

# Difusión del *Protocolo de Actuación ante Situaciones de Acoso, Discriminación y Violencia*

Karla Luna Cervantes<sup>1</sup>

**L**a violencia es un fenómeno real que afecta cotidianamente a millones de personas en el mundo. Se presenta de muchas formas, utiliza múltiples recursos para su ejecución y produce daños incuantificables. Modifica de manera sustancial patrones de comportamiento, relaciones interpersonales y, en general, cualquier aspecto de la interacción social.

Considerando que el Estado Mexicano en el ámbito de sus respectivas competencias tiene como obligación promover, respetar, proteger y garantizar los Derechos Humanos, así como el deber de prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones que se hagan a estos, nuestro país ha firmado distintos acuerdos internacionales para adoptar las medidas necesarias que sancionen cualquier tipo de violencia.

El concepto de 'Derechos Humanos' está referido al reconocimiento de que toda persona, por el hecho de serlo, es portadora de atributos inherentes y autónomos que deben ser reconocidos y protegidos por el Estado; son un ideal de convivencia y realización interpersonal, cuya práctica hace factible el desarrollo del ser humano como tal; son una exigencia de dignidad que se han ido concretando a lo largo de la historia y deben de ser reconocidos y hacerse valer por medio de los ordenamientos jurídicos y de las instituciones nacionales e internacionales.

---

<sup>1</sup> Maestra en Psicoterapia Gestalt y en Psicoterapia Sistémica. Pionera en la atención psicológica a víctimas de violencia familiar y sexual en la Fiscalía General del Estado (2002-2014), y psicóloga y capacitadora del Instituto de Salud del Estado (2015-2018). Actualmente es Primer Contacto de la Defensoría de los Derechos Universitarios de la UAA.

En cuanto a la definición de los Derechos Humanos, hay quienes los ven fundamentalmente como valores; otros los conciben como principios o acuerdos políticos, y otros más los reducen a normas jurídicas. Se trata de diferentes dimensiones que, más que excluyentes, son complementarias.

Basta con ser persona para ser titular de los Derechos Humanos. Su exigibilidad no depende de su consagración legislativa; por el contrario, históricamente aparecen como atributos que se han hecho valer contra leyes opresivas que los desconocían o menoscababan. Son derechos que emanan de la dignidad humana y que la resguardan, porque ellos combaten la dominación arbitraria y apoyada en desiguales relaciones de poder social, mediante la cual algunas personas imponen a otras ser instrumentos de sus propios fines.

Justicia y seguridad, en una sociedad democrática, son conceptos inseparables de los Derechos Humanos, porque sin instituciones de garantía estos últimos se reducen a la nada. En íntima relación con lo anterior, las instituciones educativas de nivel superior no solo son lugares de investigación, conocimiento, innovación y desarrollo, sino que también se consolidan como espacios de reconocimiento y enseñanza de los derechos, del respeto y la convivencia pacífica entre las personas, así como de la igualdad sustantiva entre los géneros y del desarrollo armónico y pleno para todas las personas.

Lo opuesto y antagónico a la paz no es la guerra, sino la violencia. Si la paz es definida como justicia social y como bienestar, la violencia es todo aquello que impide a las personas autorrealizarse como seres humanos; en otras palabras, la violencia es lo que impide u obstruye el desarrollo, la democracia y la vigencia de los derechos. En este sentido, es una responsabilidad de todos y todas educar para la paz y que las personas seamos capaces de visibilizar las relaciones de poder en la vida cotidiana, analizar los desequilibrios, enfrentarlos y establecer una deseable convivencia solidaria en la que los Derechos Humanos sean el sustento de nuestros valores. Educar para la paz y los derechos exige un proceso permanente de construcción y transformación.

Por ello, dentro del marco jurídico nacional, en el *Plan de Desarrollo 2013-2018* se indica que la construcción de un México en paz exige garantizar el respeto y protección de los Derechos Humanos y la erradicación de la discriminación, lo que incluye como eje principal implementar políticas de atención para las víctimas de violaciones a sus derechos, así como promover medidas especiales orientadas a la erradicación de la violencia de género. Por su parte, el *Programa Nacional de Derechos Humanos 2014-2018* reconoce la importancia de que la administración pública federal coordine acciones para proteger y garantizar los Derechos

Humanos, desde un enfoque transversal. Asimismo, el *Programa Nacional para la Igualdad y No Discriminación (PRONAIND) 2014-2018* articula las acciones gubernamentales en la materia, a través de seis objetivos que delimitan las propuestas imprescindibles, no solo para generar condiciones de igualdad, sino también para prevenir y sancionar la discriminación.

Dando seguimiento a esta política de Estado, en febrero de 2016 se firmó una carta compromiso para la difusión y aplicación de los principios constitucionales en materia de Derechos Humanos en la comunidad universitaria. En el documento –signado por la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), la Secretaría de Gobernación (SEGOB) y la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH)– se establece que las universidades deberán revisar sus políticas, reglamentos y protocolos de actuación para que se encuentren armonizados con los principios constitucionales en materia de Derechos Humanos. En el mismo tenor, en noviembre de 2017 el Instituto Nacional de las Mujeres y la ANUIES firmaron acuerdos para realizar acciones conjuntas tendientes a erradicar todo acto de acoso y hostigamiento sexual en contra de las mujeres en instituciones de educación superior. Por su parte, la Secretaría de Gobernación llamó a sumar esfuerzos para que los centros educativos fueran un entorno seguro para las mujeres universitarias e invitó a todas las instituciones educativas del país a sumarse, para que no tuviese cabida ningún tipo de violencia.

En virtud del reconocimiento de la violencia como un importante problema que deben de atender los gobiernos y que impacta negativamente el desarrollo personal, social y familiar, por las graves consecuencias que causa en una gran cantidad de mujeres y hombres que se ven afectados por la violencia en sus distintos tipos y modalidades, el Gobierno del Estado de Aguascalientes también ha establecido medidas desde hace algunos años para atender esta importante problemática. Entre ellas, destaca el diseño de políticas públicas transversales con enfoque de género, para contribuir a mejorar la calidad de vida y construir una sociedad justa y equitativa.

Dentro de este contexto general, la Benemérita Universidad Autónoma de Aguascalientes –desde una política de Cero tolerancia a los actos de acoso y hostigamiento– implementó en diciembre de 2017 su *Protocolo de Actuación ante Situaciones de Acoso, Discriminación y Violencia*.<sup>2</sup> Una vez aprobado y publicado, la Defensoría de los Derechos Universitarios y el Comité Institucional para la Equidad de Género (CIEG) presentaron el proyecto de difusión e implementación del protocolo, con la intención de difundir a la comunidad universitaria dicho instrumento.

---

2 [https://www.uaa.mx/eventos/diciembre/CORREO\\_UNIVERSITARIO\\_No3.pdf](https://www.uaa.mx/eventos/diciembre/CORREO_UNIVERSITARIO_No3.pdf)

## *Consideraciones*

Con el propósito de orientar los esfuerzos de la comunidad universitaria hacia el logro de las metas estratégicas contempladas en el *Plan de Trabajo 2018* –sustentado en el *Plan de Desarrollo Institucional 2016-2024*– se planteó como uno de los objetivos:

[...] promover una cultura de la paz y no violencia, a través de la difusión e implementación del *Protocolo de Actuación ante Situaciones de Acoso, Discriminación y Violencia*. Esto con el fin de garantizar la detección, denuncia y atención efectiva y oportuna de todo tipo de violencia y discriminación, además de robustecer las políticas de equidad de género y respeto a los grupos vulnerables.<sup>3</sup>

Acorde con lo anterior, la Defensoría se sumó a las acciones tendientes a promover y difundir en la comunidad universitaria el multicitado *Protocolo*. Por ello, durante el periodo de abril a agosto de 2018 se llevaron a cabo las siguientes actividades: reunión con la Comisión Ejecutiva Universitaria, con las 11 comisiones ejecutivas de los centros académicos de la UAA, con cuatro direcciones generales, seis departamentos académicos y con grupos de diversos programas de grado de la institución; además se brindaron cuatro cursos de inducción a alumnos de nuevo ingreso, un curso de inducción a docentes de nuevo ingreso y uno más al personal docente y administrativo del Centro de las Artes y la Cultura. Se atendieron en total a 594 estudiantes y 331 integrantes de la comunidad docente y administrativa.

Cabe señalar que el *Protocolo* fue difundido también en diversos eventos especiales, como el Festival Artístico de la Defensoría de los Derechos Universitarios y la V Reunión Regional de Defensores de Universidades. En el mismo tenor, se promocionó la figura del Primer Contacto, a través de las pantallas de televisión que se encuentran en distintos espacios de la universidad, en las intervenciones radiofónicas de la Defensoría, en Radio y Televisión de la UAA, así como en páginas web y redes sociales.

Con dicha difusión se buscó principalmente que la comunidad universitaria identificara los conceptos clave en materia de prevención de la violencia, acoso, hostigamiento y discriminación, y conociera además las vías e instancias competentes para denunciar casos que marca el citado protocolo. Para lograr lo anterior, se recurrió a estrategias como la presentación de un proyecto de difusión ante la Comisión Ejecutiva Universitaria, una exposición en cada centro académico dirigido a la comunidad estudiantil, la elaboración de un video relacionado

---

3 <https://www.uaa.mx/portal/wp-content/uploads/2020/06/Plan-de-trabajo-2018.pdf>

con los conceptos y el procedimiento del *Protocolo*, así como una intensa campaña de comunicación interna que se valió de la televisión, radio, redes sociales y material impreso (por ejemplo, se repartieron 17 mil ejemplares de un tríptico informativo). También se llevó a cabo una campaña de difusión, tanto con tutores y docentes como con alumnos de primer ingreso de los centros de educación media y de licenciatura de la UAA. Finalmente, se elaboró un video que daba a conocer de manera sencilla y práctica conceptos clave como ‘acoso’, ‘hostigamiento’ y ‘discriminación’, así como los requisitos necesarios para interponer una queja. Con estas acciones, se impactó en alrededor de 10 mil personas tan solo en 2018.

Con la difusión e implementación del *Protocolo* se pretendió construir una comunidad que experimentara confianza en las autoridades de la casa de estudios, para denunciar situaciones de violencia dentro del ámbito universitario y, al mismo tiempo, brindar orientación y apoyo en los casos donde se requiriera el acompañamiento a otras instituciones.

Cabe señalar que, por la naturaleza de los casos y las implicaciones contempladas, tanto en el *Protocolo* como en las tareas de la Defensoría, la UAA decidió modificar el perfil profesional de quien estuviera al frente de esta oficina. Esto derivó en el nombramiento de una abogada para dicho puesto, cuya función ha sido la de atender los casos y emitir las respectivas recomendaciones conforme al Derecho y apegada a la Legislación Universitaria. Dicho perfil obedece también a la necesidad de atender los casos con procedimientos formales, porque, aunque el *Protocolo* contempla el recurso de la mediación, esta no es viable cuando existe algún tipo de violencia.

La socialización del *Protocolo* también permitió difundir la figura del Primer Contacto, persona especializada en brindar la atención de manera inmediata a las personas quejasas, brindando intervención psicológica en caso de que la situación así lo requiera. En este tenor, el objetivo principal de la primera etapa contemplada en el *Protocolo* era generar un acercamiento que permitiera un diálogo abierto e incluyente entre la Defensoría y los miembros de la comunidad universitaria, hecho que se vio reflejado en el incremento del número de denuncias presentadas por violencia durante 2018 y 2019 (periodo previo a la pandemia).

El trabajo institucional permitió visibilizar el problema de violencia e involucrar activamente a la comunidad en tareas de orientación y detección de casos. Para esto último se conformó –tal como se señala en el numeral 7 del citado *Protocolo*– un grupo de enlaces-orientadores en cada centro académico y dirección, cuya función principal fue trabajar coordinada y colaborativamente para facilitar el servicio de atención de los casos detectados de acoso, discriminación y violencia que se presentaran en la comunidad. Durante todo el proceso de difusión, nos dimos a la tarea de presentar a las personas enlaces-orientadoras para que los estudiantes tuvieran un acercamiento más directo con ellas y, al mismo tiempo, con la propia Defensoría.

La función de escucha, tanto del Primer Contacto como de la persona de enlace, fue primordial para poder identificar la complejidad de los casos y determinar su gravedad. Con esta labor pudimos dimensionar la naturaleza de cada queja o denuncia y prevenir los tipos de violencia que se podían presentar en futuras situaciones. Conforme se fueron presentando las quejas, la complejidad de algunas de ellas llevó a que nuestros esfuerzos se coordinaran con las autoridades universitarias para construir un solo frente.

Por otra parte, dictar las medidas de protección que se señalan en la Etapa II del *Protocolo* (para que no se pusiera en riesgo la integridad física y/o psicológica de algún miembro de la comunidad universitaria), permitió una óptima coordinación y apoyo de las áreas administrativas y académicas de la UAA, sobre todo cuando las implicaciones de la queja pudieran tener efectos colaterales en la salud, seguridad o situación académica de las personas involucradas. Las medidas de protección implementadas desde que se recibe la queja y se determina la severidad del caso, han permitido que los estudiantes se sientan más seguros de presentar sus quejas sin temor a posibles represalias.

En diversas ocasiones, las quejas derivan en recomendaciones que dan inicio a un procedimiento administrativo contra la persona señalada como responsable. Para dar cumplimiento con dichas recomendaciones y los procesos de sanción que señala el *Protocolo*, fue necesario mantener una comunicación abierta, clara y directa con el Departamento Jurídico, que en todo momento sumó esfuerzos para hacer efectivo el numeral 9 del *Protocolo*, correspondiente a las responsabilidades y sanciones, y que se rige conforme al Título Séptimo del Estatuto de la Ley Orgánica de la UAA.

Explicar la política de cero tolerancia de esta institución ante casos de acoso, hostigamiento, discriminación o violencia brindó confianza y certeza a la comunidad universitaria, con respecto a su seguridad y protección. En este sentido, se ha hecho énfasis en que no existen personas intocables o que, por ostentar un cargo de superioridad jerárquica, tengan privilegios que los hagan impunes a cualquier sanción o amonestación por motivos fundados en el *Protocolo*.

Dar a conocer los derechos y obligaciones de los miembros de la comunidad universitaria implicó un importante desafío, ya que muchos de ellos desconocían la legislación y el propósito de la Normatividad, así como el Ideario de la UAA. En el mismo sentido, vencer la barrera del miedo a la denuncia y reconocer los derechos y responsabilidades de cada uno ha sido una labor titánica durante la implementación y aplicación del *Protocolo*, misma que aún no ha sido concluida, ya que se requiere un importante trabajo conjunto y colaborativo que hasta el día de hoy continúa.

Mi experiencia personal en la difusión del *Protocolo* me permitió ver que existía una visión polarizada de la realidad que, aunada a la hegemonía y verticalidad del poder, propició sistemática y progresivamente abusos y atropellos, que se convirtieron en patrones de interacción en muchos ámbitos de la vida universitaria, confundiendo términos como ‘autoridad’ con ‘autoritarismo’, entre otros. Estos hechos llevaron a que muchos estudiantes –principalmente mujeres– se manifestaran fuertemente en contra del acoso y el hostigamiento dentro del ámbito universitario y en otros espacios. El hartazgo de diversos grupos llevó a que se señalara a algunos profesores que durante mucho tiempo utilizaron su jerarquía de poder para hostigar y/o violentar psicológica y sexualmente.

Al estar en contacto con las víctimas pudimos constatar los efectos de dichas violencias en la restricción de la libertad individual, la erosión de la autoestima, la exacerbación de estigmas y el reforzamiento de desventajas sustentadas en la clase, raza, ideología y orientación sexual. La sensación de indefensión que experimentarían frente a las posibles represalias de sus docentes fue subrayada por hombres y mujeres. Cabe mencionar, que las víctimas de los distintos tipos de violencia atraviesan por distintas fases, que van desde la negación y el silencio hasta la expresión abierta, clara y manifiesta de la búsqueda de justicia.

La universidad consciente y sensible de la problemática, a través de la Defensoría, cerró filas para que se tomaran medidas drásticas encaminadas a mantener la seguridad de todos los miembros de nuestra comunidad, facilitando el acceso a la justicia para las y los afectados, rompiendo así con la importante barrera del silencio. Cabe señalar, que este hecho no hubiera sido posible sin la voluntad de las máximas autoridades de esta universidad.

Además, muchos estudiantes se sumaron con valiosas campañas de difusión; una de ellas muy importante fue la que llevó por título “A mí sí me importa”, llevada a cabo por estudiantes de la carrera de Comunicación del Centro de Ciencias Sociales y Humanidades. Dicha campaña tenía como objetivo visibilizar los conceptos claves del *Protocolo* y, al mismo tiempo, generar inclusión y una comunicación no sexista. La labor de los estudiantes generó mayor proximidad entre la Defensoría y la comunidad estudiantil. En este mismo sentido, infundir credibilidad en los dichos de la presunta víctima fue uno de los principales objetivos de la campaña; de ahí que uno de los lemas principales fuera “romper el silencio”.

Sin lugar a dudas, muchos han sido los factores conjugados para mantener un margen de permisividad a la violencia, y aquí cabe señalar el mal entendido derecho de la libertad de cátedra, que si bien es comprendido como la facultad de que disponen los académicos para investigar, enseñar y publicar sobre cualquier tema que consideren de su interés profesional,

sin riesgo de amenaza o sanción, este debe ejercerse con inexcusable cumplimiento de la ética profesional, encaminado en todo momento a la enseñanza y comprensión del conocimiento. Sin embargo, en diversos casos fue puesto como argumento para defender y justificar la imposición de un punto de vista sobre algunos temas que vulneran a ciertos grupos o personas, lo que ocasionó una marcada confusión y división social.

Otra situación compleja para la aplicación del *Protocolo* fue el hecho de que muchos conflictos personales y de intereses diversos se trataban de hacer pasar por acoso u hostigamiento. El uso y abuso de dichos términos, sin una clara conciencia de lo que implicaban, también impedía una visibilización clara y real de la problemática. Por ello, la Defensoría tuvo que ser muy específica para poder encuadrar cada asunto, de tal manera que no se perdiera de vista la naturaleza de los hechos y, así, poder intervenir de acuerdo con los términos y definiciones no solo que marca nuestro *Protocolo*, sino de las leyes que nos rigen.

Un desafío más al que nos enfrentamos se derivó de la pandemia por el virus SARS-CoV-2. La Defensoría, al igual que muchas otras direcciones y departamentos, tuvo que ampliar su campo de acción a través de medios tecnológicos para recibir quejas y realizar las entrevistas iniciales con los denunciados. Aun cuando no fue una tarea sencilla, pudimos continuar con las metas establecidas en nuestro programa anual, dando una amplia cobertura de servicio para que la comunidad presuntamente afectada en sus derechos se sintiera ampliamente escuchada y atendida. Así, a través de las redes sociales institucionales se difundió el procedimiento de la Defensoría para que toda la comunidad supiera qué hacer en caso de ser víctima de algún tipo de violencia por medios electrónicos, ya que las clases se impartían en línea, y el mayor porcentaje de quejas tuvieron que ver con esa modalidad.

Actualmente, hemos detectado que, como consecuencia de la pandemia, los estudiantes presentan severos problemas relacionados con su estado mental y emocional. Los trastornos de estrés, ansiedad y depresión son cada vez más frecuentes; por ello, en ocasiones tenemos que brindar primeros auxilios psicológicos para poder contener el quiebre emocional que presentan los estudiantes que vienen a presentar una queja. Muchos de estos problemas de carácter psicológico no han sido debidamente atendidos, lo que genera malestar, miedo y confusión; además se altera la percepción y dimensión de los problemas que se les presentan. Derivado de lo anterior, en fechas recientes las quejas que hemos estado recibiendo tienen que ver con situaciones relacionadas a una baja tolerancia a la frustración y conflictos interpersonales que se pueden solucionar de manera pacífica; pero, al no tener las y los estudiantes suficientes recursos psico-emocionales, los conflictos detonan en situaciones violentas. Esto termina

siendo preocupante, ya que el miedo al rechazo, la descalificación y otros elementos que afectan imperceptiblemente la esfera psicológica de los estudiantes los hacen vulnerables y más proclives a reaccionar de manera impulsiva. Muy probablemente, la mayor pandemia que experimentará la humanidad será la de la salud mental y los problemas que se deriven de ella.

Creemos firmemente que, como autoridades universitarias, tenemos la importante labor de proveer a las presuntas víctimas de todos los elementos necesarios para llevar un proceso formal, a través de acciones que informen y orienten sobre los procesos para detener cualquier manifestación de violencia que impere dentro y fuera del ámbito universitario, comprendiendo que, más allá de la denuncia y la investigación que se realice, tenemos que ver al ser humano como un todo integral.

### *Conclusiones*

La experiencia que nos ha dado la aplicación del *Protocolo* desde sus inicios nos permite considerar que la realidad es mucho más compleja de lo que la consideramos; tan compleja que la Defensoría por sí misma no podría haber obtenido los resultados deseados sin la colaboración de todas las autoridades universitarias. A cuatro años de la creación e implementación del *Protocolo*, podemos decir que es un instrumento perfectible, en proceso de consolidación y que, estamos seguros, en un futuro tendrá las modificaciones que se consideren pertinentes. Sin embargo, quienes hemos tenido la oportunidad de operarlo, nos sentimos satisfechas con el mismo, ya que hemos contado con todo el respaldo y la voluntad institucionales.

La tarea no ha sido fácil. La resistencia con la que nos enfrentamos en un inicio requirió de firmeza, convicción y, sobre todo, sensibilidad. Incluir la perspectiva de género en la aplicación del *Protocolo* fue una visión con la que quizás no se había operado en la Defensoría en años anteriores, pero aun con todas las vicisitudes propias de la tarea encomendada, nos dimos a la tarea de construir hasta el día de hoy una base más justa y equitativa para todos y todas los que integramos esta casa de estudios. Sabemos que todavía hay camino por recorrer, ya que la brecha generacional cada vez es más grande y los estudiantes se enfrentan cada día a nuevos retos y desafíos. El reto fundamental es construir sujetos capaces de definir los límites apropiados tanto individual, como colectivamente, esperando que un día no tenga que existir una Defensoría y que, en un acto de conciencia y responsabilidad, todos seamos capaces de solucionar los problemas de manera pacífica.

