

		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión: 2	Código: PRO-GI-20
			Requerimiento ISO (9001:2015 -14001:2015) 9.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.3 y 10	
		MEDICIÓN, ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y MEJORA	Fecha: 01-03-2023	Página 1 de 10

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ Licenciada Karen Estefany Amezcua Lucio Responsable de Medición, Análisis, Evaluación y Mejora.	REVISÓ Licenciado Carlos Arturo Martínez Pérez Jefe del Departamento de Planeación y Calidad Institucional	AUTORIZÓ Maestro José Arturo Camacho Linares Rector

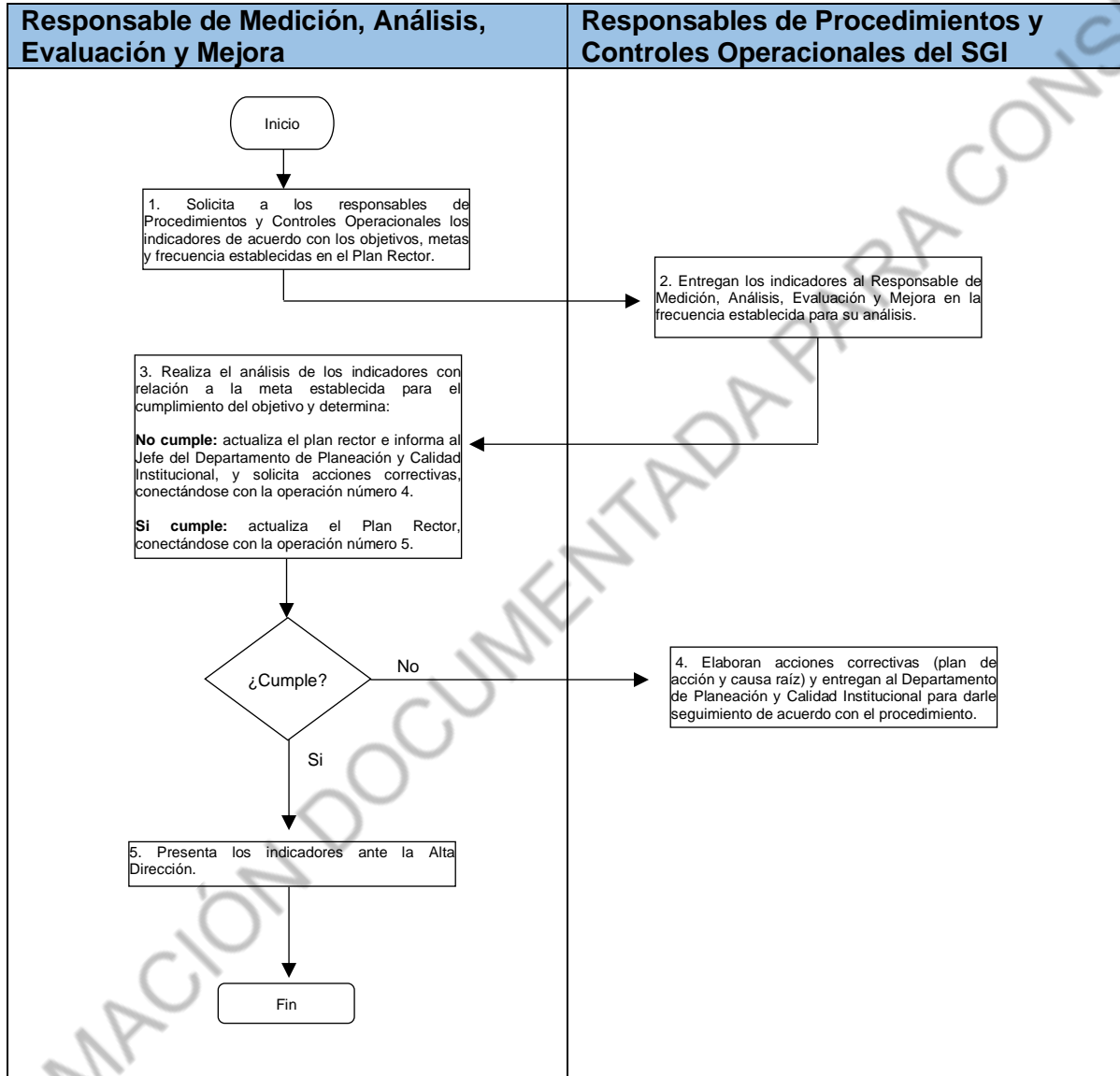
OBJETIVO:	ALCANCE:
Medir el desempeño de los objetivos, procesos, documentos, controles operacionales, mediante el análisis y evaluación de los indicadores del plan rector del Sistema de Gestión Integrado.	Aplica a los responsables de procedimientos y controles operacionales del SGI de la UNEVE.


DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO (INDICADORES)

SECUENCIA DE ETAPAS	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Responsable de Medición, Análisis, Evaluación y Mejora.	Solicita a los responsables de Procedimientos y Controles Operacionales los indicadores de acuerdo con los objetivos, metas y frecuencia establecidas en el Plan Rector.
2	Responsables de Procedimientos y Controles Operacionales del SGI	Entregan los indicadores al Responsable de Medición, Análisis, Evaluación y Mejora en la frecuencia establecida para su análisis.
3	Responsable de Medición, Análisis, Evaluación y Mejora.	Realiza el análisis de los indicadores con relación a la meta establecida para el cumplimiento del objetivo y determina: No cumple: actualiza el plan rector e informa al Jefe del Departamento de Planeación y Calidad Institucional, y solicita acciones correctivas, conectándose con la operación número 4. Si cumple: actualiza el Plan Rector, conectándose con la operación número 5.
4	Responsables de Procedimientos y Controles Operacionales del SGI	Elaboran acciones correctivas (plan de acción y causa raíz) y entregan al Departamento de Planeación y Calidad Institucional para darle seguimiento de acuerdo con el procedimiento.
5	Responsable de Medición, Análisis, Evaluación y Mejora.	Presenta los indicadores ante la Alta Dirección. Fin del procedimiento.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión: 2	Código: PRO-GI-20
		Requerimiento ISO (9001:2015 -14001:2015) 9.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.3 y 10	
	MEDICIÓN, ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y MEJORA	Fecha: 01-03-2023	Página 2 de 10



DIAGRAMA (INDICADORES)



 	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión: 2	Código: PRO-GI-20
		Requerimiento ISO (9001:2015 -14001:2015) 9.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.3 y 10	
	MEDICIÓN, ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y MEJORA	Fecha: 01-03-2023	Página 3 de 10

DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO (ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE)

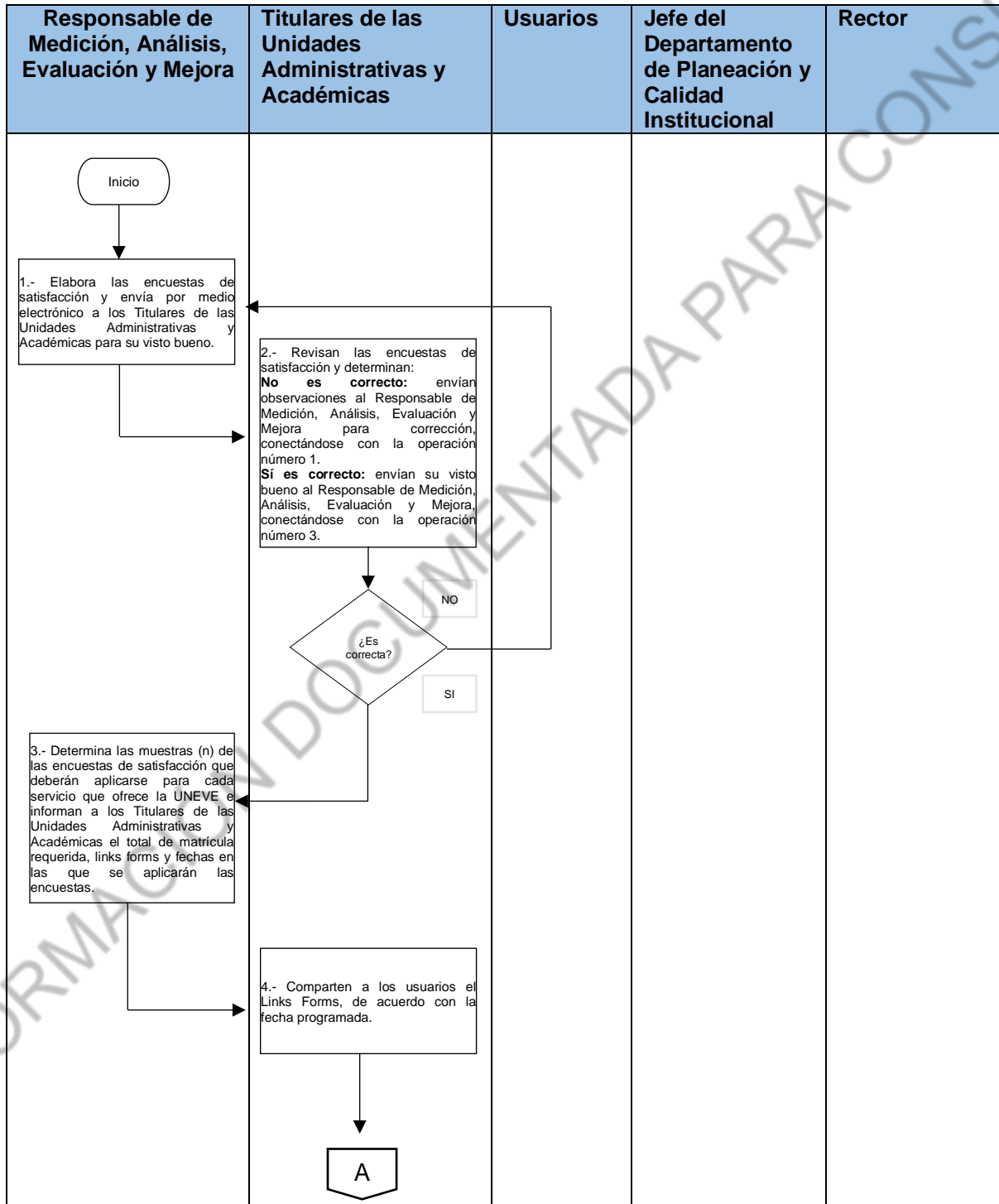
SECUENCIA DE ETAPAS	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Responsable de Medición, Análisis, Evaluación y Mejora	Elabora las encuestas de satisfacción y envía por medio electrónico a los Titulares de las Unidades Administrativas y Académicas para su visto bueno.
2	Titulares de las Unidades Administrativas y Académicas	Revisan las encuestas de satisfacción y determinan: No es correcto: envían observaciones al Responsable de Medición, Análisis, Evaluación y Mejora para corrección, conectándose con la operación número 1. Sí es correcto: envían su visto bueno al Responsable de Medición, Análisis, Evaluación y Mejora, conectándose con la operación número 3.
3	Responsable de Medición, Análisis, Evaluación y Mejora.	Determina las muestras (n) de las encuestas de satisfacción que deberán aplicarse para cada servicio que ofrece la UNEVE e informan a los Titulares de las Unidades Administrativas y Académicas el total de matrícula requerida, links forms y fechas en las que se aplicarán las encuestas.
4	Titulares de las Unidades Administrativas y Académicas	Comparten a los usuarios el links forms, de acuerdo con la fecha programada.
5	Usuarios	Responden las encuestas de satisfacción en el tiempo establecido.
6	Responsable de Medición, Análisis, Evaluación y Mejora	Analiza los datos que se han obtenido de las encuestas y elabora el informe final con los resultados.
7	Responsable de Medición, Análisis, Evaluación y Mejora	Envía el informe final al Jefe del Departamento de Planeación y Calidad Institucional para su revisión.
8	Jefe del Departamento de Planeación y Calidad Institucional	Revisa y determina: No es correcto: realiza observaciones, conectándose con la operación número 6. Sí es correcto: firma y regresa al Responsable de Medición, Análisis, Evaluación y Mejora, conectándose con la operación número 9.
9	Responsable de Medición, Análisis, Evaluación y	Envía al Rector para autorización.



		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión: 2	Código: PRO-GI-20
			Requerimiento ISO (9001:2015 -14001:2015) 9.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.3 y 10	
		MEDICIÓN, ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y MEJORA	Fecha: 01-03-2023	Página 4 de 10

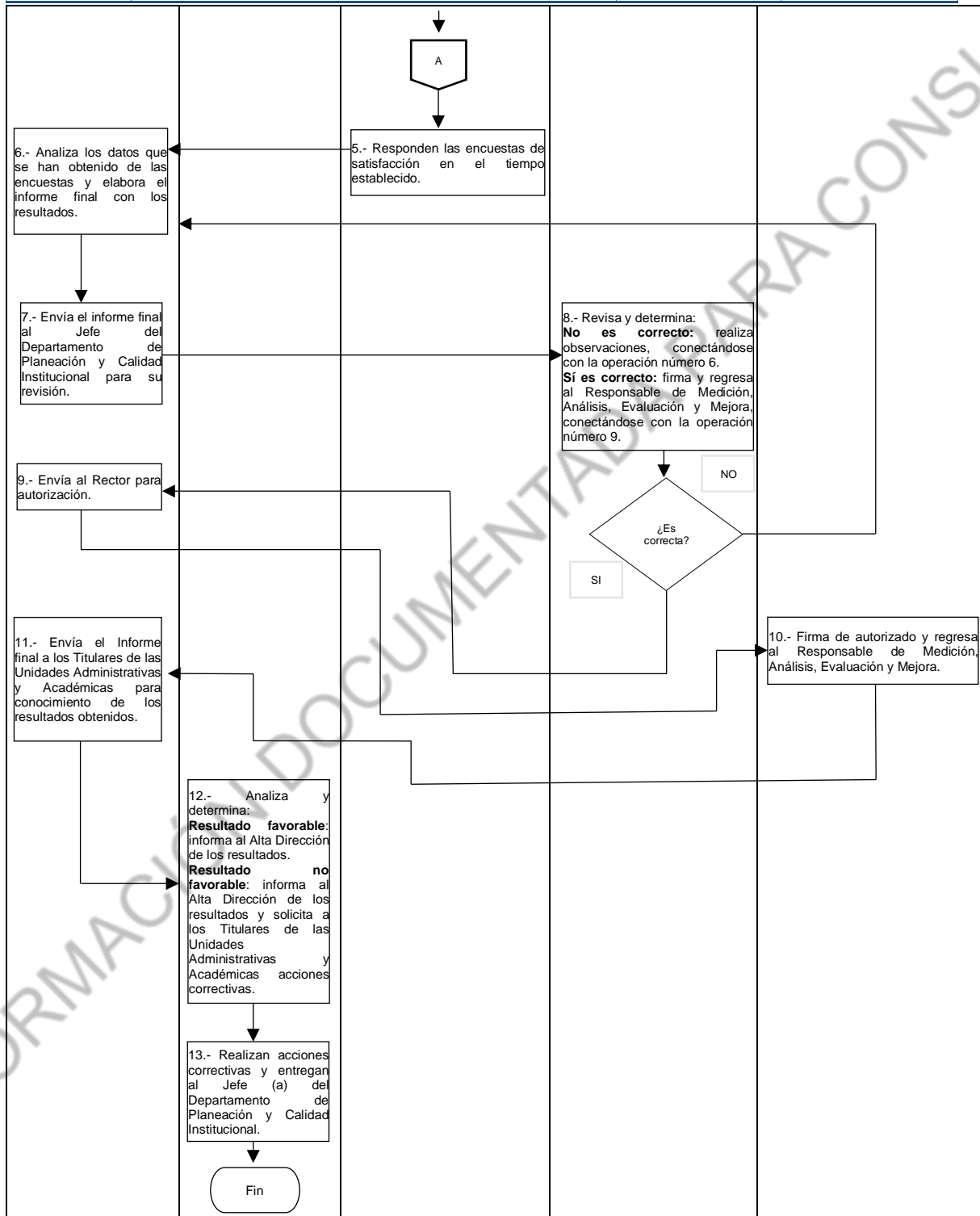
	Mejora	
10	Rector	Firma de autorizado y regresa al Responsable de Medición, Análisis, Evaluación y Mejora.
11	Responsable de Medición, Análisis, Evaluación y Mejora	Envía el Informe final a los Titulares de las Unidades Administrativas y Académicas para conocimiento de los resultados obtenidos.
12	Jefe del Departamento de Planeación y Calidad Institucional	Analiza y determina: Resultado favorable: informa al Alta Dirección de los resultados. Resultado no favorable: informa al Alta Dirección de los resultados y solicita a los Titulares de las Unidades Administrativas y Académicas acciones correctivas.
13	Titulares de las Unidades Administrativas y Académicas	Realizan acciones correctivas y entregan al Jefe del Departamento de Planeación y Calidad Institucional. Fin del procedimiento.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión: 2	Código: PRO-GI-20
		Requerimiento ISO (9001:2015 -14001:2015) 9.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.3 y 10	
	MEDICIÓN, ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y MEJORA	Fecha: 01-03-2023	Página 5 de 10

DIAGRAMA (AUDITORÍAS DE SERVICIOS AL CLIENTE)



		<p align="center">SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</p> <p align="center">MEDICIÓN, ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y MEJORA</p>	<p>Revisión: 2</p>	<p>Código: PRO-GI-20</p> <p>Requerimiento ISO (9001:2015 -14001:2015) 9.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.3 y 10</p> <p>Fecha: 01-03-2023</p> <p>Página 6 de 10</p>
--	---	--	---------------------------	---



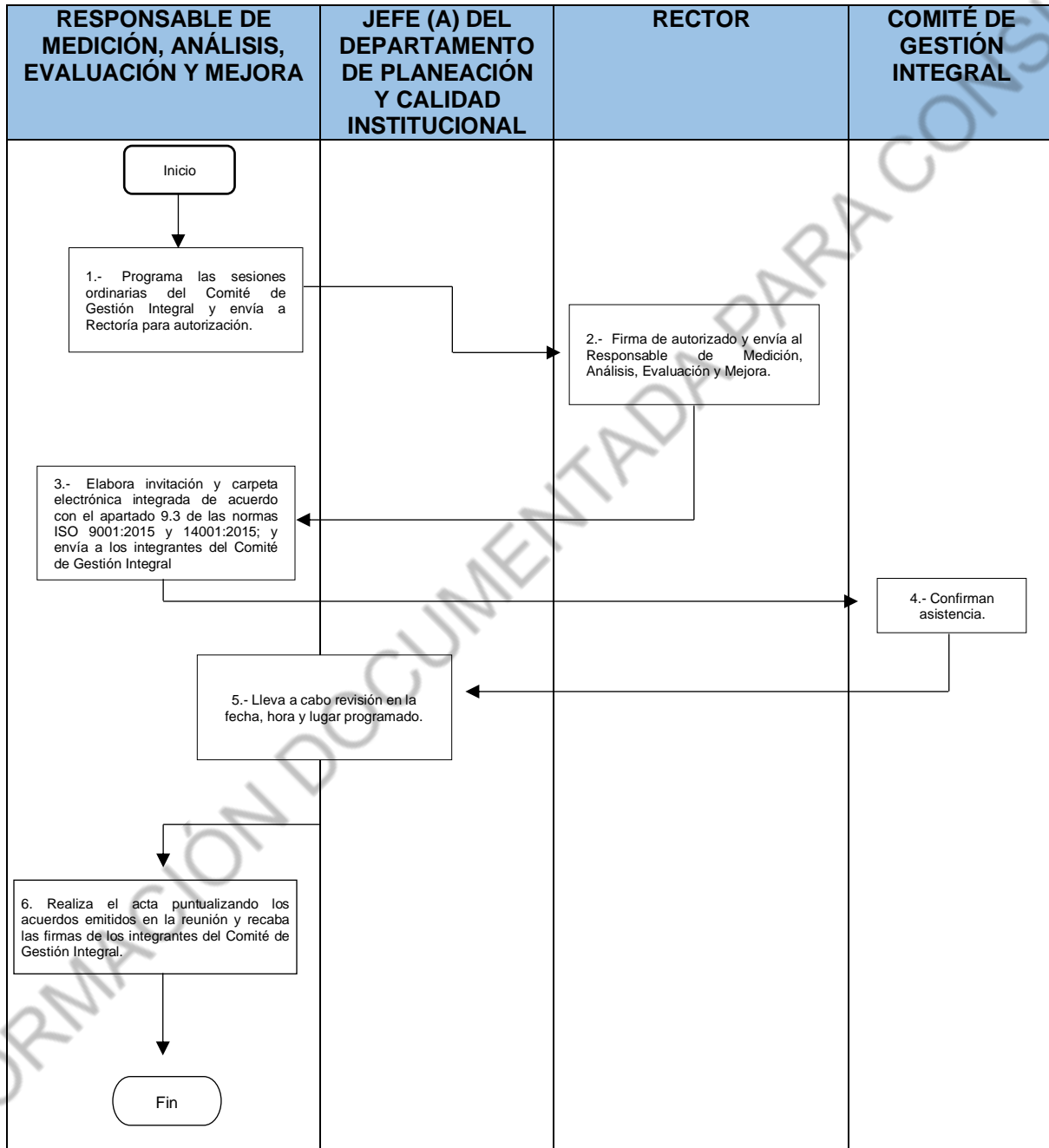
		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión: 2	Código: PRO-GI-20
			Requerimiento ISO (9001:2015 -14001:2015) 9.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.3 y 10	
		MEDICIÓN, ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y MEJORA	Fecha: 01-03-2023	Página 7 de 10


DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO (REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN)

SECUENCIA DE ETAPAS	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Responsable de Medición, Análisis, Evaluación y Mejora	Programa las sesiones ordinarias del Comité de Gestión Integral y envía a Rectoría para autorización.
2	Rector	Firma de autorizado y envía al Responsable de Medición, Análisis, Evaluación y Mejora.
3	Responsable de Medición, Análisis, Evaluación y Mejora	Elabora invitación y carpeta electrónica integrada de acuerdo con el apartado 9.3 de las normas ISO 9001:2015 y 14001:2015; y envía a los integrantes del Comité de Gestión Integral
4	Comité de Gestión Integral	Confirman asistencia.
5	Responsable de Medición, Análisis, Evaluación y Mejora / Jefe (a) del Departamento de Planeación y Calidad Institucional	Lleva a cabo revisión en la fecha, hora y lugar programado.
6	Responsable de Medición, Análisis, Evaluación y Mejora	Realiza el acta puntualizando los acuerdos emitidos en la reunión y recaba las firmas de los integrantes del Comité de Gestión Integral. Fin.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión: 2	Código: PRO-GI-20
		Requerimiento ISO (9001:2015 -14001:2015) 9.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.3 y 10	
	MEDICIÓN, ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y MEJORA	Fecha: 01-03-2023	Página 8 de 10

DIAGRAMA (REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN)




	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión: 2	Código: PRO-GI-20
		Requerimiento ISO (9001:2015 -14001:2015) 9.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.3 y 10	
	MEDICIÓN, ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y MEJORA	Fecha: 01-03-2023	Página 9 de 10

FORMATOS	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	TIPO DE ALMACENAMIENTO	CÓDIGO DE REGISTRO
Plan Rector	Departamento de Planeación y Calidad Institucional	Físico o Electrónico	FOR-GI-20-A
Informe final Encuestas de satisfacción	Departamento de Planeación y Calidad Institucional	Físico o Electrónico	FOR-GI-20-B
Planificación de objetivos	Departamento de Planeación y Calidad Institucional	Físico o Electrónico	FOR-GI-20-C
Acta de Comité de Gestión Integral	Departamento de Planeación y Calidad Institucional	Físico o Electrónico	N/A
Programación de sesiones ordinarias por el Comité de Gestión Integral	Departamento de Planeación y Calidad Institucional	Físico o Electrónico	FOR-GI-20-D

DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<ul style="list-style-type: none"> Manual del Sistema de Gestión Integrado, apartado 9.1,9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.3 y 10. FOR-GC-19-B Identificación de Causa Raíz. FOR-GC-19-C Plan de Acción.

META DEL PROCEDIMIENTO	Verificar el 100% de los indicadores del SGI	Cumplimiento del 100% de las Encuestas de Satisfacción al Cliente	Cumplimiento del 100% de reuniones programadas por el Comité de Gestión Integral
INDICADOR	Verificar el cumplimiento de los indicadores	Aplicar Encuestas de Satisfacción al Cliente	Programación de sesiones ordinarias del Comité de Gestión Integral Integrado
FORMULA	Indicadores verificados/ Total de Indicadores establecidos * 100	Encuestas realizadas / Encuestas programadas *100	Sesiones ordinarias realizadas / Sesiones ordinarias programadas*100
FRECUENCIA	Mensuales	Semestral	Cuatrimestral

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión: 2	Código: PRO-GI-20
		Requerimiento ISO (9001:2015 -14001:2015) 9.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.3 y 10	
	MEDICIÓN, ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y MEJORA	Fecha: 01-03-2023	Página 10 de 10

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Mejora Continua:** Cuando exista un indicador que presente progreso consecutivo en la medición con respecto al valor obtenido en los periodos anteriores.
- **Auditoría de Servicio:** Proceso de evaluación que el cliente realiza de la calidad y la satisfacción con el servicio que recibe.
- **Comité de Gestión Integral:** Grupo directivo compuesto por: Rector, Titular de la UIPPE, Secretario Académico, Secretario Administrativo, Titular de la Abogacía General e Igualdad de Género, Director (a) de Vinculación y Extensión, Directora de la Clínica Integral Universitaria y Jefe (a) del Departamento de Planeación y Calidad Institucional.

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
2	01/03/2023	Se actualiza codificación, apartado de control de emisión (se remplaza a la jefa de la UIPPE por el jefe del Departamento de Planeación y Calidad Institucional); secuencia de las etapas (cambio de nombres de los titulares y responsabilidades).