



**PROTOCOLO DE
PREVENCIÓN Y
ACTUACIÓN
ANTE LA
DISCRIMINACIÓN
POR DIVERSIDAD**

**UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE DE MADRID**

ÍNDICE

1. <u>JUSTIFICACIÓN</u>	2
2. <u>ANTECEDENTES</u>	9
3. <u>PRINCIPIOS QUE INFORMAN EL PRESENTE PROTOCOLO</u>	11
4. <u>OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN</u>	13
5. <u>FORMAS DE DISCRIMINACIÓN POR DIVERSIDAD</u>	16
6. <u>COMPETENCIA</u>	18
7. <u>RECURSOS</u>	19
8. <u>PROCEDIMIENTO</u>	20
<u>Qué hacer en caso de discriminación</u>	20
9. <u>INTERVENCIÓN TEMPRANA</u>	23
10. <u>PREVENCIÓN Y DETECCIÓN</u>	28
11. <u>EVALUACIÓN Y REVISIÓN DEL PROTOCOLO</u>	32
12. <u>ANEXOS</u>	33
<u>I - FORMULARIO DE QUEJA O DENUNCIA ANTE DISCRIMINACIÓN POR DIVERSIDAD</u>	33
<u>II – LISTADO PERSONAS QUE PRESENTAN QUEJA O DENUNCIA CONJUNTA</u>	37
<u>III - IMAGEN IDENTIFICATIVA DEL PUNTO SEGURO</u>	38

1. JUSTIFICACIÓN

La Universidad Complutense de Madrid, en adelante e indistintamente la “UCM”, mantiene un compromiso ineludible con los Derechos Humanos, la promoción de la equidad, la inclusión y la convivencia en la diversidad, lo que se traduce en el objetivo de conformarse como un entorno seguro y libre de discriminaciones.

La UCM ha de ser un entorno seguro para todas las personas, que promueva la salud y el bienestar, y fomente la acogida y el desarrollo personal desde la sensibilidad a las distintas circunstancias vitales que conviven en ella. En esa visión, la diversidad se celebra como riqueza y la inclusión se suma a la docencia, a la investigación y al desarrollo tecnológico como una prioridad. La UCM quiere ser un ejemplo global por su modelo de inclusión que impulse el cambio social.

Con ese horizonte surge el **Protocolo de Prevención y Actuación ante la Discriminación por Diversidad**, en adelante e indistintamente el “Protocolo”, para dar respuesta a comportamientos, actitudes, situaciones o hechos de discriminación, ya sea por razón de nacimiento, origen racial¹ o étnico, accesibilidad, discapacidad, dificultades de aprendizaje, salud mental o física, situación socioeconómica, orientación sexual, identidad y/o expresión de género, características sexuales, idioma o forma de comunicación, creencias religiosas, convicciones u opiniones, edad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, en adelante, la “Discriminación por Diversidad”. El Protocolo comprende un enfoque interseccional cuando concurren las motivaciones antes mencionadas, es decir, para la actuación en aquellos casos de discriminación que se producen por dos o más factores combinados, creando situaciones específicas.

¹ En el presente Protocolo el término “racial” se refiere a las diferencias físicas que los grupos y las culturas consideran socialmente significativas y a partir de las cuales se construye la discriminación. El entrecorillado hace referencia a la falta de acuerdo en el debate actual sobre el uso del término.

La complejidad jurídica y social de la discriminación exige, en todo caso, que el procedimiento que este Protocolo despliega se adecúe a una actuación proporcionada y ajustada a cada caso. Una discriminación por motivos relacionados con la diversidad es, en principio, una falta disciplinaria. Sin embargo, también se producen conflictos de menor intensidad, aquellos que se manifiestan como malestar personal provocados, frecuentemente, por estigmas sociales y que dificultan la convivencia pero que por sus características no dan lugar a faltas disciplinarias. Estas situaciones requieren otros mecanismos de actuación, distintos al régimen disciplinario, y que actúen desde un enfoque preventivo, formativo y de sensibilización. También requieren la incorporación de los medios adecuados de gestión, transformación y solución colaborativa de conflictos, basados en la mediación y en la empatía. Además, este Protocolo pretende ser un instrumento útil para alumbrar la actuación de los órganos competentes con potestad disciplinaria y/o de mediación en el análisis de conductas presuntamente constitutivas de discriminación.

El fundamento para estas actuaciones se halla en el marco normativo vigente de Derechos Humanos y, específicamente, en igualdad y no discriminación a varios niveles: internacional, regional –particularmente europeo-, nacional e incluso autonómico y universitario. A continuación, se recoge la normativa más destacada.

» **Ámbito internacional**

En este ámbito la *Declaración Universal de Derechos Humanos* de 10 de diciembre de 1948 reconoce la igualdad y la no discriminación como principios fundamentales. En su concreción, la Organización de Naciones Unidas acuerda el *Pacto de Derechos Sociales, Económicos y Culturales* y el *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos* de 1966, en cuyo artículo 26 configura la no discriminación como un derecho de carácter autónomo y general. A estas fuentes se suman las convenciones que persiguen evitar la discriminación en áreas más específicas, como son la *Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las formas de Discriminación Racial* de 21 de diciembre de 1965, la *Convención sobre la Eliminación de*

todas las Formas de Discriminación contra la Mujer de 18 de diciembre de 1979 así como la *Declaración sobre la Eliminación de todas las Formas de Intolerancia y Discriminación fundadas en la Religión o las Convicciones* de 1981, la *Convención sobre los Derechos del Niño* de 1989 y la *Convención internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad* de 2007.

A estas, se suman los *Principios de Naciones Unidas a favor de las personas de edad*, adoptados por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1991, y, por parte del Consejo de Derechos Humanos de la ONU, la *Resolución 21/23 referente a los derechos humanos de las personas de edad*, la *Resolución 17/19 2011 sobre “Derechos Humanos, orientación sexual e Identidad de género”* y la Conferencia de las Naciones Unidas contra el Racismo, la Discriminación Racial, la Xenofobia y otras Formas Conexas de Intolerancia de 2001 que, aun no teniendo carácter normativo, es una guía autorizada de conducta y referente en la materia. Con el mismo carácter, cabe también citar los Principios de Yogyakarta, por su influencia en la aplicación del Derecho Internacional de los Derechos Humanos a las personas LGBTIQ+.

En el marco de los objetivos políticos a seguir en el ámbito internacional, destaca también el establecimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas en el marco de la Agenda 2030. La prevención y actuación ante las discriminaciones ajusta la labor de la UCM a la consecución de los siguientes objetivos de la Agenda 2030: 3. Salud y Bienestar; 8. Trabajo decente y crecimiento económico; 10. Reducción de las desigualdades; 16. Paz, Justicia e Instituciones Sólidas; y, muy especialmente, cabe destacar el objetivo 4. Educación de calidad. La educación sólo puede ser de calidad si es inclusiva y, por tanto, adecuada a las necesidades diferentes de todas las personas. Por otra parte, para los Estados integrantes en el Consejo de Europa la Convención Europea de Derechos Humanos de 1950 reconoce también el derecho a la igualdad y no discriminación.

» **Ámbito europeo**

A nivel de la Unión Europea, el acervo comunitario contempla distintas fuentes que en las últimas décadas han promovido la consecución de la igualdad de

trato y no discriminación. En primer lugar, cabe destacar que tanto el *Tratado de la Unión Europea* en sus artículos 2 y 3 como el *Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea* en sus artículos 10, 18 y 19, con sus sucesivas reformas, han situado los Derechos Humanos y la no discriminación como valores comunes a todos los Estados miembro. Además, en el preámbulo de la *Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea* de 7 de diciembre de 2000 se consagra que “la Unión está fundada sobre los valores indivisibles y universales de la dignidad humana, la libertad, la igualdad y la solidaridad” y prohíbe en su artículo 21 toda forma de discriminación, concretando motivaciones específicas en los artículos 22, 23 y 26. Cabe mencionar también la *Directiva 2000/43* del Consejo, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independiente de su origen “racial” o étnico de 29 de junio de 2000; la *Directiva 2000/78*, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación.

Por lo que se refiere a las decisiones con valor político, destaca, desde el Parlamento Europeo, la *Resolución de 14 de enero de 2009* en la que se insiste a los Estados sobre la necesidad de combatir toda forma de discriminación garantizando la igualdad de oportunidades como un derecho fundamental, calificando las Directivas 2000/43 y 2000/78 como “norma mínima” y fundamentos para una “política exhaustiva contra las discriminaciones”, para lo que pide tomar en cuenta las recomendaciones de la Agencia Europea de Derechos Fundamentales de 2008 y la *Decisión Marco 2008/913/JAI del Consejo de 28 de noviembre*. Esta cuestión se reitera en el marco de la Agenda Social Renovada, la Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones de 2 de julio de 2008. Junto a estas decisiones destaca la *Resolución del Parlamento Europeo de 26 de marzo de 2019, sobre los derechos fundamentales de las personas de ascendencia africana en Europa (2018/2899 (RSP))* que incide en el reconocimiento del racismo estructural que afecta específicamente a este grupo. Por su parte, la Comisión Europea ha desarrollado distintos documentos políticos como son la Estrategia Europea sobre los derechos de las personas con discapacidad 2021-2030, o

una amplia lista de acciones para avanzar en la igualdad de las personas LGBTIQ+.

» **Ámbito nacional**

En el ámbito estatal, la *Constitución Española* de 29 de diciembre de 1978 establece en su artículo 14 el derecho fundamental a la igualdad y a la no discriminación “por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social”. La UCM, como institución de derecho público, asume en ese sentido, y bajo el amparo del apartado segundo del artículo 9 CE: “promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas”; así como “remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social”. Estos preceptos se vinculan directamente con la dignidad de la persona reconocida en el art. 10 de la Constitución como un pilar del orden político y la paz social.

Asimismo, este Protocolo se atiene a la *Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la Igualdad de trato y no discriminación* que se configura como el marco común normativo del derecho antidiscriminatorio español y, a su vez, a la *Ley 3/2022 de 24 de febrero, de convivencia universitaria*, que establece las bases de convivencia en el ámbito universitario. Esta última señala su compromiso con la eliminación de toda forma de discriminación en sus artículos 3.2 y 3.3. y se refiere también a la discriminación por racismo, xenofobia e intolerancia en el deporte en el ámbito universitario que deberá interpretarse de acuerdo con el artículo 1 de la *Ley 19/2007, de 11 de julio, contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia*, y en relación con el artículo 8.j) de la *Ley 10/1990, de 15 de octubre, del Deporte*. También, este Protocolo se atiene en sus respectivos ámbitos de aplicación al texto consolidado de la *Ley Orgánica 6/2001, de Universidades*; la *Ley 14/2011 de 1 de junio de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación* y al *Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico*

del Empleado Público, que obligan a las Administraciones Públicas en materia de no discriminación.

Por otra parte, el *Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social*, en su artículo 1, manifiesta su objeto en: a) garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades y de trato, así como el ejercicio real y efectivo de derechos por parte de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones respecto del resto de la ciudadanía, a través de la promoción de la autonomía personal, la accesibilidad universal, el acceso al empleo, la inclusión en la comunidad y la vida independiente y la erradicación de toda forma de discriminación, conforme a los artículos 9.2, 10, 14 y 49 de la Constitución Española y la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y los tratados y acuerdos internacionales ratificados por España; y, b) establecer el régimen de infracciones y sanciones que garantizan las condiciones básicas en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

» **Ámbito autonómico de la Comunidad de Madrid**

A nivel autonómico, destacan la *Ley 2/2016, de 29 de marzo, de Identidad y Expresión de Género e Igualdad Social y no Discriminación de la Comunidad de Madrid* en su artículo 7 referido a universidades, así como la *Ley 3/2016, de 22 de julio, de Protección Integral contra la LGTBIfobia y la Discriminación por Razón de Orientación e Identidad Sexual en la Comunidad de Madrid* en su artículo 33, que concretan las actuaciones para la eliminación de las distintas formas de discriminación por orientación sexual, identidad y expresión de género o características sexuales.

» **Ámbito de la Universidad Complutense de Madrid**

En el ámbito universitario, los Estatutos de la UCM publicados el 24 de marzo de 2017 se refieren en su artículo 2 a la no discriminación, igualdad de oportunidades y el respeto de los derechos fundamentales en todas sus

normas y actuaciones. Además, en su artículo 2.2 informa del deber de esta universidad para establecer los procedimientos e instrumentos que permitan detectar, erradicar y prevenir los hechos o situaciones que resulten contrarias al principio de igualdad real o a la dignidad, al respeto de la intimidad o a cualquier otro derecho fundamental.

Finalmente, también el Estatuto del Estudiante Universitario, aprobado por Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, establece en su artículo 4 el derecho de no discriminación de todo el estudiantado universitario, independientemente de su procedencia, a no sufrir discriminación por origen racial o étnico, sexo, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, nacionalidad, enfermedad, orientación sexual e identidad de género, condición socioeconómica, idiomática o lingüística, o afinidad política y sindical, o por razón de apariencia, sobrepeso u obesidad, o por cualquier otra condición o circunstancia personal o social, con el único requerimiento de la aceptación de las normas democráticas y de respeto a los ciudadanos, base constitucional de la sociedad española. Este derecho de no discriminación conlleva el derecho a la igualdad de oportunidades, sin discriminación alguna, tal y como reconoce el artículo 7.

2. ANTECEDENTES

La UCM mantiene un compromiso firme y sostenido con los Derechos Humanos, que marcan el objetivo de construir una cultura de inclusión y reconocimiento de las diferencias personales en el respeto a la diversidad.

Con el objetivo de promover la igualdad de trato y la no discriminación, en 2005 se constituye la Oficina de Integración para Personas con Discapacidad para el apoyo y atención al estudiantado con discapacidad y el fomento de la accesibilidad. En 2016 dicho servicio se incorpora a la Unidad de Diversidad e Inclusión, en adelante e indistintamente UCMd+I, que tiene por objetivo garantizar la equidad, la igualdad de oportunidades y la no discriminación de todos los colectivos. Dando cumplimiento a ese objetivo, la Unidad de Diversidad e Inclusión impulsa el Protocolo de Gestión Académica de la Identidad de Género y el Programa de Acogida Universitaria a Personas Refugiadas. Por otra parte, en el mismo año, la Unidad de Igualdad de la UCM aprueba el primer Protocolo para la prevención, detección y actuación ante situaciones de acoso sexual, acoso por razón de sexo, acoso por orientación sexual e identidad y/o expresión de género, avanzando en la consecución de la igualdad de género y el reconocimiento de los derechos LGBTIQ+ en el entorno universitario.

La UCMd+I junto al Vicerrectorado de Estudiantes de la UCM, reconociendo y tomando como referencia el trabajo realizado por su Unidad de Igualdad, observan la necesidad de poder dar respuesta también a las discriminaciones que se producen por razón de diversidad que, además, en numerosas ocasiones se dan de forma combinada produciendo situaciones específicas de exclusión.

Con ese objetivo, a partir de diciembre de 2017, se diseña y desarrolla el estudio “Diagnóstico e Intervención sobre las discriminaciones por razón de diversidad en la UCM”, coordinado desde el área de Diversidad Sociocultural de la Delegación del Rector para la Diversidad e Inclusión. En el proceso participaron miembros de la comunidad universitaria, personal docente e investigador, personal de administración y servicios y asociaciones de

estudiantes, así como un grupo de entidades expertas y organizaciones no gubernamentales externas a la UCM.

A través de varias sesiones, los grupos participantes identificaron los contenidos clave que considera este Protocolo, los cuales fueron plasmados en un informe técnico. Posteriormente, el equipo de la UCMd+I incorporó dichos contenidos clave en una versión preliminar del presente Protocolo. A continuación, se incorporaron referencias a la *Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria* y la *Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y no discriminación*. La versión preliminar del Protocolo pasa a ser revisada por los grupos participantes recién mencionados y otros órganos y servicios de la UCM. Las aportaciones enviadas como retroalimentación se incorporan a la versión final del documento.

3. PRINCIPIOS QUE INFORMAN EL PRESENTE PROTOCOLO

El **Protocolo de Prevención y Actuación ante la Discriminación por Diversidad** de la UCM se basa en los siguientes principios generales de actuación:

- 1) Enfoque de género e interseccional. Reconocimiento de la discriminación derivada de circunstancias de diversidad múltiple que implica posición de desventaja para el ejercicio efectivo de los derechos y la convivencia en igualdad. Reconocimiento de que la Discriminación por Diversidad no es sólo un problema individual sino que presenta un carácter estructural.
- 2) Enfoque de diversidad. Empoderamiento de las personas con discapacidad o diversidad funcional, LGBTIQ+, racializadas, migrantes o refugiadas, y de las minorías étnicas, culturales o religiosas, etc. Condena y rechazo del machismo, LGTBIfobia, capacitismo, racismo, xenofobia, aporofobia y otras violencias provocadas por discriminación.
- 3) Respeto y protección de todas las personas. Respeto, protección y promoción de los derechos humanos, la manifestación de la diversidad, la no discriminación por razón de diversidad, el derecho a la salud mental y el bienestar personal y el derecho a un trato respetuoso, digno e inclusivo.
- 4) Confidencialidad. Derecho a la intimidad, la integridad física y moral y a la libertad de todas las personas.
- 5) Diligencia y celeridad. Actuación adecuada, permanente y urgente con cada persona en los procesos de atención integral siguiendo los itinerarios específicos de intervención. Se actuará desde la especialización profesional teniendo en cuenta el respeto de los tiempos y necesidades de cada persona, dando credibilidad al relato de su testimonio.

- 6) Imparcialidad y contradicción.
- 7) Prevención y prohibición de represalias.
- 8) Presunción de inocencia.
- 9) Legalidad.
- 10) Transparencia.

4. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

» Objeto

El **Protocolo de Prevención y Actuación ante la Discriminación por Diversidad** tiene como objeto establecer un procedimiento de actuación que contribuya a la prevención, detección e intervención temprana ante posibles conductas de Discriminación por Diversidad que se observen dentro de la UCM desde un enfoque interseccional.

Para ello, este Protocolo interviene desde una doble perspectiva, desde la prevención y la sensibilización y desde la intervención temprana, activando los procedimientos específicos en aquellos casos que sean necesarios. En todo momento se priorizarán modalidades no sancionatorias para la resolución de los conflictos de baja intensidad derivados de la Discriminación por Diversidad. En esa tarea, la UCMd+I actúa de manera proactiva, promoviendo medidas de prevención, formación, detección y sensibilización para evitar que se desarrollen conductas o actitudes que pueden ser constitutivas de discriminación.

La Unidad de Diversidad e Inclusión de la UCM recibirá las quejas o denuncias, atenderá las consultas o asesoramientos, y registrará las alertas que solicite o traslade cualquier miembro de la comunidad universitaria. Se realizará un seguimiento individualizado de cada situación para asegurar la necesaria ayuda, acompañamiento y prevención de cualquier riesgo o desprotección. Del mismo modo, la UCMd+I informará y orientará a quienes lo soliciten sobre los procedimientos y servicios de mediación en los que pueden participar y dará traslado al órgano competente de las presuntas faltas disciplinarias.

» Ámbito de aplicación

Respecto al ámbito de aplicación hay que tener en consideración que deben darse condiciones tanto objetivas como subjetivas, de forma conjunta, para la aplicación del Protocolo, a saber:

Ámbito de aplicación objetivo

La conducta constitutiva de Discriminación por Diversidad debe producirse dentro del ámbito organizativo y de prestación de servicios de la UCM, es decir, dentro de cualquier espacio del campus o de sus centros, dependencias, instalaciones o servicios universitarios, incluidos los Colegios Mayores. Fuera de las instalaciones universitarias sólo será de aplicación el Protocolo siempre y cuando la conducta se produzca en el marco de una actividad o de un servicio organizado por la UCM.

Ámbito de aplicación subjetivo

El Protocolo se aplica a las acciones que desarrollen, entre sí y/o frente a otras personas, miembros de la comunidad universitaria de la UCM, a saber:

- 1) Estudiantado, tanto de estudios oficiales (grados, másteres y doctorados) como de títulos propios, seminarios, congresos, cursos, programas de movilidad, etc., siempre que implique registro o matrícula UCM y sean organizados por la Universidad Complutense de Madrid en sus campus o en otros espacios a nivel nacional e internacional, así como estudiantes de movilidad.
- 2) Personal docente.
- 3) Personal de investigación, incluido el personal investigador en formación y visitante.
- 4) Personal de administración y servicios.
- 5) Colegiales/as y residentes de los Colegios Mayores Universitarios de titularidad propia de la UCM y de los Colegios Mayores adscritos a la UCM.
- 6) Cualquier otra figura que tenga relación contractual, funcional o académica con la UCM.

Será aplicable a todas las personas que forman la comunidad universitaria de la UCM todo lo relativo a las medidas de prevención, detección e intervención señaladas en el presente Protocolo.

5. FORMAS DE DISCRIMINACIÓN POR DIVERSIDAD

La Ley 3/2022 de 24 de febrero, de convivencia universitaria, establece en su artículo 11.d) que la Discriminación por Diversidad constituye una falta disciplinaria muy grave, y por tanto recae en el ámbito de competencia del órgano con potestad disciplinaria. Además de las faltas también se producen conflictos motivados por actitudes discriminatorias que dificultan la convivencia, que son competencia de la Unidad de Diversidad e Inclusión en su dimensión preventiva, educativa y de pronta intervención. Independientemente de su intensidad, se consideran las siguientes formas de Discriminación por Diversidad:

- **Discriminación directa:** cuando una persona o grupo en que se integra haya sido, sea o pueda ser tratada de modo menos favorable que otra en situación análoga o comparable.
- **Discriminación indirecta:** cuando una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros puedan ocasionar una desventaja particular a una persona o grupo de personas.
- **Discriminación por asociación:** cuando una persona o grupo en que se integra es objeto de discriminación como consecuencia de su relación con una persona, un grupo o familiar sobre la que concurra alguna causa de Discriminación por Diversidad.
- **Discriminación por error:** cuando una persona o un grupo de personas son objeto de discriminación como consecuencia de una apreciación equivocada.
- **Discriminación múltiple e interseccional:** Se considerará múltiple cuando una persona es discriminada de manera simultánea o consecutiva por dos o más causas de las previstas en este Protocolo. Será tratada como interseccional cuando la interacción o concurrencia

de causas de discriminación generen una forma específica de discriminación.

- **Acoso discriminatorio:** cualquier comportamiento o conducta que se realice con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona o grupo de personas y crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, ofensivo y/o segregado.
- **Inducción, orden o instrucción de discriminar:** Cuando una persona, grupo u organización provoca o mueve a otra persona a discriminar. La inducción ha de ser concreta, directa y eficaz para hacer surgir en otra persona una actuación discriminatoria.
- **Represalias discriminatorias:** Trato adverso o efecto negativo que se produce contra una persona como consecuencia de la presentación de una queja, una denuncia, una demanda o un recurso, de cualquier tipo, destinado a evitar, disminuir o denunciar la discriminación o el acoso que se está produciendo.
- **Incumplimiento de las medidas de acción positiva derivadas de obligaciones normativas o convencionales.** Por medidas de acción positiva se entiende las diferencias de trato orientadas a prevenir, eliminar y, en su caso, compensar cualquier forma de discriminación o desventaja en su dimensión colectiva o social.
- **Victimización secundaria por inacción de quien tiene un deber de tutela:** El perjuicio causado a las personas que, siendo víctimas de discriminación, acoso o represalia, sufren las consecuencias adicionales de la mala o inadecuada atención por parte de la administración o cualquier agente institucional de la UCM implicado.

6. COMPETENCIA

La Unidad de Diversidad e Inclusión es el órgano competente principal para la aplicación del **Protocolo de Prevención y Actuación ante la Discriminación por Diversidad**, en coordinación con la Unidad de Igualdad de la UCM para los casos de discriminación múltiple e interseccional que se encuentren bajo el amparo de su actuación y protocolos.

La UCMd+I depende de la Delegación del Rector para la Diversidad e Inclusión según Disposición Reguladora acordada por el Consejo de Gobierno, de 25 de enero de 2022 (BOUC nº 2 de 2 de febrero de 2022). En todo caso, la potestad disciplinaria de la UCM corresponde a la persona titular del Rectorado, o persona en quien delegue, según lo dispuesto en la Ley 40/2015, de 01 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Asimismo, todo lo previamente expuesto se observará, sin perjuicio de los derechos y previsiones contenidas en la legislación laboral que resulte aplicable al personal docente e investigador y al personal de administración y servicios de la UCM.

La UCMd+I deberá abstenerse de actuar en los casos en los que existan procedimientos disciplinarios, judiciales o policiales en curso, sin que esto obste para que pueda recomendar al órgano competente la toma de medidas urgentes que sean necesarias, y podrá adoptar las medidas necesarias, en lo relativo a la atención y apoyo psicosocial, que la persona afectada por discriminación requiera.

7. RECURSOS

Para las funciones previstas en el **Protocolo de Prevención y Actuación ante la Discriminación por Diversidad**, la Unidad de Diversidad e Inclusión de la UCM tiene a su disposición los siguientes recursos:

- 1) Los medios materiales y personales propios de la UCMd+I.
- 2) La coordinación de inclusión del propio centro o, en su caso, la coordinación de inclusión del centro al que se adscriba. La persona titular de la coordinación podrá conformar un equipo de apoyo en su centro para constituir un Punto Seguro (PS) de información y denuncia. La función del Punto Seguro es ofrecer un entorno amable y cercano que ofrezca apoyo, información y acompañamiento a las personas que se sientan discriminadas, y/o que quieran transmitir una queja o denuncia. El equipo de apoyo estará integrado por estudiantes, PAS y PDI, con formación en diversidad e inclusión adquirida a través de los programas específicos de la UCMd+I.
- 3) Servicios de atención a la comunidad universitaria propios de la UCM que colaboren con la UCMd+I.
- 4) Recursos externos especializados con los que haya suscrito Convenio la UCM a través de la Unidad de Igualdad y la Unidad de Diversidad e Inclusión, ambas de la UCM.

8. PROCEDIMIENTO

Cuando se produzca un incidente discriminatorio, la persona podrá dirigirse a:

- **Punto Seguro (PS)** vinculado a la Coordinación de Inclusión del centro. El Punto Seguro remitirá el caso a la UCMd+I.
- **Unidad de Diversidad e Inclusión.**

Qué hacer en caso de discriminación

En caso de sufrir o presenciar un incidente discriminatorio, se puede:

- 1) **Realizar una consulta o solicitar asesoramiento.** Puede hacerlo la persona que está sufriendo discriminación, personas de su entorno o autoridades académicas.
- 2) **Alertar de situaciones de Discriminación por Diversidad a la Unidad de Diversidad e Inclusión.** Si la persona que está sufriendo Discriminación por Diversidad quiere poner en conocimiento de la UCMd+I una situación que presuntamente podría ser constitutiva de discriminación, puede alertar a la UCMd+I para que tenga constancia de ello y proceda con las medidas oportunas.

Las consultas, asesoramientos o alertas se podrán realizar en la Unidad de Diversidad e Inclusión por cualquiera de las siguientes vías:

- Presencial, previa cita: Unidad de Diversidad e Inclusión, Edificio de Estudiantes, Av. Complutense frente a salida metro Ciudad Universitaria. 28040 Madrid.
- Telefónica: 91 394 1225. Directa entre las 9:30 – 13:30 h. o en contestador automático las 24 h.
- Correo electrónico: protocolo.di@ucm.es

- 3) Presentar una queja o denuncia.** Las quejas o denuncias siempre se deberán presentar por escrito, completando la información requerida en el formulario incluido en el Anexo I del Protocolo, y el listado del Anexo II en caso de presentar la queja o denuncia de forma conjunta.

En el formulario se debe:

- Identificar a la persona que formula la queja o denuncia.
- Identificar a la persona o servicio que presuntamente haya producido la discriminación.
- Dar una descripción detallada de la conducta de discriminación imputada.
- Dar la firma autógrafa o digital de la persona que formula la queja o denuncia en prueba de conformidad.

El formulario se puede presentar:

- Presencialmente, previa cita, en la Unidad de Diversidad e Inclusión.
- Por correo electrónico: protocolo.di@ucm.es
- Por registro dirigido a la Dirección de la Unidad de Diversidad e Inclusión.

En ambos casos, para concertar cita presencial, se puede contactar en el teléfono 91 394 1225 o por correo electrónico dirigido a protocolo.di@ucm.es

La queja o denuncia puede ser presentada por la persona afectada o por la persona que presencie discriminación. En situaciones que conciernan a colectivos universitarios podrán ser presentadas por los órganos administrativos o de dirección pertinentes (dirección de departamentos, decanatos, gerencias, etc.). La queja o denuncia referida a situaciones de

acoso discriminatorio solo podrá ser presentada por la persona directamente afectada.

En el momento de presentar la queja o denuncia la Coordinación de Inclusión o la UCMd+I ofrecerán información y asesoramiento claro sobre el proceso y los trámites que implica la queja o denuncia.

No se admitirán quejas o denuncias que no se presenten a través del formulario reglamentario y con la firma autógrafa o digital. Tampoco se admitirán quejas o denuncias anónimas.

En los casos de Discriminación por Diversidad que interactúen con acoso o discriminación sexista, actuarán conjuntamente la Unidad de Igualdad y la Unidad de Diversidad e Inclusión.

Privacidad

Desde el momento de la recepción de la alerta, así como de la queja o denuncia, a efectos de proteger la privacidad y la confidencialidad del proceso, la Unidad de Diversidad e Inclusión de la UCM asignará al caso un código numérico identificativo. La alerta, así como la queja o denuncia, y toda la documentación que se genere durante el procedimiento, será custodiada y archivada en la UCMd+I.

El registro y centralización de datos se realizará de acuerdo con la normativa vigente de Protección de Datos, mediante un programa de gestión específico de acceso seguro y restringido a disposición de la UCMd+I.

Todo el procedimiento se tramitará con estricto cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) del Parlamento Europeo y el Consejo de 25 de mayo de 2016 y el Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y el Consejo de 27 de abril de 2016. La forma en la que se recogen los datos será puesta en conocimiento de la persona Delegada de Protección de Datos UCM.

9. INTERVENCIÓN TEMPRANA

La intervención temprana debe regirse por el debido respeto y protección a las personas afectadas por discriminación, un deber que la UCM asume con rigor y responsabilidad. Se actuará teniendo en cuenta los principios generales para la investigación de violación de derechos humanos.

La Unidad de Diversidad e Inclusión

La UCMd+I, así como las Coordinaciones de Inclusión de cada centro, recibirán a las personas para ofrecer asesoramiento, orientación y acompañamiento en las temáticas relacionadas con la Discriminación por Diversidad, independientemente de que tramiten una queja o denuncia. Además, la Unidad de Diversidad e Inclusión pondrá a disposición de la persona afectada los recursos propios de la UCM y externos que puedan ofrecer atención psicológica y asesoramiento jurídico.

Si la persona afectada decide poner una queja o denuncia de Discriminación por Diversidad en la UCMd+I, existen dos posibilidades:

- 1)** En el supuesto de que se detecte un incidente que pudiera constituir una falta disciplinaria o, incluso, un delito, la Unidad de Diversidad e Inclusión lo trasladará al órgano competente de la UCM, para que actúe en consecuencia.
- 2)** El resto de quejas o denuncias serán enviadas a la Comisión Técnica y de Garantías para su valoración y/o evaluación.

La Comisión Técnica y de Garantías

Es la encargada de evaluar las quejas o denuncias por Discriminación por Diversidad que le sean derivadas de la Unidad de Diversidad e Inclusión con un código numérico para proteger la privacidad.

Composición:

- Director/a de la Unidad de Diversidad e Inclusión, que actuará como presidente/a de la comisión y nombrará a la/el secretaria/o.
- Director/a de la Unidad de Igualdad, en los casos en que se señale sexo entre los motivos de discriminación que motivan el caso.
- Representante de la Unidad de Diversidad e Inclusión especializada en el motivo de discriminación que motiva el caso.
- Psicóloga/o de la Dirección de Prevención de Riesgos Laborales en aquellos casos que afecten a personal de la UCM.
- Una persona en representación de las personas trabajadoras cuando afecte a trabajadoras/es. Será designada por la Mesa Sindical de la UCM. Se mantendrá en la Comisión de forma permanente durante un año, prorrogable a dos.
- Una persona en representación de las/os estudiantes cuando afecte a estudiantes. Preferentemente, será de una asociación de estudiantes especializada en el motivo de discriminación que da lugar al caso y que forme parte del Consejo de Diversidad de Inclusión.
- Una persona de entidad experta especializada en el motivo de discriminación que da lugar al caso y que forme parte del Consejo de Diversidad.
- Jurista nombrado/a por el/la Rector/a de la UCM.

Todas las personas integrantes de la Comisión Técnica y de Garantías recibirán formación en Discriminación por Diversidad.

Procedimiento de la Comisión Técnica y de Garantías

Una vez recibido el caso, el/la Director/a remitirá la denuncia a las personas integrantes de la Comisión Técnica para su conocimiento. Una vez verificada la recepción de la denuncia por parte de los/las integrantes, el/la Director/a deberá convocar a la Comisión Técnica en un plazo máximo de 48 horas hábiles. Debe ser el/la Director/a quien considere, dependiendo de la gravedad del caso, la urgencia de la convocatoria.

Deberá valorar el incidente discriminatorio y considerar la necesidad o no de encargar un Informe Técnico externo a una o dos personas expertas. Las personas expertas deberán ser profesionales con especialización y en ejercicio activo de su profesión, además deberán estar al corriente de su responsabilidad colegial, con habilitación profesional y deontológica para la emisión de informes sociales, psicológicos y/o jurídicos.

- Si no viese la necesidad de encargar un Informe Técnico externo a una o dos personas expertas, la Comisión Técnica y de Garantías deberá emitir su informe en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la fecha de la reunión.

La Comisión Técnica y de Garantías podrá recabar testimonios de las personas implicadas en los hechos, así como practicar las pruebas que estime necesarias para esclarecerlos, en los términos y con las garantías procesales establecidos en la legislación vigente, así como con el debido respeto a los derechos de las personas implicadas.

En el caso de que se lleve a cabo una entrevista por parte de la Comisión Técnica o de Garantías, la parte entrevistada podrá solicitar el acompañamiento de una persona de su elección. En caso de que se trate de la persona afectada por discriminación, podrá también solicitar el acompañamiento de un par, estudiante, docente o personal de administración y servicios en su caso, asignado por el Punto Seguro o por la UCMd+I.

La Comisión Técnica y de Garantías evitará entrevistar a la parte reclamada cuando se detecten indicios de sanción administrativa y remisión a órgano competente, con el fin de no duplicar el procedimiento.

- Si hubiese necesidad de encargar un Informe Técnico a una o dos personas expertas, la Comisión Técnica y de Garantías dispone de un plazo máximo de 7 días hábiles para realizar dicho encargo. La persona o personas expertas que reciban el encargo deberán entregar el Informe Técnico a la Comisión Técnica y de Garantías en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la solicitud realizada por escrito.

Una vez recibido el informe solicitado a la persona o personas expertas, la Comisión Técnica y de Garantías emitirá su informe final.

El informe de la Comisión Técnica y de Garantías será remitido al Rector/a, persona en quien delegue u órgano competente para que emita su resolución, e incluirá una o varias de las siguientes recomendaciones, cuando no sean excluyentes entre sí:

- A.** Inadmisión de la queja. En el plazo de un mes la persona interesada podrá presentar recurso de reposición ante el/la Rector/a contra la resolución adoptada.
- B.** Remisión a un servicio competente en mediación de la UCM, con el acuerdo de las partes y siempre y cuando no se haya producido violencia. Será la medida preferente para los conflictos motivados por Discriminación por Diversidad. Si las partes no llegan a un acuerdo en el proceso de mediación o cualquiera de éstas no quiera supeditarse a dicho procedimiento, el/la Delegado/a del/la Rector/a para Diversidad e Inclusión remitirá el expediente al órgano correspondiente, para que éste siga el procedimiento disciplinario.
- C.** Remisión del caso al órgano competente con potestad disciplinaria.
- D.** Derivación a servicios de atención psicológica o psicosocial a cualquiera de las partes implicadas.
- E.** Aplicación de medidas de intervención urgente o provisional para cualquiera de las partes.
- F.** Derivación a programas de formación específica.
- G.** Cualquiera otra que se estime oportuna.
- H.** Archivo del caso, siempre y cuando no se hayan producido indiciariamente actos constitutivos de delito.

Medidas urgentes o provisionales

La Comisión Técnica y de Garantías podrá solicitar a la/el Delegada/o del Rector/a para la Diversidad e Inclusión que transmita al Rector/a la necesidad de adoptar medidas urgentes o provisionales si existiesen elementos de juicio suficientes para ello, cuando:

- A.** Se detecten indicios de un delito o de una infracción administrativa muy grave o grave.
- B.** Se detecte la necesidad de atención tanto psicológica, pedagógica y/o social urgente de cualquiera de las partes.
- C.** Se detecten riesgos para cualquiera de las partes que puedan afectar a su integridad física, moral, psicológica o social.

Las medidas urgentes o provisionales que se propongan serán siempre de naturaleza preventiva, tendentes a evitar que se puedan producir riesgos para quienes presentan las quejas o para otras personas implicadas en los hechos o en el procedimiento.

Corresponde al Rector/a u órgano en quien tenga delegadas las competencias en materia disciplinaria, la adopción de las medidas urgentes o provisionales, a propuesta de la Comisión Técnica y de Garantías.

El acuerdo por el que se adoptan medidas provisionales deberá estar motivado, con sucinta referencia de hechos y fundamentos de derecho, y teniendo en cuenta los principios de proporcionalidad y efectividad.

Las medidas provisionales podrán ser alzadas o modificadas durante la tramitación del procedimiento, de oficio o a instancia de parte, en virtud de circunstancias sobrevenidas o que no pudieron ser tenidas en cuenta en el momento de su adopción.

En todo caso, se extinguirán cuando surta efectos la resolución administrativa que ponga fin al procedimiento correspondiente.

10. PREVENCIÓN Y DETECCIÓN

La prevención es fundamental en todos los casos de discriminación, acoso o violencia. La construcción de una cultura de igualdad, inclusión y convivencia en la UCM es fundamental para favorecer el libre desarrollo de las personas, su formación integral y en valores, así como su contribución a una cultura de paz y a una sociedad libre de agresiones, tanto en el ámbito profesional y académico como en el ámbito privado.

Las medidas de prevención, ante cualquier forma de Discriminación por Diversidad, se dividirán en:

- 1)** Medidas de prevención primaria: se refieren a aquellas que tengan por objetivo la sensibilización, concienciación y la formación para el fomento del respeto a la diversidad y la equidad en el ámbito universitario.
- 2)** Medidas de prevención secundaria: comprenden las actuaciones sobre contextos, circunstancias y factores de riesgo para evitar que se produzcan situaciones de violencia y discriminación. Así como con la identificación de buenas prácticas que promuevan la inclusión y la convivencia universitaria.

Las medidas de detección consistirán en facilitar la comunicación de la comunidad complutense con la UCMd+I para trasladar las consultas, las quejas o denuncias o las alertas correspondientes, así como la realización de estudios relacionados con la Discriminación por Diversidad en la UCM.

Medidas de prevención primaria

Sensibilización y concienciación

El Protocolo debe ser difundido a través de los diferentes medios de comunicación de la UCM. Aparecerá en la web principal de la UCM y de sus centros con un mismo formato, permitiendo acceder con facilidad a los distintos recursos, en especial a la Unidad de Diversidad e Inclusión y a los órganos competentes con potestad disciplinaria y/o de mediación.

En los pliegos de condiciones para nuevas contrataciones y en los convenios de prácticas que realice la UCM deberá figurar la información relativa a la adhesión al presente Protocolo.

El personal, docente e investigador, y de administración y servicios, así como el estudiantado de movilidad y de programas no oficiales y complementarios recibirán información específica de la existencia del Protocolo y deberán suscribir un documento de haber recibido dicha información y aceptar su cumplimiento.

Las acciones de sensibilización y concienciación incluirán:

- Organización trimestral de campañas dando a conocer el Protocolo a través de diferentes medios. Para ello se elaborarán píldoras audiovisuales y materiales didácticos que contribuyan a la prevención.
- Elaboración y divulgación de materiales, guías y recursos en materia de diversidad e inclusión.
- El estudiantado podrá obtener créditos optativos por actividades relacionadas con la difusión del Protocolo y la cultura de no discriminación por razón de diversidad.

En colaboración con los órganos competentes con potestad disciplinaria y/o de mediación y reunidas las condiciones previstas en el artículo 20 de la Ley de Convivencia, los estudiantes incurso en una falta disciplinaria que implique Discriminación por Diversidad podrán sustituirla por la participación o colaboración en actividades formativas o culturales promovidas por la UCMd+I, así como labores de difusión del Protocolo y su contenido entre miembros de la comunidad universitaria.

Formación

La Unidad de Diversidad e Inclusión creará un Plan Integral de Formación para la prevención y la detección de las actitudes y conductas que promuevan o constituyan Discriminación por Diversidad, para todos los colectivos de la comunidad universitaria (estudiantes, PAS y PDI) y específicamente para las

personas que ocupan puestos de responsabilidad y asociaciones estudiantiles.

Para dar cumplimiento a este protocolo contemplará:

- Formación para las personas que componen la Comisión Técnica y de Garantías.
- Formación para las Coordinaciones de Inclusión de cada facultad o centro asociado y servicios.
- Formación en detección y apoyo ante situaciones de discriminación para la participación en el Punto Seguro de cada centro.

Medidas de prevención secundaria

La Unidad de Diversidad e Inclusión realizará acciones para actuar sobre los contextos, circunstancias y factores de riesgo para evitar que se produzcan situaciones de violencia o discriminación a la vez que promueve una universidad de acogida, saludable y pacífica. Para ello:

- De oficio o a propuesta de algún miembro de la comunidad universitaria, la UCMd+I revisará los espacios y procesos (páginas web, formularios, reclamaciones, matrículas, etc.) para fomentar el uso de una comunicación inclusiva y accesible en sus distintos formatos.
- A través de la Coordinación de Inclusión de cada centro podrá colaborar con los equipos decanales, asociaciones de estudiantes, delegaciones de curso, coordinación de titulaciones, jefatura de servicios y representantes de las personas trabajadoras para la realización de distintas acciones en su centro.
- De oficio, a petición de docente o estudiante, intervenir desde un enfoque comunitario en el aula, a través de talleres o debates abiertos con participación de personas expertas.
- Se identificarán buenas prácticas en inclusión y se organizarán jornadas para su reconocimiento como modelos que permitan su traslado a otros centros y servicios.

Medidas de detección

La detección de las conductas de discriminación puede provenir de la propia persona afectada por discriminación, de su entorno y/o del ámbito institucional. Para ello, es preciso que todas las personas conozcan qué es la discriminación y se doten de herramientas suficientes para detectarla, evitarla, prevenirla y, en caso de necesidad, denunciarla. Para facilitar la detección de actitudes o conductas discriminatorias la UCMd+I:

- 1) Realizará estudios sobre las diferentes formas de Discriminación por Diversidad que contemplarán a toda la comunidad universitaria.
- 2) Promoverá que en cada centro se habilite un Punto Seguro (PS), que estará conformado por:
 - La Coordinación de Inclusión de cada centro. Será la primera instancia presencial de atención en el centro y remitirá el caso a la Unidad de Diversidad e Inclusión para su tramitación. Ofrecerá, en caso de que sea requerido, apoyo y/o acompañamiento a la persona que se ponga en contacto con el Punto Seguro, bien personalmente o asignando a una persona del equipo de apoyo.
 - El equipo de apoyo del centro o de la UCMd+I. Su función será apoyar, preferiblemente a sus pares afectados por discriminación, ya sean estudiantes, personal de administración y servicios o personal docente e investigador.

11. EVALUACIÓN Y REVISIÓN DEL PROTOCOLO

La Unidad de Diversidad e Inclusión realizará un registro de casos en el que se detallarán las acciones llevadas a cabo. A partir de este registro la UCMd+I elaborará un informe anual del funcionamiento del **Protocolo de Prevención y Actuación ante la Discriminación por Diversidad**, en el que se especifiquen y revisen los indicadores de evaluación y los resultados.

Cada cuatro años, la Comisión Técnica y de Garantías realizará un Informe Técnico, teniendo en cuenta el registro de casos y los informes anuales de la UCMd+I, la legalidad vigente y las necesidades detectadas, para introducir modificaciones o, si fuera preciso, elaborar un nuevo Protocolo.