

 <p>UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO</p>	<p>Ficha descriptiva del proceso</p> <p>Copia no controlada</p>	<p>PRO-GCO</p> <p>No. de revision : 7</p> <p>11/03/2025 05:10:05p. m.</p>
<p>Identificador :</p>	<p>PRO-GCO : Proceso de Gestión del Conocimiento Administrativo</p>	
<p>Mega Proceso :</p>	<p>Gestión</p>	
<p>Responsable o Lider del proceso :</p>	<p>Ilean Samantha Narvaez Rosillo RECTORIA GENERAL, Secretaría de Gestión y Desarrollo</p>	
<p>Objetivo o Proposito :</p>	<p>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.</p>	
<p>Alcance :</p>	<p>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 estrategias de mejora. Abarca a todas las áreas responsables de procesos de la gestión administrativa.</p>	
<p>Procedimientos que integran el proceso :</p>	<p>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</p> <p>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</p> <p>GCO-PR-03 : Procedimiento para evaluar los trámites y servicios universitarios a través de encuestas de satisfacción. - Certificado en ISO 9001:2015</p> <p>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</p> <p>GCO-PR-05 : Procedimiento de acciones correctivas - Certificado en ISO 9001:2015</p> <p>GCO-PR-06 : Procedimiento para la mejora en la atención de trámites y servicios institucionales - Certificado en ISO 9001:2015</p> <p>GCO-PR-07 : Procedimiento para la gestión de riesgos y oportunidades del Sistema de Gestión de Calidad. - Certificado en ISO 9001:2015</p> <p>GCO-PR-08 : Procedimiento para la emisión, actualización y control de documentos - No certificado en ISO 9001:2015</p>	

**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	1
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

Procedimientos que integran el proceso :	<p>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</p> <p>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</p> <p>GCO-PR-03 : Procedimiento para evaluar los trámites y servicios universitarios a través de encuestas de satisfacción. - Certificado en ISO 9001:2015</p> <p>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</p> <p>GCO-PR-05 : Procedimiento de acciones correctivas - Certificado en ISO 9001:2015</p> <p>GCO-PR-06 : Procedimiento para la mejora en la atención de trámites y servicios institucionales - Certificado en ISO 9001:2015</p> <p>GCO-PR-07 : Procedimiento para la gestión de riesgos y oportunidades del Sistema de Gestión de Calidad. - Certificado en ISO 9001:2015</p> <p>GCO-PR-08 : Procedimiento para la emisión, actualización y control de documentos - No certificado en ISO 9001:2015</p>												
	<table border="0"> <tr> <td>PRO-TRA</td> <td>Proceso de Trayectoria Académica del Estudiante</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>PRO-DDH</td> <td>Proceso de la Defensa de lo Derechos Humanos</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>PRO-INP</td> <td>Proceso de Investigación y Posgrado</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>PRO-SAL</td> <td>Proceso de Gestión de Servicios de Salud</td> <td>9</td> </tr> </table>	PRO-TRA	Proceso de Trayectoria Académica del Estudiante	1	PRO-DDH	Proceso de la Defensa de lo Derechos Humanos	1	PRO-INP	Proceso de Investigación y Posgrado	8	PRO-SAL	Proceso de Gestión de Servicios de Salud	9
PRO-TRA	Proceso de Trayectoria Académica del Estudiante	1											
PRO-DDH	Proceso de la Defensa de lo Derechos Humanos	1											
PRO-INP	Proceso de Investigación y Posgrado	8											
PRO-SAL	Proceso de Gestión de Servicios de Salud	9											
Áreas involucradas :	<p>04 Secretaría de Gestión y Desarrollo</p>												
Normatividad Interna :	<p style="text-align: center;">Lineamiento, Política, Ley Orgánica o Estatuto (Institucional aplicable en mi trabajo)</p> <p>Ley Orgánica de la Universidad de Guanajuato.</p> <p>Estatuto Orgánico de la Universidad de Guanajuato. /</p> <p>Código de Ética de la Universidad de Guanajuato /</p> <p>Reglamento de Administración de Documentos y Archivos para la Universidad de Guanajuato. /</p> <p>Estatuto Académico de la Universidad de Guanajuato</p> <p>Estatuto del Personal Académico de la Universidad de Guanajuato</p> <p>Comité de Transparencia de la Universidad de Guanajuato</p> <p>Lineamientos Generales para la Evaluación de Metas Institucionales de la Universidad de Guanajuato</p> <p>Reglamento Académico de la Universidad de Guanajuato /</p> <p>Reglamento del Personal Académico de la Universidad de Guanajuato</p> <p>Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Universidad de Guanajuato /</p> <p>Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas de la Universidad de Guanajuato</p> <p>Reglamento de Administración de Documentos y Archivos para la Universidad de Guanajuato. ///</p> <p>Reglamento de Responsabilidades en el Entorno Universitario de la Universidad de Guanajuato.</p>												

**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

**Normatividad
Externa :**

Leyes, Políticas, Lineamientos u ordenamientos externos (federales, estatales) aplicables en mi trabajo
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato /
Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato /
Ley de Archivos del Estado de Guanajuato /
Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato //
Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública //
Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Guanajuato y los Municipios
Ley de Inclusión para las Personas con Discapacidad en el Estado de Guanajuato /
Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
Ley General de Responsabilidades Administrativas. /
ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad —Requisitos /
Ley General de Archivos.
Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato.
Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato.
Ley de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato.
Ley de Inclusión para las Personas con Discapacidad en el Estado de Guanajuato
Ley General de Archivos /
Lineamientos Generales de Gestión para Resultados para la Administración Pública del Estado de Guanajuato /
Ley para el Ejercicio y Control de los Recursos Públicos para el Estado y los Municipios de Guanajuato /
Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato /
Ley General de Mejora Regulatoria /
ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión

<p>Procedimientos que integran el proceso :</p>	<p>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</p> <p>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</p> <p>GCO-PR-03 : Procedimiento para evaluar los trámites y servicios universitarios a través de encuestas de satisfacción. - Certificado en ISO 9001:2015</p> <p>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</p> <p>GCO-PR-05 : Procedimiento de acciones correctivas - Certificado en ISO 9001:2015</p> <p>GCO-PR-06 : Procedimiento para la mejora en la atención de trámites y servicios institucionales - Certificado en ISO 9001:2015</p> <p>GCO-PR-07 : Procedimiento para la gestión de riesgos y oportunidades del Sistema de Gestión de Calidad. - Certificado en ISO 9001:2015</p> <p>GCO-PR-08 : Procedimiento para la emisión, actualización y control de documentos - No certificado en ISO 9001:2015</p>
<p>Fuentes de Entrada :</p>	<p>ISO 10013:2021 Sistemas de gestión de la calidad — Orientados para la información documentada.</p> <p>Mensajes recibidos a través del buzón</p> <p>Programa de auditorías internas</p> <p>Registrar un mensaje en la plataforma de Buzón Institucional o Ventanilla de atención a trámites.</p> <p>Identificar servicios universitarios a evaluar.</p> <p>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.</p> <p>Servicios propuestos por autoridades unipersonales a través de la Secretaría de Gestión y Desarrollo</p> <p>Evaluaciones diagnóstica y de espacios</p> <p>Identificación y análisis de situaciones (negativas o positivas) que afectan al proceso</p> <p>Revisión de información (numeralia e indicadores)</p>

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

<p>Procedimientos que integran el proceso :</p>	<p>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</p> <p>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</p> <p>GCO-PR-03 : Procedimiento para evaluar los trámites y servicios universitarios a través de encuestas de satisfacción. - Certificado en ISO 9001:2015</p> <p>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</p> <p>GCO-PR-05 : Procedimiento de acciones correctivas - Certificado en ISO 9001:2015</p> <p>GCO-PR-06 : Procedimiento para la mejora en la atención de trámites y servicios institucionales - Certificado en ISO 9001:2015</p> <p>GCO-PR-07 : Procedimiento para la gestión de riesgos y oportunidades del Sistema de Gestión de Calidad. - Certificado en ISO 9001:2015</p> <p>GCO-PR-08 : Procedimiento para la emisión, actualización y control de documentos - No certificado en ISO 9001:2015</p>
<p>Salidas :</p>	<p>Salida</p> <p>Acciones de mejora e impactos</p> <p>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.</p> <p>Atención y resolución al 100% de los mensajes ingresados por buzón institucional y ventanilla de trámites que se definan procedentes.</p> <p>Resultados de trámites y servicios universitarios evaluados.</p> <p>Acción Correctiva a servicio con calificación insatisfactoria</p> <p>Reporte de ocurrencia cerrada.</p> <p>Plan de trabajo con acciones ejecutadas y reporte de evaluación.</p> <p>Evaluación de eficiencia de las acciones implementadas</p> <p>Determinación de riesgos residuales</p> <p>Cumplimiento de indicador</p> <p>Generación de acción correctiva por incumplimiento del indicador</p>

**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

Clientes :

Título

Alta Dirección

Comunidad universitaria

Enlace Administrativo de la Dependencia o Entidad

Áreas prestadoras de trámites o servicio

Dependencias Administrativas y Entidades Académico Administrativas de Rectoría General, Campus y CNMS

Responsables del Proceso

Comunidad universitaria y público en general.

Dependencias administrativas 0 Entidades Académico Administrativas de Rectoría General Campus y CNMS que aplican o requieren encuestas de satisfacción.

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)

Titulares de las dependencias de la administración central, Rectores de Campus Universitarios y Director del Colegio del Nivel Medio Superior/ Alta dirección