

Ficha del Procedimiento

Nombre del proceso	Macroproceso
Proceso de Gestión del Conocimiento Administrativo	Gestión

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

Inicio	Fin
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.	Evento de entrega de resultados misma que incluye la entrega de reconocimientos a los participantes y los reportes de evaluación final a las autoridades unipersonales y 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
PRO-GCO	GCO-PR-08	Procedimiento para la gestión documental en el Sistema Integral para la Gestión de los Procesos Institucionales de la Universidad de Guanajuato
PRO-GCO	GCO-PR-09	Procedimiento para documentar, actualizar y/o eliminar cédulas de trámites y servicios institucionales.

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 de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato	
Ley General de Archivos.	
Ley de Archivos del Estado de Guanajuato.	
Ley de Responsabilidades Administrativas 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
Marco Uriel Paredes Ávila	Juan Manuel López Gutiérrez	
	María del Rocío Martínez Pacheco	
	Francisco Javier Alejandro Goñi Fregoso	
	Omar García Vázquez	
	Tamara Hernández Lira	
	Yessenia Marisol Núñez Martínez	
	Ma. del Rocío Cervantes Miranda	
	Christopher Rivera López	

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]	Invitar a las autoridades unipersonales 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. 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) Nota 2: Considerar trámites y servicios que sean factibles a sistematizar/digitalizar.	Oficio de invitación [GCO-FO-07] [GCO-FO-09]	[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 Unidad de la UGC] [Gestora o gestor de Calidad de los Servicios Administrativos]	Recibir respuesta de la autoridad unipersonal con los trámites y servicios propuestos, adjuntando el GCO-FO-07 o GCO-FO-09 respectivamente.	Oficio de respuesta [GCO-FO-07] [GCO-FO-09]	
4	[Gestora o gestor de Calidad de los Servicios Administrativos]	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. 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		
5	[Autoridad Responsable] [Responsable de área participante] [Coordinador de calidad en Campus y Colegio de Nivel Medio Superior] [Gestor de Calidad de los Servicios Administrativos]	Realizar sesión de arranque y firmar acta de instalación de equipo y políticas de implementación del plan de mejora. 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. Nota 2: Gestionar la participación de todos los involucrados en los equipos de trabajo para la firma de políticas.	[GCO-FO-10]	



Código	GCO-FO-30
Revisión	03
Fecha de liberación	24/01/2025

6	[Gestora o gestor de Calidad de los Servicios Administrativos]	Realizar evaluación inicial conforme al formato [GCO-FO-07] – Nivel polen o GCO-FO-09 – Nivel miel. 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. Nota: Los equipos de mejora se clasificarán en nivel polen cuando se inscriban por primera vez, y en nivel miel cuando hayan participado en el plan de mejora durante el periodo inmediato anterior. Nota 2: Los equipos de nivel polen serán sujetos a tres evaluaciones: inicial, intermedia y final. Nota 3: Los equipos de nivel miel serán evaluados mediante una evaluación inicial y una final. En la evaluación inicial se revisará la atención a las recomendaciones emitidas en la evaluación final del periodo anterior.	[GCO-FO-07] [GCO-FO-09] Reporte de evaluación inicial *Ambos almacenados en carpeta OneDrive	
7	Coordinador de calidad en Campus y Colegio de Nivel Medio Superior] [Enlace de Calidad de Rectoría General] [Gestora o gestor de Calidad de los Servicios Administrativos]	Entregar vía correo electrónico a equipo de mejora la evaluación inicial.	Correo electrónico de notificación de reporte de evaluación inicial	
8	[Equipo de mejora del ciclo anterior]	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, ya sea nivel Polen o nivel Miel. Nota: el plan de trabajo se elabora con base en los resultados de la evaluación inicial y 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.	[GCO-FO-11]	



10	[Equipo de plan de mejora]	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]	Gestionar una plática sobre 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.		
12	[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, entre otras. 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	
13	[Gestora o gestor de Calidad de los Servicios Administrativos] [Gestora de Certificación Administrativa] [Auxiliar de Gestión de Calidad] [Coordinador de calidad en Campus y Colegio de Nivel Medio Superior]	¿El equipo es nivel polen? No. Pasar a la actividad 15. Si. 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, esto solo para nivel polen.	[GCO-FO-07] [GCO-FO-11] Reporte de evaluación intermedia	



15	[Equipo de plan de mejora]	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 Administrativos] [Gestora de Certificación Administrativa] [Auxiliar de Gestión de Calidad]	Realizar la evaluación final.	[GCO-FO-07] [GCO-FO-09] [GCO-FO-11]	
17	[Gestora o gestor de Calidad de los Servicios Administrativos] [Gestora de Certificación Administrativa] [Auxiliar de Gestión de Calidad]	Generar el reporte de evaluación final incluyendo la hoja de verificación de la evaluación global	[GCO-FO-07] [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 el plan. Este nivel recibirá 3 evaluaciones: inicial, intermedia y final.

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. Este nivel recibirá 2 evaluaciones inicial y final.

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 de este.

Se toma como referencia la Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos, como insumo para el modelo de plan de mejora del año en curso.

Identificación de la trazabilidad

GCO-FO-07 Expediente plan de mejora – Nivel polen

GCO-FO-09 Expediente plan de mejora – Nivel miel

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
No aplica	No aplica

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

Gestión de Archivo Institucional (Preservación de Producto o Servicio)

Tipo de Documento	Clave	Nombre	Almacenamiento y protección (en dónde)	Tiempo de preservación
Formato	GCO-FO-07	Expediente plan de mejora – Nivel polen	Se almacena electrónicamente en OneDrive	12C.1 4 años en archivo de trámite y 4 años en archivo de concentración
Formato	GCO-FO-09	Expediente plan de mejora – Nivel miel	Se almacena electrónicamente en OneDrive	
Formato	GCO-FO-10	Acta de instalación del equipo de mejora	Se almacena electrónicamente en OneDrive	
Formato	GCO-FO-11	Plan de trabajo de la mejora a los trámites y servicios institucionales	Se almacena electrónicamente en OneDrive	
Oficio	N/A	Invitación a autoridades unipersonales	Se almacena electrónicamente en OneDrive	
Reporte	N/A	Reporte de evaluación inicial	Se almacena electrónicamente en OneDrive	
Reporte	N/A	Reporte de evaluación intermedia (solo para nivel polen)	Se almacena electrónicamente en OneDrive	
Reporte	N/A	Reporte de evaluación final	Se almacena electrónicamente en OneDrive	