



<b>Identificador:</b>	PRO-GCO : Proceso de Gestión del Conocimiento Administrativo
<b>Mega proceso:</b>	Gestión
<b>Responsable o líder del proceso:</b>	Ilean Samantha Narvaez Rosillo Rectoría General, Secretaría de Gestión y Desarrollo
<b>Objetivo o propósito:</b>	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.
<b>Alcance:</b>	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.
<b>Procedimientos que integran el proceso:</b>	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 los 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 /  Ley General de Responsabilidades Administrativas del Estado de Guanajuato  Ley General de Archivos /  Ley de Archivos del Estado de Guanajuato.  Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.  ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión  Ley de Inclusión para las Personas con Discapacidad en el Estado de Guanajuato  Ley para el Ejercicio y Control de los Recursos Públicos para el Estado y los Municipios de Guanajuato  Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato  Lineamientos Generales de Gestión para Resultados para la Administración Pública del Estado de Guanajuato  Ley General de Mejora Regulatoria /  Ley De Mejora Regulatoria Para El Estado De Guanajuato  ISO 10013:2021 Sistemas de gestión de la calidad — Orientados para la información documentada</p>
<p><b>Fuentes de entrada:</b></p>	<p>Programa de auditoría interna  Registrar un mensaje en la plataforma de Buzón Institucional o Ventanilla de atención a trámites  Identificación de trámites y servicios universitarios a evaluar o mejorar  Matrices de indicadores de los procesos certificados revisados por los involucrados en Rectoría General, Campus y CNMS  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)  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  Identificación del contexto del proceso, partes interesadas y análisis de riesgos y oportunidades  Detección de la creación de un documento (proceso, procedimiento, instrucción, formato o anexo)  Detección de la necesidad de eliminar algún documento (proceso, procedimiento, instrucción, formato o anexo)  Identificar un trámite o servicio que requiere documentarse.  Identificar un trámite o servicio que requiere actualizarse.  Solicitud trimestral de actualización de las Obligaciones de Transparencia.  Identificar un trámite o servicio que requiere eliminarse.</p>
<p><b>Proveedores:</b></p>	<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  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>Auditores 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>Ánalisis 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>Ánalisis 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 SIGPIUG</p> <p>Cédula de trámite o servicio publicada en SIGPIUG y BeeBot UG.</p>

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