



Universidad Michoacana
de San Nicolás de Hidalgo

División de Estudios de Posgrado de la
Facultad de Derecho y Ciencias Sociales

**LA CONCILIACIÓN, HERRAMIENTA ESENCIAL EN LAS FUNCIONES DE LA
DEFENSORÍA DE DERECHOS HUMANOS UNIVERSITARIOS NICOLAITAS
(2011-2022).**

Tesis

que para obtener el título de
Maestro en Derecho con opción en humanidades

Presenta
Lic. Marco Antonio Zavala Alvarez

DIRECTORES DE TESIS
Dr. Francisco Ramos Quiroz

Dra. Alma Rosa Ayala Virelas

MORELIA, MICHOACÁN FEBRERO 2025



Resumen

El documento profundiza en la importancia de conciliación como un Medio Alterno de Solución de Controversias en conflictos universitarios, destacando su vinculación con el conflicto como punto de partida y las definiciones conceptuales que diversos autores ofrecen. Asimismo, se examinan las características principales de este método, incluyendo la participación de las partes involucradas, los principios rectores, las herramientas, etapas y modelos aplicables, que permiten adaptar este recurso a diversos tipos de conflictos, incluidos los universitarios.

Se analiza la relación entre los medios alternativos y los derechos humanos, especialmente en el contexto de las defensorías universitarias. A partir del análisis histórico y de casos específicos, como la Universidad Nacional Autónoma de México, se evalúan los resultados obtenidos en la resolución de conflictos mediante la conciliación. Este enfoque comparativo incluye el estudio de la Defensoría Nicolaita, revisando su normativa, informes y datos estadísticos para identificar áreas de mejora. Con base en los hallazgos, se propone un manual práctico que optimice la implementación de la conciliación en esta institución, definiendo asuntos conciliables, procedimientos específicos y directrices claras para garantizar la calidad y efectividad del mecanismo en la promoción de justicia universitaria.

Abstract

The document delves into the importance of conciliation as an Alternative Means of Dispute Resolution in university conflicts, highlighting its connection with the conflict as a starting point and the conceptual definitions that various authors offer. Likewise, the main characteristics of this method are examined, including the participation of the parties involved, the guiding principles, the applicable tools, stages and models, which allow this resource to be adapted to various types of conflicts, including university conflicts.

The relationship between alternative means and human rights is analyzed, especially in the context of the university ombudsman's office. Based on historical analysis and specific cases, such as the National Autonomous University of Mexico, the

results obtained in conflict resolution through conciliation are evaluated. This comparative approach includes the study of the Nicolaita Ombudsman's Office, reviewing its regulations, reports and statistical data to identify areas for improvement. Based on the findings, a practical manual is proposed to optimize the implementation of conciliation in this institution, defining conciliable issues, specific procedures and clear guidelines to guarantee the quality and effectiveness of the mechanism in promoting university justice.

Palabras clave

Medios Alternos de Solución de Controversias, conciliación, conflicto, defensoría, nicolaita, informes y manual.

Key words

Alternative Means of Dispute Resolution, conciliation, conflict, advocacy, nicolaita, reports and manual.

A mi padre y a mi hija, por ser mi mayor inspiración en este camino.

Índice

Introducción	3
Capítulo I	
La conciliación un Medio Alternativo de Solución de Controversias	5
1.1. Medios Alternos de Solución de Controversias.....	7
a. Definición.....	11
b. Clasificación.....	17
1.2. Características de los MASC.....	18
a. Intervinientes.....	19
b. Principios en los MASC.....	25
c. Herramientas.....	29
1.3. Conciliación.....	32
a. Etapas.....	35
b. Modelos de aplicación.....	37
Capítulo II	
La Defensoría de los Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas, antecedentes, contexto e importancia de la conciliación en sus funciones	43
2.1. Los Derechos Humanos.....	45
2.2. Historia de las Defensorías de Derechos Humanos en las Universidades.....	49
a. Internacionales.....	49
b. Nacionales.....	51
c. Universidad Nacional Autónoma de México y su relación con la conciliación....	55
2.3. La Defensoría de los Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas.....	60
2.4. Reglamento de la Defensoría de los Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas.....	62
2.5. La conciliación. Estadísticas de asuntos resueltos.....	68
2.5.1. Solicitudes de información pública.....	69
a. Solicitud 075/22/SV.....	71
b. Solicitud 081/23/SV.....	80
c. Solicitudes 010/24/SV y 160353324000430.....	84
2.6. El nuevo Estatuto Universitario 2024 de la UMSNH y su impacto en la DDHUN.....	93
Capítulo III	
Manual de Conciliación Universitario	97
3.1. Justificación.....	99
3.2 Disposiciones Generalidades.....	100
3.3 Cuándo aplicar la Conciliación.....	100
3.4 Etapas.....	103
3.5 Guión de conciliación.....	106
3.6 Acuerdos y su seguimiento.....	113

Conclusiones	117
Fuentes de información	119
Bibliografía.....	119
Hemerografía.....	121
Virtuales.....	122
Legisgrafía.....	123
Anexos	124

Introducción

La conciliación es una herramienta jurídica que se ha consolidado para la resolución pacífica de disputas. Este procedimiento permite fomentar una cultura de diálogo incluyendo el ámbito universitario. La presente investigación pretende comprobar que la conciliación ha sido una herramienta esencial en las funciones de la Defensoría de Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas, para ello, se estudiará en el primer capítulo, el concepto de la conciliación, se comprenderá que la conciliación pertenece a uno de los diversos Medios Alternos de Solución de Controversias. Se analizará cómo estos mecanismos alternos surgen como consecuencia del conflicto, se consultarán diferentes definiciones de autores jurídicos y sociológicos que conceptualizan al conflicto como una herramienta que da pie a la resolución de cualquier disputa mediante formas diferentes.

Se revisarán las diferentes características que existen en armonía con los diversos mecanismos disponibles, comenzando por los intervinientes directos en estos métodos, como el solicitante, el requerido y el facilitador. Lo anterior, permite entrar al estudio de los principios que rigen los procedimientos, entre los que resaltan la confidencialidad y la voluntariedad, por mencionar algunos, sin que se menosprecien los demás que se analizarán. Asimismo, se estudiarán las técnicas, llamadas herramientas, que utilizan los facilitadores para el desarrollo de las sesiones, destinadas a mejorar el entendimiento entre las partes.

Con fundamento en lo anterior, se abordará la conciliación como concepto y se analizará el marco jurídico, teórico, sus diferentes etapas y métodos de aplicación. Se describen los modelos como el tradicional-lineal de Harvard, el circular-narrativo y el transformativo, destacando sus características y objetivos particulares. De esta manera, se identificará como estos modelos permitirán adaptar la conciliación a distintos tipos de conflictos, incluidos los universitarios.

En el segundo capítulo, se iniciará explorando la relación que tienen los medios alternos con los derechos humanos, ya que el auge que tienen estos últimos en México comenzó en el contexto universitario. En este sentido, se

abordarán los antecedentes históricos de defensorías universitarias a nivel internacional y nacional. De manera particular, se tomará como referencia a la Universidad Nacional Autónoma de México, quien fue pionera en implementar una defensoría de derechos universitarios, se estudiarán los informes de actividades de 2011 a 2021 para identificar cómo dicha institución utiliza la conciliación.

Lo anterior, permitirá lograr un referente para contrastar la información en materia de conciliación, con la diversa de la Defensoría de los Derechos Humanos Universitarios Nicolaita, institución clave en la protección de derechos dentro del ámbito universitario local, con una de las instituciones más importantes en México. Posteriormente para cumplir con el objetivo principal de la investigación, se analizará su reglamento, se revisarán los informes de actividades, y se examinarán los datos estadísticos sobre los asuntos resueltos a través de la conciliación, lo que permitirá obtener resultados importantes para identificar si es o no una herramienta esencial en las funciones de la defensoría, así como identificar sus áreas de oportunidad.

Finalmente en el capítulo tres, se propondrá un manual de conciliación universitario para la defensoría Nicolaita, diseñado para optimizar la aplicación de este mecanismo. Se establecerán cuales son los asuntos conciliables, los pasos específicos a seguir y se proporcionarán directrices claras para la conducción de sesiones de conciliación, con el objetivo de garantizar la calidad y efectividad de este método en la promoción de justicia y diálogo dentro del contexto universitario.

Capítulo I

La conciliación un Medio Alternativo de Solución de Controversias

1.1. Medios Alternos de Solución de Controversias.

En el presente capítulo, se establecerán las bases de los Medios Alternos de Solución de Controversias (MASC), se estudiará la génesis de estos, es decir, el “conflicto”,¹ el cual se abordará desde dos perspectivas la intrapersonal y la interpersonal, las cuales darán pie a identificar el concepto de los “MASC”, de este último se analizarán algunas de las definiciones legislativas, como doctrinales, con ello, se dará pauta para reconocer cual es el mecanismo más relevante para el presente trabajo “la conciliación”, permitiendo diferenciarlo de algunos otros.

La resolución de controversias ha estado presente desde hace mucho tiempo, incluso desde el origen de la sociedad. Esto ha sido así, porque es la consecuencia inmediata de la causa que le da origen -el conflicto-, y con ello se abre una ventana de diversas posibilidades para que las personas tengan diferentes formas de solucionar sus conflictos.² Lo primero que se hará para entender a los MASC, es conceptualizar al conflicto, esto permite que otras ciencias humanas como la sociología, psicología, derecho entre otras puedan entrar en el estudio de este tema de acuerdo con la definición de Rafael de Piña, este se describe como “...colisión de intereses cualificada por la pretensión de uno de los interesados y la resistencia del otro.”³

Por su parte Lewis Cosser realiza la siguiente reflexión sobre el conflicto *“...el choque de valores e intereses, la tensión entre lo que es y lo que algunos grupos piensan que debe ser, el conflicto entre intereses creados y nuevos grupos y estratos exigen participar en el poder, la riqueza y el status, todo esto ha*

¹ Se la llamará de esa forma o indistintamente por cualquiera de sus sinónimos, controversia, problema, disputa, pugna etc.

² Vinyamata Eduard, *Introducción a la conflictología*, editorial Universidad Oberta de Catalunya, España, 2010, pp. 9-10.

³ De Pina Rafael y De Pina Vara Rafael, *Diccionario de Derecho*, editorial Porrúa, México, 2000, p. 181.

generado vitalidad...”,⁴ lo anterior, permite identificar que el conflicto, lejos de ser un elemento puramente destructivo, puede ser una fuerza dinamizadora en la sociedad. Al surgir de tensiones entre valores, intereses y aspiraciones de distintos grupos, fomenta el cambio y la adaptación social. En este sentido, el conflicto no sólo refleja discrepancias, sino que también impulsa vitalidad y evolución en las estructuras sociales.

Incluso podríamos verlo desde una perspectiva más compleja como lo señala de Sorel precisa que “...todo conflicto que da lugar a la violencia se convierte así en una lucha de vanguardia, y nadie puede prever lo que resultará de tales escaramuzas...”,⁵ es decir, se subraya la imprevisibilidad inherente a los conflictos ocurren con violencia, señalando que estos pueden desencadenar transformaciones profundas e inesperadas. La violencia, en este contexto, se convierte en un catalizador de cambios cuyo alcance no puede ser anticipado.

Se retoma un poco más acerca del origen del conflicto, este es inherente al ser humano y se han estudiado algunas formas en las que puede comenzar, la intrapersonal e interpersonal.⁶ Entonces, sin que de forma prolija nos dispongamos a debatir sobre este punto, identificamos a la primera -intrapersonal-, como el proceso psicológico que contrapone una o más voluntades, sobre otras; y, la segunda -interpersonal-, hace referencia a los enfrentamientos entre diversos individuos que sobreponen una o más voluntades frente a los demás, éstos pueden o no, pertenecer al mismo grupo, organización etc.⁷

El fenómeno del conflicto, es complejo, ya que puede empezar desde el plano personal, sin que se afecte a diversos individuos o escalar y extrapolarse al

⁴ Coser, Lewis. *Nuevos aportes a la teoría del conflicto social*, Buenos Aires, Amorrortu, 1970, p 3.

⁵ Sorel George, *Reflections on Violence*, tercera edición, USA, B.W. Huebsch, 1915, p. 63.

⁶ *idem*.

⁷ Cid, José Navarro y Gumiel, García Lluisa, “Aproximación al estudio del conflicto interpersonal desde las teorías del caos. Algunas reflexiones en torno a las posibilidades de gestión del conflicto”, *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, Madrid, número 1, 2000, volumen 16, 2000 pp. 76.

plano interpersonal, chocando con las voluntades de los demás. Pero cuando se refieren a voluntades de los individuos, siempre influyen diversas necesidades, factores o elementos internos o externos, que harán que una persona se comporte de una u otra forma.

Aclarando el punto anterior, se hace referencia a la jerarquización de Maslow,⁸ las necesidades de cada ser, se deben satisfacer y en caso de que esto no suceda, se llega a un estado de conflicto e insatisfacción, por lo que, el individuo buscará la manera de poder sustituir o tratar de saciar dicha necesidad, claro, basta que un sólo gobernado se sienta incompleto en cualquiera de sus necesidades para que combinado con su contexto, se haga la mezcla perfecta para que se ponga cara a cara con otro individuo que tampoco a podido satisfacer sus necesidades y se empieza a desarrollar un conflicto, pasando del plano intrapersonal al interpersonal.

Los conflictos se encuentran en nuestra vida cotidiana y en todas las relaciones sociales⁹. Como se ha dicho, si bien, el conflicto puede empezar en un individuo, la pugna es instintiva e intrínseca de la naturaleza humana sin escapar a ninguna sociedad, incluso de cada ser vivo independientemente de la especie a que pertenezca. El conflicto, puede crecer en medidas desproporcionadas. Se afirma que las disputas pueden tener puntos negativos como positivos ya que nos ha llevado a cambiar y a evolucionar como especie, a modo de verbigracia, las guerras son el claro ejemplo para demostrar dicho punto, y conllevan a identificar un nivel distinto del conflicto los intragrupal y los intergrupales. Es por lo anterior, que se considera al conflicto como una parte normal y funcional de la vida humana, al que se le puede analizar su variabilidad, incluyendo el nivel de violencia y sus consecuencias.¹⁰

⁸ Maslow, Abraham H., *Motivación y Personalidad*, 3a. edición, España, Ediciones Díaz de Santos S.A., 1991, pp. 88-92.

⁹ Vinyamata Eduard, *Introducción a la... op cit.*, 12 a 16.

¹⁰ Coser Lewis A., *Las funciones del conflicto social*, México, Fondo de Cultura Económica, 1961, pp. 46 a 51.

Entonces se concluye que, el conflicto en los humanos siempre está vinculado a necesidades específicas de cada uno, de las cuales pueden ser conscientes o no, ya sea para un beneficio o incluso para un perjuicio a alguien en particular o para la sociedad,¹¹ analizado lo anterior, para fines prácticos de la investigación sólo se analizará la perspectiva interpersonal que involucra a dos o más individuos, sin pasar al plano intragrupal o intergrupalo.

Se retoma en este punto que, el conflicto abre la posibilidad a su consecuencia por excelencia la “solución”, y aquí se abre un panorama increíble, existiendo diferentes formas de dar solución a los conflictos, es por ello, que a partir de este momento, se comienza a definir a los MASC, iniciando por establecer la diferencia con el método tradicional, para dar paso a las definiciones legislativas más actuales sobre medios alternos, las cuales se complementarán con la doctrina correspondiente, posterior se hará un análisis histórico-legislativo, para comprender el paso que han tenido dentro del país.

Ahora, una vez establecido de forma sucinta lo que se entiende por conflicto, se tiene que establecer lo que es un “Medio Alterno”, para ello, en principio se procederá a analizar, su antítesis, es decir, el “método tradicional” o estandarizado. Aquí, se hace referencia al sistema tradicional judicial en cualquiera de sus materias y es el que predomina actualmente. Aquel, rodeado de abogados, partes actoras y demandadas, así como de personal judicial entre los que destacan escribientes, actuarios, oficiales, jueces y magistrados, estos últimos dos encargados de resolver el proceso judicial correspondiente, en el que precisan cuál de las partes a través de sus abogados ha logrado acreditar de mejor manera sus argumentos y quien no pudo demostrarlo en el juicio, máxime de haber tenido la oportunidad de hacerlo dentro del proceso judicial que se resuelva, sea cual sea la materia en que se radique.

¹¹ Maslow, Abraham H., *Motivación y ...*, *op. cit.*, 106 a 110.

Cómo decíamos en párrafos que anteceden, el conflicto siempre existirá, pero también afirmamos que habrá varias formas de darle solución, una de ellas es, como ya se dijo, el proceso tradicional judicial que acabamos de analizar de forma sucinta, pero entonces ¿Cuáles son las otras formas? ¿Cuáles son esos MASC? Bueno vayamos paso a paso, las formas alternativas son una corriente de pensamiento en la que se difiere completamente del sistema estandarizado que se menciona en el párrafo *supra*.

a. Definición

En la conceptualización de los MASC, existen diferentes definiciones íntegras al respecto y esto implica que se puede ir de la doctrina a la legislación, claro no puede faltar esta última, pues este es un trabajo para defender una tesis de grado en derecho, por lo que la legislación es un pilar fundamental en este trabajo. En México existe un marco normativo muy interesante, lo más vanguardista es la Ley General de Mecanismo Alternativos de Solución de Controversias, la cual señala que de manera enunciativa más no limitativa los mecanismos son la negociación, la negociación colaborativa, la mediación, la conciliación y el arbitraje.¹²

Por otra parte, existe la Ley Nacional de Mecanismos Alternos de Solución de Controversias en Materia Penal, señala que los mecanismos serán la mediación, la conciliación y la junta restaurativa.¹³ Es decir, este diverso marco normativo agrega un nuevo elemento, la junta restaurativa, sin embargo, esta en particular sólo podrá ser llevada a la práctica en procesos específicos de materia penal.

Ahora, en el marco normativo estatal existe la Ley de Justicia Alternativa y Restaurativa del Estado de Michoacán, que precisa que es un procedimiento que

¹² Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias. Artículo 4.

¹³ Ley Nacional de Mecanismos Alternos de Solución de Controversias en Materia Penal. Artículo 3.

es aplicado por un facilitador con el fin de solucionar controversias o en su caso, reparar el daño, utilizando la mediación, conciliación o negociación, sin necesidad de la intervención de algún órgano jurisdiccional, con excepción de garantizar el cumplimiento del acuerdo.¹⁴

Siendo esta última legislación, la que define con mayor precisión a qué se refieren los MASC, sin que se limite a señalar únicamente, como en las otras, los diferentes modelos que pueden llegar a realizarse. Lo anterior, basta para darnos una idea de los diversos mecanismos que existen, contemplados en la normativa mexicana y cuál es su objetivo específico, además la ulterior conceptualización precisa que no es necesaria la intervención de los órganos judiciales para que se desarrollen los MASC, esto es de relevancia, ya que nos da la pauta para interpretar que, cualquiera de los procesos referidos pueden ser utilizados tanto dentro como fuera de una controversia que se lleve ante una institución jurisdiccional, es decir, los juzgados.

Incluso, si nos enfocamos en la actual legislación mexicana, los medios alternos son regulados en la carta magna, con la última reforma de 15 de septiembre del año 2017, fecha en la que se reformó el artículo 17 Constitucional y que prevé en el párrafo 3 de dicho numeral, en esencia que siempre que el proceso lo permita, se privilegiaran los Mecanismos Alternativos, claro dentro de un trámite judicial.

Lo que antecede, no significa en ningún momento que los MASC no hayan sido previstos, sino que, el que se establezcan en la Constitución es uno de los logros más importantes en la materia. Incluso, si nos adentramos un poco más en la historia legislativa, se verá que los MASC ya se habían regulado, en el marco normativo mexicano, con el modelo del arbitraje y la conciliación en materia laboral.

¹⁴ Ley de Justicia Alternativa y Restaurativa del Estado de Michoacán, Artículo 2.

Es decir, la promulgación de la Ley Federal del Trabajo, el 28 de agosto de 1931, es uno de los antecedentes más importantes en México. Pues trajo consigo un modelo de oralidad en el cual entra un tercero ajeno en el problema que conducía a las partes para que llegaran a un acuerdo, y en caso de no llegar a uno, se continuaba con el procedimiento. Sin que, hubiese ningún avance legislativo dentro de la materia, sino hasta años después, fue que le siguió la Ley para el Diálogo, la Conciliación y la Paz Digna en Chiapas, publicada el 11 de marzo de 1995, la cual sigue teniendo como objeto:

...establecer las bases jurídicas propicien el diálogo y la conciliación para alcanzar, a través de un acuerdo de concordia y pacificación, la solución justa, digna y duradera al conflicto armado iniciado el 1o. de enero de 1994 en el Estado de Chiapas. Para los efectos de la presente Ley, se entenderá como EZLN el grupo de personas que se identifica como una organización de ciudadanos mexicanos, mayoritariamente indígenas, que se inconformó por diversas causas y se involucró en el conflicto a que se refiere el párrafo anterior.¹⁵

De la anterior transcripción se desprende que, la conciliación se utilizará únicamente para los diálogos entre el gobierno de Chiapas y el Ejército Zapatista de Liberación Nacional (EZLN), no es óbice para identificar que desde esa fecha se contempla este mecanismo en el marco normativo. Ambos referentes legislativos, tuvieron un impacto significativo para el reconocimiento de los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias tal como se hace en la actualidad a nivel Constitucional.

Aunque ambos son fundamentales y forman parte del proceso histórico que nos ha llevado al punto en que hoy se encuentran, se mencionan aquí únicamente como ejemplo de que los MASC han estado presentes en la historia de México desde hace mucho tiempo. Pero, no se le había prestado la suficiente

¹⁵ Ley para el Diálogo, la Conciliación y la Paz Digna en Chiapas, artículo 1.

atención a los MASC hasta que fueron formalmente introducidos con la reforma constitucional que tuvo cabida años después, pero, no hay que adelantarse, existe un referente importante antes que surgió en el estado de Quintana Roo.

La siguiente incorporación de los mecanismos, fuera del ámbito laboral y de la excepción señalada en Chiapas, fue a finales del siglo XX, exactamente el 14 de agosto del año 1997, con la publicación publicó por primera vez una ley sobre MASC con el nombre de Ley de Justicia Alternativa en los tribunales locales del Estado de Quintana Roo, puesto que ya se realizaban sesiones de MASC en sede judicial,¹⁶ incluso algunos autores toman como referencia a ese estado, como el predecesor que dio pie a que los medios alternos se reconocieran en la normativa mexicana a nivel Nacional y Estatal, pues para ese entonces, no se les prestaba la suficiente atención a los MASC. Como se ha mencionado, predominaba el sistema tradicional acusatorio, en el que importaba más quién ganaba y quién perdía.

Independientemente del estado que haya introducido primero a los MASC en su marco legislativo, el gran cambio de paradigmas llegó con la reforma constitucional en materia penal del año 2008, pues se pasó de un sistema inquisitivo a un sistema acusatorio adversarial, lo que resultó en la impartición de justicia vista desde una nueva perspectiva.¹⁷ Ese cambio constitucional, dió pie a toda la normativa nacional y al reconocimiento e integración de leyes locales en la materia, ya que se integraron por primera ocasión los MASC en la Constitución.

Lo anterior, concluye en los avances legislativos más recientes en la materia, precisamente el 26 de enero del 2024, con la ya citada Ley General de Mecanismo Alternativos de Solución de Controversias, misma que entrará en

¹⁶ Guzmán Palma, David Ulises, “*Los medios alternativos para la solución de conflictos y la justicia restaurativa. Historia y desarrollo teórico – conceptual en México*”, en Sanchez-Castañeda, Alfredo y otros coords., *Desafíos de los medios alternativos de solución de controversias en el derecho mexicano contemporáneo*. México, Universidad Nacional Autónoma de México, 2020, pp. 12 a 14.

¹⁷ Díaz Aranda, Enrique, *Cuerpo del Delito, Probable Responsabilidad y la Reforma Constitucional de 2008*, México, editorial IJJ/UNAM, 2009. pp. 35 a 40.

vigencia en toda la república de forma obligatoria en el 2025 y que representará el mayor referente que actualmente será vigente para la aplicación de los MASC, estos son los avances más recientes.

Ahora bien, hasta aquí se ha analizado el contexto histórico-legislativo sobre lo que se dice de los MASC en México. No perdamos de vista, que también existe otro panorama al marco normativo y que en muchas ocasiones da pauta para que incluso se hagan reformas, “la doctrina”. De forma enunciativa más no limitativa, se señalan un par de conceptos para poder complementar lo que hasta aquí se ha mencionado, sobre el concepto de los MASC, se toma la siguiente definición: “...una vía diferente al sistema adversarial, en la cual nos encontramos inmersos y que es la forma tradicional de resolver nuestros conflictos.”¹⁸

La anterior definición, capta la esencia de lo que ya se ha estado manejando, pues la finalidad de los MASC es que sean una forma diversa de solucionar un conflicto a las ya establecidas y que se conocen de forma tradicional -las jurídicas-. También, destacamos la siguiente reflexión:

...los mecanismos alternativos de solución de controversias, se rescata la idea de que son las partes las dueñas de su propio problema (litigio) y, por tanto, ellas son quienes deben decidir la forma de resolverlo...¹⁹

Aunque en esencia, se puede decir que todas las definiciones conducen al mismo punto, algo destacable aquí, es la importancia de las personas que intervienen directamente en el problema, pues estas, son las dueñas de este y son quienes deciden cómo darle fin dejando por completo a los abogados o representantes a un lado. Aquí se dilucida un tema importante la voluntad de determinar sobre el conflicto, cosa que no sucede en un juicio tradicional y este

¹⁸ Gorjón Gómez, Francisco Javier y Steele Garza, José Guadalupe, “Métodos Alternativos de Solución de Conflictos”, México, Oxford University Press, 2008, XIII, p 14.

¹⁹ Cornelio Landero, Eglá “Los Mecanismos Alternativos De Solución De Controversias Como Derecho Humano”, Barataria, número diecisiete, España, 2014, p. 85.

tema es de suma relevancia puesto que sin la voluntad de las partes, no puede llevarse a cabo ningún mecanismo de los que hasta aquí se han mencionado, pero de esto se ahondará más adelante en los principios que rigen los procedimientos alternativos.

Entonces, con todo lo anterior se afirma que los MASC son procedimientos que permiten resolver disputas de manera colaborativa y eficiente, en el que convergen una serie finita de mecanismos -conciliación, mediación, arbitraje, etc.-, en el que las partes involucradas asumen un rol activo en la resolución de sus conflictos, manteniendo el control sobre el proceso y las decisiones finales.

Cabe destacar que, existen diferentes maneras de referirnos a estos mecanismos, MASC es una sola de ellas, la siguiente tabla establece algunas de ellas:

Denominaciones más comunes de los MASC.

ADR	Alternative Disputes Resolution
Justicia alternativa	Título que se le asigna a los Métodos Alternativos en algunas legislaciones
MARD	Métodos Alternos para la Resolución de Disputas
MASD	Métodos Alternos para la Solución de Disputas
MASC	Medios Alternativos para la Solución de Conflictos
MARC	Métodos Alternativos de Resolución de Controversias
RAC	Resolución Alternativa de Conflictos
RAD	Resolución Alternativa de Disputas
TARC	Técnicas Alternativas de Resolución de Conflictos
GAC	Gestión Alternativa de Conflictos

GAD	Gestión Alternativa de Disputas
-----	---------------------------------

Tabla 1: Recuperada de Gorjón Gómez, Francisco Javier y Steele Garza, José Guadalupe, *“Métodos Alternativos de Solución de Conflictos”*, México, Oxford University Press, 2008, XIII, p 17.

Algo hay que aclarar respecto al anterior índice de referencias sobre las diferentes formas de identificar a los MASC, la esencia sigue siendo la misma, independientemente de cómo se les pueda llamar, ya que todos llevan al punto al que ya se ha arribado, son una forma diferente de solucionar un conflicto respecto de la forma tradicional a la que estamos acostumbrados en el que las partes son las que deciden cuál será el rumbo que tomará el conflicto.

b. Clasificación

Ya establecida la definición, así como las posibles formas como se pueden referir, es necesario acotar el margen de estudio, es decir, se llaman mecanismos -en plural- porque existen diferentes modelos a seguir, pero después de analizar y de llegar a una ponderación, se destacarán tres métodos que a consideración del autor de esta investigación son los más relevantes; la mediación, prácticas restaurativas y conciliación.

La mediación es *“...La mediación es un procedimiento centrado en la búsqueda de una solución. A diferencia de lo que sucede en el juicio, el cual consiste en la asignación de derechos y deberes realizada por un tercero...en la mediación los participantes en conflicto buscan una solución a sus problemas con la ayuda de un tercero, mediador...”*²⁰ por su parte las prácticas restaurativas se entienden como *“...un proceso dirigido a involucrar, dentro de lo posible, a todo los que tengan interés en una ofensa particular e identificar y atender colectivamente*

²⁰ Fierro Ferráez, Ana Elena, *Manejo de conflictos y mediación*, 5ª edición, México, Oxford, 2010, p. 27.

*los daños, necesidades y obligaciones de dicha ofensa, con el propósito de sanar y enmendar los daños de la mejor manera posible”.*²¹

Mecanismos que sólo se definirán y no se entrará al estudio de fondo de estos pues, aunque son importantes y de mucha influencia en la teoría como en la práctica, salen del objeto de estudio de la presente investigación, por lo que, una vez analizada la génesis de los MASC, las diferentes definiciones y su paso histórico-legislativo, se hará énfasis en el método restante por definir, la conciliación, mismo que se definirá en el capítulo subsecuente.

1.2. Características de los MASC

Como se ha revisado, los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos están diseñados para resolver disputas, promoviendo el diálogo y evitando procesos judiciales largos. Estos mecanismos, llámese mediación, conciliación, arbitraje, negociación, prácticas restaurativas, se revisten de características generales que están presentes en estos procedimientos.

Entre esas características se encuentran los participantes, los MASC dependen de la interacción entre las partes en conflicto y un tercero neutral que guía el proceso. Este facilitador no sólo fomenta la comunicación efectiva entre las partes, sino que también asegura que el procedimiento sea justo y equilibrado.

Se analizarán los principios clave que garantizan su eficacia. algunos de los cuales ya se ha hablado como la voluntariedad de las partes que asegura que el proceso se realice por elección propia, y se señalan algunos más. Para finalmente, abordar las herramientas que se utilizan dentro de estos procesos para facilitar el diálogo en cualquier procedimiento.

²¹ Howard Zher, *El Pequeño Libro de la Justicia Restaurativa*, Estados Unidos de América, Good Books, 2007, p. 45.

a. Intervinientes

En el presente título se precisa el concepto y participación del facilitador, analizando la normativa para conocer las características y elementos que se deben acreditar para poder llevar a cabo procesos de MASC, así mismo se precisa el rol del solicitante y del requerido. Estos tres intervinientes, son los que participan directamente en los trámites de MASC. Se advierte también que en los procesos puede haber incluso intervinientes indirectos como familiares o abogados²². De estos últimos, sólo se hace mención, sin especificarlos, ya que estos pueden tener un papel poco activo en los procesos de conciliación y lo que se busca o propicia, es el estudio de las partes directamente involucradas en los conflictos, pues son las que participan activamente en los MASC.

Cuando se hace referencia al facilitador, se afirma que, es aquella persona certificada para aplicar procesos de MASC, cualquiera de los mecanismos que ya se han mencionado, este está facultado para aplicar las técnicas y herramientas necesarias para conducir el diálogo durante la sesión que se lleve a la práctica. Cabe destacar que esta persona que conduce el diálogo puede ser conocida como negociador, conciliador, árbitro, asesor o experto neutral, defensor del pueblo, oyente neutral o solucionador, mediador y más,²³ la forma en la que se le denomina y se le seguirá denominado en el presente trabajo es facilitador, llamarlo de otra forma sería encasillar y limitar su función, ya que decir únicamente conciliador, presume que sólo llevará a cabo conciliaciones, un mediador, únicamente mediaciones y así subsecuentemente, por eso se le concibe de esta forma en el presente trabajo.

Ser facilitador implica cumplir con ciertos requisitos esenciales para garantizar que la persona esté capacitada para llevar a cabo los procedimientos

²² Diez, Francisco y Tapia, Gachi, *Herramientas para trabajar en mediación*, Buenos Aires, editorial Paidós, 1999, pp. 221 a 223.

²³ González-Capitel, Celia, *Manual de Mediación*, 2ª edición, Barcelona, editorial Atelier, 2001, p. 97.

de MASC. En el Estado de Michoacán, no cualquier persona puede ser facilitador, ya que se deben establecer ciertos criterios que aseguren la adecuada gestión de los conflictos a través de estos mecanismos. Los requisitos para ser facilitador en el Estado están establecidos en la normativa local vigente y pueden variar según las normativas de cada estado en México. Estos requisitos buscan asegurar que los facilitadores posean los conocimientos, habilidades y cualidades necesarias para mediar de manera efectiva en los procedimientos de MASC. La ley estatal establece, que para ser facilitador la persona deberá cumplir con los siguientes requisitos, ser mexicano, tener cédula profesional (preferentemente en derecho), no haber sido condenado por delito doloso, tener tres años de residencia mínima en el Estado, en su caso acreditar el curso de oposición, y para los ayuntamientos contar con constancia que acredite estudios teóricos y prácticos especializados en la materia.²⁴

Cómo se precisa, únicamente podrán ser facilitadores en Michoacán, aquellas personas que en primer lugar tengan cédula profesional, también de acreditar el concurso del Poder Judicial del Estado o en su caso ser acreditado por el Ayuntamiento. Estos requisitos para poder ser facilitador varían dependiendo en el Estado de la república en el que se consulten, de igual manera en algunas legislaciones se especifican diferencias de las facultades entre los mismos facilitadores, como lo es la figura del facilitador privado, público o escolar.

Retomando, los facilitadores como dijimos tienen diferentes atribuciones, y como se señala en el párrafo que antecede, hay los que se desempeñan en el sector público, trabajan directamente para el Poder Judicial del Estado en que se acreditaron y estos son los únicos que pueden aplicar procesos de MASC en procesos judiciales, cuando nos referimos a un facilitador privado, son quienes trabajan de manera particular en despacho y pueden atender a los procesos sin necesidad de trabajar en el poder judicial, claro siempre y cuando su despacho cumpla los requisitos para llevar a cabo los procesos y la legislación lo permita,

²⁴ Ley de Justicia Alternativa y Restaurativa del Estado de Michoacán, Artículo 16.

siendo sus acuerdos de carácter vinculante ya que se validan ante el Poder Judicial correspondiente.

Finalmente se señalan los facilitadores escolares, los cuales son acreditados y pueden desempeñar sus funciones en las universidades o escuelas que cumplan con los lineamientos y criterios de un centro de MASC, sin embargo, actualmente en Michoacán, sólo se prevé en la legislación a los facilitadores del sector público.

No pasa desapercibido en esta investigación, que hasta este momento de elaboración aunque ya se haya publicado la Ley General en Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, su vigencia empieza a correr de acuerdo al transitorio número tercero en enero de 2025. Por lo que se prevé que estos requisitos que se acaban de revisar puedan tener variaciones conforme en la Ley General, resultando necesario que los traigamos para analizar cuáles serán las diferencias más significativas.

“...

- I. Contar con Título y Cédula profesional de estudios de licenciatura;*
 - II. Contar con nacionalidad mexicana en pleno goce y ejercicio de sus derechos civiles y políticos;*
 - III. No haber sido sentenciado por delito doloso;*
 - IV. No ser declarada como persona deudora alimentaria morosa, ni estar inscrita en el Registro Nacional de Obligaciones Alimentarias, y*
 - V. Aprobar las evaluaciones que al efecto determinen los Poderes Judiciales Federal o de las entidades federativas según corresponda.*
- Lo dispuesto en el presente Capítulo será aplicable a las personas abogadas colaborativas que participen en los mecanismos alternativos de solución de controversias.”²⁵*

Entonces, la diferencia es que se agrega en la fracción cuatro, así como el último párrafo, que esto último, es limitativo, ya que al ser tan específico se contradice la misma ley, con la constitución y restringe a cualquier persona con

²⁵ Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias. Artículo 40.

título que quiera ser facilitador, también el ser abogado colaborativo puede ser tomado como sinónimo de facilitador privado. Entre muchas más cosas que pueden ser criticadas de esta legislación que intenta ser de corte moderno, pero este trabajo no trata de resaltar los errores legislativos.

Ahora, el Facilitador además de ser la persona facultada y que cumple con los requisitos referidos, puede llevar un proceso de MASC, esta afirmación no puede estar más alejada de la realidad, ya que se deben de cumplir los requisitos. El perfil del facilitador es otro aspecto que se debe especificar, virtud de que existen muchas características que debe tener la persona que lleve a cabo los procesos de MASC, claro dependiendo de la fuente que se consulte varían unos agregan más y otros le quitan a la lista. Se toma como referencia la normativa en el Estado de Michoacán que señala en su artículo 17, en esencia que los facilitadores deben evaluar si las solicitudes son adecuadas para estos procedimientos. Proporcionar asesoría para ayudar a las partes a armonizar sus intereses y resolver sus disputas de manera pacífica. Durante el proceso, los facilitadores dirigen el procedimiento de acuerdo con los principios legales y las necesidades específicas de las partes, asegurando que la participación sea libre y voluntaria, sin coacción. También son responsables de redactar los acuerdos alcanzados y de evitar retrasos innecesarios.

La confidencialidad es crucial, por lo que no deben divulgar información obtenida durante el proceso. Deben concluir el procedimiento según lo estipulado en la ley, abstenerse en caso de conflicto de intereses, y asegurarse de que los derechos de terceros no se vean afectados. Además, verifican que las partes comprendan los mecanismos alternativos y sus implicaciones, solicitan la documentación necesaria para el correcto desarrollo del proceso, participan en actividades de capacitación, y orientan a las partes sobre las instancias judiciales competentes si no se logra un acuerdo satisfactorio.

Asimismo, el perfil del facilitador no sólo debe seguir esos lineamientos, en la doctrina encontramos que debe "...ser un oyente activo, creador de ideas y la

única luz contra la que las partes lanzarán ira, inquina y viejos rencores, pero con la seguridad de ganarse su respeto, confianza y gratitud al final del proceso...”²⁶, esto claro sin contar con las cualidades y atribuciones que mencionan en el ordenamiento local, y que desde la óptica personal del autor de este trabajo, esta concepción raya en lo idílico de lo que debería ser el perfil del facilitador.

Incluso, se insiste que estas características pueden llegar a ser utópicas y desproporcionadas, incluso dependiendo del autor o legislación que se consulte se anexarán más a la lista o se resaltan otras. Entonces, las personas que quieran desempeñarse como facilitadores, no sólo tienen que cumplir ciertos requisitos como marca la ley, sino que también tienen que reunir todas estas características que se han traído a la investigación. Lo anterior, cabe resaltar es a manera de crítica constructiva, se afirma que, sí una persona logra tener todas esas características estaríamos presentes frente al facilitador perfecto, uno que ningún centro especializado en MASC podrá tener jamás, puesto que cumplir a cabalidad con estas atribuciones quiméricas, sólo son dignas de algo *supra* humano.

Con lo referido, jamás se afirma que no se deban tener ciertos cuidados al momento de llevar una sesión, sino todo lo contrario, se promueve que el facilitador sea un profesional, conozca la materia para poder proporcionar información pertinente a las dudas que se presenten, y evite en todo momento actuar como un juez o incluso se involucre y tome partido por alguna de las partes, porque es lo último que cualquiera de las partes necesita, ya que si eso pasará, se puede correr el riesgo de evitar obtener resultados positivos o benéficos para las partes,

Aunado a lo anterior, es necesario resaltar un factor muy importante, el facilitador es un ser humano y como cualquier otro puede equivocarse o no cumplir con lo antes precisado, por eso es muy importante que siempre sepa

²⁶ González-Capitel, Celia, *Manual de ...*, op. cit., p. 97.

reconocer cuando esto pase y pueda corregir su actuar en el momento que se percate que está siendo faltó en alguna de estas características.

El rol del facilitador en los MASC, es fundamental para la administración de la justicia alternativa. Los requisitos para ser facilitador varían como se veía, incluso aunque existen requisitos similares de formación, certificación y formalidades, otros se quedan en banalidades con las que no necesariamente se comulga en esta investigación, basta con que una persona conozca de las herramientas y principios de los procedimientos para llevarlos a cabo, sin necesidad de tener los requisitos profesionales, mismos que se abordarán en los capítulos subsecuentes.

En otro orden de ideas, existe un elemento que se puede rescatar de la Ley General en MASC -próxima a implementarse- ya que unifica y estandariza las normativas estatales, fijando lineamientos mínimos y uniformes para la certificación y operación de los facilitadores. Esta ley proporcionará un marco más claro y coherente para la práctica de los MASC a nivel nacional, mejorando la calidad y consistencia de la mediación y otros procesos alternativos de resolución de controversias. Siendo, el facilitador quien desempeñará un papel esencial en la promoción de métodos de resolución pacíficos y eficientes, contribuyendo significativamente a la mejora del acceso a la justicia en México, o bueno eso es lo que se espera, deberán pasar algunos años para ver cómo es que funciona este marco normativo.

Ahora que ya se ha establecido el rol del facilitador, e identificado las formas en las cuales se puede llegar a ser uno, el estudio se centrará en las otras partes del proceso. Nos encontramos con el solicitante, es aquella “persona 1” que se encuentra en una situación de conflicto con la “persona 2”, la “persona 1” al verse imposibilitada para solucionarlo por su cuenta, solicita a un centro especializado en MASC, la intervención por medio de un facilitador para en su caso llegar a un acuerdo con la “persona 2”, siendo esta persona el requerido,

quien es aquella que independientemente de si comenzó el conflicto o no, se le solicita su presencia en el centro de MASC para dialogar con la “persona 1”, en relación con la situación que tengan entre ellas y en su caso para poder llegar a un arreglo.

De acuerdo con lo expuesto, se puede concluir que, para ser un facilitador en los procedimientos de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, es necesario cumplir con una serie de requisitos establecidos por la ley, además de seguir ciertos lineamientos para desarrollar adecuadamente las sesiones. Una vez que se han definido el papel del facilitador y los requisitos que deben cumplir, así como el rol de las partes involucradas – solicitante y requerido –, estamos en condiciones de abordar los principios rectores que deben guiar el proceso, y a los cuales las partes deben apegarse. El siguiente apartado, se enfocará en detallar estos principios, fundamentales para el correcto desarrollo de los MASC.

b. Principios en los MASC

Los principios de los MASC, también son conocidos como características o ventajas, estos son los que darán la pauta y rigen en todo momento cualquiera de los procedimientos, siendo estos lo que hacen reflexionar a las partes de un conflicto a optar por llevar a cabo un procedimiento²⁷, por lo que, se establecerá su definición y analizará el proyecto que dió pie para estandarizar los criterios elaborados en el marco de trabajo del Comité Asesor del Proyecto de Mediación en México.

A los principios, se les comprende como aquellos beneficios que regulan los procesos, a las partes y al mismo facilitador, antes, durante y después de cualquier sesión²⁸. En ese tenor, es preciso señalar que el Comité Asesor del

²⁷ Gonzalo Quiroga, Marta, “*Introducción a los masc: diagnóstico de la situación general*”, en Bazaga Fernández Isabel y otros coords., *Métodos alternativos de solución de conflictos: perspectiva multidisciplinar*, España, Dykinson, 2012, pp. 364.

²⁸ Gozani Alfredo, Osvaldo, *Formas Alternativas para la Resolución de Conflictos*, Buenos Aires, Argentina, Ediciones Depalma, 1995, pp. 90 a 92.

Proyecto de Mediación en México, impulsado por el Rights Consortium²⁹ —integrado por el Consejo para Iniciativas Legales en América Latina de la American Bar Association, Freedom House³⁰ y la Agencia para el Desarrollo Internacional (USAID)—, el 13 de junio de 2002, celebraron una sesión plenaria en la que se conformó una comisión especializada.

Esa comisión, tras un análisis exhaustivo de la doctrina y de experiencias internacionales comparadas, elaboró un documento titulado Los principios de la mediación. Este texto se convirtió en un referente clave, puesto que se tomó como el mayor referente en el país, incluso fijó la pauta para el diseño de leyes y planes de desarrollo para centros de mediación. Dicho documento contó con el respaldo de representantes de poderes judiciales, procuradurías generales de justicia y universidades de 22 estados participantes en el Proyecto ABA/USAID, así como de organismos como la Suprema Corte de Justicia de la Nación, el Centro de Mediación Notarial, el Instituto Mexicano de la Mediación y la Barra Mexicana Colegio de Abogados. Este trabajo marcó un hito al establecer las bases para las leyes actuales en materia de mediación en México y sigue siendo una guía esencial para la labor de los facilitadores, mismo que sigue vigente.³¹

De lo anterior, se resalta la importancia del trabajo realizado, ya que, como se dijo en ese proyecto se basan la mayoría de la normativa vigente para poder establecerlos en las Leyes correspondientes. De ese estándar, se pueden mencionar los siguientes voluntariedad, confidencialidad, flexibilidad, imparcialidad, legalidad, neutralidad, la honestidad y equidad, mismos que son la base en los diferentes autores y legislaciones:

Principios de los MASC.

²⁹ Consorcio de derechos.

³⁰ Asociación Estadounidense de Abogados y Casa de la Libertad.

³¹ Fierro Ferrández Ana Elena, *Manejo de conflictos... cit.*, pp. 28.

I	Voluntariedad	Nos referimos principalmente a que la participación de las partes en los procedimientos de MASC debe ser estrictamente voluntaria, los participantes deberán expresar su conformidad de iniciar, permanecer o continuar en los procesos.
II	Confidencialidad	Refiere a todo aquello que sea dialogado en los procesos no podrá ser divulgado por ninguna de las partes o el facilitador, a excepción de los casos en que la información se refiera a un delito que la legislación correspondiente precise como tal, o bien este en peligro inminente la integridad de alguna persona, salvo esta excepción, el facilitador no podrá actuar como testigo en la vía jurisdiccional de los asuntos tratados en cualquier sesión de la cual tuvo conocimiento y tampoco las partes podrán emplear la información vertida en dichas sesiones, en los procesos judiciales.
III	Flexibilidad	Señala que el procedimiento debe carecer de formalismos innecesarios, sin embargo, existen ciertos límites en esta tolerancia, por medio de las reglas del Centro para el correcto funcionamiento y la eficiencia del servicio prestado.

IV	Imparcialidad	El facilitador actuará libre de favoritismos, prejuicios o rituales, tratando a los participantes con objetividad, sin hacer diferencia alguna.
V	Legalidad	Sólo pueden ser objeto de mediación, conciliación o práctica restaurativa los conflictos derivados de los derechos que se encuentren dentro de la libre disposición de las partes.
VI	Neutralidad	El facilitador debe mantener una postura y mentalidad de no ceder a sus propias inclinaciones, preferencias, gustos, o pasiones durante todo el procedimiento de MASC
VII	Honestidad	El facilitador debe excusarse de participar en un procedimiento o darlo por terminado la misma, si, a su juicio, cree que tal acción favorecería a los intereses de los mediados, a su vez las partes deberán apegarse a la verdad.
VIII	Equidad	El facilitador debe procurar en todo momento que el acuerdo de las partes en el proceso sea entendido por éstos y que lo perciban como justo y duradero.

Tabla 2. Elaboración del autor.³²

³² Elaboración del autor con datos de Comité Asesor del Proyecto de Mediación en México auspiciado por el Rights Consortium, compuesto por el Consejo para Iniciativas Legales en América Latina de la American Bar Association, Freedom House y la Agencia para el Desarrollo Internacional (USAID), (2002), Principios de la Mediación, consultado de https://www.americanbar.org/content/dam/aba/directories/roli/mexico/mexico_principios_mediacion_sp.authcheckdam.pdf.

De lo anterior, es importante señalar que cada autor y legislación varía o agrega más o menos, sin embargo, nos apegamos a los criterios establecidos por el Comité. Por otra parte, el uso particular de los mismos en el desarrollo de una sesión, es a discreción de cada facilitador, este debe ponderar, si se deben mencionar todos, ninguno, algunos o sólo uno, a consideración del autor del presente trabajo y considerando que ningún proceso de MASC será igual al anterior, los principios se deben acoplar de tal manera que sean lo más beneficiosos para el proceso, esto es que el facilitador podrá de mencionar todos o en su caso los que a su consideración tengan un impacto positivo.

Una vez aclarados los principios que rigen los procesos de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias y establecido el origen de los parámetros que los sustentan, estamos en condiciones de profundizar en las herramientas que los facilitadores emplean para llevar a cabo una práctica efectiva. Estas herramientas permiten guiar las sesiones de manera eficiente y asegurar que el proceso cumpla con los objetivos de resolver el conflicto de forma pacífica y colaborativa. El próximo apartado, se centrará en analizar dichas técnicas.

c. Herramientas

Para este capítulo, es pertinente retomar la figura del facilitador, se recuerda que es aquella persona que está certificada para aplicar procesos de MASC, y este aplica herramientas o técnicas necesarias para conducir el diálogo durante la sesión en la que se participa. Entonces en el presente apartado, se analizarán algunas de las herramientas o técnicas que se llevan a la práctica.

El facilitador aplica herramientas, es por medio de estas, que las partes se logran comunicar efectivamente, de forma progresiva. Así como un panadero ocupa un horno para cocinar el pan, un pintor ocupa un pincel para pintar, las

herramientas en los procesos de los MASC son esenciales, ya que sin ellas no podrían llevarse los mismos procesos, pero cuando alguien habla al respecto de una herramienta, no se hace referencia a lo que comúnmente relacionamos con la misma palabra, como ya lo hicimos en las dos analogías anteriores, ya que de manera inmediata se pudiera pensar que es algo físico, pero no, cuando se habla de las herramientas en cualquier MASC, se hace referencia a que los facilitadores ocupan habilidades de comunicación de las que se destacan:

Escucha Activa: Es aquella habilidad que los facilitadores ponen en práctica, es decir al entender lo que dicen las partes, concentrado para captar la totalidad del mensaje que se emite por el orador, este mensaje puede ir cargado de emociones, sentimientos, intereses, necesidades y posiciones, consiste en escuchar atentamente a las partes del proceso, demostrando de manera corporal la misma atención a los oradores.³³

Esta herramienta se usa durante todas las sesiones, en la etapa de Diálogo su uso se ve reflejado, algunas de las recomendaciones para aplicar esta, son brindar atención constante, empatía, cuidar la postura corporal, actitud de comprensión, respetar lo que se está diciendo, tomar notas, aclarar las dudas de lo que se escucha, evitar juzgar, evitar dar consejo y no minimizar.

Resumen: Esta es una de las habilidades que debe usar el facilitador para poder empatizar con las partes, haciéndolas sentir escuchadas y poder seguir las en su diálogo, ya que en muchas ocasiones los participantes tienden a decir mucha información, lo que puede ser en algún momento se puede convertir en mucho contenido en su diálogo, el hecho de hacer un resumen consiste principalmente en devolver la información sustancial de lo que nos cuentan de manera individual a las partes o en conjunto, dándole continuidad a la historia. Precizando que no se trata de devolver toda la información que nos han

³³ Fierro Ferráez, Ana Elena, *Manejo de conflictos... op. cit.*, pp. 44-45.

comentado, sino en depurar lo comentado, resaltando lo más pertinente y beneficioso a consideración del facilitador³⁴.

Parafraseo: Es una herramienta que, particularmente trata de resaltar los aspectos positivos de las narrativas hechas por cualquiera de las partes, en esta en especial, es necesario que el facilitador preste atención para identificar la forma en la que dicen las cosas de las partes, ya que aunque sea sutil y no ofensivo a la simple escucha, el mensaje puede traer emociones poco benéficas al diálogo, por lo que se debe filtrar la información dicha por las partes utilizando palabras similares evitando repetir el contenido ofensivo³⁵.

Preguntas: Es a consideración de muchos mediadores una de las herramientas fundamentales ya que con ellas se puede comenzar una conversación continuar y concluir las participaciones de cada una de las personas, sin embargo, no todas las preguntas que se hacen tienen la respuesta que se requiere, y esto va muy enfocado con lo siguiente, “Para qué” preguntamos y a su vez se debe tener claro el “Qué” y el “Cómo”³⁶.

Reencuadres: Esta particular herramienta se refiere a ver la situación que se presenta desde una perspectiva diferente, es decir, coloquialmente ponerse un nuevo par de lentes para observar el conflicto. Se reconocen 3 tipos diferentes, de hechos, estos buscan el lado positivo de lo que sucedió, contexto estos son cuando se busca transformar el escenario donde se desarrolló el problema y de personas en este se busca cambiar la forma de percibir la intención de las personas, cada uno de estos ayudará a que las personas vean el conflicto desde otra realidad, rescatando los aspectos positivos de la situación³⁷.

Sesiones individuales: Haciendo referencia a las sesiones de este tipo, estas pueden llevarse previas a las sesiones en conjunto con las partes o durante

³⁴ Díez, Francisco y Tapia, Gachi, *Herramientas para trabajar... op. cit.*, pp. 57 a 59.

³⁵ Calcaterra, Ruben A., *Mediación estratégica*, España, editorial Gedisa, 2006, p. 195.

³⁶ Fierro Ferrández, Ana Elena, *Manejo de conflictos... op. cit.*, p. 74.

³⁷ Díez, Francisco y Tapia, Gachi, *Herramientas para trabajar... op. cit.*, pp. 128 a 134.

las sesiones en conjunto, estas también son conocidas por su nombre en latín como *caucus*, en ellas lo que se busca es tener una comunicación más personalizada, teniendo en cuenta los principios de los MASC, haciendo particular mención en la confidencialidad y equidad, cabe aclarar que hasta la fecha no hay un modelo específico de las sesiones individuales, por lo que llevadas a la práctica se realizan 2 diálogos, el primero con la parte ya sea solicitante o requerido, que necesite comunicar cierta información que considere prudente no revelar con la otra parte y posterior se hace el segundo diálogo, para posterior retomar la sesión en conjunto³⁸.

Cada una de estas herramientas son utilizadas en mayor o menor medida en cada una de las sesiones, ya que en determinados casos se pueden aplicar más una herramienta que otra o en casos no utilizarse, tal es el caso de las sesiones privadas, además es necesario aclarar, estas son sólo algunas de las herramientas que pueden utilizar los facilitadores, variando sus usos, aplicaciones y tipos de herramientas por autor consultado, precisando que las aquí descritas a consideración del autor resultan las más pertinentes para el desarrollo del presente trabajo.

1.3. Conciliación

La conciliación se abordará desde la perspectiva legislativa y doctrinal, se precisará paso a paso el procedimiento que se lleva a cabo para desarrollar una sesión de este mecanismo, así como los diferentes enfoques que pueden utilizarse.

La Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal, define a la conciliación “ *Es el mecanismo voluntario mediante el cual los Intervinientes, en libre ejercicio de su autonomía, proponen opciones de solución a la controversia en que se encuentran involucrados. Además de*

³⁸ Calcaterra, Ruben A., *Mediación ... op. cit.*, p. 201.

propiciar la comunicación entre los Intervinientes, el Facilitador podrá, sobre la base de criterios objetivos, presentar alternativas de solución diversas...³⁹.

El concepto anterior, tiene elementos que se deben destacar, y también contiene algunos que ya se han mencionado como la voluntad y la posibilidad de que las partes propongan sus soluciones. Uno de esos nuevos elementos, es el facilitador, figura que de forma enunciativa se dice que es aquella persona que conducirá la sesión de conciliación. En ese orden de idea, otro factor importante que se introduce es la diferenciación que se hace de este proceso con todos los demás mecanismos, la facultad de proponer alternativas de solución.

Por su parte, la Ley de Justicia Alternativa y Restaurativa del Estado de Michoacán dice *“Para efectos de esta Ley, se entenderá por: ... IV. Conciliación. Presentación por parte del facilitador, de alternativas de solución a las partes en conflicto para llegar a un acuerdo...⁴⁰*, este ulterior concepto, se limita a decir que el facilitador propondrá alternativas para llegar a un acuerdo, sin abonar más en otras cuestiones, sin embargo, dicha afirmación concuerda con el punto de la propuesta de soluciones, y por último analizamos lo que la Ley General en MASC establece:

...Son mecanismos alternativos de solución de controversias, de manera enunciativa y no limitativa, los siguientes:

...

Conciliación. Procedimiento voluntario por el cual las partes involucradas en una controversia o conflicto acuerdan resolver en forma parcial o total, de manera pacífica, o prevenir uno futuro, con la asistencia y participación activa de una persona facilitadora...⁴¹

En este último, es importante aclarar lo que se ha de entender por participación activa, refiere como en los conceptos anteriores, que el facilitador

³⁹ Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal, Artículo 25.

⁴⁰ Ley de Justicia Alternativa y Restaurativa del Estado de Michoacán. Artículo 2.

⁴¹ Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias. Artículo 4.

podrá intervenir y proponer alternativas de solución, siendo un elemento que hasta el momento se reitera y concuerda con los conceptos jurídicos ya revisados. Ahora, una vez analizados los conceptos legislativos, abordamos la perspectiva que se tiene de la conciliación desde la doctrina, Martín Bravo señala “...La conciliación es el procedimiento por medio del cual un tercero que conoce de la controversia y la postura de las partes en la misma, emite una opinión carente de fuerza vinculadora acerca de la solución más justa y adecuada de la misma...”⁴², aquí se resalta que, la opinión o participación activa que se ha referido, no será obligatoria para las partes, ya que imponer una opinión o solución a las partes cambiaría todo el concepto de conciliación y pasaría directamente a ser otro mecanismo, el arbitraje.

Por su parte, Pilar Mac-Cragh comenta “...Es un proceso de diálogo que se realiza entre las partes implicadas, con la presencia de un tercero, que ayuda a las partes a decidir sobre la base de sus intereses y necesidades. A diferencia del mediador, el conciliador puede realizar propuestas de solución que las partes pueden aceptar o no. El poder sigue recayendo en las partes aunque la solución venga del tercero...”⁴³, particularmente esta definición, se hace una puntualización en ese elemento característico que diferencia la conciliación de otros mecanismos, esa constante de la que se ha comentado, el facilitador puede participar y proponer soluciones a las partes, pero estas en ningún caso serán de carácter obligatorio.

Entonces con lo anterior, se sienta las bases suficientes para hacer el siguiente razonamiento, la conciliación, es la oportunidad de las partes para dialogar sobre el conflicto que tienen en común, asistidos por un tercero llamado facilitador, encargado de coordinar el diálogo, que participa activamente y puede

⁴² Bravo Peralta, Martín Virgilio, *Manual de Negociación, Mediación y Conciliación*, México, Editorial Porrúa, 2015, p 128.

⁴³ Munné, María y Mac-Cragh, Pilar, *Los 10 principios de la cultura de Mediación*, España, Graó, 2006, p 13.

realizar propuestas al conflicto que se presente, mismas que no serán obligatorias para las partes en el caso que decidan llegar a un acuerdo.

a. Etapas

Definido el concepto, se pasa a abordar concretamente el procedimiento, para ello se utilizará la legislación y la doctrina, se identifican algunas etapas muy concretas en el procedimiento, es decir un común denominador, que se especifica en la siguiente tabla:

Etapas de una sesión de conciliación.

Etapas:		Descripción:	
Previo a la sesión conjunta	1	Invitación	El primer acercamiento, es que el centro de resolución de conflictos invite por individual a cada una de las partes para poder desarrollar cualquier procedimiento de MASC, puede ser de forma directa o mediante comunicado formal, donde se les citará en horarios diferentes.
	2	Sesiones individuales previas	Una vez aceptada la invitación manifestada con la comparecencia al centro, se realizará una plática en la cual se les informará por separado a las partes de todos los beneficios y principios del procedimiento, en caso de aceptar seguir con el procedimiento se citará nuevamente para la sesión en conjunto; en caso de inasistencia de alguna de las partes se presumirá la falta de voluntad para participar en la sesión y se podrá concluir el procedimiento o realizar otra invitación a petición de parte (este momento inicial es crucial para poder desarrollar una sesión conjunta con las partes).

Desarrollo de la sesión	3	Introducción	En caso de que ambas partes decidan seguir con la sesión de MASC, en esta etapa, el facilitador explicará el proceso que se llevará a cabo, se retomarán algunos de los principios del proceso, ventajas, se aclaran los roles (el facilitador y las partes), señalarán algunas cortesías a seguir en la sesión y comenzará el diálogo dando la pauta para ello.
	4	Diálogo	Las partes del proceso, comparten un diálogo donde explicarán cómo vivieron la situación de conflicto desde su punto de vista, aquí el facilitador coordinará en todo momento la conversación.
	5	Identificar intereses	El facilitador después de haber escuchado a las partes deberá aclarar los intereses en común y en particular de los participantes.
	6	Propuestas	Las partes del proceso comienzan a dar posibles soluciones al conflicto y en caso de que así se requiera el facilitador previa autorización de las partes podrá proponer algunas posibles soluciones sin que estas sean vinculantes o coercitivas. En caso de que ambas partes estén de acuerdo con alguna solución se aclaran detalles para el cumplimiento del acuerdo, dando fin al diálogo y pasando a las partes a la sala de espera para la redacción formal del acuerdo.
Convenio	7	Convenio	Se anotarán todas las propuestas en las que estén de acuerdo las partes, por medio de cláusulas, se imprimirá con copia para cada una de las partes y un respaldo para el centro de MASC, de volverá a llamar a las partes para la lectura y firma del convenio.
Excepción	8	Excepción	Es de suma importancia aclarar que en caso de que alguna de las partes decida

			concluir el procedimiento o no continuar con la sesión sin llegar a un acuerdo se platicará de forma individual con la parte y si insiste en concluir se dará por terminada.
--	--	--	--

Tabla 3: Elaboración del autor.⁴⁴

Es necesario señalar que, la tabla anterior no busca ser una panacea a todos los procedimientos de conciliación, sino que, cada caso concreto es diferente y se debe adaptar a las partes -como un sastre que hace un traje a la medida para sus clientes-. Incluso un procedimiento puede concluir sin necesidad de agotar todas sus etapas, pero que esto no se malinterprete, lo que se trata de precisar es que no se tienen que seguir al pie de la letra todas las etapas y se puede, en caso de ser benéfico, saltar de una etapa a otra.

b. Modelos de aplicación

Se aclara que, en la etapa 4 antes descrita de la tabla, la doctrina señala que existen diferentes modelos a seguir para poder aplicar este mecanismo, los facilitadores deben llevar a la práctica herramientas y métodos diferentes, en cada sesión que se practique, ninguno será igual al anterior, pero existen criterios que se pueden generalizar, como los modelos siguientes:

Líneas Básicas de las principales escuelas de mediación.

MODELO TRADICIONAL-LINEAL DE HARVARD	MODELO CIRCULAR-NARRATIVO	MODELO TRANSFORMATIVO
REPRESENTANTES		
Fisher, Ury, Rafia,	Sara Cobb, Marinés	Folguer, Bush, Léderach,

⁴⁴ Elaboración del autor con datos de Marines Suarez, Mediación, *Conducción de disputas, comunicación y técnicas*, Argentina, editorial Paidós, 2004, pp. 205-228 y de la Ley de Justicia Alternativa y Restaurativa para el Estado de Michoacán.

Antonio Vidal	Suares, Christian Chambert	Boqué, Farré
OBJETIVO		
-Llegar al acuerdo mutuo. -Disminuir las diferencias. -Ganar/Ganar.	Trabajar la comunicación para cambiar el punto de observación y así cambiar la realidad.	-Transformar el conflicto y las relaciones. -Trabajar las diferencias.
MÉTODO		
Se trabajan 7 elementos: 1. Intereses. 2. Criterios objetivos. 3. Alternativas. 4. Opciones de acuerdo. 5. Compromiso. 6. Relación. 7. Comunicación.	Se realiza en 4 momentos: 0. Prerreunión: la realiza un profesional del equipo que no va a ser el mediador. 1. Encuadrar el proceso. 2. Conocer los puntos de observación. 3. Reflexionar sobre el caso. Fomentar tensión creativa (el equipo sin las partes). 4. Narrar una historia alternativa que lleva al acuerdo (cambiar el punto de observación).	La transformación se lleva a cabo en 4 acciones: 1. Reuniones preferentemente conjuntas. 2. Introducción de comunicación relacional de causalidad circular. 3. Potenciar el protagonismo de cada parte. 4. Reconocer su cuota de responsabilidad.
ÁMBITOS PREFERENTES		
Negociaciones empresariales e internacionales.	Mediación familiar y escolar.	Mediación comunitaria, escolar e internacional.
ASPECTO ESENCIAL		
Llegar a intereses negociables de partiendo de posiciones. contrapuestas e	Modificar las narraciones para llegar a modificar la percepción de la realidad. Somos lo	Cambiar no sólo las situaciones, sino también a las personas. La mediación es un útil más en esta meta.

innegociables.	que nos contamos.	
CONCEPCIÓN DEL CONFLICTO		
<ul style="list-style-type: none"> - El conflicto es acultural, atemporal y apersonal. - El conflicto es la contraposición de las posiciones. - El conflicto es negativo y debe desaparecer. 	<ul style="list-style-type: none"> - El conflicto es un proceso mental, con un potencial de cambio a través de otro proceso mental. - Un sólo elemento es suficiente para iniciar el cambio en los sistemas en conflicto. 	<ul style="list-style-type: none"> - El conflicto es una oportunidad de crecimiento. - El conflicto es inherente a la persona y a la sociedad. No desaparece se transforma.

Tabla 4: Recuperada de Pilar Mac-Cragh, *Los 10 principios de la cultura de Mediación*, 1ª edición, España, Graó, 2006, pp. 68 y 69.

La tabla indica tres modelos que se utilizan en mediación, empero, la única diferencia entre la mediación y la conciliación, es que en el primero el facilitador no puede por ningún motivo proponer soluciones al conflicto y en el segundo sí puede, siendo una diferencia que no afecta en el desarrollo de la sesión, sino únicamente a la hora de llegar a un acuerdo etapas 6 y 7, de la tabla 2 etapas de una sesión de conciliación. Por lo que, se afirma que también se puede aplicar este marco de referencia para el desarrollo de una conciliación.

Se desprende que del primer modelo Harvard, es utilizado mayormente en procesos empresariales en los cuales las partes no tienen vínculos emocionales, por lo que no es necesario que se abunde en preguntar cuestiones personales o emociones de las personas que intervienen, propiciando la negociación con mayor ímpetu, por su parte el segundo, el Circular-Narrativo es el que se utiliza con mayor frecuencia en sesiones en las cuales existe un vínculo o relación preexistente entre las partes, preguntando sobre emociones y perspectivas del conflicto cada una de las personas que intervengan y finalmente el Transformativo, se enfoca en identificar el daño que se causado entre las partes tratando de que las partes identifiquen que su responsabilidad dentro de cada proceso.

Estos modelos, son los mayormente aceptados y los que generalmente se siguen indistintamente del MASC que se aplique -mediación o conciliación-. Además, en cada uno se precisa al representante que le dio nombre, las consideraciones a tomar en cuenta cuando se aplican uno y otro, objetivos que se deben seguir en el desarrollo de la sesión, el ámbito de aplicación y su propio concepto del conflicto, para que sea más sencillo para el facilitador poder trabajar en cada sesión.

Entonces, se puede decir que la conciliación, se distingue particularmente de otros MASC, ya que es el único en el que se permite que el facilitador pueda proponer soluciones que no sean vinculantes para las partes. Además de identificar la definición, se especificaron las etapas que se deben seguir cuando se vaya a aplicar este mecanismo, incluso se especificaron las tres formas de llevar a cabo o conducir una sesión de conciliación.

Por lo que, los MASC en México son mecanismos jurídicos diseñados para resolver disputas sin necesidad de recurrir al sistema judicial tradicional. Estos incluyen una gran diversidad como la negociación, mediación, conciliación, arbitraje y prácticas restaurativas, cada uno con sus características particulares. Los mismos están regulados tanto a nivel nacional como estatal, con la Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias proporcionando un marco normativo nacional que pretende unificar y establecer estándares mínimos para su aplicación avalado por la propia Constitución.

Se analizó como el papel de los intervinientes principales en los MASC son el facilitador, el solicitante y el requerido. El facilitador debe ser ese profesional certificado, que cumpla con una serie de requisitos que varían según la legislación estatal, pero que generalmente incluyen una formación profesional específica y la ausencia de antecedentes penales. Este facilita el proceso de resolución mediante la coordinación del diálogo, la redacción de acuerdos y la garantía de

que los derechos de las partes y terceros no se vean afectados. Los solicitantes y requeridos son las partes en conflicto que buscan resolver sus diferencias a través de estos métodos alternativos, participando voluntariamente y colaborando para encontrar una solución mutuamente aceptable.

Por tanto, la conciliación, en particular, se distingue por la activa participación del facilitador en la propuesta de soluciones al conflicto. Este proceso incluye varias etapas, desde la invitación inicial a las partes hasta la firma de un acuerdo si se logra consenso. Existen como se analizó diferentes formas de llevar a cabo una conciliación, como el modelo tradicional-lineal de Harvard, el circular-narrativo y el transformativo, cada uno con sus métodos y objetivos específicos. La implementación de estos modelos depende del tipo de conflicto y del contexto en el que se apliquen, buscando siempre mejorar la relación entre las partes y lograr una resolución justa y equitativa del conflicto. Es decir, una herramienta fundamental en México por su capacidad para mejorar el acceso a la justicia, empoderar a las partes, y promover la resolución pacífica y duradera de conflictos, sin embargo, esto nos deja con la siguiente pregunta ¿puede la conciliación utilizarse en el contexto universitario? Misma que será contestada en el siguiente capítulo.

Capítulo II
La Defensoría de los Derechos Humanos Universitarios
Nicolaitas, antecedentes, contexto e importancia de la
conciliación en sus funciones

2.1. Los Derechos Humanos

Previo al estudio de la Defensoría de los Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas (DDHUN) y su relación con la conciliación, es necesario contextualizarse en el tema, la razón por la que se creó, para ello se tiene que, primero definir lo que son los derechos humanos y su relación con las defensorías, por ello en el presente título se abordará de forma sucinta la concepción de los derechos humanos, claro de forma resumida para tener un panorama claro sobre lo que se estará analizando en el presente capítulo.

Los derechos humanos, tienen una amplia variedad de definiciones y características se abordan algunas de ellas, ya que sean conceptualizados en incontables veces. Destacando a criterio personal, las siguientes definiciones como la Organización de las Naciones Unidas, que dice:

“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.”⁴⁵

En la definición anterior se precisa que estos derechos son propios de toda la raza humana, sin distinción de ningún tipo y trae a la mesa unos cuantos derechos de los que se consideran universales. Ahora veamos el concepto de la Comisión Nacional de Derechos Humanos, que precisa:

“Los Derechos Humanos son el conjunto de prerrogativas sustentadas en la dignidad humana, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral de la persona. Este conjunto de prerrogativas se encuentra establecido dentro del orden jurídico nacional, en nuestra Constitución Política, tratados internacionales y las leyes.

⁴⁵ United Nations, Human Rights, <https://www.un.org/es/global-issues/human-rights>, consultado el 11 de diciembre del 2023.

*Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles.*⁴⁶

En el anterior concepto se trae a colación un elemento destacable la dignidad humana, y que todos estos derechos deben estar consagrados en el marco normativo, es decir en la Constitución de cada estado. Por su parte, el Fondo Internacional de Emergencia para la Infancia de las Naciones Unidas, establece:

*“Los derechos humanos son normas que reconocen y protegen la dignidad de todos los seres humanos. Estos derechos rigen la manera en que los individuos viven en sociedad y se relacionan entre sí, al igual que sus relaciones con el Estado y las obligaciones del Estado hacia ellos. Las leyes relativas a los derechos humanos exigen que los gobiernos hagan determinadas cosas y les impide hacer otras. Las personas también tienen responsabilidades; así como hacen valer sus derechos, deben respetar los derechos de los demás. Ningún gobierno, grupo o persona individual tiene derecho a llevar a cabo ningún acto que vulnere los derechos de los demás.”*⁴⁷

Por lo que, ahora analizando las definiciones anteriores, identificamos que son derechos y libertades inherentes de la vida humana que se gozaran por la única condición de pertenecer al género humano; sin discriminar su origen étnico, nacionalidad, sexo, religión, color, lugar de residencia, lengua o cualquier otra condición siendo el estado quien debe proteger y garantizarlos.

⁴⁶ Comisión Nacional de Derechos Humanos, que son los derechos humanos, <https://www.cndh.org.mx/derechos-humanos/que-son-los-derechos-humanos>, consultado el 11 de diciembre del 2023.

⁴⁷ Fondo Internacional de Emergencia para la Infancia de las Naciones Unidas, Que son los derechos humanos, <https://www.unicef.org/es/convencion-derechos-nino/que-son-derechos-humanos>, consultado el 13 de diciembre del 2023.

Reflejan un cambio significativo en la percepción sobre la dignidad y el respeto inherente a cada individuo en el contexto normativo. Desde la perspectiva histórica “reciente”, marcada por eventos como la Segunda Guerra Mundial y los crímenes contra la humanidad que se cometieron durante el siglo XX y XXI, desencadenaron un reconocimiento más amplio de la necesidad de proteger los derechos de las personas. La Declaración Universal de Derechos Humanos, adoptada por las Naciones Unidas en 1948, sirvió como un hito crucial al establecer un marco global para la protección de los derechos humanos, sin menospreciar otros sucesos históricos que marcaron un antes y un después en el avance de reconocer a las personas derechos humanos, como la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano, en 1789.

Este enfoque en los derechos humanos, ha influido en la esfera legal, política y en la sociedad civil, impulsando cambios en las actitudes y valores de la población. La promoción de los derechos humanos se ha convertido en una herramienta esencial para abordar desafíos globales, creando directrices como los Objetivos de Desarrollo Sostenible que ha fijado la misma Organización de las Naciones Unidas mediante los 17 objetivos⁴⁸, que tienen la finalidad de lograr un cambio, conciencia y desarrollo sostenible en todo el mundo, procurando en todo momento la protección de los derechos fundamentales.

Es decir, la importancia de los derechos humanos ha crecido exponencialmente, reflejando una mayor conciencia global sobre la necesidad de proteger la dignidad y libertad de cada individuo. Este fenómeno se inserta en un contexto social donde las violaciones a los derechos fundamentales se han vuelto

⁴⁸ Fin de la pobreza; Hambre cero; Salud y bienestar; Educación de calidad; Igualdad de género; Agua limpia y saneamiento; Energía asequible y no contaminante; Trabajo decente y crecimiento económico; Industria, innovación e infraestructura; Reducción de las desigualdades; Ciudades y comunidades sostenibles; Producción y consumo responsable; Acción por el clima; Vida submarina; Vida de ecosistemas terrestres; Paz, justicia e instituciones sólidas; y, Alianzas para lograr los objetivos. Organización de las Naciones Unidas, *Objetivos de Desarrollo Sostenible*, <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>, consultado el 13 de diciembre de 2023.

más visibles y la sociedad demanda un mayor respeto por estos, trascendiendo fronteras culturales y políticas.

De esto México no fue la excepción, si bien es cierto, a nivel constitucional ya se preveían las garantías individuales y existía una protección judicial para salvaguardar las garantías individuales mediante el Amparo. La carrera para proteger la dignidad de las personas ya había comenzado con la Defensoría de Derechos Universitarios de la Universidad Nacional Autónoma de México en 1985, misma que se convirtió en el parte aguas volviéndose una institución cuya función es reconocida como un órgano de protección y defensa no jurisdiccional, siendo una institución auxiliar necesaria para el Estado⁴⁹. Posteriormente en esa tesitura le siguió la Comisión Nacional de Derechos Humanos en 1991, por lo que la necesidad contar con un marco normativo para que fuera *ad hoc*, era necesaria y la misma, llegó unos años más tarde con la reforma constitucional de derechos humanos en 2011.

Pero entonces, ¿qué tienen que ver los derechos humanos con la defensoría de derechos humanos nicolitas y la conciliación? Como decíamos la importancia de los derechos humanos creció exponencialmente y mayormente con la reforma de 2011, reconocer a los mismos en la Constitución hace extensiva esa protección, por ello, la necesidad de contar con órganos auxiliares que protejan los derechos humanos, en esa línea, las primeras instituciones fueron las universidades, por lo que ve al caso de México. Al ser los derechos humanos el campo de trabajo de las defensorías, reconocer uno de los derechos consagrados se establece en el artículo 17 de la Constitución -el acceso a la justicia-, y por ende los MASC como un derecho a la justicia alternativa, entre ellos la conciliación.

Entonces, el auge de los derechos humanos se ha visto impulsado por movimientos sociales que han luchado por la igualdad y la justicia en diversas

⁴⁹ Carpizo, Jorge, *La reforma constitucional de 1999 a los organismos protectores de los derechos humanos*, México, s/f, <http://historico.juridicas.unam.mx/publica/rev/cconst/cont/3/art/art2.htm>.

partes del mundo. La sociedad, organizaciones no gubernamentales y defensores de los derechos humanos -ombus person- han desempeñado un papel crucial al denunciar abusos, promover la conciencia y presionar a gobiernos e instituciones para garantizar el respeto a estos derechos.

Por lo que reconocer, el proceso sucinto de los derechos humanos en el fortalecimiento de instituciones que tienen como objetivo velar por los mismos, en pro de la sociedad y en particular de la comunidad universitaria, tiene una gran gama de posibilidades de trabajo, entre ellas, el objeto de estudio de la presente investigación. En consecuencia de lo anterior, en el título siguiente, se estudiarán algunos referentes históricos de las defensorías de derechos humanos en las universidades.

2.2. Historia de las Defensorías de Derechos Humanos en las Universidades

En el presente apartado, se identifica el paso histórico de las defensorías universitarias a nivel internacional y nacional, lo que nos dará la pauta para poder identificar cómo ha sido esa evolución en México, y aterrizar nuestra investigación en la DDHUN. Es aquí, que entran en escena las defensorías de derechos humanos en las universidades, estos son organismos especializados que operan dentro de instituciones de educación superior con el propósito de proteger y promover los derechos humanos de los miembros de la comunidad universitaria, incluyendo estudiantes, profesores y personal administrativo.

a. Internacionales

Estas defensorías tienen la responsabilidad de atender y resolver casos relacionados con posibles violaciones a los derechos fundamentales en el ámbito universitario, los primeros antecedentes, se pueden ubicar en Canadá, se analiza lo que Alfredo Sánchez-Castañeda y Daniel Márquez Gómez, señalan:

“En lo que respecta a los primeros ejemplos (sic) de instancias universitarias dedicadas a la protección de los derechos de los universitarios se pueden encontrar en 1965 en la Universidad Simon Fraser de Canadá y en las universidades estatales norteamericanas de Montana (1966), Nueva York (1967) y Michigan (1967). En 1971, serían 69 las universidades norteamericanas con oficinas encargadas de defender los derechos universitarios.”⁵⁰

Es decir, los primeros antecedentes de las instancias universitarias dedicadas a la protección de los derechos de los universitarios, evidencia ese surgimiento significativo de los derechos humanos que se ha señalado. Entonces se considera que la creación de la defensoría en la Universidad Simon Fraser de Canadá, es el parte aguas del inicio en la atención específica a los derechos estudiantiles.

Asimismo destacamos que, en el contexto estadounidense, se precisa un rápido desarrollo con la implementación de oficinas similares en las universidades estatales aumentando el número a 69. El principal antecedente de protección de derechos universitarios, comenzó en Canadá, seguido de Estados Unidos y años más tarde en México, el 29 de mayo de 1985, se aprobó el estatuto de la Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Autónoma de México⁵¹, siendo la primer defensoría de derechos humanos⁵² en Latinoamérica, a la par que en se aprobó en Europa el 11 de junio de 1985 la Defensoría en la

⁵⁰ *Sánchez-Castañeda Alfredo y Márquez Gómez Daniel, La Defensoría de los Derechos Universitarios: Institución original que necesita reformarse, México, UNAM, 2016, 3 p.*

⁵¹ Actualmente, Defensoría de los Derechos Universitarios, Igualdad y Atención de la Violencia de Género de la Universidad Autónoma de México. Defensoría de los Derechos Universitarios, Igualdad y Atención de la Violencia de Género, *Antecedentes*, México, s/f, <https://www.defensoria.unam.mx/web/defensoria/defensoria-de-los-derechos-universitarios/antecedentes>.

⁵² Incluso, Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Autónoma de México, es un antecedente de la actual Comisión Nacional de Derechos Humanos (1990), que fue creada el 13 de febrero de 1989, bajo el nombre de Dirección General de Derechos Humanos. Comisión Nacional de Derechos Humanos, *Antecedentes*, México, s/f, <https://www.cndh.org.mx/cndh/antecedentes-cndh>.

Universidad Complutense de Madrid⁵³, sin embargo, no fue hasta 2001 con la creación de la Ley Orgánica Universitaria, que se volvió obligatorio para todas las universidades la creación de la institución del defensor universitario⁵⁴. Siendo estos los dos antecedentes más importantes por lo que refiere a defensorías universitarias de habla hispana que a la postre le seguirán diferentes universidades.

Las defensorías de derechos universitarios surgieron como respuesta a esa necesidad de proteger y salvaguardar los derechos de la comunidad educativa. Con el fin de garantizar un entorno educativo justo, equitativo y respetuoso para todos los miembros de la sociedad universitaria y desempeñan un papel crucial al abogar por la justicia, la igualdad y la protección de los derechos individuales dentro de las instituciones educativas superiores.

b. Nacionales

En el contexto mexicano, el análisis comparado de las defensorías universitarias revela un mosaico de enfoques y desafíos que reflejan la diversidad del sistema educativo superior en el país. Por lo que las diferentes instituciones han adoptado enfoques variables para abordar los desafíos en común, relacionados con la protección de los derechos humanos en el ámbito universitario. Algunas instaurando defensorías y otras procuradurías, independientemente de su denominación, todas son la respuesta inmediata a casos específicos de afectación de derechos humanos del marco normativo universitario, por ello es que se hará un repaso sobre las universidades en México que cuentan con esta institución.

El siguiente listado refleja el compromiso de las instituciones de educación

⁵³ *Sánchez-Castañeda Alfredo y Márquez Gómez Daniel , La Defensoría de ... op. cit., 4-5 p.*

⁵⁴ Rojo Salgado, Argimiro, "Una aproximación a la institución del defensor universitario: el caso español", en Cardona Tinoco, Jorge Ulises, *La vinculación entre los derechos humanos y derechos universitarios*, México, Universidad Nacional Autónoma de México, 2013, pp. 62 a 64.

superior pública y privada en México que cuentan con una defensoría, procuraduría o comisión en salvaguarda de los derechos humanos universitarios:

Universidades con Defensorías de Derechos Humanos
Universitarios.

Universidades	
Defensoría de los Derechos Universitarios, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.	Defensoría de los Derechos Politécnicos, Instituto Politécnico Nacional, Ciudad de México.
Procuraduría de los Derechos Universitarios, Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente, Jalisco.	Defensoría de los Derechos Universitarios, Universidad Autónoma de Ciudad Juárez.
Defensoría de los Derechos Universitarios, Universidad Autónoma de Aguascalientes.	Defensoría de los Derechos Universitarios, Universidad Autónoma del Estado de México.
Defensoría de los Derechos Humanos y Universitarios, Universidad Autónoma de Guerrero.	Defensoría de los Derechos Universitarios, Universidad Autónoma de San Luis Potosí.
Procuraduría Universitaria de los Derechos Académicos, Universidad Autónoma de Guanajuato.	Defensoría de los Derechos Universitarios, Universidad Veracruzana.
Comisión de Derechos Universitarios, Universidad de Sonora.	Defensoría de los Derechos Universitarios, Universidad Autónoma de Chiapas.

Defensoría de los Derechos Universitarios, Universidad Autónoma de Zacatecas.	Procuraduría de los Derechos Académicos, Universidad Autónoma del Estado de Morelos.
Procuraduría de los Derechos Universitarios, Universidad Iberoamericana, Puebla, Guanajuato y Ciudad de México.	Defensoría de los Derechos Universitarios, Igualdad y Atención de la Violencia de Género de la Universidad Autónoma de México.
Defensoría de los Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.⁵⁵	Defensor Universitario, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
Procuraduría de los Derechos Universitarios, Universidad Iberoamericana, Ciudad de México.	Defensoría de los Derechos Humanos Universitarios, Universidad Autónoma de Coahuila.
Defensoría de los Derechos Universitarios, Universidad Autónoma Metropolitana, Ciudad de México.	Defensoría de los Derechos Universitarios, Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas.
Defensoría de los Derechos Universitarios, Universidad de Guadalajara.	Defensoría Universitaria, Universidad autónoma de Campeche.
Defensoría de Derechos Universitarios, Universidad Autónoma de Baja California Sur.	Defensoría de los Derechos Universitarios, Universidad Autónoma de Tamaulipas.

⁵⁵ Es miembro regular de la REDDU desde 2011.

Defensoría de los Derechos Universitarios, Igualdad y Atención a la Violencia de Género, Universidad Autónoma de Chihuahua.	Oficina para la Defensa de los Derechos Universitarios, Universidad Anáhuac, Puebla, Oaxaca, Querétaro, Yucatán, Quintana Roo, Veracruz, Ciudad de México
---	---

Tabla 5: Elaboración del Autor.⁵⁶

De la anterior tabla, se dilucida que en el Estado Mexicano existen más de 30 defensorías, procuradurías o comisiones encargadas de velar por los derechos humanos de la comunidad estudiantil, mismas que integran la llamada Red Iberoamericana de Defensa de Derechos Universitarios en México⁵⁷. Sin contar, a Estados como Baja California, Sinaloa, Tabasco y Tlaxcala, de los cuales no se cuenta con información respectiva de alguna defensoría universitaria.

Por lo que, estas instituciones desempeñan un papel crucial en garantizar el respeto y la salvaguarda de los derechos de la comunidad estudiantil. Desde atender quejas y conflictos hasta fomentar una cultura de respeto a los derechos humanos, las defensorías universitarias reflejan el compromiso de las instituciones de educación superior en México con la promoción y protección de los derechos estudiantiles. Este enfoque diverso destaca la importancia de adaptar estructuras y recursos para abordar las necesidades específicas de cada comunidad universitaria, contribuyendo así a un ambiente educativo más justo, equitativo y respetuoso. Por lo que, en el siguiente subtema se analizará de forma sucinta cómo es que en el referente histórico más importante en México, es decir, la Defensoría de los Derechos Universitarios, Igualdad y Atención de la Violencia

⁵⁶ Elaboración del Autor con datos de María de Lourdes Morales Reynoso y otros, *Los organismos defensores de los derechos universitarios en México. Una mirada desde la REDDU*, México, ediciones y gráficos Eon, 2017, pp. 25-30 y Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios, Defensorías y Procuradurías, consultado de <https://www.reddu.org.mx/defensorias.html>.

⁵⁷ Morales Reynoso, María de Lourdes *et al.*, *Los organismos defensores de los derechos universitarios en México. Una mirada desde la REDDU*, México, ediciones y gráficos Eon, 2017, 33-35 pp.

de Género de la Universidad Autónoma de México, se ha puesto en práctica el uso de la conciliación.

c. Universidad Nacional Autónoma de México y su relación con la conciliación

En el presente subtema como se mencionó, se hará un sucinto análisis del paso que ha tenido la defensoría en la Universidad Autónoma de México, así como la práctica de la conciliación dentro de la misma. Antes cabe aclarar que, el organismo se llamaba Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Autónoma de México desde 1985, denominación que cambió recientemente en 2020 a Defensoría de los Derechos Universitarios Igualdad y Atención de la Violencia de Género de la Universidad Autónoma de México. Para el estudio que se realizará, que se debe ir a la legislación y comprender si este mecanismo se prevé, una vez entendido lo anterior, se investigarán únicamente los informes de actividades correspondientes del 2011 al 2021, con el fin de identificar si prepondera esta forma de solucionar los conflictos en dicha defensoría.

Incluso aunque pudiéramos dedicar todo un capítulo o una tesis completa a la defensoría de mérito, sólo se abordará lo que en esencia es importante, es por ello que, al analizar la normativa que rige a la misma, se podrá dilucidar, las bases que tiene para llevar a cabo este mecanismo. De acuerdo con el vigente Estatuto de la Defensoría de los Derechos Universitarios, Igualdad y Atención de la Violencia de Género, aprobado el 7 de agosto de 2020, se señala en el artículo 11, fracción XIII, lo siguiente:

“ ...

Son atribuciones de la Defensoría:

...

XIII. Llevar a cabo Procedimientos Alternativos en el ámbito de su competencia.

...”

La disposición señala que la defensoría tiene la atribución de ofrecer un procedimiento alternativo a los conflictos que atiende. Para lograrlo, la defensoría puede recurrir a los MASC, aunque sin mencionarlos o especificarlos, es por eso que se pueden tomar como referencia a la conciliación, mediación, justicia restaurativa o cualquiera de los diferentes mecanismos que tienen los MASC. Aquí se hace referencia al ámbito de su competencia, ya que esto faculta a la misma para poder llevarlos a cabo, por otro lado, cabe resaltar que estos procedimientos deberán aplicarse, siempre y cuando ambas partes involucradas estén de acuerdo o las características del conflicto lo hagan viable⁵⁸.

Esto muestra que la defensoría podrá utilizar métodos rápidos y colaborativos, buscando soluciones que eviten prolongar el conflicto y favorezcan la satisfacción de las partes. Aunado a lo anterior, se destaca que el actual Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios, Igualdad y Atención de la Violencia de Género, aprobado el 8 de septiembre de 2021, se señala lo siguiente:

...

Cuando sean procedentes los procedimientos alternativos que realice la Defensoría tendrán por objeto:

I. Contar con una instancia amigable para la resolución de conflictos en donde de manera voluntaria y proactiva, a través del diálogo directo o indirecto entre las personas involucradas, y con el apoyo de especialistas, se encuentre la solución a una controversia planteada o a un problema, y

II. Ser un espacio seguro que permita el diálogo amigable, respetuoso y confidencial encaminado a atender las necesidades y responsabilidades de las personas involucradas.

En casos de violencia de género, la Defensoría será la única instancia que podrá desarrollar procedimientos alternativos.

En estos casos sólo se implementará el enfoque de justicia restaurativa.

Los principios que orientarán los procedimientos alternativos son: voluntariedad, confidencialidad, buena fe, igualdad, flexibilidad y neutralidad.

Los compromisos deberán ser razonables, realistas y claros, y no contravenir ninguna disposición de la Legislación Universitaria. La Defensoría resguardará el acuerdo y lo comunicará, en caso de ser

⁵⁸ Estatuto de la Defensoría de los Derechos Universitarios, Igualdad y Atención de la Violencia de Género, artículo 12, fracción VII.

*necesario, a las autoridades o titulares de las entidades académicas o dependencias administrativas, y le dará seguimiento hasta su cumplimiento.*⁵⁹

Lo anterior, es necesario dejarlo tal cual, ya que cortar o variar la esencia del artículo anteriormente transcrito, dejaría una idea inconclusa de lo que significa o quiere transmitir, por ello, la necesidad de dejarlo tal cual se plasma en la normativa. Entonces el artículo en cita, establece un marco para la resolución de conflictos, estableciendo lineamientos en los que prioriza la resolución amigable, voluntaria y proactiva.

Subraya que el principal propósito de los procedimientos alternativos es proporcionar un espacio accesible y amigable para la resolución de conflictos. Ello implica que las personas involucradas puedan encontrar una solución a través de diálogo directo o indirecto, con el apoyo de especialistas -facilitadores-. Este enfoque, se basa en una serie de principios entre los que destacan el de cooperación y participación voluntaria, lo que sugiere un intento de evitar mecanismos formales que suelen ser más largos y menos personalizados. Lo que permite que las partes tengan control sobre el proceso y que el acuerdo logrado responda a sus necesidades específicas.

En ese orden de ideas, establece un apartado importante sobre los casos de violencia de género, el artículo otorga a la defensoría la exclusividad para desarrollar procedimientos alternativos, y bajo la restricción de que se utilice únicamente el enfoque de justicia restaurativa. Este tipo de justicia tiene como finalidad reparar el daño causado y promover la reconciliación entre las partes, siempre considerando las necesidades de la víctima. Este aspecto es relevante porque, en casos tan delicados como la violencia de género, se requiere un enfoque especializado que contemple la sensibilidad de la situación, evitando soluciones adversariales y buscando una reparación integral.

⁵⁹ Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios, Igualdad y Atención de la Violencia de Género, artículo 25.

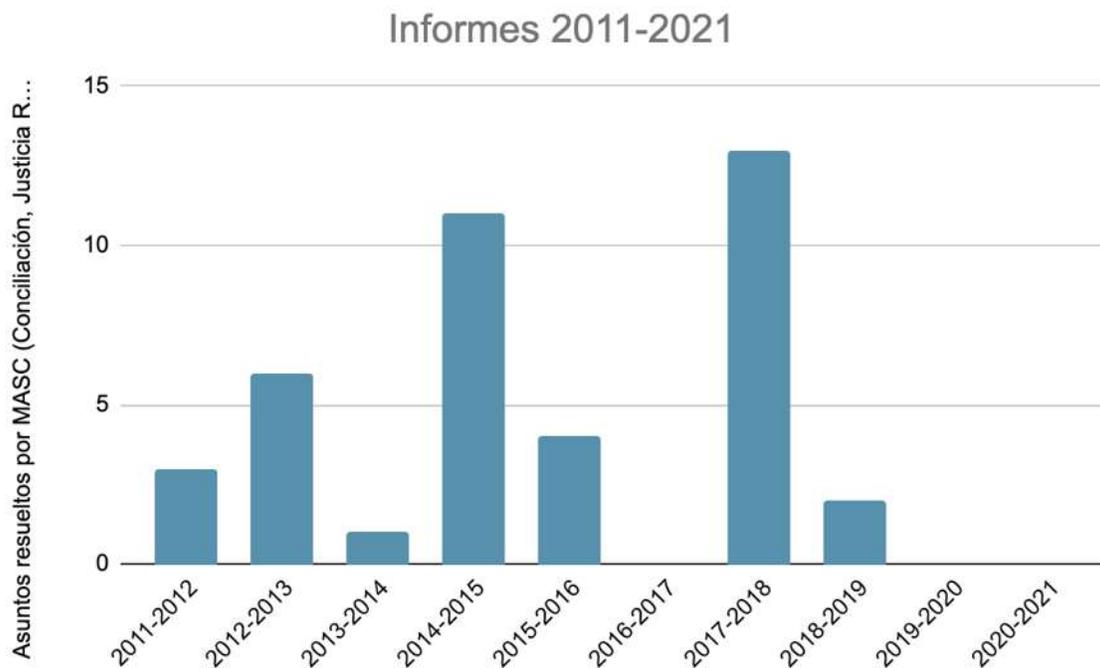
Es de destacar que el artículo establece un párrafo dedicado a los acuerdos alcanzados deben ser razonables, realistas y claros. Esto garantiza que los compromisos alcanzados sean viables y no generen conflictos adicionales o incumplimientos por parte de la institución o las personas involucradas. Además, la defensoría asume la responsabilidad de resguardar el acuerdo y, en caso necesario, comunicarlo a las autoridades pertinentes para asegurar su cumplimiento. Este seguimiento es crucial, ya que asegura la ejecución de los acuerdos y refuerza la confianza en la efectividad del proceso.

Establecido lo anterior, existen condiciones de analizar los datos estadísticos de la defensoría en comento, precisando que únicamente se analizan aquellos que fueron resueltos por un mecanismo alternativo, para ello, se consultaron los informes disponibles, correspondientes a los años 2011 al 2021⁶⁰, este es el parámetro idóneo ya que estamos hablando del primer precedente en defensorías universitarias, y claro, debe tener un gran trayecto recorrido y vasta experiencia que se puede utilizar como referente al momento de estudiar más adelante a la defensoría de universidad michoacana.

Entonces del estudio sistemático de los informes se obtiene que la defensoría de la Universidad Autónoma de México, sí ha resuelto asuntos de su competencia a través de los MASC, por ello se ilustran en la siguiente gráfica:

Asuntos resueltos por MASC en la Defensoría Universidad Autónoma de México

⁶⁰ Defensoría de los Derechos Universitarios, Igualdad y Atención de la Violencia de Género de la Universidad Autónoma de México, “Informes”, México, 2011-2021, <https://www.defensoria.unam.mx/web/defensoria/informe-anual/informes>



Gráfica 1: Elaboración del autor con datos obtenidos de los informes de 2011 al 2021⁶¹.

La defensoría ha resuelto un total de 40 asuntos desde el 2011 al 2021, este parámetro, es desalentador, virtud de que, al ser la defensoría con mayor antigüedad, se esperaría que tuviera un mayor avance en la resolución de conflictos, por lo que su desarrollo sólo se quedan en papel, evidenciando la carencia de la efectividad de este mecanismo en la práctica, cabe aclarar que estos datos son de los asuntos que se han resuelto previa la interposición de una queja.

Entonces, aunque sí se apliquen los MASC, no son una herramienta esencial en aquella institución. Lo hasta aquí establecido y la experiencia antes reseñada, se puede presumir que seguirá el mismo supuesto la defensoría de la UMSNH, si eso cumple significa que la hipótesis planteada en esta investigación

⁶¹ De los informes correspondientes al 2016-2017, 2019-2020 y 2020-2021, no se obtuvo ningún dato estadístico referente a asuntos que hayan sido resueltos por algún MASC.

tendría un resultado completamente diferente al esperado, por ello, será necesario, estudiar y analizar la experiencia que se ha tenido la DDHUN.

2.3. La Defensoría de los Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas

Ahora bien, hasta aquí se tiene un contexto de la importancia y la necesidad por la cual empezaron a funcionar las defensorías universitarias, así como un breve repaso histórico y un poco de la experiencia con su homóloga más representativa. Es momento de hablar sobre la DDHUN, por lo que, el presente título se analiza el surgimiento de la misma con su acuerdo de creación, se resaltarán las cualidades más importantes del organismo, con la finalidad de conocer e identificar cuáles son las funciones que tiene la defensoría dentro de la universidad, para dar paso a dilucidar si la conciliación juega un papel determinante en las funciones de este organismo.

El 15 de junio de 2011, mediante acuerdo administrativo número 5, fue creada la Defensoría de los Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas; y, posterior el 19 de junio de 2012, el consejo universitario aprobó el reglamento respectivo para el correcto funcionamiento del órgano de mérito. Desde entonces la defensoría nicolaita, se ha encargado de recibir y dar trámite a las quejas que ha presentado la comunidad escolar⁶². Como señalamos, la defensoría no es la primera en México ni en el mundo, sino es consecuencia del auge de los derechos humanos, así como una de muchas más defensorías que se crearon en las universidades nacionales e internacionales.

Este organismo tiene como objetivo proteger y promover los derechos humanos universitarios⁶³ de los miembros de la comunidad estudiantil, incluyendo

⁶² Defensoría de los Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas, *Creación de la Defensoría*, <https://www.ddhun.umich.mx/ddhun>, recuperado el 16 de diciembre de 2023.

⁶³ Sin que a la fecha del presente trabajo exista antecedente sobre cuáles son los Derechos Humanos Universitarios que se mencionan en el artículo 3 del reglamento vigente.

a alumnos, profesores y personal administrativo⁶⁴. La cual cuenta con una gama de facultades para poder resolver los asuntos y situaciones que pueden afectar los derechos humanos universitarios dentro del ambiente Nicolaita.

Entre algunas de las facultades con las que cuenta la defensoría es la de poder resolver asuntos que le son de su conocimiento mediante la gestión pacífica y de diálogo⁶⁵. Lo que se menciona en el reglamento como “atención inmediata” y la “etapa conciliación”⁶⁶. Esto quiere decir que la defensoría cuenta con herramientas para resolver conflictos por medio del diálogo, lo que resulta esencial para el funcionamiento de la misma institución⁶⁷.

En ese sentido, la aplicación de estas técnicas en las defensorías de derechos humanos universitarios puede ser especialmente útil para resolver conflictos entre estudiantes y autoridades. Estas técnicas promueven la comunicación efectiva, la empatía y la comprensión mutua, lo que puede ayudar a las partes a llegar a acuerdos justos y equitativos. Sirviendo también, como mecanismos para prevenir futuros conflictos al abordar las causas subyacentes, lo que fomenta las relaciones saludables y respetuosas entre los miembros de la comunidad universitaria.

En el caso de la conciliación, como ya se ha visto es una técnica voluntaria que se sustenta en la comunicación y el diálogo entre las partes involucradas. Las

⁶⁴ Artículo 3 del Reglamento de la Defensoría de los Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas.

⁶⁵ María Trinidad Rojas Arreola, *La defensoría universitaria en el marco de sus treinta años de instauración en México y España. En Francisco Ramos Quiroz y otros coords., Los Derechos Humanos y la Universidad, México, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, 2015, 205-2031 pp.*

⁶⁶ Reglamento de la Defensoría de Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas, Artículo 33, fracciones VI y VIII.

⁶⁷ Sin embargo, lo interesante está en el uso que la defensoría le da a esas facultades, lo que nos deja con la interrogante de ¿Cuál es el procedimiento que siguen para llevar a cabo uno u otro? ¿Cuántos asuntos se han resuelto por alguna de esas vías? ¿Se les ha dado algún tipo de seguimiento a los asuntos? ¿Cómo es el seguimiento que se ha hecho a los mismos? ¿Cuentan con capacitaciones o certificaciones especializadas en resolución de conflictos? ¿Cuántos cursos han tomado sobre la materia? ¿Cuántas veces han tenido éxito, en la aplicación de la conciliación? o ¿Conocen otros métodos de solución de controversias, mediación o prácticas restaurativas? Siendo estas algunas de las interrogantes que se trata de resolver en esta investigación.

partes en conflicto tienen la oportunidad de expresar sus preocupaciones y necesidades, y el facilitador puede abonar en mejorar la comunicación y la comprensión mutua. Esto puede llevar a soluciones más creativas y personalizadas que las que se obtendrían en un proceso convencional de queja dentro de la misma universidad.

Por lo que respecta a las soluciones inmediatas, la defensoría refiere que son asuntos que pueden resolverse antes de la presentación formal de una queja, brindando una asesoría y acompañamiento a los potenciales quejosos para buscar una solución inmediata, evitando así el proceso formal de queja, agilizando la resolución y respetando los derechos humanos universitarios.⁶⁸

Entonces, el que la universidad michoacana cuente con una institución que se encargue de velar por los derechos de los estudiante, resulta en todo momento benéfico no sólo para estos, sino para toda la comunidad estudiantil, siendo un referente importante a nivel estatal, por lo que conocer la génesis de esta permite que nos podamos concentrar particularmente en las actividades que realiza, por ello, en el siguiente apartado se estudiar el reglamento de la defensoría, lo nos acercará a identificar el objetivo general de esta investigación.

2.4. Reglamento de la Defensoría de los Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas

Entonces, cuando se creó la DDHUN, surgió con ella la necesidad de regularla, es decir, no sólo es crear la institución, sino que se necesita un marco normativa que establezca los parámetros de actuación, eso mismo, es lo que será materia del análisis de este título. Se analiza su composición, estructura, la definición y camino procesal que sigue una queja y se resaltan los artículos que sean más benéficos para la presente investigación.

⁶⁸ Defensoría de los Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas, *Informe de labores 2013-2014*, México, s/f, https://drive.google.com/file/d/1Qxm_rDzMMS5EiGIYmM4iGVBq4OS_ATfS/view.

El consejo universitario aprobó el 19 de junio de 2011, el Reglamento de la Defensoría de Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas, cabe destacar que el documento en cita cuenta con 44 artículos, en VII Capítulos que se titulan:

Índice de contenido del Reglamento de la Defensoría de Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas.

Capitulado	Contenido
Capítulo I Disposiciones generales.	Se especifican el objeto de la defensoría, los fines y se establecen algunas definiciones que se utilizan dentro del documento.
Capítulo II De la integración y funcionamiento de la defensoría.	Define el organigrama de la defensoría, como es su designación, el tiempo de su cargo, las excusas e impedimentos para conocer de los asuntos y los requisitos para ser titular.
Capítulo III De su competencia y atribuciones.	Establece los asuntos de los que podrá conocer la defensoría, así como las atribuciones que tendrá el titular, así como los defensores adjuntos y del secretario técnico.
Capítulo IV Del procedimiento.	Establece términos y requisitos de forma de las quejas, entre otros.
Capítulo V De la tramitación de la queja.	Establece las etapas que seguirá una queja hasta su resolución, establece las diferentes formas en las que puede concluir un trámite y establece el recurso de inconformidad.
Capítulo VI De los informes de la defensoría.	Establece la obligación de rendir un informe anual con los resultados de la defensoría.
Capítulo VII Disposiciones finales.	Establece como se practicarán las notificaciones que debe hacer la

	defensoría, así como las reglas para el cómputo de los plazos.
--	--

Tabla 6. Elaboración del autor con datos del reglamento de la DDHUN.

El reglamento de la defensoría, está estructurado en varios capítulos que abordan aspectos clave de su funcionamiento, por lo que, en apariencia este proporciona un marco completo para el funcionamiento de la defensoría, asegurando transparencia, eficiencia y claridad en sus operaciones y procesos. Sirve traer a colación como es que se integra la DDHUN:

Organigrama.

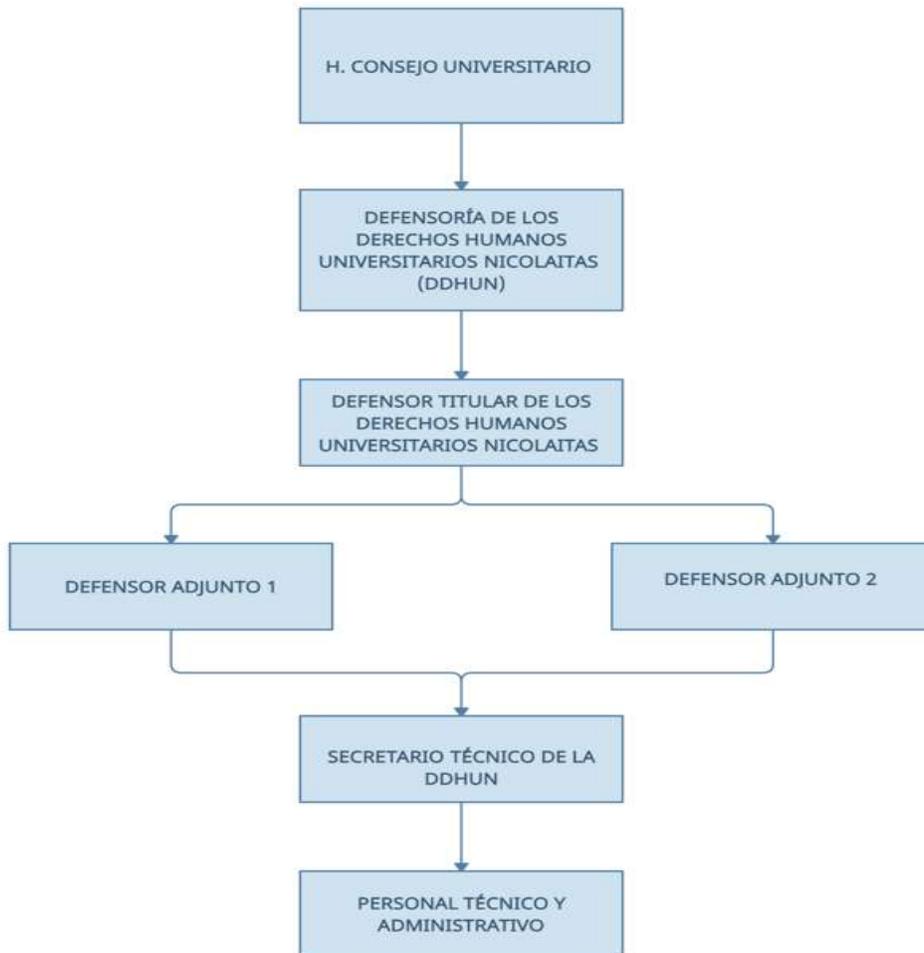


Imagen 1. Elaboración del autor con datos del Reglamento de la DDHUN.

El sistema de integración y designación de la Defensoría de los Derechos Universitarios Nicolaitas, según los numerales 7, 8 y 9, establece una estructura que busca garantizar autonomía, equilibrio y responsabilidad. El defensor titular y los defensores adjuntos, son designados por el consejo universitario en ternas a propuesta del rector, mientras que el secretario técnico y el personal administrativo y técnico es designado por el defensor titular. En conjunto, este organigrama define la estructura de la DDHUN, enfocada en la protección de los derechos universitarios. Desarticulando un poco más el mismo reglamento, nos encontramos con el trámite de mayor trascendencia, el referente a la queja, se define:

...

IX. Queja: es el pronunciamiento de un estudiante, personal académico o administrativo en contra de las resoluciones actos u omisiones de un funcionario o autoridad administrativa o académica por la supuesta violación de los derechos que en su favor establece la Legislación Universitaria y a sus Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas y sus Garantías;

...⁶⁹

Una queja, refiere específicamente a la denuncia de una violación a los derechos fundamentales de cualquier persona que integre la comunidad estudiantil. La misma puede ser presentada por la persona afectada o por alguien que actúe en su nombre, y tiene como objetivo que se tomen medidas para corregir la situación y se reparen los daños causados a los derechos humanos universitarios de la persona afectada por medio de las recomendaciones que en el caso particular la Defensoría de Derechos Humanos Universitarios Nicolaita emita.

⁶⁹ Reglamento de la Defensoría de Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas, artículo 6.

Cabe destacar, las quejas que conocerá la defensoría únicamente serán aquellas de acuerdo a lo estipulado a los numerales 15 y 16 de su reglamento, que a la letra dice:

...Competencia La Defensoría conocerá de oficio o a petición de parte las quejas o denuncias que formulen por escrito los hombres o mujeres⁷⁰ que sean estudiantes, personal académico y administrativo o de intendencia contra actos, resoluciones u omisiones de los funcionarios o dependencias administrativas o académicas que consideren violatorios de sus Derechos Humanos establecidos en la Legislación Universitaria y la Cartilla de los Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas, que vulneren sus Derechos y sus Garantías.

...

*I. Los derechos de naturaleza laboral y sindical;
II. Los procedimientos de ingreso, promoción y permanencia del personal académico; las evaluaciones académicas de profesores, de las comisiones académicas dictaminadoras de los concursos de oposición, y acuerdos o resoluciones de los H. Consejos Técnicos de las escuelas, facultades, institutos, campus universitarios y unidades profesionales. Salvo que se viole algún derecho universitario de naturaleza distinta a la señalada en este artículo;
III. Las violaciones que puedan impugnarse por otras vías establecidas por la Legislación Universitaria.⁷¹*

Es decir que, la defensoría tiene competencia para conocer, tanto de oficio como a solicitud de parte, las quejas por escrito de estudiantes y personal contra actos, resoluciones u omisiones que consideren violatorios de sus derechos humanos establecidos en la legislación universitaria y la Cartilla de Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas⁷². Asimismo, establece los asuntos en los que es incompetente como laborales y sindicales, así como en procedimientos de ingreso y evaluaciones académicas del personal docente, a menos que se viole algún derecho universitario distinto a estos, excluye violaciones que puedan

⁷⁰ Sin que se especifique si una persona no binaria o que no se reconozca con algún género socialmente aceptado pueda hacer uso del servicio.

⁷¹ Reglamento de la Defensoría de Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas, artículos 15 y 16

⁷² Misma que no existe, como se demostrará líneas abajo.

impugnarse por otras vías establecidas en la legislación universitaria, delimitando claramente su ámbito de acción y restricciones.

Por lo que, una vez establecido de los asuntos que puede conocer la defensoría, es necesario analizar el trámite que siguen las quejas de acuerdo a lo estipulado en el artículo 32 del citado reglamento, los términos del organismo son en días hábiles, atendiendo el siguiente orden resumido en cinco pasos:

Cinco pasos de la queja.

Paso	Fundamento en el artículo 32
Paso 1. Presentación de la queja y término de 5 días para determinar la admisión, requerimiento o no admisión.	Fracciones I y II.
Paso 2. Admitida la queja, se correrá traslado a la autoridad que se señale para que rinda su informe en un término de 5 días, de no hacerlo se tendrán por ciertos los hechos.	Fracciones III y VI.
Paso 3. Se citará a conciliación y en caso de no llegar a un acuerdo se seguirá con el proceso, si se llega a un acuerdo se concluirá con el asunto.	Fracciones VII y VIII.
Paso 4. De no llegar a un acuerdo, las partes pueden ofrecer pruebas dentro de los siguientes 15 días y antes de que la defensoría emita su recomendación y se notificará de la determinación en un plazo no mayor de 72 hrs.	Fracciones XIX a XI
Paso 5. Acuerdo de no responsabilidad	Fracción XII

Tabla 7. Elaboración del autor con datos del reglamento de la Defensoría de Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas.

Del proceso descrito anteriormente, se puede concluir que la defensoría sigue un método estructurado para abordar las quejas presentadas. Como se describió es un proceso sumarísimo que en total no supera los 30 días hábiles desde su presentación hasta su conclusión. Por lo que, en conjunto, este enfoque busca equilibrar la celeridad con la justicia.

Ahora que se estableció el funcionamiento a partir del reglamento de la DDHUN, nos permite dar pie al tema principal, por lo que, al haber analizado este documento, nos percatamos que el titular de la defensoría tiene la obligación de realizar un informe de actividades que nos permitirá poder conocer entre otras cosas las estadísticas generales que tiene la misma DDHUN, incluso se puede identificar cuantos asuntos por conciliación han sido resueltos y con ello confirmar o no nuestra hipótesis principal, la conciliación, se ha implementado como una herramienta esencial en la Defensoría de los Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas, desde el inicio de sus funciones en el 2011 hasta el 2022.

2.5. La conciliación. Estadísticas de asuntos resueltos

En el presente rubro, se analizan como adelantamos en líneas que anteceden, los referidos informes de actividades, sin embargo, al momento de recopilar la información correspondiente, es decir, los documentos que por obligación tiene la DDHUN de realizar y no únicamente eso, sino que también de publicar, para hacer de conocimiento a la sociedad la relevancia que esta tiene dentro de la comunidad estudiantil, nos percatamos que existía una pequeña pero sumamente importante limitante, la disponibilidad de información precisa y completa de los informes de la DDHUN.

Lo anterior, dificultó la realización de la investigación, retrasando el presente trabajo, puesto que únicamente se localizaron en su momento únicamente los informes de 2017, 2018 y 2020,⁷³ dejando de lado casi todos los informes desde su creación en el 2011 al 2022, es decir de once informes sólo había acceso a tres de ellos.

Esto, planteó un desafío significativo ya que el no contar con esta información podría ocasionar que no se obtuviera una visión completa, actualizada y veraz de información, lo que podría ocasionar que fuera inalcanzable la comprobación de la hipótesis. Además, la ausencia de informes para los años intermedios, deja incertidumbre de la gran labor que desempeña esta institución así como las acciones y cambios significativos de los resultados que esta tiene. Es decir, las labores de la DDHUN no las conocía la sociedad y era necesario que todos pudieran conocer sus datos duros y que se pueda reconocer el gran trabajo que hace este organismo por la comunidad estudiantil.

Para llevar a cabo lo anterior, sería esencial contar con todos los informes, es por ellos que con la intención referida, era necesario, solicitar la información por las vías y mecanismo formales ya establecidos, es decir, realizar atentas solicitudes de información pública, tal como lo describe la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Michoacán de Ocampo, por medio de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, así que los resultados obtenidos se detallan en líneas subsecuentes.

2.5.1. Solicitudes de información pública

Virtud de lo anterior y con la finalidad de poder contar con la información suficiente para poder demostrar que la conciliación, se han implementado como una herramienta esencial en la Defensoría de los Derechos Humanos

⁷³ Los cuales corresponden al entonces Titularidad de la DDHUN Mtro. Jesús Santillan Gutierrez.

Universitarios Nicolaitas, desde el inicio de sus funciones en el 2011 hasta el 2022, se realizaron cuatro solicitudes de información a la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, dirigidas a la defensoría, en las siguientes temporalidades:

Relación de las solicitudes de información.

Número de solicitud	Fecha de presentación	Estatus
Solicitud de Información 1	25 de noviembre de 2022	Resuelta mediante recurso de inconformidad el 12 de julio de 2024
Solicitud de Información 2	4 de julio de 2023	Resuelta, por proporcionar la información solicitada el 21 de agosto del dos 2023
Solicitud de información 3 y 4 esta última como en alcance	1 de enero de 2024 y 25 de mayo de 2024	Resuelta mediante recurso de inconformidad el 10 de abril de 2024 y resuelta por proporcionar la información solicitada el 19 de junio de 2024.

Tabla 8. Elaboración del autor con datos de las solicitudes de información.

La tabla que antecede, presenta de forma ilustrativa y cronológica las solicitudes de información que fueron presentadas durante el desarrollo de la investigación. Asimismo, se establece la fecha en la que fueron resueltas por la autoridad e incluso se precisa en cuales se tuvo que presentar recurso de inconformidad. Por lo que, en los siguientes apartados se desarrollan a detalle, cómo fueron resueltas ambas solicitudes tres solicitudes y la cuarta en alcance, en la que de forma progresiva se fueron obteniendo resultados importantes, que abonarán en el esclarecimiento del objetivo principal de la presente investigación.

a. Solicitud 075/22/SV

En este apartado en particular se precisa -en lo que interesa- el camino procesal de la solicitud de información 075/22/SV, con folio 160353322000587, dicha solicitud fue necesario realizarla en virtud, de que no se contaba con información suficiente de los informes de actividades que antes se reseñaron, por ello, se solicitó y contestó lo siguiente:

Contenido de la solicitud de información 1 y respuestas obtenidas.

Preguntas y respuestas del 6 de enero del 2023
<p><i>1. El acuerdo de creación de la Defensoría de D.H.N.</i></p> <p><i>R: No se cuenta con el acuerdo de creación de la DDHUN en los archivos de la Defensoría de los Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas.</i></p>
<p><i>2. Todos los informes desde su creación en el 2011 hasta la fecha de hoy 25/Nov/2022 (donde se precisen quejas recibidas y cómo se resolvieron)</i></p> <p><i>R: Puede visitar nuestra página Institucional https://www.ddhun.umich.mx/transparencia, ahí podrá revisar los informes con los que cuenta la Defensoría de los Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas.</i></p>
<p><i>3. El nombre de todos los encargados de la Defensoría desde su creación a la fecha de hoy 25/Nov/2022, así como el periodo de su cargo.</i></p> <p><i>R: Dra. Guadalupe Morales Ledezma.- Defensora Titular en el año 2011 Dr. Francisco Ramos Quiroz,.- Defensor Titular 2012 Mtro. Jesús Santillán Gutierrez .- Defensor Titular en el año 2017 Dra. Martha Patricia Acevedo García.- Defensora Titular en el año 2021</i></p>

4. La carta donde se establecen los Derechos Humanos Nicolaitas o el documento respectivo.

R: No se cuenta con dicha carta o documento.

Tabla 9. Elaboración del autor con datos solicitud de información y de su respuesta, por parte de la DDHUN.

Sin embargo, de la información obtenida y que se transcribe *supra*, no se desprenden datos complementarios para poder realizar el trabajo, resultando irrisorio que la DDHUN afirme mediante oficio, que no cuenta con su acuerdo de creación. Por otra parte, lo que ve a los informes que son de carácter obligatorio, de acuerdo con los artículos 36 al 38 del propio reglamento de la defensoría, a señalar que son consultables en la página web de la DDHUN, era ociosa la respuesta, ya que la información hasta ese momento era insuficiente, y como se adelantó, sólo se habían publicado en la página oficial los informes correspondientes a los años 2017, 2018 y 2020. Asimismo, tampoco se contestó con claridad el periodo de cada uno de los defensores titulares y finalmente se adelantaba por primera vez que no existe ninguna cartilla de derechos humanos universitarios.

Inconforme con lo anterior, el autor de la presente investigación, presentó por medio de correo electrónico un recurso de revisión ante el Instituto Michoacano de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (IMAIP), mismo que se admitió mediante acuerdo de 13 de enero de 2023, y seguido del cauce procesal, le devino su resolución donde se declaró fundado el recurso el ocho de marzo de ese mismo año. Logrando obtener parcialmente la información solicitada respecto del acuerdo de creación, la mayoría de los informes, el periodo correcto de cada uno de los defensores titulares y la negativa confirmada de la cartilla de derechos universitarios, por lo que la respuesta a la solicitud quedó de la siguiente forma:

Contenido de la solicitud de información 1 y respuestas obtenidas mediante el recurso de revisión.

Preguntas y respuestas del 26 de enero del 2023

1. El acuerdo de creación de la Defensoría de D.H.N.

R: Después de una exhaustiva búsqueda por parte del personal de la Defensoría de los Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas, se le hace saber al solicitante que en los archivos físicos y electrónicos de esta dependencia no se encuentra el acuerdo de creación de la Defensoría.

Agregando en el considerando tercero en lo que interesa:

Me permito enviarle copia del Acuerdo Administrativo No. 5 de fecha 15 de junio de 2011, en donde se establece la Defensoría de los Derechos Humanos de los Universitarios Nicolaitas así como copia de la Exposición de Motivos y Reglamento de la Defensoría de los Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas.

Por tanto, se ponen a su disposición los anexos de información proporcionados mediante dicho oficio, por la Dirección de Archivos de esta Casa de Estudios, a través del siguiente enlace electrónico:

https://drive.google.com/drive/folders/1KFRA6dRFaKN4wvmVhTggR5O M0_sX0XHX?usp=share_link

2. Todos los informes desde su creación en el 2011 hasta la fecha de hoy 25/Nov/2022 (donde se precisen quejas recibidas y cómo se resolvieron)

R: Se agregan al presente los Informes de los años 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2020, 2021 y 2022.

Así, se ponen a su disposición los anexos remitidos por la Defensoría de los Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas, relativos al punto dos de la solicitud inicial, a través del siguiente enlace electrónico:

https://drive.google.com/drive/folders/1S8WX3h3YAPoIGmxBaJqfqLxo8 VB0NB5M?usp=share_link

3. El nombre de todos los encargados de la Defensoría desde su creación a la fecha de hoy 25/Nov/2022, así como el periodo de su cargo.

*R: Lic. Guadalupe Morales Ledesma
Desde su creación a octubre de 2012.*

*Dr. Francisco Ramos Quiroz
De octubre de 2012 a julio 2017.*

*M. en D. Jesús Santillán Gutiérrez
De julio de 2017 a agosto 2021.*

*Dra. Martha Patricia Acevedo García
De agosto 2021 hasta la fecha del presente documento.*

4. La carta donde se establecen los Derechos Humanos Nicolaitas o el documento respectivo.

R: En los archivos de la Defensoría de los Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas, no se encontró cartilla o catálogo de Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas.

Tabla 10. Elaboración del autor con datos solicitud de información y de su respuesta, por parte de la DDHUN a raíz del recurso de inconformidad.

La información proporcionada revela lo que se ha dicho, una evidente limitante en la documentación disponible en la Defensoría de los Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas. En primer lugar, la ausencia del acuerdo de creación de la defensoría en los archivos físicos y electrónicos destaca una descuidada gestión en la propia documentación, lo anterior, es importante ya que sin este documento se pierde la certeza de cuando empezaron las funciones de la DDHUN, lo que hubiese resultado en una dificultad para la comprensión completa de la base normativa y fundacional de esta entidad.

Aunado a lo anterior, el listado de encargados de la defensoría y sus respectivos periodos ofrece una visión cronológica de la gestión de este

organismo, permitiendo identificar de manera fehaciente a cada representante. No pasa desapercibido que, la falta de una carta que establezca los Derechos Humanos Nicolaitas o un documento similar, resalta una carencia en la documentación que debería servir como referencia central para la defensoría y sus usuarios, actuando sin una directriz adecuada en la cual puedan hacer sus labores de difusión de forma adecuada, no obstante que se prometió crear de acuerdo mediante Acuerdo Administrativo No. 5, de fecha 15 de junio de 2011.

En cuanto a los informes sobre quejas recibidas y su resolución, la disponibilidad de documentos para los años 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2020, 2021 y 2022 proporciona una visión más detallada de las actividades respecto de los resultados obtenidos de asuntos atendidos y que se encuentran establecidos en la normativa de la defensoría, por lo que, del estudio de los informes obtenidos, se obtiene la siguiente información que para una mejor comprensión se dividió en dos tablas la primera de los años 2011 a febrero de 2016 y la segunda de marzo de 2016 al 2022.

Asuntos atendidos de conformidad con los informes 2011 a febrero de 2016.

	15 de junio 2011 ⁷⁴ al 16 de octubre de 2012	18 de octubre - 31 de diciembre de 2012	2013 enero-junio	julio 2013 - febrero 2014	marzo 2014 - febrero 2015	marzo 2015 - febrero 2016
Conciliación	3	4	4	12	32	6
Desechadas	3	1	2	7	5	9
Acuerdo de no responsabilidad	-	2	1	3	6	21
Solución inmediata	-	2	2	4	7	6

⁷⁴ No existe informe como tal, sin embargo, se establece un apartado en el informe de actividades de 2013, en el cual se detalla, que el defensor en turno que recibe el 17 de octubre de 2012, al momento de recibir la oficina aclara los asuntos que se tramitaron hasta el momento y los que se encuentran pendientes de resolver, por lo que se presume que desde el inicio de sus funciones el 15 de junio de 2022 hasta el 16 de octubre de 2012, se atendieron los asuntos que se detallan en este apartado.

Desistimiento	-	1	2	-	7	1
Recomendaciones	-	-	3	1	4 ⁷⁵	1
Archivo	-	7	-	-	-	-
Falta de interés	-	-	-	2	-	2
Atención inmediata	-	-	-	-	-	29
Total	6	17	14	29	61	75

Tabla 11. Elaboración del autor con datos de los informes obtenidos de 2011 a febrero de 2016 con motivo de la solicitud de información 1 y del recurso de revisión.

Asuntos atendidos de conformidad con los informes de 2016 a 2022.

	2017	2018	2019	2020	2021 ⁷⁶	2022
Conciliación	-	-	No hay informe ⁷⁷	-	-	22
Desechadas	-	-		1	-	3
Acuerdo de no responsabilidad	-	-		-	-	11
Solución inmediata	2	2		2	2	-
Desistimiento	-	-		-	-	24
Recomendaciones	-	-		-	-	-
Archivo	-	-		-	-	-
Falta de interés	-	-		-	-	-
Atención inmediata	-	-		-	-	-
Incompetencia	14	-		-	-	-
Resueltos	-	22		-	-	-
Total	16	24		0	3	2

⁷⁵ Cabe destacar que este número concuerda con la descripción de las recomendaciones a foja 11 del informe de actividades marzo 2014 - febrero 2015.

⁷⁶ El informe de 2021, consiste en un oficio, el cual de forma sucinta contiene algún dato correspondiente a las actividades que realizó.

⁷⁷ A pesar de que no existe informe como tal, en posteriores informes, se establece que se recibieron 19 asuntos, de los cuales no obran datos al momento de realizar esta tabla de como se resolvieron todos esos asuntos, por ello no se toman en cuenta al momento de realizar el total acumulado.

Tabla 12. Elaboración del autor con datos de los informes obtenidos de 2017 a 2022 con motivo de la solicitud de información 1 y del recurso de revisión.

Entonces del análisis detallado de los datos estadísticos de los informes de actividades de la defensoría, centrado en los resultados obtenidos de los asuntos atendidos se obtiene que se recibieron un total de 307 asuntos de los cuales, 83 casos fueron resueltos mediante conciliación, mientras que 31 fueron desechados. En 44 asuntos se emitieron acuerdos de no responsabilidad, y 29 se resolvieron de forma inmediata. En cuanto al desistimiento, se registraron 35 casos. Por otro lado, se emitieron 9 recomendaciones, 7 asuntos se archivaron, y en otros 4 hubo falta de interés por parte de los involucrados. La atención inmediata fue necesaria en 29 casos, 14 fueron declarados incompetentes, y 22 asuntos fueron resueltos por completo sin establecer o aclarar de qué forma fueron resueltos tal como se puede apreciar de mejor manera en la siguiente gráfica.

Asuntos atendidos de conformidad con los informes.



Gráfica 2. Elaboración del autor con datos de los informes obtenidos de 2011 a febrero de 2016 con motivo de la solicitud de información 1 y del recurso de revisión.

La anterior gráfica, permite identificar a simple vista que la mayoría de los asuntos que atendió la defensoría desde el inicio de sus funciones al 2022, fueron resueltos por conciliación, esto representa una cuarta parte de todos los asuntos que recibió, por lo que se podría adelantar que existe una gran posibilidad de identificar que el objetivo central, así como la hipótesis de la presente investigación se pueden dilucidar. Pero no hay que adelantarse, la omisión de los informes del 2011 desde su creación, enero-octubre 2012 y 2019 genera lagunas en la comprensión de la continuidad y evolución de su labor en la temporalidad señalada.⁷⁸

En conjunto, estas limitaciones en la documentación, subrayan la necesidad de mejorar la gestión y preservación de registros fundamentales para una entidad dedicada a la protección de derechos humanos universitarios, lo que hubiese facilitado esta investigación, sin la necesidad de presentar solicitudes de información, lo anterior permite reflexionar sobre el compromiso que tienen los titulares y el conocimiento básico del reglamento de la institución que presentan.

No debe pasar desapercibido, uno de los cuadros de información que elabora la propia DDHUN, mismo que está inserto en la respuesta de 26 de enero de 2023, se agrega para conocer los asuntos que de acuerdo con la institución se resolvieron y que permite hacer un comparativo con la información que antecede al mismo:

Información de la DDHUN.

⁷⁸ Es importante señalar que, se recibió al correo electrónico del investigador, el acuerdo de 1 de julio de 2024, mismo que contenía información al respecto de la sesión con Consejo Técnico de 5 de enero de 2024 donde se declaró la inexistencia de los informes de labores de 2011 y marzo - diciembre 2016, sin precisar nada sobre el informe de 2019.

Atención	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Quejas recibidas	38	23	n/d	6	41	78	32	n/d	0	n/d	n/d	5
Quejas atendidas	36	23	n/d	6	41	78	32	n/d	0	n/d	n/d	5
Recomendaciones	1	1	n/d	n/d	3	3	0	n/d	0	n/d	n/d	1
Atención Inmediata	0	2	n/d	n/d	18	1	2	n/d	0	n/d	n/d	0

Fuente: DDHUN

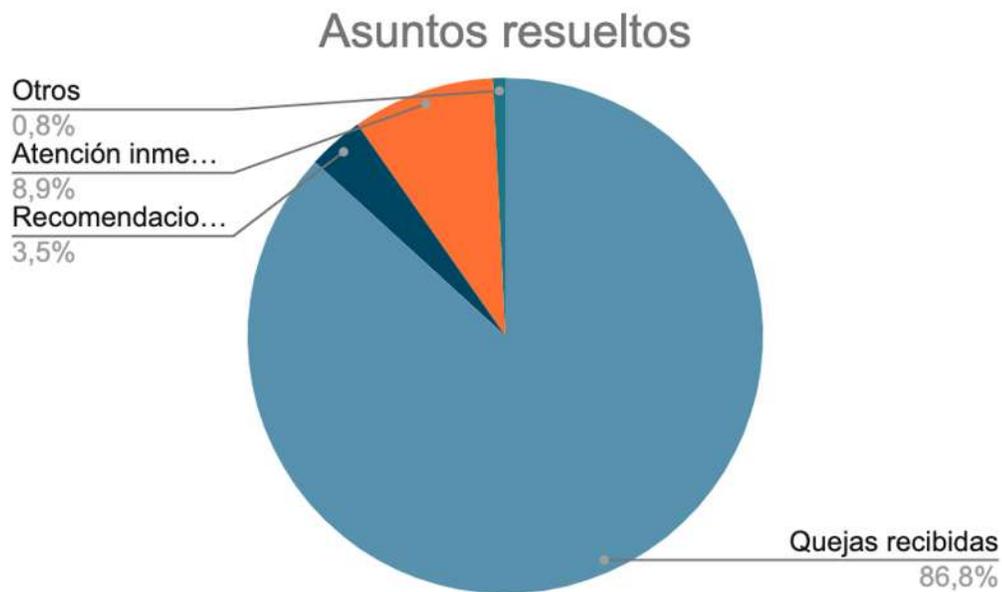
Imagen 2. Recuperada de la respuesta emitida a la solicitud de información 1.

El cuadro anterior, pretende revelar de forma oficial la información del trabajo realizado en todas las administraciones que ha tenido la defensoría, puntualizando las quejas que se han resuelto en atención al artículo 33 del Reglamento,⁷⁹ es decir, 223 quejas recibidas,⁸⁰ de las cuales 221 se atendieron, se realizaron 9 recomendaciones, mientras que 23 se resolvieron mediante atención inmediata y las 2 restantes únicamente se puede presumir que están en trámite -sin que esto sea una afirmación-, lo anterior haciendo una deducción de acuerdo a la información oficial que se proporcionó, para una mejor comprensión de lo anterior, se presenta la siguiente gráfica.

Asuntos resueltos.

⁷⁹ Artículo 33. Conclusión del trámite de queja Son causas de conclusión del trámite de queja: La incompetencia de la defensoría para conocer de la queja; II. El desistimiento del quejoso; III. La falta de interés del quejoso en la continuación del procedimiento; IV. Mediante la conciliación; V. El acuerdo de no responsabilidad del funcionario o autoridad señalada como responsable; VI. El cumplimiento de la recomendación correspondiente.

⁸⁰ Sin especificar cuáles son los asuntos que se han resuelto por conciliación, sin embargo, si a ese número se le agregan los 83 asuntos resueltos por conciliación, total de asuntos concluidos de 307 que es el total de asuntos que se obtuvieron de los informes.



Gráfica 3. Elaboración del autor, con los datos que envió la DDHUN, el 26 de enero de 2023, a la primera solicitud de información, posterior al recurso de revisión.

Lo que antecede, deja incertidumbre del papel que juega la conciliación a la hora de resolver los asuntos, ya que se inobserva que las quejas atendidas se hayan podido o no resolver a través de este método, o cualquiera de los que señala el artículo 33 del reglamento de la defensoría por lo que, al haber esa incertidumbre de los asuntos que ha atendido la defensoría, en aras de poder tener una claridad con los datos, se elaboró diversa solicitud de información en la cual se pregunta de forma específica los asuntos que se han resuelto por conciliación, ya que dichos resultados discrepan por una gran cantidad en los asuntos que se atendieron.

b. Solicitud 081/23/SV

En este apartado en particular se precisa -en lo que interesa- el camino procesal de la solicitud de información 081/23/SV, con folio 160353323000905, en razón de que existía una discrepancia considerable con la información que constaba en los

informes de actividades y con la respuestas obtenidas, por lo que, se solicitó y contestó lo siguiente en esta nueva solicitud:

Contenido de la solicitud de información 2 y respuestas obtenidas.

Preguntas y respuestas del 21 de agosto del dos 2023
<p><i>De conformidad con el numeral 19, fracción VIII de su reglamento; 1.- Cuantos Asuntos se han resuelto por conciliación, desglosar por años (2012 - a la fecha)</i></p> <p><i>R: 2012: uno, 2013: uno, 2014: veinticuatro, 2015: dos, 2016: cero, 2017: cero, 2018: cero, 2019: uno, 2020: cero, 2021: cero; y, 2022: uno</i></p> <p><i>(total 30)</i></p>
<p><i>2.- De los asuntos resueltos por Conciliación, ¿Cuál es el seguimiento que le dan a los convenios que se firman? ¿Cuántos se han cumplido en su totalidad? ¿Cuántos se han cumplido parcialmente? desglosar por años (2012 - a la fecha)</i></p> <p><i>R: A los convenios se les da seguimiento hasta el cumplimiento del mismo.</i></p> <p><i>Se han cumplido en su totalidad todos los convenios.</i></p> <p><i>Todos se han cumplido en totalidad.</i></p>
<p><i>3.- ¿Cuántos cursos, capacitaciones, Diplomados y Certificaciones, han tomado los servidores de la Defensoría con relación a los Medios Alterno de Solución de Conflictos (¿Mediación, Conciliación y Prácticas Restaurativas?</i></p> <p><i>R: Se tomaron dos cursos.</i></p>

4.- De conformidad con el artículo 19, fracción XI, compartir los informes de actividades de los años 2019 y 2021

Se hace de su conocimiento que el informe a que hace referencia la Defensoría de los Derechos Humanos Nicolaitas así, como el acuerdo de creación de la Defensoría enviado por la Dirección de Archivos pueden ser descargados del siguiente enlace electrónico:

https://drive.google.com/drive/folders/1nEkXF_vyTuLumiVNOF_gSd4Bdpwwultr?usp=sharing

5.- Acuerdo de Creación de la Defensoría (Completo).

Se hace de su conocimiento que el informe a que hace referencia la Defensoría de los Derechos Humanos Nicolaitas así, como el acuerdo de creación de la Defensoría enviado por la Dirección de Archivos pueden ser descargados del siguiente enlace electrónico:

https://drive.google.com/drive/folders/1nEkXF_vyTuLumiVNOF_gSd4Bdpwwultr?usp=sharing

Tabla 13. Elaboración del autor con datos solicitud de información y de su respuesta, por parte de la DDHUN.

La información anterior arroja más datos valiosos sobre su desempeño y operación. En primer lugar, se detalla el número de asuntos resueltos por conciliación desglosado por años desde 2012 al 2022 siendo un total de forma oficial 30 asuntos resueltos mediante la conciliación. Este desglose evidencia fluctuaciones sorprendentes en la cantidad de casos tratados a lo largo del tiempo, lo que oscurece la visión temporal de la carga de trabajo y la efectividad de la conciliación en diferentes periodos incluso dicha cifra se pudiera aproximar más con los asuntos resueltos por atención inmediata o solución inmediata, cabe resaltar que, no existe una diferencia exacta de estos últimos dos, virtud de que el reglamento, sólo prevé literalmente en su numeral 19 fracción VI la solución inmediata.

En cuanto al seguimiento de convenios firmados como resultado de la conciliación, la afirmación de que todos los convenios se han cumplido en su totalidad. Este dato sugiere un alto grado de eficacia en la implementación de acuerdos, lo cual refleja la seriedad y compromiso tanto de la defensoría como de las partes involucradas, así como de la eficiencia que tiene esta forma alterna de solución de controversias.

También, se revela que se han tomado dos capacitaciones sobre este ámbito. Aunque la cifra es modesta, por llamarlo de una forma, indica un interés continuo en fortalecer las habilidades del personal en la aplicación de métodos alternativos para la resolución de conflictos. En cuanto, al informe de 2019, no se obtuvieron resultados favorables, ya que los documentos que se anexaron al link antes citado, redireccionan al informe de 2022, por lo que no se obtuvo un dato preciso.

Entonces, de la respuesta oficial remitida por la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, referente a de la defensoría universitaria, se proporciona una visión difusa de su desempeño, ya que los datos obtenidos de las quejas que se han resuelto por conciliación, difieren conforme los datos obtenidos en los informes de actividades y de los esfuerzos realizados en capacitarse en la materia.

Por lo anterior, de los datos obtenidos, se puede presumir una confusión ya que se reporta que 30 asuntos se resolvieron mediante conciliación, pero esta cifra no ofrece una visión clara o contundente sobre el papel que desempeña la defensoría en el ejercicio de sus funciones, incluso como se dijo esa cifra se aproxima más a los asuntos que se resolvieron por atención inmediata o solución inmediata -que como se dijo hasta el momento se desconoce la causa de la diferencia entre uno y otro-. Esto sugiere que, aunque estos casos son importantes, no logran evidenciar de manera significativa la efectividad de la defensoría en la resolución de conflictos y por ello resulta necesario para la

investigación que dicha información sea aclarada, lo que provocó la siguiente solicitud de información.

c. Solicitudes 010/24/SV y 160353324000430

En este apartado en particular se precisa -en lo que interesa- el camino procesal de la solicitud de información 010/24/SV, con folio 160353324000018, y la solicitud 160353324000430⁸¹ esta última presentada a través del portal plataforma nacional de información, en atención a que existía una clara confusión por parte de la información recibida con la conciliación y las atenciones inmediatas, por lo que, en la solicitud de información 3 que se solicitó y contestó lo siguiente:

Contenido de la solicitud de información 3 y respuestas obtenidas.

Preguntas y respuestas del 26 de enero del dos 2023
<p><i>1.- De conformidad con el numeral 19, fracción VIII de su reglamento, ¿Cuántos Asuntos de han resuelto por conciliación, desglosar por años (2012 a la fecha)?</i></p> <p><i>R: 2012: uno, 2013: uno, 2014: veinticuatro, 2015: dos, 2016: cero, 2017: cero, 2018: cero, 2019: uno, 2020: cero, 2021: cero; y, 2022: uno</i></p> <p><i>(total 30)</i></p>

⁸¹ En la solicitud en alcance se agregó únicamente en la pregunta 1 y 3 el año 2011.

2.- De acuerdo con lo anterior señale y anexe el protocolo de actuación que realizan cuando desarrollan una conciliación, así mismo, precise si este tiene un procedimiento especializado, mediante etapas.

R: No se cuenta con dicho protocolo.

3.- De conformidad con el numeral 19 fracción VI de su reglamento, ¿cuantos asuntos se han resuelto mediante solución inmediata, desglosar por años (2012 a la fecha)?

R: Aclare el promovente a que se refiere con solución inmediata.

4.- De acuerdo con el punto anterior, señale y anexe el protocolo de actuación que realizan cuando llevan a cabo una solución inmediata, así mismo, precise si este tiene un procedimiento especializado mediante etapas.

No se cuenta con dicho protocolo.

5.- Anexe el acuerdo de creación de la DDHUN (completo)

R: Se anexa y puede ser descargado en del siguiente enlace electrónico <https://drive.google.com/drive/folders/10hLAeAp02T4FkPqILkjDmTJSj3KmH1s?usp=sharing>

6.- ¿Señale cuáles son los Cursos Capacitaciones, Diplomados y Certificaciones, han tomado los servidores de la DDHUN y precisar la temporalidad de cada uno, en la Materia de Medios Alternos de Solución de Controversias y en qué Institución?

R: No se han tomado cursos específicamente en esa materia.

<p><i>7.- El organigrama de la DDHUN.</i></p> <p><i>R: Como lo establece el artículo 7 del reglamento de la defensoría, está integrada por un Defensor Titular, dos Defensores Adjuntos y un Secretario Técnico.</i></p>

Tabla 14. Elaboración del autor con datos solicitud de información y de su respuesta, por parte de la DDHUN.

El motivo de la solicitud anterior fue aclarar precisamente la diferencia entre conciliación y solución inmediata, ya que de las información recibida con anterioridad se generó una incertidumbre entre la información proporcionada por la defensoría al diferenciar los asuntos que como bien señala el reglamento de la misma, puedan ser resueltos por conciliación y otros por solución inmediata, incluso de los mismos informes que se proporcionaron con motivo de la solicitud de información marcada con el número 1, existe una clara discrepancia en los datos duros, por lo que de la respuesta anterior, no se logra obtener una precisión en la información que permita aclarar la referida incertidumbre.

Entonces, en virtud de que la contestación proporcionada por la misma defensoría que fue “Aclare el promovente a que se refiere con solución inmediata”, mismo que ya había sido precisado y especificado en la misma pregunta, incluso de la simple y llana lectura del reglamento se desprende que existe una diferencia entre la conciliación y el procedimiento de solución inmediata Artículo 19 fracciones VIII y VI de su reglamento. Consecuentemente, el 23 de enero de 2024, se presentó recurso de revisión respectivo en contra de la contestación obtenida.

Dicho recurso se resolvió, el 1 de marzo del 2024 en el que se obtuvo un nueva respuesta de la defensoría, que señaló lo siguiente:

Contenido de la solicitud de información 3 y 4, así como la respuesta obtenida mediante el recurso de revisión.

Preguntas y respuestas del 26 de enero del 2023 y en alcance

1.- *De conformidad con el numeral 19, fracción VIII de su reglamento, ¿Cuántos Asuntos de han resuelto por conciliación, desglosar por años (2012 a la fecha)?*

R: Al respecto, por un error involuntario si bien en algunos casos en la Plataforma marca cero, acorde a los informes presentados ante la autoridad central universitaria y divulgados por la Defensoría, se precisan los siguientes datos:

*Conciliación
2011: cuatro⁸²,
2012: tres,
2013: doce,
2014: treinta y dos,
2015: seis,
2016: cero,
2017: cero,
2018: cero,
2019: cero,
2020: cero,
2021: cero; y,
2022: veintidós*

(total 79)

2.- *De acuerdo con lo anterior señale y anexe el protocolo de actuación que realizan cuando desarrollan una conciliación, así mismo, precise si este tiene un procedimiento especializado, mediante etapas.*

Si bien no se cuenta con un Protocolo formalizado ante la autoridad central de la Universidad, se les informa a las partes dentro del expediente de queja, dependiendo de la información que se desprende de las constancias que obran en el mismo, se puede dar por concluido a

⁸² Solicitud de información 4 en alcance a la 3.

través de la aplicación de medios alternativos, particularmente la mediación y la conciliación, entre el quejoso y el sujeto o autoridad señalada como responsable.

En ese tenor, en los oficios y acuerdos respectivos, se les menciona como beneficios de la conciliación propuesta por la Defensoría, los siguientes:

Se trata de un mecanismo alternativo extrajudicial de solución de conflictos en el cual, una tercera persona imparcial, ajena al juzgado de la causa, llamada mediador o conciliador se encarga de facilitar la comunicación entre ambas partes, para que juntas negocien y acuerden la solución a su conflicto;

La posibilidad de recibir mediante todo el trámite de mediación, la asesoría de sus abogados, quienes incluso podrán estar presentes durante la sesión como mediador-conciliador, cuando exista el acuerdo de ambas partes en relación con su participación y su grado de intervención;

Un lugar agradable para que las partes con la guía y auxilio del mediador-conciliador dialoguen en un espacio privado;

La confianza de que por tratarse de un proceso confidencial nadie se enterará de lo que las partes manifiesten durante la sesión correspondiente;

Un trato igualitario, humano y respetuoso, en el que no se hacen distinciones entre las partes, ya que ambas son escuchadas y tomadas en cuenta; y,

La posibilidad de evitar la continuación de un procedimiento que podría ser largo y desgastante, a nivel económico y emocional. Para tal efecto y con fundamento en los artículos 3, 4 y 13, fracción I, de la Ley de Justicia Alternativa y Restaurativa del Estado de Michoacán, se ordena la notificación a las partes, para que el término de tres días contados a partir de esa actuación, manifiesten la aceptación o no de la propuesta para el desahogo de la audiencia conciliatoria ante la presencia de la Defensora Titular, debiendo comparecer personalmente, sin mandatarios, abogados, patronos o asesores, para procurar la solución

del asunto y, hecho lo anterior, acordar lo conducente.

Asimismo, la naturaleza propia de la Defensoría y el procedimiento que desarrolla representa en sí mismo un mecanismo alternativo de solución de conflictos, atendiendo lo señalado en los puntos 1 y 2 de la presente respuesta, y en todo caso, la existencia o no de un protocolo constituye una circunstancia optativa, complementaria y supletoria a la naturaleza obligatoria de la norma aplicable, como lo es el Reglamento de la Defensoría de los Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas.

3.- De conformidad con el numeral 19 fracción VI de su reglamento, ¿cuantos asuntos se han resuelto mediante solución inmediata, desglosar por años (2012 a la fecha)?

Al respecto, por un error involuntario si bien en algunos casos en la Plataforma marca cero, acorde a los informes presentados ante la autoridad central universitaria y divulgados por la Defensoría, se precisan los siguientes datos:

Solución inmediata

2011: una⁸³,

2012: Nada,

2013: cuatro,

2014: siete,

2015: seis,

2016: cero,

2017: cero,

2018: dos,

2019: dos,

2020: tres,

2021: dos; y,

2022: cero

(total: 27)

4.- De acuerdo con el punto anterior, señale y anexe el protocolo de actuación que realizan cuando llevan a cabo una solución inmediata, así

⁸³ Solicitud de información 4 en alcance a la 3.

<p><i>mismo, precise si este tiene un procedimiento especializado mediante etapas.</i></p> <p><i>R: Se reitera lo señalado en el punto 5 (Se anexa a la presente) [es decir, lo señalado en la respuesta 2].</i></p>
<p><i>5.- Anexe el acuerdo de creación de la DDHUN (completo)</i></p> <p><i>R: Se anexa</i></p>
<p><i>6.- ¿Señale cuáles son los Cursos Capacitaciones, Diplomados y Certificaciones, han tomado los servidores de la DDHUN y precisar la temporalidad de cada uno, en la Materia de Medios Alternos de Solución de Controversias y en qué Institución?</i></p> <p><i>R: Por parte del personal de esta Defensoría se cursó un Diplomado de en la materia durante el 2021.</i></p>
<p><i>7.- El organigrama de la DDHUN.</i></p> <p><i>R: Como lo establece el artículo 7 del reglamento de la defensoría, está integrada por un Defensor Titular, dos Defensores Adjuntos y un Secretario Técnico.</i></p>

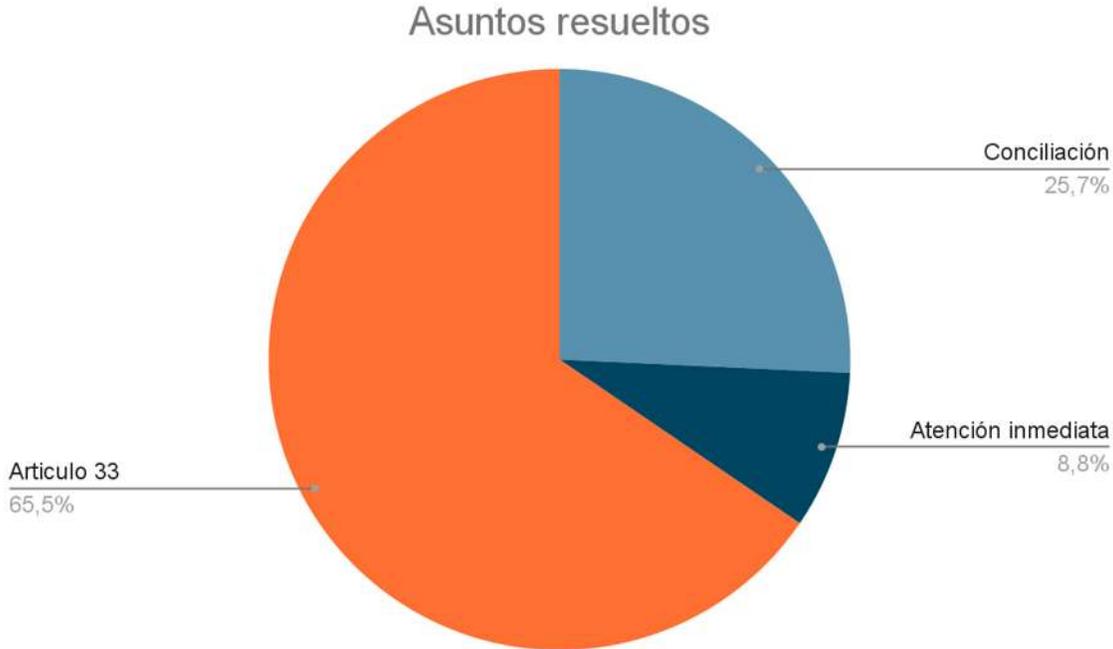
Tabla 15. Elaboración del autor con datos solicitud de información y de su respuesta, por parte de la DDHUN a raíz del recurso de inconformidad.

Antes de analizar el contenido anterior, es necesario que se aclare que se agrega a las respuestas el año 2011, ya que mediante la solicitud de información número 4, se solicitó únicamente la información correspondiente a ese año, por lo que no es necesario anexar un nuevo apartado especificando dicha información y se toma como complemento de la solicitud 3, por ello que no se haga mayor énfasis en los resultado obtenidos.

Entonces, la conclusión a la que se había llegado en la solicitud de información número 2, se puede demostrar que cambió considerablemente con los datos de la tabla que se anexan. Por lo que del análisis exhaustivo de la información hasta aquí recopilada se puede tener un contraste con los datos de los informes de actividades, pero no pasará inadvertido el análisis estadístico de esta información obtenida en esta última respuesta, por lo que se describe a continuación.

Destacando que de los 307 asuntos recibidos desde el inicio de sus funciones hasta el 2022, 79 asuntos se resolvieron mediante conciliación, lo que representa un 25.7%, 27 a través de atención inmediata siendo un 8.8%, mientras que los otros 201 asuntos diversos fueron resueltos por alguna de las fracciones del artículo 33 del reglamento de la DDHUN incluidas las recomendaciones lo que representa un 65.5%.

Asuntos resueltos.



Gráfica 4. Elaboración del autor con datos de las solicitudes de información 3 y 4 en alcance.

Lo anterior demuestra que efectivamente la conciliación es un pilar esencial en el funcionamiento de la defensoría nicolaita, como lo demuestra el hecho de que de 307 asuntos atendidos, 79 fueron resueltos a través de este mecanismo. Este dato subraya la eficiencia de la conciliación en la resolución de conflictos, permitiendo a la defensoría abordar y resolver problemas de manera expedita y efectiva. La resolución de aproximadamente el 26% de los casos mediante conciliación refleja no sólo la capacidad de la defensoría para manejar una mayor carga de trabajo sin comprometer la calidad de sus servicios, sino también su compromiso con la promoción de una justicia accesible y eficiente.

Resultado que varía por un margen de 4 asuntos con la información proporcionada por los informes de actividades, por lo que se puede afirmar que la conciliación ofrece una alternativa para todas las partes involucradas, promueve una cultura de paz y diálogo que es fundamental para la misión de la DDHUN. La resolución de un tercio de los casos mediante conciliación refleja el compromiso de la defensoría de promover el entendimiento y la paz en la comunidad, al mismo tiempo que mejora la eficiencia general del sistema de justicia.

Por tanto la conciliación además de ser un método alternativo, es una herramienta fundamental que permite a la defensoría nicolaita cumplir su misión de proteger y promover los derechos humanos de manera más efectiva y eficiente. Finalmente se destaca que, no obstante lo anterior existen muchas áreas de oportunidad que tiene la DDUHN, ya que sólo se han tomado algunos cuantos cursos o capacitaciones sobre la materia y esto nos da pauta, aunado con la falta de un protocolo de actuación o manual de procedimiento para desarrollar una sesión de conciliación.

2.6. El nuevo Estatuto Universitario 2024 de la UMSNH y su impacto en la DDHUN

El nuevo estatuto universitario, proporciona un marco claro y formal que asegura el buen funcionamiento de la universidad y su capacidad para adaptarse a los cambios y necesidades de su comunidad. Trae consigo un cambio paradigmático, en virtud de que prevaleció el publicado el 29 de mayo de 1963, es decir tras 61 años de haberse publicado, muchas cosas cambiaron dentro de la universidad. Sin entrar en mayor discusión, el mismo fue publicado en la gaceta de la universidad el día 3 de junio del presente año y que cobró vigencia al día siguiente de su publicación, aunque su aplicación en el papel es en enero de 2025, aún se realizan trabajos para homogeneizar, crear nuevos reglamentos y reformar los que el consejo universitario considere pertinentes.

Resulta importante para esta investigación, tomar a consideración el nuevo estatuto, ya que como se analiza, existen elementos novedosos que puedan impactar a futuro dentro del presente campo de la investigación. Por ello, sólo se analizan los artículos que tienen mayor impacto en el desarrollo del trabajo y que tiene que ver directamente con el funcionamiento de la defensoría, destacamos lo siguiente, se establece en su artículo 122, los derechos humanos universitarios, que son lo más parecido con la cartilla de derechos universitarios que tenía pendiente su publicación desde el 2011, entre los que se señalan puntualmente la igualdad, la no discriminación, la integridad y seguridad personal, libertad de expresión y todos aquellos consagrados en la constitución y tratados internacionales.

Esto es un gran avance, significativo en el reconocimiento de los derechos y de su protección, ya que hasta este momento, no se habían puntualizado como tal dentro del marco normativo de la universidad, por ello es de destacar este importante paso, que beneficiará a toda la comunidad estudiantil. Otro aspecto, es el título décimo tercero “De la Justicia Universitaria, Sanciones y de la Seguridad

Universitaria”, capítulo III, que establece un nuevo sistema de impartición de justicia en el cual se señala un apartado importante en la modificación de facultades de la defensoría:

...

*La Defensoría, tiene como finalidad recibir y, en su caso de proceder, tramitar las quejas de algún integrante de la Comunidad Universitaria que se considere afectada o afectado en sus derechos humanos. Para lo cual agotará las investigaciones que sean necesarias a petición de parte o de oficio. De estimar que se acredita la conducta violatoria y la probable responsabilidad, remitir al Tribunal Universitario el expediente para que éste sustancie el procedimiento.*⁸⁴

Es importante destacar que dicho artículo en esencia respeta la principal función de la defensoría, al conocer y tramitar los asuntos que lleguen a ser violatorios de los derechos humanos universitarios, por otra parte cabe destacar que esta cuando estime que existen conductas violatorias y la probable responsabilidad, remitir el asunto que conozca al tribunal universitario.

De lo anterior, no se establece cual es la diferencia entre conducta violatoria, tampoco si esta conducta proviene de una autoridad dirigida a algún miembro de la comunidad o en sentido contrario. También pudiera llegar a interpretarse que la facultad de atracción del tribunal, sea no sólo eso, sino que la misma defensoría, sea un órgano únicamente de investigación de la universidad como una especie de fiscalía que se encargue de integrar un expediente en contra de alguna autoridad o miembro de la comunidad estudiantil. Peor aún, cuál sería entonces el valor que se le daría a las recomendaciones que emita dicho instituto garante de los derechos humanos.

⁸⁴ Estatuto Universitario de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, 2024.

No se pasa por alto, que aún está pendiente que la normativa y reglamentación pertinente se adecuen al nuevo estatuto, sin quedar exento el reglamento de la propia defensoría, por lo que, en todo momento lo antes referido queda en meras especulaciones de lo que puede llegar a ser. El hecho hipotético de que esa nueva facultad se agregue en la defensoría, traerá consigo cambios importantes, pero no por ello, se puede establecer *a priori* una interpretación, de momento sólo queda esperar las reformas pertinentes.

Por otro lado, en el estatuto en comento dentro del mismo título, capítulo IV, se agrega por primera vez “La Unidad de Mediación”, unidad sobre un centro de mediación, el cual estará conformado por un titular especializado en MASC, incluyendo los procesos de la mediación y prácticas restaurativas, esto significa un nuevo panorama en la justicia alternativa en la universidad y que impactará considerablemente en la sociedad universitaria, dejando de lado completamente a la conciliación, en todo caso el único organismo facultado para ello sería la propia defensoría.

Por lo que, las limitantes actuales, como ya adelantamos son la falta de la normativa que regule dicho centro, porque de momento, aún no se establece el reglamento que seguirá y por supuesto esto trae consigo una laguna en su operación hasta el momento en que se realiza la investigación. No obstante, sea cual sea el rumbo que tome la nueva reglamentación, el hecho de integrar un centro de conciliación, abre una senda importante en la que la propia defensoría se puede apoyar, es decir, como mera interpretación, los asuntos que considere pertinentes los podrá remitir en su caso a dicho centro en auxilio, lo que pudiera en todo caso mejorar las condiciones y estadísticas sobre la aplicación de los Medios Alternos de Solución de Controversias al interior de la universidad.

Capítulo III
Manual de Conciliación Universitario

3.1. Justificación

De lo analizado en el capítulo anterior, existe un área de oportunidad para que la DDHUN e incluso que puede ser aplicativo al centro de conciliación, ya sea para mejorar o tomar en consideración al momento oportuno de brindar los servicios de justicia alternativa que se ofrecen u ofrecerán dentro de la universidad, para con los integrantes de la comunidad educativa. En este capítulo se presenta el siguiente manual de procedimientos para llevar a cabo sesiones de conciliación, en aras de fortalecer a la institución se propone para que los integrantes de la defensoría y en sucesivo podrá ser extensivo al centro de mediación que se propone con el nuevo estatuto, en aras de contar con elementos suficientes para llevar a cabo conciliaciones.

El manual, se divide en disposiciones generales, en las que se abordan los MASC, haciendo especial énfasis en la conciliación, se identifican los pasos a seguir durante el desarrollo de una sesión, incluso se presenta una intuitiva directriz para identificar en qué asuntos se puede aplicar este mecanismo, se establece una guía de desarrollo para que se pueda brindar este servicio de forma más estructural, en el que se precisan las diferentes formas de concluir este mecanismos, siendo el caso del convenio y su seguimiento o bien su continuidad procesal en caso de no llegar a un acuerdo.

Con esto, se busca fomentar la convivencia pacífica y garantizar un mejor servicio para los usuarios. Además, estandarizar los procedimientos, asegura que los asuntos se traten bajo los mismos criterios y parámetros, evitando inconsistencias y posibles injusticias que se pudieran presentar. La claridad y transparencia, proporcionadas por un manual bien definido reducen la incertidumbre y la desinformación entre las partes involucradas, aumentando la confianza en el procedimiento y en la misma institución.

En consecuencia puede proyectar a la universidad hacia las mejores prácticas, tomando en consideración las recomendaciones de organismos educativos y legislativos, asegurando el cumplimiento de normas, estándares legales y éticos, de forma vanguardista, por lo que, se presenta una propuesta de protocolo de actuación para los casos de conciliación.

3.2 Disposiciones Generalidades

El ambiente universitario debe ser un espacio propicio para el aprendizaje, la convivencia pacífica, fomentar el desarrollo personal y profesional de los estudiantes. En ocasiones, esto se puede ver coartado por diferencias que pueden desembocar en un conflicto, afectando el clima escolar y el rendimiento académico. La DDHUN ofrece entre otros, los servicios de conciliación escolar, herramienta eficaz para resolver disputas de manera pacífica, promoviendo la comunicación y el entendimiento entre las partes involucradas. El presente manual, tiene como objetivo establecer los pasos a seguir para llevar a cabo un proceso de conciliación escolar en una universidad, garantizando un procedimiento justo y transparente, entre los miembros de la comunidad educativa.

Pero ¿Qué es la conciliación? La conciliación es un mecanismo de los muchos que integran a los Medios Alternos de Solución de Controversias, se puede definir el concepto como la oportunidad de las partes para dialogar sobre el conflicto en común, asistidos por un tercero llamado facilitador, encargado de coordinar el diálogo, que participa activamente y puede realizar propuestas al conflicto que se presente, mismas que no serán obligatorias para las partes en el caso que decidan llegar a un acuerdo.

3.3 Cuándo aplicar la Conciliación

Es importante destacar que, actualmente la conciliación es una forma de resolver un procedimiento únicamente cuando se presentan quejas o denuncias formales

ante la defensoría. Para establecer los casos en los que se pueden llevar a cabo conciliaciones escolares en el contexto universitario, se debe tomar siempre en consideración el "Reglamento de la Defensoría de los Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas", por lo que, los casos que pueden dar lugar a conciliaciones incluyen aquellos en los que se aleguen violaciones a los derechos humanos universitarios por parte de funcionarios, dependencias académicas o administrativas. Esto se refiere a actos, resoluciones u omisiones que afecten los derechos de los estudiantes, personal académico y administrativo (Artículos 15 y 16 RDDHUN).

Incluso, aunque no existe una disposición oficial de cuales sean los derechos humanos universitarios con los que cuentan los miembros de la comunidad estudiantil dentro de la UMSNH, se pueden identificar desde la práctica y experiencia de la misma defensoría y de diversas universidades los asuntos que son susceptibles de que se lleve a cabo el procedimiento de conciliación.

Por ello, de la interpretación a la normativa vigente y de los asuntos ya resueltos, puede dilucidar ciertos derechos, que si llegan a ser violentados, la persona afectada puede proceder a utilizar el mecanismo de queja ante la defensoría y que por consecuencia son susceptibles de poder resolverse mediante la aplicación de la conciliación, se establecen los siguientes:

Derecho a la Igualdad y No Discriminación. Todos los miembros de la comunidad universitaria tienen derecho a ser tratados con igualdad y sin discriminación por motivos de género, raza, etnia, edad, religión, orientación sexual, discapacidad, estado civil, condición social, o cualquier otra circunstancia personal o social.

Derecho a la Dignidad y al Respeto. Se reconoce el derecho de todos los integrantes de la comunidad educativa a ser tratados con dignidad y respeto, evitando cualquier forma de trato humillante, degradante o intimidatorio.

Derecho a la Educación de Calidad. Los estudiantes tienen derecho a recibir una educación de calidad que les permita desarrollar sus capacidades intelectuales, profesionales y humanas en un ambiente propicio para el aprendizaje.

Derecho a la Libertad Académica. Los miembros de la comunidad educativa tienen derecho a la libertad de cátedra, investigación y expresión académica, sin censura ni restricciones indebidas.

Derecho a la Seguridad e Integridad Física. Todos los integrantes de la comunidad universitaria tienen derecho a un entorno seguro y libre de violencia física, psicológica y sexual.

Derecho a la privacidad y protección de datos personales. Se garantiza el derecho a la privacidad y a la protección de los datos personales de todos los miembros de la comunidad universitaria, en conformidad con la legislación vigente.

Derecho a la Salud y Bienestar. Todos los integrantes de la comunidad universitaria tienen derecho a acceder a servicios de salud y a recibir apoyo para el bienestar físico y mental.

Derecho a la Participación y Representación. Los miembros de la comunidad universitaria tienen derecho a participar en la toma de decisiones que afecten la vida académica y administrativa de la universidad, así como a ser representados en los órganos colegiados correspondientes.

Derecho a la Información. Todos los miembros de la comunidad universitaria tienen derecho a recibir información veraz, oportuna y accesible sobre los asuntos que les competen dentro de la universidad.

Este parámetro, ayuda a establecer los derechos que se deben garantizar en la universidad, por lo que, empezar a identificarlos e incluso promoverlos, propicia que la institución educativa se convierta en un espacio inclusivo y seguro donde los estudiantes, docentes y personal administrativo puedan reconocer sus derechos plenamente.

Lo que podrá asegurar que todos los miembros de la comunidad puedan acceder a una educación de calidad en condiciones justas, fomentando un ambiente que promueve el crecimiento profesional y personal. En consecuencia, este marco de derechos fomenta una cultura de respeto, cooperación y responsabilidad compartida, elementos esenciales para el éxito y la cohesión dentro de una universidad.

Cómo se diferencia una solución inmediata de una conciliación, sencillo, la conciliación necesita forzosamente que se haya presentado una queja formal antes la defensoría y se haya iniciado el procedimiento con la autoridad, mientras solución inmediata, puede solucionarse antes de que se presente la queja de manera formal y se establezca el procedimiento, sólo basta que el defensor.

3.4 Etapas

La conciliación, se caracteriza por ser un proceso voluntario en el que las partes -solicitante y requerido- deciden aprovechar para dialogar sobre el conflicto en común, asistidos por un tercero llamado facilitador, encargado de coordinar el diálogo, pudiendo realizar propuestas a la situación que se presente, mismas que no serán obligatorias para las partes en el caso que decidan llegar a un acuerdo.

Se debe considerar que, una sesión de conciliación tenga efectividad y se cumpla con sus objetivos y beneficios, para ello, es fundamental disponer de un espacio adecuado que garantice la confidencialidad. Se recomienda que la

defensoría adapte un espacio en un lugar ventilado, bien iluminado y libre de ruido. En caso de no disponer de un espacio específico, se pueden utilizar áreas como la biblioteca, el taller de artes plásticas, la sala de música, la sala de profesores, el laboratorio o incluso espacios abiertos o cualquier lugar disponible. Sin embargo, no es recomendable realizar la conciliación en aulas o lugares muy transitados.

El previo al inicio de las sesiones, el facilitador deberá asegurarse de contar con un espacio deberá estar acondicionado con elementos que promuevan un ambiente en el que las partes se sientan cómodas. Por lo tanto, se requiere de elementos mínimos para poder desarrollar la sesión.

Se deben considerar mobiliario, como una mesa redonda, sillas iguales y cómodas para cada uno de los participantes, y papel y lápiz para cada integrante. Además, hay ciertos elementos complementarios que pueden mejorar el ambiente de la sesión, como un espacio pintado en colores neutros y con una decoración mínima, evitando la presencia de pinturas, mobiliario excesivo u otros elementos que puedan distraer a las partes. También se recomienda la incorporación de algunas plantas, ya sean artificiales o naturales, en una cantidad reducida, para no interferir con el desarrollo del proceso.

Además de lo anterior, cuando se piensa hacer una sesión de conciliación es importante seguir los siguientes pasos para que se pueda desarrollar una buena práctica en donde se cumplan con los objetivos.

Etapas de una sesión de conciliación.

Etapas:			Descripción:
Previo a la sesión conjunta	1	Invitación	El primer acercamiento, es que el centro de resolución de conflictos invite por individual a cada una de las partes para poder desarrollar cualquier procedimiento de

			MASC, puede ser de forma directa o mediante comunicado formal, donde se les citará en horarios diferentes.
	2	Sesiones individuales previas	Una vez aceptada la invitación manifestada con la comparecencia al centro, se realizará una plática en la cual se les informará por separado a las partes de todos los beneficios y principios del procedimiento, en caso de aceptar seguir con el procedimiento se citará nuevamente para la sesión en conjunto; en caso de inasistencia de alguna de las partes se presumirá la falta de voluntad para participar en la sesión y se podrá concluir el procedimiento o realizar otra invitación a petición de parte (este momento inicial es crucial para poder desarrollar una sesión conjunta con las partes).
Desarrollo de la sesión	3	Introducción	En caso de que ambas partes decidan seguir con la sesión de MASC, en esta etapa, el facilitador explicará el proceso que se llevará a cabo, se retomarán algunos de los principios del proceso, ventajas, se aclaran los roles (el facilitador y las partes), señalarán algunas cortesías a seguir en la sesión y comenzará el diálogo dando la pauta para ello.
	4	Diálogo	Las partes del proceso, comparten un diálogo donde explicarán cómo vivieron la situación de conflicto desde su punto de vista, aquí el facilitador coordinará en todo momento la conversación.
	5	Identificar intereses	El facilitador después de haber escuchado a las partes deberá aclarar los intereses en común y en particular de los participantes.
	6	Propuestas	Las partes del proceso comienzan a dar posibles soluciones al conflicto y en caso de que así se requiera el facilitador previa

			autorización de las partes podrá proponer algunas posibles soluciones sin que estas sean vinculantes o coercitivas. En caso de que ambas partes estén de acuerdo con alguna solución se aclaran detalles para el cumplimiento del acuerdo, dando fin al diálogo y pasando a las partes a la sala de espera para la redacción formal del acuerdo.
Convenio	7	Convenio	Se anotarán todas las propuestas en las que estén de acuerdo las partes, por medio de cláusulas, se imprimirá con copia para cada una de las partes y un respaldo para el centro de MASC, de volverá a llamar a las partes para la lectura y firma del convenio.
Excepción	8	Excepción	Es de suma importancia aclarar que en caso de que alguna de las partes decida concluir el procedimiento o no continuar con la sesión sin llegar a un acuerdo se platicará de forma individual con la parte y si insiste en concluir se dará por terminada.

Tabla 16. Elaboración del autor.⁸⁵

Las anteriores etapas ayudan a comprender de mejor manera la forma en la que se debe desarrollar una sesión, sin embargo, no quiere decir que lo anterior se deba cumplir estrictamente pues, cada sesión será diferente y el facilitador debe identificar en qué momento es pertinente omitir una u otra etapa en pro de la resolución del conflicto.

3.5 Guión de conciliación

⁸⁵ Elaboración del autor con datos de Marines Suarez, Mediación, *Conducción de disputas, comunicación y técnicas*, Argentina, editorial Paidós, 2004, pp. 205-228 y de la Ley de Justicia Alternativa y Restaurativa para el Estado de Michoacán.

Un guión de conciliación es una estructura o guía que sigue el facilitador durante una sesión de conciliación, con el fin de dirigir el proceso de manera clara, ordenada y efectiva. Su principal objetivo es facilitar la comunicación entre las partes involucradas en un conflicto, ayudándolas a encontrar una solución mutuamente satisfactoria sin recurrir a un proceso judicial.

En consideración con la tabla referida anteriormente, se precisa que en la etapa 4 “diálogo”, se propone que se pueda seguir el siguiente guión, el cual establece un parámetro, de cómo podría llevarse el diálogo en una sesión de conciliación.

Guión de conciliación

Guión de conciliación
1. Introducción
Facilitador: Mi nombre es _____ y los estaré asistiendo el día de hoy. Antes de continuar, me apoyan revisando que sus nombres estén escritos correctamente, ¿cómo les gustaría que me dirija a ustedes?.
Solicitante: Mi nombre es _____ y me puede decir _____.
Requerido: Mi nombre es _____ y me puede decir _____.
Facilitador: Quiero que sepan que no conozco a ninguno de ustedes, sé muy poco del problema que los ha traído aquí, así que mi participación depende totalmente de lo que ustedes me cuenten. Les digo esto, porque es parte de mi papel permanecer de manera neutral, lo que significa que de ninguna manera estaré del lado de alguno de ustedes. No soy un juez, ya que de ser así, decidiría quien está bien y quien mal

respecto a las circunstancias que se presentan; al contrario, yo estoy aquí para ayudarles a decidir cómo quieren que sean las cosas en el futuro.

Facilitador: Antes de que empecemos a discutir sus intereses, quiero explicarles los objetivos de un procedimiento de conciliación y los lineamientos que sugiero que sigamos.

Mi trabajo es entender sus preocupaciones y asegurarme de que ustedes las entiendan. Para lograrlo, es importante que cada quien tenga la oportunidad de hablar, sin ser interrumpido. Entiendo que, probablemente quieran hacer algún comentario a lo que la otra persona dice, por lo que les pido que hagan sus notas en una hoja de papel. Cuando sea su turno de hablar, tengan la seguridad que tendrán completa libertad de exponer sus puntos de vista y contestar los de la otra persona. De igual manera, les solicité escuchar atentamente todo lo que se esté discutiendo con el fin de entender a fondo la situación.

Una vez que hayan identificado lo que los trajo a la conciliación y entiendan la postura de cada quien, les pediré que de manera conjunta trabajen para proponer la mayor cantidad de opciones enfocadas a resolver sus intereses, en caso de necesitarlo yo podré proponer posibles soluciones que no serán vinculantes.

Si logran llegar a un acuerdo benéfico para los dos y en el cual se de por reparado el daño para _____ (nombre de la solicitante), y si así lo desean, redactare su acuerdo. En otras palabras, existe una posibilidad de salir hoy con un arreglo y dejar atrás cualquier conflicto.

Les recuerdo que el proceso es voluntario por lo que en cualquier

momento pueden retirarse o no firmar algún acuerdo ¿han venido voluntariamente?

Solicitante: Si he venido voluntariamente.

Requerido: Si yo también.

Facilitador: Conforme avance la sesión, estaré tomando notas tanto de sus intereses como de las posibles soluciones que se vayan dando. Les aclaro que dichas notas serán destruidas una vez terminada la conciliación, de manera que pueden sentirse libres de decir y expresar lo que quieran. Les recuerdo que esta sesión es privada y confidencial, lo que significa que estoy obligado a no revelar cualquier tipo de información fuera de esta sesión, ni tampoco me pueden llamar a juicio para ser testigo.

Durante el procedimiento se puede presentar la posibilidad de tener una reunión privada con alguno de ustedes. De ser así, les explicaré ese procedimiento en su momento.

Las sesiones normalmente tienen una duración de aproximadamente una hora, pero estoy comprometido a trabajar con ustedes el tiempo que sea necesario mientras considere que estamos progresando hacia la obtención de un arreglo.

Le aviso que el baño se encuentra en la siguiente puerta saliendo de la sala, hay un garrafón de agua al lado de la puerta; si gustan, pueden levantarse por un vaso.

¿Les parece bien mantener sus celulares en silencio? si por alguna

circunstancia esperan alguna llamada de urgencia, les pido que lo acordemos desde este momento para no interrumpir la sesión.

Solicitante: Estoy de acuerdo.

Requerido: Yo espero una llamada, pero estoy de acuerdo.

Facilitador: Les recuerdo que no podemos utilizar lenguaje ofensivo, así como gritar o recurrir a la violencia, por lo que les pido que nos tratemos con respeto.

Finalmente, en caso de empezar a tener ideas sobre la solución de su situación, si así lo desean yo como facilitador podre proponer soluciones con base en lo que ustedes estén discutiendo, por lo que, en caso de estar de acuerdo con esto último les necesito preguntar ¿están de acuerdo con ello?

Por último ¿Tienen alguna pregunta? De no tenerla entonces demos inicio...

2. Diálogo y herramientas en práctica

En este momento, el facilitador pregunta a las partes (puede ser de forma individual o hacer la pregunta de forma general, en este momento lo importante es iniciar el diálogo, así que es intrascendente quien inicie con el mismo).

Facilitador: ¿Qué sucedió?

Solicitante: Sucedió ...

(Después de escuchar brevemente, se agradece la intervención y se le

pregunta a la otra persona la misma interrogante)

Requerido: ...

Facilitador ¿Qué te motivó a actuar de esa forma?

(Después de escuchar brevemente, se agradece la intervención y se pasa a la siguiente pregunta)

Ese procedimiento con cada pregunta.

¿Qué sentías en ese momento?

¿Quién más se encontraba ahí?

¿Has platicado de esto antes?

¿Con quién?

¿Qué te motivó a externarlo o a no hacerlo?

¿Qué has pensado desde entonces?

¿Cambiarías algo de lo que sucedió?

¿Hay algo que no haya comentado y que te gustaría compartir?

¿Has pensado en cómo solucionar esta situación?

¿Qué te hace falta para poder llegar a esa solución?

Se sugiere puedan hacerse breves resúmenes de la conversación para confirmar el diálogo que se ha venido estableciendo con ambas partes.

3. Identificar intereses y propuestas

Una vez se hayan hecho las preguntas sobre cómo resolver la situación si así lo quieren las partes pueden ir proponiendo ideas para concluir el problema, sin menospreciar o descalificar ninguna idea que se haya expresado.

Con ello evaluarán cuál de las opciones es la mejor y se tratará de llegar a un acuerdo.

En este momento el facilitador deberá preguntar a las partes quieren que el facilitador les ayude a encontrar un punto medio u otra opinión para que puedan resolver su controversia, de ser esto afirmativo, el facilitador podrá proponer ideas a las partes para poder llegar a un acuerdo, y en caso de que así sea se plasmara por escrito y se firmará

4. Convenio

En ese mismo momento el facilitador hará el convenio, para que ambas partes firmen y puedan retirarse satisfechas. (Se precisa con claridad en el siguiente capítulo)

Tabla 17. Elaboración del autor⁸⁶.

El guión de conciliación que se presenta ofrece una estructura clara y detallada para guiar el proceso de manera efectiva. Desde la introducción, el facilitador establece un ambiente de neutralidad, confianza y confidencialidad, esenciales para que las partes se sientan cómodas al expresar sus inquietudes. La explicación de los objetivos del procedimiento, junto con los lineamientos sobre cómo se llevará a cabo, permite que las partes comprendan el proceso y se comprometan a respetarlo. El facilitador resalta la importancia de la escucha activa y la no interrupción, asegurando que ambos lados tengan la oportunidad de

⁸⁶ Elaboración del autor con datos de De Prada Jorge, *Guión para una Mediación Escolar*, consultado de https://mediacionescolar.org/wp-content/uploads/2019/10/Guion-Mediacion-Escolar-Proyecto-Armonia.pdf?utm_source=ActiveCampaign&utm_medium=email&utm_content=%C2%A1Aqu%C3%AD+est%C3%A1+tu+regalo+en+forma+de+ebook%21&utm_campaign=Ebook+Guion+de+Mediaci%C3%B3n+1, Conselleria de Cultura Educació i esport, La mediacion en práctica, consultado de <https://ceice.gva.es/orientados/profesorado/descargas/la%20mediacion%20practica.pdf> y, García Calzada Javier, Guión para el mediador, consultado de <https://planesdeadultos.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/06/guic3b3n-para-el-mediador.pdf>

ser escuchados en su totalidad, lo que fomenta la empatía y la comprensión mutua.

A lo largo del diálogo, las preguntas sugeridas no sólo buscan identificar lo sucedido, sino también explorar las emociones, motivaciones e impactos del conflicto, facilitando una conversación profunda y reflexiva. Este enfoque contribuye a que las partes identifiquen sus intereses y necesidades, permitiendo que las propuestas de solución surjan de manera colaborativa. El hecho de que las ideas de ambas partes sean consideradas y respetadas sin juicio fomenta un ambiente de cooperación y respeto, donde las soluciones surgen con base en las preocupaciones reales de las partes.

Finalmente, el proceso culmina con la redacción y firma de un convenio, un paso crucial que formaliza el acuerdo alcanzado. La claridad y la estructura del guión permiten que el facilitador mantenga el control del proceso, mientras que las partes trabajan juntas para resolver sus diferencias. En conjunto, este guión ofrece un marco sólido para que los facilitadores logren sesiones efectivas de conciliación, orientadas hacia la resolución de conflictos de manera pacífica y voluntaria.

3.6 Acuerdos y su seguimiento

Si las partes decidieron concluir con un acuerdo o convenio deberán pasar por él, cumpliéndolo hasta extinguir las obligaciones a las cuales se aten y en caso que no lo sea así, podrá ser exigible en la vía jurídica correspondiente. El facilitador debe vigilar los requisitos de formalidad siguientes:

Requisitos del convenio.

Convenio	
Primero	Constar por escrito, indicando lugar y fecha de celebración.

Segundo	Nombre, edad, nacionalidad, estado civil, dependencia escolar, matrícula escolar, sección, año o semestre que se cursa, licenciatura u ocupación y domicilio de las partes.
Tercero	Declaraciones, que deberán contener una breve relación de los antecedentes que motivaron el trámite.
Cuarto	Cláusulas, que deberán contener las obligaciones de dar, hacer no hacer, tolerar, también las cláusulas especiales que se pacten, así como las obligaciones morales convenidas por los interesados.
Quinto	Firma de los participantes o de la persona que firme a su ruego cuando alguno de ellos no supiese o no pudiese firmar, así como firma de los representantes legales de las partes.
Sexto	El nombre y la firma del facilitador.

Tabla 18. Elaboración del autor.⁸⁷

Una vez que se haya firmado el acuerdo, el facilitador deberá informar a las partes que la defensoría podrá realizar un seguimiento al cumplimiento del acuerdo, lo cual podría implicar algún contacto posterior con ellos. Este seguimiento permitirá evaluar la efectividad de los acuerdos y mejorar los procesos de conciliación a la postre. En el acto, se entregará una copia del acuerdo a cada uno de los participantes y se dejará una, en constancia en el libro de registros para su posterior seguimiento.

El facilitador, deberá explicar a los intervinientes que, en caso de incumplimiento del acuerdo o deseo expreso de ambos de modificar el mismo, se

⁸⁷ Elaboración del autor con datos de la Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias y de la Ley de Justicia Alternativa y Restaurativa del Estado de Michoacán.

podrá iniciar un nuevo procedimiento de conciliación siempre y cuando verse sobre el mismo acto. Lo anterior será posible, siempre que ambas partes lo soliciten y que el caso sea procedente según lo establecido en el reglamento. Este enfoque procura que se tenga una efectividad en los cumplimientos, y tener un mejor seguimiento de los asuntos que se resuelven por esta vía.

Por lo tanto, el presente manual proporciona una guía práctica para la DDHUN, dotada de las facultades necesarias para gestionar eficazmente los casos que se canalicen a través de este mecanismo. Propiciando en todo momento, la garantía de ofrecer un servicio de calidad al contar con profesionales capacitados para llevar a la práctica un manejo adecuado de sus conflictos dentro de la comunidad estudiantil.

Resulta fundamental como se hizo, establecer con claridad qué asunto puede ser objeto de conciliación y definir el procedimiento a seguir, lo que proporciona un marco claro tanto para el servidor público de la DDHUN como para los usuarios involucrados. Esta guía está diseñada para facilitar la comprensión de los aspectos básicos del conflicto y simplificar el proceso hacia un acuerdo, evitando que las partes se sientan presionadas o coaccionadas a elegir una solución específica. Además, se establecen los lineamientos esenciales que debe contener el convenio alcanzado, asegurando que se le dé seguimiento y se cumpla adecuadamente.

Conclusiones

La conciliación es una herramienta esencial en las funciones de la Defensoría de Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas, afirmación a la que se llega, ya que después de haber analizado en el primer capítulo a los medios alternos, y su dependencia directa con el conflicto, se destaca a la conciliación por su capacidad para facilitar el diálogo y alcanzar acuerdos mediante la intervención activa de un facilitador, quien guía a las partes en la búsqueda de soluciones mutuamente beneficiosas.

Por su parte, la legislación como las diferentes fuentes doctrinales, fueron clave para establecer estándares que promueven su implementación efectiva, ya que al identificar a las partes involucradas, los principios rectores, las herramientas y las etapas, se pudieron establecer las bases suficientes para comprender este procedimiento y poder diferenciarlo de los diversos mecanismos como la mediación, prácticas restaurativas, entre otros.

En particular, al estudiar el método de la conciliación se comprendió que existen diversos modelos, como el tradicional-lineal de Harvard, el circular-narrativo y el transformativo, que permiten adaptar este mecanismo a diversos tipos de conflictos, en los que se pueden incluir los universitarios. Esta flexibilidad, hace que la conciliación sea una herramienta idónea para mejorar las relaciones entre las partes y propiciar una resolución justa y equitativa, lo que lo hace un método idóneo para que se puedan resolver disputas en el ámbito universitario.

Lo anterior permitió identificar la estrecha relación de los derechos humanos con los medios alternos, por ello, al haber analizado el auge de los derechos humanos se identificó que los primeros esfuerzos dentro de este campo fueron realizado por las universidades, entre las que destacan la defensoría de la

Universidad Autónoma de México, esto impulsó a que se crearan diversos organismos en México dentro del ámbito universitario incluida la Defensoría de los Derechos Humanos Universitarios Nicolaita (DDHUN). El estudio comparado, demostró que la conciliación es un procedimiento contemplado en ambas universidades, que si bien diverge la frecuencia de implementación, se identificó que ambas universidades lo utilizan para resolver los asuntos que son susceptibles de este procedimiento.

Posteriormente, del estudio de los asuntos que se resuelven mediante conciliación se comprobó el compromiso de la defensoría nicolaita con la promoción de una cultura de paz y diálogo dentro de la comunidad universitaria. Pues de los asuntos que conoce dicho organismo, se estableció que un cuarto de todos los asuntos son resueltos por conciliación, asimismo se desprendió de la investigación que existen áreas de oportunidad, como la necesidad de mayor capacitación y la creación de protocolos claros que guíen su aplicación y su diferencia de las soluciones inmediatas.

En este sentido, la propuesta de un manual práctico para la defensoría representa un paso importante hacia la optimización de los procesos de conciliación. Este manual no sólo facilitará una aplicación más eficiente de la conciliación, sino que también ofrecerá pautas claras sobre qué asuntos son conciliables y cómo llevar a cabo el proceso de manera justa y sin presiones. Con ello, se fortalecerá el servicio que la defensoría ofrece tanto a los servidores públicos como a los usuarios, garantizando un mecanismo más eficiente y transparente que cumpla con la misión de proteger y promover los derechos humanos de manera efectiva.

Fuentes de información

Bibliografía

- Acevedo Acosta, José, *Defensorías Universitarias Iberoamericanas*, primera edición México, Editoriales de la Universidad Autónoma de Aguascalientes, 2018, pp. 301.
- Alzate Sáez, Ramón, *La dinámica del conflicto en mediación y solución de conflictos. Habilidades para una necesidad emergente*, Madrid, editorial Tecnos, 2007, pp. 234.
- Arroyo Cruz, Jesús, *Fundación de la Universidad Michoacana, Actas, Decretos, Reglamentos, Planes de Estudio Acuerdos e Informes*, México Michoacán, editorial Amazon, 2017, pp. 293.
- Brandoni, Florencia, *Hacia una mediación de calidad*, Buenos Aires, editorial Paidós, 2011, pp. 302.
- Calcaterra, Rubén A., *Mediación estratégica*, España, editorial Gedisa, 2006, pp. 357.
- Cardona Tinoco, Jorge Ulises, *La vinculación entre los derechos humanos y derechos universitarios*, México, Universidad Nacional Autónoma de México, 2013, pp. 249.
- Cid, José Navarro y Gumiel, García Luisa, "Aproximación al estudio del conflicto interpersonal desde las teorías del caos. Algunas reflexiones en torno a las posibilidades de gestión del conflicto", *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, Madrid, número 1, 2000, vol. 16, 2000 pp. 75- 88.
- Coser, Lewis. *Nuevos aportes a la teoría del conflicto social*, Buenos Aires, Amorrortu, 1970, pp 18.
- Coser, Lewis A., *Las funciones del conflicto social*, México, Fondo de Cultura Económica, 1961, pp. 214.
- Díaz Aranda, Enrique, *Cuerpo del Delito, Probable Responsabilidad y la Reforma Constitucional de 2008*, México, editorial IJJ/UNAM, 2009. pp. 243.
- Diez, Francisco y Tapia, Gachi, *Herramientas para trabajar en mediación*, Buenos Aires, editorial Paidos, 1999, pp. 227.
- Fierro Ferráez, Ana Elena, *Manejo de conflictos y mediación*, 5ª edición, México, editorial Oxford, 2010, pp. 161.
- Fisher Roger, Ury William, M. Patton Bruce, *Sí de Acuerdo!*, 5ª edición, editorial Colombia, Norma, 1991, pp. 123.
- Fuentes Reyes, Gabriela, y otros, *Los organismos defensores de derechos humanos en México*, primera edición, México, Editorial Eón, 2017, pp. 178.
- García Anderson, Urania, *Manual de Mediación Escolar Entrenamiento Integrado para Estudiantes de Escuelas Secundarias*, Estados Unidos de América, editorial Washington Heights-inwood Coalition, 2012, pp. 152.
- González-Capitel, Celia, *Manual de Mediación*, 2ª edición, Barcelona, editorial Atelier, 2001, pp. 274.
- Gonzalo Quiroga, Marta, *Introducción a los masc: diagnóstico de la situación general*. En Bazaga Fernández Isabel y otros coords., *Métodos*

- alternativos de solución de conflictos: perspectiva multidisciplinar*, España, Dykinson, 2012, pp. 364.
- Gorjón Gómez, Francisco Javier y Steele Garza José Guadalupe, *Métodos Alternativos de Solución de Conflictos*, México D.F., editorial Oxford University Press, 2008, pp. 266.
- Gozani Alfredo, Osvaldo, *Formas Alternativas para la Resolución de Conflictos*, Buenos Aires, Argentina, Ediciones Depalma, 1995, pp. 152.
- Guzmán Palma, David Ulises, “Los medios alternativos para la solución de conflictos y la justicia restaurativa. historia y desarrollo teórico – conceptual en México”, en Sanchez-Castañeda, Alfredo y otros coords., *Desafíos de los medios alternativos de solución de controversias en el derecho mexicano contemporáneo*. México, Universidad Nacional Autónoma de México, 2020, pp. 254.
- Instituto de Investigaciones Jurídicas, *Diccionario Jurídico Mexicano, P-Z*, 3ª Edición, México D.F., 1989, pp. 154.
- lungman, Silvia, *La Mediación Escolar*, Buenos Aires, editorial Lugar editorial, 1996, pp. 15.
- Jiménez Martínez Javier, *Las Formas Alternas para la Solución de Controversias Penales*, 5ª edición México, editorial Flores Editor y Distribuidor, 2016, pp. 257.
- Ledesma, Angela E, *Mediación penal en teoría unitaria del proceso*, Argentina, editorial Juris, 2001, pp. 289.
- Maslow, Abraham H., *Motivación y Personalidad*, 3a. edición, España, Ediciones Díaz de Santos S.A., 1991, pp. 433.
- Morales Reynoso, María de Lourdes y otros, *Los organismos defensores de los derechos universitarios en México. Una mirada desde la REDDU*, México, ediciones y gráficos Eon, 2017, pp. 178.
- Pérez Pintorm, Héctor, *et al.*, *Diálogos Universitarios Sobre Derechos Humanos*, México, Editorial de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, 2017, pp. 223.
- Ramos Quiroz Francisco *et al.*, *Los Derechos Humanos y la Universidad*, México, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, 2015, pp. 253.
- Ramos Quiroz Francisco *et al.*, *La defensa de los derechos universitarios en la casa de Hidalgo*, México, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, 2016, pp. 142.
- Rojas Arreola, María Trinidad, *La defensoría universitaria en el marco de sus treinta años de instauración en México y España*. En Ramos Quiroz Francisco *et al.*, *Los Derechos Humanos y la Universidad*, México, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, 2015, pp. 253.
- Rojo Salgado, Argimiro, “Una aproximación a la institución del defensor universitario: el caso español”, en Cardona Tinoco, Jorge Ulises, *La vinculación entre los derechos humanos y derechos universitarios*, México, Universidad Nacional Autónoma de México, 2013, pp. 249.
- Salcedo, Adriana y Jennings Yves-Renée, *La Mediación como herramienta de resolución de conflictos en el sistema educativo dominicano. Manual de entrenamiento para facilitadores*, República Dominicana, editorial Ministerio de educación republicana, 2016, pp. 116.

- Sanchez-Castañeda, Alfredo y Márquez Gómez, Daniel Coords, *Los retos de las Defensorías Universitarias en el Mundo*, México, Editoriales de la Universidad Nacional Autónoma de México, 2016, pp. 160.
- Sanchez-Castañeda, Alfredo y Márquez Gómez, Daniel, *La defensoría de los derechos universitarios: institución original que necesita reformarse*, México, Editoriales de la Universidad Nacional Autónoma de México, 2016, pp. 146.
- Santillán Rodríguez, Jesús *et al.*(coords.), *Diálogos Universitarios sobre Derechos Humanos*, México, Editoriales de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, 2017, pp. 222.
- Santillán Rodríguez, Jesús *et al.* (coords.), *Diálogos Universitarios sobre Derechos Humanos volumen II*, México, Editoriales de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, 2019, pp. 258.
- Sorel George, *Reflections on Violence*, tercera edición, USA, B.W. Huebsch, 1915, pp. 332.
- Steiner, Christian *et al.*, *Convención Americana sobre Derechos Humanos Comentada*, México, editorial de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, 2014, pp. 854.
- Suares, Marines, *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*, Argentina, editorial Paidós, 2004, pp. 309.
- Tamayo y Tamayo, Mario, *El proceso de la Investigación Científica*, 5ª edición, México D.F., editorial Limusa, 2014, pp. 428.
- Vázquez del Mercado, Angélica y Rojas Rebolledo, Eduardo, *Metodología de la Investigación*, México, D.F., editorial Santillana, 2011, pp. 208.
- Vinyamata, Eduard, *Manual de prevención y solución de conflictos. Conciliación, Mediación, Negociación*, editorial Ariel, Barcelona, 1999, pp. 305.
- Vinyamata, Eduard, *Introducción a la conflictología*, editorial Universidad Oberta de Catalunya, España, 2010, pp. 71.
- Zaldívar Lelo de Larrea, Arturo Fernando, *10 años de derechos, Autobiografía jurisprudencial*, México, editorial Tirant lo Blanch, 2022, pp. 419.
- Zher, Howard, *El Pequeño Libro de la Justicia Restaurativa*, editorial Good Books, Estados Unidos de América, 2007, pp. 89.

Hemerografía

- Comisión Nacional de Derechos Humanos, *Aspectos Básicos de Derechos Humanos*, editorial Comisión Nacional de Derechos Humanos, México, 2018. pp. 1-11.
- Landero, E. Cornelio, *Los Mecanismos Alternativos De Solución De Controversias Como Derecho Humano*, Barataria, número diecisiete, España, 2014, pp. 81-95.
- Vinyamata, Eduard, *Conflictología*, *Revista de Paz y Conflictos*, número uno, 2015, pp. 1-17.

Virtuales

- Carpizo, Jorge, *La reforma constitucional de 1999 a los organismos protectores de los derechos humanos*, consultado de <http://historico.juridicas.unam.mx/publica/rev/cconst/cont/3/art/art2.htm>.
- Comisión Nacional de derechos Humanos, *que son los derechos humanos*, consultado de <https://www.cndh.org.mx/derechos-humanos/que-son-los-derechos-humanos>
- Comisión Nacional de Derechos Humanos, *Antecedentes*, consultado de <https://www.cndh.org.mx/cndh/antecedentes-cndh>
- Comité Asesor del Proyecto de Mediación en México auspiciado por el Rights Consortium, compuesto por el Consejo para Iniciativas Legales en América Latina de la American Bar Association, Freedom House y la Agencia para el Desarrollo Internacional (USAID), (2002), *Principios de la Mediación*, consultado de https://www.americanbar.org/content/dam/aba/directories/roli/mexico/mexico_principios_mediacion_sp.authcheckdam.pdf
- Conselleria de Cultura Educació i esport, *La mediación en práctica*, consultado de <https://ceice.gva.es/orientados/profesorado/descargas/la%20mediacion%20practica.pdf>
- Defensoría de los Derechos Universitarios, Igualdad y Atención de la Violencia de Género de la Universidad Autónoma de México, *“Informes”*, consultado de <https://www.defensoria.unam.mx/web/defensoria/informe-anual/informes>
- Defensoría de los Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas, *Creación de la Defensoría*, consultado de <https://www.ddhun.umich.mx/ddhun>.
- Defensoría de los Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas, *Informe de labores 2013-2014*, consultado de https://drive.google.com/file/d/1Qxm_rDzMM5EiGIYMm4iGVBq4OS_ATfS/view.
- De Prada, Jorge, *Guión para una Mediación Escolar*, consultado de https://mediacionescolar.org/wp-content/uploads/2019/10/Guion-Mediacion-Escolar-Proyecto-Armonia.pdf?utm_source=ActiveCampaign&utm_medium=email&utm_content=%C2%A1Aqu%C3%AD+est%C3%A1+tu+regalo+en+forma+de+ebook%21&utm_campaign=Ebook+Guion+de+Mediacion%3%B3n+1
- Diccionario de la Lengua Española, *El Conflicto*, consultado de <https://dle.rae.es/conflicto?m=form>
- Fondo Internacional de Emergencia para la Infancia de las Naciones Unidas, *Que son los derechos humanos*, consultado de <https://www.unicef.org/es/convencion-derechos-nino/que-son-derechos-humanos>
- García Calzada, Javier, *Guión para el mediador*, consultado de <https://planesdeadultos.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/06/guic3b3n-para-el-mediador.pdf>

Organización de las Naciones Unidas, *Objetivos de Desarrollo Sostenible*, <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Rangel Martínez, G. M. (2011). Curso III. Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos (MRAC). En R. A. Ortega Soriano, & A. Nava Cortéz (Ed.), Programa de Capacitación y Formación Profesional en Derechos Humanos. Curso. Mecanismos de resolución alternativa de conflictos (MRAC) (págs. 8-54). *Ciudad de México: Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal*, consultado de https://piensadh.cd hdf.org.mx/images/publicaciones/material_de_capacitacion/curso/2011_Mecanismos_de_resolucion_alternativa_de_conflictos.pdf.

Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios, *Defensorías y Procuradurías*, consultado de <https://www.reddu.org.mx/defensorias.html>.

United Nations, *Human rights*, consultado de <https://www.un.org/es/global-issues/human-rights>

Legisgrafía

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 2008.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 2010.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 2016.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 2017.

Estatuto de la Defensoría de los Derechos Universitarios, Igualdad y Atención de la Violencia de Género.

Estatuto Universitario de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo 1963.

Estatuto Universitario de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo 2024.

Ley Federal del Trabajo de 1931.

Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias.

Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal.

Ley de Justicia Alternativa y Restaurativa del Estado de Michoacán.

Ley Orgánica de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios, Igualdad y Atención de la Violencia de Género.

Reglamento de la Defensoría de los Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas.

Anexos



Con la intención de cuidar el volumen de la tesis y el medio ambiente, se agrega en código Quick Response (QR) todos los anexos respectivos de la investigación que se consideran relevantes. El código se tendrá que escanear con un dispositivo electrónico con cámara y acceso a internet, te dirige directamente al link donde se encuentran 4 carpetas con los nombres: informes, solicitud 1, solicitud 2 y solicitud 3 y 4 en alcance.

Marco Antonio Zavala Alvarez

LA CONCILIACIÓN, HERRAMIENTA ESENCIAL EN LAS FUNCIONES DE LA DEFENSORÍA DE DERECHOS HUMANOS U...

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::3117:411756421

Fecha de entrega

2 dic 2024, 10:53 a.m. GMT-6

Fecha de descarga

2 dic 2024, 11:05 a.m. GMT-6

Nombre de archivo

LA CONCILIACIÓN, HERRAMIENTA ESENCIAL EN LAS FUNCIONES DE LA DEFENSORÍA DE DERECHO....pdf

Tamaño de archivo

2.0 MB

125 Páginas

31,874 Palabras

172,387 Caracteres

28% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Fuentes principales

- 27%  Fuentes de Internet
- 12%  Publicaciones
- 0%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Formato de Declaración de Originalidad y Uso de Inteligencia Artificial

Coordinación General de Estudios de Posgrado
Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo



A quien corresponda.

Por este medio, quien abajo firma, bajo protesta de decir verdad, declara lo siguiente:

- Que presenta para revisión de originalidad el manuscrito cuyos detalles se especifican abajo.
- Que todas las fuentes consultadas para la elaboración del manuscrito están debidamente identificadas dentro del cuerpo del texto, e incluidas en la lista de referencias.
- Que, en caso de haber usado un sistema de inteligencia artificial, en cualquier etapa del desarrollo de su trabajo, lo ha especificado en la tabla que se encuentra en este documento.
- Que conoce la normativa de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, en particular los Incisos IX y XII del artículo 85, y los artículos 88 y 101 del Estatuto Universitario de la UMSNH, además del transitorio tercero del Reglamento General para los Estudios de Posgrado de la UMSNH.

Datos del manuscrito que se presenta a revisión		
Programa educativo	Maestría en Derecho con Opción en Humanidades, Ciencias Políticas, Derecho Administrativo y Derecho Procesal Constitucional	
Título del trabajo	La conciliación, herramienta esencial en las funciones de la Defensoría de Derechos Humanos Universitarios Nicolaitas (2011-2022)	
	Nombre	Correo electrónico
Autor/es	Marco Antonio Zavala Alvarez	marco.zavala@umich.mx
Director	Francisco Ramos Quiroz	francisco.ramos@umich.mx
Codirector	texto	
Coordinador del programa	Héctor Chávez Gutiérrez	jef.div.posg.fdc@umich.mx

Uso de Inteligencia Artificial		
Rubro	Uso (sí/no)	Descripción
Asistencia en la redacción	No	

Formato de Declaración de Originalidad y Uso de Inteligencia Artificial

Coordinación General de Estudios de Posgrado
Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo



Uso de Inteligencia Artificial		
Rubro	Uso (sí/no)	Descripción
Traducción al español	No	
Traducción a otra lengua	No	
Revisión y corrección de estilo	No	
Análisis de datos	No	
Búsqueda y organización de información	No	
Formateo de las referencias bibliográficas	No	
Generación de contenido multimedia	No	
Otro	No	

Datos del solicitante	
Nombre y firma	Marco Antonio Zavala Alvarez
Lugar y fecha	Morelia, Michoacán, 28 de noviembre de 2024