Manual de Procedimientos

**UNIVERSIDAD JUÁREZ DEL ESTADO DE DURANGO Dirección de Difusión Cultural**



**PROCEDIMIENTOS: “Gestión Cultural y Realización de Eventos Académicos, Artísticos y Culturales”.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Datos de Control** | |
| **Copia asignada a: L. A.**  **Noel Rosalío Hernández López** | **Fecha de implantación: 26/02/2022** |
| **Puesto: Director de Difusión Cultural** | **Edición: 01** |

|  |  |
| --- | --- |
| M.A. Rubén Solís Ríos  Rector de la UJED | M.C. Julio Gerardo Lozoya Vélez  Secretario General |
| Dr. Jesús Guillermo Sotelo Asef  Secretario Técnico y Representante  de la Alta Dirección | M.A. Edla Elena Wallander García  Contralora General |
| L.A. Noel Rosalío Hernández López  Director de Difusión Cultura | |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |

El presente manual se elaboró con la colaboración de la DRA Jakeline Francisca Ávila Flores de la Dirección de Difusión Cultural y del M.A. Oscar Pérez Guadiana de la Coordinación de Calidad y Control Interno.

Nota: Este manual tendrá modificación cada vez que lo requiera la URE y se deberá revisar por lo menos una vez al año y notificar su actualización a la Coordinación de Calidad y Control Interno, para su respectiva aprobación en el Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI).

# Contenido

[Contenido 3](#_Toc134690912)

[1.1 Propósito del Procedimiento. 5](#_Toc134690913)

[1.2 Alcance 5](#_Toc134690914)

[1.3 Referencia 5](#_Toc134690915)

[1.4 Definiciones y Abreviaciones 6](#_Toc134690916)

[1.5 Proceso 8](#_Toc134690917)

[1.5.1 “Gestión Cultural y Realización de Eventos Académicos, Artísticos y Culturales” 8](#_Toc134690918)

[1.5.1.1 Responsabilidades 8](#_Toc134690919)

[1.5.1.2 Políticas y Lineamientos 8](#_Toc134690920)

[1.5.1.3 Descripción de Actividades 10](#_Toc134690921)

[1.5.1.4 Diagrama de flujo 15](#_Toc134690922)

[1.5.1.5 Formatos 16](#_Toc134690923)

[1.5.1.6 Diagrama de Proceso 17](#_Toc134690924)

[1.6 Sub Proceso 20](#_Toc134690925)

[1.6.1 “Atención a Solicitudes de Grupos Artísticos y Maestros de Ceremonias” 20](#_Toc134690926)

[1.6.1.1 Responsabilidades 20](#_Toc134690927)

[1.6.1.2 Políticas y Lineamientos 20](#_Toc134690928)

[1.6.1.3 Descripción de Actividades 20](#_Toc134690929)

[1.6.1.4 Diagrama de flujo 26](#_Toc134690930)

[1.6.1.5 Formatos 27](#_Toc134690931)

[1.6.1.6 Diagrama de Proceso 27](#_Toc134690932)

[1.6.2 Enlace con las URES 29](#_Toc134690933)

[1.6.2.1 Responsabilidades 29](#_Toc134690934)

[1.6.2.2 Políticas y Lineamientos 29](#_Toc134690935)

[1.6.2.3 Descripción de Actividades 29](#_Toc134690936)

[1.6.2.4 Diagrama de flujo 34](#_Toc134690937)

[1.6.2.5 Formatos 35](#_Toc134690938)

[1.6.2.6 Diagrama de Proceso 36](#_Toc134690939)

[1.6.3 Comunicación Social y Difusión 38](#_Toc134690940)

[1.6.3.1 Responsabilidades 38](#_Toc134690941)

[1.6.3.2 Políticas y Lineamientos 38](#_Toc134690942)

[1.6.3.3 Descripción de Actividades 38](#_Toc134690943)

[1.6.3.4 Diagrama de flujo 43](#_Toc134690944)

[1.6.3.5 Formatos 44](#_Toc134690945)

[1.6.3.6 Diagrama de Proceso 45](#_Toc134690946)

[1.6.4 Gestión Administrativa 47](#_Toc134690947)

[1.6.4.1 Responsabilidades 47](#_Toc134690948)

[1.6.4.2 Políticas y Lineamientos 47](#_Toc134690949)

[1.6.4.3 Descripción de Actividades 47](#_Toc134690950)

[1.6.4.4 Diagrama de flujo 53](#_Toc134690951)

[1.6.4.5 Formatos 54](#_Toc134690952)

[1.6.4.6 Diagrama de Proceso 54](#_Toc134690953)

# 1.1 Propósito del Procedimiento.

El presente instrumento administrativo tiene como objetivo primordial, el servir como medio de apoyo y consulta para que el personal de la **Dirección de Difusión Cultural**, para que pueda realizar de forma adecuada, eficiente y eficaz las tareas, actividades y funciones que por la naturaleza del área se realicen en el proceso de Gestión Cultural y Realización de Eventos Académicos, Artísticos y Culturales

# 1.2 Alcance

El proceso de:

Gestión Cultural y Realización de Eventos Académicos, Artísticos y Culturales y

Los Subprocesos:

1. Atención a Solicitudes de Grupos Artísticos y Maestros de Ceremonias
2. Enlace con las URES
3. Comunicación Social y Difusión
4. Gestión Administrativa

# 1.3 Referencia

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
2. Declaración Universal de los Derechos Humanos
3. Declaración Universal de la UNESCO sobre la Diversidad Cultural
4. Convención Americana de Derechos Humanos.
5. Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Cultural
6. Agenda 20-30
7. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Durango
8. Ley General de Educación
9. Ley Orgánica de la Universidad Juárez del Estado de Durango
10. Planes Nacional y Estatal de Desarrollo
11. Plan de Desarrollo Institucional de la UJED
12. Plan Operativo Anual de la DDC
13. Programa Integral de Fortalecimiento Institucional (PFCE)
14. Programa Institucional de Formación Integral de la UJED
15. Sistema de Gestión de Calidad
16. Contrato Colectivo de Trabajo del Personal Académico y Administrativo vigentes
17. Reglamento de Personal Académico de la UJED
18. Reglamento General de la UJED
19. Convención Americana de Derechos Humanos.
20. Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales

# Definiciones y Abreviaciones

**1.4.1 Definiciones**

**Académicos:** Personas que colaboran en la difusión de la cultura en sus distintas ramas.

**Arte:** Es la capacidad que tenemos los seres humanos para expresar de forma creativa nuestras emociones, sentimientos e ideas y plasmar a través de diversos recursos, técnicas y disciplinas el mundo de acuerdo al contexto social en que nos desarrollamos.

**Cultural:** Se refiere a actividades que tienen que ver con la formación integral

**Difusión Cultural:** Como tercera función sustantiva de las universidades públicas, es el conjunto de las diferentes manifestaciones artísticas y culturales, que contribuyen a la formación integral de la comunidad universitaria y sociedad en general.

**Gestión Cultural:** Conjunto de acciones destinadas a facilitar, promover, estimular, conservar y difundir las diferentes actividades y manifestaciones culturales en condiciones de libertad, orientadas a fomentar el ejercicio de derechos, el acceso a oportunidades y el mejoramiento de los estados de bienestar de las personas.

Acciones que viabilizan el desarrollo de actividades culturales propias de los procesos, solicitadas por personal adscrito a la UJED.

* + 1. **Abreviaciones**

|  |  |
| --- | --- |
| **Abreviatura** | **Descripción** |
| **CA** | Coordinación Administrativa |
| **CCSyD** | Coordinación de Comunicación Social y Difusión |
| **CCURES** | Coordinadores Culturales de Unidades Responsables de Educación Superior |
| **CCURESGP** | Coordinadores Culturales de Unidades Responsables de Educación Superior Gómez Palacio |
| **CGAyMC** | Coordinación de Grupos Artísticos y Maestros de Ceremonias |
| **CURES** | Coordinación de Enlace con las Unidades de Educación Superior |
| **DDC** | Dirección de Difusión Cultural |
| **ECU** | Espacio Cultural Universitario |
| **N/A** | No Aplica |
| **OSUJED** | Orquesta Sinfónica de la Universidad Juárez del Estado de Durango |
| **POA** | Programa Operativo Anual |
| **SIIA** | Sistema Integral de Información Administrativa |
| **SGA** | Subsecretaria General Administrativa |
| **SGC** | Sistema de Gestión de Calidad |
| **UJED** | Universidad Juárez del Estado de Durango |
| **URES** | Unidad Responsable |

# 1.5 Proceso

# 1.5.1 “Gestión Cultural y Realización de Eventos Académicos, Artísticos y Culturales”

# 1.5.1.1 Responsabilidades

1. Director
2. Coordinador(a) de Grupos Artísticos y Maestros de Ceremonias
3. Coordinador(a) de enlace con las URES
4. Coordinador(a) de Comunicación Social y Difusión
5. Coordinador(a) Administrativo.
6. Jefa de Personal de la OSUJED
7. Secretarias
8. Auxiliar de la Coordinación de Grupos Artísticos
9. Auxiliar de la Coordinación Comunicación Social y Difusión
10. Diseñador
11. Apoyo Logístico Administrativo
12. Mensajero
13. Bibliotecarias

# 1.5.1.2 Políticas y Lineamientos

1. Se realizarán cuantas reuniones de trabajo sean necesarias y al final de cada reunión se elaborará la minuta correspondiente.
2. En estas reuniones se establecerán los programas fijos que se desarrollan en el año, considerando que hay programas y eventos con fechas fijas y otros en los que se estima su fecha o periodo de realización.
3. Los Programas Fijos serán:
   1. Festival Cultural Universitario;
   2. Visitarte es para Ti;
   3. Espacio Cultural Universitario (ECU);
   4. Encuentro Cultural Universitario (Programa radiofónico en RADIO UNIVERSIDAD);
   5. Programa “VELADA UNIVERSITARIA”, (programa de televisión en TV UJED);
   6. Verbena Universitaria;
   7. Mictlán: lugar de los muertos (altares de día de muertos, pasarela de catrinas, entre otros;
   8. Temporada Anual de la Orquesta Sinfónica de la UJED (OSUJED);
   9. Programa de Promoción de Talentos Universitarios de las URES,
   10. Cursos de Inducción para alumnos de nuevo ingreso,
   11. Concursos Artísticos,
   12. Encuentro de Pueblos Indígenas,
   13. Muestra Interinstitucional Universitaria de Teatro (MIUT),
   14. Filmoteca UJED, entre otros,
   15. Programa navideño de fin de cursos.

Todas las actividades que realiza la DDC contempladas en esta planeación y calendarización anual, tendrán como objetivo difundir y extender los servicios artísticos y culturales para la formación integral de los estudiantes y de la sociedad en general.

**Nota:** Para la realización de estas actividades, la DDC, participarán en la elaboración de Proyectos Especiales para obtención de recursos extraordinarios como el Programa de Fortalecimiento a la Calidad de la Educación (PFCE) y el Programa de Fortalecimiento de la Infraestructura Cultural de la Secretaría de Cultura Federal, entre otros.

# 1.5.1.3 Descripción de Actividades

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Paso** | **Responsable** | **Actividad** | **Documento de Trabajo (clave)** |
| 1 | Director | **Convocar a coordinadores Programa Fijo.**  El (la) Director(a) de Difusión Cultural, convoca a las diferentes Coordinaciones de Área a reuniones de trabajo mediante “MEMORANDUM INTERNO” y lista de asistencia “REGISTRO DE ASISTENCIAS”. | **R-TE-DDC-GC-04.1.2,A**  **R-TE-DDC-GC-04.1.2,B**  **Minuta de reunión** |
| 2 | Director y Coordinadores | Desarrollan el programa fijo de cada uno de los procesos de las DDC y en su caso participan en la elaboración de Proyectos Especiales para obtención de recursos extraordinarios como el Programa de Fortalecimiento a la Calidad de la Educación (PFCE) y el Programa de Fortalecimiento de la Infraestructura Cultural de la Secretaría de Cultura Federal, entre otros. Además, se implementan permanentemente cursos de capacitación y formación para el personal adscrito a la DDC. |  |
| 3 | Director y Coordinadores | **Establecer requerimientos de actividades.**  Se continúa con las reuniones periódicas que los eventos y programas requieran, dedicando un espacio para el establecimiento de las necesidades generales -materiales, humanas, financieras, técnicas y logísticas, entre otras, de cada evento o serie de eventos próximos a realizarse. |  |
| 4 | Director y Coordinador Administrativo | **Realizar presupuesto.**  Con base a los requerimientos establecidos, la Dirección de Difusión Cultural realiza un presupuesto, el cual se presenta a la Rectoría para su aprobación. | **POA** |
| 5 | Rector y SGAD | **Aprobar presupuesto.**  Si el presupuesto no es aprobado, el (la) Director(a) de Difusión Cultural convoca nuevamente a reunión a los Coordinadores de Área para realizar los ajustes correspondientes a la planeación y elaboración del presupuesto. Este proceso se repite las veces que sean necesarias hasta su aprobación. | **POA**  **(Firma del Rector)** |
| 6 | Director | **Asignar Tareas a Coordinadores.**  De acuerdo a los requerimientos establecidos, el (la) Director(a) de Difusión Cultural asigna a cada Coordinación de Área las tareas correspondientes para la realización y ejecución de los eventos artísticos y culturales que se relacionen con sus sub procesos (Comunicación Social y Difusión, Gestión Administrativa, Enlace con las URES, Atención a Solicitudes de Grupos Artísticos y Maestros de Ceremonias), conforme a este manual de procedimientos. | **R-TE-DDC-GC-04.1.2,C**  **R-TE-DDC-GC-04.1.2,**  **R-TE-DDC-GC-04.1.2,I**  **R-TE-DDC-GC-04.1.2,M**  **R-TE-DDC-GC-04.1.2,N** |
| 7 | Director y Coordinadores | **Realizar y ejecutar eventos.**  Esto se hace conforme a las tareas asignadas. |  |
| 8 | Coordinadores | **Dar seguimiento y supervisión.**  Durante la realización de los eventos artísticos y culturales se da seguimiento y supervisión para su óptimo desarrollo. |  |
| 9 | Director y Coordinadores | **Evaluar eventos realizados.**  Al final de los eventos, cada Coordinación realiza su evaluación según corresponda y se realiza una reunión de retroalimentación, con la finalidad de establecer acciones preventivas y de mejora. | **R-TE-DDC-GC-04.1.2,E**  **R-TE-DDC-GC-04.1.2,J**  **R-TE-DDC-GC-04.1.2,K**  **R-TE-DDC-GC-04.1.2,L**  **R-TE-DDC-GC-04.1.2,Ñ** |
| 10 | Director y Coordinadores | Realizan Retroalimentación para establecer acciones preventivas y de mejora. | **R-TEDDC-GC-04.1.2,A**  **Minuta de reunión** |
| 1bis | Secretaria | **Solicitud de servicios.**  La Dirección de Difusión Cultural atiende permanentemente solicitudes de servicios artísticos y culturales por parte de usuarios internos y externos a la UJED. | **Oficio del solicitante** |
| 2bis | Secretaria | **Registrar solicitudes.**  El Personal Secretarial recibe las solicitudes de servicios artísticos y culturales, las cuales registran en un libro, **LIBRO DE REGISTRO DE SOLICITUDES**, en el que se asienta: el concepto, fecha del oficio, fecha en que se recibe, número de oficio, firmante, quien recibe y destino final.  El personal Secretarial, además, pide a la parte solicitante un número telefónico de contacto para mejor atención. | **Libro de registro** |
| 3bis | Secretaria | Turna al Director los oficios recibidos y registrados por el Personal Secretarial, son entregados a él (la) Director(a) de Difusión Cultural. |  |
| 4bis | Director | Recibe y analiza la solicitud |  |
| 5bis | Director | **Autoriza Solicitud.**  El Director(a) lo analiza y procede a su autorización o no.  Si la solicitud **no es autorizada**, se notifica al solicitante vía telefónica, exponiendo los motivos. |  |
| 6bis | Director | Regresa al punto 6. |  |

# 1.5.1.4 Diagrama de flujo



# 1.5.1.5 Formatos

**1.5.1.5.1 R-TE-DDC-GC-04.1.2,A “Memorándum Interno”**

**1.5.1.5.2 R-TE-DDC-GC-04.1.2,B “Registro de Asistencias a Reuniones”**

**1.5.1.5.3 R-TE-DDC-GC-04.1.2,C “Solicitud de Apoyo Artístico”**

**1.5.1.5.4 R-TE-DDC-GC-04.1.2,D “Solicitud de Oficio de Comisión”**

**1.5.1.5.5 R-TE-DDC-GC-04.1.2,E “Reporte de Satisfacción de Servicio”**

**1.5.1.5.6 R-TE-DDC-GC-04.1.2,F “Lista de Asistencia CCURES”**

**1.5.1.5.7 R-TE-DDC-GC-04.1.2,G “Lista de Asistencia CCURESGP”**

**1.5.1.5.8 R-TE-DDC-GC-04.1.2,H “Minuta de Reunión con los CCURES”**

**1.5.1.5.9 R-TE-DDC-GC-04.1.2,I “Registro, Ficha Técnica y de Responsabilidades de las Actividades de la CEURES”**

**1.5.1.5.10 R-TE-DDC-GC-04.1.2,J “Evaluación de Satisfacción del Cliente (Concierto OSUJED)”**

**1.5.1.5.11 R-TE-DDC-GC-04.1.2,K “Evaluación de Satisfacción del Cliente (ECU)”**

**1.5.1.5.12 R-TE-DDC-GC-04.1.2,L “Evaluación de Satisfacción del Cliente (Concurso Universitario de Canto Popular)”**

**1.5.1.5.13 R-TE-DDC-GC-04.1.2,M “Solicitud de Requerimientos de Comunicación”**

**1.5.1.5.14 R-TE-DDC-GC-04.1.2,N “Solicitud de Servicios”**

**1.5.1.5.15 R-TE-DDC-GC-04.1.2,Ñ “Satisfacción de Usuarios”**

# 1.5.1.6 Diagrama de Proceso

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **GESTIÓN CULTURAL Y REALIZACIÓN DE EVENTOS ACADÉMICOS, ARTÍSTICOS Y CULTURALES** | | | |
| **¿Qué? Herramientas, Materiales y Equipo** | Equipo de Cómputo  Internet  Copiadora  Equipo de proyección  Scanner  Vehículos  Líneas telefónicas  Equipo de fotografía, audio y video  Software especializado  Consumibles de papelería y cómputo | | |
| **¿Con quién?** | **Personal** | **Competencia** | |
| Director(a) | EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0935 Gestión de trabajo por proyectos. | |
| EC1188 Liderazgo en los centros de trabajo. | |
| Coordinado r(a) de GAyMC | EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0811 Trabajo en equipo multiculturales. | |
| EC0935 Gestión de trabajo por proyectos. | |
| Coordinador(a) de Enlace con las URES | EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0811 Trabajo en equipo multiculturales. | |
| EC0935 Gestión de trabajo por proyectos. | |
| Coordinador (a) de CSyD | EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0811 Trabajo en equipo multiculturales. | |
| EC0962 Uso de herramientas digitales en el trabajo. | |
| Coordinador (a) de CA | EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0811 Trabajo en equipo multiculturales. | |
| EC0935 Gestión de trabajo por proyectos. | |
| Jefa de Personal OSUJED | EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0811 Trabajo en equipo multiculturales. | |
| EC0935 Gestión de trabajo por proyectos. | |
| Auxiliar de la Coordinación de Grupos Artísticos y Maestros de Ceremonias | EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0811 Trabajo en equipo multiculturales. | |
| EC0962 Uso de herramientas digitales en el trabajo. | |
| Apoyo logístico | EC0157 Manejo de internet y correo electrónico. | |
| EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0554 Trabajo en equipo. | |
| Auxiliar de la Coordinación Comunicación Social y Difusión | EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0811 Trabajo en equipo multiculturales. | |
| EC0962 Uso de herramientas digitales en el trabajo. | |
| Diseño | EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0811 Trabajo en equipo multiculturales. | |
| EC0962 Uso de herramientas digitales en el trabajo. | |
| Secretaria | EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0962 Uso de herramientas digitales en el trabajo. | |
| EC1191 Uso de las normas ortográficas en textos impresos/digitales nivel intermedio. | |
| Mensajero | EC0157 Manejo de internet y correo electrónico. | |
| EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0554 Trabajo en equipo. | |
| Bibliotecaria | EC0962 Uso de herramientas digitales en el trabajo. | |
| EC1191 Uso de las normas ortográficas en textos impresos/digitales nivel intermedio. | |
| EC0957 Gestión de bibliotecas escolares. | |
| **Entrada** | Programa fijo  Solicitudes de servicios | | |
| **Proveedor** | Director y Coordinadores de área de la DDC  Clientes internos y externos de la UJED | | |
| **Salida** | Eventos académicos, artísticos y culturales | | |
| **Cliente** | Comunidad universitaria y público en general | | |
| **¿Cómo? (De acuerdo a Instructivos, Manuales, Procedimientos y Reglamentos)** | Declaración Universal de la UNESCO sobre la diversidad cultural  Agenda 20-30  Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos  Ley General de Educación  Planes Nacional y Estatal de Desarrollo  Plan de Desarrollo Institucional de la UJED  Ley orgánica de la UJED  Plan Operativo Anual de la DDC  Programa Integral de Fortalecimiento Institucional (PFCE)  Programa Institucional de Formación Integral de la UJED  SGC  Contrato Colectivo de Trabajo del Personal Académico y Administrativo vigentes  Reglamento de Personal Académico de la UJED  Manual de Procedimientos de la Dirección de Difusión Cultural | | |
| **¿Qué resultados? (Indicadores de Desempeño del Proceso).** | **Indicador** | **Meta** | **Frecuencia** |
| Número de eventos realizados | 24 eventos al mes | Mensual |

# 1.6 Sub Proceso

1.6.1 “Atención a Solicitudes de Grupos Artísticos y Maestros de Ceremonias”**.**

# 1.6.1.1 Responsabilidades

1. Director(a) de Difusión Cultural
2. Coordinador(a) de Grupos Artísticos y Maestros de Ceremonias

# 1.6.1.2 Políticas y Lineamientos

1. Las solicitudes deberán ser presentadas por escrito, en caso de que sean de forma verbal, esta solo será recibida por el Director de la DDC.
2. En caso de detectar información recabada de parte del solicitante y de quien atendió en evento no concuerde, la CGAyMC deberá proponer una acción correctiva para evitar que vuelva a suceder en posteriores solicitudes.

# 1.6.1.3 Descripción de Actividades

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Paso** | **Responsable** | **Actividad** | **Documento de Trabajo (clave)** |
| 1 | Coordinador de Grupos Artísticos y Maestros de Ceremonia | **Establecer Programa fijo y/o atención a solicitudes de servicio.**  La CGA y MC participa en todas las actividades y programas de la DDC en los que se involucre la intervención de la misma, conforme a las tareas que asigne el Director según los requerimientos y tareas a esta Coordinación, para la realización de eventos académicos, artísticos y culturales, así como la atención a solicitudes. |  |
| 2 | Secretaria y Director | **Recibe solicitudes.**  Las solicitudes de grupos artísticos y/o maestros de ceremonias deben ser por escrito; únicamente se reciben de manera verbal por la DDC, dándoseles a ambas el siguiente trámite:  **Por escrito:** El Personal Secretarial recibe las solicitudes de servicios artísticos y culturales.  **Verbales:** Son recibidas por la DDC quien instruye a la CGAyMC para su registro y atención; cuando los grupos se programan en eventos internos de la DDC, se realiza el formato correspondiente. |  |
| 3 | Secretaria | **Registra solicitudes.**  Registra en un libro, **“Libro de Registro de Solicitudes”**, en el que se asienta: el concepto, fecha del oficio, fecha en que se recibe, número de oficio, firmante, quien recibe y destino final; así como el número telefónico del contacto para mejor atención. | **Libro de Registro de Solicitudes** |
| 4 | Secretaria | **Turna a Dirección.**  Todas las solicitudes para grupos artísticos y/o maestros de ceremonias son entregadas al DDC. |  |
| 5 | Director(a) | **Analiza Solicitud.**  La DDC conoce y valora la solicitud. |  |
| 6 | Director(a) | **Autoriza solicitud.**  Asigna la solicitud a la CGAyMC |  |
| 7 | Coordinador(a) de GAyMC | **Asigna folio.**  La CGAyMC recibe la solicitud para su atención y seguimiento, quien de inmediato le asigna un número de folio. |  |
| 8 | Coordinador(a) de GAyMC | **Contactar al Solicitante.**  La CGAyMC revisa la solicitud de grupos artísticos y/o de maestros de ceremonias y de acuerdo al tipo de evento, establece comunicación con el Solicitante con la finalidad de determinar las condiciones y requerimientos para la prestación del servicio que solicita. |  |
| 9 | Coordinador(a) de GAyMC y Solicitante | **Determinar condiciones y requerimientos.**  Programa y elabora ficha técnica del evento, apoyo de traslado, sonido, atención durante evento, entre otras, o en su caso orienta como se pudiera subsanar de una mejor manera. | N/A |
| 10 | Solicitante | **Acepta propuesta.**  En caso de llegar al acuerdo del apoyo que solicita, la CGAyMC en conjunto con su Auxiliar, contacta al Grupo Artístico o Maestro de Ceremonias solicitado para determinar la disponibilidad y viabilidad de su participación; llegando al acuerdo, se realiza la comisión registrando la solicitud en el Formato de **“Solicitud de Apoyo Artístico”**. | **R-TE-DDC-GC-04.1.2,C** |
| 11 | Coordinador(a) de GAyMC | **Realiza ajustes.**  En caso de ser necesario se hacen los acuerdos en coordinación con el Solicitante. |  |
| 12 | Coordinador(a) de GAyMC, Auxiliar de GAyMC y Secretaria | **Asignación de comisión.**  El CGAyMC y/o Auxiliar realiza la confirmación a los Grupos Artísticos y/o Maestros de Ceremoniasde la atención del evento, instruyendo a la Secretaria para que elabore el(los) **Oficio(s) de Comisión** para que sean entregado(s) al (los) Grupo(s) y/o Conductor que atenderá(n) el evento.  La CGAyMC registra estos oficios de comisión, de acuerdo al registro **“FORMATO DE SOLICITUD DE OFICIO DE COMISIÓN”**,y da seguimiento para su entrega a quien le fue comisionado para su atención. | **R-TE-DDC-GC-04.1.2,C**  **R-TE-DDC-GC-04.1.2,D** |
| 13 | Coordinador(a) de GAyMC | **Solicitud de requerimiento según corresponda.**  La CGAyMC solicita a las diferentes Coordinaciones de la Dirección de Difusión Cultural, los requerimientos de materiales, humanos, financieros y/o técnicos y de servicios, necesarios para dar atención. | **R-TE-DDC-GC-04.1.2,M**  **R-TE-DDC-GC-04.1.2,N** |
| 14 | Solicitante | **Confirmación de participación.**  La CGAyMC da seguimiento a la atención del evento, confirmando que el evento no haya sido cancelado o modificado; de igual forma, mantiene comunicación (Vía telefónica) con el Grupo y/o Conductor antes del evento a atender para reiterarles el compromiso de atención. |  |
| 15 | Coordinador(a) de GAyMC y Solicitante | **Realización de evento.**  Conforme a lo acordado los Grupos Artísticos y Maestros de Ceremonias tienen la obligación de cumplir con su presentación y/o encomienda, con responsabilidad, calidad y profesionalismo, cuidando en todo momento la imagen de la Universidad. |  |
| 16 | Solicitante | **Evaluación de participación y atención por usuario.**  Posterior a cada participación el personal de la CGAyMC, contacta al Usuario con el fin de recabar los datos en el **“FORMATO DE REPORTE DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO”**; así mismo, corrobora con quien atendió el evento (Grupo Artístico y/o Maestro de Ceremonias), la **Solicitud de Satisfacción de Usuario**, que los datos coincidan por ambas partes. | **R-TE-DDC-GC-04.1.2,E** |
| 17 | Coordinador(a) de GAyMC | **Archivo de formato.**  Una vez concluido el proceso, el registro **“FORMATO DE REPORTE DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO”**; se archiva junto con los trámites anteriores en una carpeta destinada a este proceso, para su indicador estadístico. |  |

1.6.1.4 Diagrama de flujo



1.6.1.5 Formatos

**1.6.1.5.1 R-TE-DDC-GC-04.1.2,C “Solicitud de Apoyo Artístico”**

**1.6.1.5.2 R-TE-DDC-GC-04.1.2,D “Solicitud de Oficio de Comisión”**

**1.6.1.5.3 R-TE-DDC-GC-04.1.2,E “Reporte de Satisfacción de Servicio”**

# Diagrama de Proceso

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ATENCIÓN A SOLICITUDES DE GRUPOS ARTÍSTICOS Y MAESTROS DE CEREMONIAS** | | | |
| **¿Qué? Herramientas, Materiales y Equipo** | Equipo de Cómputo  Internet  Copiadora  Equipo de proyección  Scanner  Vehículos  Líneas telefónicas  Equipo de fotografía, audio y video  Software especializado  Consumibles de papelería y cómputo | | |
| **¿Con quién?** | **Personal** | **Competencia** | |
| Director(a) | EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0935 Gestión de trabajo por proyectos- | |
| EC1188 Liderazgo en los centros de trabajo. | |
| Coordinador(a) de GAyMC | EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0811 Trabajo en equipo multiculturales. | |
| EC0935 Gestión de trabajo por proyectos. | |
| Auxiliar de la Coordinación de Grupos Artísticos y Maestros de Ceremonias | EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0811 Trabajo en equipo multiculturales. | |
| EC0962 Uso de herramientas digitales en el trabajo. | |
| Coordinador(a) Administrativo | EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0811 Trabajo en equipo multiculturales. | |
| EC0935 Gestión de trabajo por proyectos. | |
| Coordinador(a) de CSyD | EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0811 Trabajo en equipo multiculturales. | |
| EC0962 Uso de herramientas digitales en el trabajo. | |
| Coordinador(a) de enlace con las URES | EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0811 Trabajo en equipo multiculturales. | |
| EC0935 Gestión de trabajo por proyectos. | |
| Secretaria | EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0962 Uso de herramientas digitales en el trabajo. | |
| EC1191 Uso de las normas ortográficas en textos impresos/digitales nivel intermedio. | |
| **Entrada** | Programa fijo  Solicitudes de participación de grupos artísticos.  Solicitudes de conducciones de maestros de ceremonias. | | |
| **Proveedor** | Director y Coordinadores de Área de la DDC  Clientes internos y externos de la UJED | | |
| **Salida** | Presentaciones de grupos artísticos.  Conducciones de maestros de ceremonias. | | |
| **Cliente** | Unidades Académicas, Administración Central, Instituciones y Organizaciones externas a la UJED  Coordinadores de Área  Estudiantes Universitarios  Público en general  Estudiantes | | |
| **¿Cómo? (De acuerdo a Instructivos, Manuales, Procedimientos y Reglamentos)** | Contrato Colectivo de Trabajo  Reglamento Académico  SGC  Manual de Procedimientos de la Dirección de Difusión Cultural | | |
| **¿Qué resultados? (Indicadores de Desempeño del Proceso).** | **Indicador** | **Meta** | **Frecuencia** |
| Índice de solicitudes atendidas favorablemente | 80% de solicitudes | Trimestral |

# 1.6.2 Enlace con las URES

# 1.6.2.1 Responsabilidades

1. Director(a) de Difusión Cultural
2. Coordinador(a) de Enlace con las URES

# 1.6.2.2 Políticas y Lineamientos

1. La Coordinadora con las URES participará en todas las activadas y programas de la DDC en los que se involucre la participación de las URES

# 1.6.2.3 Descripción de Actividades

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Paso** | **Responsable** | **Actividad** | **Documento de Trabajo (clave)** |
| 1 | Director(a) | **Establecer Programa fijo y/o atención a solicitudes de servicio.**  Gira instrucciones a la (Coordinador de Enlace con las URES (CEURES) de llevar a cabo labores de coordinación para la realización y la difusión de estas actividades con los Coordinadores Culturales de las URES (CCURES); además de todas aquellas que le asigne la DDC. |  |
| 2 | Coordinador(a) de Enlace con las URES | **Realiza reuniones con las URES.**  Previo acuerdo con la Dirección, programa reuniones periódicas durante cada semestre con los CCURES, para la planeación, desarrollo y seguimiento de las actividades que se llevarán a cabo durante el semestre y el mes en curso. Para la realización de estas reuniones, la CEURES convoca mediante **Oficio** signado por la DDC a los CCURES, y además **solicita a las diferentes áreas de la DDC los requerimientos necesarios** para la realización de las mismas. | **Oficio para reunión**  **R-TE-DDC-GC-04.1.2,F**  **R-TE-DDC-GC-04.1.2,G** |
| 3 | Coordinador(a) de Enlace con las URES | **Desarrolla plan de enlace.**  Al final de cada reunión se registran los acuerdos correspondientes mediante una **minuta.**  Es responsabilidad de la CEURES procurar y mantener una comunicación efectiva con los CCURES para la óptima realización del **Plan de Actividades** y para el logro exitoso de los objetivos y metas planteados en el mismo. | **R-TE-DDC-GC-04.1.2,H** |
| 4 | Coordinador(a) de Enlace con las URES | **Tramita recursos a la coordinación correspondiente.**  En caso de que la CEURES requiera apoyo de alguna de las Coordinaciones de Área, lo **solicitará por los mecanismos establecidos** para cada una de ellas. | **R-TE-DDC-GC-04.1.2,C**  **R-TE-DDC-GC-04.1.2,M**  **R-TE-DDC-GC-04.1.2,N** |
| 5 | Coordinador(a) de Enlace con las URES | **Promoción de talentos Universitarios.**  Este programa consiste en promover y difundir alumnos universitarios con talentos artísticos (cantantes, bailarines, actores, entre otros), y grupos artísticos representativos de las URES, en diferentes escenarios.  Para el desarrollo de este programa la CEURES integra un **Padrón de Alumnos Artistas de las URES**, mismo que actualizará periódicamente y se gestionarán los espacios de promoción y difusión mediante una **Solicitud de Requerimientos de Comunicación y Difusión** ante la Coordinación de Comunicación Social y Difusión (CCSyD) de la DDC, conforme a este Manual de Procedimientos.  Con base a los resultados de la gestión, se programan a los artistas de acuerdo a su género y disponibilidad.  La CEURES registra las participaciones de cada artista o grupo. Este registro se hará de acuerdo al formato **“REGISTRO, FICHA TÉCNICA Y DE RESPONSABILIDADES DE LAS ACTIVIDADES DE LA CEU”.**  **\***Vuelve al paso 4. | **R-TE-DDC-GC-04.1.2,C**  **R-TE-DDC-GC-04.1.2,I**  **R-TE-DDC-GC-04.1.2,M** |
| 6 | Coordinador(a) de Enlace con las URES | **Espacio Cultural Universitario**.  Este programa consiste en promover eventos artísticos y culturales (charlas, conferencias, conciertos de música de cámara, proyección de películas en video, documentales, entre otros), al interior de las URES, es decir, en sus aulas, salas audiovisuales, e incluso en los espacios abiertos de que disponga la Unidad Académica y la propia Universidad por sencillos que éstos sean, sin requerimientos especiales de sonorización y montaje, orientados principalmente a difundir y fortalecer el conocimiento de los valores artísticos y culturales locales, regionales, nacionales y universales.  Los eventos son propuestos por la DDC, la CEURES, Coordinaciones de Área de la DDC, por los propios artistas y promotores ajenos a la misma, pero pertenecientes a la UJED o incluso ajenas a ella; también pueden ser propuestos por los CCURES.  La CEURES analiza con la DDC la factibilidad de llevar a cabo cada evento. Los eventos seleccionados son difundidos por la CEURES a los CCURES, por medios electrónicos a su alcance. Si alguna(s) de la(s) URES da(n) respuesta favorable para su realización, la CEURES realiza el registro correspondiente de acuerdo al formato **“REGISTRO, FICHA TÉCNICA Y DE RESPONSABILIDADES DE LAS ACTIVIDADES DE LA CEURES”.** Al final del mismo, la CEURES aplica una **encuesta con la finalidad de conocer la opinión de los asistentes** al(los) eventos.  \*Vuelve al paso 4 | **R-TE-DDC-GC-04.1.2,I** |
| 7 | Coordinador(a) de Enlace con las URES | **Evaluación de Satisfacción del Cliente.**  Esta Coordinación con apoyo de estudiantes universitarios que brindan su servicio social a la DDC, realiza una **evaluación de satisfacción del cliente.** | **R-TE-DDC-GC-04.1.2,J**  **R-TE-DDC-GC-04.1.2,K**  **R-TE-DDC-GC-04.1.2,L** |

1.6.2.4 Diagrama de flujo**.**



1.6.2.5 Formatos

**1.6.2.5.1 R-TE-DDC-GC-04.1.2,F “Lista de Asistencia CCURES”**

**1.6.2.5.2 R-TE-DDC-GC-04.1.2,G “Lista de Asistencia CCURESGP”**

**1.6.2.5.3 R-TE-DDC-GC-04.1.2,H “Minuta de la Reunión con los CCURES”**

**1.6.2.5.4 R-TE-DDC-GC-04.1.2,I “Registro, Ficha Técnica y de Responsabilidades de las Actividades de la CEURES”**

**1.6.2.5.5 R-TE-DDC-GC-04.1.2,J “Evaluación de Satisfacción del Cliente (Concierto OSUJED)”**

**1.6.2.5.6 R-TE-DDC-GC-04.1.2,K “Evaluación de Satisfacción del Cliente (Espacio Cultural Universitario ECU)”**

**1.6.2.5.7 R-TE-DDC-GC-04.1.2,L “Evaluación de Satisfacción del Cliente (Concurso Universitario de Canto Popular)”**

# 1.6.2.6 Diagrama de Proceso

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ENLACE CON LAS URES** | | | |
| **¿Qué? Herramientas, Materiales y Equipo** | Equipo y consumibles de cómputo  Internet  Equipo y material de oficina  Teléfono celular  Gasolina  Laptop  Equipo de sonido  Cámara fotográfica  Vehículo | | |
| **¿Con quién?** | **Personal** | **Competencia** | |
| Director(a) | EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0935 Gestión de trabajo por proyectos. | |
| EC1188 Liderazgo en los centros de trabajo. | |
| Coordinador(a) de GAyMC | EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0811 Trabajo en equipo multiculturales. | |
| EC0935 Gestión de trabajo por proyectos. | |
| Auxiliar de la Coordinación de Grupos Artísticos y Maestros de Ceremonias | EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0811 Trabajo en equipo multiculturales. | |
| EC0962 Uso de herramientas digitales en el trabajo. | |
| Coordinador(a)Administrativo | EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0811 Trabajo en equipo multiculturales. | |
| EC0935 Gestión de trabajo por proyectos. | |
| Coordinador(a) de Comunicación Social y Difusión | EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0811 Trabajo en equipo multiculturales. | |
| EC0962 Uso de herramientas digitales en el trabajo. | |
| Coordinador(a) de Enlace con URES | EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0811 Trabajo en equipo multiculturales. | |
| EC0935 Gestión de trabajo por proyectos. | |
| Jefe(a) d Personal de la OSUJED | EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0811 Trabajo en equipo multiculturales. | |
| EC0935 Gestión de trabajo por proyectos. | |
| Secretarias | EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0962 Uso de herramientas digitales en el trabajo. | |
| EC1191 Uso de las normas ortográficas en textos impresos/digitales nivel intermedio. | |
| **Entrada** | Programa fijo  Solicitudes de servicio | | |
| **Proveedor** | Director y Coordinadores de Área de la DDC  Clientes Internos y Externos de la UJED | | |
| **Salida** | Presentaciones de grupos artísticos.  Conducciones de Maestros de Ceremonias. | | |
| **Cliente** | Comunidad Universitaria  Público en general  Talentos Universitarios de las URES | | |
| **¿Cómo? (De acuerdo a Instructivos, Manuales, Procedimientos y Reglamentos)** | Manual de Procedimientos de la Dirección de Difusión Cultural  SGC | | |
| **¿Qué resultados? (Indicadores de Desempeño del Proceso).** | **Indicador** | **Meta** | **Frecuencia** |
| Presentaciones de grupos artísticos representativos de las URES. | 15 presentaciones | Semestral |
| Número de actividades realizadas del programa Espacio Cultural Universitario (ECU) | 10 actividades | Semestral |

# 1.6.3 Comunicación Social y Difusión

# 1.6.3.1 Responsabilidades

1. Director(a) de Difusión Cultural
2. Coordinador(a) de Comunicación Social
3. Diseñador
4. Auxiliar de la Coordinación Comunicación Social y Difusión
5. Coordinador(a) Administrativo (a)
6. Coordinador(a) de Grupos Artísticos y Maestros de Ceremonia
7. Coordinador(a) Enlace URES

# 1.6.3.2 Políticas y Lineamientos

1. La CCSyD dará atención a todas las solicitudes de comunicación y difusión que la DDC.

# 1.6.3.3 Descripción de Actividades

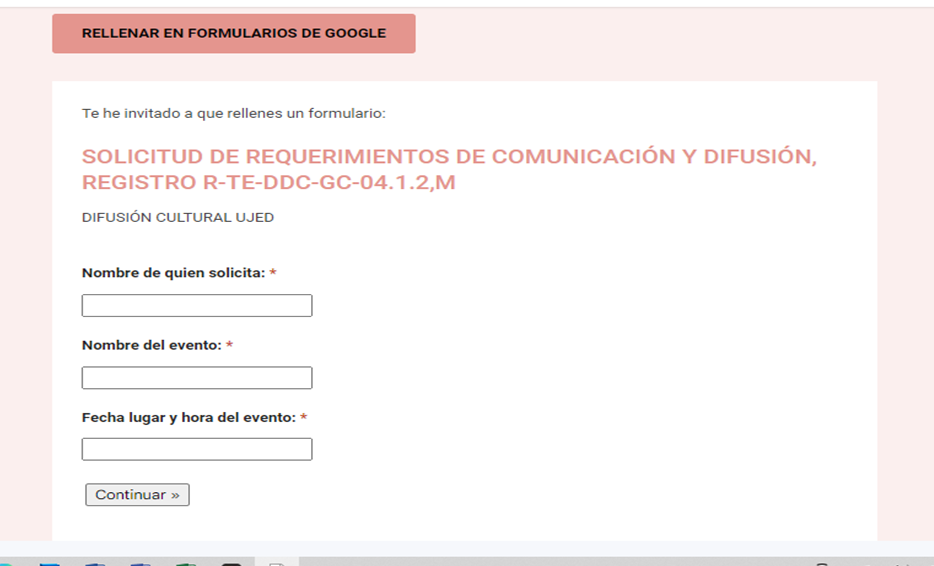
|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Paso** | **Responsable** | **Actividad** | **Documento de Trabajo (clave)** |
| 1 | Director(a) | **Establecer Programa fijo y/o atención a solicitudes de servicio.**  Se trabaja en conjunto en la elaboración del programa fijo de todas las coordinaciones y/o en la atención a solicitudes de servicio, a través de  **“Solicitud de Requerimientos de Comunicación y Difusión”** **R-TE-DDC-GC-04.1.2,M**. | **Proceso General** |
| 2 | Coordinador(a) de Comunicación Social y Difusión. | **Recepción de solicitud de requerimientos de difusión.**  Recibe solicitud y analiza los requerimientos necesarios de las coordinaciones para la difusión de las mismas. | **R-TE-DDC-GC-04.1.2,M** |
| 3 | Coordinador(a) de Comunicación Social y Difusión. | **Desarrolla plan de enlace.**  La CCSyD, recibe la solicitud, hace una revisión de los requerimientos y solicita la aprobación de la misma a la DDC, para ver si todos los requerimientos de la solicitud son aprobados; de ser así se pasa a la distribución de tareas conforme a los solicitado y aprobado.  Si no se aprueba por la DDC, la solicitud parcial o totalmente, se avisa a la Coordinación que hizo la solicitud de la decisión tomada y se pasa en el primero de los casos a la distribución de actividades. | **R-TE-DDC-GC-04.1.2,M** |
| 4 | Coordinador(a) de Comunicación Social y Difusión. | **Distribución de actividades conforme solicitud de requerimientos.**  La CCSyD, asigna a su personal de apoyo que se encarga de diferentes actividades, como son: redacción, diseño, audio, video, fotografía; la elaboración de los requerimientos de la solicitud de requerimientos de comunicación. | **R-TE-DDC-GC-04.1.2,M** |
| 5 | Diseñador | **Diseño de los contenidos de comunicación social y difusión.**  Por instrucciones de la CCSyD y con la autorización de la DDC, el Responsable de Diseño (D) realiza, estructura e implementa la creatividad e innovación en los diseños e imagen requerida por la DDC, los cuales son solicitados a la CCSyD por la DDC, la CGAyMC, la CEURES, mediante **“Solicitud de Requerimientos de Comunicación y Difusión” R-TE-DDC-GC-04.1.2,M** (vía correo electrónico institucional).  El diseñador (D), inicia con el proceso creativo y antes de difundirlo o entregarlo, se solicita el Vo. Bo. de la DDC y/o de la Coordinación de Área solicitante. Finalmente, se registran y archivan cada uno de los diseños elaborados y aprobados. | **R-TE-DDC-GC-04.1.2,M** |
| 6 | Auxiliar de la Coordinación Comunicación Social y Difusión | **Producción de audios, video, fotografía y transmisiones en vivo.**  Se refiere al documento o conjunto de documentos cuyo soporte es la fotografía, el audio y el video en cualquiera de sus aspectos técnicos.  Se lleva a cabo cuando se realiza una selección, análisis y tratamiento de los materiales audiovisuales, con el fin de que se pueda utilizar con posterioridad para lo que requiera la DDC.  Las personas encargadas de Producción de fotografía y video y transmisiones en vivo, también son responsables de mantener el archivo al día, así como **“cubrir”** (documentar) los eventos relevantes tomando fotografía y/o video de acuerdo a los eventos más relevantes del Plan Anual de la DDC, previamente analizada para ponderar la relevancia de cada evento o actividad.  Lo anterior se realiza conforme a la solicitud que las diferentes Coordinaciones de Área hagan mediante **“Requerimientos de Comunicación y Difusión” R-TE-DDC-GC-04.1.2,M;** dicha solicitud será evaluada por la CCSyD y acordada con la DDC, procediéndose a informar al Solicitante la atención que se dará a su solicitud para posteriormente realizar y/o desarrollar lo solicitado. | **R-TE-DDC-GC-04.1.2,M** |
| 7 | Coordinadores de Áreas y DDC | **Revisión y Vo. Bo.**  Se pasa a revisión del área que realizó la solicitud para su aprobación o corrección.  **Si es aprobado** se procede al cumplimiento de los requerimientos y se concluye con el archivo de la evidencia; **si no se procede** a reiniciar en el punto 4 | **R-TE-DDC-GC-04.1.2,M** |

1.6.3.4 Diagrama de flujo**.**



1.6.3.5 Formatos

**1.6.3.5.1 R-TE-DDC-GC-04.1.2,M “Solicitud de Requerimientos de Comunicación y Difusión”**



# 1.6.3.6 Diagrama de Proceso

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **COMUNICACIÓN SOCIAL Y DIFUSIÓN** | | | |
| **¿Qué? Herramientas, Materiales y Equipo** | Equipo de Cómputo con aplicaciones de: Microsoft Office, Corel, Programas de Edición de Fotografía, Diseño, Audio y Video  Acceso a Internet  Dispositivos de almacenamiento electrónico extra (USB, DVD, Discos duros portátiles y fijos)  Papelería diversa y útiles de oficina  Recursos financieros  Impresoras láser a color y blanco y negro  Cámaras de video  Cámaras fotográficas  Grabadoras de audio  Equipo de proyección  Equipo de sonido  Scanner  Vehículo  Equipo de iluminación  Línea telefónica  Consumibles de cómputo  Telefonía celular con internet | | |
| **¿Con quién?** | **Personal** | **Competencia** | |
| Director(a) | EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0935 Gestión de trabajo por proyectos. | |
| EC1188 Liderazgo en los centros de trabajo. | |
| Coordinador(a) de GAyMC | EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0811 Trabajo en equipo multiculturales. | |
| EC0935 Gestión de trabajo por proyectos. | |
| Auxiliar de la Coordinación de Grupos Artísticos y Maestros de Ceremonias | EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0811 Trabajo en equipo multiculturales. | |
| EC0962 Uso de herramientas digitales en el trabajo. | |
| Coordinador(a) Administrativo | EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0811 Trabajo en equipo multiculturales. | |
| EC0935 Gestión de trabajo por proyectos. | |
| Coordinador(a) de CSyD | EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0811 Trabajo en equipo multiculturales. | |
| EC0962 Uso de herramientas digitales en el trabajo. | |
| Coordinador(a) de enlace con las URES | EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0811 Trabajo en equipo multiculturales. | |
| EC0935 Gestión de trabajo por proyectos. | |
| Secretaria | EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0962 Uso de herramientas digitales en el trabajo. | |
| EC1191 Uso de las normas ortográficas en textos impresos/digitales nivel intermedio. | |
| **Entrada** | Solicitud de requerimientos de comunicación y difusión | | |
| **Proveedor** | Director y Coordinadores de Área de la DDC  Jefa de personal de la OSUJED | | |
| **Salida** | Boletines de prensa.  Material de Difusión impreso, electrónico, audio y video.  Redes sociales y páginas web actualizadas.  Programa televisivo y de radio semanal.  Producción de audio, video y fotografía.  Transmisiones en línea | | |
| **Cliente** | Unidades Académicas, Administración Central, Instituciones y Organizaciones externas a la UJED  Estudiantes Universitarios  Público en general | | |
| **¿Cómo? (De acuerdo a Instructivos, Manuales, Procedimientos y Reglamentos)** | Manual de Procedimientos de la Dirección de Difusión Cultural | | |
| **¿Qué resultados? (Indicadores de Desempeño del Proceso).** | **Indicador** | **Meta** | **Frecuencia** |
| Número de seguidores de las Redes Sociales que aumentan | 1000 (mil) seguidores y/o visitas por año | Trimestral |

# 1.6.4 Gestión Administrativa

# 1.6.4.1 Responsabilidades

1. Director(a) de Difusión Cultural
2. Coordinador(a) Administrativo (a)
3. Coordinador(a) de Grupos Artísticos
4. Coordinador(a) Enlace URES
5. Coordinador (a) de comunicación Social y Difusión
6. Apoyo Logístico
7. Mensajero
8. Personal Secretarial

# 1.6.4.2 Políticas y Lineamientos

1. La CA participará en todas las actividades y programas de la DDC en los que se involucre la participación de la misma.
2. Al iniciar las actividades anuales de la Dirección de Difusión Cultural (DDC), y en lo relativo a la Coordinación Administrativa (CA), deberá contar con un plan de gestión anual.

# 1.6.4.3 Descripción de Actividades

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Paso** | **Responsable** | **Actividad** | **Documento de Trabajo (clave)** |
| 1 | Director(a) y Coordinador(a) Administrativo. | **Establecer Programa fijo y/o atención a solicitudes de servicio.**  El Director gira instrucciones conforme a las tareas que la DDC para la realización de eventos artísticos y culturales, así como la atención a solicitudes. | **Proceso General** |
| 2 | Director(a) y Coordinador(a) Administrativo | **Atención a solicitudes de servicios artísticos y culturales.**  La Dirección de Difusión Cultural atiende permanentemente solicitudes de servicios artísticos y culturales por parte de usuarios internos y externos a la UJED que pueden presentarse de manera digital o por escrito y en base al análisis y autorización que la DDC realiza, asigna tareas y la ejecución de las mismas para que estas sean atendidas por las diversas coordinaciones según corresponda; por lo que esta Coordinación hace lo propio conforme al presente Manual. | **R-TE-DDC-GC-04.1.2,M** |
| 3 | Director(a) y Coordinador(a) Administrativo | **Atención al Plan de Gestión Administrativa.**  Recibe instrucciones o inicia con la atención a las solicitudes y asignaciones que recibe de la Dirección y de los Coordinadores de Área, para atender los requerimientos técnicos, materiales, de personal y logísticos necesarios para el desarrollo de las actividades artístico culturales, programas y eventos especiales, incluidas en este Manual de Procedimientos, además de cumplir con lo establecido en el SIIA, en lo relativo al personal adscrito a la DDC, de acuerdo al registro interno  **Director(a) Coordinador(a) Administrativo** Formato de **Solicitud de Servicios.** Además, la CA tiene bajo su responsabilidad el cuidado, preservación, registro y administración de los bienes de la DDC. | **R-TE-DDC-GC-04.1.2,M** |
| 4 | Director y Coordinador(a) Administrativo | **Desarrollo del Plan de Gestión Administrativa.**  Una vez definida la viabilidad de la solicitud recibida por la CA, **“Formato de Solicitud de Servicios” R-TE-DDC-GC-04.1.2,N** en acuerdo con la DDC, se procede a elaborar la solicitud, mediante **oficio específico**, a las diferentes Direcciones de la Administración Central para su autorización, como: **solicitudes de recursos financieros, materiales humanos y de servicios**. Todos los oficios y/o vales de solicitud a las Direcciones de la Administración Central, son signados por la Dirección, previa rúbrica de la CA. La CA da seguimiento a la solicitud, tomando en cuenta las fechas de realización de los eventos programados o de las solicitudes recibidas para su oportuna atención. En relación al personal, la CA renueva la plantilla de personal académico y administrativo a través del SIIA, previo acuerdo con la DDC, y en coordinación con la Dirección de Gestión de Recursos Humanos de la UJED. | **R-TE-DDC-GC-04.1.2,N** |
| 5 | Coordinador(a) Administrativo y Apoyo Logístico y Administrativo | **Asignación de personal de Apoyo Logístico y Mensajería.**  La CA analizará la(s) solicitud(es) enviadas por la DDC y Coordinadores de Área, según Formato de **“Solicitud de Servicios” R-TE-DDC-GC-04.1.2.N**, para verificar las necesidades de personal de apoyo para las actividades programadas y solicitudes recibidas, procediendo a designar al personal idóneo para cumplir con los servicios que se requieren, como: instalación de equipo de sonido e iluminación, envío de correspondencia, instalación de escenografías para exposiciones, instalación de mobiliario para presentaciones de discos, libros, revistas, concursos, programas institucionales, entre otros, descritos en este Manual. | **R-TE-DDC-GC-04.1.2,N** |
| 6 | Coordinador(a) Administrativo | **Trámite de recursos.**  Por tratarse de la CA, el **trámite de recursos** es su parte medular y éste se hace a través de las solicitudes a la Subsecretaría General de Administración, y la comprobación respectiva a la Tesorería General. | **Oficio** |
| **7** | Apoyo Logístico y Administrativo | **Actividades designadas al Personal de Apoyo Administrativo.**  Una vez que se han autorizado los requerimientos solicitados a las Direcciones de la Administración Central de compra, el personal de apoyo administrativo se da a la tarea de archivar la documentación que resulta del Plan de Gestión Administrativa, organizando en carpetas clasificadas para su oportuna identificación, además de realizar llamadas telefónicas a los proveedores para verificar los tiempos de cada proceso como parte del seguimiento de la gestión. |  |
| 8 | Coordinador(a) Administrativo y Apoyo Logístico y Administrativo | **Aplicación de Formato de Satisfacción de Usuarios.**  La CA, aplica un **“Formato Satisfacción de Usuarios” R-TE-DDC-GC-04.1.2.Ñ,** a los solicitantes de requerimientos técnicos, servicios, personal y material, para conocer qué tan oportuna fue su atención, de igual forma si lo solicitado fue atendido con calidad. | **R-TE-DDC-GC-04.1.2.Ñ** |

1.6.4.4 Diagrama de flujo



1.6.4.5 Formatos

**1.6.4.5.1 R-TE-DDC-GC-04.1.2,N “Solicitud de Servicios”**

**1.6.4.5.2 R-TE-DDC-GC-04.1.2,Ñ “Encuesta de Satisfacción de Usuarios”**

# 1.6.4.6 Diagrama de Proceso

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **GESTIÓN ADMINISTRATIVA** | | | |
| **¿Qué? Herramientas, Materiales y Equipo** | Equipo de Cómputo  Internet  Copiadora  Escáner  Teléfono celular  Gasolina  Banda ancha  Material y equipo de oficina  Teléfono fijo  Consumibles, papelerías y computo  Vehículo Consumibles de cómputo | | |
| **¿Con quién?** | **Personal** | **Competencia** | |
| Director(a) | EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0935 Gestión de trabajo por proyectos. | |
| EC1188 Liderazgo en los centros de trabajo. | |
| Coordinador(a)Administrativo | EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0811 Trabajo en equipo multiculturales. | |
| EC0935 Gestión de trabajo por proyectos. | |
| Coordinador(a) de GAyMC | EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0811 Trabajo en equipo multiculturales. | |
| EC0935 Gestión de trabajo por proyectos. | |
| Coordinador(a) de Comunicación Social y Difusión | EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0811 Trabajo en equipo multiculturales. | |
| EC0962 Uso de herramientas digitales en el trabajo. | |
| Coordinador(a) de Enlace con URES | EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0811 Trabajo en equipo multiculturales. | |
| EC0935 Gestión de trabajo por proyectos. | |
| Jefe(a) d Personal de la OSUJED | EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0811 Trabajo en equipo multiculturales. | |
| EC0935 Gestión de trabajo por proyectos. | |
| Secretarias | EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0962 Uso de herramientas digitales en el trabajo. | |
| EC1191 Uso de las normas ortográficas en textos impresos/digitales nivel intermedio. | |
| Apoyo Logístico y Administrativo | EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0554 Trabajo en equipo. | |
| EC0962 Uso de herramientas digitales en el trabajo. | |
| Mensajero | EC0156 Manejo básico del equipo de cómputo. | |
| EC0157 Manejo de internet y correo electrónico. | |
| EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| **Entrada** | Solicitudes de servicio | | |
| **Proveedor** | Director y Coordinadores de Área de la DDC | | |
| **Salida** | Materiales, insumos y servicios | | |
| **Cliente** | DDC, Coordinaciones, Jefa de Personal de la OSUJED  Usuarios Externos | | |
| **¿Cómo? (De acuerdo a Instructivos, Manuales, Procedimientos y Reglamentos)** | Manual de Procedimientos de la Dirección de Difusión Cultural  SGC | | |
| **¿Qué resultados? (Indicadores de Desempeño del Proceso).** | **Indicador** | **Meta** | **Frecuencia** |
| Atención a solicitudes recibidas | Atender favorablemente un 80% de solicitudes recibidas | Trimestral |