

UNIVERSIDAD DE
GUANAJUATO



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

ELABORÓ

LACP. Reyna Gámez Flores
Gestora de Calidad de los Servicios Administrativos

LACP. Yessenia Marisol Núñez Martínez
Auxiliar de Gestión de Calidad.

AUTORIZÓ

Mtra. Ilean Samantha Narváez Rosillo
Titular de la Unidad de Gestión de Calidad

Índice

1. Introducción	3
2. Referencias Normativas	3
3. Términos y Referencias	4
4. Contexto de la Organización	4
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	4
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	12
4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	12
4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos	13
5. Liderazgo	15
5.1 Liderazgo y compromiso	15
5.2 Política de calidad	15
5.2.1 La Universidad de Guanajuato ha definido la siguiente Política de Calidad:	15
5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad	15
5.2.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	15
6. Planificación	15
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	15
6.2 Objetivos de Calidad	17
7. Apoyo	17
7.1 Recursos	17
7.2 Competencia	18

7.3 Toma de conciencia	18
7.4 Comunicación.....	18
7.5 Información documentada	19
8. Operación.....	19
8.1 Planificación y control operacional	19
8.2 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.....	20
9. Evaluación del desempeño	20
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	20
9.1.1 Satisfacción del cliente	20
9.1.2 Análisis y evaluación.....	21
9.2 Auditoría interna	21
9.3 Revisión por la dirección.....	21
10. Mejora	21
10.1 No conformidad y acción correctiva	21
10.2 Mejora continua.....	21

1 Introducción

La Universidad de Guanajuato al ser la máxima institución pública de estudios del Estado tiene entre sus funciones sustantivas la investigación y extensión, con un acompañamiento académico y humano constante; posibilitando la oferta de programas educativos flexibles y pertinentes, que deriven en un mayor alcance educativo, favoreciendo el rumbo académico en la planeación Institucional (Universidad de Guanajuato, 2011).

Su desarrollo es, por lo tanto, no sólo del interés de las personas universitarias, sino de la sociedad, cuya expectativa es que este espacio de conocimiento cumpla su misión fundamental y aporte soluciones al desarrollo general. El manejo de la diversidad de los procesos requiere acotar la incertidumbre y su improvisación, mediante una planificación de actividades participativa y asertiva, así como, una gestión eficiente y eficaz de los recursos públicos. Por lo ya expuesto, la Universidad de Guanajuato definió el Sistema Integral para la Gestión de los Procesos Institucionales de la Universidad de Guanajuato (SIGPIUG) que da cuenta de la gestión administrativa de la Institución.

2 Referencias Normativas

Para la elaboración de este manual se han tomado en cuenta la Norma ISO 9001:2015, la Ley Orgánica de la Universidad de Guanajuato, el Modelo Educativo de la Universidad de Guanajuato y su Modelo Académico, Ley General de Educación Superior, Ley de Educación para el Estado de Guanajuato, Ley General en materia de Humanidades Tecnología e Innovación, y la Ley General de Contabilidad Gubernamental, la Ley General de Archivos, la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato, la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, Ley de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato y Ley General de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato.

3 Términos y Referencias

Los términos y referencias están apegados a lo descrito en la Norma ISO 9001: 2015 e ISO 9000:2015.

4 Contexto de la Organización

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

La Universidad de Guanajuato documenta procesos que derivan de las funciones sustantivas de la Institución, así como procesos de apoyo y gestión tomando en consideración los elementos internos y externos que tienen un impacto en el logro de resultados y objetivos planificados.

La Universidad de Guanajuato cuyo Plan de Desarrollo Institucional (PLADI) 2021-2030 tiene como base el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 y las tendencias internacionales en lo que a educación se refiere, estipula dentro de los ámbitos de acción la ampliación en la cobertura tanto para el Nivel Medio Superior como Superior, el incremento en la eficiencia terminal, el abatimiento al rezago y deserción, la ampliación en la cobertura para posgrados en áreas de ciencia, tecnología e innovación, así como, el impulso a las artes, cultura y deporte como parte esencial de la

formación integral de cada persona.

Por otro lado, señala que, Organismos como la UNESCO y OCDE destacan el aseguramiento en la inclusión y equidad en el acceso a la educación, la vinculación que conlleve a la pertinencia e innovación para la oferta educativa, mejorar los espacios donde se da la vida académica, el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información para la innovación, procurar la formación integral de las y los estudiantes, favorecer el desarrollo y fortalecimiento de la ciencia, la tecnología y la innovación sin perder de vista la responsabilidad social y la equidad de género, así como, el incremento en la cobertura educativa (con calidad y equidad).

Otra de las circunstancias que impactan directamente en el funcionamiento de la Universidad de Guanajuato, se relaciona con los cambios instrumentados en los marcos normativos. A nivel nacional, desde el 2006, se incorporaron varias reformas que permitieron evaluar el desempeño de la administración pública, uno de los mecanismos que coadyuvaron a dicha acción, fue la implementación de la Metodología del Marco Lógico (MML) y la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) lo que trajo como resultado la introducción y puesta en marcha del Presupuesto basado en Resultados (PbR) (Pérez-Jácome, 2010).

Actualmente la Universidad de Guanajuato en alineación con las políticas estatales y federales, opera mediante un presupuesto basado en resultados a partir de programas, metas y proyectos, lo que permite el cumplimiento de la planeación anual, siendo los procesos institucionales una base importante para la definición de este.

De las reformas normativas indicadas en el párrafo anterior, los Organismos Autónomos, como la Universidad de Guanajuato, se ven en la necesidad de dar cumplimiento a los siguientes ordenamientos:

- Art.74. Las Instituciones de Educación Superior Públicas dotadas de autonomía, además de lo señalado en el Artículo 65 de la presente Ley, deberán poner a disposición del público y actualizar la información siguiente: *Fracción II. La información relacionada con sus procedimientos administrativos.*
- Art. 159 de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato: *Son documentos públicos, todos aquellos que sean expedidos por los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones.* Entendiéndose por documentos de trabajo todos aquellos procesos, procedimientos, instructivos y formatos que deriven de las actividades diarias.

- Art. 10 de la Ley General de Archivos que indica: Cada sujeto obligado es responsable de organizar y conservar sus archivos; de la operación de su sistema institucional; del cumplimiento de lo dispuesto por esta Ley.

Lo anterior es utilizado para integrar el ejercicio de los recursos asignados a la Institución y así conformar el sistema de contabilidad en los términos del Art. 18 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental que al calce cita: El sistema (de contabilidad) estará conformado por el conjunto de registros, procedimientos, criterios e informes, estructurados sobre la base de principios técnicos comunes destinados a captar, valorar, registrar, clasificar, informar e interpretar, las transacciones, transformaciones y eventos que, derivados de la actividad económica, modifican la situación patrimonial del gobierno y de las finanzas públicas.

La Ley General de Mejora Regulatoria en el marco de aplicación tiene por objetivo perfeccionar las regulaciones y la simplificación de los trámites y servicios, así como establecer los instrumentos, herramientas, acciones y procedimientos de mejora regulatoria en la institución, además coadyuva a fomentar una cultura cuyo enfoque sean las personas usuarias como centro de la gestión institucional.

En específico las cédulas de trámites y servicios registradas en el Sistema de Gestión de Calidad (SIGPIUG) da cumplimiento al Artículo 46 de la citada Ley. El registro de los trámites y servicios brinda seguridad jurídica a las personas usuarias, da transparencia, facilita el cumplimiento regulatorio y fomenta el uso de tecnologías de la información. Esta documentación tiene carácter público.

Además, la Ley General de Educación Superior indica en el Artículo 67 Fracción V que: Los recursos públicos que reciban las Instituciones Públicas de Educación Superior deberán administrarse con eficiencia, responsabilidad y transparencia, a través de procedimientos que permitan la rendición de cuentas y el combate a la corrupción.

Derivado de las normativas antes mencionadas se ejecuta el recurso público asignado a la Institución, a través de procesos y proyectos se verifica que se distribuya a los programas prioritarios que mayor valor público generan, lo anterior conforme a la metodología de Gestión para Resultados (GpR) que consolida la utilización de la estructura programática con base en Programas presupuestarios (Pp) que orientan la asignación de los recursos, cumplimiento de los objetivos específicos, permiten atender necesidades y aprovechar oportunidades.

Con base en dicha metodología se establece la estructura del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de Guanajuato cuya documentación es de 43 procesos definidos de los cuales 18 se encuentran certificados bajo el estándar ISO 9001:2015

Los procesos que actualmente conforman el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de Guanajuato se desglosan a continuación:

Procesos misionales	
PRO-TRE	Proceso Administrativo de Trayectoria Escolar Certificado en ISO: 9001:2015
PRO-DIE	Proceso de Salud y Desarrollo Integral del Estudiante Certificado en ISO: 9001:2015
PRO-BEC	Proceso de Becas, Apoyos y Estímulos para estudiantes de la Universidad de Guanajuato Certificado en ISO: 9001:2015
PRO-DEX	Proceso de Extensión Cultural Certificado en ISO: 9001:2015
PRO-INP	Proceso de Investigación y Posgrado Certificado en ISO: 9001:2015
PRO-BBA	Proceso de Gestión de los Servicios Bibliográficos y Archivo Certificado en ISO: 9001:2015
PRO-IMO	Proceso de Internacionalización y Movilidad Certificado en ISO: 9001:2015
PRO-TRA	Proceso de Trayectoria Académica del Estudiante

PRO-TRP	Proceso de Trayectoria de Profesores
PRO-TPE	Proceso de trayectoria de los programas educativos
PRO-VIN	Proceso de Vinculación y Cooperación con el Entorno
PRO-LPS	Proceso del Laboratorio de Propedéutica y Simulación En proceso de certificarse en ISO: 9001:2015
Procesos de Apoyo	
PRO-SAL	Proceso de Gestión de Servicios de Salud Certificado en ISO: 9001:2015
PRO-DML	Proceso de Gestión de los Servicios de Salud-LUDIMUG Certificado en ISO: 9001:2015
PRO-RTV	Proceso de Gestión de Servicios de Salud-UERF Certificado en ISO: 9001:2015
PRO-ADQ	Proceso de Adquisiciones Certificado en ISO: 9001:2015
PRO-CAP	Proceso de Capacitación Certificado en ISO: 9001:2015
PRO-TIC	Proceso de Tecnologías de la Información Certificado en ISO: 9001:2015
PRO-INF	Proceso de Infraestructura y Mantenimiento Certificado en ISO: 9001:2015

PRO-RHU	Proceso de Gestión de Recursos Humanos
PRO-FIN	Proceso de Finanzas
PRO-SUA	Proceso de Servicios Universitarios de Apoyo
PRO-SEG	Proceso de Seguridad Institucional
PRO-AAJ	Proceso de Asesoría y Apoyo Jurídico
PRO-EDI	Proceso Editorial
PRO-GBP	Proceso de Gestión de Bienes del Patrimonio Cultural de la Universidad de Guanajuato
PRO-UUS	Proceso de Universidad UG Silao
Procesos Estratégicos	
PRO-COM	Proceso de Comunicación Institucional Certificado en ISO: 9001:2015
PRO-PLA	Proceso de Planeación Estratégica
PRO-CEV	Proceso de Coordinación y ejecución de la Vida Colegiada

Procesos de Gestión	
PRO-GCO	Proceso de Gestión del Conocimiento Administrativo Certificado en ISO: 9001:2015
PRO-MDA	Proceso de Gestión del Medio Ambiente
PRO-TRS	Proceso de Transparencia
PRO-GDA	Proceso de Gestión Documental y Archivo
PRO-FIS	Proceso de seguimiento a la fiscalización
Procesos de Control Interno	
PRO-PGC	Proceso de seguimiento a la política general de contrataciones públicas
PRO-EVA	Proceso de control interno y evaluación al desempeño institucional
PRO-REA	Proceso de Responsabilidad administrativa
PRO-SOP	Proceso de seguimiento de las obligaciones a cargo de las personas servidoras públicas universitarias En proceso de certificarse en ISO: 9001:2015
PRO-AUI	Proceso de revisiones y auditorías internas

Procesos de Paz	
PRO-PIG	Proceso de igualdad y género
PRO-UMC	Proceso de Mediación Proceso de Mediación y Conciliación
PRO-DDH	Proceso de la Defensa de los Derechos Humanos

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

La Universidad de Guanajuato ha determinado las partes interesadas internas y externas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica, de la Institución, en el marco del ejercicio de planeación para la elaboración del Plan de Desarrollo Institucional (PLADI) 2021-2030 que consultó a públicos internos y externos de la Institución mediante grupos de enfoque y a través de la plataforma de inteligencia colectiva, con el fin de establecer las principales fortalezas, áreas de oportunidad y las propuestas de mejora para la Institución mediante la percepción de las partes interesadas, contemplando las necesidades y expectativas para la construcción de los objetivos, estrategia, políticas y acciones que orientan el rumbo de la Universidad de Guanajuato en los años 2021 - 2030. De igual manera, la UG determinó una metodología de identificación, descripción y gestión de riesgos y oportunidades, documentados en el GCO-PR-07 Procedimiento para la Gestión de Riesgos y Oportunidades, a nivel operativo para cada uno de los procesos que se encuentran certificados en ISO 9001:2015.

4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

El alcance de la certificación del Sistema de Gestión de

Calidad definido en este manual es aplicable a los procesos y procedimientos institucionales que entregan trámites y servicios a la comunidad universitaria y público en general de la Universidad de Guanajuato; no obstante, los 18 procesos descritos en la tabla 1 son observables a través de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y se revisan en por lo menos dos ocasiones al año para verificar su cumplimiento.

Las cláusulas de la Norma ISO 9001:2015 que no se encuentran contempladas en el alcance de la certificación en la Universidad de Guanajuato son:

8.3 Diseño y desarrollo de los productos o servicios.

Se considera que la Universidad de Guanajuato al ser una Institución de Educación Superior pública y autónoma se encuentra regulada bajo Leyes y Normas Obligatorias Mexicanas que enmarcan las características de los trámites y servicios que la Institución entrega a las personas usuarias, ejemplo de ello es la Ley General de Educación que en el artículo 145 que menciona el establecimiento de “procedimientos por medio de los cuales se expidan constancias, certificados, diplomas o títulos a quienes acrediten los conocimientos parciales respectivos a determinado grado escolar de educación básica o terminales que correspondan a cierto nivel educativo, adquiridos en forma autodidacta, de la experiencia laboral o a través de otros procesos educativos”; otro ejemplo se enmarca en la Ley General de Salud que aplica en los servicios de salud que se

ofertan en esta Institución de manera general a excepción del título 3 y 5, Ley de Contabilidad financiera y, Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; al mismo tiempo recibe y ejecuta recursos federales y estatales que apoyan el correcto quehacer de sus funciones, las cuales son supervisadas a través de distintas auditorías de revisión por las entidades que a continuación se describen, pero no limitativas: Auditoría Superior de la Federación (ASF), Auditoría Superior del Estado de Guanajuato (ASEG), Asociación Mexicana de órganos de Control y Vigilancia en Instituciones de Educación Superior, A.C. (AMOCVIES), entre otras. De igual manera se definió el Proceso de Control Interno que tiene por objetivo establecer las normas de control interno que deberán observar las entidades académico – administrativas y las dependencias administrativas de la Universidad de Guanajuato, razón por la cual no es necesario establecer, implementar o mantener un proceso de diseño y desarrollo.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.

Las personas de la comunidad universitaria se mantienen como usuarios de los distintos trámites y servicios de manera constante, aun cuando su estatus académico sea considerado como egresado, por lo que no existe una culminación de la relación entre el prestador y el receptor de los servicios, ejemplo de ello, es que el expediente único del estudiante está vigente y al alcance del usuario en todo momento por medios virtuales y para los fines que mejor convengan al mismo. Además, los

trámites y servicios universitarios, al no ser productos con una vida útil definida no tienen obligaciones contractuales del tipo mantenimiento o servicios suplementarios y los requisitos legales y reglamentarios de las NOM aplicables a la Institución no indican una actividad posterior a la entrega.

La Universidad de Guanajuato en su espíritu de mejora continua y con la firme creencia en las revisiones de tercera parte encaminada a la mejora continua institucional, en noviembre de 2022 la Universidad de Guanajuato recibió la Acreditación Institucional por parte de los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES) por un periodo de siete siendo la primera universidad del país en recibir la acreditación por dicho periodo. Actualmente, se cuenta con 83 programas educativos de licenciatura evaluados por organismos acreditadores reconocidos por la SEP; contando así con 98.9% de matrícula de licenciatura de calidad.

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

La Universidad de Guanajuato establece, implementa, mantiene y mejora continuamente el Sistema Integral para la Gestión de los Procesos Institucionales de la Universidad de Guanajuato lo que incluye los procesos necesarios y su interacción derivado del seguimiento en las auditorías, el análisis del desempeño de los procesos y la gestión, la medición de la satisfacción (a través de encuestas y buzón) y las acciones correctivas y de mejora en sí.



Imagen 1. Mapa de procesos de la Universidad de Guanajuato.

Fuente: Unidad de Gestión de Calidad Secretaría de Gestión y Desarrollo, Universidad de Guanajuato. 2023.

5 Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

La Alta Dirección de la Institución estará constituida por:

- Titular de la Secretaría General
- Titular de la Secretaría Académica
- Titular de la Secretaría de Gestión y Desarrollo
- Titular de la Dirección de Planeación
- Titular de la Unidad de Gestión de Calidad

5.2 Política de calidad

5.2.1 La Universidad de Guanajuato ha definido la siguiente

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".

5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad

Para la comunicación de la política de Calidad y otros aspectos de relevancia institucional, se implementa el Proceso de Comunicación Institucional (PRO-COM). El cual puede ser consultado en el sitio: https://ugto.mx/calidadug/sistema_sigpi/sistema_sigpi_ug/estrategicos/pro-com/pro-com.html

La política de calidad se encuentra publicada en la página del Sistema Integral para la Gestión de los Procesos Institucionales (SIGPI) y puede ser consultada por la comunidad universitaria y otras partes interesadas pertinentes de la Institución en el siguiente enlace <https://ugto.mx/calidadug/sigpi>

5.2.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Los roles y responsabilidades están determinadas en cada una de las actividades declaradas en los respectivos procedimientos, lo anterior en apego a la Ley de Responsabilidades Administrativas vigente, así como en los Manuales de Organización de la Universidad de Guanajuato publicados en la página de la Dirección de Recursos Humanos, los cuales se pueden consultar en el siguiente enlace: <http://drh.ugto.mx/manuales-de-organizacion.html>

6 Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

Los riesgos detectados, analizados y documentados se encuentran disponibles en las Matrices de Riesgos por proceso certificado, en ellas se han determinado las acciones necesarias para su control, así como, la reevaluación correspondiente al riesgo u oportunidad, mediante el procedimiento GCO-PR-07 Procedimiento

para la Gestión de Riesgos y Oportunidades (Certificado en ISO 9001:2015) en los procesos certificados en la Administración Central, los Campus Universitarios y el Colegio de Nivel Medio Superior.

A continuación, se presenta el resumen de la metodología de la UG para gestionar y atender riesgos y oportunidades:

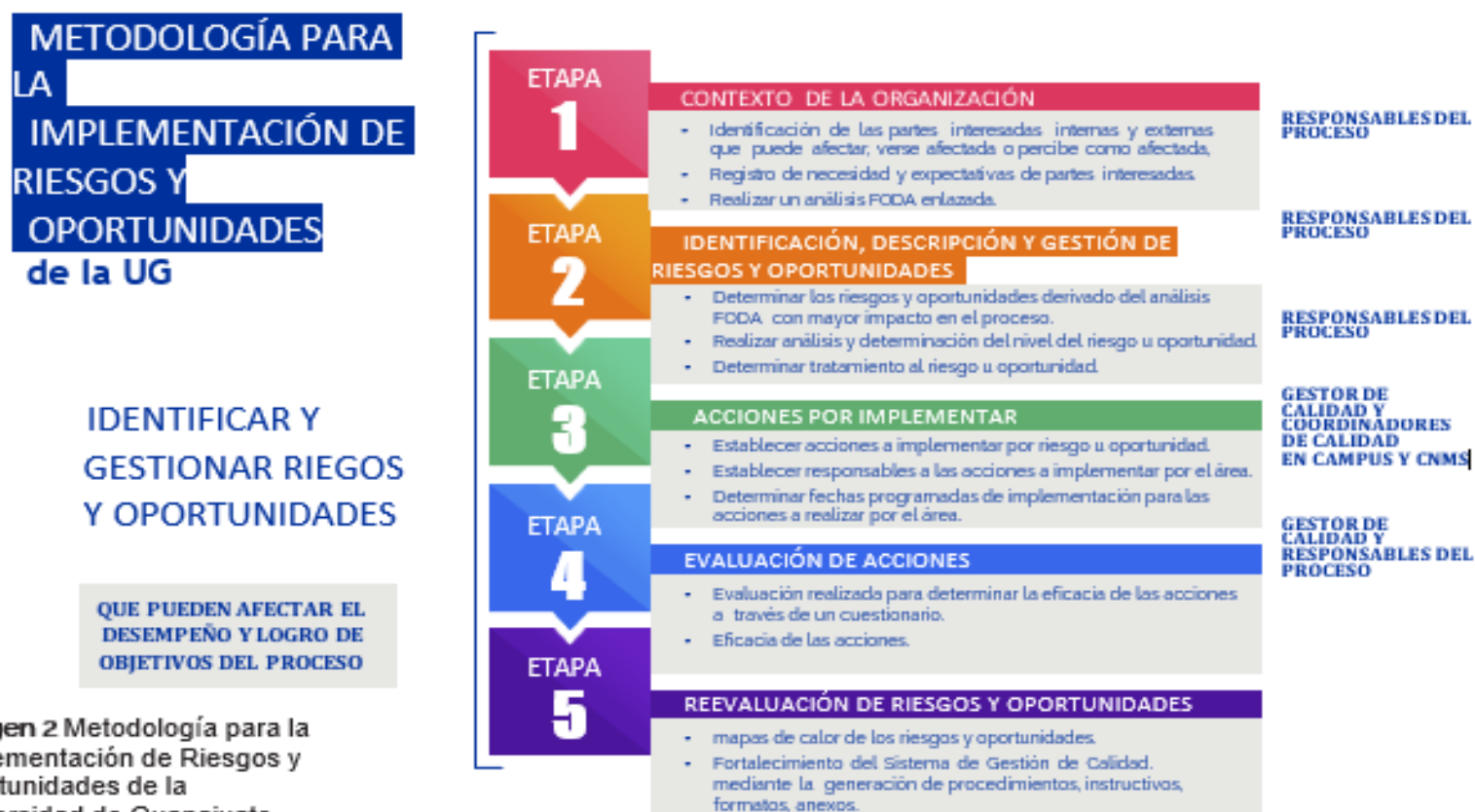


Imagen 2 Metodología para la Implementación de Riesgos y Oportunidades de la Universidad de Guanajuato.
Fuente: Unidad de Gestión de Calidad, Secretaría de Gestión y Desarrollo, Universidad de Guanajuato. 2023.

6.2 Objetivos de Calidad

En lo que respecta a los Objetivos de Calidad se ha contemplado el siguiente:

- 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.

Da cuenta de su medición la encuesta de satisfacción aplicada a los clientes o usuarios de los servicios y trámites administrativos, así como los reportes de evaluación final de la implementación de la mejora de los trámites y servicios.

7 Apoyo

Con relación a los recursos de apoyo bajo los cuales operan de manera adecuada los procesos misionales declarados en el alcance, se han definido las siguientes acciones:

7.1 Recursos

El personal e infraestructura se determina según la estructura orgánica de cada Dirección responsable de proceso, así como, de los correspondientes a los Campus Universitarios y Dirección del Colegio del Nivel Medio Superior, lo antes mencionado se puede consultar en los Manuales de organización de las Dependencias administrativas, Campus Universitarios y Colegio del Nivel Medio Superior, estos se encuentran publicados en la página de la Dirección de Recursos Humanos en el siguiente link: <http://drh.ugto.mx/manuales-de-organizacion.html>

Para asegurar un adecuado ambiente de operación se cuenta con el Reglamento de la Defensoría de los Derechos Humanos en el Entorno Universitario, el Reglamento de Responsabilidades en el Entorno Universitario, el Reglamento de Responsabilidades y Sanciones en materia de Violencia de Género, documentados en el proceso de la Defensa de los Derechos Humanos, el proceso de mediación y conciliación y el programa Institucional de Igualdad y Género.

Para asegurar las mejores condiciones respecto a la salud de las personas servidoras universitarias, se declaran en el alcance el Proceso de Gestión de los Servicios de Salud (PRO-SAL), Proceso de Gestión de Servicios de Salud - LUDIMUG (PRO-DML) y el Proceso de Gestión de la Salud - UERF (PRO-RTV). Consulta en el sitio: https://ugto.mx/calidadug/sistema_sigpi/sistema_sigpi_ug/apoyo.html

Respecto a los recursos relacionados a hardware y software se ha declarado dentro del alcance de la certificación el Proceso de Tecnologías de la Información (PRO-TIC) para más información sobre la ficha del proceso, consulta en el sitio:

https://ugto.mx/calidadug/sistema_sigpi/sistema_sigpi_ug/apoyo/pro-tic/pro-tic.html

7.2 Competencia

La competencia requerida para la operación de los procesos se encuentra determinada en las actividades documentadas en los diferentes procedimientos que integran los procesos y manuales de organización, mismas que derivan de las funciones declaradas por puesto, con apoyo de la gestión de capacitaciones a través del proceso de capacitación, consultar en el sitio: <https://ugto.mx/calidadug/sigpi>

7.3 Toma de conciencia

Para asegurar la toma de conciencia del personal y su contribución al sistema, se desarrollan actividades de capacitación a través del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) o del requerimiento de capacitaciones técnicas específicas que cada una de las Dependencias responsables de proceso ha definido, de acuerdo con sus capacidades y necesidades manifestadas o detectadas en el personal mediante el proceso de Capacitación (PRO-CAP) consulta en el sitio: https://ugto.mx/calidadug/sistema_sigpi/sistema_sigpi_ug/apoyo/pro-cap/pro-cap.html

7.4 Comunicación

Cada Dirección es responsable de generar los canales y estrategias de comunicación directa con el personal responsable de operar procesos en Campus, Colegio del Nivel Medio Superior, Divisiones o Escuelas del Nivel Medio Superior (procesos de tramo completo) y con la comunidad usuaria (herramientas de apoyo para tales fines la documentación del SGC); el Proceso de Comunicación Institucional (PRO-COM) es la herramienta institucional para fortalecer la comunicación interna y externa. De esta manera buscando aprovechar todos los medios y estrategias posibles para una comunicación pertinente, congruente y proactiva. Consultar en el sitio: https://ugto.mx/calidadug/sistema_sigpi/sistema_sigpi_ug/estrategicos/pro-com/pro-com.html

7.5 Información documentada

La documentación de procesos y procedimientos se encuentra declarada en las correspondientes fichas de procesos y procedimientos éstas se identifican a partir del código asignado a cada proceso para permitir la correcta trazabilidad a la prestación de servicios universitarios, por ejemplo:

- PRO-GCO Ficha del 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-FO-01 Lista de verificación de auditoría (formato).
- GCO-A-01 Criterios para la selección y evaluación de auditores al Sistema Integral para la Gestión de Procesos Institucionales.
- Cédulas de trámites y servicios.

La actualización de cada documento se genera a través del SIGAUG, módulo de ámbitos y se encuentra publicado para su consulta en el sitio: <https://ugto.mx/calidadug/sigpi>

8 Operación

8.1 Planificación y control operacional

Para la prestación de trámites y servicios en tiempo y forma, así como, para dar cumplimiento a las funciones sustantivas universitarias de docencia, investigación y extensión; se han definido los siguientes procesos misionales:

- PRO-TRE Proceso Administrativo de Trayectoria Escolar
- PRO-BEC Proceso de Becas, Apoyos y Estímulos para estudiantes de la Universidad de Guanajuato
- PRO-DIE Proceso de Salud y Desarrollo Integral del Estudiante
- PRO-INP Proceso de Investigación y Posgrado
- PRO-IMO Proceso de Internacionalización y Movilidad
- PRO-DEX Proceso de Extensión Cultural
- PRO-BBA Proceso de Gestión de los Servicios Bibliográficos y de Archivo
- PRO-LPS Proceso del Laboratorio de Propedéutica y Simulación

8.2 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

Respecto al control de productos, procesos o servicios requeridos para la operación de los procesos, se ha implementado el Proceso de Adquisiciones (PRO-ADQ), consulte sección de Anexos.

9 Evaluación del desempeño

Los puntos de evaluación y mejora en la Institución se realizan mediante el Proceso de Gestión del Conocimiento Administrativo (PRO-GCO), para más información consulta en el sitio: https://ugto.mx/calidadug/sistema_sigpi/sistema_sigpi_ug/gestion/pro-gco/pro-gco.html

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Para el análisis de información que da cuenta de la eficacia de los procesos, se ha documentado el GCO-PR-04 “Procedimiento para la medición, seguimiento o modificación de indicadores del Sistema de Calidad de la Universidad de Guanajuato” mismo que forma parte del Proceso de Gestión del Conocimiento Administrativo (PRO-GCO).

9.1.1 Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente de los servicios universitarios se mide con el GCO-PR-02

“Procedimiento para dar atención y seguimiento a los mensajes recibidos en el Buzón Institucional y la ventanilla de atención a trámites” y el GCO-PR-03 “Procedimiento para evaluar los trámites y servicios universitarios a través de encuestas de satisfacción”.

9.1.2 Análisis y evaluación

El análisis de información que da cuenta de la eficacia de los procesos se realiza con el GCO-PR-04 “Procedimiento para la medición, seguimiento o modificación de indicadores del Sistema de Gestión de Calidad” que forma parte del Proceso de Gestión del Conocimiento Administrativo (PRO-GCO).

9.2 Auditoría interna

La gestión de las auditorías interna es implementada según lo descrito en el GCO-PR-01 “Procedimiento para la gestión y ejecución de auditorías internas al sistema integral para la gestión de los procesos institucionales”.

9.3 Revisión por la dirección

Con el fin de asegurar el adecuado funcionamiento del Sistema se gestionan y llevan a cabo revisiones por la Alta Dirección donde se presentan los principales resultados del Sistema.

10 Mejora

10.1 No conformidad y acción correctiva

Para dar seguimiento y atención a las no conformidades derivadas de auditoría externa e interna, se documentó e implementó el GCO-PR-05 “Procedimiento de Acciones Correctivas”.

10.2 Mejora continua

Una de las vías que institucionalmente se han determinado para la mejora de los Procesos, es el Plan de Mejora a los Servicios Universitarios el cual opera gracias al GCO-PR-06 “Procedimiento para la mejora en la atención de trámites y servicios institucionales”.