

UNIVERSIDAD DE
GUANAJUATO



Sistema Integral para la Gestión de Procesos Institucionales

Manual de procesos de la Unidad de Gestión de Calidad

Índice

1	Introducción	2
2	Objetivo	2
3	Alcance.....	2
4	Política y objetivo de calidad	3
5	Código de ética de las Personas Servidoras Públicas de la Universidad de Guanajuato.	4
6	Marco Normativo	4
7	Procesos y procedimientos institucionales	5
	Lista de Procesos del área.	5
	PRO-GCO.....	5

1 Introducción

La Universidad de Guanajuato como organismo público autónomo tiene tres funciones sustantivas principales: docencia, investigación y extensión de la cultura. Para lograr dichos fines actualmente se ha puesto en marcha el Sistema Integral para la Gestión de los Procesos Institucionales de la Universidad de Guanajuato (SIGPIUG) el cual se integra por procesos que tienen como finalidad dar vida a la gestión administrativa universitaria y que se verá reflejado en un adecuado uso de los recursos públicos, así como, mejores trámites y servicios.

El presente documento da cuenta de los procesos y procedimientos que integran el citado Sistema al igual que, el marco normativo bajo el cual las y los servidores universitarios acotan sus actividades.

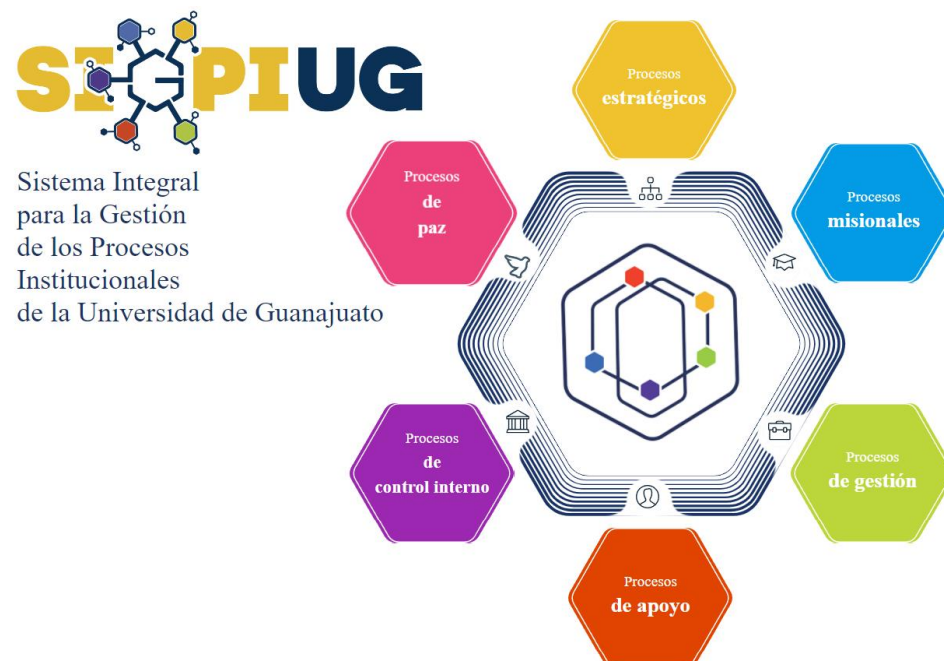
2 Objetivo

Documentar el funcionamiento interno de la institución para clarificar la estructura de procesos necesaria para su operación, recabando el conocimiento generado en pro de mejora de las actividades.

3 Alcance

El Sistema Integral para la Gestión de los Procesos Institucionales abarca 6 macroprocesos (misionales, de apoyo, estratégicos, de gestión, de control interno y de paz), que se encuentran en el siguiente enlace:

Sistema Integral para la Gestión de los Procesos Institucionales de la Universidad de Guanajuato



4 Política y objetivo de calidad

Con la finalidad de coadyuvar a la mejora de los procesos institucionales y los trámites y servicios; se tiene definida la siguiente política y objetivo de calidad:

Política de Calidad: Ofrecer trámites y servicios administrativos útiles en tiempo y forma a la comunidad universitaria y público en general, dentro del marco normativo institucional, con un enfoque de mejora continua.

Objetivo de calidad: Lograr al menos un 80% de la satisfacción de las personas usuarias con relación a la calidad de los trámites y servicios administrativos en apego a la Normativa vigente durante el año en curso.

5 Código de ética de las Personas Servidoras Públicas de la Universidad de Guanajuato.

Además del marco normativo señalado la Universidad pone a disposición de la comunidad universitaria el código de ética definiendo los siguientes principios para la adecuada operación de los procesos:

- Verdad
- Libertad
- Respeto
- Responsabilidad
- Justicia

6 Marco Normativo

Los procesos que integran el Sistema tienen su sustento de manera general en la siguiente normatividad interna y externa:

Normatividad interna:

Ley Orgánica de la Universidad de Guanajuato

Estatuto Orgánico de la Universidad de Guanajuato

Reglamento Académico de la Universidad de Guanajuato

Normatividad externa:

- Art. 18 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Art. 4, Fracc. XXII, XXIII y XIV de los Lineamientos Generales de Gestión para Resultados para la Administración Pública del Estado de Guanajuato.
- Art. 7, 8 y 10 de la Ley General de Archivo
- Art. 70 Fracc. I y II y Art. 75 Fracc. II de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Art. 11, 12, 25, 27 y 32 Fracc. II de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato.
- Art. 6, 7 Fracc. I, 49 y 159 de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.

De manera adicional, cada proceso y procedimiento indican las normativas internas y externas que regulan las funciones de las y los

servidores universitarios.

7 Procesos y procedimientos institucionales

La Unidad de Gestión de la Calidad cuenta con un proceso que pertenece al Macroproceso de Gestión, el cual se podrá consultar en el siguiente vínculo:

Macroproceso de Gestión

A continuación, se muestra el desglose de proceso o procesos bajo la responsabilidad de la Unidad de Gestión de la Calidad:

Lista de Procesos del área.

Macroproceso de Gestión
Proceso de Gestión del Conocimiento Administrativo.

Nota: Estos procesos son utilizados para el ejercicio PbR.

A continuación, se muestran los procedimientos que integran cada uno de los procesos:

PRO-GCO Proceso de Gestión del Conocimiento Administrativo	
GCO-PR-01	Procedimiento para la Gestión y Ejecución de Auditorías Internas al Sistema Integral para la Gestión de los Procesos Institucionales.
GCO-PR-02	Procedimiento para dar atención y seguimiento a los mensajes recibidos en el Buzón Institucional y Ventanilla de atención a trámites.
GCO-PR-03	Procedimiento para evaluar los trámites y servicios universitarios a través de encuestas de satisfacción.

GCO-PR-04	Procedimiento para la medición, seguimiento o modificación de indicadores del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de Guanajuato.
GCO-PR-05	Procedimiento de acciones correctivas.
GCO-PR-06	Procedimiento para la mejora en la atención de Trámites y Servicios Institucionales.
GCO-PR-07	Procedimiento para la gestión de riesgos y oportunidades
GCO-PR-08	Procedimiento para la gestión documental en el Sistema Integral para la Gestión de los Procesos Institucionales de la Universidad de Guanajuato.
GCO-PR-09	Procedimiento para documentar, actualizar y/o eliminar cédulas de trámites y servicios institucionales.