| | |
|---|---|
| **Identificador :** | PRO-GCO : Proceso de Gestión del Conocimiento Administrativo |
| **Mega Proceso :** | Gestión |
| **Responsable o Lider del proceso :** | Ilean Samantha Narvaez Rosillo<br>RECTORIA GENERAL, Secretaría de Gestión y Desarrollo |
| **Objetivo o Proposito :** | Gestionar que la información derivada de los procesos, trámites y servicios institucionales, sirva para la adecuada toma de decisiones coadyuvando a la mejora continua de la institución. |
| **Alcance :** | Inicia con el análisis de cualquier información recibida a partir de las auditorías, el comportamiento y desempeño de los procesos, los resultados de encuestas, los mensajes de buzón o las acciones correctivas y termina con la definición de planes o estratégias de mejora. Abarca a todas las áreas responsables de procesos de la gestión administrativa. |
| **Procedimientos que integran el proceso :** | GCO-PR-01 : Procedimiento para la gestión de auditorías internas al Sistema Integral para la Gestión de los Procesos Institucionales - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-02 : Procedimiento para dar atención y seguimiento a los mensajes recibidos en el buzón institucional y la ventanilla de atención a trámites - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-03 : Procedimiento para evaluar los trámites y servicios universitarios a través de encuestas de satisfacción. - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-04 : Procedimiento para la medición, seguimiento o modificación de indicadores del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de Guanajuato. - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-05 : Procedimiento de acciones correctivas - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-06 : Procedimiento para la mejora en la atención de trámites y servicios institucionales - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-07 : Procedimiento para la gestión de riesgos y oportunidades del Sistema de Gestión de Calidad. - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-08 : Procedimiento para la emisión, actualización y control de documentos - No certificado en ISO 9001:2015 |



*Este documento es una copia no controlada, en caso de requerir una, solicitarla a la Unidad de Gestión de Calidad*

**Procedimientos que integran el proceso :**

GCO-PR-01 : Procedimiento para la gestión de auditorías internas al Sistema Integral para la Gestión de los Procesos Institucionales - Certificado en ISO 9001:2015

GCO-PR-02 : Procedimiento para dar atención y seguimiento a los mensajes recibidos en el buzón institucional y la ventanilla de atención a trámites - Certificado en ISO 9001:2015

GCO-PR-03 : Procedimiento para evaluar los trámites y servicios universitarios a través de encuestas de satisfacción. - Certificado en ISO 9001:2015

GCO-PR-04 : Procedimiento para la medición, seguimiento o modificación de indicadores del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de Guanajuato. - Certificado en ISO 9001:2015

GCO-PR-05 : Procedimiento de acciones correctivas - Certificado en ISO 9001:2015

GCO-PR-06 : Procedimiento para la mejora en la atención de trámites y servicios institucionales - Certificado en ISO 9001:2015

GCO-PR-07 : Procedimiento para la gestión de riesgos y oportunidades del Sistema de Gestión de Calidad. - Certificado en ISO 9001:2015

GCO-PR-08 : Procedimiento para la emisión, actualización y control de documentos - No certificado en ISO 9001:2015

**Procesos con los que interactúa:**

| Proceso | Nombre | Versión |
|---|---|---|
| PRO-TDH | Proceso Tutela de Derechos y Procuración de la Paz | 0 |
| PRO-DOC | Proceso de docencia | 0 |
| PRO-FIN | Proceso de Finanzas | 1 |
| PRO-ADQ | Proceso de Adquisiciones | 5 |
| PRO-TRE | Proceso  Administrativo de Trayectoria Escolar | 2 |
| PRO-COM | Proceso de Comunicación Institucional | 4 |
| PRO-CAP | Proceso de capacitación | 0 |
| PRO-IMO | Proceso de Internacionalización y movilidad | 7 |
| PRO-PRE | Proceso de percepciones y prestaciones (contratos) | 0 |
| PRO-BEC | Proceso de Becas, Apoyos y Estímulos para estudiantes de la Universidad de Guanajuato | 7 |
| PRO-DIE | Proceso de Salud y Desarrollo Integral del Estudiante | 5 |
| PRO-INF | Proceso de Infraestructura y Mantenimiento | 4 |
| PRO-DEX | Proceso de Extensión Cultural | 5 |
| PRO-TIC | Proceso de Tecnologías de la Información | 5 |
| PRO-VIN | Proceso de Vinculación, Innovación, Desarrollo y Aplicación del conocimiento | 2 |
| PRO-SEG | Proceso de Seguridad Institucional | 1 |
| PRO-TPE | Proceso de trayectoria de los programas educativos | 2 |
| PRO-TRS | Proceso de Transparencia | 1 |
| PRO-MDA | Proceso de Gestión del Medio Ambiente | 0 |
| PRO-BBA | Proceso de Gestión de los Servicios Bibliográficos y Archivo | 5 |
| PRO-SUA | Proceso de Servicios Universitarios de Apoyo | 1 |
| PRO-TRP | Proceso de Trayectoria de Profesores | 2 |
| PRO-PLA | Proceso de Planeación Estratégica y Presupuestal | 1 |



*Este documento es una copia no controlada, en caso de requerir una, solicitarla a la Unidad de Gestión de Calidad*

| | |
|---|---|
| **Procedimientos que integran el proceso :** | GCO-PR-01 : Procedimiento para la gestión de auditorías internas al Sistema Integral para la Gestión de los Procesos Institucionales - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-02 : Procedimiento para dar atención y seguimiento a los mensajes recibidos en el buzón institucional y la ventanilla de atención a trámites - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-03 : Procedimiento para evaluar los trámites y servicios universitarios a través de encuestas de satisfacción. - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-04 : Procedimiento para la medición, seguimiento o modificación de indicadores del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de Guanajuato. - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-05 : Procedimiento de acciones correctivas - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-06 : Procedimiento para la mejora en la atención de trámites y servicios institucionales - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-07 : Procedimiento para la gestión de riesgos y oportunidades del Sistema de Gestión de Calidad. - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-08 : Procedimiento para la emisión, actualización y control de documentos - No certificado en ISO 9001:2015 |
| | PRO-TRA Proceso de Trayectoria Académica del Estudiante 1<br>PRO-DDH Proceso de la Defensa de lo Derechos Humanos 1<br>PRO-INP Proceso de Investigación y Posgrado 8<br>PRO-SAL Proceso de Gestión de Servicios de Salud 9 |
| **Áreas involucradas :** | 04 Secretaría de Gestión y Desarrollo |
| **Normatividad Interna :** | Lineamiento, Politíca, Ley Orgánica o Estatuto (Institucional aplicable en mi trabajo)<br>Ley Orgánica de la Universidad de Guanajuato.<br>Estatuto Orgánico de la Universidad de Guanajuato. /<br>Código de Ética de la Universidad de Guanajuato /<br>Reglamento de Administración de Documentos y Archivos para la Universidad de Guanajuato. /<br>Estatuto Académico de la Universidad de Guanajuato<br>Estatuto del Personal Académico de la Universidad de Guanajuato<br>Comité de Transparencia de la Universidad de Guanajuato<br>Lineamientos Generales para la Evaluación de Metas Institucionales de la Universidad de Guanajuato<br>Reglamento Académico de la Universidad de Guanajuato /<br>Reglamento del Personal Académico de la Universidad de Guanajuato<br>Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Universidad de Guanajuato /<br>Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas de la Universidad de Guanajuato<br>Reglamento de Administración de Documentos y Archivos para la Universidad de Guanajuato. ///<br>Reglamento de Responsabilidades en el Entorno Universitario de la Universidad de Guanajuato. |



*Este documento es una copia no controlada, en caso de requerir una, solicitarla a la Unidad de Gestión de Calidad*

| | |
|---|---|
| **Procedimientos que integran el proceso :** | GCO-PR-01 : Procedimiento para la gestión de auditorías internas al Sistema Integral para la Gestión de los Procesos Institucionales - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-02 : Procedimiento para dar atención y seguimiento a los mensajes recibidos en el buzón institucional y la ventanilla de atención a trámites - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-03 : Procedimiento para evaluar los trámites y servicios universitarios a través de encuestas de satisfacción. - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-04 : Procedimiento para la medición, seguimiento o modificación de indicadores del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de Guanajuato. - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-05 : Procedimiento de acciones correctivas - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-06 : Procedimiento para la mejora en la atención de trámites y servicios institucionales - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-07 : Procedimiento para la gestión de riesgos y oportunidades del Sistema de Gestión de Calidad. - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-08 : Procedimiento para la emisión, actualización y control de documentos - No certificado en ISO 9001:2015 |
| **Normatividad Externa :** | Leyes,Políticas, Lineamientos u ordenamientos externos (federales, estatales) aplicables en mi trabajo<br>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.<br>Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato /<br>Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato /<br>Ley de Archivos del Estado de Guanajuato /<br>Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato //<br>Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública //<br>Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Guanajuato y los Municipios<br>Ley de Inclusión para las Personas con Discapacidad en el Estado de Guanajuato /<br>Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.<br>Ley General de Responsabilidades Administrativas. /<br>ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad —Requisitos /<br>Ley General de Archivos.<br>Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato.<br>Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato.<br>Ley de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato.<br>Ley de Inclusión para las Personas con Discapacidad en el Estado de Guanajuato<br>Ley General de Archivos /<br>Lineamientos Generales de Gestión para Resultados para la Administración Pública del Estado de Guanajuato /<br>Ley para el Ejercicio y Control de los Recursos Públicos para el Estado y los Municipios de Guanajuato /<br>Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.<br>Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato /<br>Ley General de Mejora Regulatoria /<br>ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión |



*Este documento es una copia no controlada, en caso de requerir una, solicitarla a la Unidad de Gestión de Calidad*

| | |
|---|---|
| **Procedimientos que integran el proceso :** | GCO-PR-01 : Procedimiento para la gestión de auditorías internas al Sistema Integral para la Gestión de los Procesos Institucionales - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-02 : Procedimiento para dar atención y seguimiento a los mensajes recibidos en el buzón institucional y la ventanilla de atención a trámites - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-03 : Procedimiento para evaluar los trámites y servicios universitarios a través de encuestas de satisfacción. - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-04 : Procedimiento para la medición, seguimiento o modificación de indicadores del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de Guanajuato. - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-05 : Procedimiento de acciones correctivas - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-06 : Procedimiento para la mejora en la atención de trámites y servicios institucionales - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-07 : Procedimiento para la gestión de riesgos y oportunidades del Sistema de Gestión de Calidad. - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-08 : Procedimiento para la emisión, actualización y control de documentos - No certificado en ISO 9001:2015 |
| | ISO 10013:2021 Sistemas de gestión de la calidad — Orientados para la información documentada. |
| **Fuentes de Entrada :** | Mensajes recibidos a través del buzón<br>Programa de auditorías internas<br>Registrar un mensaje en la plataforma de Buzón Institucional o Ventanilla de atención a trámites.<br>Identificar servicios universitarios a evaluar.<br>No conformidades detectadas en auditoría interna, auditoría externa, revisión por la Dirección, medición del desempeño, quejas en buzón (según procedimiento GCO-PR-02) y resultado de encuestas (según procedimiento GCO-PR- 03) cuando sea necesario.<br>Servicios propuestos por autoridades unipersonales a través de la Secretaría de Gestión y Desarrollo<br>Evaluaciones diagnóstica y de espacios<br>Identificación y análisis de situaciones (negativas o positivas) que afectan al proceso<br>Revisión de información (numeralia e indicadores) |



*Este documento es una copia no controlada, en caso de requerir una, solicitarla a la Unidad de Gestión de Calidad*

| | |
|---|---|
| **Procedimientos que integran el proceso :** | GCO-PR-01 : Procedimiento para la gestión de auditorías internas al Sistema Integral para la Gestión de los Procesos Institucionales - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-02 : Procedimiento para dar atención y seguimiento a los mensajes recibidos en el buzón institucional y la ventanilla de atención a trámites - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-03 : Procedimiento para evaluar los trámites y servicios universitarios a través de encuestas de satisfacción. - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-04 : Procedimiento para la medición, seguimiento o modificación de indicadores del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de Guanajuato. - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-05 : Procedimiento de acciones correctivas - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-06 : Procedimiento para la mejora en la atención de trámites y servicios institucionales - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-07 : Procedimiento para la gestión de riesgos y oportunidades del Sistema de Gestión de Calidad. - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-08 : Procedimiento para la emisión, actualización y control de documentos - No certificado en ISO 9001:2015 |
| **Proveedores :** | **Proveedor**<br>Unidad de Gestión de la Calidad<br>Todas las áreas<br>Comunidad Universitaria<br>Gestor o gestora de calidad de los servicios administrativos<br>Dependencias Administrativas y Entidades Académico Administrativas<br>Auditores internos y externos del Sistema de Gestión de Calidad<br>Entes certificados para dar capacitación (las definidas en el procedimiento)<br>Responsables del Proceso<br>Usuarios de buzón institucional y ventanilla de atención a trámites que incluyen estudiantes, profesores, personal administrativo, aspirantes, público en general y proveedores. |
| | |



*Este documento es una copia no controlada, en caso de requerir una, solicitarla a la Unidad de Gestión de Calidad*

| | |
|---|---|
| **Procedimientos que integran el proceso :** | GCO-PR-01 : Procedimiento para la gestión de auditorías internas al Sistema Integral para la Gestión de los Procesos Institucionales - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-02 : Procedimiento para dar atención y seguimiento a los mensajes recibidos en el buzón institucional y la ventanilla de atención a trámites - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-03 : Procedimiento para evaluar los trámites y servicios universitarios a través de encuestas de satisfacción. - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-04 : Procedimiento para la medición, seguimiento o modificación de indicadores del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de Guanajuato. - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-05 : Procedimiento de acciones correctivas - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-06 : Procedimiento para la mejora en la atención de trámites y servicios institucionales - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-07 : Procedimiento para la gestión de riesgos y oportunidades del Sistema de Gestión de Calidad. - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-08 : Procedimiento para la emisión, actualización y control de documentos - No certificado en ISO 9001:2015 |
| **Salidas :** | **Salida**<br>Acciones de mejora e impactos<br>Determinar el grado de conformidad con el que los procesos institucionales certificados cumplen los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en el informe de la auditoría interna.<br>Atención y resolución al 100% de los mensajes ingresados por buzón institucional y ventanilla de trámites que se definan procedentes.<br>Resultados de trámites y servicios universitarios evaluados.<br>Acción Correctiva a servicio con calificación insatisfactoria<br>Reporte de ocurrencia cerrada.<br>Plan de trabajo con acciones ejecutadas y reporte de evaluación.<br>Evaluación de eficiencia de las acciones implementadas<br>Determinación de riesgos residuales<br>Cumplimiento de indicador<br>Generación de acción correctiva por incumplimiento del indicador |
| | |



*Este documento es una copia no controlada, en caso de requerir una, solicitarla a la Unidad de Gestión de Calidad*

| | |
|---|---|
| **Procedimientos que integran el proceso :** | GCO-PR-01 : Procedimiento para la gestión de auditorías internas al Sistema Integral para la Gestión de los Procesos Institucionales - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-02 : Procedimiento para dar atención y seguimiento a los mensajes recibidos en el buzón institucional y la ventanilla de atención a trámites - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-03 : Procedimiento para evaluar los trámites y servicios universitarios a través de encuestas de satisfacción. - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-04 : Procedimiento para la medición, seguimiento o modificación de indicadores del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de Guanajuato. - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-05 : Procedimiento de acciones correctivas - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-06 : Procedimiento para la mejora en la atención de trámites y servicios institucionales - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-07 : Procedimiento para la gestión de riesgos y oportunidades del Sistema de Gestión de Calidad. - Certificado en ISO 9001:2015<br>GCO-PR-08 : Procedimiento para la emisión, actualización y control de documentos - No certificado en ISO 9001:2015 |
| **Clientes :** | **Título**<br>Alta Dirección<br>Comunidad universitaria<br>Enlace Administrativo de la Dependencia o Entidad<br>Áreas prestadoras de trámites o servicio<br>Dependencias Administrativas y Entidades Académico Administrativas de Rectoría General, Campus y CNMS<br>Responsables del Proceso<br>Comunidad universitaria y público en general.<br>Dependencias administrativas 0 Entidades Académico Administrativas de Rectoría General Campus y CNMS que aplican o requieren encuestas de satisfacción.<br>Dependencias Administrativas o Entidades Académico Administrativas de Rectoría General, Campus y CNMS que aplican encuestas de satisfacción, cuya calificación no cumple con el estándar requerido (8.0)<br>Titulares de las dependencias de la administración central, Rectores de Campus Universitarios y Director del Colegio del Nivel Medio Superior/ Alta dirección |



*Este documento es una copia no controlada, en caso de requerir una, solicitarla a la Unidad de Gestión de Calidad*