

## ***Ficha del Procedimiento***

### **Nombre del proceso**

PRO-GCO Proceso de Gestión del Conocimiento  
Administrativo

### **Macroproceso**

Gestión

### **Nombre del procedimiento**

GCO-PR-09 Procedimiento para documentar, actualizar y/o eliminar cédulas de trámites y servicios institucionales.

### **Inicio**

Solicitud de documentación de una nueva cédula de trámite o servicio, actualización y/o eliminación de una cédula de trámite o servicio.

### **Fin**

Publicación de la información en BeeBot UG.

### **Objetivo**

Establecer las directrices para la documentación, actualización o eliminación de las cédulas de trámites y servicios en el módulo "Administrador de cédulas TyS" de Intra UG y en BeeBot UG. Con el objetivo de proporcionar a todas las personas que necesiten información sobre trámites y servicios, los recursos adecuados para conectarlos con los responsables, formatos y sistemas de apoyo. Así mismo, se busca simplificar los procesos y asegurar la difusión de información precisa y completa, que permita a los usuarios internos y externos de la UG realizar sus trámites de manera eficiente

### **Áreas involucradas**

Rectoría General  
Secretaría General

Secretaría Académica  
Secretaría de Gestión y Desarrollo  
Campus Celaya – Salvatierra y sus Divisiones  
Campus Guanajuato y sus Divisiones  
Campus Irapuato – Salamanca y sus Divisiones  
Campus León y sus Divisiones  
Colegio y Escuelas del Nivel Medio Superior  
Órgano Interno de Control  
Defensoría de los Derechos Humanos en el Entorno Universitario

### Procedimientos con los que interactúa

Clave de proceso	Clave de procedimiento	Nombre del procedimiento
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-TRS	TRS-PR-01	Procedimiento para las obligaciones de transparencia.
PRO-TRS	TRS-PR-04	Verificación de oficio a las Obligaciones de Transparencia
Nota: El presente procedimiento interactúa con todos los procesos que integran el Sistema Integral para los procesos institucionales.		

### Entradas-Proveedores

Entradas	Proveedores
Identificar un trámite o servicio que requiere documentarse	Responsables de los trámites y servicios, Enlaces de Calidad de Administración Central, Coordinadores de Calidad de Campus y CNMS, Autoridades Académico Administrativas de

	Rectoría General, Campus y CNMS, Unidad de Gestión de la Calidad
Identificar un trámite o servicio que requiere actualizarse	Responsables de los trámites y servicios, Enlaces de Calidad de Administración Central, Coordinadores de Calidad de Campus y CNMS, Autoridades Académico Administrativas de Rectoría General, Campus y CNMS, Unidad de Gestión de la Calidad
Solicitud trimestral de actualización de las Obligaciones de Transparencia	Unidad de Transparencia
Identificar un trámite o servicio que requiere eliminarse	Responsables de los trámites y servicios, Enlaces de Calidad de Administración de Central, <b>Coordinadores</b> de Calidad de Campus y CNMS, Autoridades Académico Administrativas de Rectoría General, Campus y CNMS, Unidad de Gestión de la Calidad

#### Salidas-Clientes/ usuarios

Salidas	Clientes / usuarios
Cédula de trámite o servicio publicada en BeeBot UG	Usuarios de trámite o servicio
Formatos oficiales de Obligaciones de Transparencia de las Fracciones XIX (servicios) XX (trámites)	Plataforma Nacional Unidad de Transparencia
Cédula eliminada	Responsable del trámite o servicio

#### Normativa aplicable Interna

**Ley, estatuto, reglamento, lineamiento, acuerdo o política (Institucional aplicables en mi trabajo)**

Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Universidad de Guanajuato

#### Normativa aplicable externa

**Leyes, políticas, lineamientos u ordenamientos externos (federales, estatales) aplicables en mi trabajo**

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 de Archivos del Estado de Guanajuato
Lineamientos técnicos generales para la publicación, homologación y estandarización de la información de las obligaciones
Ley de Mejora Regulatoria
Sistemas de Gestión de la Calidad – requisitos ISO 9001:2015

Elaboró	Consensuó	Aprobó
Ana Gabriela Olmos Cordero	Francisco Javier Alejandro Goñi Fregoso	Ilean Samantha Narváez Rosillo
Marco Uriel Paredes Avila	Xavier Núñez Ramírez	
	María del Rocío Martínez Pacheco	
	Aranzazú Cano Zarate	
	Juan Manuel López Gutiérrez	
	Marivonne Castro Álvarez	
	Eugenia Margarita Tovar Díaz	
	Juan Pablo González Rodríguez	
	Betzabee Romero Moya	
	César Omar Patlan Espinosa	
	Tamara Hernández Lira	
	Jorge Alejandro Rodríguez Gutiérrez	
	Elizabeth Loreda Torres	

	Miriam Paulette León Flores	
	Mayra Hurtado Ayala	
	Lilia Esther Ulloa Bedia	
	Victoria Elizabeth González Lerma	
	Fidel Giovanni Lemus Ramírez	
	Ma. Esther Ureño Luna	
	Patricia Rangel Llamas	
	Ángeles Rojas Vázquez	
	Alejandra Negrete Tejada	
	Juan Pablo González Rodríguez	
	Karla Paola Rodríguez Dávila	
	Karina Jacqueline Luna Salazar	
	Dulce Adeline García Martínez	
	Orlando Martínez Vargas	
	Sandra Raquel Tovar Torres	
	Mario Alberto Balmaceda Jiménez	
	Rosa María Navarrete Landín	
	Arely Janneth Muñoz Martínez	
	Karina Fabiola Alba	
	Diana Yadira Santoyo Ramírez	
	Adrián Pérez	
	Dante Acal Sánchez	
	Jazmín Sarahí Gámez Arias	

José Pérez Martínez

## Descripción de Actividades

Núm.	Responsable	Descripción de actividades	Documentos	
			Documento generado por la actividad / formato utilizado o anexo	Instructivo de trabajo
<p>El presente procedimiento se divide en varias secciones para su mejor comprensión se describen a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Creación de cédulas. Pasar a actividad 1.</li><li>• Actualización de cédulas. Pasar a actividad 11.</li><li>• Actualizaciones trimestrales por obligaciones de transparencia. Pasar a actividad 15.</li><li>• Eliminación de cédulas: de la actividad 26</li></ul>				
Creación de cédulas				
1	Responsables de los trámites y servicios / Enlace de Calidad / Coordinador de Calidad de Campus y CNMS	Identificar la necesidad de documentar un trámite o servicio por primera vez.	N/A	N/A
2	Enlace de Calidad / Coordinador de	Ingresar al módulo de "Gestor de Cédulas TyS" en IntraUG, ( <a href="https://intranet2.ugto.mx/TramitesUG/">https://intranet2.ugto.mx/TramitesUG/</a> ) para conformar la cédula de acuerdo con lo indicado en el anexo GCO-A-13	GCO-A-13	N/A

	Calidad de Campus y CNMS, UGC Responsables del trámite o servicio	<p>"Manual para el uso del módulo administrador de cédulas de trámites y servicios en Intra UG" (apartado creación de la cédula, punto 1.- creación de una cédula).</p> <p>Nota: El sistema envía un correo a las personas seleccionadas para conformar la cédula solicitando se capture la información correspondiente.</p>		
3	Enlace de Calidad / Coordinador de Calidad de Campus y CNMS	<p>Asignar validaciones para la cédula conforme a lo indicado en el anexo GCO-A-13 "Manual para el uso del módulo administrador de cédulas de trámites y servicios en Intra UG" (Apartado creación de la cédula, punto 1.2 asignar validaciones).</p> <p>Nota: En esta actividad se está identificando a la persona que, una vez que se tenga la cédula completa, aprobará la información y la validará para su publicación.</p>	GCO-A-13	N/A
4	Personas asignadas para conformar la cédula (responsable de trámite o servicio / Enlace de Calidad / Coordinador de Calidad de Campus y CNMS)	<p>Ingresar al módulo "Gestor de Cédulas TyS", ir a bandeja de "Cédulas por completar", capturar la información de la cédula de acuerdo con lo asignación realizada, una vez capturada la información dar clic en el botón "enviar a validación",</p> <p>Nota 1: En caso de dudas consultar, punto 1.3 cédula por completar del Manual para el uso del módulo administrador de cédulas de trámites y servicios en Intra UG.</p> <p>Nota 2: Una vez que todas las personas asignadas para conformar la cédula registren el o los apartados correspondientes, el sistema envía un correo solicitando validar la cédula a las personas designadas para validar.</p>	GCO-A-13	
5	Personas asignadas para validar la cédula	<p>Ingresar al módulo, ir a bandeja de "Cédulas por validar"</p> <p>Revisar la información capturada en la cédula ¿Tiene observaciones? Sí: Continuar con la actividad 6.</p>	N/A	N/A



	(Enlace de Calidad / Directores o Titulares del Área / Coordinador de Calidad de Campus y CNMS)	No: Continuar con la actividad 8.		
6	Personas asignadas para validar la cédula (Enlace de Calidad / Directores o Titulares del Área Coordinador de Calidad de Campus y CNMS)	Rechazar la validación indicando por qué se rechaza para que así les llegue la información a los responsables de conformar.  Nota 1: En caso de dudas consultar el punto 1.4 cédulas por validar del "Manual para el uso del módulo administrador de cédulas de trámites y servicios en Intra UG".	GCO-A-13	N/A
7	Personas asignadas para conformar la cédula (responsable de trámite o servicio / Enlace de Calidad / Coordinador de Calidad de Campus y CNMS)	Recibir la notificación del rechazo de validación de la cédula, Ingresar al módulo, ir a bandeja de "Cédulas por completar", modificar la información necesaria y dar clic en el botón "enviar a validación", regresar a la actividad 5	N/A	N/A
8	Personas asignadas para validar la cédula (Enlace de Calidad / Directores o Titulares del Área / Coordinador de Calidad de Campus y CNMS)	Validar la cédula de trámite o servicio conforme al apartado 1.4 de GCO-A-13 "Manual para el uso del módulo administrador de cédulas de trámites y servicios en Intra UG".  Enviar oficio de solicitud para la publicación de las cédulas a la Unidad de Gestión de Calidad (UGC) (el oficio deberá ser firmado por el Director o Titular del Área correspondiente), lo anterior solo aplica para cédulas nuevas.	GCO-A-13  Oficio de solicitud de publicación	N/A

		Nota: para actualización de cédulas, la publicación se realiza automáticamente.		
9	Unidad de Gestión de Calidad	<p>Recibir el oficio de solicitud y revisar la cédula de trámite o servicio documentada.</p> <p>¿Es procedente la publicación de la cédula?</p> <p>Si: Entrar al módulo TyS en Intra UG, buscar la cédula, asignar el numero consecutivo conforme a las cédulas del proceso al código de la cédula y dar clic en el botón publicar y notificar al área solicitante.</p> <p>No: Notificar al área responsable los motivos por los cuales su solicitud no es procedente (por ejemplo, información incorrecta), regresar a la actividad 7.</p>	<p>Cédula de trámite o servicio publicada</p> <p>Notificación de solicitud no procedente</p>	N/A
10	Enlace de Calidad / Coordinador de Calidad de Campus y CNMS	Recibir notificación de la publicación por parte de la UGC, para posteriormente comunicar al o los responsables del trámite o servicio vía correo electrónico que la cédula se encuentra publicada en la BeeBot UG, compartiendo el enlace de consulta para su difusión.	Notificación	N/A
<b>Actualización de cédulas</b>				
11	Responsables de los trámites y servicios / Enlace de Calidad/ Coordinador de Calidad de Campus y CNMS	<p>Solicitar la actualización de cédula de trámite o servicio</p> <p>Nota: las actualizaciones pueden derivar por cambios de responsables del servicio, actualización de requisitos, de formatos, etc.</p>	N/A	N/A
12	Responsables de los trámites y servicios / Enlace de Calidad/ Coordinador de	<p>Identificar si la cédula a actualizar es propia u homologada</p> <p>¿La cédula es homologada o propia?</p> <p>Homologada: Pasar a la actividad 13</p> <p>Propia: Pasar a la actividad 14.</p>	N/A	N/A

	Calidad de Campus y CNMS	Nota: la definición de cédula homologada y cédula propia se encuentran en el apartado de información complementaria.		
13	Responsables de los trámites y servicios / Coordinador de Calidad de Campus y CNMS	Solicitar el aumento del número de revisión de la cédula al enlace de calidad o a la Unidad de Gestión de Calidad para modificar la cédula.	N/A	N/A
14	Enlace de Calidad. / Unidad de Gestión de Calidad	<p>Ingresar al módulo TyS en Intra UG, ir a bandeja de "cédulas", agregar la revisión a la cédula. Pasar a la actividad 2.</p> <p>Nota 1: Ver anexo GCO-A-13 "Manual para el uso del módulo administrador de cédulas de trámites y servicios en Intra UG" (Apartado actualización, punto 2.1 agregar revisión)</p>	GCO-A-13	N/A
<b>Actualizaciones trimestrales por obligaciones de transparencia</b>				
15	Unidad de Transparencia	Emitir trimestralmente la solicitud de la actualización de las obligaciones de Transparencia	Oficio de solicitud actualización de obligaciones de transparencia	N/A
16	Unidad de Gestión de Calidad	Recibir notificación trimestral de la actualización de obligaciones de transparencia	N/A	N/A
17	Unidad de Gestión de Calidad	Solicitar vía correo electrónico la revisión y actualización de las cédulas de trámites y servicios, fundamentando la solicitud con el oficio de actualización de obligaciones de transparencia emitido por la Unidad de Transparencia e ingresar al módulo administrador cédulas TYS y dar clic en la pestaña catálogos. A continuación, una notificación vía correo electrónico a las personas que estén definidas como enlaces en las cédulas, solicitando la revisión de estas y actualización en caso de ser necesario.	N/A	N/A

18	Unidad de Gestión de Calidad	<p>Recibir la solicitud y proceder a revisar si existe la necesidad de actualización de información en las cédulas.</p> <p>¿Es necesario actualizar las cédulas?</p> <p>Sí: Ingresar al módulo administrador cédulas TYS, regresar a la activad 11, modificar los apartados necesarios (en caso de tener duda consultar el Manual). Realizar la actualización en los tiempos establecidos por la UGC de acuerdo con lo estipulado en el correo de solicitud, continuar en la actividad 20.</p> <p>No: Continuar en la actividad 19.</p>	N/A	N/A
19	Enlaces de cédulas y Coordinadores de Calidad	Notificar por correo electrónico a la UGC que no existen cambios necesarios a documentar en el presente trimestre.	N/A	N/A
20	Unidad de Gestión de Calidad	Ingresar al módulo administrador cédulas TyS una vez cumplido el periodo notificado en la solicitud de la actualización, descargar el Excel que contiene toda la información de las cédulas, conformar los formatos correspondientes a las obligaciones XIX y XX de Transparencia y mandar a revisar los formatos a la Unidad de Transparencia.	<p>Formatos</p> <p>LTAIPG26F1_XIX (servicios),</p> <p>LTAIPG26F1_XX (trámites)</p>	N/A
21	Unidad de Transparencia	<p>Recibir y revisar los reportes de las fracciones XIX y XX</p> <p>¿Existen observaciones?</p> <p>Si: Continuar en la actividad 22.</p> <p>No: Continuar en la actividad 24</p>	<p>Formatos</p> <p>LTAIPG26F1_XIX (servicios),</p> <p>LTAIPG26F1_XX (trámites)</p>	N/A
22	Unidad de Transparencia	Notificar vía correo electrónico a la Gestora de certificación administrativa las observaciones identificadas y solicitar la corrección de éstas.	N/A	N/A

23	Unidad de Gestión de Calidad	Recibir observaciones, corregir los formatos y enviar los formatos corregidos a la Unidad de Transparencia, regresar a la actividad 21.	N/A	N/A
24	Unidad de Transparencia	Notificar vía oficio la validación a la Unidad de Gestión de la Calidad.	Oficio de validación	N/A
25	Unidad de Gestión de Calidad	Recibir oficio de validación y subir los formatos de las obligaciones XIX y XX a los portales de Transparencia. (Portal Nacional de Transparencia y Portal de Transparencia UG).  Fin del procedimiento.	Formatos LTAIPG26F1_XIX (servicios), LTAIPG26F1_XX (trámites)	N/A
<b>Eliminación de cédulas de la actividad</b>				
26	Responsable de trámite o servicio / Enlace de Calidad / Coordinador de Calidad de Campus y CNMS	Identificar la necesidad de eliminar una cédula de trámite y servicio.	N/A	N/A
27	Responsable de trámite o servicio / Enlace de Calidad / Coordinador de Calidad de Campus y CNMS	Solicitar mediante oficio a la UGC la eliminación de la cédula de trámite y servicio,  Nota: El oficio de solicitud deberá incluir la clave y el nombre de la cédula que se dejará de otorgar, la justificación de la eliminación indicando los motivos por los cuales la cédula del trámite o servicio se dejará de ofrecer y por cuánto tiempo. El oficio deberá ser remitido por parte del Director /Titular de la Dependencia académica - administrativa de Administración Central, Campus o CNMS responsable de la cédula.	N/A	N/A
28	Unidad de Gestión de Calidad	Recibir el oficio de solicitud de eliminación de cédula.  ¿La justificación para la eliminación de la cédula cumple con requisitos mencionados en el paso 27?	N/A	N/A

		<p>Sí. Ingresar al módulo de gestor de cédulas TyS a eliminar lo correspondiente. Pasar a la actividad 30.</p> <p>No. Notificar al área administrativa responsable de la cédula los motivos por los cuales no es posible la eliminación de la cédula.</p>		
29	Unidad de Gestión de Calidad	Revisar que la cédula eliminada ya no aparezca en la ventanilla BeeBot UG.	N/A	N/A
30	Unidad de Gestión de Calidad	<p>Notificar al solicitante que la eliminación de la cédula fue realizada y que la información ya no se encuentra disponible en BeeBot UG.</p> <p><b>Fin del procedimiento</b></p>	N/A	N/A

### Información complementaria y definiciones

La identificación de la necesidad de crear una cédula de trámites y/o servicios puede ser resultado de la implementación del GCO-PR-06 procedimiento para la mejora en la atención de trámites y servicios institucionales, revisión /actualización trimestral para obligaciones de transparencia, resultados de auditorías internas, por documentación de nuevos procedimientos, comunicación de los usuarios en la ventanilla de atención a trámites y servicios, buzón institucional o por solicitudes de información de Transparencia.

UGC: Unidad de Gestión de Calidad de la Universidad de Guanajuato.

Cédula de trámite o servicio: Es el registro documentado de un trámite o servicio.

Servicio: cualquier beneficio o actividad que los Sujetos Obligados, en el ámbito de su competencia, que brinden a particulares, previa solicitud y cumplimiento de los requisitos aplicables

Trámite: cada uno de los pasos y diligencias que hay que recorrer en un asunto hasta su conclusión, cuya finalidad es la entrega de un bien tangible (por ejemplo: constancia, credencial, certificado, etc.)

Cédula propia: definición de un trámite o servicio que se otorga específicamente en un Área administrativa de la Universidad de Guanajuato, que puede ser perteneciente a Administración Central, Campus, Colegio del Nivel Medio Superior, Divisiones o Escuelas del Nivel Medio Superior y que su información en los requisitos y formatos es definida exclusivamente por el área que la documenta, sin la participación de homólogos de otras sedes.

Cédula homologada: definición de un trámite o servicio que se otorga en diferentes áreas de la Universidad de Guanajuato que cuenta con los mismos requisitos, formatos, objetivo, etc. Teniendo como posibilidad agregar información adicional los sitios que así lo definan necesario por los responsables del trámite o servicio, partiendo de los procedimientos declarados en el

SIGPIUG, obteniendo un alcance desde Administración Central, Campus, Colegio del Nivel Medio Superior, Divisiones y Escuelas del Nivel Medio Superior,

Las cédulas de trámites y servicios se reportan trimestralmente en los formatos LTAIPG26F1\_XIX (servicios), LTAIPG26F1\_XX (trámites) para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de los artículos 70 y 75 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información pública y a los artículos 26 y 32 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Guanajuato;

Para las cédulas nuevas se solicitará oficios de validación dirigido a la Titular de la UGC, para llevar a cabo las publicaciones correspondientes y contar con un control documental adecuado.

### Identificación de la trazabilidad

La trazabilidad se realiza con los códigos y revisiones de las cédulas en el módulo administrador cédulas TyS en IntraUG. La identificación de los códigos y consecutivos se realiza mediante la verificación de las cédulas registradas en BeeBot UG.

### 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
Nombre, correo electrónico institucional, teléfono con extensión y dirección laboral	Informar a la persona usuaria sobre la información del responsable que otorga el trámite o servicio
NUE del responsable del trámite o servicio	Habilitar el módulo administrador de cédulas de TyS en IntraUG

### 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
Cédula de trámite o servicio publicado en Beebot UG	Que la cédula publicada no cuente con información actualizada.	Solicitar constantemente la revisión y actualización de las cédulas a los responsables de los trámites y servicios. Realizar revisiones constantes y correcciones de la información con los responsables de los servicios.
Reporte de las Obligaciones de las Fracciones XIX (servicios) XX (trámites)	Que no se reporte el total de trámites y servicios.	Revisiones periódicas trimestrales dentro de los formatos de las Obligaciones de las Fracciones XIX (servicios) XX (trámites).
Cédula eliminada	Que se solicite la eliminación de una cédula de trámite o servicio que es vigente.	Oficio de solicitud con la justificación de la eliminación indicando los motivos por los cuales se dejará de ofrecer y por cuánto tiempo, el oficio deberá ser remitido por parte del Director /Titular de la Dependencia académica - administrativa de Administración Central, Campus y CNMS responsable de la cédula.

#### Gestión documental institucional (Conservación de producto o servicio)

Tipo de Documento	Código dentro del SIGPIUG	Nombre	Almacenamiento y preservación (en dónde) / Soporte documental	Tiempo de preservación/ Plazos de conservación (de acuerdo con el CADIDO)
-------------------	---------------------------	--------	---	---

Formato	N/A	LTAIPG26F1_XIX (servicios), LTAIPG26F1_XX (trámites)	Electrónico	4 años en el archivo de trámite y 8 años en el archivo de concentración
Manual	GCO-A-13	Manual para el uso del módulo administrador de cédulas de trámites y servicios de la ventanilla BeeBot UG	Electrónico	
Cédula	La correspondiente al proceso del trámite y servicio	Cédula de trámite o servicio publicada	Electrónico	

