



Ficha del Procedimiento

Nombre del Proceso

Proceso de la Defensa de lo Derechos Humanos

Nombre del Procedimiento

Procedimiento para la gestión de los Derechos Humanos

Inicio

Levantar comparecencia del gestor o por medio electrónico la constancia o recibir oficio de canalización

Macroproceso

Paz

Copia no controlada

Fin

Integrar y archivar expediente de gestión

Objetivo

Garantizar a los integrantes de la comunidad universitaria el ejercicio de los derechos establecidos en la normatividad de la Universidad de Guanajuato realizando acciones a fin de intervenir en su favor ante una autoridad, órgano colegiado o instancia de la Universidad de Guanajuato, para hacer valer un derecho contenido en la legislación Universitaria.

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
96	Escuela de Nivel Medio Superior de Salamanca
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 Moroleón
B6	Dirección de Administración Escolar
95	Escuela de Nivel Medio Superior de Pénjamo
C6	Dirección de Igualdad y Corresponsabilidad Social (Suprimida)
97	Escuela de Nivel Medio Superior de Salvatierra
92	Escuela de Nivel Medio Superior de Irapuato
D7	Defensoría de los Derechos Humanos en el Entorno Universitario
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-DDH	DDH-PR-02	Procedimiento para dar orientación en materia de derechos humanos y académicos universitarios
PRO-DDH	DDH-PR-04	Procedimiento para atención de inconformidades ante posibles violaciones a derechos humanos universitarios

Entradas-Proveedores	
Entradas	Proveedores
Oficio de canalización de una autoridad o dependencia universitaria	Autoridades ejecutivas de la Universidad de Guanajuato, Órganos Colegiados de Gobierno de la Universidad de Guanajuato, Miembros del ecosistema de la cultura de paz
Solicitud de orientación de los integrantes de la Comunidad universitaria	Estudiante, personal docente y personal Administrativo de la Universidad de Guanajuato

Salidas-Clientes usuarios	
Salidas	Clientes y/o Usuarios
Servicio de gestión brindado	Comunidad Universitaria (profesores, estudiantes y administrativos) Miembros del ecosistema de la cultura de paz

Normativa Aplicable Interna:	Lineamiento, Política, Ley Orgánica o Estatuto (Institucional aplicable en mi trabajo)
Ley Orgánica de la Universidad de Guanajuato.	
Código de Ética de la Universidad de Guanajuato /	
Estatuto Académico 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 /	
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 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 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 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	[Autoridad o dependencia de UG] [Comunidad Universitaria]	Solicitar atención de manera presencial o por cualquier medio electrónico. Enviar canalización a la Defensoría de los Derechos Humanos en el Entorno Universitario.	Constancia de solicitud de gestión por medio electrónico, Oficio de canalización	
2	[Gestionante]	Narrar las circunstancias de la situación y manifestar sus pretensiones		
3	[Asesor Jurídico de la DDHEU]	Elaborar acta de comparecencia y hacer del conocimiento del integrante de la comunidad universitaria el contenido de la misma para su validación y firma de gestionante.	Acta de comparecencia	
4	[Asesor Jurídico de la DDHEU]	Redactar el oficio dirigido a la autoridad ejecutiva u órgano colegiado competente, exponiendo los hechos y pretensiones del gestionante, a efecto de poner a su consideración si procede o no procede lo solicitado.	Oficio de solicitud de gestión	
5	[Campus/División/ENMS] [Entidad administrativa]	Recibir oficio de gestión y determinar sobre la procedencia o no procedencia de lo peticionado.		
6	[Campus/División/ENMS] [Entidad administrativa]	Informar la respuesta a la Defensoría de los Derechos Humanos en el Entorno Universitario.	Oficio de respuesta	
7	[Asesor Jurídico de la DDHEU]	Analizar respuesta a la gestión y verificar que se haya dado respuesta a todas las pretensiones del gestionante.		
8	[Asesor Jurídico de la DDHEU]	Dar a conocer al gestionante el contenido de la respuesta de la autoridad u órgano colegiado.		

9	[Gestionante]	Manifestar su satisfacción con la respuesta de la gestión.		
10	[Asesor Jurídico de la DDHEU]	Levantar comparecencia o constancia de satisfacción del gestionante.		Acta de comparecencia o constancia de satisfacción
11	[Asesor Jurídico de la DDHEU]	Elaborar acuerdo de archivo de gestión y los oficios de notificación del archivo de expediente para el gestionante y la autoridad u órgano colegiado y notificar a las partes.		Archivo de gestión, Oficios de notificación
12	[Asesor Jurídico de la DDHEU]	Archivar el expediente de gestión		
13	[Coordinador de calidad de la DDHEU]	Enviar encuesta de satisfacción del servicio brindado por la Defensoría, obtener respuestas y enviar informe.		

Información Complementaria y definiciones.

Definiciones:

Comunidad universitaria: comunidad integrada por estudiantes, personal académico y administrativo de la Universidad de Guanajuato.

Gestión: es el servicio que se brinda en los supuestos, en los cuales del contenido de lo planteado por los solicitantes ya sea, de forma personal o por medio de su representante en las instalaciones de la Defensoría, o bien a través de cualquier medio electrónico, se considere que en la problemática planteada se puede intervenir a favor de un peticionante ante una autoridad, órgano colegiado o dependencia universitaria, a efecto de hacer valer un derecho previsto en los ordenamientos universitarios.

De ocurrir lo anterior, la Defensoría se erige como un órgano coadyuvante para el ejercicio del derecho, instando a la autoridad, órgano colegiado o dependencia universitaria, su atención para el cumplimiento de la obligación que a los mismos les compete de otorgar los mecanismos necesarios para asegurar el libre y pleno ejercicio de los derechos humanos y de esta manera evitar que sean vulnerados.

Comparecencia: escrito donde el integrante de la comunidad universitaria solicita la intervención de la Defensoría ante la autoridad u órgano colegiado competente, a efecto de narrar los hechos y exponer sus pretensiones.

Pretensión: consiste en realizar una manifestación de voluntad ante una autoridad, órgano colegiado o dependencia universitaria, para hacer valer un derecho o pedir el cumplimiento de una obligación.

Constancia: documento de la Defensoría en el que se hace constar los hechos narrados y las pretensiones de los integrantes de la comunidad universitaria. Las constancias se levantan cuando las pretensiones de los gestiones son proporcionadas por medios electrónicos como: llamadas telefónicas, mensajes WhatsApp o videollamadas.

Competencia: pericia, aptitud o idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado.

Acuerdo de admisión: Documento de actuación para la apertura a trámite de la gestión, así como la acción a realizar. Remitir: enviar o mandar una cosa a un lugar o a una persona.

Acuerdo de archivo de gestión: documento físico que concluye el servicio otorgado.

Información complementaria:

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

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

Celular: 473 119 02 51

Correo: defensoriad@ugto.mx

Identificación Trazabilidad

Número de gestión

Propiedad del Cliente:

Descripción: Toda Información que entregue el cliente o usuario del procedimiento y que es salvaguardada 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 usuario, registrada en la papeleta de registro, así como en base digital de atención.	Para dar inicio al servicio, registro y seguimiento.
--	--

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	Possible salida no conforme	Medidas de control
Servicio de gestión brindado	El gestor no manifiesta su satisfacción. El asesor jurídico no puede levantar comparecencia de satisfacción.	Valorar si hay elementos para iniciar el proceso de atención de inconformidades ante posibles violaciones a derechos humanos universitarios.

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
Documento	N/A	Acta de comparecencia o constancia de satisfacción	Electrónico/Físico	5 años
Expediente	N/A	Archivo de gestión	Electrónico/Físico	5 años
Constancia	N/A	Constancia de solicitud de gestión por medio electrónico	Electrónico/Físico	5 años
Oficio	N/A	Oficio de canalización	Electrónico/Físico	5 años
Oficio	N/A	Oficio de respuesta	Electrónico/Físico	5 años
Oficio	N/A	Oficio de solicitud de gestión	Electrónico/Físico	5 años
Oficio	N/A	Oficios de notificación	Electrónico/Físico	5 años