

## Ficha del Procedimiento

### Nombre del proceso

Proceso de Mediación y Conciliación

### Macroproceso

Paz

### Nombre del procedimiento

Procedimiento de atención inicial

### Inicio

Se da inicio con la primera atención que se da a cada uno de los asuntos canalizados a la UMC por la existencia de algún conflicto, los cuales pueden llegar por medio de la plataforma institucional, correo electrónico de la unidad, canalización directa de algún área de la Universidad o de la persona directamente.

### Fin

Formalización del inicio del procedimiento de mediación y conciliación, justicia restaurativa dentro de la UMC o el cierre de la atención inicial por la falta de respuesta de parte del solicitante, falta de voluntad de parte del solicitante o porque se actualice alguna de las causales de improcedencia.

### Objetivo

Dar una atención inicial a las solicitudes y canalizaciones de personas usuarias en materia de cultura de paz y solución pacífica de conflictos, definiendo la competencia de la Unidad de Mediación y Conciliación en los asuntos canalizados, así como informar a las personas usuarias cómo se lleva a cabo y cuáles son los alcances del procedimiento.

### Áreas involucradas

Unidad de Mediación y Conciliación  
Rectoría General  
Secretaría General  
Secretaría de Gestión y Desarrollo

Rectoría de Campus Irapuato – Salamanca  
Rectoría de Campus Celaya – Salvatierra  
Rectoría de Campus Guanajuato  
Rectoría de Campus León  
Colegio del Nivel Medio Superior

### Procedimientos con los que interactúa

| Clave de proceso | Clave de procedimiento | Nombre del procedimiento  |
|------------------|------------------------|---|
| PRO-UMC          | UMC-PR-05              | Atención Inicial  |
| 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  |
| PRO-UMC          | UMC-PR-04              | Procedimiento de atención psicológica de primer nivel previo y durante el desarrollo de los procesos de mediación, conciliación y justicia restaurativa |

### Entradas-Proveedores

| Entradas   | Proveedores                            |
|--|--|
| Canalización por Ecosistema de Paz   | Ecosistema de Paz                      |
| Canalización por Rectores de Campus, Secretarios Académicos, Directores, Coordinadores, Docentes y otras entidades administrativas | Entidades académicas y administrativas |

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Solicitud de atención | Comunidad Universitaria (Estudiantes, Docentes y Personal Administrativo) |
|-----------------------|---|

### Salidas-Clientes/ usuarios

| Salidas  | Clientes / usuarios  |
|--|--|
| Formalización del inicio del procedimiento de mediación y conciliación o justicia restaurativa dentro de la UMC y cierre de atención inicial por falta de respuesta de parte del solicitante, falta de voluntad de parte del solicitante o actualización de alguna de las causales de improcedencia. | Secretarías Universitarias, Docentes, Alumnos, Personal Administrativo, Comunidad Universitaria en General y otras entidades administrativas, Ecosistema de Paz. |

### 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 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  |
|-----------------------------|--|
|                             | <p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.</p> <p>Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato/</p> <p>Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato /</p> <p>Ley de Archivos del Estado de Guanajuato/</p> <p>Código Penal del Estado de Guanajuato/</p> <p>Protocolo para Prevenir y Atender la Violencia Laboral, el Acoso y el Hostigamiento Sexual en la Administración Pública del Estado de Guanajuato/</p> <p>Código Nacional de Procedimientos Penales/</p> <p>Constitución Política para el Estado de Guanajuato/</p> <p>Ley de Justicia Alternativa del Estado de Guanajuato/</p> <p>Ley del Proceso Penal para el Estado de Guanajuato/</p> <p>Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Guanajuato/</p> <p>Ley de Atención y Apoyo a la Víctima y al Ofendido del Delito del Estado de Guanajuato/</p> <p>Ley de Inclusión para las Personas con Discapacidad en el Estado de Guanajuato/</p> <p>Código Civil para el Estado de Guanajuato/</p> <p>Convenciones y Tratados Internacionales en materia de Derechos Humanos y demás aplicables a la materia, suscritos y reconocidos por el Estado Mexicano.</p> <p>Ley sobre el Uso de Medios Electrónicos y Firma Electrónica para el Estado de Guanajuato y sus Municipios/</p> <p>Ley General de Víctimas</p> |

| Elaboró                      | Consensuó                                | Aprobó                                   |
|------------------------------|--|--|
| Arely Janneth Muñoz Martínez | Jessica Ma. De los Angeles Delgado Rayas | Jessica Ma. De los Angeles Delgado Rayas |

## Descripción de Actividades

| Núm. | Responsable   | Descripción de actividades   | Documentos   |                        |
|------|---|--|--|------------------------|
|      |   |  | Documento generado por la actividad / formato utilizado o anexo      | Instructivo de trabajo |
| 1    | [ Autoridad Correspondiente]<br>[ 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, solicitando la intervención de la Unidad de Mediación y Conciliación para análisis o valoración del servicio.   | Solicitud de atención por correo, oficio o asignación por plataforma |                        |
| 2    | [ Analista en medios alternos]  | Generar número de registro de atención Inicial y dar de alta en el libro de registro de atención inicial.  | Libro de registro de atención inicial                                |                        |
| 3    | [ Analista en medios alternos]  | Atender de manera inmediata la solicitud de atención inicial, poniendo a disposición de la persona canalizada o posible solicitante, a través de llamada telefónica y/o correo electrónico, la información y los medios necesarios para llevar a cabo dicha atención. Asimismo, se deberá extender una invitación al solicitante para asistir a la sesión de atención inicial, indicando la fecha y hora programada. |  |                        |

|   |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|
| 4 | [ Analista en medios alternos]<br><br>[ Miembro de la comunidad universitaria titular de derechos de libre disposición y con legitimidad en el asunto materia del procedimiento] | Llevar a cabo la sesión de atención inicial.<br>En esta sesión se comparte con la persona solicitante la información de los alcances de los procedimientos, cómo se llevan a cabo y se define si el asunto canalizado está en competencia de la Unidad de Mediación y Conciliación.<br><br>¿Se formaliza el inicio del procedimiento en la Unidad de Mediación y Conciliación?<br>Sí. Continuar en la siguiente actividad.<br>No. Actualizar el libro de registro de atención inicial y finalizar procedimiento.   | UMC-FO-03<br>Formato de atención a usuarios          |  |
| 5 | [ Analista en medios alternos]   | Compartir con la persona solicitante el UMC-FO-01 Formato de solicitud para intervención.  |  |  |
| 6 | [ Solicitante (Miembro de la comunidad universitaria titular de derechos de libre disposición y con legitimidad en el asunto materia del procedimiento)]                         | Recibir y llenar el UMC-FO-01 Formato de Solicitud para Intervención, aceptando términos, principios y condiciones de confidencialidad, así como el aviso de privacidad respecto del procedimiento.<br><br>Hacer llegar el formato con todos los datos solicitados al personal de la UMC, acompañando de copia de credencial de elector y copia de credencial de trabajador, esto en caso de que la persona solicitante sea mayor de edad y para el caso de las personas menores de edad, acompañar la entrega con una copia de su acta de nacimiento, copia de su credencial de estudiante y copia del INE de su madre, padre o tutor que le acompañará en el proceso de mediación, conciliación o justicia restaurativa. | UMC-FO-01.<br>Formato de solicitud para intervención |  |
| 7 | [ Analista en medios alternos]   | Recibir la documentación de la persona solicitante.<br>¿La documentación necesaria es presentada en tiempo y forma y cuenta con todos los datos y documentos requeridos?<br><br>Sí. Integrar el archivo digital correspondiente, mediante el llenado del formato de solicitud a usuarios, junto con sus anexos, pasar a la actividad 8   | UMC-FO-03<br>Formato de atención a usuarios          |  |

|   |   |   |  |  |
|---|---|---|--|--|
|   |   | <p>No. Notificar a la persona solicitante los documentos faltantes o en su caso, dar cierre al procedimiento de atención Inicial y dar por concluida la intervención de la UMC. Fin del procedimiento.</p> <p>Nota: Si la persona solicitante fuera omisa en entregar su formato de solicitud, habiendo agotado los cinco días hábiles posteriores al envío de la información respectiva, se dará cierre al procedimiento de atención Inicial y se dará por concluida la intervención de la UMC. En caso de que el asunto haya sido canalizado por una entidad Universitaria, se informará el cierre del procedimiento a la misma</p> |  |  |
| 8 | [Responsable de los procedimientos de mediación y conciliación] [Coordinadora de la Unidad de Mediación y Conciliación] | <p>Formalizar el inicio del procedimiento de mediación y conciliación o justicia restaurativa dentro de la UMC y se dará paso a apertura del expediente correspondiente.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>  |  |  |

#### Información complementaria y definiciones

**UMC:** Unidad de Mediación y Conciliación

#### Identificación de la trazabilidad

Libro de registro de atención Inicial y número de registro de atención inicial.

### 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<br>(Describir el dato personal recabado)   | Función del documento  |
|---|--|
| Copia de Credencial Universitaria   | Acreditación de su condición de Comunidad Universitaria                                      |
| Copia de Credencial de Elector  | Acreditación de la personalidad  |
| Acta de Nacimiento en el caso de personas menores de edad   | En el caso de menores de edad, la acreditación del entroncamiento con los padres de familia. |
| Copia de Credencial de Elector de su padre, madre o tutor, para el caso de personas menores de edad   | Acreditación de la personalidad del padre, madre o tutor.                                    |
| UMC-FO-01. (nombre, edad, nacionalidad, condición universitaria, nue/nua, domicilio, dependencia administrativa a la que pertenecen, teléfono y correo electrónico) | Datos requeridos para brindar el servicio  |
| UMC-FO-03 (nombre, correo, nua/nue, teléfono y lugar de adscripción)  | Datos requeridos para brindar el servicio  |

### 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  |
|--|--|---|
| Formalización del inicio del procedimiento de mediación y conciliación o justicia restaurativa dentro de | Improcedencia de la solicitud y conflicto planteado, derivado del análisis de las particularidades y alcances del asunto o si derivado del seguimiento del procedimiento se advierte la posible comisión de un hecho ilícito, violación a derechos de terceros o actos de violencia. | 1. Análisis y valoración para el alcance y limitaciones de la Unidad de Mediación y Conciliación, respecto de la materia del conflicto. |

|  |  |   |
|--|--|---|
| la UMC y cierre de atención inicial por falta de respuesta de parte del solicitante, falta de voluntad de parte del solicitante o actualización de alguna de las causales de improcedencia |  | 2. Finalización del procedimiento en caso de ser necesario. |
|--|--|---|

| 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  | UMC-FO-03                 | Formato de Atención a Usuarios                                       | Electrónico   | Archivo de trámite: 4 años<br>Archivo de concentración: 7 años            |
| Formato  | UMC-FO-01                 | Solicitud para intervención  | Físico  |   |
| Formato  | N/A                       | Libro de Registro de Atención Inicial                                | Electrónico   |   |
| Documento  | N/A                       | Solicitud de atención por correo, oficio o asignación por plataforma | Electrónico   |   |