Manual de Procedimientos

**Rectoría**



**PROCEDIMIENTO: Gestión de Documentos y/o Solicitudes**

|  |  |
| --- | --- |
| **Datos de Control** | |
| **Copia asignada a: M.A Rubén Solís Ríos** | **Fecha de implantación: 14/12/2022** |
| **Puesto: Rector** | **Versión: 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 |

|  |
| --- |
| M.A.P. Luz María Garibay Avitia  Secretaria Particular del Rector |

Colaboradores en la elaboración del documento: M.A.P. Luz María Garibay Avitia, M.A. Abi Rivera Leos y M.A. Oscar Pérez Guadiana.

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 Desempeño Institucional (COCODI).

Contenido

[**1.1** **Propósito del procedimiento**. 4](#_Toc82091179)

[**1.2** **Alcance** 4](#_Toc82091180)

[**1.3** **Referencia (Marco jurídico en el que se desarrolla el procedimiento)** 4](#_Toc82091181)

[**1.4** **Definiciones y Abreviaciones** 7](#_Toc82091182)

[1.4.1 Definiciones 7](#_Toc82091183)

[1.4.2 Abreviaciones 7](#_Toc82091184)

[**1.5** **Proceso** 7](#_Toc82091185)

[1.5.1 “Sistema de Gestión de Documentos y/o Solicitudes” 7](#_Toc82091186)

[1.5.1.1 Responsabilidades 7](#_Toc82091187)

[1.5.1.2 Políticas y Lineamientos 7](#_Toc82091188)

[1.5.1.3 Descripción de Actividades 10](#_Toc82091189)

[1.5.1.4 Diagrama de Flujo 13](#_Toc82091190)

[1.5.1.5 Formatos 14](#_Toc82091191)

[1.5.1.6 Diagrama de Proceso 15](#_Toc82091192)

# **Propósito del procedimiento**.

El presente instrumento administrativo tiene como objetivo primordial, el servir como medio de apoyo y consulta para que el personal de Rectoría 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 Sistema de Gestión de Documentos y Solicitudes.

# **Alcance**

El proceso de Sistema de Gestión de Documentos y/o Solicitudes.

# **Referencia (Marco jurídico en el que se desarrolla el procedimiento)**

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Durango
3. Código Fiscal de la Federación
4. Contrato Colectivo de Trabajo
5. Ley Orgánica de la UJED
6. Ley General de Educación
7. Ley Federal del Trabajo
8. Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
9. Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
10. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública
11. Ley General de Archivos
12. Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados
13. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
14. Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación
15. Ley General de Contabilidad Gubernamental
16. Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios
17. Ley de Coordinación Fiscal
18. Ley del Impuesto sobre la Renta
19. Ley del Impuesto al Valor Agregado
20. Ley de Firma Electrónica Avanzada
21. Ley de Obras Públicas y Servicios relacionadas con las mismas
22. Ley General de Responsabilidades Administrativas
23. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Durango
24. Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Durango
25. Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos
26. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango
27. Ley de Obras Públicas del Estado de Durango
28. Ley de Disciplina Financiera y Responsabilidad Hacendaria del Estado y sus Municipios
29. Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
30. Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados con las mismas
31. Reglamento General de la UJED
32. Reglamento Interior de la H. Junta Directiva
33. Reglamento de Planeación y Evaluación Institucional de la UJED
34. Reglamento General de Elecciones
35. Reglamento de Consejo de Investigación
36. Reglamento de Estudios de Posgrado
37. Reglamento de Personal Académico
38. Reglamento del Programa de Estímulos al Desempeño del Personal Docente
39. Reglamento General de Exámenes de la UJED
40. Reglamento de Revalidación de Estudios y Reconocimiento de Grados y Títulos
41. Reglamento de Servicios Bibliotecarios BCU-UJED
42. Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la UJED
43. Reglamento para las Adquisiciones, Bajas y Transferencias del Patrimonio Universitario
44. Reglamento del Consejo Editorial de la UJED
45. Reglamento General de la Escuela de Odontología
46. Reglamento Facultad de Agricultura y Zootecnia
47. Reglamento Interno de la Facultad de Ciencias Forestales
48. Reglamento Interno de la Facultad de Ciencias Químicas
49. Reglamento Interno de la Facultad de Ciencias Químicas Gómez Palacio
50. Reglamento Facultad de Contaduría y Administración
51. Reglamento Interno de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas
52. Reglamento Interno de la Facultad de Enfermería y Obstetricia
53. Reglamento Interno General para la Facultad de Ingeniería Civil y Arquitectura
54. Reglamento de la Facultad de Medicina Durango
55. Reglamento de la Facultad de Medicina U.J.E.D., en Gómez Palacio, Dgo.
56. Reglamento de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la U.J.E.D
57. Reglamento General Facultad de Trabajo Social
58. Reglamento del Instituto de Ciencias Sociales de la U.J.E.D.
59. Reglamento del Instituto de Investigaciones Históricas de la U.J.E.D.
60. Reglamento del Instituto de Investigaciones Jurídicas
61. Reglamento del Instituto de Silvicultura e Industria de la Madera

# **Definiciones y Abreviaciones**

## Definiciones

**Rector:** Persona que dirige y gobierna una comunidad o institución, especialmente una universidad.

**Rectoría:** Oficina donde trabajan el rector de una universidad y su equipo.

**Solicitud:** Documento, Mensaje, Correo o Llamada en el que se solicita formalmente algo.

**Procedimiento:** Método o modo de tramitar o ejecutar una cosa

## Abreviaciones

|  |  |
| --- | --- |
| **Abreviatura** | **Descripción** |
| SGDS | Sistema de Gestión de Documentos y/o Solicitudes |

# **Proceso**

## “Sistema de Gestión de Documentos y/o Solicitudes”

## Responsabilidades

1. Rectoría
2. Usuario

## Políticas y Lineamientos

1. Las Secretarias A, B o C, recibirán los documentos y/o solicitudes, las cuales podrán ser recibidas en formato tangible (oficio) o intangible (llamada telefónica, correo electrónico, mensaje de texto); si son entregados en formato oficio, las Auxiliares deberán sellar de recibido, la copia del mismo documento y/o solicitud, indicando el nombre de la Auxiliar que lo recibió, fecha y la hora exacta de llegada, las cuales serán registradas en el “Sistema de Gestión de Documentos y/o Solicitudes.
2. Las Secretarias A, B o C informarán al Secretario Particular la recepción de documentos y/o solicitudes con atención inmediata para su valoración.
3. El oficio deberá contener por mínimo: Destinatario indicando Grado Académico y Puesto que ocupa, Texto donde se indique lo solicitado y motivo, Lugar y fecha de elaboración y, Remitente con puesto que ocupa y firma.
4. El Secretario Particular recibirá de las Secretarias A, B o C vía sistema el documento y/o solicitud o será informado de la solicitud recibida por diferentes medios de comunicación, con un máximo de 12 horas después de su recepción.
5. El Secretario Particular indicará al Rector quien es el remitente de la solicitud, así como el asunto a tratar, para posteriormente ser analizada e indicar si es autorizada o no.
6. El Rector comunicará al Secretario Particular de las decisiones tomadas de los documentos y/o solicitudes recibidas en un plazo máximo de 96 horas posteriores a la fecha de enterado.
7. El Secretario Particular indicará a las Secretarias A, B o C, la resolución del documento y/o solicitud en un máximo de 12 horas de haber tomado la decisión, la cual podrá ser: oficio, tarjeta o a través de medios tecnológicos y se turne al área correspondiente.
8. En caso de ser contestación por medio de tarjeta u oficio, deberá contener: Membrete de la UJED, Número de tarjeta u oficio, Destinatario indicando Grado Académico y Puesto que ocupa, texto donde se indique la contestación a lo solicitado, lugar y fecha de elaboración, Lema y, Remitente con grado académico, puesto que ocupa y firma.
9. Las Secretarias A, B o C, deberán elaborar la contestación a la solicitud con un máximo de 5 horas posteriores a la indicación del Secretario Particular.
10. El Auxiliar Particular deberá notificar el oficio o tarjeta a las áreas correspondientes en un plazo no mayor a 12 horas de elaboración del mismo. El oficio o tarjeta se deberá entregar con copia, para que ésta sea sellada de recibido por el área correspondiente, indicando nombre, fecha y hora.
11. Las Secretarias A, B o C, deberán registrar en el formato de Correspondencia con todos los datos completos.
12. El Auxiliar Particular verificará el estado del trámite en 24 horas posteriores a la fecha de recepción.
13. El Auxiliar Particular aplicará la encuesta de satisfacción de usuarios, una vez concluido el proceso de atención a documentos y/o solicitudes, en un máximo de 72 horas posteriores a la fecha de término del proceso.

## Descripción de Actividades

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Paso** | **Responsable** | **Actividad** | **Documento de Trabajo (clave)** |
| 1 | Secretaria A, B y C | Son las encargadas de la recepción de documentos y/o solicitudes, los cuales pueden llegar en forma: de oficio, el cual se sella de recibido, por vía oficial mediante correo electrónico o mensaje de texto y por llamada telefónica, los cuales se registran en el “Sistema de Gestión de Documentos y/o Solicitudes”; para su posterior análisis. |  |
| 2 | Secretario Particular | Recibe notificación vía sistema del documento y/o solicitud de las capturas realizadas por las Secretarias A, B o C, las revisa y determina si las canaliza para autorización o no, en caso negativo pasar al punto 5. |  |
| 3 | Rector y Secretario Particular | En caso de que la solicitud requiera autorización por el Rector, el Secretario Particular la canaliza vía Sistema y en acuerdo con él analizan la solicitud para su autorización. |  |
| 4 | Rector | Decide si la solicitud es autorizada, de no ser autorizada pasa al punto 15. |  |
| 5 | Rector y Secretario Particular | En caso de que el Secretario Particular autorice directamente las solicitudes y/o documentos, o bien la solicitud ya esté autorizada por el Rector, el Secretario Particular gira instrucciones a las Secretarias A, B y C, para atender el trámite. |  |
| 6 | Secretarias A, B y C | Elaboran contestación a la solicitud, las cuales pueden ser en formato de oficio, tarjeta, correo electrónico, masaje o llamada telefónica, para turnar trámite al Usuario correspondiente para su debido seguimiento. |  |
| 7 | Rector y Secretario Particular | Recibe Oficio y/o Tarjeta, lo revisan y lo autorizan. |  |
| 8 | Auxiliar Particular | Ya elaborada la contestación al documento y/o solicitud, se entrega oficio y/o tarjeta de contestación al Usuario, con copia para sello de recibido. |  |
| 9 | Usuario. | Recibe y sella de recibido. |  |
| 10 | Secretarias A, B y C | Reciben y registran en el “Sistema de Gestión de Documentos y/o Solicitudes” la fecha de notificación del trámite de documento y le dan seguimiento. |  |
| 11 | Usuario | Ejecuta trámite e informa. |  |
| 12 | Secretarias A, B y C | Reciben informe de atención y seguimiento del trámite autorizado. |  |
| 13 | Rector y Secretario Particular | Reciben informe acerca del estado del trámite autorizado. |  |
| 14 | Auxiliar Particular | Una vez terminado el trámite el Auxiliar Particular será el encargado de aplicar la encuesta de satisfacción de usuarios. |  |
| 15 | Secretario Particular | Da instrucciones a las Secretarias A, B y C para su registro en el “Sistema de Gestión de Documentos y/o Solicitudes” y que lleven a cabo el proceso de archivo de la solicitud no autorizada. |  |
| 16 | Secretarias A, B y C | Llevan a cabo el proceso de Archivo con toda la documentación generada en el proceso. |  |

## Diagrama de Flujo



## Formatos

No Aplica

## Diagrama de Proceso

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y/O SOLICITUDES** | | | |
| **¿Qué? Herramientas, Materiales y Equipo** | Equipo de cómputo y transporte, Papelería, Aplicación de Microsoft Office, Visio y Internet | | |
| **¿Con quién?** | **Personal** | **Competencia** | |
| Rector/Decano | EC0507 Liderazgo para la autonomía de gestión en centros de trabajo educativo | |
| EC0372 Diseño del plan estratégico para una institución educativa | |
| EC0300 Autonomía e iniciativa personal en la ejecución de actividades en los centros de trabajo | |
| Secretario Particular de Rector | EC1148 Supervisión efectiva | |
| EC0157 Manejo de internet y correo electrónico | |
| ECM0054 Manejo de Office | |
| EC0554 Trabajo en equipo | |
| Auxiliar Particular | EC0157 Manejo de internet y correo electrónico | |
| EC0107 Manejo de procesador de textos digitales | |
| EC0554 Trabajo en equipo | |
| Secretarias A, B y C | EC0784 Atención al cliente vía telefónica | |
| EC0011 Elaboración de documentos mediante un procesador de textos | |
| EC0624 Administración de la documentación en archivo de concentración | |
| Usuario |  | |
| **Entrada** | Documentos y/o Solicitudes recibidas para tratar asuntos relacionados de la Universidad o relativos a la función del puesto y/o generales. | | |
| **Proveedor** | Funcionarios de la Administración Central, Directivos de Escuelas, Facultades e Institutos, Sindicatos de la Universidad, Federación Estudiantil Universitaria de Durango, Funcionarios de los tres Poderes de Gobierno, Sociedad Civil o Sectores. | | |
| **Salida** | Respuesta o contestación del trámite de solicitudes por medio de oficio o tarjeta, correo electrónico, llamada telefónica o mensaje de texto. | | |
| **Cliente** | Funcionarios de la Administración Central, Directivos de Escuelas, Facultades e Institutos, Sindicatos de la Universidad, Federación Estudiantil Universitaria de Durango, Funcionarios de los tres Poderes de Gobierno, Sociedad Civil o Sectores. | | |
| **¿Cómo? (De acuerdo a Instructivos, Manuales, Procedimientos y Reglamentos)** | Manual de Procedimiento de Rectoría  Ley Orgánica de la UJED Reglamento General de la UJED.  NMX-CC-9001-IMNC-2015 | | |
| **¿Qué resultados? (Indicadores de Desempeño del Proceso).** | **Indicador** | **Meta** | **Frecuencia** |
| No. de solicitudes atendidas | 100% | Anual |