



Se acuerda, con fundamento en lo dispuesto por el artículo cuarto transitorio, así como el diverso 20, fracción XIV, ambos del Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios de esta Casa de Estudio, expedir la **REGLAMENTACIÓN DEL PROCESO DE DESAHOGO DE QUEJA**, en los siguientes términos:

De las quejas presentadas ante la Defensoría de los Derechos Universitarios

1. Las quejas pueden ser presentadas o realizadas:

- a. Por comparecencia en las oficinas de la Defensoría de los Derechos Universitarios o bien en las oficinas de enlace establecidas en los distintos Centros Universitarios y Sistemas de la Red Universitaria.
- b. Por escrito presentado en las oficinas de la Defensoría de los Derechos Universitarios bien en las oficinas de enlace establecidas en los distintos Centros Universitarios y Sistemas de la Red Universitaria.
- c. Vía electrónica: correo electrónico dirigido al correo institucional de la Defensoría de los Derechos Universitarios ddu@redudg.udg.mx.
- d. Vía electrónica: a través del portal oficial de la Universidad de Guadalajara en el formato para emitir una queja o denuncia por acoso u hostigamiento <http://www.udg.mx/linea-directa-formato-queja-o-denuncia-por-acoso-hostigamiento>.
- e. Vía telefónica.

2. Será necesaria la RATIFICACIÓN de las quejas en los siguientes supuestos:

- a. Cuando la queja hubiera sido presentada en forma anónima;
- b. Cuando se hubiera presentado en forma electrónica o telefónica;
- c. Cuando la queja hubiera sido presentada por una tercera persona; y
- d. Cuando el escrito carezca de firma o huellas digitales.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
DEFENSORIA DE LOS
DERECHOS UNIVERSITARIOS

Dicha ratificación se deberá realizar dentro de los cinco días hábiles siguientes a su presentación o bien cuando le sea requerido por parte de la persona titular de la Visitaduría correspondiente, ya sea directamente con dicho titular o en las oficinas de enlace establecidas en los distintos Centros Universitarios y Sistemas de la Red Universitaria.

3. No será necesaria la RATIFICACIÓN de la queja cuando la presente una persona menor de edad. En estos casos la persona titular de la Visitaduría deberá dar trámite a la queja, dar aviso y notificar del hecho a quienes ejerzan la patria potestad, tutela o guarda y custodia, así como a la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes.

El mismo tratamiento se dará cuando la queja sea presentada por una tercera persona pero que involucre a personas menores de edad.



4. La presentación de una queja, puede dar origen a que se inicien las acciones legales en alguna o algunas de las siguientes vías:

- I. **De responsabilidad:** aquella que se realiza ante las Comisiones de Responsabilidades y Sanciones del Consejo General Universitario, o las Comisiones de Responsabilidades y Sanciones de los Centros Universitarios o del Sistema de Educación Media Superior, en el ámbito de su competencia;
- II. **Penal:** aquella que se realiza ante las autoridades competentes en la materia;
- III. **Laboral:** aquella que se realiza ante la Oficina del Abogado General, y
- IV. **Desahogo de la queja:** aquella que se realiza ante la Defensoría.

A. PROCESO DE ATENCIÓN DE QUEJAS QUE SE PRESENTAN ANTE LA DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

I. Del proceso de atención como primer contacto en las quejas realizadas por comparecencia en las instalaciones de la Defensoría.

1. La persona que se presente en las instalaciones de la Defensoría de los Derechos Universitarios a realizar una queja será recibida por el personal de la Defensoría que se encuentra en el área de recepción.
2. El personal del área de recepción comunicará al Secretario de la Defensoría, que se encuentra en una oficina a efecto de realizar una queja.
3. El Secretario de la Defensoría, turnará para la atención de la persona que se presenta a la Visitaduría que corresponda.
4. La persona titular de la Visitaduría, establecerá la entrevista con la persona que se presenta a realizar su queja, y a efecto de no causar victimización secundaria deberá seguir las pautas de conducta señaladas por el artículo 51 del RDDU y ejecutar las siguientes acciones:

4.1. La persona titular de la Visitaduría informará a la persona con quien se entiende la entrevista que elaborará un acta circunstanciada que servirá de base para la presentación de su queja.

4.2. La persona titular de la Visitaduría hará del conocimiento de la persona con quien se entiende la entrevista los alcances de la presentación de una queja y de la intervención de la Defensoría.

4.3. La persona titular de la Visitaduría preguntará a la persona con quien se entiende la entrevista si es su deseo formalizar la presentación de una QUEJA:

- a) Si la respuesta es afirmativa el titular de la Visitaduría facilitará el formato para que la persona compareciente por su puño y letra narre los hechos que dan motivo a su queja, con el contenido indispensable para su recepción, de conformidad con el artículo 37 del Reglamento de la Defensoría.
- b) Si la persona compareciente no desea formalizar la presentación de su queja, el titular de la Visitaduría elaborará un acta en la que se deje constancia de la comparecencia y del hecho de no ser voluntad de la persona el presentar queja, dejando a salvo su derecho de formalizarla en lo subsecuente, de conformidad con los plazos establecidos para ello.

En ambos casos, la persona titular de la visitaduría ofrecerá la atención integral a la persona compareciente y deberá asentar en el acta que se levante, la voluntad de recibir o no dicha atención.





UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

4.4. Si de la revisión del contenido de la queja se advierte posteriormente que no reúne los requisitos señalados en la norma universitaria, la persona titular de la Visitaduría le requerirá para que en un periodo de 3 días satisfaga, con el apercibimiento que de no hacerlo se tendrá por no presentada.

4.5. Si la persona que quiere formalizar la presentación de una queja se encuentra imposibilitada para realizarla, la persona titular de la Visitaduría apoyará en la redacción de la misma.

4.6. Asimismo, deberá hacer de su conocimiento que con independencia de la presentación de la queja ante la Defensoría, tiene el derecho de acudir a denunciar penalmente ante la Fiscalía del Estado de Jalisco, para que se investigue en caso de existir algún delito.

4.7. Si de la entrevista la persona titular de la Visitadora advierte que se trata de un acto de violencia de hostigamiento o acoso sexual, en su calidad de primer contacto dará atención conforme a lo establecido en el artículo 23 fracción IV del Reglamento de la Defensoría y a efecto de no causar victimización secundaria, deberá seguir las pautas de conducta establecidas en el artículo 51 del Reglamento de la Defensoría.

4.8. Si la persona compareciente se encuentra en una situación de crisis derivada del acto de violencia que motivó la presentación de su queja, la Visitaduría deberá ofrecer el apoyo psicológico para contención de la persona presunta agraviada, para lo cual solicitará la intervención del personal especializado o en su caso la derivará con los contactos que podrán facilitar dicha atención.

El personal de apoyo integral a las presuntas víctimas, deberá elaborar un informe respecto de la atención brindada, con la debida confidencialidad.

4.9. La persona titular de la Visitaduría correspondiente, podrá solicitar a las instancias y autoridades universitarias competentes que tomen las medidas precautorias o cautelares para proteger los derechos de las presuntas víctimas de violencia.

II. Del proceso de atención como primer contacto en las quejas realizadas por escrito y presentadas ante las instalaciones de la Defensoría de los Derechos Universitario.

1. El Secretario de la Defensoría turnará la queja a la Visitaduría correspondiente, para el seguimiento de la misma.
2. El titular de la Visitaduría a quien le fuere turnada la queja, de considerarlo necesario contactará a la persona presuntamente agraviada para que se concerté una cita y se realice una entrevista, en la que hará de su conocimiento los alcances de la presentación de la misma y de la intervención de la Defensoría.
3. La persona titular de la Visitaduría, durante la entrevista con la persona presuntamente agraviada y a efecto de no causar victimización secundaria deberá seguir las pautas de conducta señaladas por el artículo 51 del RDDU y ejecutar las siguientes acciones:
 - 3.1. Informar a la persona con quien entienda la entrevista que elaborará un acta circunstanciada.
 - 3.2. Hacer del conocimiento de la persona con quien entienda la entrevista los alcances de la presentación de una queja y de la intervención de la Defensoría.
 - 3.3. Preguntar a la persona con quien se entienda la entrevista si es su deseo continuar con la presentación de su queja:
 - a) Si la respuesta es afirmativa el titular de la Visitaduría, de considerarlo necesario, solicitará a la parte presuntamente quejosa, aclare o amplíe el contenido de su queja, con el objetivo de



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
DEFENSORÍA DE LOS
DERECHOS UNIVERSITARIOS



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

cubrir los requisitos indispensables para su recepción, de conformidad con el artículo 37 del Reglamento de la Defensoría.

- b) Si la persona compareciente no desea continuar con la presentación de su queja, el titular de la Visitaduría elaborará un acta en la que se deje constancia de la comparecencia y del hecho de no ser voluntad de continuar con la presentación de su queja, dejando a salvo su derecho de formalizarla en lo subsecuente, de conformidad con los plazos establecidos para ello.

En ambos casos, la persona titular de la visitaduría ofrecerá la atención integral a la persona compareciente y deberá asentar en el acta que se levante, la voluntad de recibir o no dicha atención.

3.4. Si de la revisión del contenido de la queja se advierte posteriormente que no reúne los requisitos señalados en la norma universitaria, la persona titular de la Visitaduría le requerirá para que en un periodo de 3 días los satisfaga, con el apercibimiento que de no hacerlo se tendrá por no presentada.

3.5. Si la persona desea continuar con la presentación de una queja se encuentra imposibilitada para realizarla, la persona titular de la Visitaduría apoyará en la redacción de la misma.

3.6. Asimismo, deberá hacer de su conocimiento que con independencia de la presentación de la queja ante la Defensoría, tiene el derecho de acudir a denunciar penalmente ante la Fiscalía del Estado de Jalisco, para que se investigue en caso de existir algún delito.

3.7. Si de la entrevista la persona titular de la Visitadora advierte que se trata de un acto de violencia de hostigamiento o acoso sexual, en su calidad de primer contacto dará atención conforme a lo establecido en el artículo 23 fracción IV del Reglamento de la Defensoría y al efecto de no causar victimización secundaria, deberá seguir las pautas de conducta establecidas en el artículo 51 del Reglamento de la Defensoría.

3.8. Si la persona compareciente se encuentra en una situación de crisis derivada del acto de violencia que motivó la presentación de su queja, la Visitaduría deberá ofrecer el apoyo psicológico para contención de la persona presunta agraviada, para lo cual solicitará la intervención del personal especializado o en su caso la derivará con los contactos que podrán facilitar dicha atención.

El personal de apoyo integral a las presuntas víctimas, deberá elaborar un informe respecto de la atención brindada, con la debida confidencialidad.

3.9 La persona titular de la Visitaduría correspondiente, podrá solicitar a las instancias y autoridades universitarias competentes que tomen las medidas precautorias o cautelares para proteger los derechos de las presuntas víctimas de violencia.

4. El titular de la Visitaduría ofrecerá el apoyo integral a la parte presuntamente agraviada y elaborará un acta circunstanciada en la que se deje asentado el motivo de la comparecencia de la persona y la aceptación o no de la atención integral.
5. En caso de que la persona presuntamente agraviada acepte recibir la atención integral, la persona titular de la Visitaduría, le otorgará la información respecto de las personas especialistas que pueden brindarle dicha atención.
6. Si la persona titular de la Visitaduría una vez leído y analizado el contenido de la queja que le fue turnada, no advierte una situación de riesgo en perjuicio de la persona presuntamente agraviada, ni se trata de un acto de violencia, podrá realizar el contacto con la parte quejosa vía telefónica o a través de correo electrónico, para darle atención y seguimiento correspondiente.





UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

7. Si de la comparecencia y revisión del contenido de la queja se advierte posteriormente que no reúne los requisitos señalados en la norma universitaria, la persona titular de la Visitaduría le requerirá para que en un periodo de 3 días los satisfaga, con el apercibimiento que de no hacerlo se tendrá por no presentada.

III. Del proceso de atención como primer contacto en las quejas realizadas vía electrónica, telefónica, cuando el escrito carece de firma o huellas digitales, o cuando la queja es realizada por una tercera persona:

1. El Secretario de la Defensoría turnará la queja a la Visitaduría correspondiente, para el seguimiento de la misma.
2. El titular de la Visitaduría a quien le fuere turnada la queja, contactará a la persona presuntamente agraviada, por los medios necesarios, según la información proporcionada en la queja, a efecto de hacerle del conocimiento a la parte presuntamente agraviada la necesidad de ratificar la queja dentro del plazo establecido para tal efecto y que de no hacerlo se tendrá por no presentada.
3. Una vez ratificada la queja, el titular de la Visitaduría, revisará el contenido de la queja y de no reunir los requisitos señalados en la norma universitaria, la persona titular de la Visitaduría le requerirá para que en un periodo de 3 días los satisfaga, con el apercibimiento que de no hacerlo se tendrá por no presentada.
4. La persona Titular de la Visitaduría deberá ofrecer el apoyo integral a la parte presuntamente agraviada y elaborará un acta circunstanciada en la que se deje asentado el motivo de la comparecencia de la persona y la aceptación o no de la atención integral.
5. En caso de que la persona presuntamente agraviada acepte recibir la atención integral, la persona titular de la Visitaduría, le otorgará la información respecto de las personas especialistas que pueden brindar dicha atención.



B. DEL PROCESO DE DESAHOGO DE QUEJA ANTE LA DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS.

- **UNA VEZ DADA LA ATENCIÓN DE PRIMER CONTACTO, CUANDO SE TRATE DE UN ACTO DE VIOLENCIA ENTRE PARES (ACOSO).**
 1. La persona titular de la Visitaduría, una vez que haya brindado la atención de primer contacto a la persona presuntamente agraviada, al advertir que el asunto se refiere a un acto de violencia entre pares, y que cumple con los requisitos mínimos señalados en la norma universitaria, deberá:
 - a. Derivar el expediente a las autoridades competentes, la Comisión de Responsabilidades y Sanciones del Consejo General Universitario y la Oficina del Abogado General, para que en el ámbito de su competencia den el trámite a que haya lugar.
 - b. Remitir en su caso, copia de la queja presentada a la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Jalisco, cuando uno o ambas personas involucradas sean menores de edad.

IMPORTANTE. En estos casos, la Defensoría no desahoga proceso de queja, únicamente da la atención como primer contacto, en su caso, solicita la adopción de medidas cautelares o precautorias y supervisa la continuidad y cumplimiento de las mismas.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

- **UNA VEZ DADA LA ATENCIÓN DE PRIMER CONTACTO, CUANDO SE TRATE DE UN ACTO DE VIOLENCIA COMETIDO POR AUTORIDAD UNIVERSITARIA.**
 1. La persona titular de la Visitaduría, una vez que haya brindado la atención de primer contacto a la persona presuntamente agraviada, al advertir que el asunto se refiere a un acto de violencia realizado por una autoridad universitaria, y que cumple con los requisitos mínimos señalados en la norma universitaria, deberá:
 - a. Derivar el expediente a las autoridades competentes, la Comisión de Responsabilidades y Sanciones del Consejo General Universitario y la Oficina del Abogado General, para que en el ámbito de su competencia den el trámite a que haya lugar.
 - b. Remitir en su caso, copia de la queja presentada a la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Jalisco, cuando uno o ambas personas involucradas sean menores de edad.
 - c. Iniciar el proceso de desahogo de queja establecido en el Reglamento de la Defensoría.
 2. La persona titular de la Visitaduría, deberá desahogar el proceso de queja, desde el momento en que sea considerada procedente, hasta la elaboración del proyecto de resolución.
 3. Una vez proporcionada la atención de primer contacto a la parte presuntamente agraviada, analizando el contenido de la queja, investigará los hechos que dieron origen a la queja y de considerarlo necesario podrá:
 - a. Requerir a cualquier autoridad universitaria la presentación de informes o documentos que ayuden al esclarecimiento de los hechos que se investigan;
 - b. Practicar visitas e inspecciones a las instancias universitarias, ya sea directamente o a través del personal a su cargo, en los términos del presente reglamento y demás ordenamientos aplicables;
 - c. Desahogar entrevistas y recibir testimonios que ayuden al esclarecimiento de los hechos que se investigan;
 - d. Hacer del conocimiento de la persona titular de la Defensoría, sobre la probable responsabilidad de la autoridad universitaria que hubiese obstaculizado la investigación, y
 - e. Efectuar las demás acciones que conforme a derecho juzgue convenientes para el mejor trámite de los asuntos.
 4. El Visitador elaborará el proyecto de Acuerdo de Admisión o Desechamiento de la queja, mismo que deberá contener:
 - a. La adopción de medidas cautelares o precautorias de ser necesario.
 - b. El establecimiento de que se cumplen los requisitos establecidos para la admisión de la queja.
 - c. El requerimiento a la autoridad presuntamente señalada como agresora el informe a fin de ejerza su derecho de defensa sobre la situación planteada, en el término de cinco días hábiles. Dicho plazo podrá prorrogarse hasta tres días hábiles adicionales, a juicio de la persona titular de la Visitaduría que conoce del asunto, previa solicitud escrita y motivada de la autoridad.
 5. La persona titular de la Visitaduría, deberá notificar a través de los medios designados por la presunta víctima los acuerdos emitidos por la Defensoría.
 6. Una vez rendido el informe, la Visitaduría competente deberá emitir Acuerdo en el que recaiga la recepción del informe de la autoridad universitaria involucrada y establecerá la apertura del



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
DEFENSORÍA DE LOS
DERECHOS UNIVERSITARIOS



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

periodo de ofrecimiento de pruebas de cinco días hábiles, contados a partir de la notificación del acuerdo.

7. Una vez agotado el plazo para el ofrecimiento de pruebas, el desahogo de las mismas se realizará conforme a la naturaleza de cada una, en la forma y términos especificados en el acuerdo respectivo.
8. Desahogadas las pruebas, y cerrado el periodo de investigación la Visitaduría correspondiente, realizará la valoración concatenada de las pruebas presentadas por las partes y los documentos que obren en el expediente, bajo principios lógicos y legales.

C. DE LAS RESOLUCIONES DE LA DEFENSORÍA

1. La persona titular de la Visitaduría elaborará el proyecto de resolución correspondiente mismo que pondrá a consideración del Defensor de los Derechos Universitarios.
2. La persona titular de la Defensoría emitirá la resolución correspondiente que contendrá, en su caso, la recomendación dirigida a la autoridad universitaria responsable.
3. Las resoluciones que emita la persona titular de la Defensoría deberán estar debidamente fundadas y motivadas conforme a derecho.
4. Las recomendaciones no tendrán carácter vinculatorio ni imperativo y por tanto, no podrán anular, modificar o dejar sin efecto las resoluciones o actos contra los que se haya presentado la queja.
5. La autoridad universitaria está obligada a responder a la persona titular de la Defensoría, dentro de los diez días hábiles siguientes a la notificación de la resolución, si acepta o no la recomendación que en su caso se emita.
6. De aceptarse la recomendación, la autoridad universitaria deberá acreditar, a la persona titular de la Defensoría, dentro de los quince días hábiles siguiente a la aceptación, que cumplió con lo establecido en la recomendación.
7. Las resoluciones que emita la Defensoría podrán incluir medidas reeducativas para las personas agresoras, teniendo como principal objetivo la rehabilitación y eliminación de los rasgos de violencia.
8. Las resoluciones tomadas por la persona titular de la Defensoría no admiten recurso alguno.
9. Cuando la recomendación emitida no sea aceptada, el destinatario deberá, en el plazo de diez días hábiles siguientes a la notificación de la resolución, fundar y motivar dicha negativa, de no hacerlo, la persona titular de la Defensoría remitirá el informe correspondiente a la Comisión de Responsabilidades y Sanciones del Consejo General Universitario.
10. Cuando se hayan acreditado los hechos motivo de la queja, y la autoridad universitaria a la que se le hubiera solicitado una medida precautoria o cautelar hubiera determinado no adoptarla, tal circunstancia se hará notar en la recomendación que emita la Defensoría y se dará vista a la instancia universitaria competente, para que realice las investigaciones correspondientes para determinar, en su caso, las responsabilidades a que haya lugar.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
DEFENSORÍA DE LOS
DERECHOS UNIVERSITARIOS



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

D. DE LA INTERVENCIÓN DE LOS ENLACES DE LA DEFENSORÍA

1. Las acciones y funciones de las personas que fungen como enlaces representantes de la Defensoría de los Derechos Universitarios en los Centros Universitarios y Sistemas de la Red Universitaria, serán las siguientes:
 - a. Auxiliar al Defensor, Secretario y Visitadores en las actividades que les sean encomendadas y solicitadas.
 - b. Realizar estrictamente las funciones y acciones que se establecerán en el documento respectivo.

Mismo que se hace del conocimiento del personal adscrito a esta Dependencia a mi cargo para su debido cumplimiento.

ATENTAMENTE

"Piensa y Trabaja"

Guadalajara, Jalisco, a 15 de marzo de 2019


DR. DANTE JAIME HARO REYES

DEFENSOR DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS


UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
DEFENSORÍA DE LOS
DERECHOS UNIVERSITARIOS