derechos de terceros.
 - f. Uso problemático de sustancias psicoactivas.
- ii. Factores protectores:
 - a. Experiencia de vida y las capacidades de resiliencia de cada persona.
 - b. Acceso de las personas a servicios de apoyo psicológico.
 - c. Redes de apoyo de amistad o familiares.
- iii. Otros factores:

- a. Pertenencia de las personas intervinientes a una misma comunidad o grupo dentro de la Universidad.
- b. Existencia (actual o previa) de una relación laboral, académica o personal entre la persona que levantó la queja y la persona acusada.
- c. Agresión unilateral o co-construcción del conflicto por las personas participantes.
- d. Necesidades y objetivos específicos de los participantes.

III. *Terminación anticipada del procedimiento alternativo*

El procedimiento alternativo podrá terminarse de manera anticipada en presencia de cualquiera de los siguientes supuestos:

- i. Por decisión conjunta o separada de las personas intervinientes;
- ii. Por inasistencia injustificada de una o ambas personas a dos sesiones consecutivas;
- iii. Por decisión de la persona facilitadora, cuando:
 - a. De la conducta de alguna o de ambas personas, se desprenda indudablemente que no hay buena fe o voluntad genuina para llegar a un Acuerdo;
 - b. Ésta sea testigo de un comportamiento irrespetuoso o agresivo de alguna de las partes, ya sea dirigido hacia la otra persona participante o hacia ella misma, tal que haga imposible cualquier intento de diálogo posterior;
 - c. Cuando se advierta que las pretensiones de alguna de las partes intervinientes, no están acordes a la naturaleza del procedimiento alternativo iniciado.

5. **Modalidades de procedimientos alternativos**

El presente Manual contempla tres modalidades de procedimientos alternativos entre los cuales las personas facilitadoras de la UNAD elegirán en función del tipo de conflicto o situación a abordar, y de sus características particulares:

I. *Procedimientos alternativos para la atención de conflictos*

Los procedimientos alternativos más utilizados para la atención de conflictos son la negociación asistida, la mediación y la conciliación. Se utilizan para abordar situaciones en cuya construcción participan ambas personas involucradas. Se optará por alguna de estas modalidades si:

- a) Las personas intervinientes tienen un interés en resolver las diferencias que existen entre ellas, ya sea porque quieren recuperar la relación personal o de trabajo, o el costo personal y/o económico que les genera el conflicto es ya incosteable;
- b) Existe un equilibrio de poder entre las personas intervinientes;

Bajo ninguna circunstancia podrá utilizarse alguna de las siguientes modalidades para atender casos de violencia de género.

Los tipos de procedimientos alternativos que la UNAD utiliza para la atención de conflictos son: la negociación asistida, la mediación y la conciliación.

A. Negociación asistida

La negociación asistida consiste en un diálogo no presencial entre las personas involucradas en el conflicto, el cual se desarrolla por intermedio de una persona facilitadora. El objetivo de este tipo de procedimiento alternativo es encontrar salidas prácticas al conflicto en el que se encuentran inmersas las partes.

Este procedimiento suele ser menos efectivo que la mediación, por lo que deberá utilizarse únicamente cuando no existan las condiciones necesarias para que las partes puedan reunirse presencialmente.

B. Mediación

La mediación consiste en un diálogo equitativo donde las partes contarán con el apoyo de un tercero que facilitará la comunicación y favorecerá la construcción de acuerdos que sean satisfactorios para todas las personas intervinientes. En esta modalidad, la persona facilitadora deja todo el protagonismo a las partes y se abstiene de hacer propuestas de solución.

C. Conciliación

La conciliación es un procedimiento muy similar a la mediación, con la diferencia de que en esta modalidad la persona facilitadora puede formular propuestas diversas que, con base en criterios objetivos, constituyen alternativas viables de solución.

II. Procedimientos alternativos para la atención de casos de violencia.

Los procedimientos alternativos para la atención de casos de violencia en la UNAM están basados en los principios y valores de la justicia restaurativa. Consisten en procesos de diálogo cuya prioridad es identificar y atender colectivamente los daños, necesidades y obligaciones derivadas de alguna conducta. En estos procedimientos se deberá involucrar dentro de lo posible a todos los que tengan un interés: tanto aquellos afectados directamente como los que recibieron el daño de manera indirecta, como lo pueden ser las personas allegadas a los directamente involucrados y algunas representantes de la comunidad.

Los procedimientos alternativos basados en la justicia restaurativa serán utilizados en los siguientes tipos de casos:

- i. Aquellos en los que una o varias de las personas intervinientes reconocen haber realizado la conducta que generó un daño a otra u otras personas;
- ii. Aquellos en los que exista desequilibrio de poder entre las personas involucradas, que sea significativo y difícil de superar.
- iii. Todos los casos de violencia de género.

Algunas de las modalidades más utilizadas como procedimientos alternativos basados en la justicia restaurativa son la mediación víctima-ofensor y los círculos restaurativos.

A. *Mediación víctima-ofensor*

La mediación víctima-ofensor consistirá en un proceso guiado por una persona que facilita el diálogo entre, por un lado, la persona o personas que reconocen haber realizado una conducta que pudo tener un efecto dañino en otra u otras personas y, por otro lado, aquella o aquellas que fueron afectadas por dicha conducta.

El objetivo de esta modalidad es que las personas intervinientes reconozcan el daño causado, identifiquen a las personas afectadas, y construyan un Acuerdo sobre las acciones que se podrán llevar a cabo para subsanar o enmendar el daño causado.

Bajo esta modalidad, la persona afectada y la persona que realizó la conducta que generó un daño eligen qué representantes de la comunidad podrían servir de testigos o supervisores del cumplimiento del Acuerdo, aunque estos últimos generalmente no participan en las reuniones.

B. *Círculos restaurativos*

Los círculos restaurativos consisten en reunir a las personas involucradas en el conflicto para trabajar, de manera conjunta, en la identificación de formas en que sería posible poner fin a la situación por la que atraviesan y comprender mejor el problema.

Un círculo restaurativo puede tener uno o varios de los siguientes objetivos:

- i. Lograr un mejor entendimiento entre distintas personas integrantes de la comunidad.
- ii. Desarrollar un espíritu de cooperación y habilidades colaborativas.
- iii. Remontar diferencias entre personas o grupos, resolver temas difíciles o superar experiencias dolorosas.
- iv. Tomar decisiones conjuntas, construir consensos.
- v. Reparar, sanar, y construir relaciones, así como un sentido de comunidad.
- vi. Desarrollar compromisos que permitan dar cierre a procesos.
- vii. Hacer planes para el futuro.
- viii. Hacer tangibles los vínculos entre las personas a través de actos simbólicos.

Un círculo restaurativo podrá incluir la participación de las siguientes personas, siempre y cuando ésta sea estrictamente voluntaria:

- i. La persona o personas que llevaron a cabo alguna acción considerada dañina, que si lo desean pueden ir acompañados por una persona de su confianza que les brinde apoyo.
- ii. La persona o personas afectadas por dicha conducta, que si lo desean pueden ir acompañadas por una persona de su confianza que les brinde apoyo.
- iii. Una o varias personas representantes de la comunidad que ambas partes propongan y

acepten.

Los círculos restaurativos podrán adoptar distintos esquemas en función de su objetivo y de las necesidades de los participantes. Uno de los que se utiliza de manera más frecuente es el círculo de respuesta.

a. *Círculo de respuesta*

Se enfoca en construir un Acuerdo en torno a la manera de responder al daño causado por una conducta específica, el cual deberá tomar en cuenta las necesidades tanto de la persona afectada, como de la persona que reconoce haber realizado la conducta, de sus familias o personas más allegadas, y de la comunidad. Las medidas acordadas deberán incluir un plan para la reparación integral del daño.

En estos círculos participan la persona directamente afectada, la persona que realizó la conducta que generó el daño, personas allegadas o de confianza que ellos mismos elijan, y una o varias personas que representen a la comunidad.

C. *Prácticas parcialmente restaurativas*⁸

Las prácticas parcialmente restaurativas serán utilizadas para atender casos en los que las condiciones específicas del caso permitan solamente involucrar en el proceso a uno o a dos de los tres componentes principales que requiere una práctica completamente restaurativa, a saber: la persona en situación de víctima, la persona que realizó el daño o la comunidad.

i. En ausencia de la persona que realizó la conducta que afectó a otros.

Se llevará a cabo cuando las condiciones no permitan o no hagan pertinente la participación en el proceso de la persona que llevó a cabo la conducta dañina; sea esto porque no es posible contactarla, porque ésta no reconoce haber realizado la conducta, porque simplemente no está interesada en participar, o porque la interacción entre la persona afectada y la que realizó el daño no se considera conveniente.

Estas actividades se enfocarán en atender las necesidades de la persona afectada generadas por la conducta. Algunas de las prácticas parcialmente restaurativas que se podrán desarrollar son: talleres o cursos que permitan prevenir la repetición de este tipo de conductas, círculos de apoyo a personas afectadas o terapia psicológica. Entre las distintas opciones está también la posibilidad de organizar reuniones con personas que han vivido experiencias similares o, incluso, con personas que han ejercido conductas similares a aquella que le causó el daño.

ii. En ausencia de la persona afectada

Se realizará en situaciones en las que la persona afectada no puede, no quiere o no es recomendable que participe. Consiste en realizar actividades parcialmente restaurativas con

⁸ Mc Cold P, y Wachtel T. (2003), *En busca de un paradigma: una teoría sobre justicia restaurativa*, *International Institute For Restorative Practices*, http://www.iirp.edu/article_detail.php?article_id=NTYx, consultado el 30 de junio de 2016.

la participación de la persona que realizó la conducta que causó daño y, en ocasiones, contar con la participación de alguna o algunas personas representantes de la comunidad para este propósito.

Este tipo de prácticas tienen como objetivo principal atender las necesidades de la persona que causó el daño tales como reconocer y responsabilizarse de la conducta, tener la oportunidad de enmendar los agravios o, en los casos en que se requiera, recibir apoyo o tratamiento para comprender mejor lo sucedido para efectos de no repetir la conducta. Entre estos esquemas también es posible incluir la opción de reunirse con personas que han cometido la misma conducta o con personas que han sido afectadas en casos similares.

iii. En ausencia de la persona afectada y la persona que realizó el daño

Esta modalidad se enfoca en atender las necesidades generadas por la conducta dañina en personas cercanas a las directamente involucradas, como pueden ser las familias o la comunidad.

Entre otros esquemas es posible mencionar talleres o cursos que permitan comprender mejor lo sucedido, o que permitan prevenir que este tipo de conductas se repitan. Así mismo, es posible organizar círculos o procesos de diálogo en el que participen distintos representantes de la comunidad para hablar sobre lo sucedido, sobre el daño causado, comprenderlo, expresar el rechazo a este tipo de conductas y generar ideas sobre medidas que podrían tomarse para evitar su repetición.

III. *Procedimientos alternativos para atender casos de violencia de género*

Son procesos de diálogo utilizados para dar a este tipo de casos la atención diferenciada, especializada y con perspectiva de género que requieren. Se trata de procedimientos también basados en la justicia restaurativa que consideran las necesidades generadas por este tipo de violencia.

Con la finalidad de proteger la dignidad e integridad de las personas afectadas, y compensar la posición de desventaja en la que pudieran encontrarse frente a la persona acusada, estos procedimientos incorporarán las siguientes medidas adicionales a aquellos utilizados para casos relacionados con otro tipo de conductas:

- A. Desde que el caso es remitido, y a lo largo de todo el procedimiento, la UNAD pondrá a disposición de la persona que recibió el daño la posibilidad de recibir apoyo por parte de una persona especialista que pueda trabajar con ella para favorecer su empoderamiento y autonomía.
- B. La persona facilitadora responsable de conducir el procedimiento contará con los conocimientos y habilidades necesarias para introducir la perspectiva de género a lo largo de todo el procedimiento.
- C. La persona facilitadora velará por que existan condiciones de equilibrio a lo largo de todo el

procedimiento. Ésta sabrá reconocer cuando existe un desequilibrio de poder entre las personas intervinientes y realizará participaciones diferenciadas para proteger el principio de igualdad, de tal manera que el resultado que se obtenga del procedimiento tome en cuenta de manera equitativa las necesidades, preocupaciones e intereses de ambas partes y sea considerado justo y satisfactorio por cada una de las personas intervinientes.

D. El GIE valorará todos los casos de violencia de género que sean remitidos para ser atendidos por procedimiento alternativo. Como parte de su valoración, analizará no solo la pertinencia de que sean procesados por esta vía, sino también la propuesta de metodología que la UNAD determine seguir para atenderlo, haciendo las observaciones y recomendaciones que considere necesarias.

i. Consideraciones sobre la metodología a seguir para casos de violencia de género

La metodología que la UNAD proponga para atender los casos de violencia de género por procedimiento alternativo deberá considerar las ventajas y desventajas asociadas al mismo, tales como las siguientes:

- a. La conveniencia de generar un encuentro presencial entre los intervinientes o, de lo contrario, sugerir alternativas como el intercambio de cartas o el diálogo en salas separadas.
- b. La modalidad de procedimiento alternativo que pueda atender de mejor manera las necesidades de la persona que recibió el daño.
- c. Los posibles efectos que tendría en las personas la expresión del daño causado y la formulación de preguntas específicas.
- d. La pertinencia de incluir en el diálogo, además de la persona que sufrió el daño y la que lo causó, a otras personas tales como: familiares o amistades cercanas, personas integrantes de la comunidad, autoridades, o especialistas en temas específicos, tales como violencia, trauma, estrés postraumático o género, entre otros.

6. Transitorios

PRIMERO. El presente Manual entrará en vigor al día siguiente de su publicación en Gaceta UNAM.

SEGUNDO. Esta norma se revisará cada seis meses a efecto de que pueda perfeccionarse atendiendo de la mejor manera a las personas usuarias, buscando seguir los mayores estándares de protección de los derechos humanos y la perspectiva de género.

Anexo. Glosario

En adelante, y para efectos de este Manual se entenderá por:

- I. **Acta Final:** documento con el cual la UNAD da por concluido el procedimiento alternativo una

vez verificado el cumplimiento de los compromisos incluidos en el Acuerdo firmado por las personas intervinientes. El documento deberá reportar si hubo cumplimiento total, parcial o, en su caso, si no se cumplió ninguna de las cláusulas del Acuerdo.

- II. **Acta Inicial:** documento con el cual la UNAD da por iniciado el expediente del procedimiento alternativo, que deberá incluir los datos generales de las personas intervinientes, una breve descripción de los hechos por los cuales se inicia el procedimiento, así como la metodología utilizada para el desarrollo del mismo.
- III. **Acuerdo:** documento que se genera como resultado del diálogo entre las personas intervinientes, y que contiene los compromisos a los que éstas de manera voluntaria deciden obligarse. Dicho documento contendrá entre sus cláusulas, una donde se autorice a la UNAD a dar seguimiento de los compromisos alcanzados.
- IV. **Atención diferenciada:** la intervención que realiza la persona facilitadora durante todo el procedimiento alternativo, para garantizar que la participación tanto de la persona solicitante como de la invitada sea equitativa. Ello a fin de favorecer siempre el empoderamiento y autonomía de aquella persona que se encuentre en una situación de mayor vulnerabilidad y que las decisiones atiendan las necesidades de ambas.
- V. **Desequilibrio de poder:** situación en una relación de interdependencia, en la que una de las partes tiene un control desproporcionadamente mayor sobre aquello que la otra desea o necesita.
- VI. **Escrito de autonomía:** el documento en el que la persona facilitadora y/o co-facilitadora declaran por escrito no tener impedimento para conducir de manera imparcial el procedimiento alternativo que le fue asignado.
- VII. **Género:** 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 relacionarse⁹.
- VIII. **Justicia Restaurativa:** Todo proceso en que la víctima, el delincuente y, cuando proceda, cualesquiera otras personas o integrantes de la comunidad afectados por un delito, participan conjuntamente de forma activa en la resolución de cuestiones derivadas de una conducta que

⁹ Protocolo de Atención a Casos de Violencia de Género.

ocasionó daños. Estos procesos se llevan a cabo por lo general con la ayuda de un facilitador, y contempla entre sus principales modalidades la mediación víctima-ofensor, y los círculos restaurativos¹⁰.

- IX. **Personas intervinientes:** la forma de llamar en su conjunto a las personas que participan en un procedimiento alternativo.
- X. **Persona co-facilitadora:** es quien funge como apoyo de la persona facilitadora, durante el desarrollo del procedimiento alternativo.
- XI. **Persona facilitadora:** es la persona que ha sido formada profesionalmente para conducir procedimientos alternativos, y cuenta con la certificación de alguna instancia reconocida especializada en Medios Alternativos de Solución de Conflictos.
- XII. **Persona invitada:** se refiere a la o las personas con la o las que la Persona Solicitante desea tener una conversación. Para los casos de violencia, se refiere a la persona que reconoce haber realizado la conducta que ocasionó algún daño u ofensa.
- XIII. **Persona solicitante:** se refiere a la o las personas que acudieron a la UNAD para solicitar el procedimiento alternativo. Para los casos de violencia, se refiere a la persona que experimentó el daño u ofensa.
- XIV. **Reparación integral:** La reparación integral comprende las medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y garantías de no repetición, en sus dimensiones individual, colectiva, material, moral y simbólica.
- XV. **Sexo:** 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 intersexuales¹¹.

¹⁰ Adaptación realizada a partir de la Resolución 2002/12 del Consejo Económico y Social de ONU sobre principios básicos para la aplicación de programas de Justicia restaurativa en materia penal.

¹¹ Ídem.