



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO  
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES



MAESTRÍA EN ESTUDIOS PARA LA PAZ Y EL DESARROLLO

***Los alcances institucionales de las unidades de mediación y de la defensoría de los derechos universitarios en la gestión del conflicto en cinco universidades públicas***

**PRESENTA**

**Verónica Morales Flores**

**Tutor Académico:**

Dr. Aldo Muñoz Armenta, FCPyS-UAEM

**Trabajo Terminal para obtener el grado de Maestra en Estudios para la Paz y el Desarrollo**

Noviembre 2024

---

<b>ÍNDICE</b>	<b>PAG.</b>
<b>Introducción</b>	4
<b>Capítulo I: Perspectivas de la Mediación en el estado del conocimiento</b>	
a) Perspectiva sociológica	7
b) Perspectiva filosófica	12
c) Perspectiva jurídica	18
d) Perspectiva psicológica	21
e) La mediación en el marco de los estudios de la Paz	22
<b>Capítulo II: Mediación y Conflicto</b>	
a) Definición de Conflicto	28
b) El conflicto y el poder	35
c) Tipología de los Conflictos	40
d) Conflicto en el ámbito escolar y la mediación	48
e) Resolución o gestión de conflictos	52
f) Mediación en el ámbito escolar	55
g) Modelos de Implementación en la mediación	59
h) Mediación en el ámbito universitario	61
i) Gestión de Conflictos en el ámbito universitario	62
<b>Capítulo III: Antecedentes de la Mediación Universitaria</b>	
a) Origen de la Defensoría	65
b) Origen de la Defensoría en México	68
c) Derechos humanos y Derechos Universitarios	72
d) Derechos que tutela la Defensoría Universitaria	80
- Listado de Universidades Autónomas	91
<b>Capítulo IV: Los alcances de la Mediación en cinco Universidades Públicas</b>	
a) Instancias para la Defensa de los Derechos de las y los Universitarios	98
1) Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMéx)	
2) Universidad de Guanajuato	
3) Universidad Autónoma de Guerrero (UAGro)	
4) Universidad Autónoma de Sonora	

5) Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)	
b) Perfil profesional de los Servidores Universitarios correspondiente al año 2022	102
1) Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMéx)	
2) Universidad de Guanajuato	
3) Universidad Autónoma de Guerrero (UAGro)	
4) Universidad Autónoma de Sonora	
5) Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)	
c) Alcances de la Autonomía Administrativa correspondiente al año 2022	127
1) Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMéx)	
2) Universidad de Guanajuato	
3) Universidad Autónoma de Guerrero (UAGro)	
4) Universidad Autónoma de Sonora	
5) Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)	
<b>Conclusiones</b>	<b>137</b>
<b>Fuentes de Información</b>	<b>140</b>

## INTRODUCCIÓN

El propósito de este trabajo es analizar desde una perspectiva comparada cuál es el alcance y efectividad de los espacios responsables de mediación y/o conciliación de conflictos entre estudiantes, personal académico y administrativo en cinco universidades públicas, **que son los casos de la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMéx), la Universidad de Guanajuato, la Universidad de Guerrero (UAGro), la Universidad de Sonora y la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).**

La pregunta de investigación que orientó este trabajo es ¿De qué depende que las instancias mediadoras **de conflictos entre estudiantes, entre trabajadores académicos y administrativos y entre trabajadores académicos y administrativos y estudiantes** generen confianza y resultados óptimos en favor de las personas involucradas en las Instituciones Universitarias?

La hipótesis que guio esta investigación es que el éxito de la mediación de las instancias responsables es porque están encabezadas por personas capacitadas, capaces de generar confianza y que permitan a las partes involucradas en las Instituciones Universitarias, resolver de manera pacífica los conflictos.

Este tema es relevante, es decir, su estudio se justifica porque la conflictividad al interior de las universidades es una realidad que se presenta con mayor frecuencia, el aula es el espacio en donde los jóvenes conviven y tienen necesidades personales discrepantes, pero al mismo tiempo se presentan conflictos en las relaciones entre profesor-alumno; entre profesor-profesor; entre el personal administrativo, entre administrativo-profesor; entre administrativo-alumno y en algunos casos profesores- padres de familia. De tal forma que es necesario contar con estructuras administrativas de justicia alternativa que dé soluciones expeditas a las personas afectadas.

En ese sentido, muchas universidades no cuentan con mecanismos ágiles para atender esta problemática, por lo que resultó importante realizar un análisis de 32 Universidades Autónomas Públicas de la República Mexicana para ver si cuentan

con una instancia responsable en la defensa de los derechos universitarios. Algunas de las instituciones analizadas están incorporadas a la Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios (REDDU) y a la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES).

Se encontró que no todas cuentan con una Defensoría de los Derechos Universitarios, entendida como el órgano independiente que salvaguarda y protege los derechos universitarios, y en algunos casos no se le atribuyen funciones mediadoras al defensor universitario.

Existen casos de Universidades que han implementado adicionalmente a la Defensoría Universitaria una Unidad de Mediación y Conciliación como es el caso de la Universidad Autónoma de Guanajuato y la Universidad Autónoma del Estado de México, con su Centro de Paz y Diálogo.

Y sólo la Universidad de Sonora tiene dentro del organigrama de la Defensoría de los Derechos Universitarios, la Unidad de Mediación, y en algunas otras Universidades cuentan sólo con el abogado general cuya función principal es la asesoría y representación jurídica entre los integrantes de la comunidad universitaria.

En este sentido, el presente trabajo pretende aportar, en primer lugar, el debate actualizado sobre el significado de la justicia alternativa dentro de las Universidades, considerando como primera instancia a la Defensoría Universitaria en función de que tenga dentro de sus facultades y atribuciones mediar los conflictos que se presenten en la comunidad Universitaria.

Por lo tanto, para los fines de la presente investigación se eligieron las Universidades enlistadas porque cuentan con una Defensoría Universitaria y dentro de sus funciones o atribuciones está la mediación, o bien cuentan con una Unidad de Mediación.

Estos son los casos de la Universidad de Guanajuato, Universidad Sonora y la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMéx), y se retoman dos universidades que cuentan con Defensoría Universitaria, en cuyas atribuciones y

funciones es mediar como lo es la Universidad Autónoma de Guerrero (UAGro), y Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), adicionalmente estas cinco Universidades pertenecen a la Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios (REDDU).

La tesis se divide en 4 capítulos, el primero resume la Perspectivas de la Mediación en el estado del conocimiento, desde la perspectiva sociológica, filosófica, jurídica, psicológica y la mediación en el marco de los estudios de la paz.

El segundo capítulo aborda el punto de vista teórico de la Mediación y el Conflicto, considerando su definición, la tipología, el conflicto en el ámbito escolar y la mediación, resolución o gestión de conflictos, modelos de implementación en la mediación, mediación en el ámbito universitario, gestión de conflictos en el ámbito universitario.

El capítulo tercero plantea los antecedentes de la Mediación Universitaria, desde el origen de la Defensoría en México, los derechos humanos y los derechos Universitarios, los Derechos que tutela la Defensoría Universitaria.

Y el último capítulo presenta los alcances de la mediación en cinco universidades públicas, las instancias para la defensa de los derechos de las y los universitarios, perfil profesional de los servidores universitarios correspondiente al año 2022, alcances de la autonomía administrativa correspondiente al año 2022.

## MARCO TEÓRICO

### CAPITULO I

#### PERSPECTIVAS DE LA MEDIACIÓN EN EL ESTADO DEL CONOCIMIENTO

##### a) Perspectiva sociológica

Para Vinyamata (2003), la Mediación **es el proceso de comunicación** entre partes en conflicto **con la ayuda de un mediador imparcial**, que **procurará que las personas implicadas en una disputa puedan llegar, por ellas mismas, a establecer un acuerdo** que permita recomponer la buena relación y dar por acabado, o al menos mitigado, el conflicto, que actúe preventivamente o de cara a mejorar las relaciones con los demás.

De igual manera, para Diez y Tapia (1999, Boqué, 2003), la mediación es comunicación, así mismo Giro (1998, citado en Boqué, 2003), asevera que la mediación no tiene otra finalidad que la comunicación.

En ese sentido, podemos identificar que la comunicación es el base de la mediación, es decir, en la medida que el mediador sepa comunicar ayudará a que mejore la relación entre las partes y puedan, si lo desean, llegar a buenos acuerdos; es por ello, que la mediación permitirá conducir problemas de comunicación (Suarez, 1997, citado en Boqué, 2003).

En lugar de problemas, hay quienes hablan de barreras de la comunicación, las cuales están centradas en las dificultades de comprensión que surgen para entender el significado del mensaje, a partir del código lingüístico en que llega y de las intenciones comunicativas que lo rodean, de tal manera que la comunicación lingüística se puede trunca, por tres aspectos (Garces, Palacio, 2010):

- No entender
- Entender mal
- Dificultad para diferenciar en los juicios y tipología de los diálogos

Asimismo, las barreras dentro del contexto de la comunicación resaltan cuatro elementos que afectan las relaciones interpersonales (Garces, Palacio, 2010), la

diferencia de percepciones; la distancia física; filtrado que tiene que ver con la alteración intencionada de la información y el mal uso del lenguaje y la definición que se les da a las palabras.

La razón de por qué la comunicación no logra su objetivo no es la falta de comunicación, sino las fallas u obstáculos que impiden a las personas y a los grupos humanos comunicarse y relacionarse de manera apropiada (Gasperin, 2005).

El paradigma de la comunicación como base del problema centra la atención del proceso en los aspectos relacionales y emocionales de los conflictos. Esto lleva a que la solución general para todos ellos sea el restablecimiento de la comunicación (Mussetta, 2009). Entonces la **mediación proporciona mecanismos para que las personas se comuniquen** y destruyan las hostilidades fundadas en los malentendidos, por ejemplo: *“ella no sabía lo que él quería, y él no se lo decía, ese fue el gran problema. Entonces es un problema de comunicación, y esa es la finalidad de la mediación. **La mediación es el espacio para que se escuchen, puedan hablar lo que no han podido hablar, nosotros creamos el espacio de escucha. No todas las personas tienen facilidades de comunicación. Muchas personas son mudas, no hablan y uno tiene que estar sacándole las cosas. Esto una instancia de creación del escenario para resolver el problema de la comunicación”*** (Mussetta, 2009).

Es así como en la mediación, se produce el nacimiento de un espacio de diálogo entre las partes donde estas tienen la posibilidad, de hecho, de exponer las causas del conflicto y de dirimir el mismo asumiendo y originando un compromiso con las consecuencias que le son inherentes (Rodrigues, 2017).

La mediación se presenta, no sólo como un proceso de armonía a través del conflicto sino también como el medio de establecer puentes entre el Estado y los ciudadanos. Puentes que trasladen efectividad y confianza. Puentes que unan y no separen. Puentes que en suma posibiliten la realización de la justicia (Rodrigues, 2017).

Para Jean-Francois Six (1990, citado en Boqué, 2003), afirma que la mediación es a la vez una técnica y un arte, consistente en una acción realizada por un tercero,

entre personas o grupos que consienten y participan libremente, y a quienes pertenecerá la decisión final, destinada bien sea a hacer o renacer entre ellos nuevas relaciones, bien sea prevenir o curar entre ellos relaciones perturbadas.

Horowitz coincide con Six, cuando menciona que la mediación es un proceso informal en que un tercero neutral sin poder para imponer una resolución ayuda a las partes en disputa a alcanzar un arreglo mutuamente aceptable (Boqué, 2003). Se puede entender como la actuación de ese tercero para ayudar a que las partes en conflicto entren en una negociación y logren un acuerdo mediante el diálogo y el compromiso (Fisas, 2010). La mediación como estrategia de resolución de conflictos la podemos situar entre el compromiso y la colaboración. La finalidad consiste en pasar de estilos más individualistas a modos más evolucionados de resolución de conflictos, como son los de colaboración y compromiso (Mussetta, 2009).

Entonces, la mediación es un proceso de resolución de conflictos en el que las partes enfrentadas recurren “voluntariamente” a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio. Es un proceso extrajudicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas, es creativo, porque mueve a la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no restringirse a lo que dice la ley. Además, la solución no es impuesta por terceras personas, como en el caso de los jueces o árbitros, sino que es creada por las partes (Rozenblum, 1998, citado en Armas, 2003).

Por lo tanto, la mediación se define como un sistema de negociación asistida, mediante el cual las partes involucradas en un conflicto intentan resolverlo por sí mismas, con la ayuda de un tercero imparcial (el mediador), que actúa como conductor de la sesión, ayudando a las personas que participan en la mediación a encontrar una solución que sea satisfactoria para ambas partes. Lo que, quiere decir, que la decisión a la que lleguen las partes será elaborada por ellas mismas y no por el mediador. Se reafirma así la capacidad de la mediación de devolverle el

poder a las partes para que sean ellas mismas las protagonistas de la decisión, y no el mediador (Alzate, s/a).

La mediación se ha establecido como una forma de conducción de conflictos, considerando dos aspectos, es decir, como primer momento el tema en sí por el que se discute y, en segundo lugar, la relación entre las partes. Ambos aspectos íntimamente ligados entre sí, el hecho de tomar en cuenta el aspecto relacional del conflicto y las consecuencias que puede tener para el mantenimiento de la relación la forma como se solucione, lo cual beneficia y ayuda para sacar las relaciones del campo de la confrontación que puede llegar a ser destructiva (Suares, 1996).

Para que el proceso de mediación sea posible, es necesario que las partes estén motivadas, porque deben de estar de acuerdo en cooperar con el mediador para resolver su disputa, así como para respetarse mutuamente durante y después del proceso, y respetar los acuerdos que se hayan alcanzado, circunstancia que ocurre con un alto índice de cumplimiento, porque son los que los mismos interesados han propuesto y se han comprometido a cumplir, pues la reflexión sobre la mediación ayuda a todos a entender el conflicto y su dimensión ideológica (Likert y Likert, 1976; Shapiro, 2002, citado en Armas, 2003).

Podemos considerar que la mediación es vocación, pero al mismo tiempo es técnica. Permite ser considerada como una **herramienta de cambio social**. Es decir, propone una manera de manejar el conflicto de manera positiva. Considerando que el conflicto es parte constitutiva de las relaciones sociales, pertenece al ámbito inmediato y cotidiano de la vida de las personas (Mussetta, 2009).

Es por lo que, Corbo (1999, citado en Boqué, 2003), asegura que la mediación es una forma de resolver conflictos, como se repite abundantemente; es una forma de gestión de la vida social y, por lo tanto, es una transformación cultural. De igual manera Boque (2003), indica que la mediación no está centrada en el

mantenimiento de un sistema social determinado, sino que estimula las capacidades de innovación del individuo y su comunidad; está destinada a cuestionar nuestras sociedades plurales antes que se agregar personas o extirpar contundentemente conductas identificadas como dañinas. Es por ello, que la mediación evita el uso de forma alguna de violencia, e incluso de la jurídicamente administrada.

Siguiendo a Boqué la mediación puede convertirse en un conducto indispensable para la existencia de la comunidad humana basada en la práctica efectiva de valores de convivencia.

La mediación se define no como una transformación jurídica sino como una transformación cultural y social, es decir, se **orienta a constituir una nueva cultura de las relaciones sociales**. Es decir, en todo ámbito promueve un cambio estructural hacia formas más armónicas de convivencia que contribuyan a mejorar la calidad de vida de todos los habitantes recuperando valores tales como la solidaridad, el respeto y el reconocimiento por el otro, la autodeterminación y la equidad (Mussetta, 2009).

Entonces la mediación **refiere a un cambio social** y se auto propone como una herramienta cuyas bondades facilitarían acortar la brecha entre la sociedad real y un modelo de sociedad deseada. “Es importante aceptar que la mediación es una herramienta nueva, un sendero espiritual, una necesidad política, un desafío ético” (Oyhanarte, 1996, citado en Mussetta, 2009).

Consideramos que, en cualquier ámbito, la mediación configura espacios comunicacionales ternarios, donde, con la contribución de la persona mediadora, sujetos agentes generan horizontes simbólicos compartidos. La mediación proporciona, pues, un escenario formal de comunicación, donde la construcción compartida de significados facilita la salida positiva al conflicto. Un auténtico proceso mediador genera aprendizaje sobre uno mismo, sobre los demás y sobre la situación, modelando actitudes de respeto y de diálogo (Boqué, 2003).

## **b) Perspectiva filosófica**

Para Six (1990), hay en el fondo de la definición de mediación hay una visión de lucha entre el bien y el mal, es decir, una búsqueda dirigida a suprimir de forma radical el conflicto como si fuera aquello que impide a los seres y sus ideales existir verdaderamente en concordia.

Desde el punto de vista de Bush y Folger (1996, citado en Boqué, 2003), el proceso de la mediación tiene un **potencial específico de transformación de las personas**, lo cual **promueve el crecimiento moral**, al ayudarlos a lidiar con las circunstancias difíciles y a salvar las diferencias humanas en medio del mismo conflicto. Esta posibilidad de transformación se origina en la capacidad de la mediación para generar dos efectos importantes la **revalorización y el reconocimiento**.

Asimismo, Adam Curie (1995, citado en Boqué, 2003), desde el ámbito internacional nos habla de un proceso que a la vez que contribuye al acuerdo político, cura las heridas del odio y empieza el proceso de **transformar la enemistad en hermandad**.

El **argumento moral** tiene un valor sustancial, porque funda sus bases en una supuesta rectitud y civismo en las conductas de los ciudadanos, de los cuales se espera se rijan por principios que internamente orienten sus comportamientos. Por eso de antemano **es un espacio sensible a los valores, las normas, las formas de relaciones intersubjetivas** (Mussetta, 2009).

Siguiendo a Mussetta, uno de los **ejes del código moral de la mediación es la responsabilidad y la autodeterminación**, ambos asociados. La responsabilidad entendida como la capacidad de previsión y **toma de conciencia** de las consecuencias de nuestros propios actos, estas dimensiones fundamentales dentro del código moral de la mediación. Y la **capacidad de ser responsables** de los problemas implica el deseo de ser artífices de la manera en que cada conflicto se

resuelve, por eso se relaciona con la autodeterminación. Y dentro de la mediación se intenta fomentar una autodeterminación asistida.

Por ejemplo “el mediador les enseña a las partes que esto es un camino de aprendizaje, supongamos que una persona viene a reclamar, y **uno les devuelve la responsabilidad**. Es un modo de enseñarles a ser responsables de lo que reclamamos, de nuestras acciones y de lo que nos pasa. Es típico echarle la culpa al otro” (Mussetta, 2009).

Por lo tanto, el primer objetivo de la mediación debe ser un aumento del protagonismo de las partes y su autodeterminación. Y tal vez, como consecuencia de ese protagonismo, se consiga ofrecer un espectro más amplio de opciones para solucionar el conflicto y brindar un acceso a un proceso alternativo al tradicional que puede o no incrementar la satisfacción de las partes (Barbosa y Magris 1998, citado en Mussetta, 2009). Consiguiendo a través de la mediación la responsabilidad y el compromiso entre los mediados en la cual sus razones, angustias y necesidades son atendidas consiguiendo un refuerzo del sentimiento de justicia (Rodrigues, 2017).

La mediación basa su capacidad para moralizar en la idea de que las partes mismas pueden y deben **ser los arquitectos de su propio futuro**. Y esto se concretaría porque son las mismas partes quienes elaboran el acuerdo que se supone debería resolver el conflicto, con una consecuente creación de responsabilidad y autonomía. El proceso de mediación se convierte en un mecanismo de pacificación social porque fomenta el desarrollo de **valores como respeto y tolerancia, comprensión y solidaridad** en un marco de cooperación (Mussetta, 2009).

Desde esta perspectiva filosófica los principios fundamentales que rigen la mediación tienen un fundamento importante, entre ellos, la **voluntariedad** también conocida como principio de autonomía de la voluntad, involucra la participación de las partes en la mediación por **decisión propia y libre**. Gorjón y Sánchez (2016) mencionan que es un principio funcionalista, es decir, se desarrolla y funciona según

criterios propios, es una actitud que es **ejercida libremente pensando las personas por sí mismos y de manera crítica, consiente y responsable**. En este tenor, para Barba y Fierros (2013) el principio de voluntariedad implica que la participación de los interesados en la mediación deberá realizarse con su consentimiento y bajo su **absoluta responsabilidad**.

La decisión que tome cada una de las partes, debe ser tomada en **una forma libre**, sin que ninguna otra persona les influya o decida en su lugar, asimismo, que lleguen a esta determinación porque saben que la finalidad del procedimiento es resolver su conflicto de manera pacífica, **que no hayan sido engañadas no forzadas por cualquier medio para tomar esa decisión** (Valadez, 2016).

En la mediación, el principio de confidencialidad **depende del compromiso y el deber moral** adquirido por las partes y el facilitador desde el inicio del procedimiento, para que los asuntos y hechos tratados durante el mismo, **no sean comentados fuera de él con terceras personas** (Valadez, 2016). La confidencialidad garantiza que la información proporcionada no será divulgada, en cualquier procedimiento al cual estén sujetos las personas, a menos que la información esté prescrita por ley o requiera el interés de prevenir daños a la integridad física o psicológica de una persona (Peña, 2014).

Asimismo, la mediación debe regirse por el principio de **imparcialidad**, es decir, el facilitador o mediador deberá conducirse con objetividad, evitando la emisión de juicios, opiniones, prejuicios, favoritismos, inclinaciones o preferencias que concedan u otorguen ventajas a alguno de los intervinientes. Barba y Fierros (2013) establecen que en este principio el facilitador procederá con **rectitud sin predisposición en favor o en contra de algunas de las partes**.

El mediador actuará libre de favoritismos, prejuicios o rituales, tratando a los mediados con absoluta objetividad, sin hacer diferencia alguna. Desde este principio, no podrá haber inclinación por parte del mediador a favor de alguno de los mediados. Por lo tanto, el mediador debe contener sus impulsos naturales de simpatía, agrado o concordancia con determinadas ideas, situaciones o personas que se encuentren involucradas en un procedimiento de mediación. Así, los

**mediados reciben el mismo trato** y pueden percibir que el mediador es una persona libre de favoritismos de palabra o acción, que ha asumido el compromiso de apoyarlos por igual, sin propiciar ventajas para uno y para otro.

En este sentido Peña (2014), menciona que la imparcialidad implica un **compromiso de ayudar a todas las partes y no a una sola**, la cuestión radica en qué se necesita tanto en la apariencia como en los hechos. Debe estar enfocada en la actitud del facilitador. Éste no podrá tener preferencia ni desequilibrar la posición de las partes, todo lo contrario, debe velar por igualar las condiciones entre las partes. Prohibiendo el intercambio de obsequios o de información que pudiera predisponer. Es decir, que no reciban o acepten cualquier tipo de dádivas (obsequios, regalos, dinero, favores, prestamos) de alguna de las partes o de los abogados de estos.

Finalmente, Valadez (2016), menciona que el facilitador no deberá tener **ningún interés personal** en el resultado del procedimiento. En algunas ocasiones, el facilitador como persona, se puede encontrar o haberse encontrado relacionado con algún conflicto similar y puede favorecer en forma inconsciente a alguna de las partes. Por estos motivos, es necesario y es su deber, que cuando advierta que por cualquier motivo su imparcialidad se encuentra afectada, se retire voluntariamente del procedimiento para que se designe a otro especialista, porque puede afectar seriamente a las partes y al procedimiento.

Otro de los principios fundamentales en el proceso de mediación es la **honestidad**, es decir, los intervinientes y el facilitador deberán conducir su participación durante el mecanismo alternativo **con apego a la verdad**. Esto debe interpretarse en que los intervinientes deben **actuar de buena fe** e implica también el deber de reconocer el conflicto de interés en que pudiera ubicarse el facilitador, a efecto de abstenerse de para conocer del caso de que se trate. “El prestador del medio alterno deberá excusarse de participar cuando reconozca que sus capacidades, limitaciones o intereses personales pueden afectar el procedimiento” (Barba y Fierros, 2013).

En efecto, desde este principio **la idea de verdad** implica que el facilitador debe reconocer sus capacidades, limitaciones e intereses personales, así como

institucionales. Se excusará de participar en una mediación por razones de conflicto de intereses o por la falta de preparación o aptitudes necesarias para llevar a cabo el procedimiento de una forma adecuada; el deber de excusa se encuentra regulado por el artículo 52 de la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal. De igual manera, el facilitador tiene, bajo este principio, el deber de dar por terminada una mediación cuando **advierta falta de colaboración de uno o más de los mediados, o de respeto a las reglas establecidas** para el adecuado desarrollo de la mediación (Proyecto para la Mediación en México ABA/USAID, 2002).

Este principio significa que el facilitador se desenvolverá en el procedimiento de mediación, sin intenciones encubiertas, **sin el propósito de engañar a la otra persona o que tome alguna decisión a sabiendas que la situación no es como la entiende**. Las decisiones y actuaciones del facilitador deben llevarse a cabo con la finalidad de encontrar una solución al conflicto **por medio de la verdad y no por mentiras o falsos compromisos** (Valadez, 2016).

Este principio está dirigido a la búsqueda de lo querido realmente por las partes. El facilitador no alterará nunca el sentido o significado de los hechos, temas, intereses, o acuerdos a que arriben éstas en el procedimiento. El facilitador debe dirigir sus esfuerzos a lograr que las partes se despojen de una actitud de enfrentamiento y la cambien por una de sinceramiento para, a partir del conocimiento que el facilitador tome de los intereses de cada una de ellas, poder ayudarlas en la búsqueda de soluciones mutuamente satisfactorias (Peña, 2014). Debe asegurarse que la comunicación no se encuentre viciada o distorsionada, cada vez que una de las partes exteriorice alguna opinión, el facilitador deberá cerciorarse si es lo que quiso manifestar, al hacer uso del parafraseo o reformulación, que consiste en repetir lo que dijo y cuando sea necesario hacerlo de una forma más clara para confirmar su mensaje o corregirlo, y que la otra parte lo escuche correctamente (Valadez, 2016).

Por lo tanto, la mediación se orienta a constituir una nueva **cultura de la convivencia** con un potencial de transformación en tanto **promueve el**

**crecimiento moral al ayudar a las personas** a lidiar con las circunstancias difíciles y a salvar las diferencias humanas en medio del mismo conflicto (Mussetta, 2009).

Boqué (2003), considera a la mediación como una formula amistosa y razonable que permite desarrollar las situaciones de conflicto apoyándose en **la buena fe de las personas (principio que rige la mediación)**, que implica que las partes, en un procedimiento de mecanismos alternativos de solución de controversias, **participen con probidad y honradez, libre de vicios, dolo o defectos y sin intención de engañar.**

En ese sentido, en el proceso de la mediación las personas dejan de sentir que sus vidas son tratadas como si de números y estadísticas se trataran, y sienten, al contrario, que forman parte del proceso de resolución del conflicto que los llevó a recurrir la figura de la mediación. (Rodrigues, 2017).

Bush y Folger (1996, citado en Boqué, 2003) narra la mediación y retoma cuatro objetivos que considera importantes para comprender el termino mediación, como primer momento la 1) Historia de la satisfacción, considerando la urgencia de resolver las necesidades humanas evitando al mismo tiempo, los costos económicos, emocionales y de tiempo usualmente aparejados a los conflictos. Los objetivos del proceso mediador quedan expresados por el binomio ganar-ganar; 2) Historia de la Justicia Social: fundamenta el uso de la mediación en la autodeterminación y la independencia de los ciudadanos con derecho a erigirse en protagonistas de sus propios conflictos; 3) Historia de la Opresión: informa de las posibles perversiones del proceso de mediador, a saber: desequilibrio de poder, privatización de los problemas, manipulación encubierta y explotación de los más débiles y 4) Historia de la transformación: representa la promesa de evolución y crecimiento del individuo y de la sociedad en general, en base a la **revalorización y reconocimiento de las personas.**

### c) Perspectiva jurídica

De acuerdo con la Enciclopedia de Resolución de Conflicto, la mediación constituye uno de los principales métodos de resolución alternativa de disputas, conocida por sus siglas en inglés ADR. En ese sentido la mediación es la llave inglesa de la caja de herramientas de la solución de disputas (Acland, 1993, citado en Boqué, 2003).

Con la reforma tercer párrafo del **art. 17 constitucional**, el 18 de junio de 2008, en México se establece que “las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. En materia penal regularán su aplicación, asegurarán la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial”. Lo que nos lleva a pensar que debemos erradicar la creencia de que el litigio judicial es la única vía para zanjar una desavenencia legal. Desarrollar otras visiones que permitan a la comunidad resolver conflictos de una manera más pacífica.

Entonces, la mediación es un medio alternativo de solución de controversias, llamada también “procedimiento de justicia alternativa”, “equivalente jurisdiccional”, beneficiando a todos los integrantes del conflicto.

A nivel federal encontramos la **Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal** (LNMA SCMP), emitida el 29 de diciembre del 2014; en su capítulo II, art. 21., define a la mediación como “el mecanismo voluntario mediante el cual los intervinientes, en libre ejercicio de su autonomía, buscan construir, y proponen opciones de solución a la controversia, con el fin de alcanzar la solución de ésta. El Facilitador durante la mediación propicia la comunicación y el entendimiento mutuo entre los intervinientes”.

Asimismo, el pasado 26 de enero de 2024, se publica la nueva **Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias**, entendiéndose por Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias a los procedimientos no jurisdiccionales cuyo objeto 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. Y en su art. 4, fracción

III, menciona que la Mediación es el 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.

Otro ordenamiento relevante por la naturaleza de la materia es el **Código de Procedimientos Civiles para el Estado de México**, el cual refiere a los Mecanismos Alternativos para la solución de controversias, especificando que las controversias jurídicas entre los particulares podrán resolverse a través de la mediación o conciliación como mecanismos alternativos a la vía jurisdiccional.

A nivel estatal, encontramos la **Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México**, en el Art. 5, en su fracción VII, la Mediación es definida como “proceso en el que uno o más mediadores intervienen facilitando a los interesados la comunicación, con objeto de que ellos construyan un convenio que dé solución plena, legal y satisfactoria al conflicto”.

Asimismo, se encuentra el **Reglamento de la Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México**, en cuestión al Centro Estatal de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa del Poder Judicial del Estado de México, en el cual se desarrolla con la mayor especificidad posible, en materia de mediación, de conciliación y de la justicia restaurativa, estableciéndose que la constituyen todos los conflictos en los que se involucra un derecho renunciable, siempre que no se afecte la moral, las buenas costumbres, los derechos de terceros.

Y desde su página oficial el Centro Estatal de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa del Poder Judicial del Estado de México, define a la mediación como el “método de solución de conflictos, basado en el diálogo conducido por un tercero neutral y externo, llamado mediador, quien propicia un ambiente de cordialidad y respeto para que las partes se comuniquen entre ellas de forma pacífica y, con su ayuda, acuerden una solución satisfactoria a través de un convenio”.

Asimismo, en las Directrices de las Naciones Unidas para una mediación eficaz (2012), indica que la mediación es un proceso por el que un tercero ayuda a dos o más partes, con su consentimiento, a prevenir, gestionar o resolver un conflicto ayudándolos a alcanzar acuerdos mutuamente aceptables. La cual se basa en la premisa de que, en el entorno adecuado, las partes en conflicto pueden mejorar sus relaciones y avanzar hacia la cooperación.

Para Castillejo (2007), la mediación es el procedimiento informal y es el mediador quien pacta las reglas con las partes. Ese tercero carece de autoridad, únicamente actúa facilitando la comunicación entre las partes a fin de que ellas lleguen a una solución, no interviniendo en la fase de ejecución de esta.

Desde el punto de vista de Rozenblum (1998, citado en Armas, 2003), la mediación es un proceso extrajudicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas, es creativo, porque mueve a la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no restringirse a lo que dice la ley. Además, la solución no es impuesta por terceras personas, como en el caso de los jueces o árbitros, sino que es creada por las partes

Para que el proceso de mediación sea posible, es necesario que las partes estén motivadas, porque deben de estar de acuerdo en cooperar con el mediador para resolver su disputa, así como para respetarse mutuamente durante y después del proceso, y respetar los acuerdos que se hayan alcanzado, circunstancia que ocurre con un alto índice de cumplimiento, porque son los que los mismos interesados han propuesto y se han comprometido a cumplir, pues la reflexión sobre la mediación ayuda a todos a entender el conflicto y su dimensión ideológica (Likert y Likert, 1976; Shapiro, 2002, citado en Armas, 2003).

Con respecto al proyecto para la Mediación en México (2002), menciona que la mediación es un mecanismo auto compositivo, es decir, responden a la determinación de las partes para acudir, permanecer o retirarse del procedimiento alternativo de que se trate, sin presiones, libremente; decidir sobre la información que revelan; así como resolver llegar o no a un acuerdo.

#### **d) Perspectiva psicológica**

Es importante considerar que la mediación no sólo trabaja con el conflicto, sino también **trabaja con las emociones**. Muchas veces escondidas en la intimidad del ser, provocando un estado de crisis, tensión, antagonismo y diferencia en el que los implicados se encuentran en el torbellino del conflicto (Rodrigues, 2017). Y en ese sentido, los mediadores deben animar a los mediados a **expresar sus emociones** sin aplastar a la otra parte y les inviten a utilizar un lenguaje claro, descriptivo e imparcial que les permita sentirse más liberados emocionalmente y les permita involucrarse más activamente en el proceso. El papel que los aspectos emocionales, **la resiliencia, el autoconocimiento** y los recursos del mediador son una pieza importante, pues no sólo determinan la forma en que los mediados perciben el conflicto en el que se encuentran inmersos, sino que influyen en la manera de pensar, de sentir, de reaccionar, de comunicarse y en la relación que cada uno mantiene con los demás y consigo mismo y que motivan las decisiones de las partes (Lujam, Rodríguez, Rodríguez, 2015).

Es por ello, que la mediación debe ser manejada por un profesional que cuente con los conocimientos y técnicas adecuadas para este fin, que sea capaz de **controlar las emociones** para la acción mediadora, así como la práctica de ciertas **habilidades de empatía, escucha activa, comunicación, relaciones interpersonales y el manejo del problema** (Santos, 2017), ganando así los afectados nuevas herramientas para encarar la situación que los llevó al conflicto y es así que el conflicto se reviste de nota positiva (Rodrigues, 2017).

El trabajo sobre el desarrollo personal referido al autoconocimiento, a la introspección, al autocontrol y a la autorregulación emocional, así como el recurso de la meditación promueve el despliegue de cualidades, habilidades, destrezas y actitudes que optimizan el desarrollo profesional del mediador favoreciendo su acción neutral. Según mediadores expertos el autoconocimiento y el uso de técnicas de introspección permiten, por un lado, “visualizar” los propios valores y principios y tomar conciencia de éstos, y, por otro, separar y controlar sus interpretaciones

subjetivas, así como discernir y comprender lo que es propio de las partes de lo que le compete a él como mediador (Lujam, Rodríguez, Rodríguez, 2015).

El mediador debe tener una serie de conocimientos y destrezas para saber manejar las emociones, deberá usar las técnicas más adecuadas y relevantes, saber conducir y reconducir el proceso. Su labor consiste en avivar lo que ocurre en y entre las partes, permitir que aflore y se gestione, estimular lo sustancial de la disputa para abordarla con profundidad. El mediador es una pieza fundamental de **acompañamiento**, cuyas “disonancias” **activan emociones, sentimientos, vivencias y recursos** que permitan a los mediados transitar esta vía desde la transformación personal (Lujam, Rodríguez, Rodríguez, 2015).

De ahí la importancia de una educación emocional encaminada, entre otros aspectos, a un mejor **conocimiento de las propias emociones** y del dominio del vocabulario emocional (Redorta, 2006).

Si en psicología es lograr cambios en la personalidad del paciente, en mediación se trata de lograr cambios en la relación entre las partes (Bush y Folger, 1996, citado en Sotelo y Otelo, 2007).

Por lo tanto, no es en la mediación el muro de contención de la crisis interpersonal sino el catalizador del cambio y del acuerdo, el eje de transmisión entre lo que es y no está en la mesa de mediación; el medio para convertir lo sutil en evidente. (Lujam, Rodríguez, Rodríguez, 2015).

#### **e) La Mediación en el marco de los Estudios para la Paz**

Parto de la cuestión que Fernando Harto de Vera (2013), se hace ¿para qué sirve la investigación para la Paz?, refiriéndose que se parte de cuatro formas de aplicación (Fisas, 1987):

- a) Investigación: Para fomentar la investigación de ciencias sociales o aplicadas dirigidas al desarrollo de bienes de utilidad social, señalando la contradicción de determinadas orientaciones de la investigación. Desarrollando y

perfeccionando el análisis de las causas estructurales y dinámicas de situaciones de paz, guerra y conflictos.

- b) Mediación: proporcionando elementos conceptuales y metodológicos de resolución de conflictos.
- c) Comportamiento político: facilitando juicios éticos y empíricos sobre las consecuencias de determinadas políticas diplomáticas, económicas militares, sociales y culturales en relación con situaciones conflictivas.
- d) Educación para la paz: proporcionando elementos de análisis juicios alternativas que permitan formar un comportamiento colectivo favorable a un mundo en paz.

Dado que una de las aplicaciones de la investigación para la paz ha sido la de generar técnicas para la resolución pacífica de los conflictos. Por lo tanto, la paz como el conflicto pueden ser considerados normales en el sentido de que ninguna de las dos situaciones son anomalías o patologías. Ambas forman parte de la dinámica de las sociedades. Es indudable que una relación de tipo conflictivo acarrea una serie de costes, de tipo económico, y una serie de costes para los participantes o actores enfrentados entre sí. No hay duda de que las situaciones de conflicto, una vez que se separan determinados niveles en la escalada de este, tienden a producir en los participantes una sensación de agotamiento debido a las energías empleadas (Harto, 2013).

“Puede ocurrir que las partes en conflicto quieran cesar el combate solamente cuando reconozcan que sus objetivos no pueden ser alcanzados sino a un precio que no están dispuestas a pagar o, más generalmente, cuando lleguen a la conclusión de que la continuación del conflicto es menos atractiva que la paz. En ninguno de los casos quieren aceptar la derrota, aunque acepten detenerse sin haber logrado la victoria. En tales situaciones pueden sentirse impulsadas a explorar las posibilidades de un compromiso” (Coser 1970, citado en Harto, 2013).

Desde la perspectiva de Brunk (2000, citado en Harto, 2013), hay que distinguir tres grandes enfoques a la hora de poner en marcha estrategias de resolución pacífica de los conflictos:

- Resolución del conflicto (Conflict Resolution)
- Gestión del conflicto (Conflict Management)
- Transformación del conflicto (Conflict Transformation).

Cada uno de estos tres enfoques se caracteriza por sostener una concepción de paz diferente.

La resolución del conflicto, como el objetivo fundamental consiste en la finalización del conflicto entre las partes de forma conjunta. La resolución del conflicto se muestra más apropiada y constructiva en aquellas situaciones en las que las partes aun percibiendo sus intereses como incompatibles, existe una solución que les permite a ambas la consecución de sus objetivos. Técnicas como la solución de problemas a través de la negociación, a menudo ayudada por la presencia de un mediador, son las más empleadas en este enfoque (Harto, 2013).

Martínez (2005), menciona que la resolución de conflictos se basa en una nueva manera de entender la solución de problemas. Primero debe haber un cuidadoso análisis de las partes y los temas, segundo, es necesario reunir las dos partes cuyas relaciones están más afectadas en una situación que facilite la interacción.

Galtung (1998), propone que la **resolución conjunta de conflictos, parte de que:**

- La gente participe activamente en la resolución de conflictos, como sujeto, no sólo como objeto de las decisiones y hechos de otro. Y según se va haciendo, se irían dando la cicatrización humana y cultural, y la curación de las estructuras.
- Los costes psicológicos podrían ser considerables; pero los beneficios sociales serían enormes. Todo lo que se necesitaría es que las ideas confluyeran en una puesta en común pública, un espacio de ideas compartidas.
- En este ejemplo el trabajador por la paz vuelve a convertirse en un trabajador de resolución de conflictos, procurando la transformación de conflictos por medios pacíficos.

- No hay duda de que es más difícil en el sentido de que hay que hacer más trabajo relacionado con el conflicto: reconstrucción y reconciliación.
- El trabajador por la paz tiene que mantener viva la problemática de la resolución.

El segundo enfoque la **gestión del conflicto**, que tiene como objetivo principal más que el fin del conflicto, conseguir que las partes convivan con la relación conflictiva de tal manera que la mantengan dentro de unos límites que resulten beneficiosos para ambas. Uno de los mecanismos más usados en este enfoque es el compromiso. Es decir, las partes en disputa acuerdan no el fin del conflicto sino la voluntad de convivir con él de modo que les permita a ambas conseguir los objetivos que pretenden. Las relaciones entre patronal y sindicatos, son un buen ejemplo de este tipo de situación (Harto, 2013).

La carta de las Naciones Unidas reconoce la existencia de tres técnicas básicas para la gestión pacífica de los conflictos: la negociación, **mediación** y arbitraje. Entendiéndose a la negociación como el procedimiento de resolución del conflicto entre dos o más partes enfrentadas que consiste en el desarrollo de discusiones a través de representantes oficiales, durante el curso de las cuales una o todas las partes modifican sus demandas, con el fin de llegar a un acuerdo aceptable para todos. El arbitraje se produce cuando los adversarios recurren a una tercera parte neutral con la intención de someter las diferencias a su criterio para que solucione la controversia. La figura del árbitro se asemeja a la del juez, puesto que ambas partes coinciden en que la decisión del árbitro será inapelable. **La mediación** es un tipo de negociación en el sentido anteriormente descrito, en la cual interviene una tercera parte neutral cuya función es facilitar el acuerdo entre las partes contendientes (Harto, 2013) y logren un acuerdo mediante el diálogo y el compromiso (Fisas, 2010).

Podemos identificar que la mediación tiene elementos distintivos como son (Harto, 2013):

1) La mediación es una extensión y continuación de la gestión pacífica del conflicto

- 2) La mediación comprende la intervención de un individuo, un grupo o una organización en un conflicto entre dos o más estados u otros actores
- 3) La mediación es una intervención no coactiva, no violenta y no obligatoria
- 4) Los mediadores intervienen en un conflicto para influir en él, cambiarlo, resolverlo o modificarlo
- 5) Los mediadores llevan consigo, consciente o inconscientemente, ideas conocimientos, recursos e intereses, propios o del grupo u organización al que representan. Los mediadores a menudo tienen sus propias asunciones y agendas sobre el conflicto en cuestión.

Y por último el enfoque de la **Transformación del conflicto**, el cual consiste en perseguir la finalización del conflicto con la consecución de una paz justa, esto es, que elimine tanto el conflicto como las causas que lo provocaron. Este enfoque sostiene que antes de poder resolver un conflicto es necesario atender al balance de poder entre las partes. Si este balance es manifiestamente desequilibrado entonces no es deseable entablar un proceso de negociación, mediación, solución de problemas o cualquier otra técnica de solución pacífica de las controversias puesto que el resultado de este será claramente favorable a los intereses de la parte que tenga más poder, produciendo de este modo un acuerdo injusto. En estos casos es necesario ensayar técnicas para lograr una mayor igualdad en la distribución del poder entre ambos contendientes. Su objetivo intermedio es encontrar mecanismos para motivar hacia la paz. Uno de estos mecanismos consiste en el fortalecimiento de la parte más débil o en el debilitamiento de la parte más poderosa, como paso al logro de la paz positiva. (Harto, 2013).

Desde la visión de Martínez (2005), la **transformación o trascendencia pacífica del conflicto**, radica en educarnos para la paz, potenciar aquellos sentimientos que nos hacen competentes para construir nuestras relaciones por medios pacíficos. Partiendo del reconocimiento de que los seres humanos vivimos necesariamente en relación.

Por lo tanto, Brunk (2000, citado en Harto, 2013), considera que la mediación es una técnica de resolución pacífica de los conflictos que se emplea en dos situaciones:

- a) La resolución del conflicto no coercitiva
- b) La gestión del conflicto no coercitiva.

Mientras que la negociación funciona como técnica de resolución pacífica de los conflictos en los tres niveles (resolución, gestión y transformación) del conflicto. Brunk optaría por diferenciar la mediación de la negociación, hasta el punto de considerar que la introducción de la tercera parte neutral modifica a la negociación en el sentido de especializarla y convertirla en otra técnica. Así pues, la mediación no sirve para transformar el conflicto mientras que la negociación sirve para los tres niveles, tanto desde un punto de vista coercitivo como no coercitivo.

Para avanzar hacia el nivel de la transformación del conflicto se requiere un mayor nivel de comunicación entre las partes. Y si esta mayor fluidez en la comunicación se logra ya no es necesaria la figura del mediador puesto que ambas partes pueden por sí mismas comunicarse entre sí de forma directa. Es por ello por lo que en el tercer nivel o enfoque distinguido por Brunk, la transformación del conflicto, la mediación no tiene sentido como técnica de resolución pacífica, dejando espacio para que se ensaye la negociación (Harto, 2013).

## CAPITULO II

### MEDIACIÓN Y CONFLICTO

#### a) Definición de Conflicto

La palabra conflicto se deriva del prefijo **co-** que se refiere a interacción (López, et. al., 2004, citado en Ayala, 2013), o bien compañía, participación o cooperación con otra persona, para bien y para mal.

Etimológicamente, con el lexema **-flicto** procede de **flígere** que significa chocar o topar. Otras palabras con la misma raíz son afligir, por ejemplo, algo me aflige cuando me golpea, me afecta, me apena; infligir es etimológicamente producir un golpe a alguien; infligir un castigo o una ofensa (Martínez, 2005).

Desde el latín se deriva la palabra **conflictus** que significa “para atacar juntos”. Desde el diccionario de la Lengua Española, de la Real Academia, en su edición de 1994, define el **conflicto** en su primera acepción como: “combate, lucha, pelea”, en su segunda como “enfrentamiento armado”, en su tercera como “apuro, situación desgraciada y de difícil salida” y, finalmente en la cuarta como “problema, cuestión, materia de discusión” (Soletto y Otero, 2007).

Por lo tanto, el conflicto consiste en un enfrentamiento intencionado entre dos seres o grupos de la misma especie que manifiestan una intención hostil entre ellos (Entelman, 1999, citado en Esquivel, Jiménez y Esquivel, 2009).

“Es el intercambio intencionado de sanciones negativas o conductas punitivas entre dos o más partes” (Blalock, 1989, citado en Esquivel, et.al. 2009).

El conflicto es una situación de competición en la que las partes son conscientes del potencial de futuras posiciones y cada parte desea ocupar una posición incompatible con los deseos de la otra parte (Boulding, 1962, citado en Esquivel, et.al. 2009).

El conflicto es una especie o clase de relación social en la que hay objetivos de distintos miembros de la relación que son incompatibles entre sí (Entelman, 1999, et.al. 2009).

Es la presencia de intereses divergentes o percepciones incompatibles entre personas o grupos, y el deseo de seguir una conducta proporcionada a estas percepciones (Bercovitch, 1999, citado en Esquivel, et.al. 2009).

Josep Redorta (2004), retoma la definición de Lewin (1973), quien afirmó que el conflicto debe concebirse psicológicamente como una situación en la que fuerzas que se oponen de modo simultáneo entre sí, y con igual intensidad, actúan sobre un mismo individuo.

Deutsch (1973, citado en Redorta, 2004) aclaró que el conflicto interno es una experiencia personal inevitable, sostiene que un conflicto ocurre cada vez que existe una actividad incompatible. Que estas acciones se pueden originar en una persona, grupo o nación.

En 1986 Rubin, Pruitt y Hee (1986, citado en Redorta, 2004), definen al conflicto como la diferencia de intereses percibida, o una creencia que las partes en sus aspiraciones normales no pueden alcanzar simultáneamente».

Desde la visión de Galtung (2003), existe dos elementos importantes en la formación del conflicto: la disputa, de dos personas o actores, que persiguen un mismo fin que escasea y el dilema que corresponde a una persona o actor, que persiguen dos fines incompatibles entre sí.

La disputa desemboca en intentos de dañar o herir al agente cuyo objetivo se interpone en el camino, es decir, llevar a destruir al otro. Puede darse la autodestrucción. Y el dilema puede llevar a esfuerzos para negar algo en el propio Yo, es decir, a la autodestrucción. Asimismo, puede haber destrucción del Otro. La mayor parte de las personas experimentamos ambas. El conflicto genera energía y el problema es cómo canalizar constructivamente esa energía.

Desde la Enciclopedia de paz y conflictos, el conflicto es cualquier situación de disputa o divergencia en la que existe "una contraposición de intereses, necesidades, sentimientos, objetivos, conductas, percepciones, valores y/o afectos entre individuos o grupos que definen sus metas como mutuamente incompatibles" (Ayala, 2013).

Vicent Martinez (2005), menciona que los conflictos son algo que nos pasa a los seres humanos cuando chocamos unos con otros con algún rastro de significado negativo que procede del sentido de golpear, pero con la expresión de la necesidad que tenemos de compañía, participación y cooperación, incluso cuando estamos en conflicto.

Kenneth Boulding, importante economista, definió el **conflicto** como “una situación de competencia donde las partes están conscientes de la incompatibilidad de futuras posiciones potenciales, cada una de ellas desea ocupar una posición que es incompatible con los deseos de la otra” (lungman, 1996).

Podemos observar que desde la misma definición existe un sentido negativo de la palabra conflicto, por ejemplo, se puede encontrar un conjunto de palabras, sentimientos y asociaciones negativas, tales como “colera”, “hostilidad”, “violencia”, “odio”, “malo”, “causante de dolor”, “estrés”, “temor”, “relaciones amargas”, mostrando que nos acercamos al conflicto con una actitud negativa (Sotelo y Otelo, 2007), estas actitudes o connotaciones negativas que se tienen sobre el conflicto son el resultado muchas veces de los mensajes que hemos recibido y asimilado de padres, profesores, compañeros, medios de comunicación, literatura y de nuestras propias experiencias, de esta manera estos mensajes construyen nuestras actitudes y creencias sobre el conflicto que afectan la forma en que nos relacionamos con los otros y cómo respondemos a las situaciones de conflicto.

Desde la visión de Hocker y Wilmot (1985, citado en Boque, s/a), consideran que el conflicto ha sido peyorativo y estigmatizante el adjetivo conflictivo aplicado a individuos o a grupos. Vemos "la percepción del conflicto" de manera negativa y olvidamos que es natural en nuestras relaciones este fenómeno, y que es beneficioso para todos que lo conozcamos de manera más profunda con el fin obtener mejores beneficios sociales y civiles (López, et. al., 2004, citado en Ayala, 2013).

Se entenderá por conflicto una situación en la que dos o más actores, sean personas, grupos o instituciones, con objetivos irreconciliables, incompatibles entre sí: conseguir dichos objetivos de forma simultánea y por todos los participantes es

visto como imposible (Tortosa, 2011). Un conflicto es más bien un desencuentro, un choque, una contraposición, que se producen por la interacción de personas interdependientes que perciben incompatibilidad de objetivos e interferencia mutua en el logro de esos objetivos (Hocker y Wilmot, 1985, citado en Boque, s/a).

En ese sentido el conflicto significa cierto grado de incompatibilidad percibida entre las partes, con respecto a los objetivos o con respecto a los medios utilizados para alcanzarlos. Por su parte, Jares (2004, citado en Maza y García, 2015) entiende por conflicto aquel proceso de incompatibilidad entre personas, grupos o estructuras sociales, mediante el cual se afirman o perciben (diferencia entre conflicto real y falso conflicto) intereses, valores y/o aspiraciones contrarias (Maza y García, 2015).

Debemos superar la visión negativa del conflicto y considerarlo como parte de nuestras vidas y de nuestras relaciones con los otros. Y esto dependerá de la capacidad de gestión, regulación y transformación, el que seamos capaces de superar el sufrimiento que genera el hecho de que las personas choquemos (Martínez, 2005). Desde la perspectiva de la Investigación para la Paz, Rapoport (1992, citado en Martínez, 2005), considera que el conflicto aparece indisolublemente unido a la cooperación. Por tanto, en el conflicto como en la cooperación hay reciprocidad, que supone reconocimiento mutuo. En ese sentido el conflicto y la cooperación dependen de la manera en que percibimos el mundo. El conflicto estimula la cooperación y viceversa.

Desde la visión de Burnley (1993), el conflicto es un modo de comunicación y una parte inevitable de nuestras vidas. Resulta inherente al proceso de cambio dentro de los individuos y en el seno de la sociedad, proceso que todas las personas pueden aprender a abordar creativamente. Por otro lado, Heras y Vidosá (2007), mencionan que una gran parte de los conflictos se encuentra una mala comunicación, debido a la falta de diálogo que caracteriza nuestra actual sociedad (Heras y Vidosá, 2007).

Comprender la naturaleza del conflicto y conocer que "las personas directamente implicadas dentro de un conflicto, a menudo se dedican a exigir las soluciones que a ellas les conviene y no quieren escuchar las preocupaciones y las razones del

otro" por lo que "suelen asumir una actitud intransigente e inflexible, basada en su propia solución" (Ledereach, 1998, citado en Ayala, 2013). Considerado como un proceso que implica de manera interna un choque de intereses, los cuales pueden ser analizados y, algunas veces, resueltos; lo que depende de la voluntad de las partes (Ayala, 2013).

Este proceso implica, que los conflictos generan emociones que en muchas ocasiones pueden ser un grave obstáculo para facilitar su resolución positiva (Maza y García 2015). Las emociones pueden generar conflictos, es decir, las emociones influyen en qué pensamos y en qué hacemos, pueden predisponer una acción y puede despertar un abanico de posibles respuestas, por ejemplo, ante una situación de miedo podemos huir o escondernos, la ira, por su parte, nos predispone hacia el ataque, la tristeza hacia la soledad o las ganas de llorar, etc., (Maza y García 2015).

Por lo que se debe ser conscientes de que todo aprendizaje de resolución de conflictos debe ir acompañado, necesariamente, de un aprendizaje emocional, que ayude a conocer su propio funcionamiento emocional, como, por ejemplo, qué emociones les afectan, de qué manera lo hacen y cómo reaccionan ante ellas, así como el funcionamiento más frecuente en las demás personas (Maza y García 2015).

Para Calvo Soler (2014), el conflicto lo define como una relación de interdependencia entre dos o más actores cada uno de los cuales se percibe que sus objetivos son incompatibles con los de otros actores (conflicto percibido) o, no percibiéndolo, los hechos de la realidad generan dicha incompatibilidad (conflicto real). Desde esta definición se identifica al conflicto como un fenómeno con tres características:

- 1) El conflicto es un tipo de relación entre dos o más actores, es decir, excluye la posibilidad de predicar el uso de la relación de conflicto de un solo actor.
- 2) Cada uno de los actores tiene una relación de interdependencia con los demás en lo que respecta a la consecución de sus objetivos, es decir, la

interdependencia supone que la satisfacción de los objetivos de uno de los actores está relacionada con el comportamiento del otro actor.

- 3) Los actores de esta relación de interdependencia perciben y/o los hechos corroboran que sus objetivos son total o parcialmente incompatibles. Esta última característica tiene dos elementos: la incompatibilidad y el desarrollo de la percepción. Entendiéndose que la incompatibilidad pone de manifiesto que la existencia de un conflicto está vinculada con la imposibilidad de satisfacer de manera conjunta y total, los objetivos de cada actor.

En ese sentido podemos considerar que el conflicto es una construcción social y que no sólo se pueda considerar como negativo sino también como positivo con posibilidades de ser conducido, transformado y superado (puede convertirse en paz) por las mismas partes, con y sin ayuda de terceros, que afecta a las actitudes y comportamientos de las partes, en el que como resultado se dan disputas; suele ser producto de un antagonismo o una incompatibilidad entre dos o más partes, el resultado complejo de valoraciones, pulsiones instintivas, afectos, creencias, etc. Y que expresa una insatisfacción o desacuerdo sobre cosas diversas (Vicent Fisas, 1998, citado en Ayala 2013).

Para Fisas un conflicto puede ser conducido, transformado y superado, en cuanto a transformación del conflicto, para Lederach (1998, citado en Ayala, 2013), el conflicto puede transformarse y crecer, por lo que es necesario que el mismo sea dirigido o encaminado hacia lo positivo, lo que nos llevaría al estudio profundo del tema, de sus estructuras y niveles, en aspectos y contextos variados.

Otro punto importante desde esta perspectiva en un conflicto tiene normalmente dos objetivos, conseguir sus fines y mantener una buena relación con la otra persona. Cuando estos dos objetivos se consideran conjuntamente aparecen cinco estrategias de conflicto:

- Retirada (renunciar a sus fines y a su relación)
- Fuerza (asegurarse que uno obtiene el objetivo sin importarle la relación)
- Afabilidad (mantener la relación a pesar de perder su objetivo)

- Compromiso (renunciar a parte del objetivo para mantener la relación)
- Negociación integrada (intentar llegar a un acuerdo que satisfaga las necesidades de ambas partes, consiguiendo con ello el objetivo de cada uno y manteniendo una relación excelente (Maza y García, 2015).

Cuando se habla de conflicto, debemos pensar en la manera en cómo nos hemos comunicado los seres humanos, cómo hemos concebido nuestras relaciones, nuestras experiencias, nuestros sentimientos, nuestras palabras.

Vicen Fisas (1998, citado en Ayala 2013), explica que el conflicto es una construcción social, una creación humana diferenciada de la violencia, que puede ser positivo o negativo según como se aborde y termine, con posibilidades de ser conducido, transformado y superado (puede convertirse en paz) por las mismas partes, con y sin ayuda de terceros, que afecta a las actitudes y comportamientos de las partes, en el que como resultado se dan disputas.

Fisas argumenta que el conflicto puede ser conducido, transformado y superado, en cuanto a la transformación del conflicto, nos aporta Lederach en sus estudios (1998) que el conflicto puede transformarse y crecer, por lo que es necesario que el mismo sea dirigido o encaminado hacia lo positivo.

Redorta afirma que este tipo de conflicto "tiene que ver de forma directa con las conductas de "protección de la autoestima que utilizan los contendientes ante una situación vivida como amenazante" (2004, citado en Ayala, 2013). La autoestima se desarrolla en la interacción social y esto conduce a que algunas posturas que se descalifiquen comprometan un choque directo con la autovaloración de cada ser, lo que genera una reacción de conflicto. (Ayala, 2013).

De acuerdo con Redorta, el patrón básico de este conflicto consiste en que nosotros disputamos "porque mi orgullo personal se siente herido" (2004, citado en Ayala, 2013). Esto indica, desde el componente de merecimiento, que la autoestima muestra dos caminos: el de aceptación y el de rechazo.

Asimismo, el conflicto es la expresión genuina de esa incertidumbre que acompaña a toda persona a lo largo de su devenir individual y colectivo. Así, los conflictos

forman parte consubstancial de la existencia humana (Puig, 1977, citado en Boqué, s/a).

### **b) El conflicto y el poder**

Entramos en conflicto cuando lo que yo quiero choca con lo que otros quieren. Poder hacer lo que quiero **relaciona el conflicto con el poder** (Rapoport, citado en Martínez, 2005).

Desde la visión de Kenneth Boulding (1992, citado en Martínez, 2005), considera que el poder es la capacidad de conseguir lo que uno quiere. Socialmente es la capacidad de conseguir objetivos comunes por parte de familias, grupos, organizaciones, estados, etc. Por ejemplo, una persona con una enfermedad terminal tiene poco poder de decisión; un presidente de una nación tiene el poder de tomar decisiones que pueden afectar o no a una población.

El poder, es entendido como un potencial para conseguir objetivos específicos e intereses personales, por lo que el poder puede determinar el surgimiento y el desarrollo del conflicto (Esquivel, Jimenez y Esquivel, 2009). El poder ha sido definido de forma relacional por Bertrand Russell (1938, citado en Esquivel, et.al, 2009) como “la producción de efectos intencionales”, lo que lo convierte en una propiedad que puede pertenecer a cualquier persona o grupo. Otra forma de definir el poder es de tipo dominante “la capacidad de un individuo o grupo de individuos para modificar la conducta de otros individuos o grupos en la forma que desee quién lo ejerce” (Tawney, 1937, citado en Esquivel, et.al, 2009).

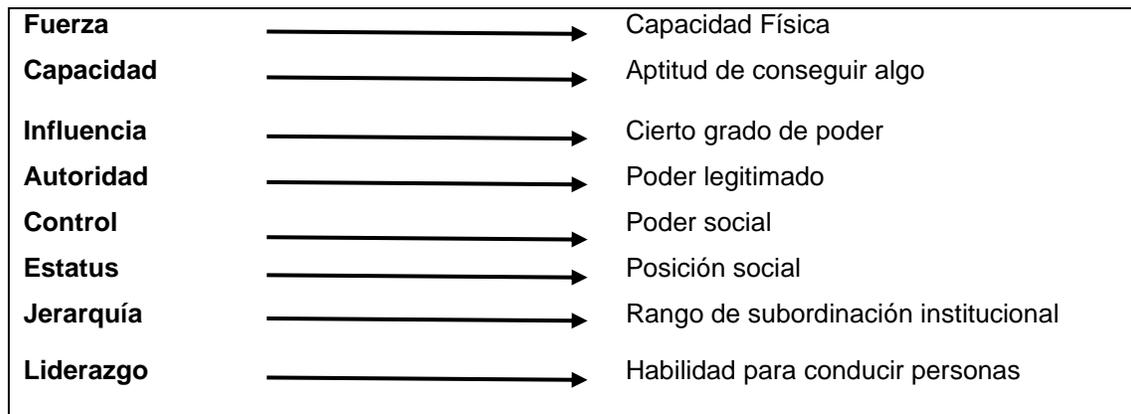
Desde las Ciencias Sociales se considera que el poder juega un papel importante en los conflictos, y se define como “una interacción mutua entre las características de una persona y las características de una situación, en la que la persona tiene acceso a recursos de gran valor y los usa para alcanzar objetivos de tipo personal, relacional o del entorno, a menudo utilizando varias estrategias de influencia (Esquivel, et.al, 2009).

A partir del surgimiento de un conflicto, cada una de las partes intenta hacer prevalecer los derechos que considera tener, ya sean reales o solamente

percibidos, y en base a los cuales ha establecido su posición. Los elementos clave para que un conflicto se desarrolle y se mantenga en el tiempo pueden sintetizarse y resumirse en los siguientes pasos (Deutsch, 1983, citado en Esquivel, et.al, 2009):

- El conflicto se origina a partir de una situación social anárquica, dificulta en gran medida la posibilidad de una conducta racional
- Tiene una orientación competitiva de ganar-perder que puede impedir llegar a acuerdos excepto que se disponga de una posición de ventaja
- La existencia de conflictos internos dentro de cada una de las partes que se expresen por medio de conflictos externos
- La realización de juicios erróneos y tener percepciones no realistas
- La existencia de compromisos incumplidos, que suele provocar una escalada en espiral.

Josep Redorta (2005), ejemplifica a través de un gráfico conceptos aproximados al concepto de poder:



Para Redorta (2005), el poder se halla tan incrustado en la interacción que no puede separarse de la misma. Nos relacionamos y al mismo tiempo nos influenciamos mutuamente. Así pues, el poder está presente desde que nos hallamos uno frente al otro y aunque no seamos conscientes de esa realidad. Y retoma un grado de libertad posible respecto de otra persona hasta el mayor grado de influencia o poder posible. El binomio poder/libertad constituye la esencia del concepto. Es decir, si yo tengo más libertad, otro tiene menos poder frente a mí y viceversa.

Por lo tanto, el poder es la capacidad de conseguir lo que queremos. Es la capacidad de alguien de cambiar algo. La coerción es la propiedad necesaria de poder.

Es decir, "A" tiene poder sobre "B" en la medida que consigue que haga algo, que, de otro modo, no haría (Dahl, 1957, citado en Redorta, 2005).

**El poder** es un fenómeno muy complejo que nace con la vida misma. El poder circula por las relaciones sociales y se deposita en lugares determinados. Por ejemplo, en los animales la distinción entre subordinados y dominantes es muy clara. Se observa que los machos dominan a las hembras, los adultos con los jóvenes, los animales de mayor tamaño con los más pequeños, los que están familiarizados con una zona respecto de los recién llegados (Carranza, 1994, citado en Redorta, 2005).

Entonces podemos considerar que la fuerza física es una fuente de poder. Por lo que Redorta establece cuatro elementos que constituyen las bases del poder:

1. **Personalidad**, constituye una valiosa base de poder. Incluye los aspectos relacionados con el carisma, el prestigio, la reputación y la credibilidad. El carisma puede ser visto como la habilidad de inspirar devoción y entusiasmo en los demás. El prestigio es una especie de fascinación que un individuo ejerce sobre el espíritu de los demás.
2. **Propiedad**, como base del poder, debe ser vista como base del poder, debe ser vista como una fuente de recursos. La capacidad de ofrecer recursos de todo tipo constituye una base de poder fundamentada en la posibilidad del intercambio.
3. **Organización**, es la capacidad de crear estructuras para orientar la acción.
4. **Conocimiento**, es una base de poder de suma importancia. La expresión saber es poder tiene cada vez mayor significado en la denominada sociedad del conocimiento, en la que no acceso a las tecnologías de la información se viene considerando ya como una causa directa de pobreza. La educación formal e informal está siendo vista como causa de riqueza en las naciones; ya que no se entiende como un gasto sino como una inversión de futuro.

Para poder comprender cómo se manejan las relaciones de **poder** y conocer sobre su misma esencia, es importante conocer las clasificaciones desde la postura de Vicent Martínez (2005), quien considera el poder destructivo, el productivo e integrativo; para Josep Redorta (2005), existen diferentes tipos de poder como es el amenazador, compensatorio, integrado, condicionado, poder de los flujos de información.

En la siguiente tabla se muestra los diversos tipos de poder, así como sus características:

Vicent Martínez		Josep Redorta	
Tipo de Poder	Características	Tipo de Poder	Características
<b>Poder Destructivo</b>	Poder de destruir las cosas. Las armas son fruto del poder destructivo. La conducta más relacionada es la amenaza.	<b>Poder amenazador</b>	Poder de destruir. El castigo como posibilidad. Se obtiene sumisión por amenaza. Debe ser visible.
<b>Poder productivo</b>	Nuestros proyectos e ideas pueden ser productivas, las herramientas y las maquinas también.	<b>Poder compensatorio</b>	Poder de producir e intercambiar. El premio como posibilidad. Se obtiene sumisión por recompensa
<b>Poder Integrativo</b>	Tenemos la capacidad de construir organizaciones, formar familiar, unir a la gente, inspirar lealtad. Pero también es destructivo, creamos enemigos, reñimos con la gente.	<b>Poder integrador</b>	Poder de producir influencia desde el afecto, el respeto, el amor, la amistad, la legitimidad. El afecto como posibilidad.
		<b>Poder condicionado</b>	Se obtiene sumisión modificando la creencia punto la identificación como posibilidad. Iglesias sectas, etc.
		<b>Poder de los flujos de información</b>	Se tiene poder estando en un punto crítico de los flujos de información

\*\*Elaboración propia

La conducta más relacionada con el poder destructivo es la amenaza. La amenaza entraña comunicación. El amenazado puede tener varios tipos de respuesta:

- 1) Sumisión: por ejemplo, cuando pagamos los impuestos, en parte cuando los hijos obedecen a los padres. La amenaza-sumisión es un elemento de la vida social.
- 2) Desafío: no haré lo que tú quieres. Entonces la pelota vuelve a estar en manos del amenazador, quizá cumpla o no cumpla la amenaza; tal vez no tiene el poder destructivo que decía tener. La resistencia no violenta se basa en este tipo de desafío.
- 3) Contraamenaza: si me hace si me haces algo desagradable te haré algo desagradable.
- 4) Huida: parece que la amenaza siempre tiene esta vía huir.
- 5) Conducta desarmadora: respuesta flexible que desactiva la ira. Hay integración con el amenazador.

Sabemos que los conflictos son parte de la vida, lo importante es cómo los resolvemos. Estamos acostumbrados a que sea un tercero quien resuelva nuestros conflictos: un juez, la dirección de una escuela o institución, los padres en las peleas de los hijos, etcétera. Un tercero decide quién tiene razón y siempre hay un ganador y un perdedor (Lungman, 1996).

Vicent Martínez (2005), menciona que la relación entre el conflicto y el poder se debe a que los seres humanos ejercemos el poder como expresión libre; el conflicto estalla cuando unas personas reducimos a otras las fronteras de nuestras posibilidades; porque el poder puede ser destructivo, relacionado con la amenaza, pero hay veces que destruir para producir, por lo que en cualquier caso la amenaza a ser comunicativa; puede ser productivo relacionado con el intercambio como el sentido genuino de comercio, que a su vez también puede ser destructivo; y por último puede ser integrativo que es creativo y está relacionado con el amor y el respeto.

### c) Tipología de los Conflictos

La clasificación de los conflictos se agrupa de acuerdo con su percepción, a sus causas, a las personas que intervienen en el conflicto.

En ese sentido, Deutsch (citado el Calvo, 2014), distingue tres grandes grupos de conflictos de acuerdo con la percepción, es decir, interpretamos, organizamos, analizamos e integramos, cualquier información que llega a nuestros órganos sensoriales, participando en un proceso constante de adaptación al medio. Aunque la realidad sea la misma, la interpretación puede ser distinta. (Redorta, 2007):

- Aquéllos en los que el conflicto está en la realidad y es percibido por las partes.
- Aquéllos en los que el conflicto no está en la realidad, pero es percibido por las partes.
- Aquéllos en los que el conflicto está en la realidad, pero no es percibido por las partes.

A partir de esta identificación de “falta de percepción” (no percibimos un conflicto) o de “error en la percepción” (percibimos un conflicto distinto), se distinguen tres tipos generales de supuestos (Deutsch, citado el Calvo, 2014):

- **Situación contingente**, una falta o error de percepción se produce por una situación contingente cuando las partes no reconocen la existencia, en la realidad, de ciertas alternativas para resolver el conflicto. La rigidez y estrechez de la percepción de los sujetos imposibilita que ellos identifiquen otras alternativas que permitirían la satisfacción de sus objetivos, hay alternativas en la realidad, pero no son capaces de verlas.
- **Objetivos subyacentes**, es decir, una falta o error de percepción se produce por un tema subyacente cuando las partes no pueden identificar el objetivo que realmente los hace confrontar y desplazan su percepción de incompatibilidad hacia otros aspectos de la relación. En ese sentido, la percepción del objetivo en disputa es incorrecta y, las partes no pueden hacer surgir aquello que en realidad es incompatible. Los sujetos están en conflicto

por un tema sin darse cuenta de que hay algo subyacente que es el objetivo que desean conseguir.

- **Partes en conflicto**, una falta o error de percepción se produce por una situación de partes en conflicto cuando los sujetos identifican erróneamente a los actores que están implicados en la situación de incompatibilidad. Esta percepción equivocada a nivel de actores puede también traducirse en una percepción equivocada a nivel del tema en disputa, un actor tiene un conflicto con alguien por quién es y no por lo que quiere.

Desde las posturas anteriores Deutsch (citado en Calvo, 2014), construye seis tipos de conflictos:

1. Conflicto real
2. Conflicto contingente
3. Conflicto desplazado
4. Conflicto errado
5. Conflicto latente
6. Falso conflicto

Veamos cada una estas tipologías:

**1.- El Conflicto real**, supone una incompatibilidad en la realidad entre los objetivos de los actores del conflicto y, por el otro lado, una percepción de cada una de las partes de esa incompatibilidad.

**2.- Conflicto contingente**, la percepción de incompatibilidad entre los objetivos de los actores es real. Pero, también es real que hay una alternativa para hacerlos compatibles que las partes no logran ver. Este tipo de situaciones responde a múltiples factores, la incapacidad de los actores para ver de otro modo, unos marcos de referencia o prejuicios muy rígidos o limitantes (entendiéndose como el conjunto de presupuestos, prejuicios y paradigmas de manera inconsciente condicionan nuestras percepciones y nuestras decisiones) y entre otros, la fijación del debate en la oferta más que en el objetivo que fundamenta la oferta.

**3.- Conflicto Desplazado**, hay compatibilidad de objetivos, pero los actores conflictúan por un tema distinto. Calvo (2014), menciona como ejemplo es la aparición en el conflicto de los denominados temas recurrentes o de stock. Un tema es recurrente sí, siempre que aparece un conflicto sobre una cuestión X termina surgiendo el tema Y que finalmente coloniza la discusión. El tema recurrente está vinculado, de alguna manera, al tema objeto del conflicto, lo que ocurre es que la resolución del tema recurrente no agota la resolución del tema central; puede ayudar, pero no lo resuelve.

**4.- Conflicto errado**, la incompatibilidad en la realidad, pero ésta no es percibida. Para este tipo de conflictos, un problema de percepción referido como partes en conflicto. En el conflicto errado la realidad muestra la existencia de una incompatibilidad, pero está no es percibida por los actores. Esto es así, porque ellos conforman, en virtud de quienes son las personas que tienen delante, un conflicto paralelo que no es real.

**5.- Conflicto latente**, no hay percepción de la realidad del conflicto. No es que se haya un error en la percepción. Es que no hay percepción de algún tipo. En ese sentido las partes no ven la incompatibilidad de objetivos que subyace a sus relaciones. El problema de los conflictos latentes es una cuestión de la información que manejan las partes.

**6.- Falso conflicto**, las partes perciben una incompatibilidad de objetivos que no es tal. Es importante no confundir el falso conflicto con el conflicto contingente. El conflicto contingente radica en que había soluciones que las partes no podían percibir, el problema no es la percepción de la solución sino del conflicto porque no existe en la realidad.

El falso conflicto puede surgir porque uno o los dos actores, perciba erróneamente que necesita a alguien para conseguir sus objetivos, pero no es así y/o uno, o los dos actores, perciban erróneamente como incompatibles sus objetivos cuando son compatibles. Este error en la percepción puede producirse, según Deustch, por la confluencia de uno o varios de los problemas de percepción, situación contingente, objetivos subyacentes o partes en conflicto. La diferencia con los otros conflictos es

que en este no hay, en la realidad, una situación de conflicto. El falso conflicto es, simplemente, un mal entendido entre los actores. Deustch afirma que a partir de un falso conflicto las partes pueden generar un conflicto real.

Y Calvo Soler (2014), explica cómo es posible este cambio a partir de distintos fenómenos:

- a) ***Fruta prohibida***, las personas tienden a desear con mayor fuerza aquellas cosas que se les prohíbe tener o que otros desean. Cuando este fenómeno interfiere en la relación, la puesta de manifiesto del falso conflicto no es suficiente como para diluir la percepción equivocada. Todo lo contrario, se construye un nuevo conflicto que ahora es un conflicto real. Por ejemplo, María se está divorciando de Juan. Y percibe que tendrán un conflicto porque está convencida de que Juan querrá quedarse con la casa donde pasaban sus vacaciones. Sin embargo, María descubre en una conversación con el abogado de Juan que su percepción está equivocada. Lo que Juan quiere es quedarse con el coche es lo más importante. Cuanto más percibe que Juan quiere el coche, más asume que su objetivo es conseguirlo.
- b) ***Refuerzo interpretativo de nuestras percepciones erradas***. El punto fundamental de este fenómeno es que las personas tienden a interpretar la realidad de una manera tal que sirva para confirmar sus percepciones y decisiones pretéritas. De esta manera, aunque algo comience siendo un falso conflicto, ante el ofrecimiento de tomar en consideración informaciones que pueden poner en duda la percepción errada, los sujetos tienden a interpretar la realidad de forma tal que confirme sus percepciones. Y esto puede hacerlo hasta un punto tal en el que el falso conflicto termine convirtiéndose en un conflicto real. Calvo nos comparte una experiencia en donde podemos ejemplificar este fenómeno. Tuvo la oportunidad de intervenir en una negociación por la adquisición de un paquete de acciones de una empresa. Su cliente estaba convencido que el titular de las acciones no quería vender. Todos los días lo llamaba su cliente porque no había forma de que el propietario fijase precio por las acciones y siempre terminaba con la misma

frase “No quiere vender por eso no le pone precio” y finalmente logran que el propietario les envíe una oferta por escrito del precio de las acciones. Teniendo un precio elevado, pero considerando un buen inicio para proceder a negociar. Cuando le informa a su cliente la respuesta del propietario, su cliente responde “ves, lo que yo te dije, no quiere vender, si quisiera no pediría esa cantidad de dinero”, y con ello se explica que muchas veces se busca confirmar percepciones y decisiones ya tomadas.

De acuerdo con Soletto y Otero (2007), distingue una clasificación con respecto a sus causas:

- Conflictos sobre recursos: ocurren cuando las personas quieren la misma cosa y no hay suficiente para todos.
- Conflictos sobre necesidades psicológicas: están asociados con cuestiones de afiliación, amistad, amor, pertenencia, estatus, reconocimiento, autoestima.
- Conflictos que implican valores: los desafíos de nuestros valores son desafíos incluso para uno mismo, es decir, el reconocimiento de cada uno ve el mundo y la situación de manera diferente, incluso este tipo de conflictos, basado en la diferencia de valores y es resuelto, probablemente los conflictos de necesidades y recursos reaparece.

Asimismo, se distingue una clasificación que tiene que ver con las partes que intervienen en el conflicto (Sotero y Otero, 2007):

- Conflictos intrapersonales: ocurren dentro de la propia persona, cómo se percibe a sí mismo, la aceptación de uno mismo, la autoestima, la toma de decisiones, por ejemplo, qué estudiar, en qué usar el tiempo libre
- Conflictos Interpersonales: ocurren entre dos o más personas, incluso parten de cómo pueden sentirse a sí misma o ser apreciada por la otra parte como representante de algún grupo, en este tipo de conflictos pueden considerarse la familia, los vecinos, los amigos.

- Conflictos Intragrupales: Estos conflictos parten de un grupo en particular, como son los que se presentan en un espacio académico universitario cuando se disputa la selección del director.
- Conflictos intergrupales: ocurre entre grupos de diferentes tamaños, incluye comunidades, naciones, el conflicto ocurre cuando se dan diferencias entre grupos, sobre recursos, necesidades y valores.

Esta clasificación coincide con Kriesberg (citado en Ayala, 2013) quien propone clasificar los conflictos en:

- Conflictos entre personas
- Conflictos entre organizaciones
- Conflictos entre grupos
- Conflictos entre Estados

Desde la postura de Josep Redorta (2004), retoma un análisis del conflicto desde aportaciones muy significativas, dentro de la psicología y la sociología, como se muestra en la siguiente tabla:

<b>Autor</b>	<b>Tipo de Conflicto</b>	<b>Proceso Resultante</b>
<b>Freud</b>	Conflicto entre el deseo y la prohibición. (Lucha por el deber)	Represión. Defensas.
<b>Darwin</b>	Conflicto entre el sujeto y el medio. (Lucha por existir)	Diferenciación. Adaptación.
<b>Marx</b>	Conflicto entre clases sociales. (Lucha por la igualdad)	Estratificación social. Jerarquía. Comparación social.
<b>Piaget</b>	Conflicto en la toma de decisiones experienciales. (Lucha por ser)	Resolución de dilemas. Aprendizaje.

Asimismo, Redorta (citado en Ayala, 2013), menciona que, para realizar una clasificación en los conflictos, se requiere de un sistema de reconocimiento de patrones. Por lo que se necesita de la consolidación y la filtración, estrategias que

permitan una identificación y un reconocimiento de conductas, por lo que propone los siguientes patrones de conflicto:

1. **Conflicto de recursos escasos:** el patrón básico de este conflicto muestra que disputamos por algo que no hay suficiente para todos. Tiene que ver con la falta de recursos renovables y no renovables que crean la necesidad de lucha por la obtención de estos recursos.
2. **Conflicto de poder:** Crea la necesidad de competencia. Sus elementos de este conflicto es el autoritarismo (provoca un choque de directo contra las relaciones) y la jerarquización (muestra dominio en cuanto a la toma de decisiones, la construcción de normas). Con la finalidad de mantener el control de la situación. Desde la visión de Redorta, menciona que disputamos porque alguno de nosotros quiere mandar, dirigir o controlar más a otro.
3. **Conflicto de autoestima:** Tiene que ver de manera interna, el choque que impacta con la autovaloración de sí mismo, en muchos de los casos depende de cómo nos juzgue la sociedad. El patrón básico, consiste en disputamos porque mi orgullo personal se siente herido.
4. **Conflicto de valores:** Los valores se construyen de acuerdo a las creencias. El conflicto surge cuando las creencias no son las mismas. Por lo que el patrón básico es porque disputamos porque mis valores y creencias fundamentales están en juego.
5. **Conflicto estructural:** Son causados por estructuras opresivas de relaciones humanas (Galtung, citado en Redorta, 2004). Según Redorta disputamos por un problema cuya solución requiere largo tiempo, esfuerzo importante de muchos o medios más allá de nuestras posibilidades personales.
6. **Conflicto de Identidad:** Se basa en la búsqueda de identidad, sobre todo, situación que se presenta en la adolescencia. Su patrón básico, entramos en conflicto porque afecta la manera íntima de ser lo que soy.
7. **Conflicto Normativo:** Si no se cumple una norma es caracterizado como una conducta desviada que genera en la sociedad rechazo frente a aquellas personas que no respetan o que incumplen las normas establecidas para el

beneficio de todos. Redorta (2004), menciona que disputamos porque se incumple una norma social o legal.

8. **Conflicto de Expectativas:** entramos en conflicto porque no se cumplió o se defraudó lo que uno esperaba del otro.
9. **Conflicto de Inadaptación:** La principal emoción es el miedo. La adaptación a la vida en sociedad resulta de gran relevancia para la convivencia. Por lo que entramos en conflicto porque cambiar cosas nos produce tensión.
10. **Conflicto de información:** Abarca aspectos como la reserva de información, el exceso de información, las mentiras, el olvido, los rumores, la confusión y la persuasión. Es decir, entramos en conflicto por lo que se dice o no se dice y que además se entiende de forma distinta.
11. **Conflicto de Intereses:** Tiene relación con los recursos escasos, normativo y de poder. Este conflicto se encuentra presente en los procesos de convivencia donde está interacción genera el inicio del conflicto. Por lo que entramos en conflicto porque los intereses o deseos contrapuestos a los suyos.
12. **Conflicto atributivo:** Su patrón básico, radica en que entramos en conflicto porque el otro no asume su responsabilidad o culpa en una situación planteada.
13. **Conflicto de relaciones personales:** Su patrón básico, radica en que entramos en conflicto porque no nos entendemos como personas, y esto en muchas ocasiones dependen de la personalidad de cada una de las partes.
14. **Conflicto de inhibición:** Este conflicto se presenta porque se asume que el otro logre la solución.
15. **Conflicto de Legitimación:** Según Yarn (citado en Ayala, 2013), la legitimación es el reconocimiento de que la otra parte tiene sus genuinos intereses, asuntos que le conciernen y emociones y un derecho a ser escuchado como un negociador serio e igual. Por lo que, el patrón básico, radica en que entramos en conflicto, porque el otro no esta autorizado a actuar como lo hace, lo a hecho o pretende hacerlo.

Coombs y Avrunin (Citado por Redorta; Ayala, 2003), clasifican los conflictos en tres grandes grupos:

- Tipo I: Sus contendientes tienen objetivos incompatibles
- Tipo II: Sus contendientes quieren cosas diferentes, pero luchan por la misma
- Tipo III: Sus contendientes quieren la misma cosa, pero luchan por motivos diferentes.

#### **d) El conflicto en el ámbito escolar y la mediación**

El conflicto está presente en nuestras vidas en cualquier ámbito en el que nos encontramos. Uno de estos ámbitos es la escuela, lugar en el cual socializamos, convivimos, buscamos compañía, afecto, asociarnos, o afiliarnos e interactuamos a través de acciones, experiencias, juegos, pláticas y en esta “interacción los seres humanos chocamos unos con otros” (Martínez, 2005). Espacio donde se involucra la convivencia, pero al mismo tiempo se presentan conflictos en las relaciones entre alumno-alumno; profesor-alumno; entre profesor-profesor; entre el personal administrativo, entre administrativo-profesor; entre administrativo-alumno y en algunos casos profesores- padres de familia.

Considerando que el conflicto en el contexto escolar debe comprenderse como la relación e interacción entre personas o grupos de personas con intereses/necesidades incompatibles. Es el aula el espacio en donde los jóvenes conviven y tienen necesidades personales discrepantes, considerando que los conflictos se pueden presentar en el aula abarcando los internos, interpersonales y entre grupos (Gómez, 2018).

En las Instituciones Educativas, el conflicto ha sido parte de grandes debates del campo educativo, puesto que se ve ligado a una connotación negativa, a la lucha de poder que existe entre profesores, alumnos, directivos y familiares y la revalorización del conflicto como elemento esencial para el mejoramiento del proceso educativo (Pérez Archundia & Gutiérrez Méndez, 2016, citado en Quintero, 2020), que ha generado distintos énfasis y momentos para el trabajo al interior de las escuelas y en la puesta en marcha de alternativas que permitan la mejora de las

mismas. La prevención y resolución de problemas en la escuela puede mirarse desde cinco estrategias que plantea Bennett (1998, citado en Quintero, 2020):

- 1) Evitar el conflicto
- 2) El poder
- 3) La mediación
- 4) El consenso de grupo
- 5) La discusión

La mediación es considerada como la mejor alternativa por ser un proceso que invita al diálogo y la solución de este y permite establecer la búsqueda de alternativas en las que el conflicto se ve transformado y por ende favorece la sana convivencia entre los actores educativos (director-profesor-alumnos-padres de familia).

La educación sobre el conflicto constituye una parte esencial de la educación de la paz y debe ser materia de interés para todos los educadores, tanto en la esfera de la educación formal como en la informal. Posee consecuencias para una escolarización agradable y eficaz, para el desarrollo de relaciones comunitarias armoniosas basadas en la tolerancia de las diferencias y en un compromiso con la justicia social, y para la meta a largo plazo de unas relaciones internacionales pacíficas en donde ya no se considere la guerra como un medio aceptable de solución de una disputa (Burnley, 1993).

El conflicto, a nivel escolar, se produce cuando hay un choque de intereses, bien sea entre alumnos, profesores, órganos de gobierno del centro, etc., que da lugar a enfrentamientos entre las partes interesadas. La solución de estas situaciones produce un enriquecimiento mutuo (Casamayor, 1988, citado en Pérez, 2001).

El conflicto es inherente a la naturaleza humana, es un fenómeno normal que no tiene por qué llegar a ser negativo, sino que, muy al contrario, tiene una gran potencialidad educativa y puede servir para fortalecer las relaciones entre las personas. No se trata de eliminar los conflictos, sino de aprovechar éstos para progresar, para desarrollar la capacidad de diálogo de las personas y para mejorar las bases de nuestra convivencia (Pérez, 2001).

Un enfoque de gestión positiva de conflictos se caracteriza por el diálogo, la inclusión y el respeto hacia todas las personas, un alto nivel de confianza y exigencia para con esas mismas personas a quienes se pide participación y responsabilidad, la firme voluntad de liderar las dinámicas del centro y autogestionar sus dificultades y el hábito de tomar decisiones por consenso, libres de cualquier tipo de presión, imposición o coerción. No se trata de zanjar los conflictos a cualquier precio, sino de sumar puntos de vista cooperando en provecho de todos. (Boque, s/a).

Se trata de un concepto más humilde y realizable que apela al compromiso de cada persona en la construcción de un entorno pacífico paso a paso. Con todo, las declaraciones de buena voluntad necesitan el contraste de prácticas pacíficas convertidas en hábitos, rituales, estrategias y actuaciones que hagan de cualquier ser humano un agente de paz. Está claro que la escuela puede y debe contribuir en gran manera a generar vivencias pacíficas, potenciando día tras día el pleno desarrollo de todas las personas que acoge en su seno. (Boque, s/a).

Educar en el conflicto equivale a educar para la convivencia pacífica, retomando la imperiosa necesidad de que niños crezcan en ambientes seguros y saludables, donde un clima relacional diverso, creativo y cordial proporcione el estímulo imprescindible para la generación de conocimientos compartidos. Evidentemente, no se puede presumir que el alumnado, nada más ingresar (Boque, s/a).

El profesor Torrego (2006, citado en Zaitegi, 2010), en su modelo integrado por el que aboga, supone la coexistencia y complementariedad de un tratamiento basado en la norma y su aplicación en el conjunto del centro escolar apoyado por una serie de medidas de tipo dialogante, como programas de mediación, espacios para el diálogo, alumnos ayudantes y voluntarios, etc., que permitan dar voz al conflicto y un trato humanizador. Todas estas propuestas exigen de cambios organizativos y presuponen enfoques muy concretos sobre el sentido de los conflictos en un centro escolar.

Las estrategias de gestión positiva de conflictos pretenden aprovechar el conflicto para analizar con detenimiento el contexto en el cual ha surgido, implicando a las personas que toman parte en la situación en la búsqueda de soluciones creativas, la conscientes de los factores culturales, estructurales e individuales que gestan los conflictos permite ir más allá del simple restablecimiento de la armonía en el grupo y ahondar en los valores presentes en nuestras sociedades desde un punto de vista crítico y emancipador (Boque, s/a).

La fase o punto terminal del conflicto, tan sólo se alcanza mediante su verdadera transformación y contribuyendo activamente al cultivo de la paz. Tal y como afirma Tuvilla (2004), la Cultura de Paz supone una nueva perspectiva sociocrítica de la organización escolar, por lo que constituye una construcción colectiva permanente, cuya responsabilidad recae sobre todos los miembros y agentes educativos. Este autor pone de relieve la dimensión socio comunitaria de la educación pacífica que integra los diferentes escenarios y actores de la comunidad educativa. Que un conflicto esté bajo control no comporta su solución, si ello se logra por la fuerza. La fase o punto terminal del conflicto, tan sólo se alcanza mediante su verdadera transformación y contribuyendo activamente al cultivo de la paz.

Transformando pacíficamente el conflicto, educarnos para la paz, potenciar aquellos sentimientos que nos hacen competentes para construir nuestras relaciones por medios pacíficos. Partiendo del reconocimiento de que los seres humanos vivimos necesariamente en relación (Martínez, 2005).

El conflicto debe indicar que históricamente en algunos casos se transforma en oportunidades para la paz (Lederach, 1998, citado en Ayala, 2013), lo que nos lleva a estudios que proponen no sólo análisis de su semántica, sino análisis de sus causas y consecuencias.

La toma de conciencia de la responsabilidad sobre los propios conflictos, en lugar de enfocar el “culpable” permite que la mente, con actitud abierta y creativa, busque entrar a las respuestas posibles, aquellas más ajustadas, lo cual nos facilitará iniciar el camino constructivo del conflicto y evitar que estalle la crisis con toda su carga

destruccion, favoreciendo en ser criticos, responsables, solidarios y con valores ante diferentes situaciones de conflicto (Maza y Garcia 2015).

Entonces podemos identificar que muchos de los conflictos se pueden considerar como dilemas morales en los que se produce una confrontacion de valores. La practica en la resolucion de estos dilemas permite al alumno avanzar hacia estadios superiores de desarrollo moral (Kohlberg, 1985, citado en Perez, 2001).

Kohlberg uno de los representantes mas importantes en el campo del desarrollo moral, propone "que los hombres pueden llegar a construir sucesivamente seis grandes estructuras de razonamiento moral para solventar de forma cada vez mas adecuada sus conflictos de valor" (Redorta, 2004, citado en Ayala 2013). Las creencias religiosas, el poder y las ideologias son algunos de los procesos que permiten demostrar la dinamica del conflicto de valores, pues representan elementos subjetivos que para el ser humano alcanzan puntos de encuentro colectivo que se pueden comprender culturalmente (Ayala, 2013).

De manera implicita se deduce que la presencia de valores o la ausencia de estos conllevan al conflicto (Ayala, 2013).

### **e) Resolucion o Gestion de conflictos**

La resolucion de conflictos se basa en la necesidad de comprender la evolucion y finalizacion de los conflictos. La terminologia resolucion da la impresion de que el conflicto era algo no deseable que debia ser eliminado o reducido. Otra denominacion ha sido la de gestion de conflictos, donde podemos entender, prever y regular los conflictos. Por lo que, el conflicto es algo natural, parte de las relaciones humanas y puede ser gestionado o manejado (Martinez, 2005).

Entre las dos grandes lineas de intervencion en la solucion de Conflictos, desde la doctrina juridica (Redorta, 2004):

a) La heterocomposicion: cuya idea central reside en que un tercero toma una decision respecto a como resolver el conflicto: un juez, un arbitro, el rey, el jefe de

la tribu, etc. Supuesto en el que se presume que el tercero tiene capacidad de decisión y de ejecutar lo decidido.

b) La autocomposición: supuesto en el que son las partes las que arreglan entre sí sus diferencias y, si interviene un tercero, éste no tiene capacidad decisoria, sino capacidad de influencia limitada, aparecen como las más importantes la negociación y la mediación.

La mediación como método de resolución de conflictos. Entendida la Mediación como una técnica de resolución de conflictos, que funciona sobre dos grandes ejes: el poder y la confianza. Pretende que las partes en conflicto utilicen al máximo su propio poder y sus recursos, y que el mediador se mantenga en lo posible neutral e imparcial (Redorta, 2004). Entendiéndose que la confianza deberá construirse desde la voluntariedad.

La voluntariedad, uno de los principios más importantes que rige el proceso de Mediación, debido que las partes o mediados deberán participar por voluntad, no por obligación, ni presión, por lo que la participación de los interesados deberá realizarse bajo su consentimiento y bajo su absoluta responsabilidad (Barba y Fierros, 2013).

Por lo que el mediador, será esa tercera persona imparcial, neutral, que sólo guiará y conducirá el proceso para que las partes toman decisiones de forma libre, sin que ninguna otra persona les influya o decida en su lugar, asimismo, que lleguen a esta determinación porque saben que la finalidad del procedimiento es resolver su conflicto de manera pacífica.

De la misma manera, el mediador deberá explicar que el proceso de la mediación se regirá por la **confidencialidad**, principio que garantiza que la información proporcionada no será divulgada, en cualquier procedimiento al cual estén sujetos las personas, a menos que la información esté prescrita por ley o requiera el interés de prevenir daños a la integridad física o psicológica de una persona (Peña, 2014). Este principio permite que las personas involucradas en el conflicto pueden expresarse con mayor libertad. Este principio también está presente en las sesiones

privadas (*caucus*) y el mediador no puede revelar lo que sea dicho en la sesión privada, a menos que el interesado lo exima expresamente del deber de secreto (Sotero y Otero, 2007), por lo tanto, la aplicación de este principio otorga confianza a las partes para hablar en forma abierta y expresar sus emociones.

Asimismo, es importante resaltar que el mediador, deberá ser **flexible** al momento de guiar la sesión, y de adaptarse a cada situación particular, debe ser un proceso de donde el mediador deberá adaptarse. La flexibilidad consiste en que el procedimiento puede durar unos cuantos minutos, horas, días o meses, las partes se pueden retirar del proceso en cualquier momento, no hay términos, ni formalidades, el facilitador se puede expresar libremente, el único límite será su creatividad e imaginación, puede hacer uso de todo tipo de preguntas o dinámicas que tengan por objetivo desarrollar la comunicación entre las partes, quienes poseerán amplias facultades para expresarse y crear el acuerdo que de fin al conflicto (Valadez, 2016).

La función del mediador deberá conducirse con objetividad, **evitando la emisión de juicios**, opiniones, prejuicios, favoritismos, inclinaciones o preferencias que concedan u otorguen ventajas a alguno de los intervinientes, Barba y Fierros (2013) establecen que el mediador o facilitador procederá con rectitud sin predisposición en favor o en contra de algunas de las partes, deberá ayudar a ambas partes, recibir el mismo trato, no deberá manifestar preferencia, no deberá recibir o aceptar ningún obsequio o regalos de ninguna de las partes.

Y la **neutralidad** por su parte, se refiere a la relación del mediador con el resultado del proceso, no siendo posible que oriente la solución adaptada por las partes aquello que considera más adecuado.

El mediador deberá tener presente el principio de **equidad**, propiciando condiciones de equilibrio entre los intervinientes. Este principio implica igualdad tanto en lo social y en lo legal, para Gorjón y Sánchez (2006) en ambos casos se fundamenta en los valores sociales, se toman en cuenta las circunstancias reales que rodean el conflicto a solucionar y se procura el equilibrio en la toma de decisión. El mediador, deberá ubicar a los interesados en un plano de igualdad, aún y cuando una de ellas

posea alguna característica o elemento que lo ubique en desventaja con la otra persona, por ejemplo, que no hable el mismo idioma, el facilitador debe tomar providencias que sean necesarias, para que las partes se encuentren en el mismo plano y suplir la desigualdad, ya sea dándoles seguridad, permitirles que comparezcan acompañadas de una persona de su confianza, de un traductor o repetirle los temas tratados en diversas formas hasta cerciorarse que los comprendió (Valadez, 2016).

Tanto el mediador como las partes involucradas deberán conducir su participación durante el mecanismo alternativo con apego a la verdad, el mediador desde el principio de la **verdad** implica que el facilitador debe reconocer sus capacidades, limitaciones e intereses personales, así como institucionales. Se excusará de participar en una mediación por razones de conflicto de intereses o por la falta de preparación o aptitudes necesarias para llevar a cabo el procedimiento de una forma adecuada; el deber de excusa se encuentra regulado por el artículo 52 de la LNMASC. De igual manera, el facilitador tiene, bajo este principio, el deber de dar por terminada una mediación cuando advierta falta de colaboración de uno o más de los mediados, o de respeto a las reglas establecidas para el adecuado desarrollo de la mediación (Proyecto para la Mediación en México ABA/USAID, 2002).

Por lo tanto, el mediador, debe asegurarse que la comunicación no se encuentre viciada o distorsionada, cada vez que una de las partes exteriorice alguna opinión, el facilitador deberá cerciorarse si es lo que quiso manifestar, al hacer uso del parafraseo o reformulación, que consiste en repetir lo que dijo y cuando sea necesario hacerlo de una forma más clara para confirmar su mensaje o corregirlo, y que la otra parte lo escuche correctamente (Valadez, 2016).

#### **f) Mediación en el ámbito escolar**

La historia de la mediación escolar surge en las primeras experiencias en Estados Unidos, derivado de la inquietud de padres y profesores ante el aumento de la violencia en las escuelas (Ortuño e Iglesias, 2015).

En los años de 1960 y 1970, activistas religiosos y pacifistas comenzaron a comprender la importancia de enseñarles a los chicos técnicas y habilidades para resolver conflictos. En esta época, las maestras comenzaron a incorporar esta enseñanza dentro de los planes de estudios, pero sus esfuerzos fueron aislados y desorganizados. En 1984, alrededor de cincuenta educadores de Estados Unidos y mediadores comunitarios se encontraron para discutir la iniciación de programas de resolución de conflictos en la escuela. Los participantes quisieron tener una red como soporte internacional, y crearon una organización para aquellos que ya habían iniciado los programas de Academia Nacional para Mediadores en Educación (NAME) (Lungman, 1996) y comienzan a promoverse la colaboración de grupos comunitarios escolares, propiciando la creación del programa de resolución creativa de conflictos. Existen otras experiencias en diferentes países como: Argentina, Nueva Zelanda, Canadá, Francia, Suiza, Bélgica, Polonia, Alemania, entre otros. En España, sus antecedentes y primeras experiencias se sitúan en País Vasco, Cataluña y Comunidad de Madrid (Sánchez, 2016).

Para México, se considera a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, como primer momento, que en su artículo 3, refiere el Derecho a la Educación, en su Fracción II, inciso c) “ que contribuirá a la mejor convivencia humana, a fin de fortalecer el aprecio y respeto por la diversidad cultural, la dignidad de la persona, la integridad de la familia, la convicción del interés general de la sociedad, los ideales de fraternidad e igualdad de derechos de todos, evitando los privilegios de razas, de religión, de grupos, de sexos o de individuos.

Y con la reforma al tercer párrafo del art. 17 constitucional, el 18 de junio de 2008, en México se establece que “las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. En materia penal regularán su aplicación, asegurarán la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial”.

A raíz de esta reforma, el 22 de diciembre del 2010, entra en vigor la Ley de Mediación, Conciliación y promoción de la Paz Social para el Estado de México, la cual menciona en su artículo 2, que “ todas las personas tienen derecho a una

educación para la paz en las instituciones educativas y éstas a su vez el deber de hacer comprender a los alumnos, la convivencia social de la construcción permanente de la paz”; y en su artículo 4 menciona “que el Poder Ejecutivo a través de la Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de México, debe incluir en los programas educativos oficiales, métodos que fomenten la utilización del diálogo, la negociación, la mediación, la conciliación y los programas de justicia restaurativa”.

Y en cumplimiento a lo que establece la ley, la Secretaría de Educación Pública del Estado de México, incluye en los programas educativos oficiales métodos que fomenten la utilización del diálogo, la negociación, la mediación, la conciliación y los programas de justicia alternativa.

Y el 5 de marzo del 2015 se publica en la Gaceta Oficial de Gobierno el Acuerdo del Ejecutivo Estatal el “Programa de Convivencia Escolar”, proponiendo para su gestión al Consejo para la Convivencia Escolar de la Secretaría de Educación del Estado de México, que se constituye en agosto del 2017, para dar atención al Subsistema Educativo del Estado, planteando en su fracción II, promover la cultura de la paz en las comunidades escolares mediante el desarrollo de habilidades, destrezas y aptitudes orientadas a la prevención y autocuidado ante situaciones que pongan a los integrantes de la comunidad escolar en conflicto o riesgo; en su fracción V, participar en los programas que tengan por objeto promover la cultura de la paz y la seguridad escolar y su fracción VIII, diseñar mecanismos de mediación para la solución de conflictos entre los integrantes de la comunidad escolar.

Y en ese tenor, el Gobierno del Estado de México, a través de la Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de México, emite su Manual de Mediación Escolar, el cual tiene como propósito ayudar a prevenir la violencia escolar a través de la gestión pacífica de conflictos, por medio de su contenido con fines preventivos, formativos y de atención fomenta la sana convivencia, al tiempo de brindar a docentes, estudiantes y directores escolares los elementos indispensables para hacer de los conflictos escolares una forma de convivencia en el aula y en la escuela. La propuesta de mediación que se hace es presentar la técnica como la posibilidad de gestionar los conflictos escolares, con el propósito de construir

ambientes pacíficos y transitar hacia una educación para la paz integral, aprendiendo a transformar conflictos sin hacer uso de la violencia.

Entendiéndose que la Mediación Escolar, es la metodología consistente en el diálogo que se realiza entre las partes implicadas y en presencia de un tercero imparcial que no debe proponer soluciones, sino facilitar el entendimiento y la comunicación entre los protagonistas que, en este caso, son miembros de la comunidad escolar. En ese sentido, la mediación será definida como la negociación asistida, considerando que en el ámbito educativo supone responsabilizar a cualquier componente de la comunidad escolar y en especial a los alumnos, en la tarea de gestionar los propios conflictos (Ortuño e Iglesias, 2015).

Por lo tanto, la Mediación Escolar promoverá en la comunidad educativa la adquisición de habilidades en la facilitación de la búsqueda de soluciones y el fortalecimiento de valores para la participación democrática (Iungman, 1996). Entre los diferentes tipos de conflictos que aparecen en las instituciones escolares Jares (1997, citado en Ortuño e Iglesias, 2015) puntualiza una visión más amplia con respecto a los protagonistas de las situaciones conflictivas, es decir, los conflictos entre profesores, conflictos entre profesores y alumnos, conflictos entre profesores y padres de alumnos; conflictos entre profesores y la dirección del centro; conflictos entre alumnos, conflictos entre padres, conflictos entre la escuela misma y la administración educativa.

En ese sentido, el conflicto debe comprenderse como la relación e interacción entre personas o grupos de personas con intereses/necesidades incompatibles. La convivencia en las escuelas puede considerarse como un reflejo de la convivencia en nuestra sociedad. La complejidad de las relaciones interpersonales actuales genera conflictos de cuya gestión y resolución, dependerá de la existencia de adecuados climas de convivencia en los centros educativos (Prada y López, 2003).

Debe surgir la necesidad de que los principales actores educativos aprendan a ver el conflicto como un aspecto positivo, el cual permite reflexionar y mejorar las relaciones inter e intrapersonales en aras de lograr un desarrollo personal y académico sin violentar los Derechos Humanos (Quintero, 2020). Por lo tanto, la

Mediación Escolar es el sistema de resolución de conflictos en la consecuencia lógica ante la nueva realidad, cambiante y plural, de las escuelas (Prada y López, 2003).

La mediación escolar favorece la comunicación y mejora la convivencia en la comunidad educativa; busca tener un ambiente más relajado, busca estrategias para solucionar los problemas de forma no violenta; mejora habilidades sociales (Mireia Uranga, 1988, citado en De Prada y López, 2003). Es importante comentar que, la incorporación de la mediación escolar no implica la desaparición de los conflictos, sino permiten facilitar el diálogo, evitando generar malentendidos, aclarando los problemas y buscando soluciones aceptables para ambas partes, aprendiendo a gestionar sus conflictos y la confidencialidad del proceso (De Prada y López, 2003).

Entre las características que podemos identificar dentro de la Mediación es una estrategia pacífica; es voluntaria, las personas llegan a ella porque así lo han decidido; hay una serie de fases que se tienen que desarrollar (De Prada y López, 2003), la primera fase es llamada entrada en donde se hace la presentación y las reglas del juego, la segunda fase, corresponde a la versión particular de los hechos; la tercera fase es situarnos, es decir centrarse en los intereses; la cuarta fase es generar soluciones, a través de lluvias de ideas y la última fase llamada acordar, la que corresponde a la elaboración de acuerdos (Ortuño e Iglesias, 2015).

#### **g) Modelos de Implementación de la Mediación**

Entre los modelos que se implementan en la Mediación escolar, es la mediación entre iguales, el mediador profesional o los mediadores adultos (profesores o padres) y la mediación en la comunidad educativa.

**La Mediación entre iguales**, es una de las mejores maneras en resolver los conflictos en la institución educativa y fomenta la autonomía en los alumnos (Funes y Saint, 2001), es decir, se entrenan a los alumnos para actuar como terceras partes neutrales, intervenir y ayudar a otros estudiantes en la resolución de sus conflictos.

La capacitación que se les da a los alumnos consiste en charlas y dramatizaciones, con la finalidad de que aprendan a utilizar el procedimiento para llegar a un acuerdo. (Lungman, 1996).

De esta manera los estudiantes pueden resolver sus conflictos con la ayuda de un compañero-mediador estudiante como ellos, ayudando a los alumnos a analizar y resolver sus problemas desde perspectivas constructivas y positivas, atentas y respetuosas con los sentimientos, intereses y posiciones de los demás (García Longoria, 2002).

Otro modelo de implementación es el **mediador profesional o los mediadores adultos profesores o padres de familia**, que conocen el método y tratan de colaborar cuando surge un problema (Funes y Saint, 2001), los maestros pueden ser entrenados para mediar en conflictos cuando ocurren en sus clases. Las mediaciones pueden ser hechas cuando sea más conveniente para el maestro. Esto implica que los conflictos que se puedan suscitar en la escuela donde estén involucrados padres o maestros, también podrán ser resueltos por mediación, a través de algún mediador externo, o algún docente entrenado en técnicas de mediación, conforme a las necesidades y la problemática para tener en cuenta (Lungman, 1996). Es importante dedicar un espacio físico adecuado en donde se puedan desarrollar procesos de mediación con todas las garantías, quedando sobre todo garantizada la confidencialidad. Mantener mediadores en formación continua de entrenamiento en resolución de conflictos (García Longoria, 2002).

Y por último la mediación en la comunidad educativa, intervienen profesores, alumnos, padres, agentes externos, no docentes, etc., todos realizan el entrenamiento y buscan una convivencia mucho mayor (Funes y Saint, 2001). Entre los programas que se ofrecen para estudiantes, docentes, directivos e incluso personas externas es en la resolución alternativa de conflictos en forma no violenta. Considerando diferentes etapas: 1) Etapa de sensibilización y difusión con toda la comunidad educativa; 2) Reuniones con los alumnos; 3) Entrenamientos para los alumnos; 4) Instalación de un centro de mediación escolar y el 5) Monitoreo, seguimiento y evaluación de la experiencia (Lungman, 1996).

Y de acuerdo con su nivel educativo, la Mediación escolar puede estar dirigida en la educación primaria, secundaria, preparatoria y en la educación universitaria.

#### **h) Mediación en el ámbito universitario**

Al hablar de mediación en el ámbito universitario entendemos dos modalidades, como actividad institucional o como actividad docente (Grau, González, Álvarez, 2016)

Cuando se habla de mediación universitaria como actividad institucional la encontraremos asociada al Defensor Universitario, quien tiene una doble implicación en el tema de la mediación: por un lado, es el instrumento oficializado de resolución de conflictos para todos los miembros de la comunidad universitaria, en la realidad, y aunque en los estatutos universitarios al Defensor se le atribuyen funciones mediadoras, difícilmente las realizan ya que suelen carecer de una formación específica para la mediación. “La mediación, vista de este plano institucional, se convierte en un instrumento de lo “políticamente correcto”, jerárquico, impuesto, protocolizado y avalado por la necesidad de convertirse en un indicador de calidad, lo que provoca una pobre efectividad” (Grau, *et.al.*, 2016), a menudo los defensores piensan que cuando despliegan buenos oficios están mediando y no aportan soluciones que verdaderamente acaben con los conflictos (Gamero, 2017)

La mediación debería constituir una herramienta a disposición del Defensor Universitario para el cumplimiento del fin institucional de contribución a la mejora de la calidad universitaria. Y en ese sentido, el Defensor Universitario puede utilizar la mediación de dos maneras o vías diferentes: la Mediación en sentido estricto, como procedimiento específico encuadrado entre los cauces alternativos de resolución de disputas cuya gestión se le confían, junto a las quejas, las consultas u otros; y la Mediación en sentido genérico, como técnica puntual aplicada intuitivamente, o de manera inespecífica, en una fase determinada de un asunto sometido a su consideración (Gamero, 2017).

Y la **mediación universitaria como actividad docente**, es el modelo desarrollado por docentes y desde su propia actividad. Con frecuencia el profesorado es mediador activo en la adaptación del alumnado al contexto universitario, proceso que pasa por una delimitación de funciones de los participantes, estrategias y propuestas de actuación que contribuyan a la mejora de la orientación del alumnado y a la mediación y resolución de conflictos en el ámbito universitario. Desde esta perspectiva, corresponde al mediador aproximar las partes, acercarlas, favorece un encuentro en un lugar común satisfactorio y aceptado como justo por ambas y en las que todas se encuentren a gusto y reconocidas (Alonso, 2013, citado en Grau, *et.al.*,2016).

#### **i) Gestión de Conflictos en el ámbito educativo**

El conflicto es inherente a la naturaleza humana, es un fenómeno normal que no tiene porqué llegar a ser negativo, sino que, muy al contrario, tiene una gran potencialidad educativa y puede servir para fortalecer las relaciones entre las personas. No se trata de eliminar los conflictos, sino de aprovechar éstos para progresar, para desarrollar la capacidad de diálogo de las personas y para mejorar las bases de nuestra convivencia (Pérez, 2001).

El conflicto está presente en nuestras vidas en cualquier ámbito en el que nos encontramos, entre ellos el ámbito escolar, lugar en el cual socializamos, convivimos, buscamos compañía, afecto, buscamos afiliarnos e interactuar a través de acciones, experiencias, juegos, pláticas y en esta “interacción los seres humanos chocamos unos con otros” (Martínez, 2005). La escuela es el espacio donde se involucra la convivencia, pero al mismo tiempo se presentan conflictos en las relaciones entre alumno-alumno; profesor-alumno; entre profesor-profesor; entre el personal administrativo, entre administrativo-profesor; entre administrativo-alumno y en algunos casos profesores- padres de familia.

Considerando que el conflicto en el contexto escolar debe comprenderse como la relación e interacción entre personas o grupos de personas con intereses/necesidades incompatibles. Es el aula el espacio en donde los jóvenes

conviven y tienen necesidades personales discrepantes, considerando que los conflictos se pueden presentar en el aula abarcando los internos, interpersonales y entre grupos (Gómez, 2018).

En las Instituciones Educativas, el conflicto ha sido parte de grandes debates del campo educativo, puesto que se ve ligado a una connotación negativa, a la lucha de poder que existe entre profesores, alumnos, directivos y familiares y la revalorización del conflicto como elemento esencial para el mejoramiento del proceso educativo (Pérez Archundia & Gutiérrez Méndez, 2016, citado en Quintero, 2020), que ha generado distintos énfasis y momentos para el trabajo al interior de las escuelas y en la puesta en marcha de alternativas que permitan la mejora de las mismas. La prevención y resolución de problemas en la escuela puede mirarse desde cinco estrategias que plantea Bennett (1998, citado en Quintero, 2020): evitar el conflicto; el poder, la mediación; el consenso de grupo y la discusión. La mediación es considerada como la mejor alternativa por ser un proceso que invita al diálogo y la solución de este y permite establecer la búsqueda de alternativas en las que el conflicto se ve transformado y por ende favorece la sana convivencia entre los actores educativos (director-profesor-alumnos-padres de familia).

La educación sobre el conflicto constituye una parte esencial de la educación de la paz y debe ser materia de interés para todos los educadores, tanto en la esfera de la educación formal como en la informal. Posee consecuencias para una escolarización agradable y eficaz, para el desarrollo de relaciones comunitarias armoniosas basadas en la tolerancia de las diferencias y en un compromiso con la justicia social, y para la meta a largo plazo de unas relaciones internacionales pacíficas en donde ya no se considere la guerra como un medio aceptable de solución de una disputa (Burnley, 1993).

Un enfoque de gestión positiva de conflictos se caracteriza por el diálogo, la inclusión y el respeto hacia todas las personas, un alto nivel de confianza y exigencia para con esas mismas personas a quienes se pide participación y responsabilidad, la firme voluntad de liderar las dinámicas del centro y autogestionar sus dificultades y el hábito de tomar decisiones por consenso, libres de cualquier

tipo de presión, imposición o coerción. No se trata de zanjar los conflictos a cualquier precio, sino de sumar puntos de vista cooperando en provecho de todos. (Boque, s/a).

Se trata de un concepto más humilde y realizable que apela al compromiso de cada persona en la construcción de un entorno pacífico paso a paso. Con todo, las declaraciones de buena voluntad necesitan el contraste de prácticas pacíficas convertidas en hábitos, rituales, estrategias y actuaciones que hagan de cualquier ser humano un agente de paz. Está claro que la escuela puede y debe contribuir en gran manera a generar vivencias pacíficas, potenciando día tras día el pleno desarrollo de todas las personas que acoge en su seno. (Boque, s/a).

Educar en el conflicto equivale a educar para la convivencia pacífica, retomando la imperiosa necesidad de que niños crezcan en ambientes seguros y saludables, donde un clima relacional diverso, creativo y cordial proporcione el estímulo imprescindible para la generación de conocimientos compartidos (Boque, s/a).

El profesor Torrego (2006, citado en Zaitegi, 2010), en su modelo integrado por el que aboga, supone la coexistencia y complementariedad de un tratamiento basado en la norma y su aplicación en el conjunto del centro escolar apoyado por una serie de medidas de tipo dialogante, como programas de mediación, espacios para el diálogo, alumnos ayudantes y voluntarios, etc., que permitan dar voz al conflicto y un trato humanizador. Todas estas propuestas exigen de cambios organizativos y presuponen enfoques muy concretos sobre el sentido de los conflictos en un centro escolar.

Las estrategias de gestión positiva de conflictos pretenden aprovechar el conflicto para analizar con detenimiento el contexto en el cual ha surgido, implicando a las personas que toman parte en la situación en la búsqueda de soluciones creativas, las conscientes de los factores culturales, estructurales e individuales que gestan los conflictos permite ir más allá del simple restablecimiento de la armonía en el grupo y ahondar en los valores presentes en nuestras sociedades desde un punto de vista crítico y emancipador (Boque, s/a).

### **CAPITULO III**

#### **ANTECEDENTES DE LA MEDIACIÓN UNIVERSITARIA**

##### **a) Origen de la Defensoría**

El origen, de la defensoría universitaria se encuentra ligado al modelo del Ombudsman, el defensor del pueblo (Sánchez y Márquez, 2016, citado en Valenzuela, González y Ramírez, 2020). Desde la doctrina jurídica el Ombudsman es la persona que actuaba como representante del pueblo; incluso se usa el término Ombudsperson para incluir mujeres y hombres que asumen este digno cargo (Manzano, s/a).

Su origen histórico del Ombudsman se remonta en el año 1713, en Suecia, a raíz de una decisión del Rey Carlos XII, quien deseaba contar con alguien que protegiera sus intereses y controlara la administración del Estado y a sus funcionarios (Valenzuela, González y Ramírez, 2020).

Posteriormente se denominó Högste Ombudsmannen (Procurador Supremo) y en la Constitución de 1717, se cambió su denominación a Justitiekansler (Canciller de Justicia). En 1939, se le facultó para que pudiera recibir quejas de particulares. En 1766 se decidió que fuera nombrado por los Estamentos y no por el rey, sin embargo, con el golpe de Estado, en 1772, nuevamente dependió del rey (Castañeda, 2015). En un principio, el Ombudsman actuaba como Delegación de la Corona cuyas funciones, era la de supervisar la correcta aplicación de las leyes por parte de los servidores públicos (Roccatti, 2001).

El nacimiento formal del Ombudsman tuvo lugar en el artículo 96 de la Constitución sueca de 1809, surgiendo de esta manera un nuevo sistema constitucional, bajo el marco de división de poderes, en el Parlamento, facultado con plenos poderes, delimito y diferenció a las dos instituciones (Castañeda, 2015):

- Canciller de Justicia, quien se encarga de controlar la administración del Estado, al servicio del rey.

- El Justitie-Ombudsman, independiente del gobierno, encargado de la protección de los ciudadanos en contra de los actos de la administración pública.

En la década de los años setenta, Donald C. Rowart (Citado en Castañeda, 2015), identifico tres rasgos característicos que distinguen a las instituciones de Ombudsman de otro tipo de figuras, que ya se comenzaban a establecer en diversos países:

- Ser funcionario independiente, establecido en la Constitución y que vigila la administración
- Ocuparse de quejas específicas contra injusticias o errores administrativos
- Tener el poder de investigar, criticar y dar publicidad de las acciones administrativas

Por lo tanto, el Ombudsman será el representante, **mediador**, comisionado, protector, defensor o mandatario del pueblo, que es designado por el Parlamento para supervisar la actuación de los gobernantes y corregir los actos de mala administración pública (Roccatti,2001).

Ombudsman actuará como representante del pueblo, por lo que debe contar con ciertas características como empatía, capacidad de escuchar, sensibilidad ante las necesidades y carencias del pueblo (Manzano, s/a), características que comparte con el mediador, adicionalmente es esa tercera persona neutral e imparcial, es el puente que restablece la comunicación entre las partes, ayudando a las personas involucradas a llegar a un acuerdo.

En la actualidad, las instituciones nacionales de promoción y protección no jurisdiccional de los derechos humanos, se identifican con el término Ombudsman, porque recibe diversos nombres, según el país, podemos encontrarlo como son Defensoría del Pueblo, Procuraduría de los Derechos Humanos, Defensoría de los Habitantes, o como sucede en México, la Comisión de los Derechos Humanos, las características varían en cada país, según los ordenamientos jurídicos, las

necesidades de sus sistemas y los vacíos que surgen de las practicas (Castañeda, 2015).

Desde el ámbito universitario, a mediados del siglo XX, en Canadá el primer ombudsman universitario fue creado por los estudiantes de la Simon Fraser University, en 1965 (Sánchez y Marquez,2016). En Estados Unidos se establecieron los University Ombudsman (Defensor del Pueblo Universitario) o Ombudsperson Council (Consejo del Defensor), en algunas instituciones, la primera fue la Eastern Montana College en 1966, a la que siguieron un año después la Michigan State University, la Universidad Estatal de San Diego 1968, la Universidad de Cornell 1969, la Washington State University y la Universidad de Miami 1970 (Valenzuela, González y Ramírez, 2020).

En Europa la primera defensoría universitaria fue la de la Universidad Complutense de Madrid, que abrió sus puertas el once de junio de 1985. Después la Universidad de Granada el 27 de julio del mismo año (Morales, Fuentes y Bernal, 2017).

Por lo que el Ombudsman o Defensoría Universitaria, se conoce como un órgano independiente cuya función consiste en tutelar y procurar el respeto de los derechos que la legislación otorga a los miembros de la comunidad universitaria. Funge como responsable de recibir quejas, realizar las investigaciones necesarias ante violaciones de los derechos universitarios y humanos dentro de la Universidad (Valenzuela, González y Ramírez, 2020).

En este sentido la defensoría de los derechos humanos universitarios consiste en la figura del defensor universitario o procurador, que se define como la autoridad principal en la mayoría de los casos, mismo que suele contar con defensores adjuntos o con visitadores, más el personal técnico y administrativo necesario, es el órgano de consulta para dirimir conflictos en los asuntos de derechos humanos (Valenzuela, González y Ramírez, 2020).

La competencia de la Defensoría de los Derechos Universitarios será determinada por cada institución de educación superior, para intervenir ante las violaciones a los

derechos humanos que se susciten entre estudiantes; entre estudiantes y área académica o administrativa de cada Universidad (Manzano, s/a).

La educación tiene como premisa el respeto a la dignidad humana, a los derechos humanos y a la igualdad; sin olvidar que la práctica de valores es fundamental en toda educación democrática. Las personas que se encuentran colaborando en instituciones educativas poseen una gran responsabilidad, porque tienen la obligación de practicar valores tendientes a respetar los derechos humanos (Manzano, s/a).

### **b) Origen de la Defensoría en México**

El primer **ombudsman** mexicano, surge con la primera **Defensoría de los Derechos Universitarios (DDU)**, creada el 29 de mayo de 1985 en la Universidad Nacional Autónoma de México UNAM a propuesta del entonces rector Dr. Jorge Carpizo (Valenzuela, González y Ramírez, 2020), fue la primera Universidad en establecer la figura del Defensor de los Derechos Universitarios y pionera en la protección no jurisdiccional de los derechos, denominada Defensoría de los Derechos Universitarios, el primer órgano de este tipo en el país, siendo cercana a la recién formada Defensoría de la Universidad Complutense de Madrid con la que comparte la denominación (Morales, et.al., 2017).

La defensoría de la UNAM ha sido una de las principales influencias para las universidades mexicanas que decidieron incorporar un DDU en su estructura, inspirando a la primera universidad estatal que incorporó un DDU, la Universidad Autónoma de Guanajuato, la cual introdujo el término Procuraduría Universitaria para designar a su órgano interno de defensa (Morales, et.al., 2017).

Más tarde, surge en la Universidad Veracruzana, la Defensoría de los Derechos Universitarios, creada por Acuerdo de Rectoría de 6 de octubre de 2006, aprobado por el H. Consejo Universitario General el 23 de noviembre del mismo año (Sánchez y Márquez, 2016, citado en Valenzuela, González y Ramírez, 2020). La Universidad de Sonora incorpora formalmente el 15 de marzo de 2007 su defensoría con el

nombre de Comisión de Derechos Universitarios CDU (Valenzuela, González y Ramírez, 2020).

La denominación puede ser diferente, así como su estructura y algunas de sus funciones, pero lo esencial permanece todos vigilan el cumplimiento de la legislación en lo que respecta a los derechos de los integrantes de su comunidad de forma independiente, practicando, de ser posible, la conciliación y la mediación, en el marco de un procedimiento sin formalidades excesivas, que privilegia el diálogo y la reparación, antes que las soluciones de carácter meramente disciplinario (Morales, 2017).

Uno de los factores más importantes en el desarrollo de las defensorías ha sido la **constitución de redes**. La existencia de una DDU al interior de una universidad es por sí mismo un logro y una muestra de voluntad en favor de la democratización y la protección de derechos de una comunidad. Exige desarrollar su trabajo siguiendo una serie de valores, principios y aptitudes, de entre los que destacan la empatía, la retroalimentación y la solidaridad. Éstos son importantes en tanto que representan fielmente los objetivos de los **ombuds** y fomentan la creación de cuerpos colaborativos (Morales, 2017).

Hoy en día la mayoría de las Defensorías de los Derechos Universitarios se congrega en sólidas redes de órganos defensores no sólo en el ámbito local sino también internacional, como la **Red de Defensores, Procuradores y Titulares de Organismos de Defensa de los Derechos Universitarios (REDDU)** (Valenzuela, González y Ramírez, 2020), formalizada en junio de 2005, como una asociación civil integrada por diversas instituciones protectoras de los derechos universitarios norteamericanas, latinoamericanas y europeas (Morales, et.al., 2017).

Posteriormente, en 2012, se determinó el cambio en su nombre, por lo que, en la X Asamblea Ordinaria de la red, que se celebró en la ciudad de Zacatecas el 4 de octubre de 2013, se **cambió el nombre** de la organización por el de **Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios**, conservando las siglas **REDDU** que la han caracterizado desde su constitución (Morales, et.al., 2017).

De acuerdo, a información recuperada de la página web oficial de la REDDU, menciona que es una asociación mexicana que nació para promover el fomento, estudio, difusión y defensa de la cultura de los derechos universitarios a través de organismos específicos al interior de las instituciones de educación superior.

En ese sentido cada organismo Defensor de los Derechos Universitarios trabajará de manera individual y a su vez en red, en la promoción de derechos y obligaciones de los miembros de alguna institución, así como en la prevención y en los medios alternativos para la solución de conflictos suscitados entre miembros de las comunidades universitarias, a través de acciones, políticas y procedimientos institucionales no jurisdiccionales, con la finalidad de resolver problemáticas sin costo para las personas, de manera rápida y eficaz.

Actualmente la Presidencia recae en la Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM). Es importante comentar que los órganos que integran la REDDU, están a cargo de un Consejo Directivo formado por una Presidencia (con una duración de dos años con posibilidad de permanecer un año más) y una Secretaría Ejecutiva (Es el titular de la Defensoría de los Derechos Universitarios de la UNAM, por ser la sede central de la asociación).

Entre las **instituciones fundadoras** de la REDDU son la Universidad Autónoma de Guerrero, la Universidad Autónoma de Guanajuato, el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente, la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, la Universidad Autónoma de Sonora, la Universidad Autónoma de Querétaro, la Universidad Autónoma de Zacatecas, la Universidad Autónoma de Aguascalientes y la Universidad Nacional Autónoma de México.

A su vez la REDDU, está integrada por **veintidós asociados regulares** la Defensoría de los Derechos Politécnicos del Instituto Politécnico Nacional; Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad de Anáhuac; Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Autónoma de Campeche; Defensoría de los Derechos Humanos y Universitarios de la Universidad

de Chiapas; Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez; Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México; Defensoría Universitaria de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo; Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Autónoma del Estado de México; Procuraduría de los Derechos Académicos de la Universidad Autónoma de Morelos; Defensoría de los Derechos Humanos Universitarios de la Universidad Autónoma de Coahuila; Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Autónoma Metropolitana; Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí; Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad de Tamaulipas; Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Autónoma de Zacatecas; Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas; Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad de Guadalajara; Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad de Sonora; Procuraduría de los Derechos Universitarios de la Universidad Iberoamericana-Ciudad de México; Procuraduría de los Derechos Universitarios de la Universidad Iberoamericana-León; Procuraduría de los Derechos Universitarios de la Universidad Iberoamericana-Puebla; Defensoría de los Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo y Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Veracruzana.

Actualmente la REDDU, **está integrada por 56 Organismos Defensores** de los Derechos Universitarios en el mundo, entre sus fundadores, asociados regulares y asociados internacionales, dedicados a promover y fomentar a través del trabajo en red, la figura del Ombudsperson en México y en el mundo.

Lo que permite impulsar la realización de actividades académicas de licenciatura y posgrado relativos al estudio y promoción de esta materia, así como establecer y mantener relaciones de colaboración con organismos y entidades públicas y privadas, tanto nacionales como internacionales, relacionados con la defensa, estudio y promoción de estos derechos.

Es importante tener presente que la REDDU, garantiza y **promueve los derechos humanos en el nivel educativo superior, a través de la implementación de una Defensoría** quien vigila el cumplimiento de la legislación en lo que respecta a los derechos de los integrantes de su comunidad universitaria.

### c) **Derechos Humanos y Derechos Universitarios**

Las Instituciones Académicas son uno de los actores que pueden incidir en la formación de la cultura de Derechos Humanos. El pasado 10 de junio de 2011, de acuerdo con Diario Oficial de la Federación se **publicó la Reforma Constitucional**, modificando los principios que sustenta la protección de derechos en México. Ampliando **los derechos humanos** y fortaleciendo los mecanismos de protección e involucrando a todas las autoridades en la obligación de hacer efectivos estos derechos (ANUIES, 2016).

El contenido de la Reforma, implicó el cambio a 11 artículos de la Constitución, los que tienen mayor relación con el ámbito educativo son las modificaciones a los artículos **1º y 3º**.

Con respecto al **artículo 1º** de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), se modificó en cuatro de sus párrafos que establecen lo siguiente (ANUIES, 2016):

*En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozaran de los **derechos humanos** reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece.*

*Las normas relativas a los **derechos humanos** se interpretan de conformidad con esta Constitución y con los tratados internacionales de la materia favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia. **Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos** de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia,*

*el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley.*

*Queda prohibida toda discriminación motivada por el origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.*

Con ello, se sitúa a los derechos humanos como eje central de la actividad estatal, se incorporan los tratados internacionales como fuente normativa de los derechos humanos; se fija la forma en la que deben interpretarse las normas de derechos humanos; se instaure la aplicación del principio pro-persona; se establecen las obligaciones a cargo de todas las autoridades del Estado Mexicano, así como parte de la cláusula de no discriminación (ANUIES, 2016).

Y con respecto al **párrafo segundo del artículo 3º** constitucional se modificó para establecer que:

*La educación que imparta el Estado tenderá a desarrollar armónicamente, todas las facultades del ser humano y fomentará en él, a la vez, el amor a la Patria, **el respeto a los derechos humanos** y la conciencia de la solidaridad internacional, en la independencia y en la justicia.*

Se asume como obligación incluir a los derechos humanos como uno de los principios que definen el modo de impartir la educación. Esta obligación entendida en un sentido amplio implica **incorporar contenidos de derechos humanos** en la **educación**, educar con perspectiva de derechos humanos y brindar educación en derechos humanos, con la finalidad de constituir una cultura de respeto y protección a los mismos. El derecho a la educación es un derecho que se constituye en medio para lograr otros derechos (De Dienheim, 2015 citado en ANUIES, 2016).

La tarea de implementar esta reforma corresponde a todas las autoridades de los tres poderes y los tres órdenes de gobierno, pero también a las organizaciones de la sociedad civil y la sociedad en general.

Las **instituciones de educación superior** ya sea públicas o privadas también son responsables de esta labor. **El Ejecutivo** tomo la decisión de crear un **área que coordina esta tarea dentro de la Secretaría de Gobernación, la Dirección General de política Pública de Derechos Humanos**, cuya atribución es el diseño, ejecución y seguimiento de la política de derechos humanos, así como la implementación de la reforma constitucional en la materia (ANUIES, 2016).

A raíz de esta implementación, el pasado 28 de noviembre de 2014, la Secretaría de Gobernación, **la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) y la Comisión Nacional de los Derechos Humanos**, celebraron un **convenio de Concertación de Acciones** para difundir e impulsar la aplicación de la Reforma Constitucional en Materia de Derechos Humanos. La Comisión Nacional de los Derechos Humanos es el organismo público autónomo encargado de la protección de los Humanos reconocidos en el orden jurídico mexicano y en los diversos tratados internacionales que en la materia ha suscrito nuestro país, por ello entre sus acciones de prevención y difusión se encuentra el establecimiento de vínculos de colaboración con las instituciones del sector público, académico y de la sociedad civil para la consecución de sus fines (ANUIES, 2016).

La ANUIES establece como objetivo contribuir a que las instituciones asociadas realicen su misión sustentada en los valores de la democracia, la equidad, la justicia, la paz, la libertad académica, la responsabilidad social, la seguridad humana y el respeto a la diversidad cultural, a los **derechos humanos**, al medio ambiente, así como al desarrollo sostenible en México.

Por parte del **Programa Nacional de Derechos Humanos 2014-2018**, cuyo documento rector en materia de políticas públicas de derechos humanos, establece dentro de su objetivo **promover entre las instituciones de la educación superior**, a nivel nacional, **la enseñanza** de los contenidos de la reforma constitucional; en el

objetivo dos establece el transversalizar las perspectivas de **derechos humanos**, de género, de inclusión y no discriminación en la política educativa nacional, así mismo establece el **fomentar ofertas educativas a nivel superior en materia de derechos humanos**, cultura de paz y resolución pacífica de conflictos (ANUIES, 2016).

Como parte del convenio celebrado, se acordó entre las partes, la promoción de una carta de compromisos en derechos humanos, que pudiera ser adoptada por todas las instituciones de educación superior afiliadas a la ANUIES. Y en este tenor, el pasado febrero 2016, **se firmó la Carta Universitaria, compromiso por los Derechos Humanos**, cuyo objetivo es difundir e impulsar la aplicación de la reforma constitucional de 2011 en materia de derechos humanos en las instituciones de educación superior, por lo que la ANUIES asumió el compromiso de impulsar la suscripción de la Carta Compromiso entre las Instituciones educativas asociadas a ella (ANUIES, 2016).

Por lo que la **Carta Universitaria, compromiso por los derechos humanos**, consta de seis compromisos:

- 1) Proponer ante los órganos de gobierno de sus asociados la **revisión de los planes y programas de estudio** a fin de incorporar de manera **transversal** los contenidos de **derechos humanos** que sean aplicables en cada caso, tomando en cuenta como marco de referencia los principios constitucionales y las recomendaciones de carácter internacional sobre educación en materia de derechos humanos.
- 2) Generar **acciones de promoción y difusión** entre los estudiantes, personal docente, administrativo, directivo y en toda la población, que contribuyan al conocimiento de los **derechos humanos** con un enfoque práctico, a fin de generar una cultura de paz y de respeto en el ámbito de la comunidad universitaria.

- 3) **Impulsar o fomentar** su funcionamiento si ya existen, **defensorías**, mecanismos, instancias o instituciones de protección de derechos humanos de la comunidad universitaria.
- 4) Promover de manera transversal en todos los ámbitos de la **docencia, la investigación** aplicada, la producción editorial especializada y la celebración de congresos, **encuentros o espacios de diálogo**, la reflexión e importancia de los derechos humanos y fomentar la especialización en materias específicas de impacto en el goce y ejercicio de estos derechos.
- 5) Revisar sus políticas, **reglamentos y protocolos de actuación**, para que se encuentren armonizados con los principios constitucionales en materia de derechos humanos, para evitar todo tipo de discriminación o violencia.
- 6) Promover los cambios necesarios para **lograr**, de manera gradual, una **accesibilidad** a su comunidad universitaria a las **personas con discapacidad**.

En ese contexto, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura UNESCO, en la nueva Agenda para el Desarrollo Sostenible 2030 representa un importante paso adelante en el reconocimiento de la contribución de la ciencia, los derechos humanos y el desarrollo sostenible. Hacer que la cultura desempeñe un papel central en las políticas de desarrollo no sólo constituye una inversión esencial en el futuro de nuestro mundo, sino que además es una condición previa para llevar a cabo con éxito procesos de mundialización que tengan en cuenta el principio de la diversidad cultural. Entre sus objetivos que se afiancen valores y principios universales como la solidaridad mundial, la inclusión, la lucha contra la discriminación, la igualdad de género y la rendición de cuentas (Valenzuela, González y Ramírez, 2020).

Por lo tanto, los Derechos humanos han dejado de ser considerados un tema exclusivo del ámbito jurídico; son transversales, por lo que se encuentran en otras áreas del conocimiento, como es el caso de la educación (Manzano, s/a). En materia educativa los derechos humanos se encuentran relacionados con la práctica de valores. Los valores son entendidos como concepciones de lo deseable, es decir, de lo que se debe desear, que incluyen en el comportamiento selectivo, al igual que los valores, los derechos humanos se practican, se viven, se respiran (Manzano, s/a).

De acuerdo Roccatti (1996, citado en Manzano, s/a), los derechos humanos son aquellas facultades y prerrogativas inherentes a la persona humana, que le corresponde por su propia naturaleza, indispensables para asegurar su pleno desarrollo dentro de una sociedad organizada, misma que deben ser reconocidos y respetadas por el poder público o autoridad, debiendo ser garantizados por el poder jurídico positivo.

Por su parte el Jurista italiano Luigi Ferrajoli (1999, citado en Manzano, s/a), los derechos humanos, son todos aquellos derechos subjetivos que corresponden universalmente a todos los seres humanos en cuanto dotados de status de personas, de ciudadanos o de personas con capacidad de obrar.

Desde el Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, se han emitido dos criterios para entender los derechos humanos: los derechos humanos constituyen los límites a los que debe sujetarse el ejercicio del poder del Estado, en aras de lograr un desarrollo social armónico, también se ha determinado como pretensiones jurídicas destinadas a establecer en el desarrollo de sus responsabilidades normativas (Manzano, s/a).

De acuerdo con la Organización de Naciones Unidas, los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de raza, sexo, nacionalidad, origen étnico, lengua, religión o cualquier otra condición. Entre los derechos humanos se incluyen el derecho a la vida y a la libertad; a no estar sometido ni a esclavitud ni a torturas; a la libertad de opinión y de expresión; a la

educación y al trabajo, entre otros muchos. Estos derechos corresponden a todas las personas, sin discriminación alguna (Valenzuela, González y Ramírez, 2020).

Los derechos humanos facilitan un marco ético y moral para lograr una convivencia armónica en una comunidad o sociedad, pues brindan lineamientos y criterios para que los individuos se respeten unos a otros y puedan evaluar sus relaciones con los demás. Pueden ser entendidos como los principios que organizan y guían las relaciones sociales y ayudan a construir una sociedad más justa, más inclusiva y menos violenta (Valenzuela, González y Ramírez, 2020).

Los derechos humanos son aquellas facultades que tenemos todas las personas por el simple hecho de pertenecer a la raza humana, pero también representan un límite al poder de la autoridad pública o privada cuando se trata de intervenir en la vida de las personas o su relación con ellas. Por lo que una forma de garantizar y **promover los derechos humanos en el nivel educativo superior consiste en la implementación de una Defensoría** que promueva y garantice los derechos universitarios, además de contar con una normatividad apegada a la dignidad humana (Manzano, s/a). Por lo tanto, la Defensoría vigilará el cumplimiento de la legislación en lo que respecta a los derechos de los integrantes de su comunidad universitaria.

De acuerdo, a la Cartilla de Derechos y Obligaciones Universitarios de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, su principal objetivo es que la comunidad universitaria identifique sus derechos y reconozca sus obligaciones, formando una cultura de respeto a los derechos humanos y universitarios, otorgando la capacidad de actuar legítimamente y así lograr una convivencia pacífica contribuyendo a desempeñar sus funciones con espíritu de trabajo en equipo, demostrando las capacidades para contribuir y fortalecer las funciones sustantivas.

La Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, considera que los Derechos Universitarios, son intrínsecos al cumplimiento de las funciones esenciales de la Institución como lo señala su Legislación Universitaria, así como todos los reglamentos que se derivan de esta, y que son inherentes de la misión primordial

de la Universidad. **Los derechos Universitarios** son otorgados a todos los miembros de la comunidad universitaria, con el fin de preservar el estado de derecho en la institución, protegiendo los derechos fundamentales del ser humano, en medida de su exigencia y su observancia.

Los derechos universitarios son aquellos que se tienen por el mero hecho de pertenecer a una comunidad académica (Morales, et.al., 2017), son una gama de deberes y derechos de diversa índole, en particular administrativos, labores y por supuesto, de derechos humanos (tales como igualdad, no discriminación y libertad de expresión), que tienen incidencia en los variados tipos de relaciones que se dan al interior de las instituciones de educación superior (2013, citado en Morales, et. al., 2017).

Los derechos universitarios son definidos a partir de dos grandes perspectivas: la que considera que cualquier derecho, sólo por estar incluido en la legislación institucional, es un derecho universitario, y la que solamente incluye en este concepto a los que caracterizan la esencia de la universidad de la que se habló con anterioridad (libertad de cátedra y otros similares) (Morales, et. Al., 2017).

Los derechos universitarios atienden una calidad esencial, la de ser miembro de una comunidad universitaria (cuando se extienden solamente a los que la integran en un momento dado, por contar con un contrato o tener la calidad de alumno inscrito) o, simplemente, la de haber estudiado en ella (cuando se extiende a todos los egresados). Esto depende de lo que la legislación de cada institución de educación superior disponga. En algunos casos, solamente tienen esa calidad los derechos de los académicos y de los estudiantes, sin considerar al personal directivo, administrativo y de servicios. (Morales, et.al., 2017).

#### **d) Derechos que tutela la Defensoría Universitaria**

Los derechos que tutela la Defensoría Universitaria se derivan del ejercicio de los derechos humanos. Actualmente existe la tendencia de considerar que los derechos universitarios son derechos humanos materializados en la universidad (Morales, et. Al., 2017).

Muchos derechos humanos, sobre todo los vinculados con la libertad y con la igualdad, coinciden con derechos considerados tradicionalmente como propios de la academia. Pero también lo es que los derechos universitarios no solamente son una expresión concreta de derechos humanos, sino de toda una gama de principios jurídicos que se traducen en prácticas administrativas y docentes concretas. (Morales, et. Al., 2017).

La cultura de Derechos Humanos desde las Universidades nos obliga a replantear el alcance de sus competencias, lo que nos permitiría consolidar una cultura de convivencia armónica en comunidad y una clara conciencia de los universitarios como sujetos de derechos y deberes, en aras de ir formando una nueva ciudadanía que permitirá contribuir al proceso de consolidación del estudiante como ciudadano en su actuar cotidiano dentro de nuestra sociedad actual (Valenzuela, González, Ramírez, 2020).

En la mayoría de las universidades el Programa Institucional de Derechos Universitarios, son un instrumento sustantivo para el acompañamiento académico y humano de los estudiantes, con el objetivo de regular los conflictos universitarios, establecer posibles orientaciones, particularmente en materia de violaciones de derechos humanos (Valenzuela, González, Ramírez, 2020).

Entre los derechos que tutela la Defensoría Universitaria, se encuentran la libertad de cátedra, libertad de expresión, el debido proceso, la no discriminación, la igualdad, que, si bien no se encuentran contemplados en algún catálogo, se encuentran dispersos en toda la normatividad que regula a la Universidad (Medina, 2019).

Una universidad debe caracterizarse por tener libertad para expresarse, para estudiar sin ser acosado o discriminado, ser parte del diseño de sus planes de estudio. Por lo que los derechos universitarios, en el ámbito de competencia de la Defensoría de los Derechos Universitarios, son todos aquellos que se encuentran plasmados en la legislación propiamente universitaria y podrán conocer de ellos en la medida en que la propia legislación de cada institución lo determine (Morales, et. al., 2017).

De acuerdo, con Jorge Ulises Carmona Tinoco (2013, citado en Morales, et. al., 2017), señala que los derechos universitarios son una gama de deberes y derechos de diversa índole, en particular administrativos, labores y por supuesto, de derechos humanos (tales como igualdad, no discriminación y libertad de expresión), que tienen incidencia en los variados tipos de relaciones que se dan al interior de las instituciones de educación superior.

Por lo que, resulta importante un análisis del estado del arte de las 32 Universidades Autónomas Públicas de la República Mexicana, que cuenten o no con una instancia responsable en la defensa de los derechos universitarios. Algunas incorporadas a la **Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios (REDDU)** y a la **Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES)**.

Algunas de las Universidades, cuentan con una Defensoría de los Derechos Universitarios, entendida como el órgano independiente que salvaguarda y protege los derechos universitarios, y en algunos casos no en todos se le atribuyen funciones mediadoras al defensor universitario.

En otras Universidades han implementado adicionalmente a la Defensoría Universitaria una **Unidad de Mediación y Conciliación** como es el caso de la Universidad Autónoma de Guanajuato y la Universidad Autónoma del Estado de México, quien recientemente inauguro su **Centro de Paz y Diálogo**.

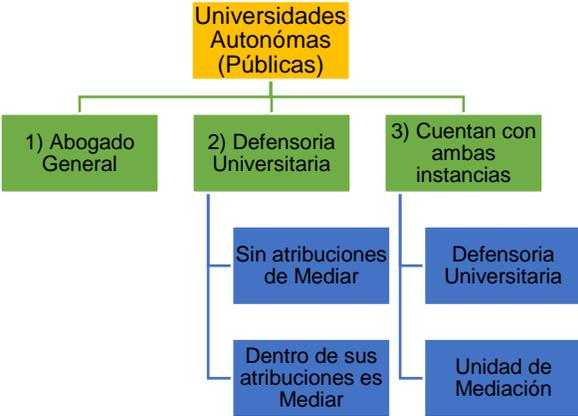
Y sólo la Universidad de Sonora tiene dentro su organigrama de su **Defensoría de los Derechos Universitarios**, una **Unidad de Mediación**, y en algunas otras

Universidades cuentan sólo con el **abogado general** cuya función principal es la asesoría y representación jurídica entre los integrantes de la comunidad universitaria.

Dicha información fue recuperada de las páginas web oficiales de las Universidades Autónomas Públicas de la República Mexicana, revisando sus organigramas, directorios y sobre todo reglamentos internos.

El presente trabajo se centra en identificar cómo primer momento la Defensoría Universitaria como parte indispensable de la Institución, y que tenga dentro de sus facultades y atribuciones **mediar** los conflictos que se presenten en la comunidad Universitaria.

El siguiente gráfico nos permite identificar tres agentes importantes en las Universidades Autónomas Públicas, es decir, hay instituciones que cuentan sólo con abogado general; otras sólo cuentan con la Defensoría universitaria diferenciando dos elementos importantes, algunas con atribuciones de mediar y otras carecen de esta atribución; y por último otras cuentan con ambas instancias, es decir, la Defensoría Universitaria y adicionalmente una Unidad de Mediación.



## 1) Con respecto a la Presencia del Abogado General

Se identifica que hay Universidades que de acuerdo con sus organigramas y directorios cuentan con la presencia del Abogado General cuya función principal es la asesoría y representación jurídica, entre las Universidades que se encuentran son:

- Universidad Autónoma de Baja California
- Universidad de Colima
- Universidad Juárez de Estado de Durango
- Universidad Autónoma de Nayarit
- Universidad Autónoma de Nuevo León
- Universidad Autónoma de Querétaro
- Universidad de Quintana Roo
- Universidad Juárez Autónoma de Tabasco
- Universidad Autónoma de Tamaulipas
- Universidad Autónoma de Yucatán

## 2) Con respecto a la Presencia de la Defensoría Universitaria:

Las Universidades que cuentan con Defensoría Universitaria y que de acuerdo con sus reglamentos **no tienen funciones**, ni atribuciones **de Mediar**, se encuentran:

- **Universidad Autónoma de Chiapas**, cuenta con la Defensoría de los Derechos Humanos y Universitarios, cuya instancia es responsable de la promoción de los derechos universitarios de su comunidad universitaria.
- **Universidad Autónoma de Coahuila**, con su Defensoría de los Derechos Humanos Universitarios, cuyo organismo atiende a lo dispuesto por la legislación vigente.
- **Universidad Autónoma de Guadalajara**, en su Defensoría de los Derechos Universitarios, cuyo órgano es el responsable principal de contribuir a la cultura del respeto entre sus integrantes de la comunidad universitaria.

- **Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo**, su Defensoría de los Derechos Universitarios, cuyo órgano crea y opera como punto primordial el respeto a los principios de equidad y género.
- **Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca**, en su Defensoría de los Derechos Universitarios, cuyo organismo tiene la obligación de estudiar, promover, respetar y proteger los Derechos Universitarios.
- **Benemérita Universidad Autónoma de Puebla**, cuya Defensoría de los Derechos Universitarios, es el órgano de carácter jurídico, independiente, imparcial, cuyo objetivo es observar el estricto cumplimiento de las disposiciones legales que norman la estructura y funcionamiento de la Universidad.
- **Universidad Autónoma del Estado de Sinaloa**, la Defensoría de los Derechos Universitarios, no tiene dentro de sus atribuciones mediar. Cuyo órgano se encarga de recibir quejas u observaciones individuales o colectivas de los miembros de la comunidad universitaria.
- **Universidad Autónoma de Tlaxcala**, en su Defensoría de los Derechos Universitarios, tiene como finalidad salvaguardar las garantías individuales y de la dignidad humana.
- **Universidad Autónoma de Zacatecas**, en su Defensoría Universitaria, asesora a su comunidad universitaria en la defensa de sus derechos lesionados por cualquier órgano universitaria.

Las Universidades que cuentan con Defensoría Universitaria, y que dentro de sus atribuciones y funciones es **implementar la mediación como estrategia** para la solución de los conflictos que se presentan entre los miembros de la comunidad universitaria, entre las que se encuentran:

- **Universidad Autónoma de Aguascalientes**, cuenta con su **Defensoría de los Derechos Universitarios**, cuyas características esenciales se encuentra que la defensoría es independiente, porque no recibe instrucciones de ninguna autoridad universitaria en relación a sus actuaciones o recomendaciones que formule, trabaja bajo los puntos de objetividad,

confidencialidad, y sobre todo por **la Mediación**, cuyo objetivo es llegar a una solución inmediata y en los casos que el Protocolo de Actuación ante situaciones de Acoso, Discriminación y Violencia lo autorice la Defensoría de los Derechos Universitarios, buscará que las partes involucradas, **en libre ejercicio de su voluntad y orientados por un mediador**, propongan alternativas que permitan dar una solución justa a su problema planteado.

- **Universidad Autónoma de Baja California Sur**, en su **Defensoría de los Derechos Universitarios de Baja California Sur**, en su reglamento general, en el Capítulo II. Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, en sus art. 42, 43 y 44, indican que los Medios Alternativos de Solución de Conflictos (MASC), podrán ser utilizados por las partes; los defensores tienen el deber de promover los MASC que respaldan la actuación de la Defensoría, y serán las partes quienes manifiesten si desean sujetarse o no a ellos y menciona que las partes manifestarán ante la Defensoría su ánimo de hacer uso de la Mediación, para lo cual tendrán un término de cinco días hábiles. Una vez cumplido el término y concertada la decisión, ya sea de acuerdo o de desacuerdo entre las partes, deberán presentarse ante la Oficina de la Defensoría y manifestar dicha decisión.
- **Universidad Autónoma de Campeche**, en su **Defensoría Universitaria**, en su reglamento en el título primero, capítulo único, en su art. 7., indica que la Defensoría actuará de oficio o a petición de parte, y privilegiará el uso de la **Mediación** y la Conciliación como medios alternos para solucionar los conflictos que ante ella se presenten. No obstante, si las partes en controversia desisten del uso de dichos medios o se sitúan en incumplimiento, la Defensoría estará en aptitud de emitir recomendaciones no vinculatorias debidamente fundadas y motivadas, o en su caso la resolución que corresponda.
- **Universidad Autónoma Chihuahua**, en su reglamento de la **Defensoría de los Derechos Universitarios, Igualdad y Atención a la Violencia de Género de la Universidad Autónoma de Chihuahua y Protocolo de**

**Actuación en casos de Violencia de Género**, en su apartado de Transitorios, en su apartado sexto, indica que el procedimiento alternativo, se implementará solo hasta en tanto se dote a la Defensoría del personal técnico capacitado en materia de **mediación** y psicología. En la fracción III., sobre el procedimiento alternativo de mediación, en los puntos 3.3.1. Los casos de violencia basada en género que cumplan con los requisitos establecidos en este Protocolo y con la voluntad de la persona solicitante serán atendidos por **mediación**; 3.3.2. El procedimiento de mediación estará basado en los principios y valores de la justicia restaurativa, cuyo objetivo es propiciar un diálogo equitativo y respetuoso encaminado a alcanzar resultados tales como la reparación y la restitución, y se centrarán en atender las necesidades de la o las personas afectadas y por último en el 3.3.3. La Defensoría de los Derechos Universitarios será la única instancia en la Universidad que podrá llevar a cabo procedimientos de **mediación** para atender casos de violencia basada en el género de manera diferenciada, especializada, con perspectiva de género y enfoque de derechos humanos.

- **Universidad Nacional Autónoma de México**, cuenta con la Defensoría de los Derechos Universitarios, en cuyo reglamento en su Capítulo III, sobre el ejercicio de las atribuciones de la Defensoría, en la Sección I De los procedimientos, en su art. 19., indica que la Defensoría contará con el procedimiento alternativo de solución de conflictos, cuando las características del asunto lo permitan. Cuyos procedimientos se regirán bajo los principios de voluntariedad, confidencialidad, buena fe, igualdad, flexibilidad, neutralidad y multiparcialidad.
- **Universidad Autónoma de Guerrero**, cuenta con la Defensoría de los Derechos Humanos y Universitarios, en su reglamento en el Título Segundo de la Competencia y atribuciones de la Defensoría. En el Capítulo Único, en su art. 5., menciona que la Defensoría tiene como competencia conocer de actos que constituyan presuntas violaciones a Derechos Humanos y Universitarios de cualquier autoridad o servidor público universitario en los términos que establece el Artículo 54 de la Ley Orgánica y 156 del Estatuto

General, además de emitir medidas precautorias necesarias para que cese la problemática en materia de Derechos Humanos Universitarios; dar atención a víctimas de violencia de género; identificar las vías idóneas para la prevención, atención, sanción y erradicación de las quejas, en materia de violencia de género; **y ser mediador o conciliador** cuando la naturaleza del caso lo permita, proponiendo medidas de solución.

- **Universidad Autónoma de Estado de Hidalgo**, cuenta con un **Defensor Universitario**, cuyas atribuciones han sido planteadas en su artículo 76 del Estatuto General de su última modificación el 28 de junio de 2019 bajo el acta número 354, entre las que destaca es actuar como **mediador** entre los miembros de la comunidad universitaria en la resolución de las diferencias que surjan en materia de derechos humanos; velar por el cumplimiento de los derechos universitarios de la comunidad **y mediar** en los casos en que existan controversias entre integrantes de la comunidad universitaria por su aplicación.
- **Universidad Autónoma de San Luis Potosí**, cuenta con la Defensoría de Derechos Universitarios, en cuyo acuerdo administrativo mediante el cual se establece la creación de la Defensoría, en el punto segundo, menciona que será función de la Defensoría, impulsar las instancias de conciliación y **mediación en la solución de los conflictos** que se presenten entre los miembros de la comunidad universitaria.
- **Universidad Veracruzana**, en su Defensoría de los Derechos Universitarios, de acuerdo con su reglamento, en el título I en las disposiciones generales, en el capítulo único sobre disposiciones generales, en su art. 5., la defensoría emitirá recomendaciones no vinculatorias, debidamente fundadas y motivadas y podrá proponer **la mediación** o la conciliación, como medios alternos para la solución del asunto planteado, en cualquier etapa durante el curso del procedimiento. En su título III, del procedimiento, en su capítulo único del procedimiento, en su art. 20, **la mediación** es el procedimiento en que interviene la Defensoría, para resolver un conflicto entre universitarios, a través de la aplicación de la legislación universitaria. Cuyo procedimiento se

llevará a cabo mediante la invitación a las partes involucradas para reunirse en forma presencial o virtual en la oficina de la Defensoría o en la entidad académica; se escuchará a cada una de las partes, quienes podrán plantear las alternativas de solución. En caso de aceptación, el asunto se tendrá por concluido, procediéndose a levantar el acta correspondiente, la cual deberán suscribir quienes hayan intervenido. El procedimiento de **mediación** se iniciará a instancia de la Defensoría o de cualquiera de las partes involucradas. De las sesiones que se lleven a cabo, se levantará acta que contendrá los puntos controvertidos y los acuerdos que resulten, los que tendrán carácter vinculante exclusivamente entre las partes, sin perjuicio de las exigencias legales a que pueda estar sujeta su ejecución.

### **3) Con respecto a la Presencia una Defensoría Universitaria y una Unidad de Mediación**

Las Universidades que cuentan con ambas instancias independientes, es decir, una Defensoría Universitaria y una Unidad de Mediación, son:

- ❖ **Universidad de Guanajuato**, la cual tiene a su cargo una **Defensoría de los Derechos Humanos en el Entorno Universitario**, cuyo organismo es independiente, dotado de autonomía técnica en el ejercicio de sus funciones y como finalidad es garantizar el respeto, la promoción y la defensa de los derechos humanos de quienes integran la comunidad universitaria. Y, asimismo, tiene una **Unidad de Mediación y Conciliación**, considerando a la Mediación una alternativa de acompañamiento para solucionar controversias y conflictos que posibilita que las personas involucradas encuentren, por sí mismos, un acuerdo satisfactorio o una solución aceptable.
- ❖ **Universidad Autónoma del Estado de México**, tiene una **Defensoría Universitaria de los Derechos Universitarios**, es el órgano de carácter independiente que tiene por objeto asesorar, apoyar y representar a los integrantes de la comunidad, cuando se han afectado los derechos que

les otorga la legislación institucional. Y en su reglamento, en el capítulo VII del Título Segundo del Estatuto Universitario, la Defensoría de los Derechos Universitarios **fungirá como mediadora** o conciliadora en los conflictos individuales que surjan, por exceso, defecto u omisión en la aplicación de la Legislación Universitaria, en cuyo contenido se aprecie que los órganos de gobierno, de autoridad o los servidores universitarios, han menoscabado los derechos, deberes e intereses legítimos de los universitarios o de los integrantes de la comunidad universitaria.

Asimismo, la Universidad cuenta con el **Centro de Paz y Diálogo (CEPAZDI)**, el cual ofrece gratuitamente los Servicios de Prevención del Conflicto, Negociación, Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa. Siendo la Mediación el método alternativo en gestionar positivamente el conflicto, en el cual un mediador facilitará la comunicación entre las partes en conflicto, para que éstas construyan la solución.

Y, por último, la **Universidad de Sonora**, cuenta con **Defensoría de los Derechos Universitarios**, cuyo organismo autónomo e independiente de la autoridad, que vele por el respeto de los Derechos de los Universitarios establecidos en la normatividad universitaria, que canalice y atienda por la vía de la mediación y la conciliación los reclamos, quejas, inconformidades o denuncias de la comunidad universitaria. Cuya instancia tiene en su organigrama una **Unidad de Mediación**.

Por lo tanto, para los fines de la presente investigación se retoman las Universidades que cuentan tanto con una Defensoría Universitaria que tenga dentro de sus funciones o atribuciones mediar y adicionalmente cuenten con una Unidad de Mediación, entre ellas se consideran a:

- Universidad de Guanajuato
- Universidad de Sonora
- Universidad Autónoma del Estado de México.

Asimismo, se retoman dos Universidades que cuentan con Defensoría Universitaria, en cuyas atribuciones y funciones es Mediar:

- Universidad Autónoma de Guerrero
- Universidad Nacional Autónoma de México

Adicionalmente estas cinco Universidades pertenecen a la **Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios (REDDU)**. Siendo fundadoras de la REDDU, la 1) Universidad Autónoma de Guerrero, 2) la Universidad Autónoma de Guanajuato, 3) la Universidad Autónoma de Sonora, 4) la Universidad Nacional Autónoma de México y actualmente 5) la Universidad Autónoma del Estado de México tiene la presidencia de la REDDU, con una duración de dos años.

El siguiente cuadro simplifica la información antes mencionada, es decir, se encuentra un análisis de todas las Universidades Autónomas Públicas, ubicadas por estado, por nombre, si cuentan con una Defensoría Universitaria o una instancia encargada de defender los derechos universitarios, y por último si pertenecen a la REDDU.

## Listado de Universidades Autónomas

Estado	Universidad	Defensoría Universitaria	Descripción	Unidad de Mediación	Descripción	Otro	Pertenecen a la REDDU	
Aguascalientes	Universidad Autónoma de Aguascalientes	Defensoría de los Derechos Universitarios	Dentro de sus características se encuentra la <b>Mediación</b>		Garantiza el libre ejercicio y la protección de los derechos de los universitarios; para escuchar, atender y orientar a la comunidad universitaria ante cualquier tipo de violación de estos.	Sin registro	Sin registro	Sin registro
Baja California	Universidad Autónoma de Baja California		Sin registro	Sin registro	Sin registro	Sin registro	Abogado General	Sin registro
Baja California Sur	Universidad Autónoma de Baja California Sur	Defensoría de los Derechos Universitarios de Baja California Sur.	Pueden hacer uso de la <b>Mediación</b> y llegar a un acuerdo.		Es un organismo contundente en la defensa, salvaguarda y protección de los Derechos Humanos Universitarios, y brinda las herramientas para reivindicar aquellos derechos que puedan verse quebrantados a cualquiera de los miembros de la Comunidad Universitaria.	Sin registro	Sin registro	Sin registro
Campeche	Universidad Autónoma de Campeche	Defensoría Universitaria	Privilegia el uso de la <b>Mediación</b> como un medio alternativo para solucionar los conflictos.		Es el órgano de carácter independiente que tiene por objeto asesorar, apoyar y representar a los integrantes de la comunidad, cuando se han afectado los derechos que les otorga la legislación institucional.	Sin registro	Sin registro	✓
Chiapas	Universidad Autónoma de Chiapas	Defensoría de los Derechos Humanos y Universitarios			Es responsable de la promoción y defensa de los derechos humanos y universitarios de la comunidad universitaria y	Sin registro	Sin registro	✓

				en el ejercicio de sus funciones es independiente, confidencial e imparcial.				
<b>Chihuahua</b>	<b>Universidad Autónoma de Chihuahua</b>	<b>Defensoría de los Derechos Universitarios</b>	Podrá llevar a cabo procedimientos de <b>mediación</b> , de manera diferenciada, especializada, con perspectiva de género y enfoque de derechos humanos.	Ante cualquier acto de acoso o discriminación, denuncia.	Sin registro	Sin registro		Sin registro
<b>Coahuila de Zaragoza</b>	<b>Universidad Autónoma de Coahuila</b>	<b>Defensoría de los Derechos Humanos Universitarios</b>		Es un Organismo de buena fe, en cuyas resoluciones se atiende a lo dispuesto por la legislación vigente, así como al principio de dignidad humana, justicia, igualdad, legalidad, no discriminación, tolerancia y respeto a los derechos humanos, entre otros.	Sin registro	Sin registro		✓
<b>Cd. De México</b>	<b>Universidad Nacional Autónoma de México</b>	<b>Defensoría de los Derechos Universitarios</b>	Procedimiento <b>alternativo de solución de conflictos</b> , cuando las características del asunto lo permitan.	Es un órgano de carácter independiente, cuya finalidad es la de velar por el cumplimiento de la legislación universitaria y recibir las quejas de los profesores y de los estudiantes que hayan sufrido una violación a sus derechos.	Sin registro	Sin registro		✓
<b>Colima</b>	<b>Universidad de Colima</b>		Sin registro	Sin registro	Sin registro	Sin registro	Abogado General	Sin registro

<b>Durango</b>	<b>Universidad Juárez del Estado de Durango</b>	Sin registro	Sin registro	Sin registro	Sin registro	Abogado General	Sin registro
<b>Estado de México</b>	<b>Universidad Autónoma del Estado de México</b>	<b>Defensoría de los Derechos Universitarios</b>	Fungirá como <b>mediadora</b> o conciliadora en los conflictos individuales que surjan, por exceso, defecto u omisión en la aplicación de la Legislación Universitaria.	Es el órgano de carácter independiente que tiene por objeto asesorar, apoyar y representar a los integrantes de la comunidad, cuando se han afectado los derechos que les otorga la legislación institucional.	<b>Centro de Paz y Diálogo</b>	Fortalece la responsabilidad social y ética universitaria para incentivar el diálogo y la tolerancia, como una respuesta evolutiva al conflicto desde la construcción estratégica de la paz.	✓  Fundadora
<b>Guerrero</b>	<b>Universidad Autónoma de Guerrero</b>	<b>Defensoría de los Derechos Humanos y Universitarios</b>	Entre sus atribuciones fungirá como <b>mediador</b> o conciliador cuando la naturaleza del caso lo permita, proponiendo medidas de solución.	Órgano interno para la promoción, aseguramiento, vigilancia, protección y respeto a los derechos humanos y universitarios.	Sin registro	Sin registro	✓  Fundadora
<b>Guanajuato</b>	<b>Universidad de Guanajuato</b>	<b>Defensoría de los Derechos Humanos en el Entorno Universitario</b>	Somos un organismo independiente, dotado de autonomía técnica en el ejercicio de nuestras funciones y tenemos como finalidad garantizar el respeto, la promoción y la defensa de los derechos humanos de quienes integran la comunidad universitaria	<b>Unidad de Mediación y Conciliación</b>	La mediación es una alternativa de acompañamiento para solucionar controversias y conflictos que posibilita que las personas involucradas encuentren, por sí mismos, un acuerdo satisfactorio o una solución aceptable.	✓  Fundadora	

<b>Hidalgo</b>	<b>Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo</b>	<b>Defensor Universitario</b>	Actuar como <b>mediador</b> entre los miembros de la comunidad universitaria en la resolución de las diferencias que surjan en materia de derechos humanos.	Es la autoridad encargada de proteger y difundir los derechos humanos entre la comunidad universitaria en los términos de los artículos 51, 52 y 53 de la Ley Orgánica de la UAEH.	Sin registro	Sin registro	✓
<b>Jalisco</b>	<b>Universidad Autónoma de Guadalajara</b>	<b>Defensoría de los Derechos Universitarios</b>		Es el órgano unipersonal con plena libertad de actuación y decisión, que depende del Consejo General Universitario y que es la responsable principal de contribuir a la cultura del respeto entre las personas, de promover los derechos humanos, de proteger los derechos universitarios en favor de quienes integran su comunidad.	Sin registro	Sin registro	✓
<b>Michoacán</b>	<b>Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo</b>	<b>Defensoría de los Derechos Universitarios</b>		Es un órgano que se crea y opera teniendo como premisa fundamental el respeto a los principios de equidad y género, con carácter independiente, con plena libertad de acción respecto de cualquier autoridad universitaria para el ejercicio y cumplimiento de sus atribuciones.	Sin registro	Sin registro	✓
<b>Nayarit</b>	<b>Universidad Autónoma de Nayarit</b>	Sin registro		Sin registro	Sin registro	Sin registro	Abogado General Sin registro

<b>Nuevo León</b>	<b>Universidad Autónoma de Nuevo León</b>	Sin registro	Sin registro	Sin registro	Sin registro	Abogado General	Sin registro
<b>Oaxaca</b>	<b>Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca</b>	<b>Defensoría de los Derechos Universitarios</b>	Es un organismo independiente, que en el ámbito de su competencia, tiene la obligación de estudiar, promover, respetar, proteger y garantizar los Derechos Universitarios de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.	Sin registro	Sin registro		Sin registro
<b>Puebla</b>	<b>Benemérita Universidad Autónoma de Puebla</b>	<b>Defensoría de los Derechos Universitarios</b>	Es un órgano de carácter jurídico, independiente, imparcial, accesible, confidencial, y conciliador cuyo objetivo fundamental es el observar el estricto cumplimiento de las disposiciones legales que norman la estructura y funcionamiento de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.	Sin registro	Sin registro		✓ Fundadora
<b>Querétaro</b>	<b>Universidad Autónoma de Querétaro</b>	Sin registro	Sin registro	Sin registro	Sin registro	Abogado General	✓ Fundadora
<b>Quintana Roo</b>	<b>Universidad de Quintana Roo</b>	Sin registro	Sin registro	Sin registro	Sin registro	Abogado General	Sin registro
<b>San Luis Potosí</b>	<b>Universidad Autónoma de San Luis Potosí</b>	<b>Defensoría de Derechos Universitarios</b>	Impulsar las instancias de conciliación y <b>mediación</b> en la solución de los conflictos	Dependencia universitaria responsable de la protección y promoción de los derechos de las personas integrantes de la	Sin registro	Sin registro	✓

			que se presenten entre los miembros de la comunidad universitaria.	comunidad universitaria, bajo los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.			
<b>Sinaloa</b>	<b>Universidad Autónoma del Estado de Sinaloa</b>	<b>Defensoría de los Derechos Universitarios</b>		Es el órgano encargado de recibir las quejas u observaciones individuales o colectivas de los miembros de la comunidad universitaria, cuando consideren afectados los derechos que les otorga la Legislación Universitaria.	Sin registro	Sin registro	Sin registro
<b>Sonora</b>	<b>Universidad de Sonora</b>	<b>Defensoría de los Derechos Universitarios</b>	<b>Tiene una Unidad de Mediación.</b>	Organismo autónomo e independiente de la autoridad, que vele por el respeto de los Derechos de los Universitarios establecidos en la normatividad universitaria, que canalice y atienda por la vía de la mediación y la conciliación los reclamos, quejas, inconformidades o denuncias de la comunidad universitaria.	Sin registro	Sin registro	✓ Fundadora
<b>Tabasco</b>	<b>Universidad Juárez Autónoma de Tabasco</b>		Sin registro	Sin registro	Sin registro	Sin registro	Abogado General Sin registro
<b>Tamaulipas</b>	<b>Universidad Autónoma de Tamaulipas</b>		Sin registro	Sin registro	Sin registro	Sin registro	Abogado General ✓
<b>Tlaxcala</b>	<b>Universidad Autónoma de Tlaxcala</b>	<b>Defensoría de los Derechos Universitarios</b>		Construyendo una cultura que conlleve a la salvaguarda de las garantías individuales y de la dignidad humana.	Sin registro	Sin registro	Sin registro
<b>Veracruz</b>	<b>Universidad Veracruzana</b>	<b>Defensoría de los Derechos Universitarios</b>	Incorporan al nuevo reglamento dos medios	Su principal actividad es conocer y resolver las quejas que a título individual formulen los	Sin registro	Sin registro	✓

			alternos para la solución de conflictos, denominados <b>mediación</b> y conciliación.	integrantes de la comunidad universitaria, cuando consideren que se han violado los derechos conferidos por la legislación universitaria; o cuando se alegue que no se ha dado respuesta a solicitudes o peticiones dentro de un plazo razonable.				
<b>Yucatán</b>	<b>Universidad Autónoma de Yucatán</b>	Sin registro		Sin registro	Sin registro	Sin registro	Abogado General	Sin registro
<b>Zacatecas</b>	<b>Universidad Autónoma de Zacatecas</b>	<b>Defensoría Universitaria</b>		Asesora debidamente a los universitarios en la defensa de sus derechos lesionados por cualquier órgano o autoridad universitaria.	Sin registro	Sin registro		✓  Fundadora

## CAPITULO IV

### LOS ALCANCES DE LA MEDIACIÓN EN CINCO UNIVERSIDADES PÚBLICAS

#### a) Instancias para la Defensa de los Derechos de las y los Universitarios

##### 1) Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMéx)

Universidad Autónoma del Estado de México, establece la **Defensoría de los Derechos Universitarios (UAEMéx)** en el año de 1996, al crearse el Estatuto Universitario y para el 2006 se **aprueban los reglamentos de la Defensoría** y se nombra a los primeros defensores, designados **por el rector a propuesta del Consejo de Gobierno del organismo académico de Derecho**, quienes ocupan el cargo con carácter honorario y por un periodo de dos años, pudiendo ocupar el mismo cargo de manera inmediata, por otra sola ocasión.

Asimismo, la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma del Estado de México, el 9 de septiembre de 2020 inauguró **el Centro de Paz y Diálogo o llamado también por su siglas CEPAZDI**, que de acuerdo **a sus lineamientos** su misión es fortalecer la responsabilidad social y ética universitaria para incentivar el diálogo y la tolerancia, como una respuesta evolutiva al conflicto desde la construcción estratégica de la paz y su visión al ser un centro especializado en la construcción de la Paz y Diálogo de las diferencias que suceden entre los miembros de la Comunidad Universitaria, con una prospectiva de servicio a la sociedad.

##### 2) Universidad de Guanajuato

La Universidad de Guanajuato, aprobó el **reglamento de la Defensoría de los Derechos Humanos en el Entorno Universitario**, por el **Consejo General Universitario**, el 25 de noviembre de 2016, el cual regula la integración y su funcionamiento en el Entorno Universitario.

El **Consejo General Universitario** determinará el número de defensores adjuntos a **propuesta del Rector General** y, en su caso, hará la designación de estos. La integración del Consejo Consultivo será propuesta por el Defensor Titular y ratificada, en su caso, por el Consejo General Universitario. El cargo de integrante de dicho consejo será honorario.

Asimismo, la **Universidad de Guanajuato**, cuenta con la **Unidad de Mediación y Conciliación**, que forma parte de la **Secretaría General de la Universidad**, cuya finalidad es acompañar a los integrantes de la comunidad universitaria que experimentan una controversia o conflicto, y a través del diálogo confidencial, seguro, voluntario y ágil, soluciones que atienden a sus intereses. Y fue el **08 de septiembre de 2017**, cuando se aprobó el **Reglamento de Mediación, Conciliación de la Universidad de Guanajuato**, por el **Consejo General Universitario**, y después de cuatro años se realiza la actualización a este ordenamiento, aprobado por el Consejo General Universitario el día 25 de noviembre de 2021 y publicado en Gaceta Universitaria el 10 de enero de 2022, el **Reglamento de Mecanismos Alternos de Solución de Controversias de la Universidad de Guanajuato**, que tiene como fin lograr un panorama más amplio de los servicios que brinda la Unidad de Mediación y Conciliación a partir del enfoque que brinda la justicia restaurativa.

### **3) Universidad Autónoma de Guerrero (UAGro)**

La Universidad Autónoma de Guerrero (UAGro), cuenta con la **Defensoría de los Derechos Humanos y Universitarios**, órgano interno para la promoción, aseguramiento, vigilancia, protección y respeto de los derechos humanos y universitarios.

Y en sesión ordinaria por el **H. Consejo Universitario** el 7 de octubre de 2016, es aprobado el **Reglamento de la Defensoría de los Derechos Humanos y Universitarios de la UAGro**, y el **20 de marzo de 2020** se realiza una reforma al reglamento.

Entre su competencia de la **Defensoría de los Derechos Humanos y Universitarios** es conocer de actos que constituyan presuntas violaciones a Derechos Humanos y Universitarios de cualquier autoridad o servidor público universitario, por lo tanto, emite medidas precautorias necesarias para que cese la problemática en materia de Derechos Humanos Universitarios, dar atención a víctimas de violencia de género, identificar las vías idóneas para la prevención, atención, sanción y erradicación de las quejas, en materia de violencia de género y ser mediador o conciliador cuando la naturaleza del caso lo permita, proponiendo medidas de solución.

#### 4) **Universidad Autónoma de Sonora**

La Universidad Autónoma de Sonora, desde el 15 de marzo de 2007, aprueba la comisión de Derechos Universitarios, ahora llamada **Defensoría de los Derechos Universitarios**, quien se encarga de defender y vigilar el respeto de los derechos universitarios, además de promover el conocimiento, enseñanza y difusión de la cultura de los derechos humanos entre la comunidad universitaria.

De acuerdo, a su **estatuto de la Defensoría de los Derechos Universitarios**, es un órgano de carácter autónomo que tendrá por objeto conocer, investigar, atender y resolver quejas y denuncias sobre hechos o conductas violatorias de los derechos universitarios que afecten a cualquier integrante de la comunidad universitaria.

Asimismo, la persona titular de la Defensoría será designada por el **Colegio Académico de la Universidad de Sonora**, de una cuaterna integrada en forma paritaria **que le proponga la Rectoría**, con base en el procedimiento establecido en el Reglamento Interno de la Defensoría de los Derechos Universitarios.

#### 5) **Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)**

La Universidad Nacional autónoma de México, aprobó a través de su Consejo Universitario en Sesión Ordinaria del 8 de septiembre de 2021, **el reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios, Igualdad y Atención de la Violencia de Género**.

En ese sentido, Defensoría contribuye a la vigencia de los derechos universitarios y la igualdad de género, tiene que recibir quejas del alumnado y personal administrativo por actos u omisiones que constituyan violencia de género o bien que afecten los derechos que otorga la normativa universitaria. Coadyuvar con las autoridades en la estrategia de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia de género y cualquier otra forma de violencia y proporcionar orientación en materia de derechos universitarios y asesoría en materia de violencia de género.

En cuanto a su organización, la persona titular de la Defensoría será designada por la Comisión de la Legislación Universitaria del Consejo Universitario de una terna integrada por la **persona titular de la Rectoría**.

La Comisión de Legislación Universitaria **del H. Consejo Universitario**, fundado y motivando su decisión ante el Consejo Universitario, podrá separar del cargo a la persona de la Defensoría, cuando incurra en faltas graves previstas en la Legislación Universitaria.

A continuación, se muestra una tabla que resume las Instancias para la Defensa de los Derechos de las y los Universitarios de las cinco universidades autónomas:

Universidad	Instancias para la Defensa de los Derechos de las y los Universitarios
1. <b>Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM)</b>	Defensoría de los Derechos Universitarios Centro de Paz y Diálogo (CEPAZDI)
2. <b>Universidad de Guanajuato</b>	Defensoría de los Derechos Humanos en el Entorno Universitario Unidad de Mediación y Conciliación
3. <b>Universidad Autónoma de Guerrero (UAGro)</b>	Defensoría de los Derechos Humanos y Universitarios
4. <b>Universidad Autónoma de Sonora</b>	Defensoría de los Derechos Universitarios
5. <b>Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)</b>	Defensoría de los Derechos Universitarios, Igualdad y Atención de la Violencia de Género

Fuente: Elaboración propia

**b) Perfil Profesional de los Servidores Universitarios correspondiente al año 2022**

**1) Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMéx)**

**❖ Defensoría de los Derechos Universitarios**

La Defensoría de los Derechos Universitarios, de acuerdo con su reglamento se debe **integrar por tres defensores**, designados por el rector a propuesta del Consejo de Gobierno del organismo académico de Derecho, quienes ocupan el cargo con carácter honorario y por un periodo de dos años, pudiendo ocupar el mismo cargo de manera inmediata, por otra sola ocasión. En su primera sesión anual, los defensores nombrarán de entre sus miembros a **uno como titular de la Defensoría Universitaria**, quien podrá ser designado por un periodo más. Los **dos restantes** adquirirán el carácter de **defensores adjuntos**.

Asimismo, cuentan con un **secretario general de acuerdos; tres secretarios auxiliares; un notificador; un proyectista; personal técnico y administrativo que se estime necesario**.

La **Defensoría de los Derechos Universitarios UAEMéx**, tiene a su cargo **15 personas**, una defensora titular, dos defensores adjuntos, un secretario general de acuerdos, dos secretarios auxiliares, un notificador, un coordinador administrativo, un diseñador gráfico, una secretaria, dos personas de mantenimiento y tres personas de seguridad universitaria.

Y entre sus funciones y formación académica, la **Defensora Titular** es Licenciada y Maestra en Derecho por la UAEMéx; especialista en Derechos Humanos, por el Centro de Estudios en Derechos Humanos “Jaime Almazán Delgado”; profesora de la Facultad de Derecho UAEMéx con experiencia en Derecho Romano, Metodología de la Investigación Jurídica, Derecho Internacional Privado; es parte del claustro académico del Centro de Estudios en Derechos Humanos “Jaime Almazán Delgado”, de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

Con respecto a sus **facultades y obligaciones** son presidir las sesiones de la Defensoría de los Derechos Universitarios, dirigir debates y guardar el orden;

autorizar con el Secretario General de Acuerdos las actas, resoluciones y recomendaciones; representar a la Defensoría de los Derechos Universitarios ante las autoridades universitarias y otras instancias ajenas a la Institución, dicha representación la podrá delegar en los Defensores Adjuntos; vigilar que los expedientes tramitados en la Defensoría de los Derechos Universitarios se encuentren al corriente, de ser necesario, tomar las medidas conducentes para alcanzar este propósito; vigilar el cumplimiento de las recomendaciones; informar al Consejo Universitario anualmente y al Rector cuando la naturaleza del asunto lo amerite.

Entre la formación académica de los **defensores adjuntos**, uno de ellos cuenta con la Licenciatura en Derecho, por la UAEMéx; la Maestría en Estudios Jurídicos de la UAEMéx, Doctorado en Estudios Jurídicos en la UAEMéx, profesor de tiempo completo en la Facultad de Derecho UAEMéx, líder del cuerpo académico sobre estudios de oratoria, discurso jurídico y educación, experiencia impartiendo asignaturas de argumentación e interpretación jurídica, oratoria y técnicas de expresión oral y escrita en la Facultad de Derecho de la UAEMéx.

El otro **defensor adjunto** es Licenciado, Maestro y Doctor en Derecho por la UAEMéx, además tiene el grado de Maestro en Estudios para la Paz y el Desarrollo por la Facultad en Ciencias Políticas y Sociales de la UAEMéx. Es profesor de medio tiempo definitivo adscrito a la Facultad de Derecho de la UAEMéx, tiene experiencia impartiendo clase en la Licenciatura en Derecho y en la Licenciatura en Medios Alternos de Solución de Conflictos de la Facultad de Derecho UAEMéx. Asimismo, a sido catedrático en los Programas de la Especialidad en Derecho Procesal Civil; Maestría en Derechos Humanos, Justicia Constitucional; Derecho Parlamentario y Contraloría Gubernamental. Catedrático en el Programa del Doctorado en Derecho Parlamentario de la Facultad de Derecho UAEMéx.

Entre sus **facultades y obligaciones** como **defensores adjuntos**, de acuerdo a su reglamento, es asistir a las sesiones ordinarias y extraordinarias de la Defensoría de los Derechos Universitarios; vigilar y dar cumplimiento al orden interno de la Defensoría de los Derechos Universitarios; asesorar a los universitarios e

integrantes de la comunidad universitaria en los asuntos que le formulen, y en aquellos que no hayan obtenido respuesta o resolución de alguno de los órganos de gobierno y/o de autoridad o de algún servidor universitario; conocer de las reclamaciones, quejas o denuncias que interpongan los universitarios e integrantes de la comunidad universitaria, y en las que se presuma la afectación de los derechos universitarios; representar a los universitarios e integrantes de la comunidad universitaria; solicitar cuando lo considere pertinente, informes o documentación adicional a los órganos de gobierno, a los de autoridad y/o a los servidores universitarios relacionados con los asuntos que conozca.

Tener acceso a la documentación referente a los asuntos que conozca, excepto cuando sea confidencial o reservada. La negativa de acceso a la información deberá ser justificada por los órganos de gobierno y/o autoridad, según corresponda; acordar la procedencia o improcedencia de los asuntos que le sean planteados; desarrollar sus atribuciones con discreción y prudencia, a fin de salvaguardar la integridad moral de la comunidad universitaria; proponer a las partes alternativas de solución, cuando la naturaleza del asunto lo permita y la autoridad no haya emitido resolución alguna.

Difundir entre la comunidad universitaria, a través de los diversos medios de comunicación universitaria, **sus actividades de defensa, protección, estudio y divulgación de los derechos universitarios**; y las demás que sean indispensables o complementarias para realizar eficientemente el objeto y fines de la defensoría de los Derechos Universitarios, acorde a la Legislación Universitaria.

Otro de los integrantes de la Defensoría es el **secretario general de acuerdos**, es licenciado en Derecho, por la UAEMéx; especialista en Derechos Humanos por el Instituto de Investigaciones y Formación en Derechos Humanos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

Asimismo, la Defensoría cuenta con **dos secretarios auxiliares**, ambos cuentan con la Licenciatura en Derecho por la UAEMéx, y sólo uno de ellos tiene la Especialidad en Derechos Humanos.

Entre sus **obligaciones de los secretarios**, de acuerdo a su reglamento, indica que las obligaciones de los secretarios son cumplir con la jornada laboral y llevar las listas de asistencia del personal de la Defensoría de los Derechos Universitarios; **recibir todo tipo de escritos o promociones que se presenten**, registrándolos en el libro correspondiente, anotar al calce la razón del día y la hora de recepción, expresando el número de hojas que contengan los documentos que se acompañen, también deberán asentar idéntica razón en la copia, con la firma del que recibe el escrito y el sello de la Defensoría de los Derechos Universitarios; dar cuenta permanente, dentro de las veinticuatro horas siguientes de su recepción, al defensor Universitario Titular o adjunto que corresponda, de los escritos o promociones presentados por los interesados, así como de los oficios y demás documentos que se reciban y tramitar la correspondencia oficial. **Autorizar los despachos, actas, diligencias y autos, así como toda clase de resoluciones dictadas por el Defensor Universitario** titular o adjunto.

Asentar en los expedientes las certificaciones, constancias y demás razones que la legislación o Defensor Universitario ordene; **expedir las copias que la legislación universitaria determine o deba darse a las partes**; conservar en su poder el sello de la Defensoría, sellar, foliar y rubricar cada una de las hojas de los expedientes y demás documentos al término de cada actuación. **Guardar los expedientes, documentos y demás objetos que el defensor universitario disponga**; recoger, guardar e inventariar los expedientes y de más objetos que el Defensor Universitario disponga; proporcionar a los interesados los expedientes en los que fueran parte, previa identificación, siempre que sea en su presencia y sin extraerlos de la oficina; autorizar las comparecencias de las partes; acordar y dar fe de las actas, despachos, diligencias y autos, así como, de toda clase de resoluciones dictadas por los Defensores Universitarios.

Efectuar en la Defensoría de los Derechos Universitarios **las notificaciones o entregar para el mismo objeto los expedientes al notificador** o, en su caso, a las personas que sea autorizada para dicho efecto. Llevar al corriente los libros de Gobierno, para anotar entradas, salidas y estado de los asuntos; el de registro diario

de escritos, el de la entrega y recibo de expedientes y comunicaciones, el de entrega y recibo al archivo y los demás que sean necesarios a juicio de la Defensoría de los Derechos Universitarios; cuidar el orden y cumplimiento del trabajo del personal a su cargo y desempeñar las demás labores y servicios que la Legislación y la Defensoría de los Derechos Universitarios les encomienden.

La defensoría cuenta con **una notificadora** quien es pasante en Derecho, cuyas funciones son efectuar las notificaciones y citaciones a más tardar al día siguiente al que dicten las resoluciones, a menos que expresamente se ordene otra situación; llevar a cabos sus actividades conforme a las indicaciones que reciban de sus superiores y de más que se determinen para el mejor desempeño de sus funciones.

Y con respecto **al personal técnico y administrativo**, la Defensoría cuenta con un **Coordinador Administrativo** pasante de la Licenciatura en Contaduría, quien se encarga de **realizar las pólizas** de diferentes movimientos en el Sistema de la UAEMéx; **realizar presupuesto anual**; es responsable de la programación anual de **abastecimiento de papelería y artículos de aseo**; responsable de salud, de seguridad e higiene, de protección civil, de tecnologías; lleva el **control de asistencias del personal**; entrevista de candidatos para contratación, trato con personal y pago de nómina.

También se encuentra **una diseñadora gráfica**, con estudios profesionales en Diseño Gráfico, tiene un curso de flash básico por la UAEMéx; Diplomado en Diseño Web impartido por EduMac. Entre sus funciones es la elaboración de **soportes gráficos para los distintos documentos generados por la Defensoría**; evidencias de **difusiones** otorgadas por la defensoría en distintos espacios académicos para el personal docente, administrativo y la comunidad estudiantil; elaboración de **infografías de información relevante**; **diseño de informe anual** con gráficas, tablas e imágenes.

La defensoría tiene a su cargo una **secretaria**, **dos personas de mantenimiento y tres personas de seguridad** universitaria, quienes se encargan de atender y mantener en orden, limpio y seguro las instalaciones de la Defensoría de los Derechos Universitarios.

## ❖ El Centro de Paz y Diálogo (CEPAZDI)

El CEPAZDI, está conformado por **siete personas que trabajan, un coordinador general, cinco mediadores y un asistente.**

**El coordinador** cuenta con estudios de Licenciatura en Derecho, por la UAEMéx; Maestría en Derecho Procesal Civil, por el Centro de Estudios en Ciencias Jurídicas y Criminológicas; Especialista en Juicios Orales, por el Centro de Estudios en Ciencias Jurídicas y Criminológicas; Especialización en Mediación, por la Universidad Autónoma Nacional de México; cuenta con cuatro certificaciones internacionales en diseño de prácticas restaurativas con adolescentes en conflicto con la Ley Penal, impartido por la FUNREPAR de Argentina; Círculos de Paz y Justicia Restaurativa impartidos por la Dra. Kay Pranis; y el Programa Neuro-Ser, autorizado por la Universidad Gestalt de Florida de los Estados Unidos de Norteamérica.

Entre sus **funciones del Coordinador general** es representar al CEPAZDI; **conducir los procedimientos y su cumplimiento; coordinar al personal** que labora en el CEPAZDI; **emitir acuerdos y determinaciones en los asuntos de la competencia** del CEPAZDI; **informar mensualmente a la Dirección** de la Facultad de Derecho, sobre los asuntos y actividades del CEPAZDI.

Y con respecto a los **cinco mediadores**, cuatro de ellos tienen experiencia y conocimiento en **el área jurídica**, tienen formación en la **Licenciatura en Derecho**, por la UAEMéx; algunos con maestrías entre las que destacan en Derecho por la UAEMéx y la Maestría en Derecho Procesal Laboral por el Centro de Estudios de Posgrado; y sólo uno de ellos tiene la Licenciatura en Psicología, por la UAEMéx y el Diplomado en Acoso Escolar, Competencias Profesionales para enseñar a las familias a prevenir y atenderlo, por la UAEMéx.

Y de manera general los **cinco mediadores** están **certificados como Mediadores-Conciliadores por el Poder Judicial del Estado de México**, a través del Centro Estatal de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa y de la Escuela Judicial del Estado de México.

Entre sus **funciones de los mediadores** es cumplir y hacer cumplir la Legislación Universitaria; **desarrollar su función imparcial y neutralmente**; realizar la **intervención en la forma** y términos de los lineamientos del CEPAZDI; **vigilar que en los procedimientos no se afecten derechos de terceros o intereses de menores o incapaces**; cerciorarse de que los interesados tengan **correcto entendimiento de los procedimientos y alcances**; **cerciorarse que la voluntad de los interesados no sufra algún vicio del consentimiento**.

No prestar servicios particulares de intervención pacífica de los conflictos en cualquier tipo de asuntos; abstenerse de conocer, en caso de tener un interés particular en dicho asunto o predisposición hacia alguna o ambas partes que le impidan el respeto a los principios que rigen el procedimiento; **mantener la confidencialidad de las actuaciones**; **facilitar la comunicación directa** con los interesados; **propiciar una satisfacción composición de intereses**, mediante el consentimiento informado de las partes; auxiliar a los diversos órganos universitarios de autoridad, en los casos que sea requerido; **asistir a los cursos de capacitación de actualización** y velar por el respeto y protección de los derechos humanos.

Y el **asistente tiene dentro de sus funciones** recibir al usuario; dar información sobre los servicios; proporcionar la solicitud de trámite para abrir expediente; llevar la agenda de trabajo; llevar el control diario; se encarga del archivo; lleva la agenda de los mediadores y la estadística del CEPAZDI.

## **2) Universidad de Guanajuato**

### **❖ Defensoría de los Derechos Humanos en el Entorno Universitario**

De acuerdo, a su reglamento la Defensoría se integrará por un **Defensor Titular** y por quienes funjan como **defensores adjuntos**, que auxiliarán al Defensor en sus funciones y lo sustituirán en sus ausencias, quienes durarán en su cargo cuatro años, con posibilidad de ser designados únicamente para un periodo más. Además,

contará con el personal técnico y administrativo necesario, así como los recursos materiales que se estimen necesarios para su buen funcionamiento.

Actualmente, la Defensoría de los Derechos Humanos en el Entorno Universitario de la Universidad de Guanajuato, **está conformada por 13**, un titular de la Defensoría, dos asesores jurídicos, un asistente administrativo, una coordinadora de promoción y capacitación; un secretario general; un coordinador de protección y defensa; un auxiliar administrativo; un asistente administrativo; un asistente de calidad; un coordinador administrativo; un asistente y un mensajero.

Con respecto al **Titular de la Defensoría de los Derechos Humanos en el Entorno Universitario** cuenta con la Maestría en Derecho Constitucional y Amparo por la Universidad Iberoamericana; Maestría en Investigación de la Educación por la Universidad de Guanajuato; Master en Derechos Humanos por la Escuela Internacional de Posgrado de la Universidad de Granada, España; Diplomado en Derechos Humanos y políticas públicas por la Universidad de Guanajuato.

Su **principal función** es promover, proteger y garantizar el respeto de los Derechos Humanos en el entorno universitario de la Comunidad Universitaria. Entre sus **principales actividades sustantivas** tiene la obligación de la **emisión de las recomendaciones** dentro de los expedientes de inconformidad; **atención a la comunidad universitaria**; realización de asesorías; expedientes de gestión; **revisión de acuerdos**; **integración de expedientes**; emisión de opiniones consultivas; eventos magno y conferencias; revisión de programas anuales de capacitación en materia de Derechos Humanos, estructura de proyectos especiales como seminarios, cursos talleres y otras capacitaciones para la comunidad de la Universidad de Guanajuato.

El **asistente administrativo** tiene la Licenciatura en Derecho por la Universidad de Guanajuato; capacitación en el taller teórico práctico en Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos, por la Universidad de Guanajuato. Su **principal función** en la Defensoría es llevar a cabo la agenda personal de la defensora titular, lleva a cabo la difusión de los Derechos Humanos en función de la defensoría, propuesta y proyección y programas de capacitación.

La Defensoría de los Derechos Humanos en el Entorno Universitario, **cuenta con dos asesores jurídicos**, uno de ellos es Licenciado en Derecho por la Universidad de Guanajuato; Notario Público por la Universidad de Guanajuato; Especialista en Justicia Administrativa, por el Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de Guanajuato; tiene un curso en Administración Pública Integral, Contratos Civiles, Derecho Registral por la Universidad de Guanajuato. Por la Casa de la Cultura Jurídica ministro Hilario Medina Gaona de la Suprema Corte de la Justicia de la Nación, ha tomado cursos de Derecho Procesal Constitucional, Procesos Judiciales Federales y las Reformas Constitucionales en materia de Amparo.

Entre otros cursos como Contrataciones bajo la Ley de Adquisiciones y Servicios del Sector Público, contrataciones bajo la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas; lineamientos para la Organización y Conservación de archivos; Sensibilización para la Transparencia y Rendición de Cuentas; Protocolo de atención a Violencia de Género; Recomendaciones para en el retorno seguro al trabajo ante COVID19.

Mientras que el **otro asesor jurídico** es Licenciado en Derecho por la Universidad de Guanajuato; Maestría en Ciencias Jurídico Penales por la Universidad de Guanajuato; tiene un Diplomado de Formación en Derechos Humanos de los Pueblos, Comunidades Indígenas y Afromexicanas, por la Comisión Nacional de Derechos Humanos.

Entre sus **principales funciones de los asesores jurídicos** es defender y procurar el respeto de los derechos humanos universitarios que establece la legislación universitaria para recomendar la restitución de estos. Por lo que, brinda asesoría a los integrantes de la comunidad universitaria para recabar y dar trámite a los expedientes de las inconformidades, formuladas por los miembros de la comunidad universitaria.

La **Coordinadora de Promoción y Capacitación** cuenta con la Licenciatura en Relaciones Industriales por la Universidad de Guanajuato; Maestría en Relaciones Industriales con área de Desarrollo Organizacional por la Universidad de Guanajuato; Doctorado en Ciencias del Desarrollo Humano con área en Desarrollo

de las Organizaciones, por la Universidad del Valle de Atemajac (UNIVA). Su **principal función** en la Defensoría es organizar y coordinar cursos en materia de derechos humanos universitarios para incentivar una cultura de paz en la Universidad.

Con respecto al **secretario general** de la Defensoría es Licenciado en Derecho por la Universidad de Guanajuato; Maestría en Administración por la Universidad de Guanajuato; Certificación Académica para Operadores del Área Ministerial Especializados en Adolescentes en la Aplicación del Sistema Procesal Penal Acusatorio por la Procuraduría General de Justicia del Estado de Guanajuato; Diplomado en Impartición de Justicia con Perspectiva de Género, por la Comisión Nacional de Derechos Humanos; Diplomado en Sistema Acusatorio Penal y Juicios Orales por el Poder Judicial del Estado de Guanajuato y la Universidad de Guanajuato. Su **función** radica en asesorar y salvaguardar los derechos humanos en el entorno universitario que establece la Legislación Universitaria, así como en las actividades de vinculación.

El **Coordinador de Protección y Defensa** tiene la Licenciatura en Derecho por la Universidad Continente Americano, Plantel Acámbaro; Especialidad en Máster Propio en Derechos Humanos por la Escuela Internacional de Postgrado de la Universidad de Granada, España. Entre los cursos que ha tomado son Inducción al nuevo sistema de Justicia Penal; Inducción a los nuevos procedimientos orales en materia de familia para Procuraduría de los Derechos Humanos; globalización y derechos del niño; lenguaje incluyente; combate y prevención de la tortura; derechos humanos de los grupos de población en situación de vulnerabilidad; víctimas del delito y derechos humanos; capacitación en materia de derechos humanos; utilización de instrumentos internacionales de derechos humanos a partir de la reforma constitucional de junio 2011. Entre **sus funciones** es coordinar lo relativo a orientaciones de derechos académicos, canalizaciones, gestiones y expedientes de inconformidad.

El **auxiliar administrativo** es pasante de la Licenciatura en Relaciones Industriales por la Universidad de Guanajuato; Licenciado en Derecho por el Centro de Estudios

Universitarios de Guanajuato. Su **función** es atender las comisiones especiales por apoyo logístico derivadas de las funciones sustantivas del área.

En el caso del **asistente administrativo**, es Licenciado en Derecho y un curso en el ámbito laboral por la Universidad de Guanajuato, su **función** en la Defensoría es apoyar como enlace en Rectoría, financiera, comunicación y contraloría.

Por otra parte, el **asistente de Calidad** es Licenciado en Ciencias del Comportamiento Humano por la Universidad Virtual del Estado de Guanajuato; Licenciatura en Nutrición por la Universidad Humani Mundial y cuenta con el curso capacitación lengua de señas mexicana, por la Fundación Carlos Slim. Se destaca por ser el enlace de Contraloría para los procedimientos de entrega-recepción, auditorías y responsable de la plataforma declaranet y enlace para los cursos que se ofertan en la Universidad de Guanajuato.

El **coordinador administrativo** tiene la Licenciatura en relaciones Industriales, se encarga del suministro de insumos de limpieza, material de oficina, pago de proveedores y emisión de facturas.

El **asistente** es Licenciado en Derecho por la Universidad de Guanajuato; se encarga de la agenda, la atención a correo institucional, recepción de oficios y canalización correspondiente de asuntos, seguimiento a minutario, atención telefónica, recepción, programación de Seminario Permanente de Derechos Humanos. Se encarga del diseño de cursos, talleres e impartición de estos a alumnos y profesores de la Universidad de Guanajuato. Apoyo en la difusión de los derechos y obligaciones académicas a estudiantes de nivel medio superior.

Y con respecto, al **mensajero** cuenta con la preparatoria abierta por la Universidad de Guanajuato, quien se encarga de la mensajería y servicios de limpieza.

### ❖ **Unidad de Mediación y Conciliación**

De acuerdo, a su reglamento la Unidad de Mediación y Conciliación, se integra por la persona titular y por quienes se designen como personas mediadoras,

conciliadoras y facilitadoras. Además, contará con el personal técnico y administrativo, así como de los recursos financieros y materiales necesarios para el desarrollo de sus funciones.

Actualmente la **Unidad de Mediación y Conciliación** de la Universidad de Guanajuato, está conformada por **seis colaboradores**, un titular, dos auxiliares en procesos de mediación y conciliación; una encargada de mediación y conciliación; un responsable de atención psicológica y un asistente administrativo.

El **Titular** es Licenciado en Derecho por la Universidad de la Salle Bajío; tiene la Maestría en Derecho Civil por la Universidad de la Salle Bajío; el Doctorado en Negociación y Mediación por el Instituto de Mediación de México, S.C.; cuenta con el diplomado Atención a las víctimas de violencia intrafamiliar desde la perspectiva de género, por el Colegio de México; tiene un curso de capacitación a mediadores y conciliadores del Poder Judicial del Estado de Guanajuato; un seminario de Mediación, Justicia Restaurativa y otras formas alternativas de Justicia de los pueblos indígenas, impartido por la Secretaría de Seguridad Pública, de la Ciudad de México; Diplomado en Mediación y Conciliación Penal por el Instituto Tecnológico de Monterrey; Diplomado en Mediación Familiar, por la Escuela de Estudios e investigación Judicial del Poder Judicial del Estado de Guanajuato.

Curso de certificación para mediadores y conciliadores del Poder Judicial del Estado de Guanajuato en materia familiar, penal y de adolescentes; curso de capacitación en el desarrollo de diversas habilidades en la resolución y manejo de conflictos por parte de Escuela de Estudios e Investigación del Poder Judicial del Estado de Guanajuato; taller de Escuelas del Perdón y la Reconciliación; curso taller de círculos de Paz; taller capacitación de programas restaurativos para personas ofensoras.

Entre las **funciones del titular** es **representar** orgánica y funcionalmente a la Unidad en el ámbito de sus atribuciones. **Planear, programar, presupuestar, organizar, dirigir, coordinar, ejecutar, evaluar, difundir y divulgar permanentemente** los servicios que proporciona la Unidad de Mediación y Conciliación; acordar la representación, encargo del despacho y resolución de los

asuntos de la unidad, en los supuestos de ausencia en su función; **efectuar las visitas programadas** y las que resulte necesarias para practicar una inspección, vigilancia y control de la Unidad, a fin de constatar el buen funcionamiento y correcta integración de los expedientes e informes de cada área.

Atender las peticiones sobre la prestación del servicio de mediación, conciliación o práctica restaurativa; **ratificar los convenios** que realicen las partes; **gestionar la celebración de convenios** de coordinación o colaboración con distintas entidades públicas en materia de mecanismos alternos de solución de controversias y prácticas restaurativas, así como para la debida vinculación en aquellos asuntos que les resulten competentes en el ámbito de sus atribuciones.

La **auxiliar en procesos de mediación y conciliación** tiene la Licenciatura en Relaciones Internacionales por la Universidad Iberoamericana de León; Maestría en Mediación y Gestión de Conflictos por la Universidad Internacional de Valencia; diplomado en formación de competencias electorales, por la Universidad de Guanajuato; taller capacitación en facilitación de círculos de paz por Ducis Collective; taller capacitación en programas restaurativos para personas ofensoras por Diálogos Colectivos; curso en lengua de señas mexicanas por la Secretaría de Educación Pública.

Es el auxiliar al Titular de la Unidad de Mediación y conciliación en los procesos y casos atendidos por la unidad en el desempeño de sus funciones. Lleva a cabo la **gestión y evaluación de proyectos; logística y planificación de eventos académicos**; relaciones interinstitucionales (nacional e internacional); asesoría con perspectiva de género en procedimientos de mediación y conciliación.

Asimismo, hay una **encargada de mediación y conciliación**, cuenta con la Licenciatura en Derecho por la Universidad de la Salle Bajío; diplomado en Mediación y Conciliación por la Universidad de Salle Bajío; diplomado de Juicio Amparo por la Suprema Corte de Justicia de la Nación; un curso taller de hacia una cultura de la paz desde los medios alternos de solución de conflictos por la Universidad de Guanajuato; curso taller en programas restaurativos para personas ofensoras por los Diálogos Colectivos; curso taller de facilitación de círculos de paz

por Ducis Collective; curso en Juicio oral familiar y sus controversias por la Suprema Corte de la Justicia de la Nación y el curso de jornadas de sensibilización sobre la Reforma en materia de Justicia Laboral por la Escuela Federal de Formación Judicial del Consejo de la Judicatura Federal.

Sus principales **funciones** del auxiliar son el **desarrollo de los procedimientos de mediación, conciliación y justicia restaurativa; redactar documentos jurídicos**, oficios de seguimiento, constancias que integran los expedientes de Mediación y Conciliación; **organizar y archivar secuencialmente los expedientes**, oficios y demás documentos que deban de ser integrados con motivo de las actividades de la Unidad de Mediación y Conciliación.

Con respecto al **responsable de atención psicológica**, tiene la Licenciatura en psicología clínica por la Universidad de Guanajuato; cursos en círculos de paz por Ducis Collective; cursos en programas restaurativos para personas ofensoras, apoyo psicológico de primer contacto, cultura de paz y resolución no violenta de conflictos, prevención de la autolesión y el suicidio: empoderamiento de los profesionales de atención primaria de salud y la primera clínica procesal: la administración de justicia con perspectiva de género en el entorno universitario.

Sus **principales funciones** son prestar los servicios de atención psicológica de primer nivel dentro de la Unidad de Mediación y Conciliación de la Universidad de Guanajuato; atención psicológica de primer nivel previo y durante el desarrollo de los procesos de mediación, conciliación y justicia restaurativa para la Unidad de Mediación y Conciliación; coordinador de la capacitación semilleros de paz para el Colegio del Nivel Medio Superior de la Universidad de Guanajuato; encargado del llenado del Indicador estratégico 25 del Plan de Desarrollo Institucional de la Universidad de Guanajuato (PLADI).

El **auxiliar en procesos de mediación y conciliación** es Licenciado en Derecho por la Universidad de Guanajuato; diplomado en Mediación y Conciliación por la Universidad de la Salle; diplomado en Juicio de Amparo edición 2021 y 2022 por la Suprema Corte de la Justicia de la Nación a través de la Dirección General de Casas de la Cultura Jurídica; curso en Círculos de Paz por Ducis Collective; y el curso en

programas restaurativos para personas ofensoras por el Dr. Héctor Alejandro Valle López. Cuya **función** principal en la Unidad de Mediación y Conciliación, es en el apoyo en las funciones administrativas, apoyo técnico en las revisión de casos; integración y resguardo de expedientes; realizar todas las actividades de orden y organización que le sean requeridas para el desempeño de sus funciones y al cumplimiento de los objetivos de la Unidad de Mediación y Conciliación.

Y el **asistente administrativo**, tiene la Licenciatura en Derecho por la Universidad de Guanajuato; cuya función en la Unidad de Mediación y Conciliación es el apoyo en actividades administrativas y actividades de logística; redacción de oficios escritos.

### **3) Universidad Autónoma de Guerrero (UAGro)**

De acuerdo, a su reglamentación la Defensoría está integrada por un defensor, un secretario técnico, un visitador general, un proyectista, coordinadores regionales, personal profesionalizado, personal administrativo y de intendencia.

El **defensor titular** es Licenciado en Derecho, Maestro en Ciencias en área del Derecho Público ambos grados por la Universidad Autónoma de Guerrero; Doctorado en Ciencias Políticas y Sociales por el Centro de Investigación y Docencia del Estado de Morelos. Es docente de base y tiempo completo en la Universidad Autónoma de Guerrero, ha impartido las Unidades de Aprendizaje Análisis del Mundo Contemporáneo, pensamiento lógico, heurístico y creativo, metodología de la Investigación I, Metodología de la Investigación II; Legislación Cultural y Seminario de Tesis en la Unidad académica de Artes.

Entre sus principales **funciones** son representar a la defensoría, vigilar el cumplimiento de las cargas de trabajo del personal de la Defensoría, informar al H. Consejo Universitario cada seis meses de las actividades realizadas por la Defensoría; dirigir, intervenir y supervisar los procedimientos de investigación de quejas; promover la cultura del respeto a los Derechos Humanos en la Universidad; promover la cultura del respeto a los Derechos; promover y suscribir convenios de

colaboración en materia de Derechos Humanos con instituciones públicas y organizaciones no gubernamentales; proponer al Rector y al H. Consejo Universitario líneas de acción y programas para prevenir la violación de Derechos Humanos en el ámbito universitario; proponer al H. Consejo Universitario iniciativas de reforma a la Legislación Universitaria en materia de Derechos Humanos y Universitarios; emitir recomendaciones y demás resoluciones de competencia de la Defensoría; establecer relaciones con instituciones publicas y privadas para la difusión de los Derechos Humanos en el ámbito universitario; coordinarse con organismo y comités de derechos humanos y universitarios en la promoción y defensa de éstos; proponer al H. Consejo Universitario el presupuesto a ejercer durante el año fiscal.

El **secretario técnico**, tiene la Maestría en Derecho Constitucional, ha tomado cursos en salud reproductiva, servicios estatales de salud, jurisdicción sanitaria; transparencia en acceso a la información y protección de datos, conozco y ejerzo los derechos humanos, la defensoría de los derechos humanos y universitarios. Entre sus funciones es intervenir en la investigación de las quejas; ser el fedatario de todos los actos en que intervenga la Defensoría; desarrollar los programas de promoción y difusión de los Derechos Humanos y Universitarios; llevar el control de los convenios en que sea parte la Defensoría; coordinar y sistematizar los trabajos de investigación académica sobre Derechos Humanos para su publicación y difusión en la Gaceta de la Defensoría; coordinar la edición de la Gaceta de la Defensoría; llevar el control estadístico de la dependencia; observar que los coordinadores y el personal profesionalizado a su cargo desempeñen óptimamente sus funciones, informando al Defensor de la actividad de estos.

El **visitador general**, es Licenciado en Derecho, tiene el diplomado de Introducción a la docencia Universitaria y el taller fomento a la transparencia y acceso a la información universitaria. Cuyas funciones son recibir, tramitar e investigar quejas y elaborar los proyectos de recomendación o de resolución en tiempo y forma. Intervenir de conciliador y mediador entre las partes, como medios alternativos de solución cuando la naturaleza del caso así lo permita; vigilar que los acuerdos de

conciliación y mediación se cumplan, en caso contrario se procederá al procedimiento de queja; solicitar al inicio o en cualquier etapa de la investigación medidas cautelares cuando el caso lo requiera para preservar los Derechos Universitarios del quejoso; realizar visitas a las entidades Universitarias para investigar hechos denunciados ante la defensoría; organizar eventos académicos sobre la temática de Derechos Humanos Universitarios.

Proponer al titular de la defensoría líneas de acción para la erradicación de la impunidad en el ámbito universitario; realizar visitas programadas o cuando sea necesario a las Entidades Universitarias en coordinación con los Coordinadores regionales y el personal profesionalizado.

**El proyectista**, es maestro en derechos humanos y de la naturaleza por la Universidad Autónoma de Guerrero. Tiene diplomados en derecho procesal y juicios orales; caracterización y prácticas nocivas de género, matrimonios o uniones infantiles o forzadas y el diplomado internacional en educación en igualdad de género y derechos humanos en la Universidad Autónoma de Guerrero. Entre sus funciones es contribuir en el proceso de investigación de la queja revisando, estudiando y analizando los expedientes de los asuntos que le corresponda resolver a la defensoría; fundar y motivar con apego a derecho los proyectos de resoluciones; redactar el proyecto de recomendación; realizar investigaciones jurídicas que le encomiende el Defensor para la elaboración de los proyectos.

Actualmente la Defensoría de los Derechos Humanos y Universitarios cuenta con seis integrantes como **personal profesionalizado**, entre los que destacan con grados académicos como Licenciados en Derecho; Licenciados en Comunicación; Licenciado en enfermería; Licenciado en Economía; Maestría en enfermería; Maestría en administración de instituciones de salud Maestría en Derecho Procesal Penal; Maestría en Derecho Electoral; entre los cursos de capacitación en el taller transparencia, acceso a la información y protección de datos; taller en Mediación, lenguaje incluyente, la voz de la igualdad, prevención de hostigamiento y acoso sexual laboral, acceso a la justicia para las mujeres indígenas; curso taller acompañamiento tanatológico, curso postécnico de enfermería quirúrgica, curso

postécnico de terapia intensiva. Diplomados en urgencias y manejo del paciente crítico; Diplomado en el Sistema Penal Acusatorio Mexicano; Diplomado en tanatología.

#### **4) Universidad Autónoma de Sonora**

**La defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad de Sonora**, tiene a su cargo seis personas, **un titular** quien cuenta con Licenciatura, Maestría, Doctorado en Derecho; experiencia en el taller para profesores universitarios sobre la cultura de la legalidad; taller vivencial sobre perspectiva y violencia de género; planeación estratégica con perspectiva de género para impulsar políticas de igualdad/equidad en las universidades públicas; curso capacitación para la Aplicación de los Protocolos de Prevención de la Violencia de Género. A su vez, ha sido instructora de los cursos seminario de sensibilización para la implementación del protocolo de actuación policial en la violencia de género dirigido a funcionarios públicos del Instituto Superior de Seguridad Pública; Diplomado aplicación práctica de los Modelos Prevención, atención y sanción a la Violencia contra las mujeres; Teoría del Delito en el sistema penal acusatorio impartido a operadores jurídicos de la administración de justicia y defensores públicos y privados; el empoderamiento de las mujeres como herramienta para reducir las brechas de género.

Cuyas funciones son vigilar el cumplimiento y respeto del orden legal universitario cuando un alumno o un miembro del personal académico o del personal no académico invoque su violación, en función de la afectación de un derecho individual; conocer las reclamaciones presentadas por los interesados, y actuar de oficio, en el caso que proceda; admitir o rechazar las reclamaciones, quejas, inconformidades o denuncias, de acuerdo con las reglas de competencia de la defensoría y en su caso, orientar al reclamante sobre la vía procedente que tiene que agotar; solicitar informes correspondientes a las autoridades universitarias; formular y proponer las recomendaciones que, conforme a derecho puedan dar por terminada la afectación reclamada cuando sea posible dar soluciones inmediatas; atender las inconformidades que interpongan las autoridades; proponer a la

administración universitaria el nombramiento del adjunto; organizar y dirigir las labores de la comisión; rendir los informes que señale el estatuto y divulgar entre la comunidad universitaria las funciones de protección y vigilancia de la comisión.

Asimismo, cuenta con **una abogada asesora**, quien es Licenciada en Derecho por la Universidad de Sonora; Maestra en Políticas y Seguridad Pública, por la Universidad de Campeche; Doctora en Derecho Penal y Criminología, por UNED Madrid, España; Diplomada en Mediación por la Universidad de Sonora; Certificada en Justicia Restaurativa, por ABA Roli, México. **Entre sus actividades** son: en casos de violencia se brinda atención y se canaliza al Departamento de Psicología para solicitar asesoría y en algunos casos diagnosticar o contener a la víctima y a su victimario mediante convenio y a su vez el Departamento de Psicología envía el informe o dictamen del caso. En casos académicos concretamente sobre inconformidad de calificación se le da de conocimiento al profesor sobre la queja en su contra y conocer su postura. Si dado el caso procede a un error en la evaluación se canaliza a los servicios escolares sobre asuntos en proceso. Ofrece pláticas de inducción a los estudiantes de nuevo ingreso, concientiza sobre los derechos y obligaciones como estudiantes enfatizando en conocer el reglamento escolar, la estructura administrativa, así como disposiciones normativas y leyes que rigen la institución, como ley orgánica, estatutos, reglamentos y demás disposiciones relativas al buen funcionamiento y armonía dentro de la casa de estudios.

Asimismo, existe **una persona responsable de la Unidad de Atención de Violencia de Género y una persona responsable de la Unidad de Justicia Restaurativa**, quienes apoyan a la titular de la Defensoría en sus funciones y la sustituirán indistinta o subsecuentemente en caso de ausencia, cuando ésta se prolongue por un periodo mayor de quince días hábiles, para la cual, bastará un oficio de comisión de la persona titular de la Defensoría.

La defensoría cuenta con **auxiliar administrativo**, tiene la Licenciatura trunca en ingeniería industrial y sistemas, es técnico en informática agropecuaria. Se ha capacitado en el curso de gestión documental y administración de archivos; reporte de incidentes, la inseguridad en caso de fuego, resbalones, tropiezos y caídas, la

seguridad general en la oficina, las actitudes proactivas de seguridad. Entre sus funciones son aseo, tramite y actividades de mensajería.

Por otro lado, **la secretaría** tiene en sus funciones contestar el teléfono, atender al público, recibir, enviar y clasificar correspondencia; mantener actualizado y organizado el archivo y expediente; llevar el control de los archivos bajo su responsabilidad; abrir expedientes y proporcionar los expedientes que le sean requeridos. Mantener actualizados y proporcionar mantenimiento al sistema de control de archivos físicos o magnéticos. Llenar formatos administrativos, manejar la agenda de trabajo; llevar el control de los materiales, elaborar escritos en atención a la correspondencia; captura de información y diversos documentos.

#### **5) Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)**

La **Defensoría de los Derechos Universitarios, Igualdad y Atención de la Violencia de Género de la Universidad Nacional Autónoma de México**, tiene a su cargo **44 personas**, entre ellas, el **titular** de la Defensoría, Licenciada en Derecho, con maestría en derechos humanos y especialidad en derecho europeo por la Universidad de Europa Central; Doctorado del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. Dentro de sus funciones es supervisar y vigilar al personal técnico y/o administrativo responsable de brindar atención dentro del ámbito de su competencia, verificando que realicen sus labores correcta y eficientemente.

Se cuenta con **dos defensores adjuntos**, uno de ellos **adjunto al área de derechos universitarios**, cuenta con la Licenciatura en Economía, la Licenciatura en Derecho, ambas por la UNAM; tiene la Maestría en administración y políticas públicas por el Centro de Investigación y Docencia Económicas, A.C. (CIDE); la Maestría en Derecho, Economía y Políticas Públicas, por el Instituto Universitario de Investigación Ortega y Gasset, de la Universidad Complutense de Madrid, España. Entre los diplomados que destaca son: Derecho administrativo; análisis político estratégico, división de estudios políticos; la suprema corte y los derechos humanos. Cuya función es auxiliar en las funciones del titular de la defensoría y

coordinar la atención de los asuntos relacionados en violaciones a derechos universitarios.

Dentro del área de derechos universitarios, se cuenta con **siete abogados** con grados en Licenciatura, Maestría en Derecho, Diplomado en Derecho del Deporte y Derechos Humanos, Diplomado en Resolución de Conflictos y Justicia Restaurativa con Perspectiva de Género y Enfoque en Derechos Humanos. Especialidad en Derecho Financiero; Especialista en Derecho Administrativo y procuración de Justicia del Programa Único de Especializaciones en Derecho; Derecho Internacional Público en la División de Estudios de Posgrado de la UNAM; Diplomados en derechos humanos, perspectiva de género, igualdad y no discriminación, transparencia, acceso a la información y protección de datos personales, derecho procesal y administrativo.

Quienes brindan orientaciones y dan trámite a quejas, remisiones y demás asuntos relacionados con derechos universitarios.

Con respecto al **defensor adjunto del área de violencia de género**, es Licenciada en Derecho, por la UNAM; especialista en asesora jurídica; tiene un diplomado en Derecho Constitucional y Amparo por la UNAM; Maestrante en Necesidades, Derechos y Cooperación al Desarrollo en infancia, por la Universidad Autónoma de Madrid. Dentro de sus funciones son auxiliar en las funciones de la Titular de la Defensoría y coordinar la atención de los asuntos relacionados con violencia de género.

De esta área dependen **12 abogados** expertos en derecho; algunos de ellos con Maestría en Derecho; Especialista en Derecho Penal; Licenciatura en Psicología; Maestra en Acción Social en Contexto Globales; Maestría “Master in Intercultural Conflict Management/Gestión de Conflictos Interculturales de la Universidad de Ciencias Aplicadas de Berlín”.

Diplomados en Derechos Humanos, Derecho de amparo; Derechos Humanos en la Práctica, por Asistencia Legal por los Derechos Humanos A.C.; Igualdad Sustantiva y Derechos Humanos en las Mujeres Indígenas, por la Escuela Itinerante de la

Comisión Nacional de Derechos Humanos. Impartición de justicia con perspectiva de género”. Certificación en atención presencial del primer contacto a mujeres víctimas de violencia de género. Técnicas de investigación y elaboración de la teoría del caso. Dichos abogados, brindan orientaciones, acompañamientos y dan trámite a quejas, remisiones y demás asuntos relacionados con violencia de género.

También se cuenta en el área de violencia de género con **nueve psicólogas** quienes **brindan acompañamiento, contención emocional y atención psicológica a las personas que acuden a la Defensoría**, quienes cuentan con Licenciatura en Psicología, algunas de ellas cuentan con la Licenciatura en Derecho, y otras con Maestría en Psicología por la UNAM; Maestría en Psicoterapia Transpersonal Integrativa; Maestría en Psico traumatología Clínica y Forense.

Diversos diplomados como en prevención y tratamiento de la Violencia de Género con especialidad en Violencia de Género y Violencia Sexual, por la Asociación para el Desarrollo Integral de las Personas violadas A.C.; Diplomado Internacional en Psicoterapia Humanista Existencial, por la Universidad Autónoma de Tlaxcala; Victimología Asistencial; Psicología Forense; Sistema de Justicia Penal; Juicios Orales Diplomado Especializado en la atención e investigación de los delitos de género; Terapia Breve; Derechos humanos desde la perspectiva de género; protocolo Estambul.

Asimismo, cuentan con especialidades en comunicación, criminología y poder, por la UNAM; especialista en los enfoques de género, derechos humanos y psicosocial; violencia de género y violencia sexual, psicotrauma y discriminación.

De la misma área, se cuenta con **cuatro personas de primer contacto del área de género**, quienes realizan la primera entrevista con las personas usuarias para detectar las necesidades de las personas que plantea la problemática.

Algunos de ellas cuentan con la Licenciatura en Trabajo Social por la UNAM; Licenciada en Sociología por la Universidad Autónoma Metropolitana; Licenciatura en Informática, por el Instituto Tecnológico de Chilpancingo.

Diplomados en Violencia Familiar; prevención de la violencia familiar a través de la formación de educadores comunitarios; hacia una cultura de la equidad; inducción a la gestión pública del gobierno de la Ciudad de México; Derechos Humanos y Victimología; peritaje social, la mediación y conciliación en el proceso penal acusatorio; primeros auxilios psicológicos; Derechos Humanos. Especializadas como lengua de señas mexicana por la Universidad Autónoma de México Xochimilco.

La defensoría cuenta con una **coordinadora del área de procedimientos alternativos**, quien tiene la función de coordinar, proponer e implementar las actividades relacionadas con el procedimiento alternativo. Quien es doctora por el Massachusetts Institute of Technology (MIT) y egresada de la Maestría en Administración Pública de Harvard, donde también se certificó en mediación.

Cuentan con **dos asistentes ejecutivas**, quienes realizan labores de asistencia a la titular de la defensoría y a los defensores adjuntos y apoyar con la actualización de sistemas de gestión. Un **jefe de departamento de la Unidad de Administrativa**, quien se encarga de coordinar y ejecutar las actividades administrativas de la Defensoría, Licenciada en Administración de empresas de la Universidad Latina. Un **jefe del departamento de Informática**, cuya función es organizar y coordinar el uso de equipos de cómputo y telecomunicaciones, así como programas informáticos y plataformas digitales de comunicación, quien cuenta con la Ingeniería en Computación, un diplomado en Desarrollo de Aplicaciones Móviles; Diplomado de Introducción a la Práctica Docente en Ambientes a Distancia.

Asimismo, cuenta con **un asistente de procesos e informática**; un **auxiliar de intendencia**; un **gestor** y un **oficial de transporte** de personal.

La siguiente tabla, resume el número de personal y el perfil académico de los integrantes de las Instancias para la Defensa de los Derechos de las y los Universitarios de cada una de las cinco universidades analizadas:

<b>Universidad</b>	<b>Instancias para la Defensa de los Derechos de las y los Universitarios</b>	<b>Número de personal</b>	<b>Perfil profesional</b>
1. Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM)	<b>Defensoría de los Derechos Universitarios</b>	15 personas	Licenciatura, Maestría y/o Doctorado en <b>Derecho</b> Especialidad en <b>Derechos Humanos</b> Licenciatura en Contaduría Licenciatura en Diseño Gráfico
	<b>Centro de Paz y Diálogo (CEPAZDI)</b>	7 personas	Licenciatura en <b>Derecho</b> , una de ellas con la Lic. en Psicología. Maestría en <b>Derecho</b> Experiencia en estudios de mediación, conciliación, justicia restaurativa. <b>Certificados como Mediadores-Conciliadores por el Poder Judicial del Estado de México</b>
2. Universidad de Guanajuato	<b>Defensoría de los Derechos Humanos en el Entorno Universitario</b>	13 personas	Licenciatura, Maestría y Doctorado en el <b>ámbito jurídico</b> Especialidad en <b>Derechos Humanos</b> ; Justicia Administrativa; capacitación en Medios Alternos de Solución de Conflictos. Licenciado en Ciencias del Comportamiento Humano. Licenciatura y/o Maestría en Relaciones Industriales.
	<b>Unidad de Mediación y Conciliación</b>	6 personas	Licenciado, Maestría y/o Doctorado en <b>Derecho</b> o en <b>Negociación y Mediación</b> . Licenciatura en Psicología Clínica. Maestría en Mediación y <b>gestión de conflictos</b> . Cursos y/o diplomados en mediación y conciliación, resolución y manejo de conflictos, círculos de paz, programas restaurativos.
3. Universidad Autónoma de Guerrero (UAGro)	<b>Defensoría de los Derechos Humanos y Universitarios</b>	10 personas	Licenciatura, Maestría y Doctorado en el <b>ámbito jurídico</b> . Maestría en Derechos Humanos; Derecho Electoral; Enfermería. Licenciados en Enfermería; Licenciados en Economía; Licenciados en Comunicación.
4. Universidad Autónoma de Sonora	<b>Defensoría de los Derechos Universitarios</b>	6 personas	Licenciatura, Maestría y Doctorado en el <b>ámbito jurídico</b> . Maestría en Políticas y Seguridad Pública. Diplomado en <b>Mediación</b> ; certificación en <b>Justicia Restaurativa</b> .

5. Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)	<b>Defensoría de los Derechos Universitarios, Igualdad y Atención de la Violencia de Género</b>	44 personas	<p>Licenciatura. Maestría, Especialidad y/o Doctorado en <b>Derecho</b>. Licenciatura en Economía; en Psicología; Administración; Informática; Ingeniería en Computación; Trabajo Social; Sociología.</p> <p>Maestría en <b>Derechos Humanos</b>; Administración; Economía y Políticas Públicas; Necesidades, Derechos y Cooperación al Desarrollo en infancia; Acción Social en Contexto Globales; "Master in Intercultural Conflict Management/Gestión de Conflictos Interculturales; Psicología; Psicoterapia Transpersonal Integrativa; en Psico traumatología Clínica y Forense; Maestría en Administración Pública.</p> <p>Especialidad en <b>Derecho Administrativo</b> y procuración de Justicia del Programa Único de Especializaciones en <b>Derecho</b>.</p> <p>Certificación en Atención Presencial del primer contacto a Mujeres Víctimas de Violencia de Género; en Mediación.</p> <p>Diplomados en: <b>Derecho</b> del Deporte y <b>Derechos Humanos</b>; Resolución de Conflictos y Justicia Restaurativa con Perspectiva de Género y Enfoque en <b>Derechos Humanos</b>; Derecho Constitucional y Amparo; Prevención y Tratamiento de la Violencia de Género con especialidad en Violencia de Género y Violencia Sexual; Internacional en Psicoterapia Humanista Existencial; Victimología; Asistencial; psicología Forense; Sistema de Justicia Penal; Juicios Orales; Atención e investigación de los delitos de género; Terapia Breve y en Derechos humanos desde la perspectiva de género, Desarrollo de Aplicaciones Móviles; Introducción a la Práctica Docente en Ambientes a Distancia.</p>
---	---	-------------	--

Fuente: Elaboración propia

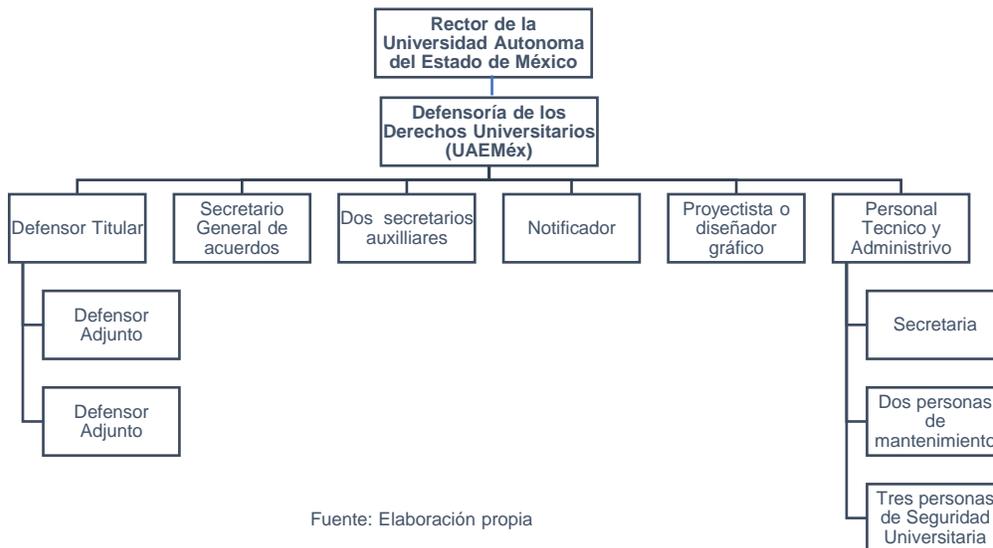
**c) Alcances de la Autonomía Administrativa correspondiente al año 2022**

**1) Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMéx)**

**❖ Defensoría de los Derechos Universitarios**

De acuerdo, con el estatuto la Defensoría Universitaria, los defensores son designados **por el rector a propuesta del Consejo de Gobierno del organismo académico de Derecho**, quienes ocupan el cargo con carácter honorario y por un periodo de dos años, pudiendo ocupar el mismo cargo de manera inmediata, por otra sola ocasión.

A continuación, se muestra la representación gráfica de la estructura jerárquica y organización de la Defensoría de los Universitarios de la Universidad Autónoma del Estado de México en el año 2022:



La Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Autónoma del Estado de México, **en el periodo 2020 al 2022**, reporta que atendió 870 asesorías a la comunidad universitaria, 25 denuncias y ninguna recomendación y todos los asuntos sometidos a la competencia de la Defensoría Universitaria investiga

posibles violaciones a los derechos universitarios. Entre el sector beneficiado son profesores, alumnos y administrativos.

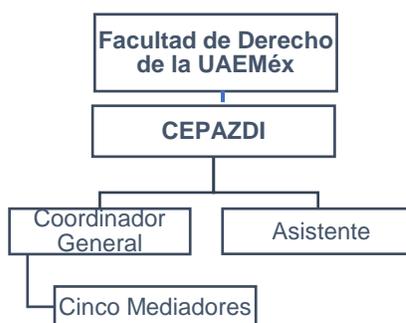
De los cuales, **no existe registro de asunto que hayan sido resuelto a través de la mediación y sólo 12 asuntos fueron resueltos mediante la conciliación.**

Por lo que, la Defensoría de los Derechos Universitarios **no cuenta con una norma jurídica que regule el procedimiento de mediación y conciliación**, no obstante, en términos del artículo 3 del Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios, **este órgano garante le asisten atribuciones para mediar y/o conciliar.**

Por lo que, para iniciar con un proceso de mediación y conciliación basta con que el usuario ponga en conocimiento de la Defensoría Universitaria la situación a través del correo electrónico, números telefónicos y/o presencial.

#### ❖ **Centro de Paz y Diálogo (CEPAZDI)**

La Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma del Estado de México, tiene a su cargo el **Centro de Paz y Diálogo**, el siguiente el organigrama permite reflejar su estructura:



Fuente: Elaboración propia

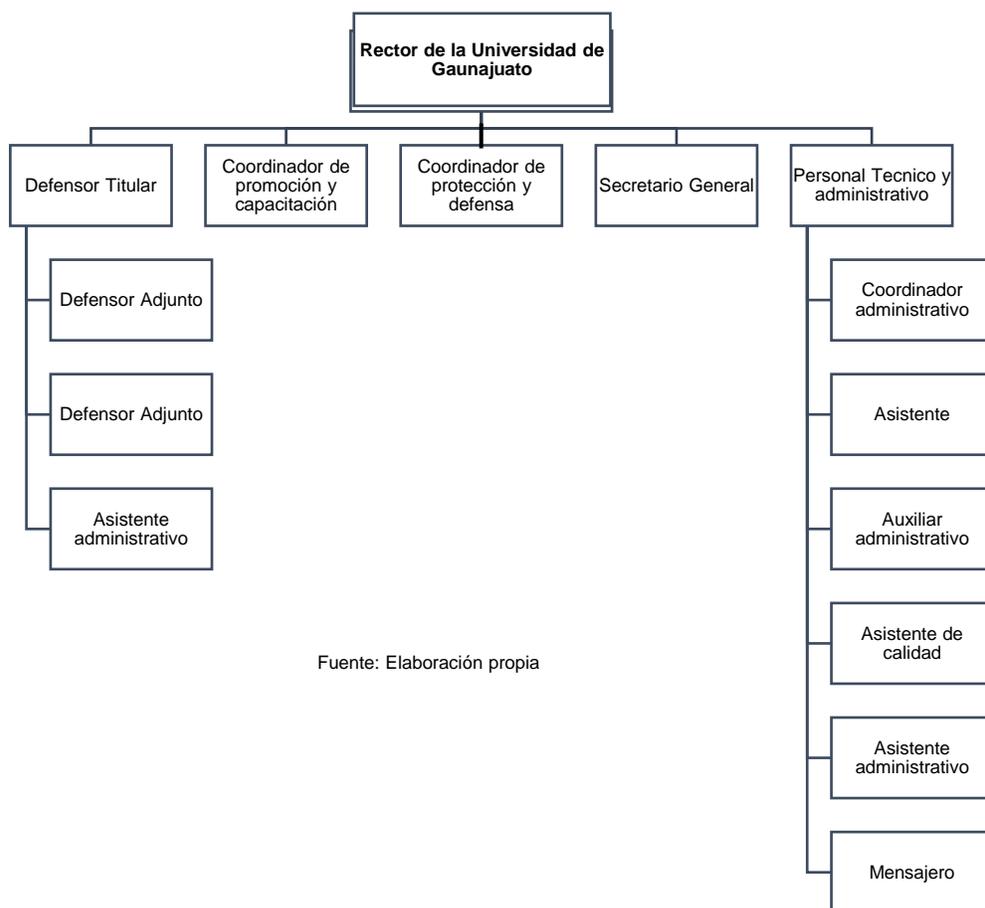
El **Centro de Paz y Diálogo (CEPAZDI)**, informa que del **periodo del 2020 al 2022**, recibieron 24 solicitudes de alumnos, 2 solicitudes de profesores y 3 solicitudes de

administrativos. De los cuales 20 solicitudes se atendieron mediante mediación y justicia restaurativa.

## 2) Universidad de Guanajuato

### ❖ Defensoría de los Derechos Humanos en el Entorno Universitario

El **Consejo General Universitario** determina el número de defensores adjuntos a **propuesta del Rector General** y, en su caso, hará la designación de estos. La integración del Consejo Consultivo será propuesta por el Defensor Titular y ratificada, en su caso, por el Consejo General Universitario. El cargo de integrante de dicho consejo será honorario. El siguiente gráfico permite visualizar la estructura organizativa de la **Defensoría de los Derechos Humanos en el Entorno Universitario**.



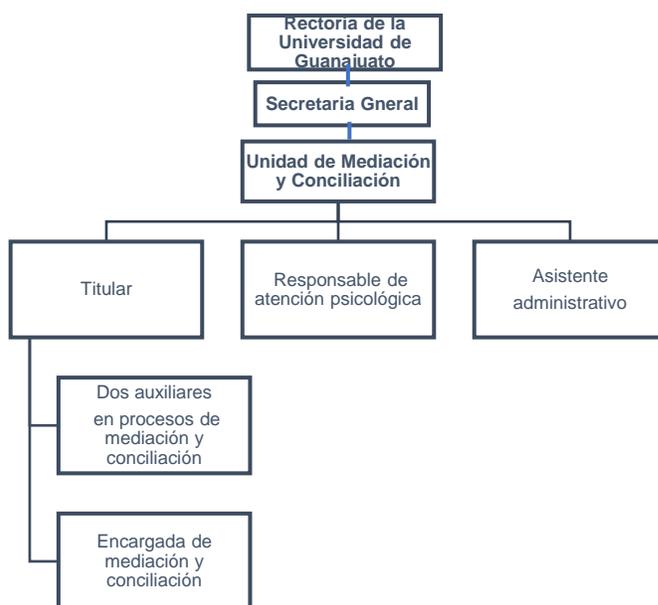
**Entre los casos atendidos por la Defensoría de los Derechos Humanos, del periodo 2020 al 2022;** brindó 501 asesorías, 13 recomendaciones, 69 investigaciones sobre posibles violaciones a los derechos universitarios, **y no se resolvieron asuntos a través de la mediación y la conciliación**, estos procesos no se llevan a cabo en la Defensoría, son canalizados a la Unidad de Mediación y Conciliación de la Universidad de Guanajuato. Beneficiando a profesores, alumnos y administrativos.

En ese sentido, cada integrante de la comunidad universitaria acude a la Defensoría manifestando tener un conflicto y se le sugiere la conciliación y la mediación como medios alternos de solución de conflictos, y se procede a canalizarlos a la Unidad de Mediación y Conciliación quien valora la pertinencia de invitar a las partes a solucionar el conflicto mediante algún mecanismo alternativo.

#### ❖ **Unidad de Mediación y Conciliación de la Universidad de Guanajuato**

La **Universidad de Guanajuato**, cuenta con la **Unidad de Mediación y Conciliación**, que forma parte de la **Secretaría General de la Universidad**, cuya finalidad es acompañar a los integrantes de la comunidad universitaria que experimentan una controversia o conflicto, y a través del diálogo confidencial, seguro, voluntario y ágil, soluciones que atienden a sus intereses.

A continuación, se muestra la organización de la Unidad de Mediación y Conciliación:



Fuente: Elaboración propia

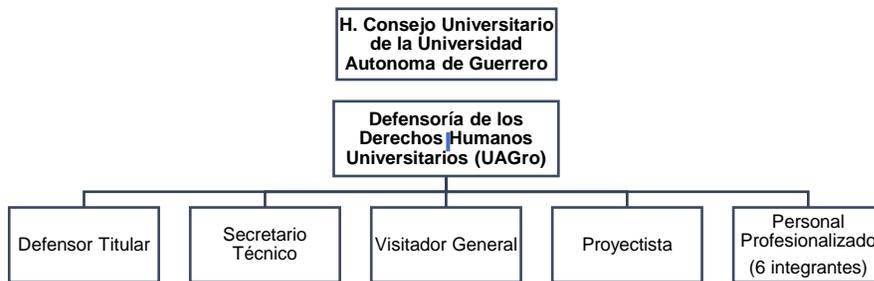
Entre los casos atendidos por la **Unidad de Mediación y Conciliación de la Universidad de Guanajuato** en el periodo del 2020 al 2022, reporta que se atendieron 43 solicitudes de alumnos, 09 de profesores y 22 del personal administrativo. Logrando 27 convenios a favor de alumnos, de los cuales, 25 se resolvieron mediante mediación y conciliación y 2 por práctica restaurativa.

Por otro lado, se logró 4 convenios a favor de profesores a través de mediación y conciliación. Y, por último, se obtuvo 9 convenios a favor de administrativos, de los cuales 8 se llevaron a cabo por mediación y conciliación y 1 por practica restaurativa.

### 3) Universidad Autónoma de Guerrero (UAGro)

La Universidad Autónoma de Guerrero (UAGro), cuenta con la **Defensoría de los Derechos Humanos y Universitarios**, por el **H. Consejo Universitario** el 7 de octubre de 2016.

El siguiente organigrama muestra la estructura interna de la Defensoría de los Derechos Humanos y Universitarios (UAGro):



Fuente: Elaboración propia

La **Defensoría de los Derechos Humanos y Universitarios** informa que del periodo 2020 al 2022, ha brindado 530 asesorías, 2 recomendaciones y 621 investigaciones a posibles violaciones de los derechos universitarios.

De los cuales 13 se han resuelto mediante mediación, 48 a través de la conciliación, beneficiando a profesores, alumnos y administrativos.

Por lo que, los pasos a seguir en el proceso de mediación en la Defensoría de los Derechos Humanos y Universitarios, depende de la voluntad de las partes, en el ejercicio de su derecho proponen soluciones al conflicto planteado. El mediador explicará a las partes en qué consiste la mediación, su objetivo, reglas; cada parte expondrá sus pretensiones y proponen alternativas a la solución del conflicto, una vez que se llegue a un acuerdo, el mediador redactará el acta correspondiente que contenga los acuerdos y será firmada por las partes.

Y para la conciliación, de igual forma depende de la voluntad de las partes, y es la Defensoría quien propone a las partes opciones de solución a la controversia planteada, explica en qué consiste el procedimiento. La conciliación entre las partes puede ser por escrito o verbal, en donde la Defensoría designará al conciliador, este informará las reglas y las propuestas de solución.

#### 4) La Universidad Autónoma de Sonora

La persona titular de la **Defensoría de los Derechos Universitarios** de la Universidad Autónoma de Sonora es designada por el **Colegio Académico de la Universidad de Sonora**, de una cuaterna integrada en forma paritaria **que le proponga la Rectoría**.

La siguiente representación gráfica muestra la estructura de la Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Autónoma de Sonora:



Fuente: Elaboración propia

**La Defensoría de los Derechos Universitarios**, de la **Universidad Autónoma de Sonora**, reporta del periodo 2020 al 2022, ha brindado 143 asesorías, 24 recomendaciones, y cada solicitud que recibe realiza una investigación sobre posibles violaciones a los derechos universitarios, beneficiando a profesores, alumnos y administrativos.

Por lo que, la Defensoría valora la situación del conflicto y durante el proceso se ofrece alternativas de solución donde se invita a las partes a conducirse con verdad y manifestar lo que a su derecho convenga y se ofrece la oportunidad de transformar el conflicto en una oportunidad dentro del proceso como alternativa de solución en conflicto la herramienta de la Mediación Escolar.

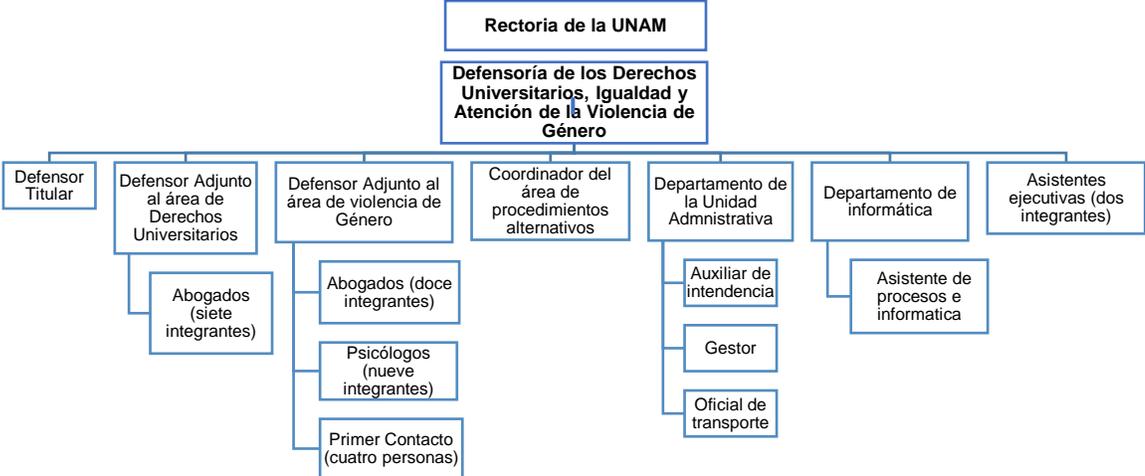
Y de igual manera se brinda la forma de medida alternativa para conciliar durante el proceso, de ser aceptada por las partes como herramienta se establecen acuerdos

por escrito que con dos testigos las partes se comprometen a cumplir firmando finalmente el documento.

5) **Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)**

En cuanto a la organización de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), la persona titular de la Defensoría será designada por la Comisión de la Legislación Universitaria del Consejo Universitario de una terna integrada por la **persona titular de la Rectoría.**

A continuación, se resume la conformación de la **Defensoría de los Derechos Universitarios, Igualdad y Atención de la Violencia de Género, de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM):**



Fuente: Elaboración propia

**La Defensoría de los Derechos Universitarios, Igualdad y Atención de la Violencia de Género, informa que del periodo 2020 al 2022, ha brindado 10980 asesorías, de las cuales 5662 son sobre el área de derechos universitarios y 4800**

son del área de violencia de género, 1 recomendación y no se cuenta con registros sobre posibles violaciones a los derechos universitarios.

Se reporta únicamente 1 procedimiento alternativo bajo mediación; 1 bajo conciliación, 6 bajo el procedimiento de Justicia alternativa.

Cada procedimiento alternativo, depende de una orientación, donde se informa del procedimiento, se realiza una valoración en función de las características del caso y de la voluntad de ambas partes. Se prepara al diálogo, se valora que sea viable y que ambas partes están dispuestas a participar, inicia una etapa de preparación mediante sesiones individuales y confidenciales para con posterioridad buscar el intercambio y escucha entre las partes.

Se lleva a cabo al proceso de diálogo, se busca el encuentro o el intercambio entre las partes. Este puede ser bajo la metodología de: conciliación, mediación, encuentro víctima-ofensor, conferencias restaurativas, juntas restaurativas o círculos de paz. Se da seguimiento al acuerdo, éste es firmado por ambas partes, por las facilitadoras y la persona Titular de la Defensoría.

Y en caso de que alguna de las partes señale el incumplimiento del acuerdo, y a solicitud de ella, la Defensoría remitirá un acta a la autoridad competente para los efectos conducentes, con el fin de salvaguardar los derechos de las partes.

La siguiente tabla simplifica la información correspondiente al tipo de apoyo, el número de casos atendidos y el sector que favorece cada instancia de los Derechos de las y los Universitarios de cada una de las universidades autónomas:

Universidad	Instancias para la Defensa de los Derechos de las y los Universitarios	Tipo de apoyo	Número de casos atendidos	Sector que favorecen
6. <b>Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM)</b>	Defensoría de los Derechos Universitarios	Asesorías	870	Alumnos
		Conciliación	12	Profesores Administrativos
	Centro de Paz y Diálogo (CEPAZDI)	Solicitudes	29	Alumnos
		Mediación	20	Profesores
		Justicia Restaurativa		Administrativos

<b>7. Universidad de Guanajuato</b>	Defensoría de los Derechos Humanos en el Entorno Universitario	Asesorías	501	Alumnos Profesores Administrativos
		Recomendaciones	13	
		Investigaciones a posibles violaciones a los derechos universitarios	69	
	Unidad de Mediación y Conciliación	Solicitudes	74	Alumnos Profesores Administrativos
		Mediación	40	
		Conciliación Justicia Restaurativa		
<b>8. Universidad Autónoma de Guerrero (UAGro)</b>	Defensoría de los Derechos Humanos y Universitarios	Asesorías	530	Alumnos Profesores Administrativos
		Recomendaciones	2	
		Mediación	13	
		Conciliación	48	
		Investigaciones a posibles violaciones a los derechos universitarios	621	
<b>9. Universidad Autónoma de Sonora</b>	Defensoría de los Derechos Universitarios	Asesorías	143	Alumnos Profesores Administrativos
		Recomendaciones	24	
		Investigaciones a posibles violaciones a los derechos universitarios	143	
<b>10. Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)</b>	Defensoría de los Derechos Universitarios, Igualdad y Atención de la Violencia de Género	Asesorías	10980	Alumnos Profesores Administrativos
		Recomendaciones	1	
		Mediación	1	
		Conciliación	1	
		Justicia Restaurativa	6	

Fuente: Elaboración Propia

## CONCLUSIONES

Se puede concluir sobre el capítulo uno lo siguiente, la mediación es definida desde la perspectiva sociológica como un proceso de comunicación entre las partes en conflicto, siendo esta la base de la mediación.

Desde esta perspectiva la mediación es una herramienta de cambio social basada en la práctica efectiva de valores de convivencia que contribuye a mejorar la vida de todos los habitantes. Desde el fondo de la definición hay una perspectiva filosófica, es decir, existe una visión de lucha entre el bien el mal, una búsqueda dirigida a eliminar de forma radical el conflicto. Es un proceso de transformación de las personas, promueve el crecimiento moral, uno de sus ejes es la responsabilidad (entendida como la toma de conciencia de las consecuencias de nuestros propios actos) y la autodeterminación (implica mayor compromiso, no echarle la culpa al otro). Es decir, el proceso de mediación se convierte en un mecanismo de pacificación social porque fomenta el desarrollo de valores, como el respeto, tolerancia, comprensión y la solidaridad.

Desde la perspectiva jurídica, la mediación es un procedimiento de Justicia Alternativa, es un medio alternativo de solución de controversias, equivalente jurisdiccional, beneficiando a todos los integrantes del conflicto, tiene su fundamento desde el art. 17 constitucional, la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal, la Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, la Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México.

Otro ordenamiento relevante por la naturaleza de la materia es el Código de Procedimientos Civiles para el Estado de México, el Reglamento de la Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México, del Centro Estatal de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa del Poder Judicial del Estado de México.

La mediación no sólo trabaja con el conflicto, sino también trabaja con las emociones, desde una perspectiva psicológica, la mediación es un espacio donde se genera una inteligencia emocional, es decir, hacer conciencia de las propias emociones, reconocer y validar conciencia de las fortalezas y limitaciones.

Sobre el capítulo dos, se hace un recorrido sobre la definición del conflicto, donde se ha encontrado un sentido negativo a la palabra conflicto y debe comprenderse como parte de nuestras vidas y de nuestras relaciones con los otros. Dependerá de la capacidad de gestión, regulación y transformación, de que tanto seamos capaces de superar el sufrimiento que genera el hecho de que las personas choquemos.

El conflicto es un modo de comunicación, un proceso de cambio, acompañado por un aprendizaje emocional.

Por lo tanto, el conflicto es la relación e interacción entre personas o grupos con intereses y necesidades incompatibles. Y entonces el enfoque de gestión positiva de conflictos se caracteriza por el diálogo, la inclusión y el respeto hacia todas las personas, un alto nivel de confianza, participación, responsabilidad, voluntad, libertad de tomar decisiones, sin presión, imposición o coerción. Considerando la mediación una estrategia para atender el conflicto.

Por lo que podemos concluir, que la mediación es el proceso que promueve la construcción de la Paz.

Con respecto al capítulo tres, se concluye que, dentro de los antecedentes de la mediación universitaria, se encuentra ligada con al modelo Ombudsman, como el representante, mediador, comisionado, protector, defensor con el pueblo. Entre las características que comparte el Ombudsman con el mediador es la empatía, la capacidad de escuchar, sensibilidad entre las necesidades y creencias. Es esa tercera persona neutral e imparcial, restablece la comunicación, ayuda a las personas involucradas a llegar a un acuerdo. Por lo que el Ombudsman o también conocido como Defensoría Universitaria, se reconoce como un órgano independiente que tiene como función tutelar el respeto de los derechos que la legislación otorga a los miembros de la comunidad universitaria.

La competencia de la Defensoría de los Derechos Universitarios se determina por cada institución de educación superior ante violaciones de los derechos humanos entre la comunidad universitaria. La cultura de los derechos humanos desde las universidades permite consolidar una cultura de convivencia armónica en comunidad. Entre los derechos que tutela la defensoría Universitaria es la libertad de cátedra, libertad de expresión, debido proceso, la no discriminación, la igualdad. Por lo que, el análisis de las 32 universidades de la república mexicana permite identificar dos agentes importantes, el abogado general, defensoría universitaria (algunas con funciones en mediar y otras carecen de esta atribución).

Y con respecto del capítulo cuatro se puede concluir que las cinco Universidades Públicas analizadas, tienen a su cargo una Instancia para la Defensa de los Derechos de las y los Universitarios, entre sus principales atribuciones es mediar, y algunas de ellas cuentan con una Unidad de Mediación.

Con respecto al perfil profesional de los servidores universitarios se caracterizan por la obtención de grados académicos en el ámbito jurídico. Y sólo algunas de ellas, se especializan en temas de Derechos Humanos, procesos restaurativos, círculos de paz, procesos de mediación, conciliación y justicia restaurativa, medios alternos de solución de conflictos, capacitación de mediadores y conciliador. Asimismo, las Instancias para la Defensa de los Derechos de las y los Universitarios, son rebasadas por el número personal en comparación el número de solicitudes.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- ANUIES (2016) Carta Universitaria. Compromiso por los Derechos Humanos.
- ANUIES, disponible en <http://www.anuies.mx/anuies/instituciones-de-educacion-superior/>
- Armas H. M. (2003) La Mediación en la resolución de conflictos. Universidad de Barcelona.
- Ayala Peñaranda G.E. (2013) Análisis del conflicto y la mediación como método de resolución: Redorta y Moore. Revista académica y Derecho.
- Barba R. y Fierros A. (2013). La mediación en el derecho penal del menor en México. En Gorjón F., Martiñón G., Sánchez A. y Zaragoza J. *Mediación Penal y Justicia Restaurativa*. México: Tirant lo Blanch.
- Barba R. y Fierros A. (2013). La mediación en el derecho penal del menor en México. En Gorjón F., Martiñón G., Sánchez A. y Zaragoza J. *Mediación Penal y Justicia Restaurativa*. México: Tirant lo Blanch.
- Blanco Carrasco M. (2009) Mediación y sistemas alternativos de resolución de conflictos. Una visión jurídica. Madrid. Editorial REUS.
- Boqué (2003) Mediación, arbitraje y demás vías de gestión de conflictos en contextos educativos. Universidad de Alicante.
- Burnley J. (1993) Educación para la Paz. Morata. Madrid.
- Calvo S. (2014) Mapeo de conflictos. Técnica para la exploración de los conflictos. Barcelona. Editorial Gedisa.
- Castañeda M. (2015), La protección no jurisdiccional de los derechos humanos en México. Comisión Nacional de Derechos Humanos, México.
- Cavia Pardo B. (2019) Mediaciones y posiciones. Una aproximación a la sociología del arte. Universitat Oberta de Catalunya (UOC), España. Disponible en <https://www.redalyc.org/journal/765/76566980006/html/>
- Centro Estatal de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa del Poder Judicial del Estado de México, disponible en: <http://centromediacion.pjedomex.gob.mx/conciliacion/vista/index.php?#>

- Coon y Mitterer (2016) Introducción a la Psicología: el acceso a la mente y la conducta. Argentina. CENGAGE Learning.
- De Dienheim Barriguete (2015) Los derechos humanos y la Universidad, en los derechos humanos y la universidad. La defensa de los derechos universitarios Universidad Michoacana de San Nicolas de Hidalgo, Defensoría de los Derechos Humanos Universitarios de Nicolaitas, México.
- De Prada y López (2003) La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar. Profesores del Equipo de Mediación del IES “Ramiro II”, del Proyecto Armonía.
- Directrices de las Naciones Unidas para una mediación eficaz, 2014
- Esquivel G.J., Jiménez B. F., Esquivel S. J.A. (2009) La relación entre conflictos y poder. Revista de Paz y Conflictos. Universidad de Granada. España.
- Feldman (2002) Psicología. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Fisas (1998) Cultura de Paz y Gestión de Conflictos. Barcelona. Editorial Icaria
- Galtung J. (2003) Paz por medios pacíficos. Paz y conflicto, desarrollo y civilización. Bilbao. Ed. Gernika Gogoratz
- Galtung Johan (1998) Tras la violencia, 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución. Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia. Gernika Gogoratz.
- Gamero (2017) La mediación en las defensorías universitarias: perspectiva jurídica. Exdefensor de las Universidades de Huelva y Pablo de Olavide. Revista Rueda.
- Garcés; Palacio (2010) La comunicación familiar en asentamientos subnormales de Montería (Colombia). Universidad del Norte Barranquilla, Colombia
- García Longoria Serrano (2002) La Mediación Escolar, una forma de enfocar la violencia en las escuelas. Universidad de Murcia.

- García, M. (2017). Justicia Restaurativa y la igualdad de género. En Gorjón G. *Tratado de justicia restaurativa. Un enfoque integrador*. México: Tirant lo Blanch.
- Gasperin (2005) *Comunicación y relaciones humanas*. Xalapa, México. Universidad Veracruzana.
- Gómez C. M.E. (2018) *Temas actuales para la promoción de la Cultura de paz, el estudio de los Conflictos y el Desarrollo*. Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca, México.
- Gorjón F. y Sánchez, A. (2016). *Vademécum de mediación y arbitraje*. México: Tirant lo Blanch.
- Gorjón F. y Sánchez, A. (2016). *Vademécum de mediación y arbitraje*. México: Tirant lo Blanch.
- Grau, González y Álvarez (2016) *La mediación Universitaria: un recurso de orientación, experiencia en la Universidad de Alicante*. Asociación Nacional de Psicología Evolutiva y Educativa de la Infancia, la Adolescencia y Mayores. Badajoz, España.
- Harto de Vera (2013) *La mediación y la investigación para la paz: la búsqueda de alternativas pacíficas a los conflictos en la arena internacional*. Universidad Complutense de Madrid
- Heras y Vidoso (2007) *La mediación escolar: una herramienta para la prevención de la violencia*. Educar en convivencia. IDEA. La Mancha.
- Hernández Tirado H. (2010) *Manual de la Sesión Inicial de Mediación*. Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. Toluca, México. Disponible en: [http://www.profepa.gob.mx/innovaportal/file/6749/1/ley\\_nacional\\_de\\_mecanismos\\_alternativos\\_de\\_solucion\\_de\\_controversias\\_en\\_materia\\_penal.pdf](http://www.profepa.gob.mx/innovaportal/file/6749/1/ley_nacional_de_mecanismos_alternativos_de_solucion_de_controversias_en_materia_penal.pdf)
- Lungman S. (1996) *La Mediación Escolar*. Buenos Aires. Lugar Editorial.
- Ley de Mediación, Conciliación y promoción de la Paz Social para el Estado de México
- Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias

- Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal (2014, 29 diciembre). México: Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión.
- [Luján, Rodríguez, Rodríguez \(2015\) Perfil del Mediador. Modelo Interactivo integrador de Mediación. Asociación Nacional de Psicología Evolutiva y Educativa de la Infancia, Adolescencia y Mayores. Badajoz. España.](#)
- Manual de Mediación de Mediación Escolar, del Gobierno del Estado de México. Alfredo del Mazo Maza, Gobernador Constitucional.
- Manzano B. J. E. (s/a) Defensoría de los Derechos Universitarios: reflejo de la práctica de valores institucionales y la Educación en Derechos Humanos. LXIV Legislatura. H. Congreso del Estado de Oaxaca. El Congreso de la Igualdad de Género. Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública.
- Martínez G.V. (2005) Podemos hacer las paces. Reflexiones éticas. Bilbao. Desclée de Brouwer.
- Martínez Guzmán Vicent (2005) Podemos hacer las paces. Reflexiones éticas. Bilbao: Desclée de Brower.
- Maza y García (2015) Resolución pacífica de conflictos. Guía de recursos y experiencias prácticas para educadores/as. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, Vitoria-Gasteizko Udala.
- Maza y García (2015) Resolución pacífica de conflictos. Guía de recursos y experiencias prácticas para educadores/as. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, Vitoria-Gasteizko Udala.
- Medina A. A.C. (2019), La protección de los derechos universitarios en México. Origen, Evolución y Desafíos de los Organismos Defensores. Para obtener el grado de Doctora en Derecho. Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. Doctorado Interinstitucional en Derecho. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, Morelia, Michoacán.
- Morales, Fuentes y Bernal (2017), Los organismos defensores de los derechos universitarios en México. Una mirada desde la REDDU. Ediciones EÓN. Universidad Autónoma del Estado de México.

- Ortuño e Iglesias (2015) La mediación escolar. Formación para profesores. Observatorio para la Convivencia escolar en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Papalia, D. (2004). *Desarrollo humano*. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Peña González O. (2014) Mediación y Conciliación Extrajudicial. Medios Alternos de Solución de Conflictos. Teoría y práctica. México. Editorial Flores.
- Pérez y Coromin. (2017). *Arbitraje y Mediación en el ámbito arrendaticio*. Dykinson, S.L. Disponible en <https://bit.ly/3eQNbWq>
- Pérez, Pérez (2001) Estrategias para solución de conflictos en el aula. Universidad de Valencia. Revista española de pedagogía.
- Proyecto para la Mediación en México (2002) Principios de la Mediación. México: ABA/USAID. Disponible en: [http://www.americanbar.org/content/dam/aba/directories/roli/mexico/mexico\\_principios\\_mediacion\\_sp.authcheckdam.pdf](http://www.americanbar.org/content/dam/aba/directories/roli/mexico/mexico_principios_mediacion_sp.authcheckdam.pdf)
- Proyecto para la Mediación en México ABA/USAID, 2002
- Quintero L. Irma (2020) Gestión de Conflictos y Mediación escolar en alumnos de la licenciatura de la educación como herramientas para el desarrollo de una cultura de la paz. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. México.
- Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios (REDDU), disponible en <https://www.reddu.org.mx/>
- Redorta J. (2004). *Cómo analizar los Conflictos*. Madrid. Ed. Paidós.
- Redorta J. (2005) *El poder y sus conflictos o ¿quién puede más?* Barcelona. Ed. Paidós.
- Redorta J. (2007) *Entender el conflicto*. Madrid. Ed. Paidós.
- Redorta Josep (2006) *Emoción y conflicto: aprender a manejar las emociones*, Barcelona: Ed. Paidós
- Roccatti (2001), *El Ombudsman. Su impacto en los países latinoamericanos*. Primera Revista Electrónica en América Latina Especializada en Comunicación. Estado de México.

- Rodríguez C. (2013). El procedimiento de mediación penal en el sistema acusatorio. En Gorjón F., Martiñón G., Sánchez A. y Zaragoza J. *Mediación Penal y Justicia Restaurativa*. México: Tirant lo Blanch.
- Sánchez García A. (2015) *Mediación y arbitraje. Eficacia y proyección internacional*. México, D.F. Editorial Tirant Lo Blanch.
- Sánchez, y Márquez (2016), *La Defensoría de los Derechos Universitarios: Institución Original, Que Necesita Reformarse*. (Colección Los Derechos Universitarios en el siglo XXI). México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Sotero Muñoz H. y Otero Parga M. (2007) *Mediación y solución de conflictos. Habilidades para una necesidad emergente*. Madrid. Editorial Tecnos.
- Tuvilla Rayo J. (2004) *Cultura de Paz. Fundamentos y claves educativas*. Desclee De Brouwer. Bilbao.
- Unidad de Mediación y Conciliación de la Universidad de Guanajuato <https://www.ugto.mx/directorio-universidad-guanajuato/secretaria-general-ug/unidad-de-mediacion-y-conciliacion>
- Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca, disponible en <http://www.uabjo.mx/> y de su Defensoría Universitaria <http://www.defensoria.uabjo.mx/>
- Universidad Autónoma de Aguascalientes, disponible en <https://www.uaa.mx/portal/oferta-educativa/licenciaturas/>; la página de su Defensoría Universitaria disponible en <https://www.uaa.mx/defensoria/index.php/88-2/>
- Universidad Autónoma de Baja California Sur, disponible en <https://www.uabcs.mx/normatividad>
- Universidad Autónoma de Baja California, disponible en <https://www.uabc.mx/>
- Universidad Autónoma de Campeche, disponible en <https://www.uacam.mx/> y <https://defensoriauniversitaria.uacam.mx/>
- Universidad Autónoma de Chiapas, disponible en <https://defensoria.unach.mx/acerca-de>

- Universidad Autónoma de Chihuahua, disponible en <https://uach.mx/vida-universitaria/2021/9/29/defensoria-de-los-derechos-universitarios-/>; <https://uach.mx/noticias/2022/3/14/designa-consejo-universitario-nueva-titular-de-la-defensoria-de-los-derechos-universitarios/>
- Universidad Autónoma de Coahuila, disponible en Coahuila <http://www.uadec.mx/DDHU/>
- Universidad Autónoma de Guadalajara, disponible en <https://www.udg.mx/es> y de su Defensoría Universitaria <https://ddu.udg.mx/mision>
- Universidad Autónoma de Guerrero, disponible en <https://www.uagro.mx/hcu/index.php/8-hcu/10-capitulo-vii-de-la-defensoria-de-los-derechos-humanos-y-universitarios> y <https://www.uagro.mx/universidad/>
- Universidad Autónoma de Nayarit, disponible en <https://www.uan.edu.mx/>
- Universidad Autónoma de Nuevo León, disponible en <https://www.uanl.mx/>
- Universidad Autónoma de Puebla, disponible en <https://www.buap.mx/> y de su [Defensoría Universitaria](https://www.buap.mx/content/defensor%CA%ADa-de-los-derechos-universitarios) <https://www.buap.mx/content/defensor%CA%ADa-de-los-derechos-universitarios>
- Universidad Autónoma de Querétaro, disponible en <https://www.uaq.mx/>
- Universidad Autónoma de San Luis Potosí, disponible en <http://www.uaslp.mx/>
- Universidad Autónoma de Tamaulipas, disponible en <https://www.uat.edu.mx/>
- Universidad Autónoma de Tlaxcala, disponible en <https://uatx.mx/>
- Universidad Autónoma de Yucatán, disponible en <https://uady.mx/>
- Universidad Autónoma de Zacatecas, disponible en <https://www.uaz.edu.mx/>
- Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, disponible en <https://www.uaeh.edu.mx> y de su Defensoría Universitaria [https://www.uaeh.edu.mx/defensor\\_univ/](https://www.uaeh.edu.mx/defensor_univ/)
- Universidad Autónoma del Estado de México, disponible en <https://www.uaemex.mx/> y <http://defensoria.uaemex.mx/>

- Universidad Autónoma del Estado de Sinaloa, disponible en <https://www.uas.edu.mx/>
- Universidad de Colima, disponible en <https://www.ucol.mx/componente-normativo/normateca/gaceta-rectoria.htm>
- Universidad de Guanajuato, disponible en <https://www.ugto.mx/>
- Universidad de Quintana Roo, disponible en <https://www.uqroo.mx/>
- Universidad de Sonora, disponible en <https://www.unison.mx/>
- Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, disponible en <https://www.ujat.mx/>
- Universidad Juárez del Estado de Durango, disponible en <https://www.ujed.mx/>
- Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, disponible en <https://www.umich.mx/>
- Universidad Nacional Autónoma de México, disponible en <https://www.unam.mx/>; <https://www.unam.mx/acerca-de-la-unam>
- Universidad Veracruzana, disponible en <https://www.uv.mx/>
- Valadez Díaz M. y Valadez Díaz A. (2016) Mediación Penal. México. Editorial Flores
- Valenzuela M. G, González B. A., y Ramírez V.R., (2020) Defensoría de los derechos humanos en el entorno universitario. Estudio de caso: Universidad de Sonora, México. Cuaderno Jurídico y Político, Biolex y Revista Ciencia Jurídica y Política.
- Vera J. y Ramos M. (2017). Habilidades del facilitador en la justicia restaurativa. En Gorjón G. *Tratado de justicia restaurativa. Un enfoque integrador*. México: Tirant lo Blanch.
- Vinyamata (2003) Aprender Mediación. Barcelona. Editorial Paidós.
- Zaitegi (2010) La educación en y para la convivencia positiva en España. Red Iberoamericana de Investigación sobre cambio y eficacia escolar. Madrid, España.