



PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA LA OFICINA DE MEDIACIÓN UNIVERSITARIA

UNIVERSIDAD CATOLICA BOLIVIANA “SAN PABLO” UNIDAD ACADEMICA REGIONAL LA PAZ

El presente Protocolo establece el marco conceptual y procedimental para la atención de casos que serán de competencia de la Oficina de Mediación Universitaria de la Universidad Católica Boliviana “San Pablo” y estará enmarcado en la mediación, como Método Alternativo de Resolución de Conflictos de las y los miembros de la Comunidad Universitaria.

1. OBJETO

El presente Protocolo de Atención para la Oficina de Mediación Universitaria determina los objetivos, definiciones, principios, ámbito de aplicación y el procedimiento que se debe seguir para la atención de denuncias o quejas que sean presentadas por miembros de la Comunidad Universitaria, aplicando, para la resolución de controversias, la mediación, como Método Alternativo de Resolución de Conflictos de acuerdo a sus competencias y funciones.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Promover y fortalecer la cultura de paz en la Comunidad Universitaria, en el marco de los valores humanos y cristianos que sostiene la UCB, las normas internas y las normas jurídicas aplicables, basando su aplicación en la mediación, como Método Alternativo de Resolución de Conflictos.

2.2. Objetivos específicos

- Promover la Cultura de Paz en la Comunidad Universitaria, a partir de acciones de investigación y análisis del conflicto.
- Aplicar la mediación, como Método Alternativo de Resolución de Conflictos, a partir del análisis de la controversia, la identificación de los actores y el diseño del camino para que las partes puedan arribar a la solución del problema.
- Velar por la justa aplicación y cumplimiento de la normativa estatal pertinente y la normativa estatutaria, reglamentaria y administrativa interna de la UCB.
- Proponer mejora continua en la normativa interna, el clima organizacional y la prevención del conflicto en la Comunidad Universitaria, adecuando su contenido a la realidad en base a la experiencia.

3. MARCO NORMATIVO

Observar la normativa administrativa de la Universidad Católica Boliviana “San Pablo” y la normativa estatal pertinente, de acuerdo a cada caso, una vez agotadas las instancias competentes internas.

4. DEFINICIONES

Conflicto: Es aquella situación de confrontación o disputa a la cual han llegado dos o más personas, como resultado de desacuerdos o diferencias de posiciones, intereses, necesidades o valores, aceptando que cada una tiene una percepción diferente de la misma realidad.

Fases del conflicto:

- **Fase Inicial:** El conflicto existe y se percibe falta de información o falta de conocimiento de las partes.
- **Fase latente:** El conflicto existe, pero aún no se ha manifestado por estar subyacente. Es el que a pesar de no haber estallado se hace perceptible por el descontento existente.



- **Fase de confrontación:** Son los choques propiamente dichos; se da a través de la manifestación abierta y clara de hostilidad de una o ambas partes, existe un incremento de la tensión.
- **Fase de crisis:** Es el momento culminante del conflicto, implica la ruptura de la comunicación (temporal o definitiva) en la relación interpersonal, se origina por la progresión o escalada de un conflicto no resuelto o mal resuelto.
- **Fase de mediación:** Es el momento donde las partes, de manera directa o con la intervención de un tercero independiente, se sientan en la mesa de diálogo, para proceder con el reconocimiento de intereses y necesidades recíprocas, logrando acuerdos para la resolución pacífica del conflicto.

Sistema Alternativo de resolución pacífica de conflictos: Se denomina de esa manera a la aplicación de mecanismos alternativos a la justicia ordinaria. Su valor alternativo radica en la posibilidad de preservar o restaurar las relaciones humanas y lograr acuerdos bajo la lógica ganar - ganar, que tiene como resultado la satisfacción de ambas partes.

Mediación: Método Alternativo de Resolución de Conflictos, en el que interviene una tercera persona neutral que tiene por finalidad facilitar la comunicación y favorecer la colaboración entre las partes en conflicto mediante la clarificación e identificación de intereses y necesidades.

Mediador o Mediadora: Es la autoridad neutral que tiene como fin guiar a las partes en el desarrollo de un proceso que involucra un conflicto, identificando el interés de cada una para diseñar el proceso mediante el cual, las partes arribaran a una solución, es importante que el acuerdo adoptado no sea impuesto por el mediador o mediadora.

Actores primarios: Son aquellas personas que están directamente involucradas, a quienes “afecta” o “beneficia” la existencia del conflicto.

Actores secundarios: Son quienes no juegan un rol principal, pero influyen positiva o negativamente en el mismo.

Acta de Conciliación: Es el resultado de la audiencia o las audiencias de mediación.

5. PRINCIPIOS RECTORES DEL PRESENTE PROTOCOLO

Accesibilidad: La atención que se brinda en este protocolo deberá estar disponible para toda la Comunidad Universitaria, que involucra a docentes, estudiantes y personal administrativo.

Confidencialidad: Se garantiza la reserva en toda consulta, queja o denuncia, sea verbal o escrita, presencial o por medio de cualquier medio electrónico electivo por la persona recurrente.

Imparcialidad: La actitud y actuación del Mediador Universitario en el conocimiento y facilitación de medios alternativos de resolución de conflictos, no estará condicionada por la calidad y características de las personas, quienes serán apreciadas con el principio de igualdad.

Informalidad: Las partes no estarán sometidas a procedimientos rígidos, ni se establecerán resoluciones sancionatorias. Las partes serán las que logren, a través de técnicas de mediación, las soluciones a sus controversias.

Independencia: En el tratamiento de un caso concreto, el Mediador Universitario, no está sometido a ninguna autoridad, institución o persona que pretenda ejercer influencia. La credibilidad en el servicio de la mediación pasa por su auténtica independencia.

Voluntariedad: Una de las partes o las partes implicadas deciden voluntariamente recurrir a la mediación para la resolución pacífica del conflicto, así como pueden desistir de este medio si lo juzgan conveniente.



Corrección Fraternal: Toda acción debe enmarcarse en la corrección fraternal del Evangelio, como referente, en los casos que conozca el Mediador Universitario, evitando los prejuicios y actitudes condenatorias.

6. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y ALCANCE

El presente protocolo aplica para toda la Comunidad Universitaria de la Universidad Católica Boliviana “San Pablo” – Unidad Académica Regional La Paz y alcanza a los conflictos de carácter académico, ético moral y de derechos, bajo el principio de subsidiariedad.

7. ACTORES Y REGLAMENTOS

Las personas que componen la Comunidad Universitaria están sujetas a normas diferenciadas en razón a la naturaleza del vínculo que tienen con la institución. Cuando el protocolo se activa, también se activan los reglamentos que rigen la convivencia y el relacionamiento de cada miembro de la comunidad.

ACTORES	REGLAMENTACIÓN PRIMARIA A OBSERVAR
Estudiantes de pre – grado Estudiantes de post – grado	Reglamento de Procesos Universitarios para Estudiantes
Docentes	Régimen Académico Docente
Administrativos y Personal de Servicios Generales	Régimen Administrativo

8. COMPETENCIA DE LA OFICINA DE MEDIACIÓN UNIVERSITARIA

TIPOLOGÍA DE CONFLICTOS	CONFLICTOS
1) CONFLICTOS ACADÉMICOS	<ul style="list-style-type: none">• Trámites estudiantiles• Calificación y valoración del desempeño estudiantil• Medidas disciplinarias• Derecho de respuesta• Seguimiento y acompañamiento de Directores a docentes• Evaluaciones de desempeño de docentes y administrativos
2) CONFLICTOS ÉTICO MORALES	<ul style="list-style-type: none">• Acoso psicológico y sexual• Discriminación y racismo• Abuso de poder• Contradicciones con la ética profesional y la moral humano-cristiana expresadas en los perfiles de cargos y perfiles profesionales, en el marco de la identidad y filosofía institucional de la UCB
3) CONFLICTOS DE DERECHOS	<ul style="list-style-type: none">• Vulneración a los derechos reconocidos en la Constitución, las leyes y otras normas aplicables, que permitan la resolución de controversias mediante la aplicación de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos• Conflictos laborales



NOTAS:

- 1) En los casos que se presenten indicios de delitos de orden público, corresponderá al Mediador/a Universitario realizar un Informe a la instancia competente para que disponga su derivación al ámbito jurisdiccional competente.
- 2) La oficina de Mediación Universitaria deberá coordinar con otras instancias de la UCB, creadas y por crearse que tengan relación con la resolución del conflicto, articulando acciones con el espíritu de cooperación interna.

9. GESTIÓN DEL CONFLICTO BASADO EN LA CULTURA DE PAZ

En algunos casos, cuando el conflicto no haya alcanzado la fase de confrontación, no llega a involucrar a más de un actor y no necesariamente da lugar a que se abra un caso, el Mediador/a Universitario escuchará y en base al diálogo, como elemento central de la cultura de paz, podrá canalizar lo que corresponda según el caso, para evitar que el conflicto se agudice.

10. RUTA DE ATENCIÓN PARA LA OFICINA DE MEDIACIÓN UNIVERSITARIA

ETAPAS	ACTIVIDADES
1. ETAPA DE SOLICITUD	<p>Las personas interesadas en la atención de la Oficina de Mediación Universitaria deberán presentar al Mediador/a su solicitud por las siguientes vías:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Personalmente, en el despacho del Mediador/a Universitario. Excepcionalmente, a petición expresa de la persona, el Mediador/a puede concurrir a otro espacio dentro de los predios de la UCB, en resguardo de la confidencialidad y seguridad personal.✓ Telefónicamente, al interno o por mensajes WhatsApp, sólo para consulta informativa o de coordinación para programar una reunión.✓ Por correo electrónico, en los casos que sea vea conveniente la persona, especialmente si debe anexar documentación digital necesaria. En los casos en los que el solicitante considere necesario, a efectos de preservar la confidencialidad, podrá enviar correos al correo personal del Mediador/a.✓ En ciertas circunstancias, también la intervención del Mediador/a Universitario puede ser requerida a través de las Autoridades Universitarias, como medio alternativo de resolución de conflictos, antes de derivar su conocimiento a Tribunales Administrativos, Tribunales Disciplinarios o Comisiones Sumariales, según corresponda, si no tuviera solución en el nivel de la Mediación Universitaria. <p>A partir de este momento, todo lo que se gestione a lo largo del proceso de mediación adquiere el carácter de confidencialidad.</p>
2. ETAPA DE CATALOGACIÓN	<p>Con la información recogida, el Mediador/a Universitario deberá determinar si tiene o no competencia para conocer el conflicto. Si el caso no se enmarca en la tipología de conflictos que debe atender y aún no se han agotado las instancias competentes, derivará el caso conforme corresponda.</p>



	<p>En caso de proceder su conocimiento, catalogará el conflicto en: 1) Conflictos académicos, 2) Conflictos de orden ético-moral y 3) Conflictos de derechos que no necesariamente deban ser resueltos en sede administrativa y jurisdiccional del Estado.</p>
3. ETAPA DE DERIVACIÓN DE CASOS	<p>Cuando el conflicto se encuentre en la fase inicial y cuando no se hayan agotado las instancias competentes para resolver el conflicto, el Mediador/a Universitario derivará el caso mediante la emisión de un Informe que señale la o las causales de la derivación.</p> <p>Si el conflicto persiste, el Mediador/a Universitario procederá conforme al Presente protocolo para resolver el mismo.</p>
4. ETAPA DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN	<p>Cuando el caso amerite ser atendido por la Oficina de Mediación Universitaria, el Mediador/a Universitario recopilará toda la información necesaria, siendo sus fuentes de información la o las personas solicitantes y la o las personas de la contraparte. En esta labor, podrá recurrir a entrevistas, testimonios y otra documentación que aproxime a la veracidad de la situación indagada.</p> <p>Para una mejor comprensión de la situación, deberá revisar la documentación necesaria en la normativa interna, la documentación laboral o institucional relativa a las personas involucradas y la normativa estatal aplicable, si corresponde.</p>
5. ETAPA PROPOSITIVA	<p>En esta etapa, el Mediador/a Universitario convocará a las partes a una reunión, fruto de esta, podrá diseñar la o las posibles soluciones al conflicto. De no concretarse estos encuentros, recogerá la propuesta de solución de cada parte por separado, para analizarlas e incorporar las que la autoridad mediadora pueda proponer como salida más apropiada.</p>
6. PLANTEAMIENTO DE SOLUCIONES	<p>A partir de lo analizado, el Mediador/a Universitario propondrá a las partes la solución más pertinente al conflicto. La misma podrá ser aceptada o no, por lo que su labor consistirá en hacer los replanteamientos necesarios hasta llegar a una solución acordada.</p> <p>Dependiendo del contenido del acuerdo, podría o no el Mediador/a escuchar el parecer de las autoridades académicas y administrativas de la UCB, antes de someter a consideración de las partes involucradas la propuesta de conciliación, sobre todo si existiera acciones o medidas que pudieran o deberían tomar dichas autoridades.</p>
6. SUCRIPCIÓN DE SOLUCIÓN	<p>El Mediador/a Universitario elaborará un documento de acuerdo que pondrá a consideración de las partes, idealmente en reunión conjunta. En los casos en los que la aceptación no sea en la misma audiencia, se abrirá un plazo no mayor a 48 horas para que las partes hagan saber su decisión sobre la suscripción del acuerdo. Debe cuidarse que la solución sea viable y efectiva.</p> <p>En caso de aceptación, las partes firmarán el Acta de Conciliación en la cantidad de ejemplares que sean necesarios (uno por parte, otro para el Rectorado Regional y otro para archivo de la Oficina de Mediación Universitaria).</p> <p>En caso de que no se logre un acuerdo, se elaborará un Informe al Rector Regional, quien podrá disponer la constitución de un Tribunal Administrativo, Tribunal Disciplinario, Comisión Sumarial u otra medida, para el conocimiento y resolución del caso.</p>



7. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LA SOLUCIÓN	En caso de que las partes hayan firmado el Acta de Conciliación, el Mediador/a Universitario hará el seguimiento al cumplimiento del acuerdo, tanto de las personas involucradas, como de aquellas medidas que debieran ejecutar las instancias administrativas de la UCB.
8. CIERRE DEL PROCESO	El Mediador Universitario deberá elaborar un Informe completo del caso para su archivo, siempre cuidando la confidencialidad del mismo.



UNIVERSIDAD
CATÓLICA
BOLIVIANA

IV. PERSONAS CON LAS QUE DEBEMOS TOMAR CONTACTO Y/O ACCIONES A EFECTUARSE

V. PERSONAS CON LAS QUE DEBEMOS TOMAR CONTACTO

Fecha y Hora de la Recepción:

FIRMA



UNIVERSIDAD
CATÓLICA
BOLIVIANA

ANEXO 3 ACTA DE CONCILIACIÓN

Acta de Conciliación N°

En el Acta de Conciliación, se redactarán los antecedentes del caso y el acuerdo conciliatorio al cual llegaron las partes intervinientes.