

Ficha del Procedimiento

Nombre del proceso

Proceso de Gestión del Conocimiento Administrativo

Macroproceso

Gestión

Nombre del procedimiento

Procedimiento para la mejora en la atención de trámites y servicios institucionales.

Inicio

Invitación a autoridades unipersonales de campus y Colegio de Nivel Medio Superior, así como a la Rectoría General, Secretaría General, Secretaría Académica, Secretaría de Gestión y Desarrollo a participar en el plan de mejora.

Fin

Evento de entrega de resultados misma que incluye la entrega de reconocimientos y reportes de evaluación final a los equipos de mejora.

Objetivo

Lograr la mejora en la atención a usuarios de trámites y servicios institucionales fortaleciendo el conocimiento de la operación del personal universitario, la información disponible para los usuarios, los espacios donde se presta el servicio (presencial), coadyuvando en la transformación digital con trámites, servicios, archivos y expedientes digitales, así como la sistematización de procedimientos y servicios.

Áreas involucradas

Todas las áreas que voluntariamente se inscriben de las dependencias de administración central, Campus Universitarios y Colegio del Nivel Medio Superior

Procedimientos con los que interactúa

Clave de proceso	Clave de procedimiento	Nombre del procedimiento
PRO-GCO	GCO-PR-01	Procedimiento para la gestión y ejecución de auditorías internas al Sistema Integral para la Gestión de los Procesos Institucionales
PRO-GCO	GCO-PR-02	Procedimiento para dar atención y seguimiento a los mensajes recibidos en el Buzón Institucional y Ventanilla de atención a trámites
PRO-GCO	GCO-PR-03	Procedimiento para evaluar los trámites y servicios universitarios a través de encuestas de satisfacción
PRO-GCO	GCO-PR-04	Procedimiento para la identificación, medición y seguimiento de indicadores del Sistema de Gestión de Calidad

El presente procedimiento interactúa con los procesos por los que se realizan los trámites y servicios inscritos al plan de mejora.

Entradas-Proveedores

Entradas	Proveedores
Oficio de respuesta de las áreas para participar en la mejora de la atención de los trámites y servicios institucionales con la cédula de alta de los trámites y servicios propuestos, emitido por las autoridades unipersonales.	Autoridades Unipersonales, titulares de dependencias administrativas y de organismos autónomos.

Salidas-Clientes/ usuarios

Salidas	Clientes / usuarios
Mejora en la atención de los trámites y servicios institucionales incluidos en el reporte de evaluación final y verificación de la evaluación global	Autoridades Unipersonales, titulares de dependencias administrativas y de organismos autónomos y áreas inscritas en la mejora de trámites o servicios.

Normativa aplicable Interna	
Ley, estatuto, reglamento, lineamiento, acuerdo o política (Institucional aplicables en mi trabajo)	
Ley Orgánica de la Universidad de Guanajuato	
Estatuto orgánico de la Universidad de Guanajuato	
Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Universidad de Guanajuato	
Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas de la Universidad de Guanajuato	
Reglamento de administración de documentos y archivos para la Universidad de Guanajuato	
Normativa aplicable externa	
Leyes, políticas, lineamientos u ordenamientos externos (federales, estatales) aplicables en mi trabajo	
Ley General de Mejora Regulatoria	
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 Transparencia y Acceso a la Información Pública	
Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato.	
Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados	
Ley General de Archivos.	
Ley de Archivos del Estado de Guanajuato.	
Ley de responsabilidades administrativas de los servidores públicos del Estado de Guanajuato	
ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad —Requisitos	

Elaboró	Consensuó	Aprobó
Reyna Gámez Flores	Xavier Núñez Ramírez	Ilean Samantha Narváez Rosillo
	Juan Manuel López Gutiérrez	
	María del Rocío Martínez Pacheco	
	Francisco Javier Alejandro Goñi Fregoso	
	Omar Vázquez García	
	Ana Gabriela Olmos Cordero	
	Yessenia Marisol Núñez Martínez	
	Marco Uriel Paredes Ávila	

Descripción de Actividades

Núm.	Responsable	Descripción de actividades	Documentos	
			Documento generado por la actividad / formato utilizado o anexo	Instructivo de trabajo
1	[Titular de la UGC]	<p>Invitar a las autoridades unipersonales, titulares de dependencias centrales y de organismos autónomos a participar en plan de mejora en la atención de trámites y servicios institucionales, además de compartir la cédula de alta de los trámites y servicios institucionales.</p> <p>Nota 1: Mencionar en la invitación la continuidad de los trámites y servicios que participaron el año anterior (analizar la factibilidad de la selección de los trámites y servicios conforme al anexo GCO-A-10).</p> <p>Nota 2: Considerar trámites y servicios que sean factibles a sistematizar/digitalizar.</p>	Oficio de invitación [GCO-FO-07]	[GCO-A-10]
2	[Autoridades Unipersonales] [Responsable de área participante] [Enlace de Calidad de Rectoría General] [Coordinador de calidad en Campus y Colegio de Nivel Medio Superior]	Identificar los trámites y servicios realizando un análisis de mayor impacto para la inscripción de su Campus Universitario, CNMS Divisiones o Escuelas de Nivel Medio Superior.		[GCO-A-10]
3	[Titular de la UGC] [Gestor de Calidad de los Servicios Administrativos o auxiliar de gestión de calidad]	Recibir respuesta de la autoridad unipersonal con los trámites y servicios propuestos, adjuntando la cédula de alta de los trámites y servicios llenada de manera correcta.	Oficio de respuesta [GCO-FO-07]	

4	[Gestor de Calidad de los Servicios Administrativos o auxiliar de gestión de calidad]	<p>Enviar a Coordinador de Calidad de Campus y/o CNMS o Enlace de Calidad de administración central la información definida para crear la carpeta del plan de mejora en la atención de trámites y servicios y gestionar la sesión de arranque con todos los equipos de trabajo de los trámites y servicios inscritos al plan de mejora.</p> <p>Nota: La gestión y programación de las sesiones de arranque en los Campus Universitarios o CNMS Divisiones y Escuelas estará a cargo del Coordinador de Calidad de cada sitio.</p>		
5	<p>[Autoridad Responsable] [Responsable de área participante] [Coordinador de calidad en Campus y Colegio de Nivel Medio Superior] [Gestor de Calidad de los Servicios Administrativos o auxiliar de gestión de calidad]</p>	<p>Realizar sesión de arranque y firmar acta de instalación de equipo y políticas de implementación del plan de mejora.</p> <p>Nota 1: La firma se realizará una vez que los miembros del equipo comprendan las actividades a realizar en el plan de mejora y voluntariamente se comprometan a dar cumplimiento.</p> <p>Nota 2: Gestionar la participación de todos los involucrados en los equipos de trabajo para la firma de políticas.</p>	[GCO-FO-10]	
6	[Gestor de Calidad de los Servicios Administrativos o auxiliar de gestión de calidad]	<p>Realizar evaluación inicial conforme al formato GCO-FO-09. Evaluación inicial, generar reporte correspondiente y crear la carpeta en OneDrive, incluir fotos en carpeta de mejora de trámites o servicios para la consulta y seguimiento.</p> <p>Nota: los equipos de mejora se clasifican en nivel polen si se inscriben por primera vez o nivel miel si estuvieron inscritos en el plan de mejora en el periodo inmediato anterior.</p> <p>Nota 2: Si el equipo es de nivel miel, en la evaluación inicial se revisará la atención a las recomendaciones de la evaluación final del periodo anterior.</p>	<p>[GCO-FO-09]</p> <p>Reporte de evaluación inicial</p> <p>*Ambos almacenados en carpeta OneDrive</p>	



7	[Gestor de Calidad de los Servicios Administrativos o auxiliar de gestión de calidad]	Entregar vía correo electrónico a equipo de mejora la evaluación inicial.	Correo electrónico de notificación de reporte de evaluación inicial	
8	[Equipo de mejora] [Coordinador de calidad en Campus y Colegio de Nivel Medio Superior] [Enlace de Calidad de Rectoría General]	Recibir y revisar el reporte inicial. Definir, documentar y ejecutar el plan de trabajo (GCO-FO-11) con base en las recomendaciones emitidas en la evaluación inicial. Nota: el plan de trabajo se elabora con base en los resultados de la evaluación inicial y evaluación de espacios también se deberá contemplar las propuestas de sistematización / digitalización de los trámites y servicios.	[GCO-FO-11]	
9	[Equipo de plan de mejora]	Implementar mejoras a los trámites y servicios Nota: realizar la documentación correspondiente.		
10	[Gestora o gestor de Calidad de Certificación Administrativa o auxiliar de gestión de calidad] [Coordinador de calidad en Campus y Colegio de Nivel Medio Superior] [Enlace de Calidad de Rectoría General]	Aplicar encuesta de satisfacción a inicios de año de los trámites o servicios inscritos dentro del programa de mejora. Nota: En caso de que el trámite o servicio dado de alta en el plan no cuente con una encuesta de satisfacción se creará en base al GCO-PR-03 Procedimiento para evaluar los servicios universitarios a través de encuestas de satisfacción en el primer mes del plan de mejora.		
11	[Unidad de Gestión de Calidad]	Presentar el manual de atención y servicio a la comunidad universitaria y público en general y la Ventanilla BeebotUG. Nota: La plática del SIGPIUG será realizada por las coordinaciones de calidad de los Campus y CNMS o enlaces de calidad, en caso de determinar necesario, la UGC podrá apoyar.		

		Nota 2: Para los trámites y servicios de nivel miel se dará un reforzamiento de los mismos.		
12	[Titular de la UGC] [Gestora o gestor de Calidad de los Servicios Administrativos]	Gestionar ante las autoridades correspondientes cursos de capacitación que pueden incluir: - Trato, atención a personas con discapacidad. - Habilidades básicas sociales/ Atención al cliente e innovación de los servicios		
13	[Titular de la UGC] [Gestora o gestor de Calidad de los Servicios Administrativos]	Gestionar ante las áreas universitarias competentes capacitaciones en temas de género, transparencia, defensoría de los derechos humanos en el entorno universitario, gestión de archivo, mediación y conciliación. Nota: los eventos de capacitación se llevarán a cabo según las actividades diarias de las áreas y se realizarán durante el año. Generar la evidencia correspondiente de su ejecución en la carpeta de Plan de mejora en la atención de los trámites o servicios contemplando las constancias de los cursos otorgados.	Constancias de participación	
14	[Gestora o gestor de Calidad de los Servicios Administrativos] [Coordinador de calidad en Campus y Colegio de Nivel Medio Superior]	Realizar evaluación intermedia y generar el reporte correspondiente. Nota: La evaluación se realizará a mitad del año y se deberá revisar el nivel de atención de las recomendaciones emitidas en el reporte de evaluación inicial, el sistema de información que se está implementando y los resultados.	[GCO-FO-09] [GCO-FO-11] Reporte de evaluación intermedia	
15	[Coordinador de calidad en Campus y Colegio de Nivel Medio Superior] [Gestora o gestor de Calidad de Certificación Administrativa]	Realizar análisis de datos recolectados de las encuestas de satisfacción; así como análisis de quejas recibidas y atendidas por el área, en caso de que existan. Nota: Contar con la información en la evaluación final.		
16	[Gestora o gestor de Calidad de los Servicios]		[GCO-FO-09]	

	Administrativos] [Gestora de Certificación Administrativa] [Auxiliar de Gestión de Calidad]	Realizar la evaluación final.	Reporte de evaluación final	
17	[Gestor de Calidad de los Servicios Administrativos]	Generar el reporte de evaluación final incluyendo la hoja de verificación de la evaluación global.	[GCO-FO-09] Reporte de evaluación final	
18	[Gestora o gestor de Calidad de los Servicios Administrativos]	Entregar a las autoridades unipersonales, responsables de los servicios y responsables de Campus y CNMS los resultados de la Mejora, adjuntando el reporte final.	Reporte de la evaluación final	
19	[Gestora o gestor de Calidad de los Servicios Administrativos]	Realizar evento de entrega de resultados misma que incluye la entrega de reconocimientos a las personas que integraron el equipo de mejora. Fin del procedimiento.		

Información complementaria y definiciones

El modelo de mejora es definido en dos niveles:

Nivel Polen: En este nivel participan aquellos trámites y servicios seleccionados por alguna autoridad universitaria, que inician por primera ocasión su participación en el plan de mejora. Son trámites o servicios de primera inscripción, incluso cuando el área en la que se brindan haya participado previamente en el plan.

Nivel Miel: Son trámites y servicios que se reinscriben en el plan por segunda, tercera o cuarta vez. Tanto la autoridad que reinscribe como los equipos de mejora conformados refrendan su compromiso en mantener e incluir acciones de mejora con enfoque a la persona usuaria.

Es recomendable que el Plan de Mejora se aplique al inicio de cada año fiscal.

El equipo de mejora estará conformado por las personas que atienden los trámites y servicios que están inscritos en la mejora de la atención de los trámites y servicios, deberán firmar el acta de instalación de equipo donde comprometen a realizar las actividades que se requieran para la implementación del mismo.

Identificación de la trazabilidad

La cédula de alta de los trámites y servicios institucionales a participar en el Plan de mejora.

Propiedad del cliente

Descripción: Toda información que entrega el cliente o usuario del procedimiento y que es salvaguardada bajo la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, y que se resguarda conforme lo indicado en la tabla de Gestión de Archivo Institucional.

Documento o bien entregado (Describir el dato personal recabado)	Función del documento
Acta de instalación con nombre de los participantes.	Conformación del equipo de mejora

Posibles salidas no conformes

Una salida no conforme se refiere a cualquier trámite, servicio o resultado del procedimiento que no cumple las características especificadas.

Nota: Las salidas no conformes serán alineadas al resultado del procedimiento (salidas) y/o al tratamiento final de un riesgo, el área responsable deberá aplicar las medidas de control necesarias para evitar que se presenten; la responsabilidad de las salidas no conformes declaradas no deberá recaer en las personas usuarias, en proveedores o instituciones externas.

Salida	Posible salida no conforme	Medidas de control
Reporte de evaluación final y verificación de la evaluación global.	No se cumpla con la implementación del plan de mejora	Evaluación intermedia Revisión de planes de trabajo Comunicación constante con equipo de plan de mejora

Gestión de Archivo Institucional (Preservación de Producto o Servicio)

Tipo de Documento	Clave	Nombre	Almacenamiento y protección (en dónde)	Tiempo de preservación
Oficio	No aplica	Oficio de invitación	Electrónico	2 años en archivo de trámite 3 años en archivo de concentración
Formato	GCO-FO-07	Cédula de alta de los trámites y servicios institucionales a participar en el Plan de mejora	Electrónico	
Formato	GCO-FO-09	Hoja de verificación - Mejora a los trámites y servicios institucionales (evaluación inicial, evaluación intermedia, evaluación final y evaluación global).	Electrónico	
Formato	GCO-FO-10	Acta de instalación del equipo de mejora	Electrónico y Físico	
Formato	GCO-FO-11	Plan de trabajo de la mejora a los trámites y servicios institucionales	Electrónico	
Reporte	No aplica	Reporte de evaluación inicial	Electrónico	
Reporte	No aplica	Reporte de evaluación intermedia	Electrónico	
Reporte	No aplica	Reporte de evaluación final	Electrónico	
Constancia	No aplica	Constancias de participación	Electrónico	
Correo electrónico	No aplica	Correo electrónico de notificación de reporte de evaluación inicial	Electrónico	