

MEDIACIÓN INTRAUNIVERSITARIA

Protocolo de actuación

PROTOCOLO DE FUNCIONAMIENTO:

Puede solicitar el servicio cualquier órgano o unidad organizativa y cualquier persona, miembro de la comunidad universitaria de la ULPGC (personal docente, alumnado o PAS). **Todos los datos se tratarán con confidencialidad.**

- a) *Consulta y asesoramiento:* sobre las prestaciones del Servicio ante un problema concreto surgido.
- b) *Solicitud de servicio de mediación.*
Solamente se atenderán conflictos interpersonales. En ningún caso conflictos con la empresa.

En ambos casos se hará mediante correo electrónico intermedia@ulpgc.es o por vía telefónica 928459865.

1. Consulta y asesoramiento:

- a. Se atenderán la consulta en el plazo máximo de cinco días laborables.
- b. Si es necesario, a coordinadora de la Unidad entrará en contacto con otros miembros del equipo de gobierno de la ULPGC, para que con consentimiento de la persona interesada, pueda realizar las consultas oportunas facilitándoles toda la información disponible.
- c. Las respuestas a quejas y reclamaciones por la deficiencia de prestación del Servicio se hará en el plazo de cinco días laborables.

2. Solicitud de Servicio de Mediación

A) Recepción de escrito relativo a solicitud de Servicio de Mediación

- a. *En caso de ser motu proprio:*
 - ✓ Escrito Modelo ANEXO I dirigido a la Coordinadora de la Unidad de Mediación, Convivencia y Resolución de Conflictos.
 - ✓ Debe firmar la persona interesada.
- b. *En caso de derivación de otra Unidad de la ULPGC*
 - ✓ Escrito modelo de ANEXO II,

- ✓ Este escrito lo tiene que firmar la persona responsable de la Unidad que deriva el caso.

B) Actuación.

- Se atenderán las citas en el plazo máximo de cinco días laborables.
 - En caso de solicitud de mediación si existe voluntariedad de ambas partes así como disponibilidad para acudir se iniciará el procedimiento en el plazo máximo de 15 días laborables.
 - La Resolución del proceso (salvo acuerdo por ambas partes) tendrá una duración máxima de dos meses lectivos y el seguimiento de cumplimiento de acuerdos de tres meses.
 - Las respuestas a quejas y reclamaciones por la deficiencia de prestación del Servicio se hará en el plazo de cinco días laborables.
1. **El/la profesional designado por la coordinadora** será la persona encargada de realizar los **primeros contactos** con las personas demandantes de servicios y de llevar a cabo las **acogidas** de los nuevos casos. En caso de imposibilidad del mismo, el profesional hará llegar esta circunstancia a otro/a compañero/a para que lleve a cabo tal tarea si le fuese posible.
 2. **En la sesiones de acogida se** cumplimentarán los siguientes documentos que serán archivados en la funda correspondiente al caso en cuestión:
 - ✓ Solicitud/Ficha de Registro.
 - ✓ Autorización personal de la cesión de datos.
 - ✓ Documento de confidencialidad.
 - ✓ Documento de aceptación personal para la filmación. Voluntario.
 - ✓ Encuesta CATDOS-Redorta.
 3. Siempre que sea posible las mediaciones intrauniversitarias serán en situación de comediación.
 4. El equipo comediador será responsable de **cumplimentar y archivar en la sede de Intermedia la documentación** que para cada caso utilice
 5. Toda la documentación se cumplimentará **tomando como base el protocolo documental propio de Intermedia con la incorporación de la protección de datos oportuna.**
 6. Es importante la **recogida de firmas** de las partes asistentes a cada sesión.
 7. Las mediaciones intrauniversitarias no serán grabadas en aras a la máxima confidencialidad.
 8. Las personas responsables de la mediación informarán a la coordinadora de la marcha del proceso y de la previsión de durabilidad. Nunca de los acuerdos parciales que se vayan tomando.