

## ***Ficha del Procedimiento***

### **Nombre del proceso**

Proceso de Promoción y Defensa de los Derechos Humanos.

### **Macroproceso**

Paz

### **Nombre del procedimiento**

Procedimiento para dar orientación en materia de derechos humanos y académicos universitarios.

### **Inicio**

Recepción de la solicitud de orientación por parte de las personas integrantes de la comunidad universitaria u oficio de canalización.

### **Fin**

Servicio brindado de la orientación a las personas integrantes de la comunidad universitaria, o canalización a la instancia universitaria correspondiente.

### **Objetivo**

Brindar atención e información a las personas integrantes de la comunidad universitaria, a fin de garantizar el respeto y la protección de los derechos humanos en el entorno universitario.

### **Áreas involucradas**

Rectoría General.  
Oficina de la Abogada General.  
Ecosistema de Vinculación, Innovación, Desarrollo y Aplicación del Conocimiento.  
Ecosistema para la Cultura de Paz, Igualdad de Género y Derechos Humanos.  
Dirección de Desarrollo Estudiantil.  
Unidad de Transparencia.  
Dirección de Comunicación y Enlace.

Secretaría General.  
 Secretaría Técnica de Órganos Colegiados.  
 Unidad de Prevención y Seguridad Universitaria.  
 Secretaría Académica.  
 Dirección de Administración Escolar.  
 Dirección de Extensión Cultural.  
 Dirección de Apoyo a la Investigación y al Posgrado.  
 Dirección de Internacionalización.  
 Unidad de Apoyo al Desarrollo Educativo.  
 Sistema de Educación Digital.  
 Programa Editorial Universitario.  
 Sistema Bibliotecario.  
 Secretaria de Gestión y Desarrollo.  
 Dirección de Recursos Humanos.  
 Dirección de Recursos Financieros.  
 Red Médica Universitaria.  
 Dirección de infraestructura y Sustentabilidad Universitaria.  
 Dirección de Servicios de Tecnologías de la Información.  
 Dirección de Planeación.  
 Rectoría del Campus Celaya-Salvatierra.  
 División de Ciencias de la Salud e Ingenierías.  
 División de Ciencias Sociales y Administrativas.  
 Rectoría del Campus Guanajuato.  
 División de Arquitectura, Arte y Diseño.  
 División de Ciencias Económico Administrativas.  
 División de Ciencias Naturales y Exactas.  
 División de Ciencias Sociales y Humanidades del Campus Guanajuato.  
 División de Derecho, Política y Gobierno.  
 División de Ingenierías del Campus Guanajuato.  
 Rectoría del Campus Irapuato-Salamanca.  
 Centro Interdisciplinario del Noroeste.  
 División de Ciencias de la Vida.  
 División de Ingenierías del Campus Irapuato-Salamanca.  
 Rectoría del Campus León.  
 División de Ciencias e Ingenierías del Campus León.  
 División de Ciencias de la Salud.  
 División de Ciencias Sociales y Humanidades del Campus León.

PIUG

Colegio del Nivel Medio Superior.  
 Escuela de Nivel Medio Superior de Celaya.  
 Escuela de Nivel Medio Superior de Celaya (sede Sauz).  
 Escuela de Nivel Medio Superior de Centro Histórico León.  
 Escuela del Nivel Medio Superior de León.  
 Escuela del Nivel Medio Superior de Moroleón.  
 Escuela del Nivel Medio Superior de Pénjamo.  
 Escuela del Nivel Medio Superior de Salamanca.  
 Escuela de Nivel Medio Superior de Salvatierra.  
 Escuela de Nivel Medio Superior de San Luis de la Paz.  
 Escuela del Nivel Medio Superior de Silao.  
 Órgano Interno de Control.  
 Asociación de Jubilados de la Universidad de Guanajuato.  
 Asociación Sindical de Personal Académico y Administrativo de la Universidad de Guanajuato (A.S.P.A.A.U.G).  
 Asociación Sindical de Trabajadores Administrativos de la Universidad de Guanajuato (A.S.T.A.U.G).  
 Patronato de la Universidad de Guanajuato.  
 Defensoría de los Derechos Humanos en el Entorno Universitario.  
 Dependencias Responsables de Seguridad de la Universidad.

#### 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-03	Procedimiento para la Gestión de los Derechos Humanos.

PRO-DDH

DDH-PR-04

Procedimiento para la Atención e Inconformidades ante Posibles Violaciones a Derechos Humanos Universitarios.

### Entradas-Proveedores

Entradas	Proveedores
Solicitud de orientación por personas integrantes de la comunidad universitaria.	Estudiantado, personal académico, personal administrativo de la Universidad de Guanajuato.
Oficio de canalización de una autoridad o dependencia universitaria.	Autoridades ejecutivas, Órganos Colegiados de Gobierno de la Universidad de Guanajuato, Miembros del Ecosistema de la Cultura de Paz.

### Salidas-Clientes/ usuarios

Salidas	Clientes / usuarios
Servicio de orientación brindado.	Comunidad Universitaria (profesores, estudiantes y administrativos).
Canalización a la instancia universitaria competente.	Autoridades universitarias de la Universidad de Guanajuato.

### Normativa aplicable Interna

#### Ley, estatuto, reglamento, lineamiento, acuerdo o política (Institucional aplicables 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 Mecanismos Alternos de Solución de Controversias de la Universidad de Guanajuato

Reglamento del Programa de Estímulos al Desempeño del Personal Docente 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 de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Universidad de Guanajuato
Reglamento Académico 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
Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas
Código de Conducta e Integridad de las Personas Servidoras Públicas 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 Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato
	Ley General de Educación Superior
	Constitución Política para el Estado de Guanajuato
	Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales
	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
Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

Elaboró	Consensuó	Aprobó
Mtra. Marisol Murrieta Guerrero	Mtro. Cesar Jaime Moreno	Dra. María Corazón Camacho Amador



## Descripción de Actividades

Núm.	Responsable	Descripción de actividades	Documentos	
			Documento generado por la actividad / formato utilizado o anexo	Instructivo de trabajo
1	Autoridad o dependencia de la UG. Personas integrantes de la comunidad universitaria.	Solicitar orientación vía correo electrónico, telefónica, mensaje de texto (WhatsApp oficial), videollamada o presencial a la Defensoría de los Derechos Humanos en el Entorno Universitario o enviar canalización a la Defensoría de los Derechos Humanos en el Entorno Universitario.	DDH- FO-01: Formato de Registro de Atención. Oficio o correo electrónico de canalización.	
2	Responsable de la Unidad de Correspondencia de la DDHEU.	Es una solicitud de orientación presencial:  Recibir a la persona integrante de la comunidad universitaria y realizar el registro en el formato de registro de atención (DDH-FO-01) e informar a la Coordinación Jurídica, <b>pasa a la actividad 3</b> .  Es una solicitud vía correo: Ingresar la solicitud a través de la plataforma de mesa de entrada (MG-Doc-Entrada), para turnarlo a la Coordinación Jurídica.  Es una canalización:  Recibir el oficio de canalización e ingresarlo a la plataforma de mesa de entrada (MG-Doc-Entrada), para turnarlo a la Coordinación jurídica.	DDH- FO-01: Formato de Registro de Atención.	
3	Asesor Jurídico de la DDHEU.	Atención presencial: Recibir y escuchar a la persona integrante de la comunidad universitaria y analizar la competencia de la Defensoría, para conocer sobre el asunto planteado.	Constancia de orientación.	

		<p>Atención a través de llamada telefónica, videollamada o Whatsapp oficial de la DDHEU:</p> <p>Brindar el servicio y registrar los hechos narrados y las pretensiones de la persona integrante de la comunidad universitaria en la constancia de orientación.</p> <p>Canalización:</p> <p>Recibir el oficio de canalización y contactar a las personas integrantes de la comunidad universitaria para brindarles el servicio de orientación.</p> <p>Sí es competencia de la Defensoría ir a la actividad 8. No es competencia de la Defensoría pasa a la actividad 4.</p>		
4	Asesor Jurídico de la DDHEU.	Determinar a la autoridad o instancia universitaria competente para su canalización y elaborar el oficio correspondiente para su notificación.	Oficio de canalización por parte de la DDHEU.	
5	Autoridad competente o Instancia Universitaria.	Recibir el oficio de canalización que envía la Defensoría para analizar su competencia y determinar las acciones a realizar en el asunto planteado.		
6	Autoridad competente o Instancia Universitaria.	Informar a la Defensoría sobre las acciones realizadas y el resultado del asunto canalizado.	Oficio de atención a la canalización hecha por la DDHEU.	
7	Asesor Jurídico de la DDHEU.	Recibir informe y resultado del asunto para realizar el registro como concluida la canalización y archivar la misma. <b>Fin del procedimiento.</b>	Expediente de Canalización.	
8	Asesor Jurídico de la DDHEU.	Orientar a las personas integrantes de la comunidad universitaria respecto a la situación expuesta, haciéndolo con perspectiva de derechos humanos y con base a la normatividad universitaria.		
9	Asesor Jurídico de la DDHEU.	<p>Concluir la orientación y esta podrá derivar en los siguientes supuestos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se resuelve las dudas de las personas integrantes de la comunidad universitaria, <b>pasa a la actividad 10.</b></li> <li>Iniciar un procedimiento de gestión. <b>Fin del procedimiento.</b></li> </ul>	Oficio de canalización al servicio de psicología de la DDHEU.	



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciar un procedimiento de inconformidad. <b>Fin del procedimiento.</b></li> <li>• Realizar una canalización al servicio de psicología con el que cuenta la DDHEU. <b>Fin del procedimiento.</b></li> </ul>	DDH-PR-03 DDH-PR-04	
10	Asesor Jurídico de la DDHEU.	Invitar a las personas integrantes de la comunidad universitaria a contestar la encuesta de satisfacción de la DDHEU. Fin del procedimiento.		

### Información complementaria y definiciones

#### Definiciones:

**Personas integrantes de la comunidad universitaria:** Las y los estudiantes, personal académico y administrativo de la Universidad de Guanajuato.

**Constancia de orientación:** 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 orientaciones son proporcionadas por medios electrónicos como: llamadas telefónicas, mensajes al Whatsapp oficial de la Defensoría o videollamadas.

**Orientación:** Servicio que brinda otorgando la asesoría que las personas integrantes de la comunidad universitaria requieren, en los supuestos en lo que del contenido de lo planteado por los solicitantes, ya sea: de forma personal, por medio de su representante en las instalaciones de la Defensoría; o bien, a través de cualquier medio electrónico; la Defensoría estime que la problemática planteada no constituya violación a un derecho humano o bien, en la misma problemática referida, no interviene como responsable alguna autoridad universitaria.

**Derechos humanos en el Entorno Universitario:** Son los atributos inherentes a la dignidad humana que poseen las personas que pertenecen a la comunidad universitaria en armonía con el artículo primero constitucional.

**Principio pro persona:** Se refiere cuando la autoridad tenga que optar por varias normas para aplicar ante una situación concreta o cuando un texto normativo amerite diversas interpretaciones, deberá privilegiarse la que mejor favorezca a la persona.

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

**Canalización:** Se lleva a cabo en el supuesto de que el contenido de lo planteado por las personas 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 la problemática planteada, si bien no se advierte una posible vulneración de un derecho humano y se surta la hipótesis de una problemática dentro del ámbito universitario y por ende, su atención le corresponda a una instancia universitaria diversa de la defensoría.

**DDHEU:** Defensoría de los Derechos Humanos en el Entorno Universitario.

**DDH-FO-01:** Formato de registro de atención.

#### 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 Extensiones: 3014, 1010, 3070.

Celular: 473 119 02 51

Correo: [defensoriadh@ugto.mx](mailto:defensoriadh@ugto.mx) y [coor-juridica-ddheu@ugto.mx](mailto:coor-juridica-ddheu@ugto.mx)

### Identificación de la trazabilidad

Número de oficio y número de folio de orientación.

### Propiedad del cliente

**Descripción:** Toda información que entrega 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 o bien entregado (Describir el dato personal recabado)	Función del documento
Información personal de las personas integrantes de la comunidad universitaria registrados en las constancias de orientación y el DDH-FO-01: Formato de registro de atención.	Para brindar el servicio y seguimiento del caso.

## Posibles salidas no conformes

Una salida no conforme se refiere a cualquier trámite, servicio o resultado del procedimiento que no cumple las características especificadas.  
**Nota:** Las salidas no conformes serán alineadas al resultado del procedimiento (salidas) y/o al tratamiento final de un riesgo, el área responsable deberá aplicar las medidas de control necesarias para evitar que se presenten; la responsabilidad de las salidas no conformes declaradas no deberá recaer en las personas usuarias, en proveedores o instituciones externas.

Salida	Posible salida no conforme	Medidas de control
Brindar el servicio de orientación.	La persona integrante de la comunidad universitaria que solicito la orientación a través de un medio electrónico o virtual no recibe la orientación de forma adecuada o no se aclaran las dudas y continua con la incertidumbre de su situación.	Preguntar si esta satisfecha con la orientación y en caso de que sea mediante medios electrónicos o virtuales programar una cita para atención presencial.
Realizar la canalización a la instancia universitaria competente de parte de la DDHEU.	La autoridad competente no otorga el servicio.	Dar seguimiento para garantizar que se otorgue el servicio a la persona integrante de la comunidad universitaria.

## Gestión documental institucional (Conservación de producto o servicio)

Tipo de Documento	Código dentro del SIGPIUG	Nombre	Almacenamiento y preservación (en dónde) / Soporte documental	Tiempo de preservación/ Plazos de conservación (de acuerdo con el CADIDO)
Formato	DDH-FO-01	Formato de registro de atención.	Físico	5 años
Oficio	N/A	Oficio de canalización.	Físico	
Oficio	N/A	Oficio de canalización por parte de la DDHEU.	Físico	
Expediente	N/A	Expediente de Canalización.	Físico	
Correo electrónico	N/A	Solicitud de atención.	Físico	
Oficio	N/A	Oficio de canalización al servicio de psicología de la DDHEU.	Físico	