



**Identificador:** PRO-GCO : Proceso de Gestión del Conocimiento Administrativo

**Mega proceso:** Gestión

**Responsable o líder del proceso:** Ilean Samantha Narvaez Rosillo  
Rectoría General, Secretaría de Gestión y Desarrollo

**Objetivo o propósito:** Gestionar que la información derivada de los procesos, trámites y servicios institucionales sirva para la adecuada toma de decisiones coadyuvando a la mejora continua de la institución.

**Alcance:** Inicia con el análisis de cualquier información recibida a partir de las auditorías, el comportamiento y desempeño de los procesos, los resultados de encuestas, los mensajes de buzón o las acciones correctivas y termina con la definición de planes o estrategias de mejora. Abarca a todas las áreas responsables de procesos de la gestión administrativa.

**Procedimientos que integran el proceso:**

- GCO-PR-01 : Procedimiento para la gestión 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 la 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 del Sistema de Gestión de Calidad.
- GCO-PR-08 : Procedimiento para la gestión documental en el Sistema Integral para la Gestión de los Procesos Institucionales de la Universidad de Guanajuato- No certificado en ISO 9001:2015

Procesos con los  
que interactúa:

Proceso	Nombre
PRO-FIN	Proceso de Finanzas
PRO-ADQ	Proceso de Adquisiciones
PRO-TRE	Proceso Administrativo de Trayectoria Escolar
PRO-COM	Proceso de Comunicación Institucional
PRO-CAP	Proceso de capacitación
PRO-IMO	Proceso de Internacionalización y movilidad
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-INF	Proceso de Infraestructura y Mantenimiento
PRO-DEX	Proceso de Extensión Cultural
PRO-TIC	Proceso de Tecnologías de la Información
PRO-VIN	Proceso de Vinculación, Innovación, Desarrollo y Aplicación del conocimiento
PRO-SEG	Proceso de Seguridad Institucional
PRO-TPE	Proceso de trayectoria de los programas educativos
PRO-TRS	Proceso de Transparencia
PRO-MDA	Proceso de Gestión del Medio Ambiente
PRO-BBA	Proceso de Gestión de los Servicios Bibliográficos y Archivo
PRO-SUA	Proceso de Servicios Universitarios de Apoyo
PRO-TRP	Proceso de Trayectoria de Profesores
PRO-PLA	Proceso de Planeación Estratégica y Presupuestal
PRO-TRA	Proceso de Trayectoria Académica del Estudiante
PRO-DDH	Proceso de la Defensa de lo Derechos Humanos
PRO-INP	Proceso de Investigación y Posgrado
PRO-SAL	Proceso de Gestión de Servicios de Salud
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 a las obligaciones administrativas de las personas servidoras públicas
PRO-AUI	Proceso de revisiones y auditorías internas
PRO-PIG	Proceso de igualdad y género
PRO-UMC	Proceso de Mediación y Conciliación

	<p>PRO-DML Proceso de Gestión de los Servicios de Salud-LUDIMUG</p> <p>PRO-RTV Proceso de Gestión de Servicios de Salud-UERF</p> <p>PRO-INF Proceso de Infraestructura y Mantenimiento</p> <p>PRO-RHU Proceso de Gestión de Recursos Humanos</p> <p>PRO-AAJ Proceso de Asesoría y Apoyo Jurídico</p> <p>PRO-EDI Proceso Editorial</p> <p>PRO-GBP Proceso de Gestión de Bienes del Patrimonio Cultural de la Universidad de Guanajuato</p> <p>PRO-UUS : Proceso de Univerciudad UG Silao</p> <p>PRO-GDA Proceso de Gestión Documental y Archivo</p> <p>PRO-FIS Proceso de seguimiento a la fiscalización</p> <p>PRO-LPS Proceso del Laboratorio de Propedéutica y Simulación</p> <p>PRO-CEV Proceso de Coordinación y ejecución de la Vida Colegiada</p>
Áreas involucradas:	Secretaría de Gestión y Desarrollo
Normatividad interna:	<p>Ley, Estatuto, Reglamento, Lineamiento, Acuerdo o Política (Institucional aplicable en mi trabajo)</p> <p>Ley Orgánica de la Universidad de Guanajuato.</p> <p>Estatuto Orgánico de la Universidad de Guanajuato. /</p> <p>Código de Ética de la Universidad de Guanajuato /</p> <p>Reglamento del Personal Académico de la Universidad de Guanajuato</p> <p>Reglamento de Administración de Documentos y Archivos para la Universidad de Guanajuato. /</p> <p>Comité de Transparencia de la Universidad de Guanajuato Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Universidad de Guanajuato /</p> <p>Reglamento Académico de la Universidad de Guanajuato</p> <p>Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas de la Universidad de Guanajuato</p> <p>Código de conducta e integridad de las personas servidoras públicas de la Universidad de Guanajuato</p> <p>Reglamento de Responsabilidades en el Entorno Universitario de la Universidad de Guanajuato</p> <p>Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Universidad de Guanajuato</p> <p>Plan de Desarrollo Institucional de la Universidad de Guanajuato 2021-2030</p> <p>Proyecto de desarrollo de la Universidad de Guanajuato 2023-2027</p>
Normatividad externa	<p>Leyes, Políticas, Lineamientos u ordenamientos externos (federales, estatales) aplicables en mi trabajo</p> <p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos</p> <p>Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato /</p> <p>Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato /</p> <p>Ley de Archivos del Estado de Guanajuato /</p> <p>Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.</p>

	<p>ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad —Requisitos /</p> <p>Ley General de Responsabilidades Administrativas del Estado de Guanajuato</p> <p>Ley General de Archivos /</p> <p>Ley de Archivos del Estado de Guanajuato.</p> <p>Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</p> <p>ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión</p> <p>Ley de Inclusión para las Personas con Discapacidad en el Estado de Guanajuato</p> <p>Ley para el Ejercicio y Control de los Recursos Públicos para el Estado y los Municipios de Guanajuato</p> <p>Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato</p> <p>Lineamientos Generales de Gestión para Resultados para la Administración Pública del Estado de Guanajuato</p> <p>Ley General de Mejora Regulatoria /</p> <p>Ley De Mejora Regulatoria Para El Estado De Guanajuato</p> <p>ISO 10013:2021 Sistemas de gestión de la calidad — Orientados para la información documentada</p>
<b>Fuentes de entrada:</b>	<p>Programa de auditoría interna</p> <p>Registrar un mensaje en la plataforma de Buzón Institucional o Ventanilla de atención a trámites</p> <p>Identificación de trámites y servicios universitarios a evaluar o mejorar</p> <p>Matrices de indicadores de los procesos certificados revisados por los involucrados en Rectoría General, Campus y CNMS</p> <p>No conformidades detectadas en: • Auditoría interna (GCO-PR-01) • Auditoría externa • Revisión por la dirección • Medición del desempeño del SGC (GCO-PR-04) • Información derivada del buzón institucional (GCO-PR-02)</p> <p>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 ejecutivas</p> <p>Identificación del contexto del proceso, partes interesadas y análisis de riesgos y oportunidades</p> <p>Detección de la creación de un documento (proceso, procedimiento, instrucción, formato o anexo).</p> <p>Detección de la necesidad de eliminar algún documento (proceso, procedimiento, instrucción, formato o anexo)</p> <p>Identificar un trámite o servicio que requiere documentarse.</p> <p>Identificar un trámite o servicio que requiere actualizarse.</p> <p>Solicitud trimestral de actualización de las Obligaciones de Transparencia.</p> <p>Identificar un trámite o servicio que requiere eliminarse.</p>
<b>Proveedores:</b>	<p>Gestor o gestora de calidad de los servicios administrativos, Coordinadores de Calidad de Campus y Colegio del Nivel Medio Superior, Equipo auditor de la Universidad de Guanajuato</p> <p>Usuarios de buzón institucional y ventanilla de atención a trámites que incluyen estudiantes, profesores, personal administrativo, aspirantes, público en general y proveedores</p>

	<p>Dependencias administrativas o Entidades Académico Administrativas de Rectoría General Campus y CNMS que aplican o requieren encuestas de satisfacción</p> <p>Responsables de los procesos certificados en Rectoría General, Campus y CNMS</p> <p>Audidores internos del Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>Organismo de certificación</p> <p>Alta dirección</p> <p>Procesos del Sistema de Gestión de Calidad a través de: Enlaces de calidad de la administración central Coordinadores de Calidad de Campus/ CNMS</p> <p>Comunidad Universitaria y público en general</p> <p>Autoridades Ejecutivas y Titulares de las dependencias de la Administración Central</p> <p>Responsables de los procesos certificados en Rectoría General, Campus y CNMS</p> <p>Áreas académico-administrativas de la Universidad de Guanajuato, Responsables de procesos, Autoridades Ejecutivas</p> <p>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</p> <p>Unidad de Transparencia</p>
Salidas:	<p>Determinar el grado de conformidad con el que los procesos institucionales certificados cumplen los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en el informe de la auditoría interna.</p> <p>GCO-FO-13 Análisis causa-raíz/ GCO-FO-15 Oportunidad de mejora</p> <p>Evaluaciones del equipo auditor</p> <p>Atención y brindar respuesta al 100% de los mensajes ingresados por medio de la plataforma del buzón que se definan procedentes.</p> <p>Realizar el programa de mejora y brindar seguimiento a las recomendaciones emitidas por el Órgano Interno de Control de la Universidad de Guanajuato.</p> <p>Resultados de trámites y servicios universitarios evaluados</p> <p>Registro de los resultados de los indicadores por sitio (RG, Campus y CNMS) en el GCO-FO-16.</p> <p>Análisis de la eficacia de los indicadores del proceso.</p> <p>Atención al cierre de las no conformidades</p> <p>Cierre de la ocurrencia y generar reporte en el módulo de acciones correctivas de SIGAUG</p> <p>Mejora en la atención de los trámites y servicios institucionales incluidos en el reporte de evaluación final y verificación de la evaluación global.</p> <p>Reevaluación de riesgos y oportunidades y consideración de integración de documentos al SGC o la actualización de la documentación.</p> <p>Análisis de mapas de calor (inicial y final) por proceso.</p> <p>Documentos publicados en SIGPIUG</p> <p>Documentos eliminados en SIGPIUG</p> <p>Validación de los documentos publicados en SIGPI UG</p> <p>Cédula de trámite o servicio publicada en SIGPIUG y BeeBot UG.</p>

	Formatos oficiales de Obligaciones de Transparencia de las Fracciones XIX (servicios) XX (trámites). Cédula eliminada
Cientes:	Titulares de las dependencias de la administración central, Rectores de Campus Universitarios y Director del Colegio del Nivel Medio Superior/ Alta dirección. Responsables de las áreas auditadas en Administración Central, Campus Universitarios, Colegio del Nivel Medio Superior Equipo auditor. Comunidad universitaria y público en general. Órgano Interno de Control y dependencias académico – administrativas de la Universidad de Guanajuato. Dependencias administrativas o entidades académico-administrativas de Rectoría General, Campus y CMS que aplican o requieren encuestas de satisfacción. Responsables de los procesos certificados en Rectoría General, Campus y CNMS. Comunidad universitaria. Autoridades Ejecutivas y Titulares de la Administración Central inscritas en la mejora de trámites o servicios. Gestor de Calidad de los Servicios Administrativos / Responsables de los procesos certificados en Rectoría General, Campus y CNMS. Áreas académico- administrativas de la Universidad de Guanajuato, Responsables de procesos, Autoridades Ejecutivas Usuarios de trámite o servicio. Plataforma Nacional Unidad de Transparencia. Responsable del trámite o servicio.