

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECTORÍA

Índice

1. Introducción:	3
2. Objetivo del Manual:	4
3. Procedimientos:	5
4. Desarrollo de los procedimientos:	6
5. Anexos:.....	16

1. Introducción:

Este manual tiene como propósito informar cómo se realizan las actividades en las Secretarías y áreas que integran la Rectoría.

Se encuentra organizado en cuatro secciones: en la primera se establece el objetivo del manual en donde se menciona qué, para qué se ha elaborado el mismo.

En él se integra el control de los procedimientos que se realizan en la Rectoría, que consta de un listado en el cual se enumeran los procedimientos con que se cuenta.

2. Objetivo del Manual:

El objetivo de este manual, es mantener actualizados los procedimientos de las diferentes actividades que se realizan en la Rectoría, a efecto de apoyar en el quehacer cotidiano a quienes la integran y al personal de nuevo ingreso.

3. Procedimientos:

1. Atención de solicitudes de audiencias
2. Atención de solicitudes de acuerdos
3. Asistencia a reuniones de trabajo, eventos o recorridos.
4. Seguimiento de correspondencia
5. Verificar información para firma de Títulos y Diplomas

4. Desarrollo de los procedimientos:

Nombre del Procedimiento		
Procedimiento: Atención de solicitudes de audiencia		
Objetivo: Atender solicitudes de audiencia solicitadas por integrantes de la comunidad universitaria y sociedad en general		
Alcance: Dependencias internas o externas y sociedad en general		
Fecha de Elaboración: 01/03/2007	Fecha de Actualización: 20/08/2017	Versión: 4
DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO:		
<p>Recepción y registro de la solicitud de audiencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Un miembro de la comunidad universitaria, de dependencias internas o externas, instituciones educativas o de la sociedad en general solicita audiencia en forma presencial, por vía telefónica o mediante oficio. 2. La Responsable del Área de Recepción en el formato de registro de audiencias realiza el llenado de datos como: fecha, número de solicitud, nombre, procedencia, asunto, número telefónico, quién lo refirió, observaciones. Que posteriormente enviará al Área de Archivo. 3. El Área de Archivo entregará lista de solicitudes de audiencia a la Secretaría Particular quien en acuerdo con Rector recibirá las indicaciones de éste, respecto de la fecha de audiencia y entregará esa relación al Área de Archivo. 4. En el área de archivo con apoyo de la Responsable de Área de Calidad y Control de la Gestión de la Secretaría Particular y/o de la Responsable del Área de Recepción citarán vía telefónica a quienes requirieron audiencia, indicándoles: fecha, hora y dirección de las oficinas de Rectoría en que serán atendidos, pidiéndoles se presenten por lo menos diez minutos antes a confirmar su presencia. Durante esa llamada los solicitantes confirmarán su asistencia o señalarán que no tienen disponibilidad de horario o bien que ya no requieren la audiencia. 5. Llegada la fecha para audiencia, la Secretaría Particular hará entrega a la responsable del Área de Archivo y del Área de Recepción, del Registro de solicitudes de audiencia, para confirmar la llegada de cada una de las personas citadas. 6. La responsable del Área de Recepción verificará en la citada lista, los datos de las personas que acudirán a audiencia. Una vez que los solicitantes se presentan en las oficinas de Rectoría y confirman su llegada con la Responsable del Área de Recepción, ésta registrará hora de llegada y datos, asimismo notificará a la Secretaría Particular del arribo de la persona y quedará en espera de la indicación para hacer pasar a la persona a las oficinas del Rector para su audiencia. <p>La responsable del Área de Recepción ofrecerá a las personas que acudan para audiencia un té o agua para beber y el personal de apoyo administrativo (intendencia), se encargará de mantener libres de desechos las oficinas en todo momento.</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. La Secretaría Particular informará al Rector el nombre de las personas que acudan a la multicitada audiencia. 		

8. El Rector indicará a la Secretaría Particular el momento en que puede atender a cada persona registrada en la lista de control de audiencia.
9. El Rector ya en audiencia con la persona solicitante, conocerá del asunto y girará las indicaciones conducentes para atender la petición de la persona solicitante. Para ello se auxiliará de la Secretaría Particular, de la Secretaría Privada y de la Secretaría de Acuerdos.
10. La responsable del Área de Recepción, una vez concluida la audiencia registrará la salida; siempre y cuando quien acudió lo haga saber.
11. La Secretaría Particular y la Responsable del Área de Recepción, así como con la responsable del Área de Archivo cotejarán en el Registro de solicitudes de Audiencias que las personas hayan sido atendidas.

Nombre del Procedimiento		
Solicitudes de Acuerdo		
Objetivo: Atender las solicitudes de acuerdos entre funcionarios y directivos con el Rector		
Alcance: Funcionariado UAEH, comunidad universitaria, dependencias, organismos e instituciones externas		
Fecha de Elaboración: 01/03/2007	Fecha de Actualización: 20/08/2017	Versión: 4
DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Miembros del Funcionariado de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, solicitan a la Secretaría Particular Acuerdo con el C. Rector a efecto de atender asuntos institucionales. 2. La Secretaría Particular registra solicitud y presenta a C. Rector lista de solicitudes. 3. El C. Rector indica a la Secretaría Particular lugar, fecha y hora de Acuerdo con miembros del Funcionariado. 4. Acto seguido, la Secretaría Particular deriva a la Secretaria de Acuerdos fecha, hora y lugar en que tendrá acuerdo; se les avisa telefónicamente por la Responsable del Área de Recepción y se les solicita lleguen unos minutos antes de la hora fijada y confirmen su llegada en el Área de Recepción. 5. En la fecha indicada, la Responsable del Área de Recepción recibe la confirmación de las funcionarias y los funcionarios citados y les indica en qué momento pueden pasar a la Sala de Espera, a quienes ofrecerá una bebida refrescante y el personal de apoyo administrativo, se encargará de mantener libres de desechos las oficinas en todo momento. Derivado de la naturaleza del asunto la solicitud puede ser derivada a la Secretaría de Acuerdos, quien atenderá a los miembros del funcionariado solicitantes, informando al Rector del avance respectivo. 6. El C. Rector indica a la Secretaría Particular el momento en que puede atender a cada persona, quien lleva a la oficina de C. Rector a cada Funcionario en el orden establecido. 7. A partir de la naturaleza del asunto el Rector gira las indicaciones conducentes para la solución y/o seguimiento que proceda. 8. La responsable del Área de Recepción despedirá a los miembros del Funcionariado, siempre que ello sea factible. 9. La Secretaría Particular y la Responsable del Área de Recepción cotejarán con la lista de registro que los miembros del Funcionariado hayan sido atendidos. 		

Nombre del Procedimiento		
Procedimiento: Logística para reuniones de trabajo, eventos o recorridos.		
Objetivo: Atender las solicitudes de eventos a que asiste o envía representante personal el Rector		
Alcance: Coordinaciones y direcciones que integran la estructura organizacional de la universidad, dependencias, organismos e instituciones externas		
Fecha de Elaboración: 01/03/2007	Fecha de Actualización: 20/08/2017	Versión: 4
DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO:		
<p>De las dependencias internas y externas giran invitación a C. Rector a que presida un evento o bien asista como invitado especial, ésta se recibe en el área de Archivo y/o Área de Calidad y Control de la Gestión de la Secretaría Particular colocando sello de recibido e indica fecha, hora y nombre de la persona que recibe documento, posteriormente se registra por la Responsable del Área de Archivo en el formato electrónico de Registro de correspondencia.</p> <p>Se organiza la documentación por Responsable del Área de Archivo y/o Área de Calidad y Control de la Gestión de la Secretaría Particular y/o Secretaria de Acuerdos. La Responsable del área de Archivo lleva la documentación organizada al Secretario Particular, quien en acuerdo con Rector recibe indicaciones de éste para que en coordinación con el Secretario Particular, el Secretario Privado y el responsable del Área de Logística y Protocolo agenden el evento a efecto de que no exista cruce de eventos en fechas y horarios. Cuando no sea factible la asistencia del Rector al evento, éste designará a su representante personal e indicará a la Secretaría Particular enviar comunicado y la información correspondiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para establecer el protocolo se requiere planear la participación del Rector en el evento, a partir de la experiencia y conocimiento del contexto para generar estrategias alternas para resolver aspectos imponderables. • En la operación es importante detectar y solucionar los problemas que se presenten, se realice un registro de ellos a efecto de generar un mapa de situaciones que permita planear estrategias de acción en futuros eventos. <ol style="list-style-type: none"> 1. Planeación de la Logística. <ol style="list-style-type: none"> 1.1 El Rector indicará de manera personal o vía telefónica al responsable de Logística y Protocolo, asistencia a reunión de trabajo y/o evento. 1.2 El responsable de Logística y Protocolo se coordinará con la Secretaría Privada, con las o los titulares de la Dirección General de Comunicación Social y Relaciones Públicas, de la Dirección de Identidad y Eventos Especiales, de las 		

dependencias que organizan el evento, de las dependencias a que acudirá o en las que se realizará recorrido. Para los eventos internos se notificará a la Dirección de Protección Civil de la Universidad.

- 1.3 La Secretaría Particular se coordinará con el Operador del vehículo en que se realizará el recorrido a efecto de que éste en condiciones para ello.
- 1.4 El responsable de Logística y Protocolo en coordinación con la Secretaría Particular y la Secretaría Privada, contactará a las o los titulares de las dependencias o unidades en donde se realizará la reunión de trabajo, evento y/o recorrido para identificar, en atención a lo solicitado por el Rector, los tiempos, movimientos, aforo, condiciones físicas del espacio, colectivos, naturaleza de dicha reunión de trabajo, evento y/o recorrido. En ese momento el responsable de Logística y Protocolo entregará el formato de logística, para recabar información la necesaria.
Lo anterior arroja información importante para la formulación del discurso que emitirá el Rector.
- 1.5 La Secretaría Privada en coordinación con el Área de Administración de la Rectoría, identificarán los recursos necesarios para la asistencia a reunión de trabajo, evento y/o recorrido al que asista el Rector, para que la Responsable del Área de Administración de la Rectoría, gestione los recursos presupuestados o extraordinarios, bien sea el traslado terrestre o aéreo, hospedaje y alimentación. De ser necesario la Secretaría Privada realiza las reservaciones de hospedaje, alimentos y transportación.
- 1.6 El responsable de Logística y Protocolo y la Secretaría Privada se coordinarán con los titulares de las dependencias en las que se efectuará la reunión de trabajo, evento y/o recorrido para realizar una visita al lugar en el que se efectuará éste registrando los requerimientos y condiciones generales, entregando al Rector tarjeta informativa acerca de los pormenores del mismo, previo a evento.
- 1.7 El responsable de Logística y Protocolo, turnará a la persona que corresponda los detalles a subsanar previo al evento. Durante el desarrollo de éste, si surgieran imprevistos los dará a conocer a la Secretaría Privada, para su atención y conocimiento, así como a la persona adecuada para la solución correspondiente.
- 1.8 El responsable de Logística y protocolo, 48 horas antes de la realización del evento, solicitará al o los titulares del evento el formato de logística con los datos solicitados (Formato Anexo).
- 1.9 El responsable de Logística y Protocolo turnará el formato de logística a la Secretaría Particular y a la Secretaría Privada para su conocimiento, al Área de Diálogos, discursos y mensajes, para la elaboración del discurso del Rector, una vez concluido éste lo remitirá a la Secretaría Privada quien lo entregará al Rector.
- 1.10 El responsable de Logística y Protocolo entregará al Rector un 24 horas previas a la realización de la reunión de trabajo y/o evento una ficha técnica que establezca: fecha, hora de inicio, lugar y objetivo de éstos, recorrido óptimo, acompañantes, personas que lo recibirán, el programa o programas y el discurso.

2. Ejecución de la Logística

- 2.1 El responsable de Logística y Protocolo confirmará vía telefónica a los asistentes y acompañantes su presencia en la fecha y lugar establecido para el evento. Para los eventos internos se incluirá a la Dirección de Protección Civil de la Universidad.
- 2.2 El responsable de Logística y Protocolo se traslada con antelación al lugar en que se realizará la reunión de trabajo y/o evento para verificar en coordinación con los organizadores, que se cumplan aspectos como: presídium, pódium, sonido, equipo de protocolo, agua, tarjetas, lápiz, equipo de cómputo y proyección, entre otros. Si La Secretaría de Logística y Protocolo detectará algún problema lo solucionará o reportará con los organizadores del evento para que le den solución.
- 2.3 Si el responsable de Logística y Protocolo detectara un problema grave lo dará a conocer al Rector, para en su caso determinar si se cancela asistencia del Rector o se envía a un representante o si la universidad es organizadora, determinar la pertinencia de cancelar evento.
- 2.4 El traslado al evento se realizará según lo establecido en la ruta planeada, misma que se registró en la tarjeta técnica, salvo que las condiciones generen un cambio.
- 2.5 Unos minutos antes del arribo del Rector, la Secretaría Privada establecerá comunicación con la Secretaría de Logística y Protocolo para dar aviso a quienes integrarán la comitiva de recepción y/o acompañantes a efecto de realizar el recorrido estipulado.
- 2.6 El recorrido y la ceremonia, de no existir imponderables, se realizará conforme a lo planeado en la tarjeta técnica.
- 2.7 Si durante el recorrido algunas personas quisiesen abordar al Rector para hacerle llegar peticiones, las Secretarías Privada y el responsable del Área de Logística y Protocolo auxiliarán al Rector para apoyarlo con el registro de la petición o en su caso localizar a la persona que por la naturaleza del asunto resolverá el problema.
- 2.8 Una vez concluida la reunión, evento o recorrido, la comitiva de recepción acompañará al Rector al punto de salida.

Nombre del Procedimiento		
Procedimiento: Seguimiento de correspondencia		
Objetivo: Registro, atención y seguimiento de correspondencia		
Alcance: Dependencias de la estructura organizacional de la institución, dependencias, instituciones y población en general		
Fecha de Elaboración: 01/03/2007	Fecha de Actualización: 20/08/2017	Versión: 4
DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO:		
<p>Recepción, registro y seguimiento de correspondencia</p> <ol style="list-style-type: none"> La Responsable del Área de Archivo recibe los oficios, memorándums invitaciones, paquetes que son remitidos a la Rectoría, previa revisión del contenido para identificar: <ul style="list-style-type: none"> Que el documento vaya dirigido al Rector o a quienes laboran en la Rectoría, o que en la parte inferior indique una copia para la Rectoría. Verificar que el nombre de la persona a quien va dirigida la correspondencia, se encuentre escrito en forma correcta. Si en la correspondencia se indica que se adjunta algún documento o paquete, verificar que así sea. Si los datos son correctos, o para sugerir al remitente agregue los datos necesarios a efecto de dar una respuesta pronta, mantenerse en contacto para dar el seguimiento que corresponda de acuerdo con la naturaleza del asunto, entre otros aspectos. <p>Nota: En el caso de que el documento a entregar no cuente con los datos o exista algún error, se le indicará a la persona que realice las correcciones necesarias y lo remita nuevamente.</p> La Responsable de Archivo procede a sellar de recibido el original y/o el acuse respectivo, indicando fecha, hora y nombre de quien recibió. Informará a quien entrega la correspondencia el siguiente etapa del procedimiento; ya sea realizar llamada para confirmar asistencia del Rector a un evento, regresar o llamar para recibir la respuesta a su petición, de acuerdo con la naturaleza del asunto. La Responsable de Archivo registra diariamente la correspondencia en el formato electrónico del “<i>Registro y seguimiento de la correspondencia</i>” con los datos: <ul style="list-style-type: none"> Número: que es el folio consecutivo con el que será identificado el documento. Fecha: en que se recibió el documento en las oficinas de Rectoría. Destinatario: Nombre de la persona a quien va dirigido el documento. Remitente: Nombre de la persona que envía el documento. Asunto: Breve descripción del asunto. Seguimiento: Que enuncia la fase en que se encuentra el documento. 		

4. La Responsable de Archivo organizará la correspondencia, para que diariamente le sea entregada a la Secretaría de Acuerdos, quien a su vez la remitirá a la Secretaría Particular, para que en acuerdo con el Rector se realice la revisión, análisis y reciba las indicaciones correspondientes.
5. La Secretaría de Acuerdos en coordinación con la responsable del Área de Archivo, la responsable del Área de Calidad y Control de la Gestión de la Secretaría Particular, realicen el oficio, memorándum, envíen correo electrónico, según corresponda. Una vez realizado oficio o memorándum recabarán la firma correspondiente para posteriormente remitirlos a la dependencia correspondiente a través de Oficialía de Partes de la Universidad, Servicio Postal Mexicano o empresa asignada para ello (DHL, Estafeta, UPS. Para el caso del envío de correo electrónico han de verificar vía telefónica o vía correo electrónico, que el destinatario recibió el comunicado en los términos indicados por el Rector.
6. Se da seguimiento a través del Área de Archivo, describiendo en el formato electrónico "Registro de correspondencia" que el asunto se ha concluido según el ámbito de competencia de la Rectoría.

Nombre del Procedimiento		
Procedimiento: Verificar información para firma de Títulos y Diplomas		
Objetivo: Verificar la información de los Títulos para la firma del Rector		
Alcance: Comunidad estudiantil de la UAEH		
Fecha de Elaboración: 01/03/2007	Fecha de Actualización: 20/08/2017	Versión: 4
DESCRIPCIÓN GRÁFICA:		
DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO:		
<p>La responsable del Área de Títulos recibe de la dirección de Administración Escolar, el listado de los Títulos y Diplomas para firma del Rector, para ello coteja la información.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Para esto ingresa a página web de la UAEH 2. Entra a la aplicación Dependencias A-Z y entra a la página de la Dirección de administración Escolar 3. Identifica la aplicación consulta de documentos en donde se visualiza la aplicación Títulos. Ingresar a consulta de títulos, número de cuenta, libro y foja; le da buscar y aparece el nombre del estudiante 4. Aparece número de cuenta, nombre completo, título: de licenciatura; modalidad de titulación (Reglamento Escolar 2009) fecha de evaluación, fecha de expedición, número de libro y foja. 5. Informar al C. Rector de que se ha concluido la revisión 6. Firma electrónica de C. Rector 		

5. Anexos:

FORMATO DE LOGÍSTICA (ANEXO)

Datos Generales

Título:	(1) Nombre oficial que tiene el evento
Evento:	(2) Se trata de evento: académico, deportivo, ceremonia, reunión, inauguración, clausura, entre otros.
Fecha:	(3) La fecha del evento
Hora:	(4) La hora de arribo del Rector
Lugar	(5) Precisar ubicación del evento, si es lugar amplio, mapa para llegar

CEREMONIA

Objetivo:

(6) Identificar qué es lo que se busca lograr en este evento

CONVOCATORIA:

(6) Hora de llegada de los asistentes al evento

Hora de inicio:	(7) Hora oficial a la que empieza el evento
Duración aproximada:	(8) Desde el arribo del Rector hasta el momento de despedirlo
Aforo potencial:	(9) Cuántas personas se estima asistirán al evento

PROPUESTA DE CONVOCADOS:

(10) Colectivos de alumnos, padres de familia, empresarios, docentes.

TIPO DE MONTAJE:

(11) Con o sin presídium, con pódium, invitados de pie, en auditorio, entre otros

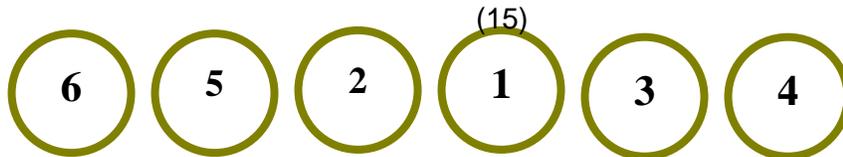
INVITADOS ESPECIALES:

Nombre	Cargo
(12) Anotarlos en orden jerárquico y describir su cargo	(12)

ORDEN DEL DIA:

Actividad	Nombre	Duración
Presentación del Presídium.	Maestro de ceremonias	3 min.
(13) Ordenar de forma cronológica las diversas actividades oficiales y estimar un tiempo, así como enunciar la persona que lo va a realizar.	(13)	(13)

PROPUESTA DE PRESIDUM



No.	Nombre	Cargo
1		
2	(14) Describir la colocación de las autoridades e invitados especiales en el principio en orden jerárquico	(14)
3		
4		
5		
6		

REQUERIMIENTOS: (15)

REQUERIMIENTOS DEL EVENTO	(si/no)	RESPONSABLE
Invitaciones oficio		
Invitaciones telefónicas	(15)	(15)
Definir aforo		
Convocar presidium		
Boletín y convocar a medios		
Orden del día		
Diapositivas		

Maestro de ceremonias y guión		
Personificadores		
Agua para presídium		
Equipo de protocolo institucional		
Cañón/proyector		
Display(s) alusivo al evento (opcional).		
Coffe break		
Sonido y micrófonos inalámbricos		
Arreglos florales		
Reconocimientos para asistentes		
Estancia y alimentos (opcional)		
<p>Información relevante (16)</p> <p>Permite al Rector contextualizar lo relevante del evento, por ejemplo: antecedentes del acto al que asiste, matrícula, años de funcionamiento, reconocimientos, logros, premios, investigaciones, proyectos, certificaciones.</p>		

RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN RELEVANTE:

Nombre:	(17)
<p>Datos de la persona que designe el titular de la dependencia como responsable de reunir la información relevante y entregarla por lo menos con 48 horas de anticipación al Secretario de Logística y Protocolo, para en caso de duda o ampliación de información localizarlo.</p>	
Teléfono (Ext.):	E-Mail:

OBSERVACIONES:

Clima:	(19) clima que predomina para tomar precauciones.
Tipo de vestimenta:	(20) Si es formal, informal, casual, sport, entre otras.
Ruta y ruta alterna:	(21) En caso de contingencia permite saber las alternativas a considerar.

COMITIVA DEL RECTOR: (Este espacio será llenado por la Secretaría de Logística y Protocolo)

AUTOMOVIL (COMITIVA)	1	
AUTOMOVIL (COMITIVA)	2	