



Ficha del Procedimiento

Nombre del Proceso

Proceso de Gestión del Conocimiento Administrativo

Macroproceso

Gestión

Copia no controlada

Nombre del Procedimiento

Procedimiento para la medición, seguimiento o modificación de indicadores del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de Guanajuato. - Certificado en ISO 9001:2015

Inicio

Desde la revisión de la matriz de indicadores del proceso por parte de los involucrados del proceso en Rectoría General, Campus y CNMS.

Fin

Hasta el análisis de la eficacia de los indicadores del proceso.

Objetivo

Identificar, medir y evaluar las variables de los indicadores de desempeño de los procesos certificados en ISO 9001:2015 que conforman el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de Guanajuato.

Áreas Involucradas

13	Dirección de la Red Médica
D4	Dirección de Infraestructura y Sustentabilidad Universitaria
89	Dirección del Colegio del Nivel Medio Superior
D2	Dirección de Internacionalización
A1	Dirección de Desarrollo Estudiantil
53	Rectoría de Campus León
68	Rectoría de Campus Irapuato - Salamanca
06	Dirección de Apoyo a la Investigación y al Posgrado
10	Dirección de Recursos Humanos
04	Secretaría de Gestión y Desarrollo
81	Rectoría de Campus Celaya - Salvatierra
08	Dirección de Extensión Cultural
01	Rectoría General
B6	Dirección de Administración Escolar
C6	Dirección de Igualdad y Corresponsabilidad Social (Suprimida)
C3	Sistema Bibliotecario
22	Rectoría de Campus Guanajuato
04	Secretaría de Gestión y Desarrollo

Procedimientos con los que interactúa

Clave de proceso	Clave de procedimiento	Nombre del procedimiento
PRO-GCO	GCO-PR-01	Procedimiento para la gestión de auditorías internas al Sistema Integral para la Gestión de los Procesos Institucionales - Certificado en ISO 9001:2015
PRO-GCO	GCO-PR-05	Procedimiento de acciones correctivas - Certificado en ISO 9001:2015

Entradas-Proveedores

Entradas	Proveedores
Reunir y revisar la matriz de indicadores del proceso por parte de todos los involucrados del proceso en Rectoría General, Campus y CNMS.	Responsables de proceso en Rectoría General, Campus y CNMS.

Salidas-Clientes/usuarios	
Salidas	Clientes y/o Usuarios
Carga de información en el GCO-FO-16 por proceso.	Responsables de proceso en Rectoría General, Campus y CNMS.
Análisis de la eficacia de los indicadores del proceso.	Gestor de calidad de los servicios administrativos

Normativa Aplicable Interna:

Lineamiento, Política, Ley Orgánica o Estatuto (Institucional aplicable en mi trabajo)

Ley Orgánica de la Universidad de Guanajuato.
Código de Ética de la Universidad de Guanajuato /
Reglamento de Administración de Documentos y Archivos para la Universidad de Guanajuato. /
Estatuto Académico de la Universidad de Guanajuato

Normativa Aplicable Externa

Leyes, Políticas, Lineamientos u ordenamientos externos (federales, estatales) aplicables en mi trabajo

ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad —Requisitos /
Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato //
Ley General de Archivos /

Elaboró

Consensuó

Autorizó

Pedro Josue Miranda Cortes

Maria del Rocio Martinez Pacheco

Roxana Ramírez Tristan

Fidel Buzo Pacheco

Marivonne Castro Alvarez

Francisco Javier Alejandro Goñi Fregoso

Eugenia Margarita Tovar Baiz

Betzabee Romero Moya

Patlan Espinosa Cesar Omar

Ma. de Jesús Martínez Castro

María del Carmen Almanza Sandoval

Alfonso Pérez Elizarraras

Xochitl Judith Sanchez Lozano

Beatriz Itzel Romero Villegas

Mayra Hurtado Ayala

David Abraham Santos Moreno

Lilia Esther Ulloa Bedia

Silvia Mariela González Rodríguez

Victoria Elizabeth González Lerma

Patricia Rangel Llamas

Ana Cecilia Morando Manríquez

Descripción de Actividades

Núm.	Responsable	Descripción de actividades	Documentos	
			Documento generado por la actividad/formato o	Instructivo
1	[Gestor de calidad de los servicios administrativos]	Dar acceso a la carpeta compartida en OneDrive a los enlaces de calidad de las dependencias administrativas en Rectoría General y responsables de proceso en Campus y CNMS.		
2	[Enlace de calidad de las dependencias administrativas en Rectoría General y responsables de proceso en Campus y CNMS.]	Reunir y revisar la matriz de indicadores del proceso por parte de todos los involucrados del proceso en Rectoría General, Campus y CNMS. ¿Qué tratamiento se le dará a los indicadores? Modificar; Pasar a la actividad 3. Mantener; Pasar a la actividad 6. Generar; Pasar a la actividad 4. Dar de baja; Pasar a la actividad 5. Nota 1: Todos los involucrados del proceso (Rectoría General, Campus y CNMS) se evaluarán con la misma importancia. Nota 2: En caso de ser un proceso centralizado, reunirse a nivel Rectoría General.	[GCO-FO-16]	
3	[Enlace de calidad de las dependencias administrativas en Rectoría General y responsables de proceso en Campus y CNMS.]	Revisar el indicador y presentar la nueva propuesta con el nuevo cambio al director del área. Pasar a actividad 6. Nota: En caso de presentarse una duda en la actividad, solicitar apoyo al Gestor de Calidad de los Servicios Administrativos (lo anterior aplica para la actividad tres, cuatro, cinco y seis).	[GCO-FO-16]	
4	[Enlace de calidad de las dependencias administrativas en Rectoría General y responsables de proceso en Campus y CNMS.]	Generar la propuesta del nuevo indicador con las áreas operacionales. que ayuden a evaluar la eficacia del proceso y/o procedimiento. Pasar a la actividad número 6. Nota: Es necesario proponer las características que pide el GCO-FO-16 (indicador, fórmula, ¿Quién lo aplica?, sistema donde se encuentra la información, numeralia, meta).	[GCO-FO-16]	
5	[Enlace de calidad de las dependencias administrativas en Rectoría General y responsables de proceso en Campus y CNMS.]	Generar justificación de la necesidad de dar de baja un indicador del proceso. Pasar a la actividad 6		

6	[Enlace de calidad de las dependencias administrativas en Rectoría General y responsables de proceso en Campus y CNMS.]	Enviar la matriz de indicadores al director del área para su validación.	[GCO-FO-16]	
7	[Director de área]	Recibir y revisar que la matriz de indicadores proporcione información relevante al proceso y/o apoye en la toma de decisiones; para baja de un indicador verificar que ya no proporcione información relevante para el proceso. ¿La matriz de indicadores es validada? Sí, notificar al enlace de calidad en Rectoría General. Pasar a la actividad 8. No, enviar retroalimentación al enlace de calidad en Rectoría General. Pasar a la actividad 2.	[GCO-FO-16]	
8	[Enlace de calidad de las dependencias administrativas en Rectoría general]	Enviar al gestor de calidad de los servicios administrativos la matriz de indicadores aprobada por el director del área.	[GCO-FO-16]	
9	[Gestor de calidad de los servicios administrativos]	Recibir y revisar la matriz de indicadores del proceso. Los elementos a analizar son: -¿Quién lo aplica? -Indicador -Fórmula -Sistema donde se encuentra la información -Numeralia Enviar la matriz de indicadores del proceso a los coordinadores de calidad de Campus y CNMS para su retroalimentación.	[GCO-FO-16]	

10	[Coordinadores de calidad de Campus y CNMS.]	Recibir y revisar los indicadores del proceso. Los elementos a analizar son: -¿Quién lo aplica? -Indicador -Fórmula -Sistema donde se encuentra la información -Numeralia ¿Existe retroalimentación a la matriz de indicadores? Sí, enviar retroalimentación al gestor de calidad de los servicios administrativos. Pasar a la actividad 11. No, enviar correo mencionando que no hay retroalimentación a los indicadores del área al gestor de calidad de los servicios administrativos. Pasar a la actividad 11.	[GCO-FO-16]	
11	[Gestor de calidad de los servicios administrativos]	Recibir y revisar la retroalimentación de los coordinadores de calidad. ¿Requiere modificación la matriz de indicadores? Sí, enviar correo señalando las modificaciones correspondientes al enlace de calidad de las dependencias administrativas en Rectoría General. Pasar a la actividad 12. No; pasar a la actividad número 13.	[GCO-FO-16]	
12	[Enlace de calidad de las dependencias administrativas en Rectoría General y responsables de proceso en Campus y CNMS.]	Recibir y revisar la retroalimentación. ¿Los cambios fueron de valor para el área? Sí, aprobar y enviar correo de conformidad al gestor de calidad de los servicios administrativos. Pasar a la actividad 13. No, enviar correo del porqué no se aprobó la retroalimentación. Pasar a la actividad 14.	[GCO-FO-16]	
13	[Gestor de calidad de los servicios administrativos]	Actualizar la matriz de indicadores y cargar en la carpeta compartida en OneDrive. Notificar al enlace de calidad de Rectoría General que ya fue cargada la matriz y solicitar la confirmación de la información en la carpeta compartida.	[GCO-FO-16]	
14	[Enlace de calidad de las dependencias administrativas en Rectoría General y responsables de proceso en Campus y CNMS.]	Ingresa a la carpeta compartida y adjuntar la información solicitada correspondiente a la frecuencia de carga establecida por los responsables del proceso en Rectoría General, Campus y CNMS. Nota: Coordinadores de calidad de Campus y CNMS dar seguimiento a la carga de información de los indicadores aplicables a su Campus o CNMS.	[GCO-FO-16]	

15	[Enlace de calidad de las dependencias administrativas en Rectoría General y responsables de proceso en Campus y CNMS.]	Informar al gestor de calidad de los servicios administrativos que ya se ha llenado el formato correspondiente a la frecuencia establecida.	[GCO-FO-16]
16	[Gestor de calidad de los servicios administrativos]	Realizar análisis de eficacia de los indicadores por proceso. ¿Se cumplió con la meta establecida ? Sí, notificar al director del área a través de oficio los resultados de los indicadores de desempeño. Fin del procedimiento No, notificar al director del área a través de oficio y levantar la no conformidad a través del procedimiento GCO-PR-05, comunicar al responsable de acciones correctivas de la UGC y al responsable de proceso en Rectoría General o en su dado caso, al responsable de Campus o CNMS. Fin del procedimiento. Nota: En dado caso que el indicador no haya alcanzado la meta por un Campus o CNMS, notificar al coordinador de calidad de Campus o CNMS qué será necesario el acompañamiento al llenado de su análisis causa-raíz.	[GCO-FO-16] Oficio de análisis de eficacia de los indicadores por proceso.

Información Complementaria y definiciones.

El procedimiento tiene como aplicabilidad en los procesos certificados en ISO 9001:2015, los procesos que están inscritos al plan de mejora o procesos los cuales el director o directora desean hacer un análisis y evaluación a su desempeño.

Áreas involucradas: Laboratorio Universitario de Diagnóstico Molecular, Unidad Especializada en Rehabilitación Física.

Indicador: Unidad de medida o parámetro de control que aporta información.

Numeralia: Es la información cuantitativa generada en las actividades de los procedimientos o procesos.

Identificación Trazabilidad

GCO-FO-16 + código del proceso.

Propiedad del Cliente:

Descripción: Toda Información que entregue el cliente o usuario del procedimineto y que es salvaguadada bajo la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, y que se resguarda conforme lo indicado en la tabla de Gestión de Archivo Institucional

No Aplica

Posible salidas no conformes:

Nota: Definir cómo se autoriza una salida no conforme, en caso de ser necesario (Cómo se busca la aprobación de la autoridad universitaria correspondientes o del cliente)

Salida	Posible salida no conforme	Medidas de control
Carga de informació en el GCO-Fo-16 por proceso.	El indicador se encuentre por debajo de la meta.	Realizar el procedimiento de acciones correctivas por incumplimiento a la meta establecida.

Gestión de Archivo Institucional (Preservación de Producto o Servicio)

Tipo de documento	Clave	Nombre	Almacenamiento y protección (en dónde)	Tiempo de preservación
Formato	GCO-FO-16	Formato de medición y seguimiento de indicadores del Sistema de Gestión de Calidad	Electrónico (OneDrive)	5 años
Formato	GCO-FO-16	Formato de numeralia e indicadores	Electrónico	5 años
Oficio	N/A	Oficio de análisis de eficacia de los indicadores por proceso.	Electrónico (OneDrive) y físico.	5 años.