



Ficha del Procedimiento

Nombre del Proceso

Proceso de Mediación y Conciliación

Macroproceso

Paz

Copia no controlada

Nombre del Procedimiento

Procedimiento de atención psicológica de primer nivel previo y durante el desarrollo de los procesos de mediación, conciliación y justicia restaurativa

Inicio

Solicitud de atención psicológica.

Fin

Generar el cierre por alta, canalización a instancia de segundo nivel o improcedencia,

Objetivo

Brindar contención y acompañamiento psicológico de primer nivel a los participantes de los procesos en trámite de la Unidad de Mediación y Conciliación y Justicia Restaurativa de la Universidad de Guanajuato.

Áreas Involucradas

02

Secretaría General

Procedimientos con los que interactúa

Clave de proceso	Clave de procedimiento	Nombre del procedimiento
PRO-UMC	UMC-PR-01	Procedimiento de Mediación y Conciliación
PRO-UMC	UMC-PR-02	Procedimiento de Mediación y Conciliación en Línea
PRO-UMC	UMC-PR-03	Procedimiento de Justicia Restaurativa

Entradas-Proveedores

Entradas	Proveedores
Solicitud de Atención Psicológica	Comunidad Universitaria (Estudiantes, Docentes y Personal Administrativo)
Solicitud de Atención Psicológica	Ecosistema de Paz

Salidas-Clientes/usuarios

Salidas	Clientes y/o Usuarios
Alta de servicio psicológico	Comunidad Universitaria (Estudiantes, Docentes y Personal Administrativos) que se encuentren en dentro de un procedimiento de mediación, conciliación o justicia restaurativa
Canalización a instancia de segundo nivel.	Comunidad Universitaria (Estudiantes, Docentes y Personal Administrativos) que se encuentren en dentro de un procedimiento de mediación, conciliación o justicia restaurativa

Normativa Aplicable Interna:

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

Reglamento de la Junta Directiva de la Universidad de Guanajuato
Reglamento de Responsabilidades en el Entorno Universitario de la Universidad de Guanajuato /
Reglamento de Responsabilidades en el Entorno Universitario de la Universidad de Guanajuato //
Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Universidad de Guanajuato /
Reglamento de los Músicos de la Orquesta Sinfónica de la Universidad de Guanajuato
Reglamento de Distinciones Universitarias de la Universidad de Guanajuato
Reglamento del Personal Académico de la Universidad de Guanajuato
Reglamento de Mecanismos Alternos de Solución de Controversias de la Universidad de Guanajuato /
Reglamento Interno del Patronato 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 Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato /
Ley de Archivos del Estado de Guanajuato /
Código Penal del Estado de Guanajuato
Ley de Justicia Alternativa del 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 los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Guanajuato /
Ley de Inclusión para las Personas con Discapacidad en el Estado de Guanajuato /
Ley para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia en el Estado de Guanajuato
Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Guanajuato
Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el 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.
Código Civil para el Estado de Guanajuato
Convenciones y tratados internacionales 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 /
Constitución Política para el Estado de Guanajuato.

Elaboró

Monserrat Isabel Sanchez Mayorga

Consensuó

Aurora Hernandez Lopez

Autorizó

Jessica Ma. De Los Angeles Delgado Rayas

Descripción de Actividades

Núm.	Responsable	Descripción de actividades	Documentos	
			Documento generado por la actividad/formato o	Instructivo
1	[Áreas administrativas y/o académicas] [Autoridad académica] [Comunidad Universitaria] [Plataforma de Ecosistema de Paz]	<p>Solicitar con motivo del inicio de un procedimiento de Mediación, conciliación o justicia restaurativa, la en aquellos que resulte pertinente conforme a las necesidades de los usuarios.</p> <p>Documentos: Solicitud intervención para el análisis o valoración del servicio de atención psicológica</p>	Solicitud intervención para el análisis o valoración del servicio de atención psicológica, vía (oficio / correo electrónico/llamada telefónica/mensaje de WhatsApp)	
2	[Responsable de atención psicológica]	<p>Generar folio de atención psicológica y dar de alta en el libro de Registro de Folios de Atención Psicológica.</p> <p>Atender de manera Inmediata el Folio de Atención poniendo a disposición de la persona canalizada o posible paciente, información a través de correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación, con el propósito de que decida formalizar la solicitud de intervención en un procedimiento de atención psicológica, haciendo la entrega del formato de solicitud de atención psicológica para su consideración.</p>	[UMC-FO-04]	
3	[Solicitante]	<p>Recibir y llenar la Solicitud de atención psicológica aceptando términos, principios y condiciones de confidencialidad, así como del aviso de privacidad respecto del procedimiento y el contrato de orientación psicológica.</p> <p>Nota 1:En caso de que el posible paciente sea menor de edad, deberá de estar debidamente llenada y autorizada por sus representantes legales (Padre, madre o tutor) y adjuntar documentos de identificación y filiación.</p>	[U M C - F O - 0 5] [U M C - F O - 0 6] [UMC-FO-07]	

4	[Responsable de atención psicológica]	<p>Llevar a cabo una entrevista de evaluación que puede ser de manera presencial o en línea, y generar constancia de primer contacto de atención psicológica ¿Es procedente? Sí: pasar a la actividad 5.</p> <p>No: Redactar la constancia de no viabilidad del servicio, dar aviso inmediato a la titular de la Unidad de Mediación y Conciliación para realizar la canalización correspondiente, se dará cierre al folio de atención psicológica y termina el procedimiento.</p> <p>Nota 1: En caso de no estar conforme con los términos propuestos tanto en el consentimiento informado como en el contrato de orientación, se dará cierre al folio de atención psicológica y termina el procedimiento.</p> <p>Nota 2: En caso de detectar riesgo suicida, redactar el constancia de no viabilidad del servicio dar aviso inmediato a la titular de la Unidad de Mediación y Conciliación para realizar la canalización correspondiente, se dará cierre al folio de atención psicológica y termina el procedimiento.</p> <p>Nota 3: La canalización es a instancia de segundo nivel, como CISAME, o bien a otro externo particular pero con cuota de apoyo.</p> <p>Documentos: Cierre por no aceptación de atención psicológica, constancia de no viabilidad del servicio.</p>		
5	[Responsable de atención psicológica]	<p>Llevar a cabo una entrevista de evaluación que puede ser de manera presencial o en linea, y generar constancia de primer contacto de atención psicológica ¿Es procedente? Sí: pasar a la actividad 5.</p> <p>No: Redactar la constancia de no viabilidad del servicio, dar aviso inmediato a la titular de la Unidad de Mediación y Conciliación para realizar la canalización correspondiente, se dará cierre al folio de atención psicológica y termina el procedimiento.</p> <p>Nota 1: En caso de no estar conforme con los términos propuestos tanto en el consentimiento informado como en el contrato de orientación, se dará cierre al folio de atención psicológica y termina el procedimiento.</p> <p>Nota 2: En caso de detectar riesgo suicida, redactar el constancia de no viabilidad del servicio dar aviso inmediato a la titular de la Unidad de Mediación y Conciliación para realizar la canalización correspondiente, se dará cierre al folio de atención psicológica y termina el procedimiento.</p> <p>Documentos: Cierre por no aceptación de atención psicológica, constancia de no viabilidad del servicio.</p>		Constancia de no viabilidad del servicio, Reporte de atención psicológica, Cierre por inasistencia
6	[Responsable de atención psicológica]	<p>Brindar atención psicológica de manera presencial o en línea durante el periodo establecido dentro del programa, generar reporte de atención psicológica por sesión.</p> <p>Nota: En caso de inasistencia injustificada o justificada, se genera una constancia de inasistencia y se contacta al paciente para reagendar sesión siete días después de la inasistencia. En caso de segunda inasistencia injustificada o justificada, se da aviso al paciente del cierre del procedimiento, se brinda cierre al folio de atención psicológica y termina el procedimiento.</p> <p>Documentos: reporte de atención psicológica, constancia de inasistencia, cierre por inasistencia</p>		

7	[Responsable de atención psicológica]	Brindar cierre de atención psicológica de manera presencial o en línea posterior a la sexta sesión o antes, dependiendo del avance que presente el paciente. ¿Hay una mejoría significativa de parte del paciente? Sí: Pasar a actividad 9 No: Pasar a actividad 7		
8	[Responsable de atención psicológica]	Redactar constancia de no alcance, dar aviso inmediato a la titular de la Unidad de Mediación y Conciliación. Documentos: Constancia de no alcance	Constancia de no alcance	
9	[Titular de la Unidad de Mediación y Conciliación]	Realizar la canalización correspondiente, se dará cierre al folio de atención psicológica y termina el procedimiento.		
10	[Responsable de atención psicológica]	Generar el cierre por alta. Documentos: Cierre por alta	Cierre por alta	

Información Complementaria y definiciones.

CISAME : Centro Integral de Salud Mental

Identificación Trazabilidad

La trazabilidad se da por medio de folio de atención psicológica.

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
Solicitud de atención psicológica	Formalizar el proceso de atención psicológica
Consentimiento informado	Brindar conocimiento del alcance del servicio
Contrato de orientación	Generar un encuadre de las características generales de las sesiones

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
Alta de servicio psicológico	Baja por dos inasistencias justificadas o injustificadas	Contactar al solicitante a través de correo electrónico para reagendar cita
Alta de servicio psicológico	No aceptación del servicio de atención psicológica	Reiterar el uso del servicio así como los beneficios del mismo
Canalización a instancia de segundo nivel	Identificación de riesgo suicida	Generar constancia de no viabilidad del servicio por riesgo suicida y comunicar tal situación de manera inmediata a la Titular de la Unidad de Mediación y Conciliación para generar la canalización correspondiente.

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-04	Solicitud de atención psicológica	Físico (archivero) y digital (OneDrive)	2 años
Formato	UMC-FO-07	Consentimiento informado para mayores de edad	Físico (archivero) y digital (OneDrive)	Físico (archivero) y digital (OneDrive)
Formato	UMC-FO-06	Consentimiento informado para menores de edad	Físico (archivero) y digital (OneDrive)	2 años
Formato	UMC-FO-05	Contrato de la orientación	Físico (archivero) y digital (OneDrive)	2 años
Documento	N/A	Cierre por alta	Físico (archivero) y digital (OneDrive)	2 años
Documento	N/A	Cierre por inasistencia	Físico (archivero) y digital (OneDrive)	2 años
Constancia	N/A	Constancia de no alcance	Físico (archivero) y digital (OneDrive)	2 años
Constancia	N/A	Constancia de no viabilidad del servicio	Físico (archivero) y digital (OneDrive)	2 años
Reporte	N/A	Reporte de atención psicológica	Físico (archivero) y digital (OneDrive)	2 años
Solicitud	N/A	Solicitud intervención para el análisis o valoración del servicio de atención psicológica, vía (oficio/correo electrónico/llamada telefónica/mensaje de WhatsApp)	Físico (archivero) y digital (OneDrive)	2 años