

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DEFENSOR UNIVERSITARIO

Índice

1. Introducción:	3
2. Objetivo del Manual:	4
3. Procedimientos:	5
4. Desarrollo de los procedimientos:	6
5. Anexos:.....	
I. Formato DEF	
II. Instructivo de llenado Formato DEF	

1. Introducción:

Este manual tiene como propósito explicar e informar cómo se llevan a cabo las actividades en los departamentos y áreas que conforman la estructura organizacional del Defensor Universitario.

Se encuentra organizado en cuatro secciones: la primera corresponde al objetivo del manual en donde especifica qué, para qué y para quienes se ha elaborado este manual.

Contiene el control de procedimientos, que es un listado donde se enumeran y observan los procedimientos con los que cuenta el Defensor Universitario.

Comprende el desarrollo de procedimientos, mediante una descripción narrativa y gráfica, en las cuales describe en forma ordenada, secuencial y detallada los pasos para la realización de las actividades, considerando los puestos y/o dependencias que participan y la delimitación de responsabilidades.

Este documento está sujeto a actualización en la medida que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, en la estructura organizacional del Defensor Universitario, o bien en algún otro aspecto que influya la operatividad del mismo, con el fin de cuidar su vigencia operativa.

2. Objetivo del Manual:

Contar con una guía clara y específica que garantice la óptima operación y desarrollo de las diferentes actividades del Defensor Universitario, así como el de servir como un instrumento de apoyo en el quehacer cotidiano del personal que integra la estructura organizacional y al de nuevo ingreso para su correcta inducción.

3. Procedimientos:

1. Actualizar normatividad en Derechos Humanos
2. Quejas, peticiones y asesorías en Derechos Humanos
3. Promoción y difusión de los Derechos Humanos
4. Estrategias y certificaciones de los Derechos Humanos

4. Desarrollo de los procedimientos:

PROCEDIMIENTO:	Actualizar normatividad en derechos humanos	
OBJETIVO:	Mantener actualizada la normatividad universitaria conforme a los estándares jurídicos, estatales nacionales e internacionales	
ALCANCE:	Alumnos, académicos, administrativos y funcionarios.	
Fecha de elaboración: 21/05/2018	Fecha de Actualización:	Versión: 1
DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Analiza y autoriza anualmente las estrategias propuestas para el desarrollo de la universidad en materia de derechos humanos; 2. Armoniza las actualizaciones en derechos humanos y equidad de género en las Leyes, Reglamentos, Normas y Recursos Legales Estatales, Federales e Internacionales; 3. Colabora con el área de legislación universitaria de la Dirección General Jurídica para la actualización de la normativa en derechos humanos y equidad de género conforme a los estándares jurídicos, estatales nacionales e internacionales; 4. Ejecuta asesorías jurídicas en derechos humanos apegándose al principio de confidencialidad y parcialidad a posibles violaciones a los derechos humanos; 5. Coordina el establecimiento de códigos de conducta y de ética para los miembros de la comunidad universitaria; 6. Emite programas para la integridad académica entre la comunidad universitaria; 7. Expide un reporte de las actividades realizadas por la dependencia durante la siguiente quincena del mes de enero de cada año. 		

PROCEDIMIENTO:	Atención de quejas, peticiones y asesorías en derechos humanos	
OBJETIVO:	Aplicar lineamientos para la atención de quejas, peticiones y asesorías en derechos humanos	
ALCANCE:	Alumnado, personal académico y administrativo de la UAEH	
Fecha de elaboración: 05/09/2017	Fecha de Actualización: 21/05/2018	Versión: 4
DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recaba expediente de la queja y/o peticiones con base en el Formato DEF “Instructivo en construcción”, donde el usuario o usuaria relata el posible hecho violatorio a sus derechos; 2. Analiza la viabilidad de atención al usuario con base en tiempo transcurrido del posible hecho violatorio de sus derechos, el cual deberá estar dentro de los 5 días hábiles siguientes a la presentación del hecho; 3. Determina sí la queja y/o petición es procedente conforme a la Normatividad Universitaria vigente, Código de conducta y ética o Acuerdos Rectorales, en caso de ser una asesoría que no corresponda al defensor Universitario se canalizará a la dependencia o unidad académica que debe otorgar la atención al usuario/a; 4. Asigna en un plazo de tres días hábiles un código interno confidencial al usuario o usuaria, el cual se documenta en una hoja de cálculo de Excel, para su notificación al usuario o usuaria mediante medios digitales; 5. Evalúa en los casos que exista falta de respuesta por parte del usuario/a el sobreseimiento del trámite de la petición o queja y en los casos donde el usuario/a responda y de él seguimiento en tiempo y forma se atenderá en tiempo y forma acerca de los casos procedentes como queja mediante entrevista en profundidad, diagnóstico clínico o investigación de hechos para corroborar o refutar el motivo del posible hecho violatorio a sus derechos; 6. Analiza la información recabada y de acuerdo a la gravedad las quejas o peticiones donde se corroborará violación a los derechos humanos, se emitirá firma de compromiso institucional o recomendación a la persona que vulnero los derechos humanos del usuario/a; 7. Indica el seguimiento y resultado al usuario o usuaria de su queja, petición o asesoría; 8. Aplica la encuesta de satisfacción del usuario o usuaria con la atención otorgada; 9. Emite el último trimestre de cada año informe con el resultado de los indicadores del ámbito de su competencia; 10. Recaba información para el sometimiento ante la comisión de honor y justicia del Honorable Consejo Universitario en caso de desacato a la recomendación por parte de la persona que vulnero los derechos humanos del usuario/ usuaria. 		

PROCEDIMIENTO:	Promoción y difusión de los derechos humanos	
OBJETIVO:	Sensibilizar a la comunidad universitaria a través de la promoción de la capacitación y la difusión en medios impresos y electrónicos para fortalecer la cultura de respeto e integridad académica.	
ALCANCE:	Beneficiarios internos: alumnado, personal administrativo, académico y sectores Beneficiarios externos: padres de familia, proveedores y empresas universitarias	
Fecha de elaboración: 25/08/2017	Fecha de Actualización:	Versión: 1
DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Compila anualmente las solicitudes por parte de las dependencias y unidades académicas para la logística de capacitaciones en materia de derechos humanos; 2. Programa cursos, talleres, conferencias o pláticas; 3. Comunica mediante materiales digitales atractivos los programas de las capacitaciones; 4. Registra el resultado de las capacitaciones con reporte de los hallazgos; 5. Proporciona a participantes e instructores constancias de participación al terminar el curso; 6. Registra expedientes por cada curso, taller, conferencia o plática impartida; 7. Coordina el último trimestre del año la entrega del archivo conforme a los lineamientos institucionales; 8. Emite el último trimestre de cada año informe con el resultado de los indicadores del ámbito de su competencia. 		

PROCEDIMIENTO:	Estrategias y certificaciones de los derechos humanos.	
OBJETIVO:	Coordinar la obtención y el mantenimiento de las certificaciones, distintivos, Normas y Normas Mexicanas en materia de Derechos Humanos.	
ALCANCE:	Comunidad universitaria interna alumnado, profesorado y funcionariado	
Fecha de elaboración: 25/08/2017	Fecha de Actualización:	Versión: 1
DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Analiza bianualmente las diferentes certificaciones, distintivos, NOMs y NMX que apliquen en la UAEH en relación a derechos humanos; 2. Programa y presupuestar las certificaciones, distintivos, NOMs y NMX a obtenerse por parte de la UAEH en materia de derechos humanos; 3. Evalúa mediante auditorías internas por parte de los organismos de certificación para detectar puntos críticos y áreas de oportunidad de mejora; 4. Coordina las estrategias para la mejora continua de la institución en materia de derechos humanos y cumplir con los requisitos y lineamientos de las certificaciones, distintivos, NOMs, NMX deseadas; 5. Desarrolla planes y programas de formación, capacitación y/ adiestramiento para la implementación y obtención de las certificaciones, distintivos, NOMs y NMX; 6. Integra los expedientes requeridos por los organismos externos para la implementación y obtención de las certificaciones, distintivos, NOMs y NMX; 7. Verifica el nivel de cumplimiento de la UAEH para la obtención de las certificaciones, distintivos, NOMs y NMX a través de organismos externos; 8. Audita a la UAEH de manera externa bajo los requisitos de las certificaciones, distintivos, NOMs y NMX; 9. Revisa el último trimestre de cada año el grado en que la UAEH cumple los requisitos de las certificaciones, distintivos, NOMs, NMX auditados. 		