



## Ficha del Procedimiento

### Nombre del Proceso

Proceso de la Defensa de lo Derechos Humanos

### Macroproceso

Paz

Copia no controlada

### Nombre del Procedimiento

Procedimiento para atención de inconformidades ante posibles violaciones a derechos humanos universitarios

#### Inicio

Cuando de lo planteado por el usuario al personal de la defensoría de los Derechos humanos en el entorno Universitario, se considere que constituye una posible transgresión a un derecho humano y tenga efectos en el ámbito universitario.

#### Fin

Cumplimiento de la recomendación emitida Archivo de expediente por falta de materia Desistimiento del Inconforme.

### Objetivo

Resolver circunstancias que den lugar a una transgresión a un derecho humano universitario por medio del procedimiento previsto en el Reglamento de la Defensoría de los Derechos Humanos en el Entorno Universitario, privilegiando en todo momento la solución por medio de la mediación y conciliación.

## Áreas Involucradas

15	Dirección de Comunicación y Enlace
89	Dirección del Colegio del Nivel Medio Superior
91	Escuela de Nivel Medio Superior de Guanajuato
A1	Dirección de Desarrollo Estudiantil
53	Rectoría de Campus León
02	Secretaría General
C8	Oficina de la Abogacía General
68	Rectoría de Campus Irapuato - Salamanca
04	Secretaría de Gestión y Desarrollo
99	Escuela de Nivel Medio Superior de Silao
81	Rectoría de Campus Celaya - Salvatierra
94	Escuela de Nivel Medio Superior Centro Histórico León
90	Escuela de Nivel Medio Superior de Celaya
03	Secretaría Académica
98	Escuela de Nivel Medio Superior de San Luis de la Paz
93	Escuela de Nivel Medio Superior de León
B7	Unidad de Apoyo al Desarrollo Educativo
01	Rectoría General
B5	Escuela de Nivel Medio Superior de Morelón
B6	Dirección de Administración Escolar
C6	Dirección de Igualdad y Corresponsabilidad Social (Suprimida)
97	Escuela de Nivel Medio Superior de Salvatierra
92	Escuela de Nivel Medio Superior de Irapuato
22	Rectoría de Campus Guanajuato
D7	Defensoría de los Derechos Humanos en el Entorno Universitario

## Procedimientos con los que interactúa

Clave de proceso	Clave de procedimiento	Nombre del procedimiento
PRO-DDH	DDH-PR-01	Procedimiento para la promoción y prevención de los derechos humanos
PRO-PIG	PIG-PR-01	Procedimiento del Programa de Igualdad de Género
PRO-UMC	UMC-PR-01	Procedimiento de Mediación y Conciliación
PRO-DDH	DDH-PR-02	Procedimiento para dar orientación en materia de derechos humanos y académicos universitarios
PRO-DDH	DDH-PR-03	Procedimiento para la gestión de los Derechos Humanos

**Entradas-Proveedores**

Entradas	Proveedores
Oficio de canalización	Personal docente, personal administrativo, autoridades ejecutivas y Órganos Colegiados de Gobierno de la Universidad de Guanajuato Miembros del ecosistema de la cultura de paz
Solicitud de Inconformidad de integrante de la Comunidad Universitaria	Integrante de la comunidad universitaria (estudiantes, personal docente, personal administrativo)

**Salidas-Clientes/usuarios**

Salidas	Clientes y/o Usuarios
Resolución	Integrante de la comunidad universitaria
Acuerdo de archivo	Integrante de la comunidad universitaria

**Normativa Aplicable Interna:**

Lineamiento, Política, Ley Orgánica o Estatuto (Institucional aplicable en mi trabajo)

Ley Orgánica de la Universidad de Guanajuato.  
Estatuto Orgánico de la Universidad de Guanajuato. /  
Código de Ética de la Universidad de Guanajuato /  
Reglamento del Programa de Estímulos al Desempeño del Personal Docente de la Universidad de Guanajuato /  
Reglamento de Mediación y Conciliación de la Universidad de Guanajuato /  
Reglamento de Responsabilidades en el Entorno Universitario de la Universidad de Guanajuato /  
Reglamento de la Defensoría de los Derechos Humanos en el Entorno Universitario de la Universidad de Guanajuato /  
Reglamento del Personal Académico de la Universidad de Guanajuato /  
Reglamento para la Incorporación al Régimen Académico de la Universidad de Guanajuato /  
Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Universidad de Guanajuato /  
Modelo Educativo de la Universidad de Guanajuato y su Modelo Académico/  
Reglamento de Mecanismos Alternos de Solución de Controversias de la Universidad de Guanajuato /  
Acuerdos y lineamientos de los Órganos Colegiados de Gobierno de la Universidad de Guanajuato /  
Acuerdos y lineamientos de la Rectoría General de la Universidad de Guanajuato /  
Reglamento de Becas, Apoyos y Estímulos Estudiantiles de la Universidad de Guanajuato /  
Reglamento de Responsabilidades y Sanciones en materia de Violencia de Género /

**Normativa Aplicable Externa**

Leyes, Políticas, Lineamientos u ordenamientos externos (federales, estatales) aplicables en mi trabajo

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.  
Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato /  
Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato /  
Ley General de Educación Superior /  
Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública //  
Constitución Política para el Estado de Guanajuato /  
Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales /  
Ley General de Educación Superior //  
Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia /  
Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes /  
Jurisprudencias de la Suprema Corte de Justicia de la Nación /  
Jurisprudencias de la Corte Interamericana de Derechos Humanos /  
Convención Americana sobre Derechos Humanos /  
Ley General de Víctimas /  
Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre /  
Declaración Universal de los Derechos Humanos /  
Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato /

**Elaboró**

Cesar Jaime Moreno

**Consensuó**

Rosa Maria Navarrete Landin

**Autorizó**

López Maciel Margarita

## Descripción de Actividades

Núm.	Responsable	Descripción de actividades	Documentos	
			Documento generado por la actividad/formato o	Instructivo
1	[ Asesor Jurídico de la DDHEU ]	Recibir o realizar acta de Inconformidad e invitar al Inconforme a hacer uso de mecanismos alternos de solución de conflictos (Unidad de Mediación y Conciliación).	Acta de comparecencia	
2	[ Defensora Titular de la DDHEU ]	Analizar que el acta cumpla los elementos establecidos en la norma.		
3	[ Asesor Jurídico de la DDHEU ]	Admitir inconformidad y asignar un número de expediente.	Acuerdo de admisión	
4	[ Asesor Jurídico de la DDHEU ]	Realizar y enviar oficio al inconforme notificándole que fue admitida la inconformidad.	Oficio de notificación de admisión de inconformidad	
5	[ Asesor Jurídico de la DDHEU ]	Realizar y enviar oficio al señalado como autoridad responsable, solicitándole rinda informe circunstanciado de los hechos que se le imputan.	Oficio de notificación de admisión de inconformidad, Oficio de solicitud de informe a la autoridad responsable	
6	[ Autoridad Responsable ] [ Inconforme ]	Recibir ambas partes los oficios de la Defensoría, respecto a la notificación de la admisión de la inconformidad y de la solicitud del informe circunstanciado.		
7	[ Autoridad Responsable ]	Remitir informe circunstanciado a la Defensoría.	Informe circunstanciado de los hechos	
8	[ Asesor Jurídico de la DDHEU ]	Recibir y revisar el informe recibido, realizar acuerdo de recepción de informe.		

			Acuerdo de recepción de informe	
9	[ Asesor Jurídico de la DDHEU ]	Continuar con la investigación de los hechos narrados por las partes.		
10	[ Asesor Jurídico de la DDHEU ]	Detener el procedimiento de inconformidad en virtud de la solicitud de la autoridad para mediar.		
11	[ Asesor Jurídico de la DDHEU ]	Canalizar a las partes a mediación y conciliación y enviar los documentos aportados por las partes.	Oficio de canalización a la Unidad de Mediación y Conciliación	
12	[ Unidad de Mediación y Conciliación de la Universidad de Guanajuato ]	<p>"Recibir a las partes. Llevar a cabo las alternativas y formas breves de solución de conflictos.</p> <p>Si se soluciona: elaborar y enviar a la Defensoría oficio informando que las partes se arreglaron.</p> <p>De no solucionarse: ir a la actividad 14."</p>	Oficio de resultado del proceso de mediación y conciliación	
13	[ Asesor Jurídico de la DDHEU ]	<p>Recibir oficio y realizar acuerdo de archivo de expediente.</p> <p>Fin.</p>	Acuerdo de archivo del expediente	
14	[ Asesor Jurídico de la DDHEU ]	Realizar acuerdo de apertura de término para desahogo de pruebas y notificar a las partes.	Acuerdo de apertura de término para desahogo de pruebas Oficios de notificación	
15	[ Asesor Jurídico de la DDHEU ]	Agendar fecha y realizar desahogo de pruebas pendientes.		
16	[ Asesor Jurídico de la DDHEU ]	Realizar acuerdo de cierre de instrucción y notificar a las partes.		

			Acuerdo de cierre de instrucción, Oficio de notificación de cierre de instrucción	
17	[ Coordinador de Defensa y Protección de la DDHEU ]	Analizar el contenido del expediente, revisar que todas las pruebas se hayan desahogado.		
18	[ Coordinador de la defensa y procuración de los DDHH ]	Realizar proyecto de resolución y enviar para su aprobación.	Proyecto de resolución	
19	[ Defensora Titular de la DDHEU ]	Analizar proyecto de resolución, validar para su emisión.	Resolución de recomendación o no recomendación	
20	[ Asesor Jurídico de la DDHEU ]	Enviar oficio de notificación y copia de la resolución.	Oficio de notificación de resolución	
21	[ Autoridad Responsable ]	Recibir recomendación e informar a la Defensoría las acciones a realizar, así como las documentales que les den sustento.	Oficio de respuesta	
22	[ Defensora Titular de la DDHEU ]	Enviar recomendación para su publicación en la Gaceta Universitaria.	Acta de versión pública de resolución	
23	[ Asesor Jurídico de la DDHEU ]	Integrar expediente de inconformidad, dar por concluido y archivo en físico y en electrónico.		
24	[ Coordinador de calidad de la DDHEU ]	Enviar encuesta de satisfacción del servicio brindado por la Defensoría, obtener resultados y reportar.		

#### Información Complementaria y definiciones.

**Definiciones:**

DDHEU: Defensoría de los Derechos Humanos en el Entorno Universitario; organismo independiente, dotado de autonomía técnica en el ejercicio de nuestras funciones y tenemos como finalidad garantizar el respeto, la promoción y la defensa de los derechos humanos de quienes integran la comunidad universitaria.

Inconformidad: surge cuando se considere que se han transgredido o se pueden afectar los derechos humanos de la comunidad universitaria.

Unidad de Mediación y Conciliación: equipo de trabajo, que forma parte de la Secretaría General, preparado para acompañar a integrantes de la comunidad universitaria que experimentan una controversia o conflicto a encontrar, a través de un dialogo confidencial, seguro, voluntario y ágil, soluciones que atienden a sus intereses.

Acta de comparecencia: acto de comparecer personalmente o por escrito ante una autoridad.

Acuerdo de admisión: documento que expresa la admisión de la inconformidad presentada.

Informe circunstanciado: escrito mediante el cual la autoridad responsable responde a los hechos de los cuales se le señalan como responsable, asimismo, expone su versión.

Canalizar: enviar ante otra autoridad o instancia.

Proyecto de resolución: decisión, acuerdo, acto administrativo, instrucción, providencia, auto o fallo de autoridad gubernativa o judicial.

Recomendaciones: es la resolución mediante la cual después de haber concluido las investigaciones del caso, determina, de acuerdo con el análisis y evaluación de los hechos, argumentos y pruebas que constan en el expediente, que la autoridad o servidor público incurrió en violaciones a Derechos Humanos, al haber efectuado actos u omisiones ilegales, injustos, irrazonables, inadecuados o erróneos y señala las medidas procedentes para la afectiva restitución a los afectados de sus derechos fundamentales, y en su caso las sanciones susceptibles de ser aplicadas al responsable.

Gaceta Universitaria: órgano de difusión de la Universidad de Guanajuato en donde podrá consultar los acuerdos del Consejo General Universitario.

**Información complementaria:**

Dirección: Cantaritos #42 (Plazuela de San Fernando); Zona Centro, C.P. 36000 Guanajuato, Gto; Horario de atención: 08:30-16:00 hrs;

Telefono: 473 732 00 06 Extensión: 3011, 1010 y 3018

Celular: 473 119 02 51

Correo: defensoriadh@ugto.mx

**Identificación Trazabilidad**

Número de Inconformidad

**Propiedad del Cliente:**

**Descripción:** Toda Información que entregue el cliente o usuario del procedimineto y que es salvaguadada bajo la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, y que se resguarda conforme lo indicado en la tabla de Gestión de Archivo Institucional

Documento entregado	Función de documento
Información personal del solicitante registrada en la papeleta de registro, así como en base digital de atención.	Para registro e inicio de trámite.



**Possible salidas no conformes:**

**Nota:** Definir cómo se autoriza una salida no conforme, en caso de ser necesario (Cómo se busca la aprobación de la autoridad universitaria correspondientes o del cliente)

Salida	Posible salida no conforme	Medidas de control
Resolución	Autoridad en desacuerdo con el sentido de la resolución.	Citar a la autoridad para aclarar posibles dudas respecto a la resolución emitida.
Acuerdo de archivo	Usuario en desacuerdo con el sentido de la resolución.	Citar al usuario para aclarar posibles dudas respecto a la resolución emitida.

**Gestión de Archivo Institucional (Preservación de Producto o Servicio)**

Tipo de documento	Clave	Nombre	Almacenamiento y protección (en dónde)	Tiempo de preservación
Acta	N/A	Acta de comparecencia	Electrónico/Físico	5 años
Acta	N/A	Acta de versión publica de resolución	Electrónico/Físico	5 años
Documento	N/A	Acuerdo de admisión	Electrónico/Físico	5 años
Documento	N/A	Acuerdo de apertura de término para desahogo de pruebas Oficios de notificación	Electrónico/Físico	5 años
Documento	N/A	Acuerdo de archivo del expediente	Electrónico/Físico	5 años
Oficio	N/A	Acuerdo de cierre de instrucción	Electrónico/Físico	5 años
Documento	N/A	Acuerdo de recepción de informe	Físico/Electrónico	5 años
Formato interno	N/A	Informe circunstanciado de los hechos	Físico/Electrónico	5 años
Oficio	N/A	Oficio de canalización a la Unidad de Mediación y Conciliación	Electrónico/Físico	5 años
Oficio	N/A	Oficio de notificación de admisión de inconformidad	Electrónico/Físico	5 años
Oficio	N/A	Oficio de notificación de cierre de instrucción	Físico/ Electrónico	5 años
Oficio	N/A	Oficio de notificación de resolución	Electrónico/Físico	5 años
Oficio	N/A	Oficio de respuesta	Electrónico/Físico	5 años
Oficio	N/A	Oficio de resultado del proceso de mediación y conciliación	Electrónico/Físico	5 años
Oficio	N/A	Oficio de solicitud de informe a la autoridad responsable	Físico/ Electrónico	5 años

Proyecto	N/A	Proyecto de resolución	Electrónico/Físico	5 años
Acta	N/A	Resolución de recomendación o no recomendación	Electrónico/Físico	5 años

