



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO

DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN E IGUALDAD DE GÉNERO PARA LA CULTURA DE PAZ
COORDINACIÓN DE INTERVENCIÓN ESPECIALIZADA PARA LA CULTURA DE PAZ
Y GESTIÓN DE CONFLICTOS

RUTA DE INTERVENCIÓN ESPECIALIZADA EN CONFLICTOS ESCOLARES Y CASOS DE VIOLENCIA NO GRAVE



CONTENIDO

	DIRECTORIO INSTITUCIONAL.....	ii
	DIRECTORIO DE LA DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN E IGUALDAD DE GÉNERO PARA LA CULTURA DE LA PAZ.....	iii
I.	PRESENTACIÓN.....	1
II.	PRINCIPIOS ÉTICOS Y NOCIONES BÁSICAS DE LA RUTA DE INTERVENCIÓN ESPECIALIZADA.....	2
III.	OBJETIVOS.....	11
IV.	MARCO NORMATIVO.....	14
V.	IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA DE INTERVENCIÓN ESPECIALIZADA.....	18
	5.1. Recepción de la solicitud.....	18
	5.2. Dictaminación de la solicitud.....	18
	5.3. Atención a la solicitud.....	19
	5.4. Derivación de solicitudes a UAVIG.....	20
	5.5. Diseño de la Intervención Especializada.....	22
	5.6. Convocatoria e instalación de comisiones especializadas.....	26
	5.7. Estrategia de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (MASC).....	28
	ANEXOS	





DIRECTORIO INSTITUCIONAL

DRA. SILVIA LORENA AMAYA LLANO
RECTORA

DR. JOSÉ GUADALUPE GÓMEZ SOTO
SECRETARIO ACADÉMICO

DRA. MARTHA JULY MORA HARO
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DR. JOSÉ ENRIQUE RIVERA RODRÍGUEZ
SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA

DRA. PAMELA S. JIMÉNEZ DRAGUICEVI
SECRETARIA DE EXTENSIÓN Y CULTURA UNIVERSITARIA

DR. ALEJANDRO JÁUREGUI SÁNCHEZ
SECRETARIO DE FINANZAS

DRA. MARCELA ÁVILA-EGGLETÓN
SECRETARIA DE INTERNACIONALIZACIÓN

DR. MANUEL TOLEDANO AYALA
SECRETARIO DE INNOVACIÓN, INNOVACIÓN Y POSGRADO

LIC. IVÁN OMAR NIETO ROMÁN
SECRETARIO PARTICULAR

DRA. MARÍA ANTONIETA MENDOZA AYALA
SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL

DRA. ARELY GUADALUPE MORALES HERNANDEZ
SECRETARIA DE VINCULACIÓN Y SERVICIOS UNIVERSITARIOS

M. EN A.P. RICARDO UGALDE RAMÍREZ
OFICINA DEL ABOGADO GENERAL





DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN E IGUALDAD DE GÉNERO PARA LA CULTURA DE PAZ (DIIGEPAZ)

MTRA. MA. MICHELLE VILLANUEVA MORENO
DIRECTORA

LICDA. ERIKA MIGDALIA GARCÍA AGUILAR
COORDINADORA ADMINISTRATIVA

MTRA. LUCIE MIGNON MONTALVO
COORDINADORA DE DIVERSIDADES Y DISIDENCIAS SEXUALES

MTRA. LILIANA IVETTE GARCÍA CABRERA
COORDINADORA DE MECANISMO PARA LA IGUALDAD DE GÉNERO

DRA. MIRYAM PRADO JIMÉNEZ
COORDINADORA DE TRANSVERSALIZACIÓN EDUCATIVA E INVESTIGACIÓN PARA LA IGUALDAD

MTRA. FLOR ALICIA RODRÍGUEZ VÁZQUEZ
COORDINADORA DE INTERVENCIÓN ESPECIALIZADA PARA LA CULTURA DE PAZ Y GESTIÓN DE CONFLICTOS

MTRO. SERGIO URIEL UGALDE VERA
COORDINACIÓN DE DERECHO INDÍGENA

DRA. DALIA BANDA FLORES
COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN PARA LA IGUALDAD Y EL CAMBIO SOCIAL



I. PRESENTACIÓN

La Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ), la Dirección de Inclusión e Igualdad de Género para la Cultura de Paz (DIIGEPaz) y la Coordinación de Intervención Especializada para la Cultura de Paz y la Gestión de Conflictos Universitarios (CIESPaz), ponen a disposición de la Comunidad Universitaria, la Ruta de Intervención Especializada en Conflictos Escolares y Casos de Violencia No Grave.

Esta Ruta, se sustenta en los diagnósticos de las Coordinaciones que integran a la DIIGEPaz, como lo son la Coordinación de Diversidades y Disidencias Sexuales (DEDESex), la Coordinación de Mecanismos para la Igualdad de Género (MIG), la Coordinación de Derecho Indígena (CODI) y la Coordinación de Intervención Especializada para la Cultura de Paz y Gestión de Conflictos (CIESPaz); así como en las demandas explicitadas por la Comunidad Universitaria de intervenir ante las situaciones de conflicto y todas las formas de violencia y/o discriminación, suscitadas en las Unidades Académicas y Administrativas.

En este sentido, en el presente documento, se exponen los Principios éticos y nociones básicas de la Ruta de Intervención Especializada, sus Objetivos, su Marco Normativo y los procesos correspondientes para recibir, dictaminar, dar seguimiento y cierre a las solicitudes de la comunidad universitaria. Asimismo, al final del documento, a manera de anexos, se adjuntan los formatos necesarios para la debida diligencia del proceso.

La propuesta aquí realizada, brinda la posibilidad de atender situaciones de violencia no grave de todas las formas, tipos y modalidades, y gestionar conflictos con el propósito de construir ambientes pacíficos y transitar hacia una educación para la paz integral.

II. PRINCIPIOS ÉTICOS Y NOCIONES BÁSICAS DE LA RUTA DE INTERVENCIÓN ESPECIALIZADA

Toda persona tiene derecho al trato digno de sí, así como al trato digno de la información que provee en el momento de revelar información durante una intervención, sea esta de carácter individual, grupal, institucional y/o comunitario. La Universidad, tiene la obligación de brindar servicios donde la confiabilidad, el profesionalismo y la honestidad estén asegurados. Es por ello que la presente Ruta de Intervención Especializada vela por la dignidad humana, así como por el respeto de todos los derechos humanos.

El establecer tanto los principios éticos como las nociones básicas que deben de conocerse para implementar la intervención, permite que el trabajo realizado sea visto como confiable ante la Comunidad Universitaria; a la par, el cumplimiento de los principios éticos dará resultados efectivos puesto que derivará en una elección acertada del tipo de intervención a realizarse, lo que fomentará la participación de la todas las personas que conforman la Universidad.

a. Principios éticos.

La Asamblea General de Naciones Unidas, en su Resolución A/RES/53/243, publicada el 06 de octubre de 1999, establece que la para alcanzar la Cultura de Paz, quienes accionen por ella deben de adherirse a los principios de libertad, justicia, democracia, tolerancia, solidaridad, cooperación, pluralismo, diversidad cultural, diálogo y entendimiento a todos los niveles de la sociedad. Destacamos, a su vez, que la Cultura de Paz es un conjunto de valores que prevén, entre otros:

- a) El respeto a la vida, el fin de la violencia y la promoción y la práctica de la no violencia por medio de la educación, el diálogo y la cooperación;
- b) El respeto pleno y la promoción de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales;
- c) El compromiso con el arreglo pacífico de conflictos;

- d) El respeto y el fomento de la igualdad de derechos y oportunidades de mujeres, hombres y diversidades y disidencias sexuales.

Sin embargo, aunque construir una Cultura de Paz es el objetivo al que se apunta institucionalmente, no podemos dejar de lado que la intervención que se pretende en esa Ruta, es especializada, al considerar la intervención con grupos de atención prioritaria. Por lo tanto, fue necesario hacer una revisión de los diversos instrumentos a nivel nacional, que dirigen un actuar ético en el trabajo con estos grupos, como lo son: mujeres en situación de violencia, personas indígenas, personas con discapacidad y personas de las diversidades y disidencias sexuales. Sin dejar de lado, los principios rectores de los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias.

En lo que respecta a la atención en materia de violencia de género, nos basamos en lo expuesto en el *Modelo para la atención de la violencia de género en Instituciones de Educación Superior* (RENIES, 2021), donde se elucidan 55 principios rectores, que sostienen 20 protocolos de atención a la violencia de género.

Para la intervención con personas con discapacidad, se consideraron los principios enlistados en la *Ley General para la Inclusión de las personas con Discapacidad* (2024); para la intervención con personas indígenas, se tomaron en cuenta los principios constitucionales destacados por la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas.

A partir del análisis anterior, se enlistan como principios éticos para esta Ruta de Intervención Especializada:

- **VOLUNTARIEDAD.** La participación de las personas en cualquier proceso de intervención, se realiza por decisión propia y libre.
- **CONFIDENCIALIDAD.** La información aportada, compartida o expuesta por las personas involucradas en la situación de conflicto o violencia, y que es de conocimiento de las personas que brindan el servicio y terceros que participen en la intervención, no podrá ser divulgada y en caso de que se

soliciten datos de manera institucional será bajo el consentimiento de las personas, resguardando la dignidad e integridad de estas mismas.

- **RESPETO A LA DIGNIDAD HUMANA.** Es un derecho que implica respetar la valía de todas las personas como seres individuales y sociales, con sus características y condiciones de interseccionalidad singular.
- **RESPETO A TODOS LOS DERECHOS HUMANOS.** Es el deber de cada persona, en el ámbito de sus competencias; de promover, respetar, proteger y garantizar los Derechos Humanos consignados en favor del individuo y de la colectividad.
- **RESPETO A LA AUTONOMÍA.** Alude a la capacidad de una persona de cuestionar y decidir por sí misma, sin coerción externa.
- **NO REVICTIMIZACIÓN.** Evitar el maltrato a toda persona que presenta una solicitud por violencia; refiere a la violencia que el sistema puede ejercer sobre la víctima al dar respuestas deficientes o dilatadas a sus demandas, mismas que derivan de la incomprensión a su situación, haciéndole vivir nuevamente el papel de víctima.
- **IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN.** Implica erradicar todo acto o expresión que conlleve a una distinción, exclusión o restricción, por razón de género, edad, salud, características físicas, posición social, económica, condición étnica, nacional, religiosa, opinión, identidad, orientación y expresión sexo genérica, estado civil, o cualquier otra que atente contra su dignidad humana, que tiene por objeto menoscabar o anular el goce o ejercicio de sus derechos.
- **IMPARCIALIDAD.** Las personas que brindan el servicio de intervención deberán mantenerse libres de favoritismos, o preferencias personales, que impliquen concesión de ventajas indebidas a alguna de las personas implicadas.

- **HONESTIDAD.** Todas las personas involucradas en el proceso de intervención deberán conducir su participación con apego a la ética y compromiso profesional.
- **ACCESO A LA JUSTICIA.** Disponibilidad real (de hecho) de instrumentos que procuren la protección de los Derechos Humanos; lo cual implica la posibilidad cierta de acudir ante las instancias facultadas para cumplir esta función y de hallar en éstas, mediante el procedimiento debido, una solución a la situación de violencia presentada.
- **TRANSPARENCIA.** Alude a la obligación de hacer del conocimiento público la información derivada de la actuación institucional, en el ejercicio de sus atribuciones, salvaguardando en todo momento la confidencialidad de los datos correspondientes a las personas atendidas.
- **DEBIDA DILIGENCIA.** La obligación de las personas que tienen la calidad de servidoras y servidores públicos, las dependencias y entidades, de dar respuesta eficiente, eficaz, oportuna y responsable para garantizar el respeto de todos los Derechos Humanos.

b. Características y conceptos básicos para la atención.

La intervención especializada en situaciones de conflicto y todas las formas y manifestaciones de violencia y/o discriminación, requiere de una serie de características que nos obliga a tener un piso teórico común con el dominio de los siguientes términos:

ACCESIBILIDAD. Las medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.

AJUSTES RAZONABLES. Modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso

particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

AYUDAS TÉCNICAS. Dispositivos tecnológicos y materiales que permiten habilitar, rehabilitar o compensar una o más limitaciones funcionales, motrices, sensoriales o intelectuales de las personas con discapacidad.

CONCILIACIÓN. Procedimiento voluntario por el cual las partes involucradas en una controversia o conflicto, acuerdan resolver en forma parcial o total, de manera pacífica, o prevenir uno futuro, con la asistencia y participación activa de una persona facilitadora.

CONFLICTO. Conceptualizamos el conflicto como crisis y oportunidad; un hecho natural, estructural y permanente en el ser humano; una situación de objetivos incompatibles; una dimensión estructural de relación; y una forma de relación de poder.

DISCAPACIDAD. Es la consecuencia de la presencia de una deficiencia o limitación en una persona, que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

INTERCULTURALIDAD. El enfoque intercultural parte del reconocimiento y respeto de las diferencias culturales existentes, bajo la concepción de que las culturas pueden ser diferentes entre sí, pero igualmente válidas, no existiendo culturas superiores ni inferiores. Está orientado a abordar las particularidades de los pueblos indígenas, afrodescendientes y otros grupos étnicos diferenciados y su relación con la sociedad dominante, más allá de la coexistencia de culturas.

INTERSECCIONALIDAD. Herramienta analítica para estudiar, entender y responder a las maneras en que el género se cruza con otras identidades creando múltiples ejes de diferencias que se intersectan en contextos históricos específicos, mismos que contribuyen a experiencias específicas de opresión y privilegio e influyen sobre el acceso de las personas a derechos y oportunidades.

INTERVENCIÓN. Práctica organizada, planeada y fundamentada por medio de dispositivos, que busca la transformación social, por lo tanto, deber ser estudiada, entendida y tenida en cuenta al momento de trabajar con una comunidad, un grupo, un individuo, etcétera, tomando en cuenta sus necesidades físicas, sociales, psicológicas, culturales e histórico-sociales.

INTERVENCIÓN COMUNITARIA. Conjunto de dispositivos que implican acciones destinadas a promover la reconfiguración de una comunidad a través de la participación y toma de decisiones de ésta en la transformación de su propia realidad.

INTERVENCIÓN GRUPAL. Estrategia teórico-metodológica que implica la configuración de prácticas y actividades que den como resultado una mirada reflexiva sobre los procesos de la subjetividad colectiva mediante dispositivos grupales, en una recuperación de los propios procesos autonómicos de los integrantes de un grupo, donde está anudada la historia personal y la colectiva.

INTERVENCIÓN INSTITUCIONAL. Práctica psicosocial destinada a colaborar en la superación de dificultades presentes en la organización, comunicación, vinculación y toma de decisiones para la optimización de la relación entre sistemas, estructuras, estrategias, estilos, capacidades personales, colectivas e institucionales a favor de las comunidades universitarias.

MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Procedimientos no jurisdiccionales cuyo objetivo consiste en propiciar la avenencia entre las partes de manera voluntaria, pacífica y benéfica para ambas, a través de concesiones recíprocas, en una controversia o conflicto presente o futura.

MEDIACIÓN. Procedimiento voluntario mediante el cual las partes acuerdan resolver una controversia o conflicto en forma parcial o total, de manera pacífica, o prevenir uno futuro, con la asistencia de una persona tercera imparcial, denominada persona facilitadora. Se entenderá que existe *COMEDIACIÓN*, cuando participen dos o más personas facilitadoras.

MODALIDADES DE LA VIOLENCIA. Las formas, manifestaciones o los ámbitos de ocurrencia en que se presenta la violencia contra las mujeres.

NIVEL DE RIESGO. Definición de las prioridades sobre las necesidades inmediatas y mediatas de la situación de violencia que la persona presenta, para ello se deben considerar las características de la persona agresora, y las condiciones de vulnerabilidad o inseguridad de la víctima.

PAZ. En un sentido positivo, la paz no solo es la ausencia de conflictos, sino que también requiere un proceso positivo, dinámico y participativo en el que se promueva el diálogo y se resuelvan los conflictos con espíritu de entendimiento y cooperación mutuo.

PERSONA CON DISCAPACIDAD. Toda persona que por razón congénita o adquirida presenta una o más deficiencias de carácter físico, mental, intelectual o sensorial, ya sea permanente o temporal y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva, en igualdad de condiciones con los demás.

PERSONA INDÍGENA. Toda persona perteneciente a una comunidad cuyos miembros son descendientes de pobladores que, desde antes del inicio de la colonización, habitaban en este territorio, que han dado continuidad histórica a las instituciones políticas, económicas, sociales y culturales o parte de ellas, que poseían sus ancestros antes de la conformación del Estado, que afirman libre y voluntariamente su pertenencia a algún pueblo originario.

PROCESOS DE JUSTICIA RESTAURATIVA. Conjunto de sesiones, encuentros e intervenciones metodológicas, multidisciplinarias y especializadas enfocadas en gestionar el conflicto mediante el reconocimiento de su existencia y los daños que se generaron, así como la identificación de las necesidades de las partes, su momento de vida y sus mutuas responsabilidades, con la finalidad de adoptar y acordar el despliegue de conductas enfocadas en reparar los daños existentes y prevenir los futuros, bajo la expectativa de no repetición.



PERSPECTIVA DE GÉNERO. Es una visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres. Se propone eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género. Promueve la igualdad entre los géneros a través de la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones.

TRANSVERSALIDAD. Es el proceso mediante el cual se instrumentan las políticas, programas y acciones, desarrollados por las dependencias y entidades de la administración pública, que proveen bienes y servicios a la población con discapacidad con un propósito común, y basados en un esquema de acción y coordinación de esfuerzos y recursos en tres dimensiones: vertical, horizontal y de fondo.

VIOLENCIA. Es el uso intencional de la fuerza física o de poder contra una persona, un grupo o comunidad y que tiene como resultado un daño psicológico, lesiones, la muerte, privación o mal desarrollo.

VIOLENCIA DE GÉNERO. Cualquier acción u omisión, basada en el género, que cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público.

VIOLENCIA MASCULINA. Es la conducta de abuso de poder que un hombre ejerce contra una mujer con la finalidad de imponerle los mandatos de género que deben de tener las mujeres de acuerdo a los mandatos de la masculinidad, como sumisión, obediencia, servilismo, sometimiento y dependencia de los hombres.

GRUPOS DE REFLEXIÓN PARA HOMBRES. Es el dispositivo de intervención grupal, donde asisten los hombres para identificar y aprender a parar sus conductas de violencia contra las mujeres y otras personas de la diversidad sexual. Las estrategias de convocatoria y de intervención se realizan de acuerdo a un programa de trabajo establecido en un manual, en el caso de la UAQ se trabaja con el Programa de Nuevas Habilidades para los Hombres.



CONSEJERÍA PARA HOMBRES. Es el dispositivo de escucha y orientación psicoemocional dirigido a hombres con la finalidad de que reflexionen las problemáticas personales y relacionales que tienen, y que afectan sus relaciones afectivas, su desempeño escolar, así como otros ámbitos como el laboral y familiar.

AGRESOR. Es el sujeto que ejerce violencia masculina como resultado de su proceso de socialización, aprendizajes familiares y de decisión personal ante un conflicto con las mujeres u alguna persona de la diversidad sexual.

III. OBJETIVOS

Las Instituciones de Educación Superior (IES) no escapan al contexto nacional, estatal e internacional, en el que los conflictos y situaciones de todo tipo y manifestaciones de la violencia, al no ser gestionados o atendidos, derivan en un proceso de aumento gradual de la intensidad y frecuencia de las agresiones, es decir, en la escalada de la violencia. Tampoco escapa a la realidad en la que, aquellas personas a quien son dirigidos los actos violentos, son mayormente aquellas que pertenecen a grupos que históricamente han sido discriminados o recibido un trato injusto, indigno o distinto ligado a la exclusión, como lo son las mujeres, las personas de las diversidades y disidencias sexuales, las personas con discapacidad y las personas indígenas.

Por ello, en los últimos años, ha cobrado relevancia pública y social la construcción de una Cultura de Paz. La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) ha señalado, como un deber de las Instituciones de Educación Superior (IES), educar para la paz y fomentar ambientes educativos con una cultura de respeto, tolerancia, práctica de valores, igualdad de oportunidades y participación democrática. La Cultura de Paz ha sido señalada como tarea de las autoridades universitarias, que requiere de la voluntad para pensar en nuevas formas de convivir. Esto es lo que hace de las IES espacios idóneos para analizar y desarrollar métodos y procesos para evitar que se repitan las violencias, y es por lo cual se debe asegurar la eficacia en la gestión administrativa a través de mecanismos que contribuyan al cumplimiento de las funciones sustantivas y la función adjetiva de articulación institucional de la UAQ.

En este sentido la CIESPaz, tiene como objetivo la ***creación de espacios de bienestar y convivencia pacífica, donde se promocióne y se fomente la Cultura de Paz, a través de intervenciones especializadas dirigidas a la Comunidad Universitaria, con una mirada incluyente y con perspectiva de género.*** Para lograrlo se hace uso de esta Ruta de Intervención Especializada, como una respuesta interna concreta e institucionalizada, que busca no sólo dar cumplimiento a los objetivos de la CIESPaz, sino ***atender de manera transversalizada y con acciones afirmativas, garantizando el respeto a todos los Derechos***

Humanos, la igualdad sustantiva y la gestión pacífica de conflictos, a toda la Comunidad Universitaria.

Para esto es necesaria, la creación de espacios permanentes de formación especializada e intervenciones participativas dirigidas a la comunidad universitaria y en vinculación con la sociedad, las comunidades, las colectivas y las instituciones desde la perspectiva de género y no discriminación.

Es así, que se enfoca en recibir las solicitudes que implican la intervención por lo que se presenta a continuación la Ruta de Intervención Especializada, con la cual esta máxima casa de estudios garantizará que la comunidad universitaria cuente con los mecanismos de intervención eficaces para ello.

Esta Ruta prevé la comprensión del encargo y las múltiples demandas, las gestiones interinstitucionales, los alcances de la intervención, la Ruta de respuesta a aquellas solicitudes que se presentan a través de las unidades académicas, unidades administrativas y de la Dirección de atención a la violencia de género.

De este modo, la presente Ruta en tanto instrumento técnico administrativo, sistematiza la secuencia de pasos para el cumplimiento del quehacer de CIESPaz derivada del cumplimiento de las funciones, fungiendo como apoyo al quehacer institucional, y considerado como documento fundamental para la coordinación con los, las y les solicitantes, la dirección de la Ruta de Intervención Especializada construida de manera colaborativa, la evaluación al inicio, durante y al término de la intervención y el control administrativo de formatos que implica la implementación de la intervención, así como el acompañamiento en el desarrollo cotidiano de actividades de este proceder de intervención.

De este modo, se tiene como **objetivo general**:

Construir estrategias de intervención de manera interdisciplinaria a partir de las demandas emergidas en y por la comunidad universitaria en casos de conflictos escolares

y violencia no grave suscitadas en las Facultades, Escuela de Bachilleres y Campus de la Universidad Autónoma de Querétaro.

Esta Ruta de Intervención Especializada, cuenta a su vez, con dos objetivos específicos:

- 1. La construcción de espacios seguros y de bienestar, en los que se reconozca y garantice la dignidad humana de todas las personas, haciendo énfasis en grupos prioritarios.*
- 2. Asegurar la eficacia y que se responda a las situaciones de conflicto o violencia, a través de acciones de intervención específicas para cada grupo prioritario o comunidad universitaria involucrada.*

De este modo, la presente Ruta en tanto instrumento técnico-administrativo, sistematiza la secuencia de pasos para el cumplimiento del quehacer institucional a través de la DIIGEPaz y la CIESPaz. Considérese como documento fundamental para la Comunidad Universitaria, pero sobre todo para las personas que se acerquen como posibles usuarias de esta.

IV. MARCO NORMATIVO

El ejercicio al derecho a la educación superior, así como a contribuir al desarrollo social, cultural, científico, tecnológico, humanístico, productivo y económico del País, a través de la formación de calidad, sólo puede llevarse a cabo con la transformación de los procesos educativos. Por ello, las IES brindan, además de la formación a través de la docencia, un amplio espectro de programas y proyectos de investigación e intervención, así como de participación y concientización de sus comunidades universitarias.

En este sentido, y dotada de autonomía, la UAQ, ejerce sus funciones para educar, vincular el conocimiento con la sociedad, de la misma manera que para la difusión y el desarrollo tecnológico, con la responsabilidad de educar bajo los principios de igualdad y no discriminación, el respeto a todos los Derechos Humanos, la no-violencia, y la construcción de espacios-tiempos de bienestar, sanos, dignos y libres, para un desarrollo pleno, atendiendo de manera congruente a las estrategias y políticas públicas internacionales.

En 2015, se llevó a cabo la Cumbre de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, allí se aprobó la **Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible**, instrumento concebido para transformar y mejorar las condiciones de vida de todas las personas que habitan el planeta. Entre sus 17 objetivos, destacamos el cuarto: Educación de calidad. En él, se plantea conseguir una educación inclusiva y equitativa de calidad, y promover oportunidades de aprendizaje para todas las personas; incluyendo mujeres, personas con discapacidad, poblaciones indígenas, y niñas, niños y niñas refugiadas o viviendo en comunidades rurales pobres. En sus metas se destaca asegurar que todas las comunidades estudiantiles adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible mediante la educación en estilos de vida sostenible, derechos humanos, igualdad de género, promoción de una cultura de paz y no violencia, ciudadanía mundial, la valoración de la diversidad cultural y la contribución de la cultura.

Los esfuerzos de nuestra Universidad en pro de los intereses mundiales, por contribuir al fortalecimiento de los valores de ética, civismo, el respeto a los Derechos Humanos, la cultura de paz, la igualdad entre mujeres y hombres y, a el reconocimiento y visibilización de los grupos de atención prioritaria, tiene sólidos fundamentos en instrumentos nacionales como lo son:

- **Plan Nacional de Desarrollo 2025 – 2030**, que reconoce como compromisos: reconocimiento a derechos y justicia a pueblos indígenas; respeto a los derechos y combate a la discriminación; igualdad sustantiva y derechos de las mujeres; fortalecimiento de la paz.
- **Ley General de Educación Superior**, que establece en su artículo 8°, que uno de los criterios que debe orientar a la educación superior del país es la cultura de paz y la resolución pacífica de los conflictos, y exhorta al compromiso de la desarticulación de las violencias y desigualdades históricas que obstaculizan el ejercicio de los Derechos Humanos, particularmente hacia las mujeres y grupos en situación de vulnerabilidad.
- **Ley de Educación del Estado de Querétaro**, que señala como fines de la educación, la importancia de promover a través de cursos, talleres u otras actividades, los valores de la justicia, la ética social, la observancia de la ley, la igualdad de los individuos ante ésta, la solución no violenta de conflictos; así como propiciar el conocimiento, defensa y respeto de los Derechos Humanos para el desarrollo de una cultura de paz, de no violencia y no discriminación en cualquiera de sus manifestaciones.

Reconocemos, además, el **Plan de Gran Visión UAQ 2015-2045** establecido como marco de referencia para alcanzar la visión futura de la Universidad, misma que fue construida de manera participativa por diversos grupos de integrantes de la Comunidad Universitaria y que señala que el quehacer educativo en los próximos años se orientan a lograr una educación incluyente y de calidad, lo que supone brindar las condiciones que faciliten tener prácticas educativas igualitarias, no discriminatorias, libres de violencia y mejores condiciones de vida. Entre sus políticas destacamos:



Política 2. Atención integral al estudiante para aumentar sus competencias profesionales y mejorar su empleabilidad.

Política 7. Redefinir y operar un modelo educativo humanista, innovador.

Política 11. Considerar a la innovación educativa como la generadora de cambios y adaptación a las condiciones del futuro.

Así mismo, lo establecido en el **Plan Institucional de Desarrollo 2024-2027 (PIDE)**, que en su eje estratégico número 4. Transversalidad y sostenibilidad, pretende impulsar una cultura transformadora, incluyente equitativa y diversa, a través de la promoción y fortalecimiento de espacios seguros para toda la Comunidad Universitaria, una cultura transformadora con perspectiva de inclusión, equidad y diversidades, y de sustentabilidad institucional.

Finalmente, en la **Ley Orgánica de la Universidad Autónoma de Querétaro**, en su artículo 6°, se establece que la UAQ tendrá por objeto, en la fracción V. Actuar como agente de cambio y promotor social a través de sus tareas sustantivas.

Todos estos instrumentos coinciden es que es necesario intervenir en la realidad inmediata de nuestra comunidad. No obstante, señalan igualmente que debe ser a través de procesos diversos, equitativos e inclusivos, lo que implica que los procesos de intervención deben de ser especializados, es decir tener una mirada interseccional y multidisciplinaria, atendiendo a mecanismos diferenciados, más no discriminatorios. Siendo así, es vital que nuestro marco normativo contemple aquellos instrumentos internacionales, nacionales y locales, que velan por los derechos de las personas que pertenecen a algún grupo de atención prioritaria:

- **Convención Americana sobre Derechos Humanos.** Art. 1° y 2°.
- **Convención de Viena sobre el Derecho de los Tratados.** Art. 26° y 27°.
- **Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer** (Convención de Belém Do Pará). Art. 1° y 2°.



- **Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.** Art. 1° y 2°.
- **Ley de Derechos y Cultura de los Pueblos y Comunidades Indígenas del Estado de Querétaro.** Art. 1°, 3°, 7° y 10°.
- **Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.** Art. 1°, 2°, 3°, 4°, 5°, 14° y 15°.
- **Ley General de Víctimas.** Art. 1°, 2° y 3°.
- **Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.** Art. 1°, 4° y 5°.

Entendemos que la intervención especializada con estas miradas transformadoras, no son una tendencia ni algo opcional, sino una obligación y parte de la responsabilidad social de la Universidad; y que hacerla desde una perspectiva comunitaria y colectiva, enfocada en la gestión pacífica de conflictos, apunta a la reconstrucción del tejido social. Es entonces importante señalar, que parte del sentido de esta Ruta de Intervención Especializada, tiene también sus fundamentos en la **Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias** y sus principios rectores (Art. 6°), y busca que, de manera voluntaria, pacífica y benéfica para las personas involucradas pueda darse atención y posibles soluciones a las solicitudes efectuadas.

V. IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA DE INTERVENCIÓN ESPECIALIZADA

En este apartado se desarrolla el proceso de atención que debe realizarse al recibir una solicitud por parte de la Comunidad Universitaria; misma que derivará en un tratamiento especializado dependiendo de su génesis. No obstante, la Ruta de Intervención Especializada, consiste en una serie de pasos secuenciales y flexibles.

5.1. *Recepción de la solicitud.*

Implica el **contacto inicial con las personas involucradas en la situación de conflicto o de violencia, quienes pueden estar presentando la solicitud de forma personal, o bien, esta puede estar derivada desde alguna otra instancia Universitaria, como lo son:**

- a. *Unidad de Atención a la Violencia de Género (UAVIG).*
- b. *Unidades Académicas o Unidades Administrativas.*
- c. *Comunidades estudiantiles, Sociedades de Alumnos, Federación de Estudiantes Universitarios de Querétaro (FEUQ).*

La solicitud se dirige a la DIIGEPaz, y **puede ser recibida por escrito, vía oficio o a través de correo electrónico direccioninclusionigualdady paz@uaq.mx** con copia al correo electrónico: ciespaz.diigepaz@uaq.mx. Cada una de las solicitudes **debe integrar, de forma clara, la descripción de los hechos y enunciar la solicitud expresa**. Si la solicitud es enviada por escrito o vía oficio, ésta debe colocarse en un sobre cerrado que permita resguardar y asegurar la confidencialidad para no incurrir en la revictimización.

5.2. *Dictaminación de la solicitud.*

A partir de la recepción de solicitud, la comisión dictaminadora conformada por la Directora de la DIIGEPaz, la Coordinadora de la CIESPaz y la responsable de la Ruta de Intervención Especializada, cuentan con **dos días hábiles como plazo máximo para realizar el dictamen del caso**.

El dictamen (Anexo 1) se basa en **resolver si la situación de conflicto o violencia expuesta en la solicitud recibida, es competencia o no de la Ruta de Intervención Especializada**. A la par, debe **determinarse el nivel de riesgo la misma**, el cual puede ser señalado como:

- a. Riesgo alto.*
- b. Riesgo medio.*
- c. Riesgo bajo.*

Si la resolución determina un riesgo medio y/o alto y hay una situación de **violencia de género** la DIIGEPaz, derivará la solicitud a la UAVIG, solicitando la atención inmediata de la misma.

Si la resolución determina un riesgo bajo, será la CIESPaz, quien diseñe la estrategia de intervención pertinente para atender la solicitud.

De tratarse de una solicitud competente para la DIIGEPaz, más no de una situación de violencia de género de riesgo medio y/o alto, deberá precisarse si involucra a personas de grupos de atención prioritaria. De ser así, debe instalarse una Comisión Especializada de Intervención, y ofrecer a las personas implicadas la derivación a Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (MASC).

Si la solicitud no versa sobre violencia de género, ni involucra a personas de grupos de atención prioritaria; la DIIGEPaz, determinará si la solicitud será derivada a los MASC o a otra instancia.

5.3. Atención de la solicitud.

Como se señaló, una vez dictaminada la solicitud la DIIGEPaz la derivará para su atención y desarrollo de intervención especializada, a la instancia Universitaria correspondiente:

- La DIIGEPaz derivará la solicitud a la UAVIG. Si se trata de una situación de violencia de género de riesgo alto, donde esta instancia se apoyará de la Estrategia de Trabajo con Hombres si lo considera pertinente.
- El equipo de intervención especializada de la CIESPaz. Si se trata de una solicitud sobre violencia de género de riesgo bajo.
- La Comisión Especializada de Intervención. Si se trata de una situación de violencia hacia personas pertenecientes a grupos de atención prioritaria.
- Se utilizarán los MASC en CIESPaz. Si se trata de un conflicto o una situación de violencia (a excepción de la violencia de género).
- La Estrategia de Trabajo con Hombres. Si se trata de varones adultos como trabajadores, estudiantes o académicos, así como, de estudiantes adolescentes que han ejercido violencia de género, de bajo y mediano riesgo.

5.4. Derivación de solicitudes a la UAVIG.

Será la persona titular de la DIIGEPaz, quien derive la solicitud mediante oficio, a la UAVIG en situaciones de violencia de género de riesgo alto.

La DIIGEPaz solicitará a la par, la derivación y/o atención de las personas en situación de víctimas a espacios terapéuticos individuales y/o grupales; así como la designación de una persona responsable, que dé seguimiento al caso e informe a la DIIGEPaz de las atenciones realizadas y los avances en la atención terapéutica. Como constancia de esta derivación y/o atención, la UAVIG deberá brindar una copia de la misma a la DIIGEPaz.

En caso de haber hombres señalados y/o involucrados como agresores en situaciones de violencia de género, la DIIGEPaz, solicitará a la Estrategia de Trabajo con Hombres con enfoque de Género, su intervención. Dado que, la Estrategia tiene como objetivo sensibilizar a hombres de la Universidad Autónoma de Querétaro, sobre la atención y prevención de la violencia masculina, dirigida a mujeres y personas de la

diversidad sexual, con la finalidad de disminuir y erradicar la violencia de género en las instalaciones universitarias.

Ante la solicitud de intervención, los encargados de la Estrategia de Trabajo con Hombres con enfoque de Género decidirán cuáles de las líneas de acción se desarrollaría para el agresor señalado; ya sea un adulto estudiante, trabajador o académico, o con un adolescente estudiante, las cuales pudieran ser:

Para atender hombres adultos estudiantes, académicos y trabajadores administrativos:

- Grupo de reflexión para hombres.
- Consejería para hombres.
- Plática para hombres señalados por conductas de abuso.
- Actividades de sensibilización para hombres adultos en la UAQ

Para atender adolescentes estudiantes:

- Consejería para hombres adolescentes.
- Plática para adolescentes señalados por conductas de abuso.
- Programa entre pares para hombres adolescentes.
- Actividades de sensibilización para hombres adolescentes en la UAQ

Los grupos de reflexión se sustentarán en la metodología descrita en el documento “Lineamientos de los grupos de reflexión para hombres en la Universidad Autónoma de Querétaro” el cual se encuentra en el protocolo para la atención a casos de violencia de género de la UAVIG. Las consejerías para hombres adultos y adolescentes se encuentran regidos por el documento: “Procedimiento de atención a hombres con malestar emocional y situación de vulnerabilidad de la UAQ”, también inscrito en el protocolo citado. Finalmente, la atención a los hombres señalados se regirá de acuerdo a lo mencionado en el documento “Procedimiento de atención a hombres señalados por violencia de género en la UAQ”, el cual está también en el protocolo de la UAVIG.

En el caso de los adolescentes, y con relación a la consejería, esta se desarrollará con el objetivo de identificar riesgos a partir de las conductas de violencia ejercidas y sensibilizarlos sobre estos comportamientos. Se realizará los enlaces pertinentes con la Escuela de Bachilleres, para establecer los horarios y lugares donde se desarrollará la plática de orientación dirigida a adolescentes señalados, así como, para gestionar el consentimiento de sus padres, dado que son menores de edad (Anexo 2)

Terminado ambos procesos (con adultos y adolescentes) el facilitador realizará un informe por escrito, el cual se compartirá solo con las instancias y personas responsables de la intervención. En caso de la consejería con adolescentes si los padres del estudiante solicitan información, se brindará retroalimentación basándose en los aspectos generales del informe, sin compartir el documento original.

5.5. *Diseño de Intervención Especializada.*

La CIESPaz, será la responsable de desarrollar el diseño de las intervenciones, sus cartas descriptivas, los materiales y de ser necesario, los perfiles de intervención.

Las intervenciones deberán ser diseñadas a partir de la metodología de intervención grupal, institucional y/o comunitaria, pueden ser **presenciales o virtuales,** siempre y cuando cumplan con los procedimientos.

El proceso del diseño de la intervención especializada será facilitado por la persona responsable de la Ruta de Intervención Especializada en Conflictos Escolares y Casos de Violencia No Grave en conjunto con el grupo especializado de intervención y el grupo que solicita la intervención especializada. Dicho proceso consta de las siguientes etapas, que pueden ser presenciales y/o virtuales: **1)** reconstrucción del caso problemático, **2)** construcción de objetivos e indicadores, **3)** Elaboración de carta descriptiva, **4)** Resultados de Intervención, sugerencias de seguimiento y evaluación del proceso y **5)** Elaboración de informe final y firma de compromisos.

1) Reconstrucción del contexto problemático

Es importante situar el contexto espacio-temporal de la comunidad universitaria y las realidades que atraviesan las personas implicadas en el conflicto(s) o problemática(s): datos generales de la comunidad docente, administrativa y/o estudiantil, dinámica de la comunidad universitaria, problemáticas o conflictos detectados, si han recibido talleres de prevención, capacitación, sensibilización, formación o intervención previa en materia de género, diversidades y disidencias sexuales, pueblos originarios, personas con discapacidad, y cultura de paz y gestión de conflictos. Y si instancias externas o internas han acompañado la solicitud previa o paralelamente.

2) Construcción de objetivos e indicadores

En el caso del objetivo general, la persona responsable de la **Ruta de Intervención Especializada en Conflictos Escolares y en Casos de Violencia No Grave** - a partir del proceso de contextualización - se encargará y dará a conocer el objetivo de la intervención y en función de este, se definirán los objetivos e indicadores específicos de cada proceso que forme parte de la intervención especializada. Con ello, se busca cuidar la congruencia entre objetivos generales y específicos, metodología y resultados.

Así, la primera reunión será enfocada en reconstruir el contexto problemático y la construcción de objetivos para lo cual será indispensable el trabajo colaborativo y participativo entre las y los especialistas en las temáticas particulares a trabajar.

A la par, en esta sesión, se nombrará a la persona que funjirá como enlace, quien facilitará el proceso logístico dentro de la Unidad Académica o Unidad Administrativa correspondiente. Tendrá a cargo actividades como la gestión de espacios, la preparación de materiales, proporcionar horarios y fechas disponibles para la intervención, realizar convocatorias y notificar situaciones emergentes. Por la naturaleza de las actividades que esta figura demanda, preferentemente se designará esta tarea a la persona a cargo de la Secretaría Académica correspondiente.

3) *Elaboración de Carta descriptiva*

La segunda reunión del proceso se llevará a cabo una vez definido el contexto problemático, los objetivos e indicadores requeridos para la intervención, destinando espacio para la creación de las cartas descriptivas. Se definirán las actividades y técnicas que se desarrollarán con las personas implicadas; así como el número de sesiones, fecha y hora de la implementación. Cada una de las actividades deberá guardar una congruencia con los objetivos planteados en el inicio para la intervención, así como ser registrada en el formato de carta descriptiva (Anexo 3).

De igual forma, se definirán los resultados esperados con cada grupo de trabajo y al mismo tiempo, se deberán precisar como mínimo, dos indicadores que permitan conocer el trastocamiento o no de la intervención.

Es importante señalar que después de cada sesión, se deberá hacer el llenado de la bitácora de facilitación e indicadores (Anexo 4) y enviarla a la responsable de la Ruta de Intervención Especializada y a la **Coordinación de Intervención Especializada para la Cultura de Paz y Gestión de Conflictos** vía correo electrónico ciespaz.diigepaz@uaq.mx.

En el caso de la intervención especializada, una vez integrado el plan de trabajo de la intervención, se convocará a la persona titular de la Unidad Académica o Unidad Administrativa, a la persona responsable del área de atención psicológica, a la persona responsable de atención al Programa de Orientación Educativa, así como a la persona coordinadora de la Unidad de Género, que correspondan al lugar donde se realizará la intervención. Ello para la firma de acuerdos y compromisos, así como, la entrega del plan de trabajo que deberá contener los siguientes apartados:

- *Contextualización de la solicitud.*
- *Objetivo general y objetivos específicos.*
- *Población a la que está dirigida la intervención.*
- *Cartas descriptivas.*
- *Fechas y horarios de la intervención.*

- *Personas de enlace y las actividades que le son asignadas.*
- *Áreas responsables e implicadas en el proceso.*
- *Aspectos logísticos de la intervención.*

Se implementarán las actividades en las fechas y horas señaladas. La CIESPaz, estará en todo momento presente, aun cuando la intervención este siendo realizada por una persona especialista convocada para ello.

Después de cada sesión de intervención se deberá hacer el llenado del formato de bitácora de facilitación (Anexo 4) y será enviado vía correo electrónico a la CIESPaz (ciespaz.diigepaz@uaq.mx). El objetivo de la bitácora es recuperar elementos relevantes durante la intervención, para ser anexados al reporte final de resultados.

4) Registro de resultados, sugerencias de seguimiento y evaluación de la intervención.

Concluido el proceso de intervención, las personas que hayan llevado a cabo la intervención deberán registrar los resultados de la misma en el formato de resultados (Anexo 5) para posteriormente, convocar de nuevo a la Unidad Académica, Unidad Administrativa o a la Comunidad Estudiantil correspondiente, para realizar un ejercicio de evaluación (Anexo 6) y percepciones sobre la intervención. En esta sesión, las personas que integran el equipo de diseño y ejecución de la intervención, deberán elaborar el registro correspondiente con sus apreciaciones generales de los procesos, así como los principales hallazgos que requieren atención urgente.

5) Elaboración de informe final y firma de compromisos.

Transcurridos 14 días naturales a la intervención, se entregará un informe final (Anexo 7), indicando los resultados y los pendientes de seguimiento para ser asumidos por las autoridades de la Unidad Académica o Unidad Administrativa correspondiente.

5.6. Convocatoria e Instalación de Comisiones Especializadas de Intervención.

Como ya se ha venido mencionando en párrafos anteriores, para aquellos casos donde se requiera la conformación de una Comisión Especializada; una vez elaborado el dictamen; la DIIGEPaz, al considerar la solicitud como competente, más no de una situación de violencia de género, pero que involucra a personas de grupos de atención prioritaria, deberá instalar una Comisión Especializada de Intervención.

a) Integración de la Comisión Especializada de Intervención. Estará integrada de la siguiente manera:

- *La persona a cargo de la DIIGEPaz.*
- *La persona responsable de la CIESPaz.*
- *Una persona representante la Coordinación de Derecho Indígena (CODI) o la Coordinación de Atención a Estudiantes con Discapacidad (ATEDI), según corresponda, o la Coordinación de Diversidades y Disidencias Sexuales (DEDESex), o cualquier otra instancia Universitaria pertinente.*
- *Dos personas especialistas en la materia a tratar.*
- *Demás personas que se determinen, en caso de ser necesario.*

b) Instalación de la Comisión Especializada de Intervención. Todas las personas integrantes de la comisión firmarán un acuerdo de confidencialidad y compromisos éticos-jurídicos (Anexo 8). A la par, convocarán a una sesión a la persona titular de la Unidad Académica o Unidad Administrativa, a la persona responsable del área de atención psicológica, a la persona responsable de atención al Programa de Orientación Educativa, así como a la persona coordinadora de la Unidad de Género, que correspondan al lugar donde se realizará la intervención.

En esta sesión, se nombrará a la persona que funja como enlace, quien facilitará el proceso logístico dentro de la Unidad Académica o Unidad Administrativa correspondiente. Tendrá a cargo actividades como la gestión de espacios, la

preparación de materiales, proporcionar horarios y fechas disponibles para la intervención, realizar convocatorias y notificar situaciones emergentes. Por la naturaleza de las actividades que esta figura demanda, preferentemente se designará esta tarea a la persona a cargo de la Secretaría Académica correspondiente.

- c) **Diseño de la Intervención.** Se realizarán al menos tres reuniones de trabajo con los integrantes de la Comisión Especializada de Intervención, quienes determinarán la viabilidad de realizar un diagnóstico, así como las actividades y técnicas con las que se hará la intervención especializada. Para la última reunión de trabajo se convocará a la persona enlace designada, quien proporcionará la disponibilidad de fechas y horarios posibles para la intervención.
- d) **Entrega del plan de trabajo y compromisos.** La Comisión Especializada de Intervención tendrá un plazo máximo de **5 días hábiles para la entrega del plan de trabajo y compromisos**, el cual deberá contener los siguientes apartados:

- *Contextualización de la solicitud.*
- *Objetivo general y objetivos específicos.*
- *Población a la que está dirigida la intervención.*
- *Cartas descriptivas (Anexo 3).*
- *Fechas y horarios de la intervención.*
- *Personas de enlace y las actividades que le son asignadas.*
- *Áreas responsables e implicadas en el proceso.*
- *Aspectos logísticos de la intervención.*

El procedimiento relativo a la implementación, llenado de bitácoras, el registro de resultados, sugerencias de seguimiento y evaluación de la intervención, así como el informe correspondiente y la firma de compromisos, se realizará de acuerdo a lo establecido en el apartado anterior.

Finalmente, la DIIGEPaz ofertará a las personas implicadas de manera directa en la situación de conflicto y/o violencia, hacer uso de los servicios del EGEKO, para que la solicitud pueda ser atendida también a través de los MASC.

5.7. Estrategia de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (MASC).

A continuación, se describe la tramitación y procedimientos de los MASC, puntualizando que estos mecanismos para la gestión de conflictos y solución de controversias **deben realizarse mediante las sesiones necesarias**, sin que en ningún caso se exceda el plazo de tres meses salvo que, por acuerdo, las partes involucradas soliciten otro plazo. Igualmente, considerando que, una vez iniciados los MASC, **la persona facilitadora deberá poner a consideración de las personas involucradas la viabilidad de llevar a cabo acciones preventivas de dar, hacer o no hacer, hasta la eventual celebración del acuerdo.**

- 1) Una vez derivado el asunto a la Estrategia de Gestión de Conflictos a través de los MASC, la persona facilitadora deberá **examinar la controversia y determinar si es susceptible a ser gestionada a través de los mecanismos**. En el supuesto de no ser admitida para su gestión, **la persona facilitadora se lo comunicará a la persona solicitante, a más tardar al siguiente día hábil.**
- 2) Admitida la solicitud, la persona facilitadora, asignará un **número de expediente único para cada solicitud.**
- 3) **La persona facilitadora extenderá una invitación** (Anexo 9) por escrito o por medios electrónicos **a una reunión individual, a la persona solicitante**, en un plazo máximo de cinco días hábiles a la fecha de apertura del expediente.
- 4) En la sesión individual, la persona facilitadora deberá explicar el procedimiento de los MASC y sus principios, asegurándose de que **la persona solicitante acuerde participar de forma voluntaria** (Anexo 10) **y acuerda respetar la confidencialidad** (Anexo 11). Si es así, se genera una **solicitud** (Anexo 12) **específica para la tramitación de los MASC**, misma que precisará los datos generales de la persona interesada, así como los nombres y datos de localización

de las demás personas que serán convocadas a participar. Toda solicitud de atención deberá quedar registrada de forma física o electrónica.

- 5) **La persona facilitadora, invitará a una reunión individual a la persona señalada** por la persona solicitante, a participar en el procedimiento, dentro un plazo máximo de cinco días hábiles siguientes a la fecha de la apertura del expediente. La invitación puede hacerse por escrito o por medios electrónicos.
- 6) En la sesión individual, la persona facilitadora deberá explicar el procedimiento de los MASC y sus principios, asegurándose que **la persona señalada acuerda participar de forma voluntaria y acuerda respetar la confidencialidad.**
- 7) La persona facilitadora, llevará a cabo el mismo número de reuniones individuales con las personas participantes de forma separada, haciendo del conocimiento de la otra persona su realización, más no su contenido. Una vez **asegurada la participación voluntaria de las personas, se acordará una fecha para la reunión conjunta** donde se llevará a cabo el MASC más conveniente para la gestión del conflicto.
- 8) **La sesión conjunta debe de realizarse con la presencia de todas las personas participantes, y no debe exceder las 2 horas de duración.**
- 9) **Cualquiera de las personas participantes, o la persona facilitadora, podrán solicitar un receso de la sesión conjunta,** para efectos de consulta o asesoría. En casos de fuerza mayor y por acuerdo de las personas participantes, **la persona facilitadora puede diferir la sesión conjunta hasta por dos ocasiones.**
- 10) De llegar las partes a un acuerdo en relación a la controversia atendida, la persona facilitadora deberá dejar constancia electrónica o escrita del mismo (Anexo 13) en el expediente, otorgando una copia a las personas participantes. **El acuerdo procederá siempre y cuando se trate de derechos disponibles, no renunciables y que no afecten derechos de terceros o de las niñas, niños y adolescentes.**

El mecanismo, podrá darse por concluido de manera anticipada por algunos de los siguientes motivos:

- *Una de las personas participantes revela información confidencial, fuera del proceso del MASC.*
- *Una de las personas participantes no asiste a dos reuniones consecutivas, sin presentar justificaciones.*
- *Una de las personas participantes manifiesta su no voluntad de participación.*
- *La persona facilitadora constata que una de las personas participantes, mantiene argumentos que impiden continuar con el MASC.*
- *Cualquiera de las personas participantes incurre en comportamientos irrespetuosos, agresivos o con intenciones notoriamente dilatorias.*

En ese supuesto, el procedimiento se da por concluido, dejando constancia de ello con el formato de conclusión anticipada (Anexo 14).



ANEXOS





ANEXO 1

FORMATO DE DICTAMINACIÓN INICIAL Y DETERMINACIÓN DE RUTA DE ATENCIÓN

Objetivo

Establecer el procedimiento para la evaluación inicial de casos de violencia y discriminación, con el fin de determinar el nivel de riesgo, definir la competencia del área y, en su caso, establecer la ruta de intervención adecuada desde un enfoque de Cultura de Paz, justicia restaurativa, perspectiva de género e interseccionalidad.

Integración del equipo evaluador

La evaluación inicial del caso deberá realizarse de manera colegiada por:

1. La persona encargada de la Ruta de Intervención
2. La coordinación correspondiente
3. Al menos una persona integrante del equipo de la coordinación de CIESPAZ.

Este equipo será responsable de analizar el caso y emitir una dictaminación conjunta.

Procedimiento de evaluación

1. Recepción del caso

El caso será recibido por la Coordinación de Intervención Especializada para la Cultura de Paz y Gestión de Conflictos (CIESPAZ), o bien, a través de las figuras educativas y administrativas correspondientes, quienes podrán realizar la primera escucha conforme a sus protocolos de actuación y, en su caso, canalizarlo a la instancia competente.

La Coordinación de Intervención Especializada para la Cultura de Paz y Gestión de Conflictos (CIESPAZ) se encuentra ubicada en Centro Universitario, en la dirección: Cerro de las Campanas s/n, Colonia Las Campanas, Querétaro.

Para cualquier comunicación o solicitud de atención, se pone a disposición el correo institucional ciespaz.diigepaz@uaq.mx y el número telefónico **(442)-192-1200**, extensión **6072**.

2. Evaluación inicial y nivel de riesgo

Se aplicará el formato de evaluación inicial para identificar:

- a) Nivel de riesgo
- b) Tipo de violencia o discriminación
- c) Factores de vulnerabilidad
- d) Condiciones para mediación





3. Canalización

El equipo evaluador de CIESPAZ determinará si el caso corresponde a su ámbito de intervención. No será competencia cuando:

1. Exista riesgo físico o de vida
2. No haya condiciones de seguridad para las partes
3. La intervención requiera procesos legales o clínicos especializados

En estos casos se realizará canalización institucional correspondiente.

Definición de la Ruta de intervención

Se reconocen tres formas de abordaje del conflicto, que pueden implementarse de manera articulada y complementaria:

- **MASC (Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias):** procesos de mediación y diálogo restaurativo orientados al reconocimiento del daño, la construcción de acuerdos y la reparación.
- **Estrategia de Trabajo con Hombres con Enfoque de Género:** atención psicosocial individual dirigida a hombres que ejercieron violencia, orientada a la responsabilización, la reflexión crítica y la modificación de conductas.
- **Estrategia de sensibilización socioeducativa focalizada:** acciones comunitarias (talleres, pláticas y espacios de reflexión) dirigidas a grupos involucrados o impactados, con fines preventivos y de no repetición.
-

Se debe de considerar que la intervención deberá condicionarse estrictamente a la existencia de **seguridad, voluntariedad y equidad entre las partes**. En caso de no garantizarse estas condiciones, no se podrá proceder a los MASC (Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias) y se realizará la canalización a las instancias competentes y/o a intervenciones alternativas.

Para la **estrategia de sensibilización socioeducativa focalizada** se podrá implementarse un proceso de trabajo aun cuando no se desarrolle los MASC, siempre que el caso haya sido **clasificado como riesgo bajo** y se cuente con condiciones de seguridad.

Consideraciones Finales

El caso podrá cerrarse cuando se cumpla uno o más de los siguientes criterios:

- Se hayan cumplido los acuerdos
- Se reduzcan los riesgos identificados
- Se garantice la no repetición (en la medida de lo posible)

La toma de decisiones deberá priorizar en todo momento la seguridad, dignidad y bienestar de las personas involucradas.





FORMATO

FECHA DE RECEPCIÓN: ____/____/____

FOLIO: _____

OBJETIVO:

Establecer el procedimiento para la evaluación inicial de casos de violencia y discriminación, con el fin de determinar el nivel de riesgo, definir la competencia del área y, en su caso, establecer la ruta de intervención adecuada desde un enfoque de Cultura de Paz, justicia restaurativa, perspectiva de género e interseccionalidad.

1. DATOS GENERALES

Instrucciones: El presente formato deberá completarse de manera física con tinta azul o en formato digital, utilizando redacción clara, legible y sin tachaduras, enmendaduras o alteraciones que comprometan la integridad de la información.

Se recomienda realizar una revisión integral y cuidadosa de los reactivos, procurando recabar la mayor cantidad de información relevante desde la primera valoración. Lo anterior con la finalidad de fortalecer la elaboración de la carta de hechos, optimizar el análisis del caso y evitar la reiteración innecesaria de entrevistas que puedan generar procesos de revictimización. La información contenida en la carta de hechos, servirá como base para la determinación de los apartados 2 y 3 del presente anexo.

DATOS DEL SOLICITANTE			
Nombre:			
Cargo:			
Facultad/ Secretaría/ Dependencia:		Campus:	
Teléfono:		Correo electrónico	

Siendo las ____ horas, del día ____, del mes de ____ del año ____, estando reunidos en las instalaciones de la Universidad Autónoma de Querétaro ubicada en Centro Universitario, Cerro de las Campanas s/n, Querétaro; el/la C. _____ quien se desempeña como _____ en _____, así como el/la C. _____ Y el/la C. _____ que actúan como testigo, proceden a levantar la siguiente acta con motivo del probable caso de _____ que se generó en contra de la o el alumno/s/ personal administrativo/ personal docente _____ del (grupo o área) _____ para efecto de hacer constar los siguientes:





HECHOS

(Citar textualmente la narración de quien comparte el caso, considerando detalles y especificaciones conforme a la información que proporcione)

2. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN INMEDIATA Y CANALIZACIÓN

Si existe una respuesta afirmativa en cualquiera de los siguientes reactivos, el caso deberá canalizarse inmediatamente a las instancias correspondientes.

N.	Reactivo	Sí	No
1.-	¿Existen agresiones físicas que hayan generado lesiones o daño corporal?		
2.-	¿Existen amenazas directas o indirectas contra la integridad física o la vida?		
3.-	¿Se identifican posibles conductas constitutivas de delito (abuso sexual, acoso sexual grave, privación de la libertad, extorsión, violencia física reiterada, etc.)?		
4.-	¿La persona refiere sentir miedo por su seguridad o considera que su integridad está en riesgo?		
5.-	¿Existe una situación que pudiera requerir intervención jurídica, médica o psicológica urgente?		

RESULTADO

Canalización a instancia especializada	
El caso procede a evaluación de riesgo y ruta de atención	

3.- EVALUACIÓN DE RIESGO

Marcar los elementos identificados durante la valoración inicial y posterior determinar el nivel de riesgo.

N.	Reactivo	Si	No
1.-	¿La situación ha aumentado en frecuencia o intensidad con el tiempo?		
2.-	¿Existen antecedentes previos de conflicto entre las personas involucradas?		
3.-	¿Las conductas reportadas son reiteradas o persistentes?		
4.-	¿Existe hostigamiento, humillación o violencia verbal constante?		
5.-	¿La situación involucra discriminación por género, orientación sexual, identidad de género, etnia, discapacidad, clase social u otra condición?		
6.-	¿Existe una relación de poder o jerarquía entre las partes?		
7.-	¿La situación ha generado aislamiento, exclusión o afectación significativa en la convivencia?		
8.-	¿Existen barreras que dificulten la participación en igualdad de condiciones?		
9.-	¿Hay dudas sobre la voluntariedad o seguridad para participar desde la Cultura de Paz y la Justicia Restaurativa?		
10.-	¿Las personas involucradas muestran resistencia significativa al diálogo o la construcción de acuerdos?		





Interpretación para determinar el nivel de riesgo:

Riesgo Alto

En el caso de haber resultado con alguna respuesta positiva, en el apartado 2. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN INMEDIATA Y CANALIZACIÓN de este formato, la solicitud será canalizada de inmediato a la UAVIG o, en su caso, a la instancia correspondiente.

Riesgo Medio

Se considera riesgo medio cuando:

1. Existen múltiples factores de escalamiento del conflicto.
2. Hay afectaciones significativas a la convivencia.
3. Se identifican relaciones de poder, discriminación reiterada desde una o varias intersecciones.
4. Existen dudas sobre condiciones de seguridad, voluntariedad o equidad.

Consideraciones:

- Viabilidad de intervención restaurativa
- Necesidad de medidas complementarias
- Intervenciones en colaboración con otras coordinaciones de la DIIGEPAZ

Riesgo Bajo

Se considera riesgo bajo cuando.

1. El conflicto no presenta escalamiento significativo.
2. No existen relaciones de poder que comprometan la equidad del proceso.
3. Las personas involucradas tienen apertura al trabajo desde abordaje restaurativo.
4. Existen condiciones de seguridad y disposición al diálogo.

Consideraciones:

- Proceder al diseño Ruta de Intervención Especializada en Conflictos Escolares y Casos de Violencia No Grave

RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE NIVEL DE RIESGO Y CONSIDERACIONES PUNTUALES PARA LA INTERVENCIÓN

N.	Reactivo	Sí	No
1.-	Existen condiciones de seguridad para la intervención		
2.-	Existe participación voluntaria de las personas involucradas		
3.-	Las personas están de acuerdo con el abordaje de conflicto desde la Cultura de Paz y Justicia Restaurativa.		
4.-	Se identifican factores interseccionales relevantes que requieran de trabajo colaborativo con otras áreas de la DIIGEPAZ		

El presente caso se dictamina de un nivel de riesgo:



4.- RUTA DE ATENCIÓN

Propuesta de Ruta de Intervención			
Acción	Aplica/No aplica	Responsable	Temporalidad
MASC (Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias)	☐ Aplica ☐ No aplica	Cargo / Área: Persona responsable:	Inicio: Duración estimada: Modalidad:
Estrategia de Trabajo con Hombres con Eefoque de Género:	☐ Aplica ☐ No aplica	Cargo / Área: Persona responsable:	Inicio: Duración estimada: Modalidad:
Estrategia de sensibilización socioeducativa focalizada:	☐ Aplica ☐ No aplica	Cargo / Área: Persona responsable:	Inicio: Duración estimada: Modalidad:

5.- OBSERVACIONES Y ACUERDOS GENERALES DEL EQUIPO ESPECIALIZADO DE CIESPAZ

[illegible]

6.- FIRMA Y VALIDACIÓN

Mtra. Flor Alicia Rodríguez Vázquez
Coordinadora de Intervención Especializada para la
Cultura de Paz y Gestión de Conflictos.

Licda. Esp. María Michelle Villanueva Moreno
Directora de Dirección de Inclusión e Igualdad de
Género para la Cultura de Paz.



ANEXO 2

FORMATO DE CONSETIMIENTO INFORMADO PARA PADRES DE ADOLESCENTES

Con la firma de la presente, acepto y expreso mi conformidad para que y, como madre padre y/o tutor del estudiante _____,

_____, inscrito/a en el **Plantel** _____ de la Escuela de Bachilleres, con número de expediente _____, le autorizo para recibir el servicio de atención que brinda la **Coordinación de Capacitación y Vinculación Institucional, como parte de la Estrategia de Trabajo con Hombres Adolescentes** ante el señalamiento de haber ejercido algún acto relacionado con la violencia de género.

La atención que se brindará no representa un acto punitivo hacia el estudiante que la recibe, es una acción que parte de un enfoque preventivo, en aras de evitar que se desarrollen acciones de maltrato y a la vez educar en el conocimiento y fomentar una cultura de paz y no discriminación en el contexto escolar.

Consentimiento Informado/ Aviso de Privacidad: La Universidad Autónoma de Querétaro es la responsable del tratamiento y protección de los datos personales que proporciona a la Dirección de Igualdad de Género y No Discriminación y/o coordinaciones de género de las unidades académicas y administrativas. El tratamiento de datos personales se realiza conforme a las leyes de protección de datos y regulaciones aplicables, garantizando el cumplimiento de las obligaciones legales. Las cuales puedes ser consultadas en el aviso integral visible en el siguiente enlace: <https://transparencia.uaq.mx/documentos/AVISO-DE-PRIVACIDAD.pdf>

La finalidad de recabar datos personales es: 1) **Identificación y Comunicación:** Se recaban para identificar a estudiantes participantes y establecer comunicación con ellos. 3). Cumplimiento Legal y Normativo.

Correo electrónico: Para cualquier duda o aclaración, favor de remitirse a la **Coordinación de Capacitación y Vinculación Institucional** al correo electrónico:

He sido informada/o sobre el propósito y alcance del servicio de atención, manifiesto que se hizo de mi conocimiento el aviso de privacidad con respecto a los datos personales proporcionados, para el otorgamiento del presente consentimiento, cuya finalidad es para establecer la identidad inequívoca de quien otorga el consentimiento. Tengo pleno conocimiento informado y por ende otorgo mi autorización expresa a LA UAQ para realizar el tratamiento de los datos personales de conformidad a lo establecido en los 13, 18, 19, 21





y 22 de la General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes; 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12 de la Ley General de Educación, 113 fracción IX y X de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 7 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión Sujetos Obligados, así como lo estipulado en los capítulos I inciso A), capítulo VI fracción II, se informa que el presente formato, así como los datos e

información recabada es de carácter confidencial de las áreas a las que derivan la información.

Con fundamento en lo previsto por los artículos 7 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, así como lo estipulado en los capítulos I inciso A), capítulo VI fracción II, inciso C) por este conducto otorgo mi consentimiento para que las dependencias escolares, educativas y administrativas de esa institución, proporcionen a la(s) persona(s) que se mencionan mis datos personales y personales sensibles, en los términos del aviso dado por la Universidad Autónoma de Querétaro, la privacidad de los demás datos concernientes a mi persona. En caso de negativa para el tratamiento de datos personales para la finalidad antes señalada, podrá presentar su solicitud para el ejercicio de derechos ARCO a través de la Secretaría de la Contraloría de la Universidad Autónoma de Querétaro, unidad administrativa responsable del tratamiento de sus datos personales y el lugar en donde el interesado podrá ejercer sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición al tratamiento de datos personales (ARCO); la Unidad de Transparencia de la Universidad Autónoma de Querétaro, cuyas oficinas se encuentran ubicadas es, Cerro de las Campanas, sin Número, colonia Las Campanas; Santiago de Querétaro, Querétaro. C.P. 76010 edificio de Rectoría planta alta, horario de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas; o bien a través de las direcciones electrónicas: uipe@uaq.mx la Plataforma Nacional de Transparencia o ante la Unidad de Transparencia de LA UAQ.

Firmo de conformidad la presente, a los _____ días del mes de _____ del 20 ____.





ANEXO 3

FORMATO DE CARTA DESCRIPTIVA DE LA INTERVENCIÓN GRUPAL

Responsables del Diseño:

Responsables de Facilitación:

CARTA DESCRIPTIVA	
No. de Sesión ____ de ____	
Nombre de la actividad de intervención:	
Nombre de la persona (s) facilitadora(s):	
Perfil de las personas participantes:	
Lugar y fecha de realización:	
Objetivo general de aprendizaje:	

Contenido temático	Objetivo específico	Estrategias de aprendizaje o Actividades a desarrollar		Técnica/ Metodología Instruccional	Recursos y Material Didáctico	Duración
		Facilitador/a	Participantes			
Estrategia de Evaluación:						TIEMPO TOTAL (Horas/ Minutos)
Referencias Bibliográficas básicas: • •						
Referencias Bibliográficas complementarias: • •						





ANEXO 4

FORMATO DE BITÁCORA DE FACILITACIÓN E INDICADORES

Nombre de la intervención:	Fecha y hora de la intervención:
Nombre de quien realiza esta bitácora:	Actividad de la intervención comentada:

ASPECTO A EVALUAR	SELECCIONA LOS ELEMENTOS IDENTIFICADOS	DESCRIPCIÓN
Logística	a) Distribución del espacio, mobiliario, organización de los grupos. b) Puntualidad c) Disposición del espacio	
Tipos y hábitos de violencia que se identifican en el grupo	a. Violencia física b. Violencia emocional c. Violencia sexual d. Violencia económica e. Violencia patrimonial f. Violencia feminicida g. Violencia política h. Violencia simbólica i. Violencia cibernética j. Violencia obstétrica	
Situaciones específicas del grupo que pueden derivar en una problemática futura		
Derivación a otras instancias universitarias		





Alcance de
los objetivos
a través de
los
indicadores

INDICADORES DE SEGUIMIENTO A LA INTERVENCIÓN		
INDICADORES	SE ALCANZÓ EL OBJETIVO	Comentarios adicionales
Cuantitativos		
Respecto al número de reuniones programadas para planear la intervención	SÍ () PARCIALMENTE () NO ()	
Respecto a la asistencia de funcionarios/as implicados (as, es) en la intervención	SÍ () PARCIALMENTE () NO ()	
Respecto al número de actividades de intervención realizadas.	SÍ () PARCIALMENTE () NO ()	
P.e. Número de asistentes a las actividades de la intervención.	SÍ () PARCIALMENTE () NO ()	
P.e. Desarrollo de los pasos a seguir en la metodología de intervención	SÍ () PARCIALMENTE () NO ()	
Cualitativos		
P.e Satisfacción general con las reuniones de planeación de la intervención.	SÍ () PARCIALMENTE () NO ()	
P.e Satisfacción con el desempeño de las autoridades implicadas en la intervención en las reuniones de planeación.	SÍ () PARCIALMENTE () NO ()	
P.e. Satisfacción con el desempeño de las autoridades de la DIIGEPAZ en las reuniones de planeación.	SÍ () PARCIALMENTE () NO ()	
P.e Satisfacción con el desempeño de las actividades de intervención implementadas en el lugar acordado.	SÍ () PARCIALMENTE () NO ()	
P.e. Satisfacción con el desempeño de los asistentes a las actividades de intervención implementadas en el lugar acordado.	SÍ () PARCIALMENTE () NO ()	



ANEXO 5

FORMATO DE RESULTADOS

Nombre de la actividad de intervención:
Nombre de la(s) persona(s) facilitadoras:
Datos generales de la comunidad o grupo:
Lugar y fecha de realización:
Objetivo general de aprendizaje:
Describe los factores de riesgo que hayan sido detectados en el grupo durante la intervención:
Detalla las recomendaciones y/o sugerencias para trabajar y dar seguimiento a esos factores de riesgo:
Describe tus observaciones generales sobre la dinámica grupal:
Describe las principales problemáticas detectadas en el grupo:
Según el resultado de tus indicadores ¿Se cumplieron los objetivos de la intervención?





ANEXO 6

FORMATO DE EVALUACIÓN

Nombre de la actividad de intervención:		
Nombre de la persona(s) facilitadora(s):		
Perfil de las personas participantes:		
Lugar y fecha de realización:		
Objetivo general de aprendizaje:		
Proceso ¿Cómo se dio el proceso de intervención? Señala los aciertos, las incidencias y obstáculos que identificaste durante el proceso.	Objetivos ¿Se cumplieron los objetivos planteados? ¿Qué desarrollo tuvieron los objetivos planteados? Si no fue así, describe por qué.	Apreciaciones sobre el proceso





ANEXO 7

FORMATO DE INFORME FINAL

NOMBRE DE LA INTERVENCIÓN		
LUGAR Y HORA DE INTERVENCIÓN		
COMUNIDAD OBJETIVO DE INTERVENCIÓN		
NO. DE PERSONAS ATENDIDAS		
FECHAS DE INTERVENCIÓN		
INCIDENCIAS OPERATIVAS		
COORDINADOR (A, E) DE LA INTERVENCIÓN		
RELATOR (A, E) DE LA INTERVENCIÓN		
OBJETIVO GENERAL		
OBJETIVOS ESPECÍFICOS		
OBSERVACIONES GENERALES		
ITEMS	HALLAZGOS	RECOMENDACIONES DE SEGUIMIENTO
PROBLEMÁTICAS DETECTADAS <i>(Favor de describir las problemáticas detectadas durante la intervención)</i>		





SITUACIONES DE RIESGO <i>(Favor de describir las situaciones de riesgo detectadas y que requieren de derivación o atención inmediata, como ideación suicida, consumos problemáticos, prácticas que atenten contra la vida y dignidad de alguna persona integrante del grupo)</i>		
POSIBILIDADES Y POTENCIALIDADES DE LOS GRUPOS ATENDIDOS <i>(Favor de describir las características del grupo que abonan a la construcción de lazo social, así como aquellas que permitirán continuar con la intervención)</i>		
SOLICITUDES QUE REALIZÓ EL GRUPO <i>(Favor de describir las expectativas o solicitudes expresas que realizó el grupo durante la intervención)</i>		
CARACTERÍSTICAS DE LAS RELACIONES ENTRE PARES, HIJES Y PADRES, DOCENTES Y ESTUDIANTES <i>(Favor de describir cómo se dan las relaciones entre los distintos actores presentes en la intervención si detectan asimetrías de poder, falta de reconocimiento, respeto, desconocimiento, etc.)</i>		





RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN <i>(Coherencia en términos del objetivo general y los objetivos específicos en las sesiones, qué se logró)</i>		
SUGERENCIAS DE CONTINUIDAD <i>(Favor de indicar las temáticas, problemáticas emergentes a abordar, generar otros dispositivos grupales).</i>		
DERIVACIONES <i>(Favor de indicar la instancia de apoyo universitario a la que se deriva).</i>		





ANEXO 8

FORMATO DE ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y COMPROMISOS ÉTICOS-JURIDICOS

Querétaro, Qro., a los ____ días del mes de _____ del 20____.

CARTA DE COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

EL/La que suscribe C. _____ en calidad de _____ de la Universidad Autónoma de Querétaro (en adelante UAQ) acepto los términos y condiciones, que se describen más adelante, de resguardo, reserva, custodia y protección de la seguridad y confidencialidad de la información, datos personales y de todo tipo de documentos propiedad de la UAQ de los que tenga conocimiento, con motivo de las funciones que desempeño en la Universidad.

El presente compromiso me responsabiliza respecto de la información que me sea proporcionada por la Dirección de Inclusión e Igualdad de Género para la Cultura de Paz de la Universidad Autónoma de Querétaro, ya sea de forma oral, escrita, impresa, sonora, visual, electrónica, informática u holográfica, contenida en cualquier tipo de documento, que puede consistir en: expedientes, reportes, estudios, actas, resoluciones, oficios, correspondencia, acuerdos, directivas, directrices, circulares, contratos, convenios, instructivos, notas, memorandos, estadísticas, o bien, cualquier otro registro en medio conocido o por conocer que documente el ejercicio de las facultades, funciones y competencias del área universitaria y de los servidores universitarios, sin importar su fuente o fecha de elaboración. La información que me sea proporcionada podría ser considerada, según el caso, como reservada, privilegiada y confidencial, en los términos de las leyes aplicables, por lo que me obligo a protegerla, reservarla, resguardarla y no divulgarla, utilizándola única y exclusivamente para llevar a cabo y cumplir con las actividades y obligaciones que expresamente me sean conferidas por la Universidad. Es mi responsabilidad no reproducir, hacer pública o divulgar a terceros la información objeto de la presente Carta, y de cumplir con las medidas de seguridad adecuadas al tipo de documento con el que se trabaje.

Me comprometo a mantener la confidencialidad en relación con toda la documentación e información que sea tratada dentro de la Dirección de Inclusión e Igualdad de Género para la Cultura de Paz de la Universidad Autónoma de Querétaro., por lo que me comprometo a lo siguiente:





- a. No divulgar a terceras personas o instituciones el contenido de cualquier documentación o información,
- b. No discutir ni divulgar información confidencial;
- c. No permitir a terceros el manejo de documentación de la Dirección de Inclusión e Igualdad de Género para la Cultura de Paz que pueda tener en su poder;
- d. No explotar y aprovechar en beneficio propio, o permitir el uso por otros, de las informaciones obtenidas o conocimientos adquiridos durante las sesiones del Área de Adscripción correspondiente,
- e. No permitir que se realicen copias no autorizadas de esta información,
- f. Ser imparcial y objetivo con las opiniones, resoluciones, de cada uno de los asuntos tratados, g) Dar un manejo adecuado a la información y a los posibles conflictos de interés Si existe la posibilidad de participar en un proceso en el cual pueda tener algún conflicto de interés, notificaré por escrito a la persona encargada del Área, a la Coordinación o a la Dirección de inmediato de este hecho y me abstendré de participar en el proceso.

Declaro haber leído, entendido y aceptado, y manifiesto expresamente que conozco el contenido del Artículo 8 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, los Artículos 24 fracción VI y el 25 de Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y acepto las consecuencias administrativas que pudieran llegar a suscitarse en caso de no observar de manera puntual las normas en cita, en el ámbito de mis respectivas facultades; y aceptar el cumplimiento de lo allí requerido.

Así también asumo ética y responsablemente el manejo y/o acceso a esta información y documentación de la Dirección de Inclusión e Igualdad de Género para la Cultura de Paz de la Universidad Autónoma de Querétaro.

Nombre y Firma





ANEXO 9

FORMATO DE INVITACIÓN

Santiago de Querétaro a XX, de XXXXX de XXXX

No. De Expediente: EGECO/XXX/XXXX

INVITACIÓN

C. XXXXXX XXXXXX XXXXXX

P R E S E N T E:

Por medio de la presente, muy cordialmente le hago la invitación para acudir a la Estrategia de Gestión de Conflictos (EGECO) de la Universidad Autónoma de Querétaro, ubicado en CERRO DE LAS CAMPANAS S/N, C.P. 76010, el día XXXXX XX DE XXXXXX DEL XXXX a las XX:XX horas, con la finalidad de buscar resolver una controversia de manera voluntaria y gratuita, por medio de una plática en donde tanto usted como la persona XXXXXX podrán expresar sus opiniones siempre de forma pacífica, auxiliados por un facilitador de la comunicación llevando a cabo una sesión preliminar.

Se le pide de la manera más atenta que al acudir presente el original de su identificación oficial con fotografía. En caso de no poder asistir, se le pide lo justifique con quien suscribe la presente invitación, ya sea de forma personal acudiendo a nuestras instalaciones en la dirección antes señalada, o por vía telefónica al número de teléfono: 442 192 1200 extensión 6072.

Sin más por el momento, y en espera de una respuesta favorable de su parte, reciba un cordial saludo.

XXXXXX

Facilitador/a de la Estrategia de Gestión de Conflictos





ANEXO 10

FORMATO DE ACUERDO DE VOLUNTARIEDAD

No. de Expediente: EGECO/XXX/XXXX

ACUERDO DE VOLUNTARIEDAD

En Santiago de Querétaro, siendo el día XX de XXXXX del XXXX, se presenta en las instalaciones de la Coordinación de Intervención Especializada para la Cultura de Paz y gestión de conflictos, la/el C. XXXXX XXXXX XXXXX, en su condición de XXXXXXXXXXXX, quien se identifica con XXXXXXXXXXXX, manifestando que ha sido informada/o sobre las condiciones y principios de los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, por lo tanto, decidiendo participar en el proceso con plena y libre voluntad, sin estar actuando bajo condiciones de intimidación, amenaza o coacción.

C. XXXXXXXX XXXXX XXXXXXXX



ANEXO 11

FORMATO DE ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

No. de Expediente: EGECO/XXX/XXXX

ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

En Santiago de Querétaro, siendo el día XX de XXXXX del XXXX, se presenta en las instalaciones de la Coordinación de intervención especializada para la cultura de paz y gestión de conflictos, la/el C. XXXXX XXXXX XXXXX, en su condición de XXXXXXXXXXXX, quien se identifica con XXXXXXXXXXXX, manifestando que ha sido informada/o que una causa de conclusión anticipada de los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias es revelar información del proceso, y que se compromete a no divulgar la información aportada, compartida o expuesta durante las sesiones individuales o conjuntas.

C. XXXXXXXX XXXXX XXXXXXXX



ANEXO 12

FORMATO DE SOLICITUD DE INICIO DEL PROCESO DE LOS MASC

No. de Expediente: EGECO/XXX/XXXX

SOLICITUD DE LOS MASC

En Santiago de Querétaro, siendo el día XX de XXXXX del XXXX, se presenta en las instalaciones de la Coordinación de Intervención Especializada para la Cultura de Paz y Gestión de conflictos, la/el C. XXXXX XXXXX XXXXX, en su condición de XXXXXXXXXXXX, quien se identifica con XXXXXXXXXXXX, manifestando su deseo de participar en los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, en plena y libre voluntad. Por lo cual solicita el inicio del proceso y proporciona los datos del/a C. XXXXXXX XXXXXXX XXXXXXX, quien puede ser localizada/o en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, para que pueda ser invitada/o a gestionar, y buscar resolver, el conflicto a través de cualquier mecanismo idóneo.

C. XXXXXXX XXXXXXX XXXXXXX





ANEXO 13

FORMATO DE ACUERDO DEL MECANISMO

NO. DE EXPEDIENTE EGECO/XXX/XXXX
ACUERDO NO. XXX/XXXX

EN SANTIAGO DE QUERÉTARO, QUERÉTARO, SIENDO LAS XX:XX (XXXXXXX HORAS) DEL DÍA XX (XXXXXX) DE XXXXXXXX DEL XXXX (DOS MIL XXXXXXXX), EN LAS INSTALACIONES QUE OCUPA LA COORDINACIÓN DE INTERVENCIÓN ESPECIALIZADA PARA LA CULTURA DE PAZ Y GESTIÓN DE CONFLICTOS ESCOLARES DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO, UNICADO EN CERRO DE LAS CAMAPANAS, S/N, COL. CERRO DE LAS CAMAPANAS, CÓDIGO POSTAL 76010; SE ENCUENTRA PRESENTE EL/LA C. XXXXXXXXXX; QUIEN CUENTA CON LA EDAD DE XX AÑOS, DE NACIONALIDAD XXXXXXXX; DE ESTADO CIVIL XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; DE PROFESIÓN U OFICIO: XXXXXXXXX; CON DOMICILIO EN XX; IDENTIFICÁNDOSE CON XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; A QUIEN EN LO SUCESIVO Y PARA EFECTOS DEL PRESENTE ACUERDO, SE LE DENOMINARÁ "INTERVINIENTE 1". DE IGUAL FORMA, SE ENCUENTRA PRESENTE EN EL MISMO LUGAR, SE ENCUENTRA PRESENTE EL/LA C. XXXXXXXXXX XXXXX XXXXXX; QUIEN CUENTA CON LA EDAD DE XX AÑOS, DE NACIONALIDAD XXXXXXXX; DE ESTADO CIVIL XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; DE PROFESIÓN U OFICIO: XXXXXXXXX; CON DOMICILIO EN XX; IDENTIFICÁNDOSE CON XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; A QUIEN EN LO SUCESIVO Y PARA EFECTOS DEL PRESENTE ACUERDO, SE LE DENOMINARÁ "INTERVINIENTE 2". PARA EFECTOS DEL PRESENTE ACUERDO EN LOS CASOS EN LOS QUE SE SEÑALE MANIFESTACIONES DE "INTERVINIENTE 1" E "INTERVINIENTE 2" EN CONJUNTO SE LES DENOMINARÁ "LAS PERSONAS INTERVINIENTES". ASÍ MISMO, SE HACE CONSTAR LA INTERVENCIÓN EN EL PRESENTE INSTRUMENTO, DE LA C. XXXXXX XXXXXXXX XXXXXX, ESPECIALISTA FACILITADOR/A DE LA COORDINACIÓN DE INTERVENCIÓN ESPECIALIZADA PARA LA CULTURA DE PAZ Y GESTIÓN DE CONFLICTOS ESCOLARES DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO, A QUIEN, EN LO SUCESIVO, Y PARA LOS EFECTOS DEL PRESENTE ACUERDO, SE LE DENOMINARÁ "EL/LA





FACILITADOR/A". EL PRESENTE INSTRUMENTO QUEDA REGISTRADO BAJO EL NÚMERO DE EXPEDIENTE: EGECO/XXX/XXXX.

I.DECLARACIONES

1. DECLARAN "LAS PERSONAS SOLICITANTES" TENER LA FACULTAD LEGAL, LA PLENA Y LIBRE VOLUNTAD DE SUSCRIBIR EL PRESENTE DOCUMENTO, EN SU CALIDAD DE INTERVINIENTE.

2. DECLARA LA/EL "INTERVINIENTE 2" TENER LA FACULTAD LEGAL, LA PLENA Y LIBRE VOLUNTAD DE SUSCRIBIR EL PRESENTE DOCUMENTO, EN SU CALIDAD DE INTERVINIENTE.

3. DECLARAN Y MANIFIESTAN DE FORMA TÁCITA Y EXPRESA "LAS PERSONAS INTERVINIENTES" EN EL NACIENTE INSTRUMENTO, EL COMPROMISO DE SOMETERSE A LAS CONDICIONES Y TÉRMINOS FORMALES DE REALIZACIÓN, DESARROLLO Y RESULTADOS DEL PROCESO; CONSISTENTES EN CONDUCIRSE CON RESPETO Y OBSERVAR BUEN COMPORTAMIENTO DURANTE EL TRÁMITE DE LOS MECANISMOS ALTERNOS Y CUMPLIR CON LAS OBLIGACIONES DE DAR, HACER O NO HACER, ESTABLECIDAS EN EL ACUERDO REPARATORIO.

4. DECLARAN "LAS PEROSNAS INTERVINIENTES" QUE EL PRESENTE ACUERDO SE FORMALIZA ATENDIENDO AL PRINCIPIO DE VOLUNTARIEDAD DE LAS PARTES; A LA DEBIDA Y EQUITATIVA PROPORCIONALIDAD DE SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES, ESTANDO LAS MISMAS EN CONDICIONES DE IGUALDAD PARA PACTAR SIN QUE EXISTA COACCIÓN, INTIMIDACIÓN O VENTAJA AL MOMENTO DE LA SUSCRIPCIÓN DEL PRESENTE ACUERDO.

II. OBJETO DEL DOCUMENTO

ÚNICO. LA CELEBRACIÓN Y FIRMA DEL PRESENTE ACUERDO, TIENE COMO FINALIDAD, EL PACTO ENTRE "LAS PERSONAS INTERVINIENTES", QUE LLEVE COMO RESULTADO LA SOLUCIÓN DEL CONFLICTO A TRAVÉS DE CUALQUIER MECANISMO IDÓNEO.

III. ACUERDOS CONVENIDOS POR LAS PARTES.

CLÁUSULA PRIMERA. MANIFIESTAN "LAS PERSONAS INTERVINIENTES" QUE SE COMPROMETEN A CONDUCIRSE CON VERDAD ANTE ESTA INSTANCIA Y CUALQUIERA OTRA EN CASO DE SER NECESARIO.

CLÁUSULA SEGUNDA. MANIFIESTAN "LAS PERSONAS INTERVINIENTES" QUE, PARA LA SOLUCIÓN DEL CONFLICTO, ESTÁN DE ACUERDO EN CONVENIR LO SIGUIENTE:





LEÍDO EL PRESENTE ACUERDO Y ENTERADAS LAS PERSONAS INTERVINIENTES PLENAMENTE DE SU CONTENIDO, LO FIRMAN AL CALCE Y MARGEN SANTIAGO DE QUERÉTARO, QUERÉTARO, EL DÍA XX (XXXXXX) DEL MES DE XXXXX DEL AÑO XXXX (DOS MIL XXXXXXXXXX).

EGECO/XXX/XXXXX

C. XXXXX XXXXX XXXXX

HUELLA DACTILAR

“INTERVINIENTE 1”

C. XXXXX XXXXX XXXXX

HUELLA DACTILAR

“INTERVINIENTE 2”

FACILITADORA DEL LA COORDINACIÓN DE INTERNVENCIÓN ESPECIALIZADA PARA LA CULTURA DE PAZ Y GESTIÓN DE CONFLICTOS

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

ABOGADA/O.

XXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX





ANEXO 14

FORMATO DE CONCLUSIÓN ANTICIPADA DEL MECANISMO

No. de Expediente: EGECO/XXX/XXXX

CONCLUSIÓN ANTICIPADA

En Santiago de Querétaro, siendo el día XX de XXXXX del XXXX, se presenta en las instalaciones de este la Coordinación de intervención especializada para la cultura de paz y gestión de conflictos escolares, el/la facilitador/a XXXXXXXX XXXXXX XXXXXXXX, da por concluido el Mecanismo Alternativo de Solución de Controversias, debido a que la/el C. XXXXX XXXXX XXXXX, en su condición de XXXXXXXXXXXX, quien se identifica con XXXXXXXXXXXX, manifiesta que es su deseo dar por concluido el proceso.

C. XXXXXXXX XXXXX XXXXXXXX

XXXXXX

Facilitador/a

