UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO

Ficha del Procedimiento

Nombre del Proceso

Proceso de Mediación y Conciliación

Macroproceso

Paz

Copia no controlada

Nombre del Procedimiento

Procedimiento de Mediación y Conciliación

Inicio

Apertura de Folio de Atención Formalización del Procedimiento por Recepción de Formato de Solicitud de Intervención al Procedimiento de Mediación y Conciliación

Fin

Convenio ratificado, Cierre del Procedimiento por Improcedencia, Cierre del Procedimiento por No Aceptación, el solicitante retira solicitud o no la ratifica, falta de impulso al procedimiento, Constancia de Incumplimiento de Ratificación del Convenio.

Objetivo

Fomentar la Cultura de la Paz y la Solución Pacífica de Conflictos en el Entorno Universitario.

Áreas Involucradas

53	Rectoría de Campus León
02	Secretaría General
68	Rectoría de Campus Irapuato - Salamanca
04	Secretaría de Gestión y Desarrollo
81	Rectoría de Campus Celaya - Salvatierra
03	Secretaría Académica
01	Rectoría General
22	Rectoría de Campus Guanajuato
02	Secretaría General

Procedimientos con los que interactúa

Clave de proceso	Clave de procedimiento	Nombre del procedimiento
PRO-UMC	UMC-PR-03	Procedimiento de Justicia Restaurativa

Entradas-Proveedores

Entradas	Proveedores
Canalización por Ecosistema de Paz	Ecosistema de Paz
Canalización por Rectores de Campus, Secretarios Académicos, Directores, Coordinadores, Docente y otras entidades administrativas	Entidades administrativas
Solicitud de Procedimiento de Mediación y Conciliación	Comunidad Universitaria (Estudiantes, Docentes y Personal Administrativo)

Salidas-Clientes/usuarios

Salidas	Clientes y/o Usuarios
Convenio ratificado, Cierre del Procedimiento por Improcedencia, Cierre del Procedimiento por No Aceptación, el solicitante retira, no ratifica su solicitud, falta de impulso al procedimiento, Constancia de Incumplimiento de Ratificación del Convenio	Secretarías Universitarias, Docentes, Alumnos, Personal Administrativo, Comunidad Universitaria en General y otras entidades administrativas Ecosistema de la Paz

Este documento es una copia no controlada, en caso de requerir una, solicitarla a la Unidad de Gestión de Calidad

Normativa Aplicable Interna:	Lineamiento, Politíca, 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 de la Junta Directiva de la Universidad de Guanajuato
Reglamento de Mediación y Conciliación de la Universidad de Guanajuato /
Reglamento Interno del Patronato 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 de los Músicos de la Orquesta Sinfónica de la Universidad de Guanajuato
Ley para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia en el Estado de Guanajuato /
Reglamento Académico de la Universidad de Guanajuato /
Reglamento para la Incorporación al Régimen Académico de la Universidad de Guanajuato
Reglamento de Distinciones Universitarias de la Universidad de Guanajuato
Reglamento de Bienes del Patrimonio Cultural de la Universidad de Guanajuato
Reglamento Editorial de la Universidad de Guanajuato
Acuerdo Interpretativo del Análisis Integral del Reglamento de Mediación y Conciliación Emitido por el Consejo General Universitario a través de la Conciliación de Normatividad de la Universidad de Guanajuato
Reglamento del Programa de Estímulos al Desempeño del Personal Docente de la Universidad de Guanajuato

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

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato /
Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato /
Ley de Archivos del Estado de Guanajuato /
Código Penal del Estado de Guanajuato
Protocolo para Prevenir y Atender la Violencia Laboral, el Acoso y el Hostigamiento Sexual en la Administración Pública del Estado de Guanajuato.
Constitución Política para el Estado de Guanajuato /
Ley de Justicia Alternativa del Estado de Guanajuato
Ley del Proceso Penal para el Estado de Guanajuato
Ley del Proceso Penal para el Estado de Guanajuato
Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Guanajuato
Ley de Atención y Apoyo a la Víctima y al Ofendido del Delito del Estado de Guanajuato /
Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Guanajuato
Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Guanajuato /
Ley de Inclusión para las Personas con Discapacidad en el Estado de Guanajuato
Código Civil para el Estado de Guanajuato
Convenciones y tratados internaciones en materia de Derechos humanos y demás aplicables a la materia, suscritos y reconocidos por el estado mexicano
Ley Sobre el Uso de Medios Electrónicos y Firma Electrónica para el Estado de Guanajuato y sus Municipios
Ley General de Víctimas /

Elaboró	Consensuó	Autorizó
Brenda Diaz Soto	Aurora Hernandez Lopez	Jessica Ma. De Los Angeles Delgado Rayas

Este documento es una copia no controlada, en caso de requerir una, solicitarla a la Unidad de Gestión de Calidad

Descripción de Actividades

Núm.	Responsable	Descripción de actividades	Documentos	
			Documento generado por la actividad/formato o	**Instructivo**
1	[Autoridad Correspondiente] [Miembro de la comunidad universitaria titular de derechos de libre disposición y con legitimidad en el asunto materia del procedimiento] [Miembros del Ecosistema de la Paz]	Canalizar asunto para su atención por oficio, correo electrónico o mediante asignación por la plataforma de Ecosistema de Paz Solicitar la intervención de la Unidad de Mediación y Conciliación para análisis o valoración del servicio	Oficio	
2	[Analista en medios alternos] [Coordinadora de la Unidad de Mediación y Conciliación]	Generar número de Folio de Atención Dar de alta en el libro de Registro de Folios de Atención. Atender de manera Inmediata el Folio de Atención poniendo a disposición del canalizado o posible solicitante información mediante llamada telefónica y/o correo electrónico los medios necesarios para formalizar la solicitud de intervención en un procedimiento de mediación, conciliación o justicia restaurativa Integrar el archivo físico correspondiente, junto con sus anexos, en caso de haber sido proporcionados por el solicitante Enviar Formato de Solicitud de intervención Realizar seguimiento y reporte de acciones de servicio en el Folio de Atención	Formato de solicitud , Folio de atención	
3	[Solicitante]	Recibir y llenar la Solicitud intervención aceptando términos, principios y condiciones confidencialidad, así como del aviso de privacidad respecto del procedimiento, en caso de que sea presentado pasar a actividad 4. En caso de no ser presentado el Formato de Solicitud o bien, ratificado, dentro de los 5 días hábiles posteriores al envío de la información respectiva, se dará cierre al Folio de Atención y termina el procedimiento. Nota: en caso de que el conflicto haya sido canalizado por una entidad universitaria, se informará el cierre del procedimiento.	[UMC-FO-01] Formato de solicitud para intervención al proceso de mediación y conciliación	
4	[Analista en medios alternos] [Coordinadora de la Unidad de Mediación y Conciliación]	Una vez entregada la solicitud al procedimiento, realizar un análisis de procedencia de la solicitud y conflicto planteado, citar para llevar a cabo una sesión informativa de manera presencial o telefónica. Si es procedente pasar a la actividad 5. En caso de no ser procedente se dará cierre y se canalizará a otra instancia de ser necesario.	Reporte de sesión informativa , Oficio de respuesta a canalización	

Este documento es una copia no controlada, en caso de requerir una, solicitarla a la Unidad de Gestión de Calidad

5	[Analista en medios alternos] [Coordinadora de la Unidad de Mediación y Conciliación]	Asignar número de Expediente e integrar el mismo con sus constancias, acuerdos y anexos debidamente foliado y sellado en cada una de sus hojas desde el inicio hasta el final. Realizar y notificar la Radicación del expediente.	Libro de registro de expedientes	
6	[Analista en medios alternos] [Coordinadora de la Unidad de Mediación y Conciliación]	Generar contacto con la parte invitada. Enviar vía correo electrónico institucional información sobre los procedimientos de mediación y conciliación. Generar cita para la sesión Informativa al Procedimiento de Mediación y Conciliación Realizar una llamada telefónica de invitación al procedimiento de Mediación y Conciliación. Levantar constancia de Reporte de Invitación.	Formato de invitación , Reporte de invitación	
7	[Analista en medios alternos] [Coordinadora de la Unidad de Mediación y Conciliación] [Invitado] [Mediador y Conciliador] [Solicitante]	Durante las Sesiones Informativas llevadas a cabo, reiterar tanto al solicitante como al invitado, los principios, alcances, derechos y obligaciones del procedimiento. Al invitado al procedimiento se le hará saber la razón por la cual fue citado, así como el nombre del solicitante. Si así lo deciden, deberán aceptar el procedimiento, manifestando que se someten voluntariamente al acuerdo de confidencialidad, protección y uso de datos personales, al Reglamento de Mediación y Conciliación de la Universidad de Guanajuato, así como las demás leyes y reglamentos aplicables al procedimiento. Pasar a actividad 8. Nota: Se podrá hacer una reprogramación de Sesión Informativa a petición de parte, o bien porque uno de los participantes decida aplazar la confirmación al Procedimiento En los casos de no aceptación del procedimiento por alguna de las partes, se levantarán las constancias respectivas de cierre del procedimiento. De igual manera si uno de los participantes no acude de forma justificada se entenderá por una no aceptación del procedimiento, en estos casos se da fin al procedimiento. Pasar a actividad 10 Nota: en caso de que el conflicto haya sido canalizado por una entidad universitaria, se informará el cierre del procedimiento.	Acta de sesión informativa y aceptación , Constancia de reprogramación de sesión informativa , Constancia de no aceptación , Acta de cierre	
8	[Analista en medios alternos] [Coordinadora de la Unidad de Mediación y Conciliación] [Mediador y Conciliador]	Una vez aceptado el procedimiento por las partes, generar cita, donde se señale, lugar, día, fecha y hora determinada, para llevar a cabo la audiencia de mediación y conciliación, informando la misma a través de sus correos institucionales o llamada telefónica.	Invitación a Audiencia de Mediación y Conciliación	

Este documento es una copia no controlada, en caso de requerir una, solicitarla a la Unidad de Gestión de Calidad

9	[Analista en medios alternos] [Coordinadora de la Unidad de Mediación y Conciliación] [Invitado] [Mediador y Conciliador] [Solicitante]	En la audiencia de mediación o conciliación, se puede realizar de manera conjunta, o bien de manera separada, esto a petición de una parte o derivado del análisis de la Unidad de Mediación y Conciliación de la Universidad de Guanajuato, en protección a la integridad, seguridad y de los derechos de los intervinientes. Una vez dentro de la audiencia, los intervinientes deberán manifestar su conformidad con el acuerdo de aceptación, confidencialidad, las reglas de participación, de condiciones de privacidad y protección de los datos personales. Levantar Acta de Sesión de Mediación y Conciliación firmada por los intervinientes o de cualquiera de sus resultados En casos de que algunas de las partes no tengan disposición de aceptar de conformidad el acuerdo de aceptación, confidencialidad, las reglas de participación, de condiciones de privacidad y protección de los datos personales, se expedirá a cargo de la Unidad de Mediación y Conciliación, la Constancia de No Aceptación y Constancia de Cierre del Procedimiento, en estos casos se da fin al procedimiento. Nota: en caso de que el conflicto haya sido canalizado por una entidad universitaria, se informará el cierre del procedimiento.	Acta de Audiencia de Mediación y Conciliación , Constancia de No Aceptación, Constancia de cierre	
10	[Analista en medios alternos] [Coordinadora de la Unidad de Mediación y Conciliación] [Invitado] [Mediador y Conciliador] [Solicitante]	En los casos en que las partes logren llegar a uno o más acuerdos, el Mediador/Conciliador procederá a redactar un convenio estableciendo las cláusulas estipuladas en la Audiencia de Mediación y a las cuales las partes se obligaron. En caso de que las partes necesiten más de una sesión para solucionar su conflicto, se levantará la constancia correspondiente para la reprogramación de la sesión respectiva, mismas que se consensará y confirmará con las partes durante la sesión o en forma posterior vía correo o llamada telefónica. En caso de que no exista acuerdo entre las partes o no sea posible seguir llevando a cabo la Audiencia de Mediación y Conciliación, se dará por terminada la intervención y se realizará el archivo del expediente, como asunto concluido, fin del procedimiento. Nota: en caso de que el conflicto haya sido canalizado por una entidad universitaria, se informará el cierre del procedimiento.	Constancia de No Aceptación , Constancia de cierre, Registro en el Libro de Gobierno	
11	[Analista en medios alternos] [Coordinadora de la Unidad de Mediación y Conciliación] [Invitado] [Mediador y Conciliador] [Solicitante]	Una vez realizado el convenio, el Mediador/Conciliador, dará lectura del mismo, en el cual las partes deberán aceptar y firmar en forma autógrafa el contenido y alcance de los derechos y obligaciones que se asumen, en todas y cada una de las fojas al calce y al margen,	Convenio	

Este documento es una copia no controlada, en caso de requerir una, solicitarla a la Unidad de Gestión de Calidad

12	[Analista en medios alternos] [Coordinadora de la Unidad de Mediación y Conciliación] [Invitado] [Solicitante]	Una vez leído el convenio, la Coordinadora de la Unidad de Mediación y Conciliación, ratificará el contenido de este, así como los alcances vinculantes a las partes, fin del procedimiento. En casos de que no sea ratificado el convenio por cualquiera de las partes, se entenderá por no aceptada la formalización de este, dejando a salvo los derechos de la otra parte para que pueda hacerlos valer por la instancia correspondiente, dando por terminada su participación en la Unidad, como asunto concluido, fin del procedimiento. Nota: en caso de que el conflicto haya sido canalizado por una entidad universitaria, se informará el cierre del procedimiento.	Constancia de no presentación de la Ratificación del Convenio, Acuerdo de cierre por no aceptación del convenio , Registro en el Libro de Gobierno	
13	[Analista en medios alternos] [Coordinadora de la Unidad de Mediación y Conciliación] [Invitado] [Solicitante]	En los casos de incumplimiento parcial o total del convenio, o bien hayan surgido nuevas circunstancias de las cuales, las partes necesiten realizar una nueva mediación y conciliación para ajustar los términos de cumplimiento del convenio original, se podrá llevar a cabo un procedimiento de remediación.	Acuerdo de Remediación	
14	[Coordinadora de la Unidad de Mediación y Conciliación]	Si la remediación no ha sido posible o bien, llevada a cabo, persiste el incumplimiento pactado, la Unidad de Mediación y Conciliación, por conducto de su titular, dará vista a la Comisión de Honor y Justicia del Consejo General Universitario a la Autoridad universitaria correspondiente, para que surtan los efectos disciplinarios y administrativos a que haya lugar. Fin del procedimiento.	Constancia de Incumplimiento de Convenio , Oficio de Incumplimiento de Convenio a la Comisión de Honor y Justicia	

Información Complementaria y definiciones.

NA

NA

Identificación Trazabilidad

NA

Este documento es una copia no controlada, en caso de requerir una, solicitarla a la Unidad de Gestión de Calidad

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
Copia de Credencial Universitaria	Acreditación de la personalidad
Copia de Credencial de elector	Acreditación de la personalidad
Acta de nacimiento	En el caso de menores de edad, la acreditación del entroncamiento con los padres de familia
Anexos de pruebas	Comprobación de pruebas y documentos

Posible 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
Convenio ratificado	No presente el Formato de Solicitud, requisitado y firmado o No ratifique por cualquiera de los medios utilizados en el procedimiento, el Formato de Solicitud enviado	Mantener contacto directo con el solicitante, reiterando el cumplimiento de los requisitos para la formalización del procedimiento, en caso de no haber sido satisfecha en un inicio
Cierre de procedimiento	A. Derivado del análisis de procedencia de la solicitud y conflicto planteado, se determine improcedente, derivado de las particularidades y alcances del asunto B. Si derivado del seguimiento del procedimiento se advierte en cualquier etapa la posible comisión de un hecho ilícito, violación a derechos de terceros o actos de violencia, se dará por finalizado el procedimiento	Análisis y valoración para el alcance y limitaciones de la unidad de Mediación y Conciliación, respecto de la materia del conflicto

Este documento es una copia no controlada, en caso de requerir una, solicitarla a la Unidad de Gestión de Calidad

Gestión de Archivo Institucional (Preservación de Producto o Servicio)

Tipo de documento	Clave	Nombre	Almacenamiento y protección (en dónde)	Tiempo de preservación
Formato	UMC-FO-01	Solicitud para intervención presencial	Físico	NA
Acta	N/A	Acta de Audiencia de Mediación y Conciliación	NA	NA
Acta	N/A	Acta de cierre	NA	NA
Acta	N/A	Acta de sesión informativa y aceptación	NA	NA
Documento	N/A	Acuerdo de cierre por no aceptación del convenio	NA	NA
Documento	N/A	Acuerdo de Remediación	NA	NA
Constancia	N/A	Constancia de cierre	NA	NA
Constancia	N/A	Constancia de Incumplimiento de Convenio	NA	NA
Constancia	N/A	Constancia de No Aceptación	NA	NA
Constancia	N/A	Constancia de no presentación de la Ratificación del Convenio	NA	NA
Constancia	N/A	Constancia de reprogramación de sesión informativa	NA	NA
Convenio	N/A	Convenio	NA	NA
Formato interno	N/A	Folio de atención	NA	NA
Formato interno	N/A	Formato de invitación	NA	NA
Formato interno	N/A	Formato de solicitud	NA	NA
Formato interno	N/A	Formato de solicitud para intervención al proceso de mediación y conciliación	NA	NA

Este documento es una copia no controlada, en caso de requerir una, solicitarla a la Unidad de Gestión de Calidad

Documento	N/A	Invitación a Audiencia de Mediación y Conciliación	NA	NA
Documento	N/A	Libro de registro de expedientes	NA	NA
Documento	N/A	Oficio	Físico y electrónico	NA
Oficio	N/A	Oficio de Incumplimiento de Convenio a la Comisión de Honor y Justicia	NA	NA
Oficio	N/A	Oficio de respuesta a canalización	NA	NA
Documento	N/A	Registro en el Libro de Gobierno	NA	NA
Reporte	N/A	Reporte de invitación	NA	NA
Reporte	N/A	Reporte de sesión informativa	NA	NA

Este documento es una copia no controlada, en caso de requerir una, solicitarla a la Unidad de Gestión de Calidad