 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	MEDICIÓN, ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y MEJORA	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 3	
	Código: PRO-PI-20	Página 1 de 5

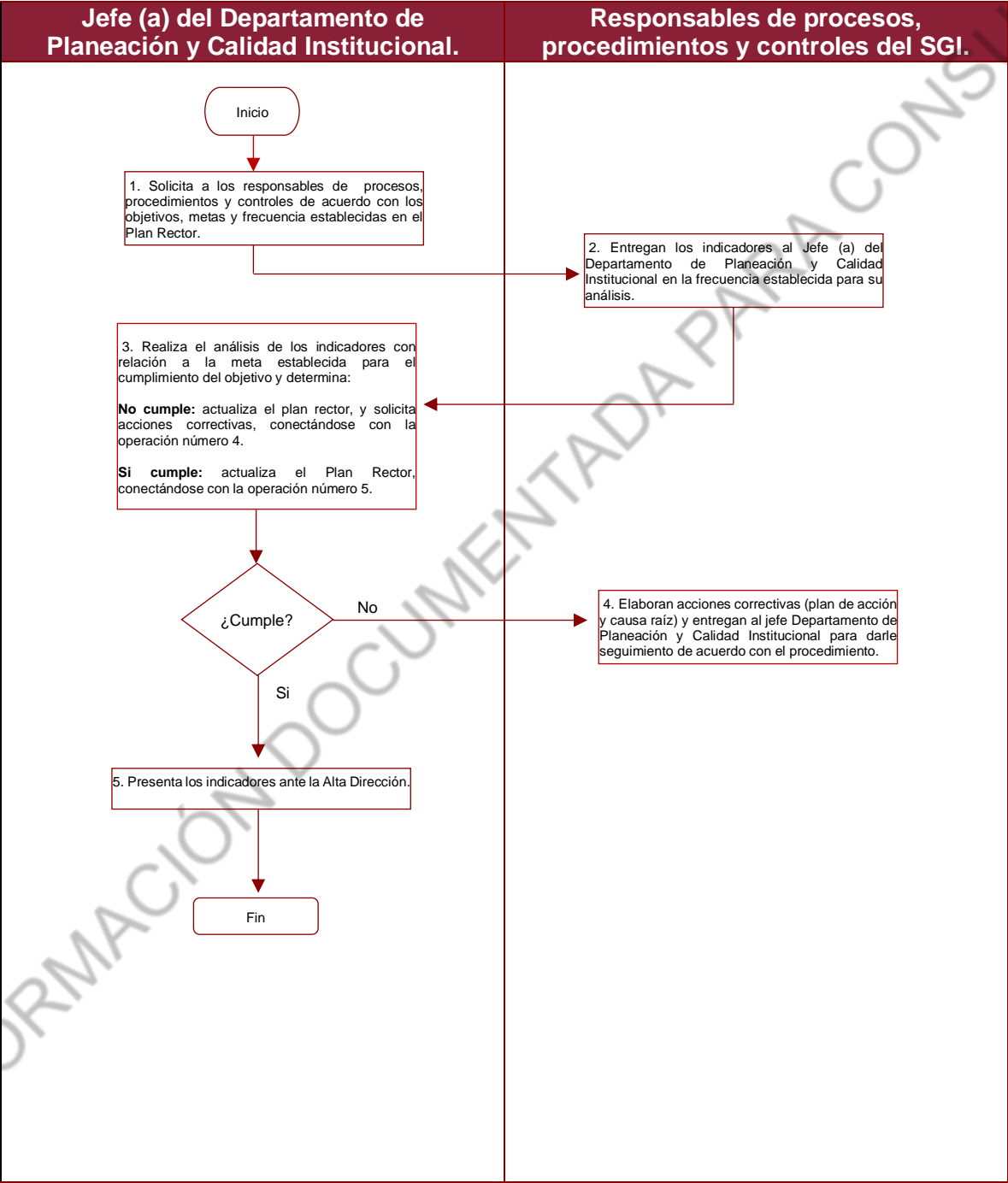
CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Maestra Karen Estefany Amezcua Lucio Jefa del Departamento de Planeación y Calidad Institucional	Maestra Rosa Isela Saldaña Gómez Jefa de la UIPPE	Contador Público Eder Josseman Castro Martínez Rector




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 Integral (SGI).	Aplica a los responsables de procesos, procedimientos y controles del SGI de la UNEVE.

DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO (INDICADORES)

SECUENCIA DE ETAPAS	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Jefe (a) del Departamento de Planeación y Calidad Institucional.	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 procesos, procedimientos y controles del SGI.	Entregan los indicadores al jefe (a) del Departamento de Planeación y Calidad Institucional en la frecuencia establecida para su análisis.
3	Jefe (a) del Departamento de Planeación y Calidad Institucional.	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 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 procesos, procedimientos y controles del SGI.	Elaboran acciones correctivas (plan de acción y causa raíz) y entregan al jefe (a) del Departamento de Planeación y Calidad Institucional para darle seguimiento de acuerdo con el procedimiento.
5	Jefe (a) del Departamento de Planeación y Calidad Institucional.	Presenta los indicadores ante el Comité del Sistema de Gestión Integral. Fin del procedimiento.




DIAGRAMA (INDICADORES)



 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO  ESTADO DE MÉXICO <i>¡El poder de servir!</i> 	MEDICIÓN, ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y MEJORA	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 3	
	Código: PRO-PI-20	Página 3 de 5

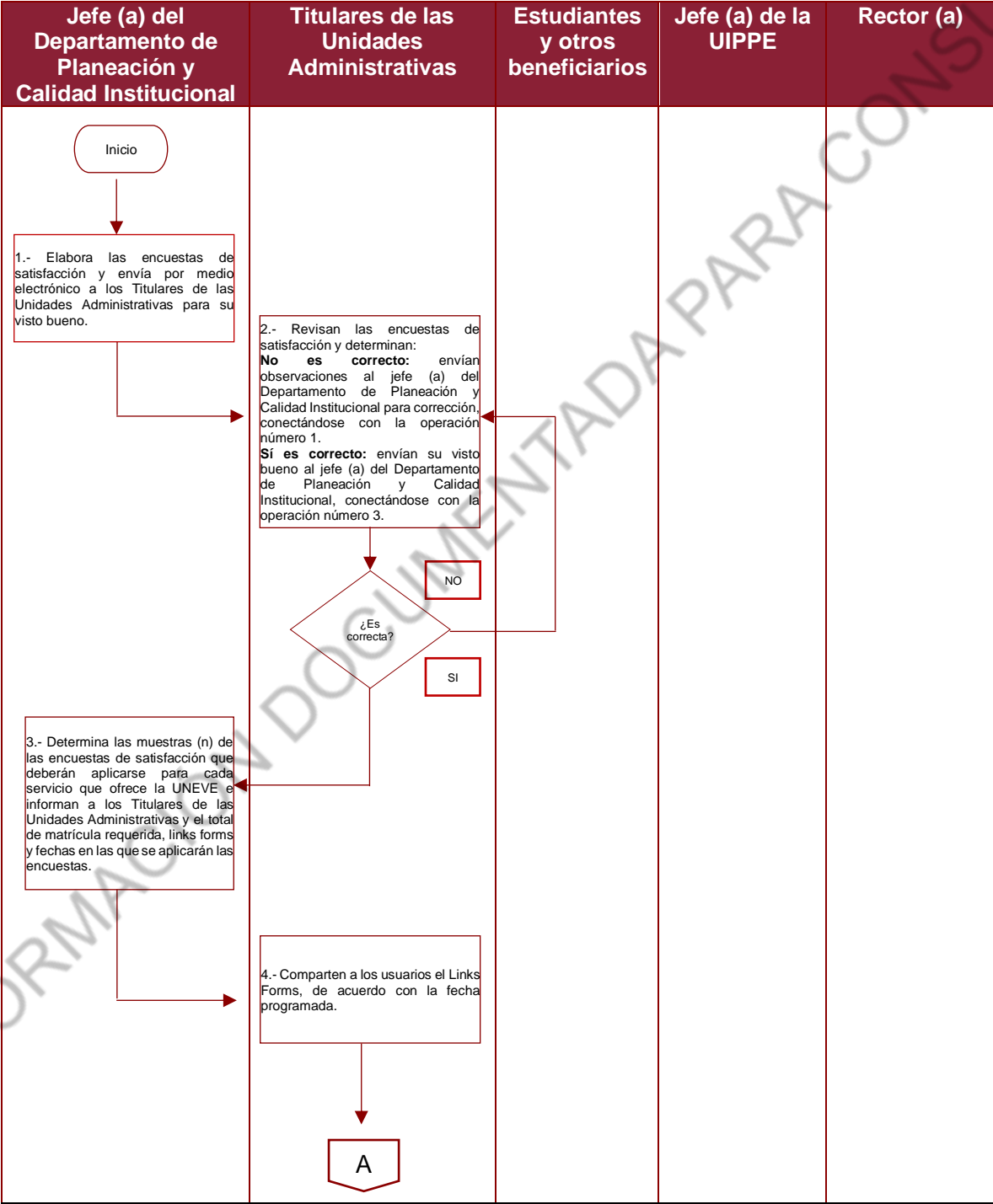
DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO (ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A LOS ESTUDIANTES Y OTROS BENEFICIARIOS.)


SECUENCIA DE ETAPAS	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Jefe (a) del Departamento de Planeación y Calidad Institucional.	Elabora las encuestas de satisfacción y envía por medio electrónico a los Titulares de las Unidades Administrativas para su visto bueno.
2	Titulares de las Unidades Administrativas.	Revisan las encuestas de satisfacción y determinan: No es correcto: envían observaciones al jefe (a) del Departamento de Planeación y Calidad Institucional para corrección, conectándose con la operación número 1. Sí es correcto: envían su visto bueno al jefe (a) del Departamento de Planeación y Calidad Institucional, conectándose con la operación número 3.
3	Jefe (a) del Departamento de Planeación y Calidad Institucional.	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 <i>forms</i> y fechas en las que se aplicarán las encuestas.
4	Titulares de las Unidades Administrativas.	Comparten a las partes interesadas el link <i>forms</i> , de acuerdo con la fecha programada.
5	Estudiantes y otros beneficiarios.	Responden las encuestas de satisfacción en el tiempo establecido.
6	Jefe (a) del Departamento de Planeación y Calidad Institucional.	Analiza los datos que se han obtenido de las encuestas y elabora el informe final con los resultados.
7	Jefe (a) del Departamento de Planeación y Calidad Institucional.	Envía el informe final al jefe (a) de la UIPPE para su revisión.
8	Jefe (a) de la UIPPE.	Revisa y determina: No es correcto: realiza observaciones, conectándose con la operación número 6. Sí es correcto: firma y regresa al jefe (a) del Departamento de Planeación y Calidad Institucional, conectándose con la operación número 9.
9	Jefe (a) del Departamento de Planeación y	Envía al Rector (a) para autorización.

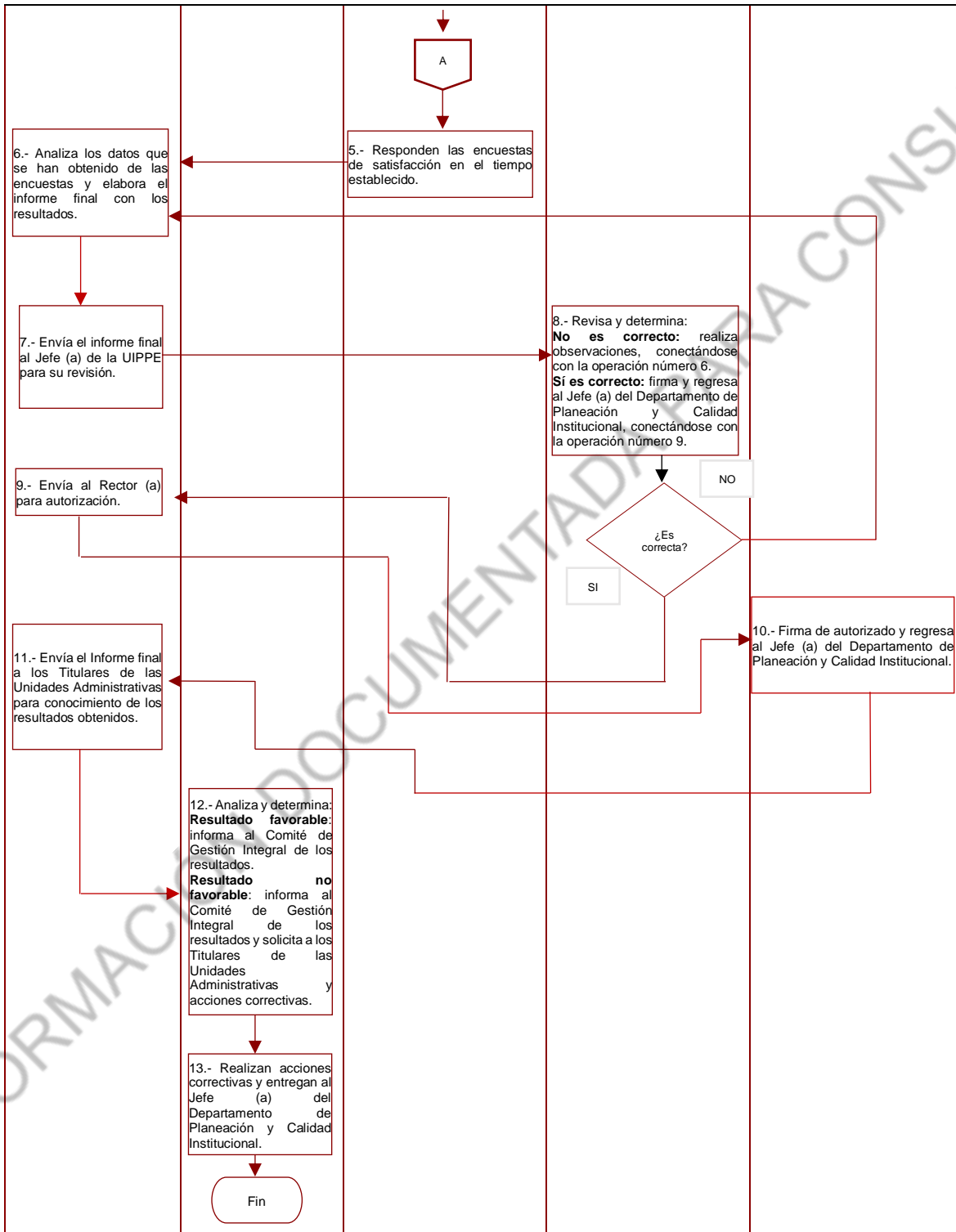
 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO  ESTADO DE MÉXICO <i>¡El poder de servir!</i> 	MEDICIÓN, ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y MEJORA	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 3	
	Código: PRO-PI-20	Página 4 de 5


	Calidad Institucional.	
10	Rector (a).	Firma de autorizado y regresa al jefe (a) del Departamento de Planeación y Calidad Institucional
11	Jefe (a) del Departamento de Planeación y Calidad Institucional.	Envía el Informe final a los Titulares de las Unidades Administrativas para conocimiento de los resultados obtenidos.
12	Jefe (a) del Departamento de Planeación y Calidad Institucional.	Analiza y determina: Resultado favorable: informa al Comité de Gestión Integral de los resultados. Resultado no favorable: informa al Comité de Gestión Integral de los resultados y solicita a los Titulares de las Unidades Administrativas acciones correctivas.
13	Titulares de las Unidades Administrativas.	Realizan acciones correctivas y entregan a la jefe (a) del Departamento de Planeación y Calidad Institucional. Fin del procedimiento.

DIAGRAMA (ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A LOS ESTUDIANTES Y OTROS BENEFICIARIOS)



 <p>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</p>	MEDICIÓN, ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y MEJORA	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 3	
	Código: PRO-PI-20	Página 6 de 5

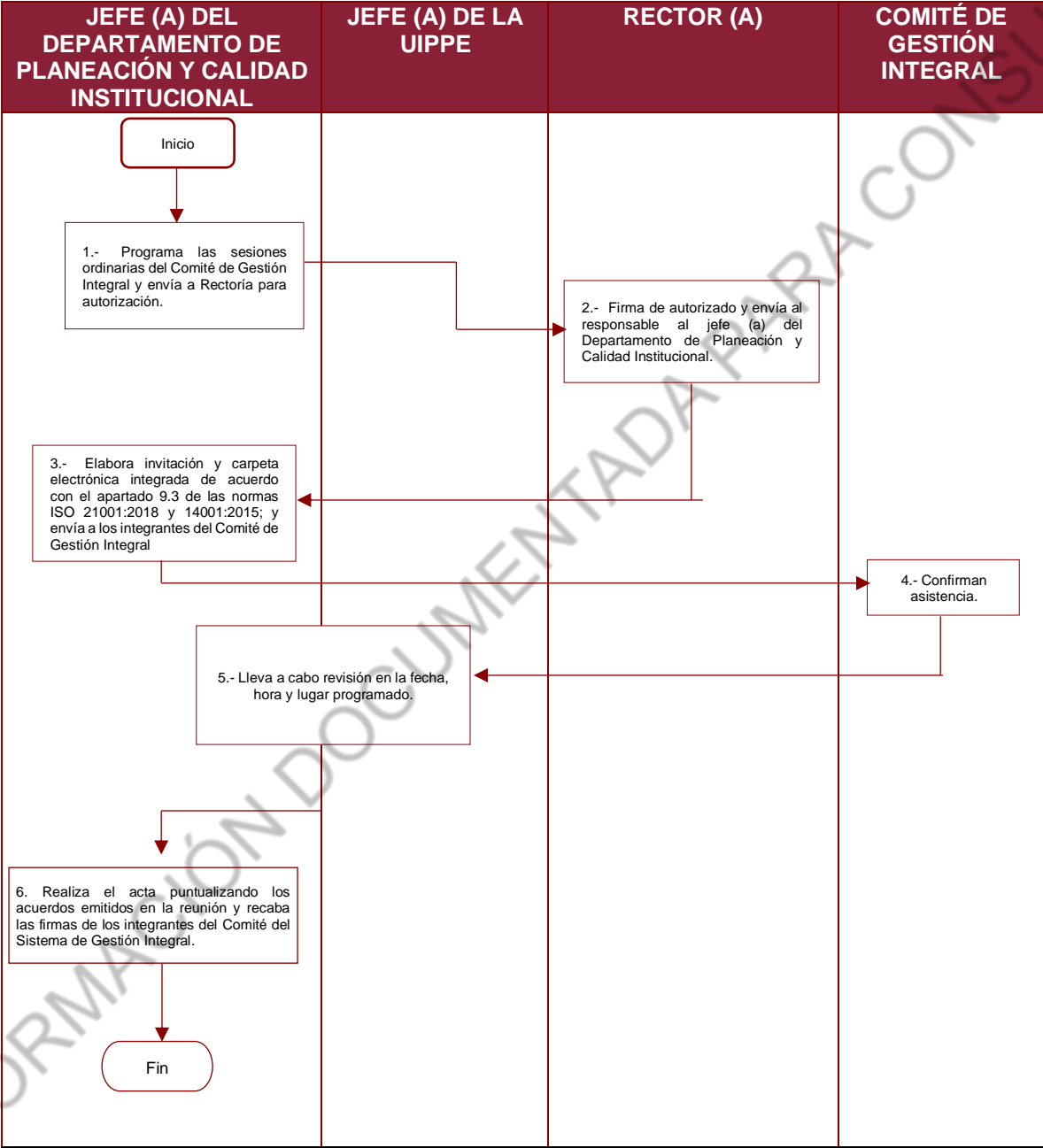



 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	MEDICIÓN, ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y MEJORA	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 3	
	Código: PRO-PI-20	Página 7 de 5

DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO (REVISIÓN POR EL COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL)

SECUENCIA DE ETAPAS	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Jefe (a) del Departamento de Planeación y Calidad Institucional.	Programa las sesiones ordinarias del Comité del Sistema de Gestión Integral y envía a Rectoría para autorización.
2	Rector (a).	Firma de autorizado y envía jefe (a) del Departamento de Planeación y Calidad Institucional.
3	Jefe (a) del Departamento de Planeación y Calidad Institucional.	Elabora invitación y carpeta electrónica integrada de acuerdo con el apartado 9.3 de las normas ISO 21001:2018 y 14001:2015; y envía a los integrantes del Comité del Sistema de Gestión Integral.
4	Comité de Gestión Integral.	Confirman asistencia.
5	Jefe (a) del Departamento de Planeación y Calidad Institucional/ Jefe (a) de la UIPPE.	Lleva a cabo revisión en la fecha, hora y lugar programado.
6	Jefe (a) del Departamento de Planeación y Calidad Institucional.	Realiza el acta puntualizando los acuerdos emitidos en la reunión y recaba las firmas de los integrantes del Comité del Sistema de Gestión Integral. Fin.

DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO (REVISIÓN POR EL COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL)




 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	MEDICIÓN, ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y MEJORA		
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024		
	Edición: 3		
	Código: PRO-PI-20		Página 9 de 5

FORMATOS	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	TIPO DE ALMACENAMIENTO	CÓDIGO DE REGISTRO
Plan Rector	Departamento de Planeación y Calidad Institucional	Físico o Electrónico	FOR-PI-20-A
Informe final Encuestas de satisfacción	Departamento de Planeación y Calidad Institucional	Físico o Electrónico	FOR-PI-20-B
Planificación de objetivos	Departamento de Planeación y Calidad Institucional	Físico o Electrónico	FOR-PI-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-PI-20-D

INTERACCIÓN DEL PROCESO

PROVEEDORES	ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Responsables de y del SGI. Titulares de las Unidades Administrativas. Alumnos. Pacientes. 	<ul style="list-style-type: none"> Recopilación y análisis de los indicadores. Cuestionarios. Recopila información de los puntos de la norma. Elabora guion, carpeta y diapositivas de la Sesión Ordinaria del Comité de Sistema de Gestión Integral 	<ul style="list-style-type: none"> Plan Rector. Informe final de Encuestas de satisfacción. Acta de Comité de Gestión Integral 	<ul style="list-style-type: none"> Responsables de Procedimientos y Controles Operacionales del SGI. Titulares de las Unidades Administrativas. Organismo de Certificación. Personal docente, administrativo y externo. Comité de Sistema de Gestión Integral.

 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	MEDICIÓN, ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y MEJORA		
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024		
	Edición: 3		
	Código: PRO-PI-20		Página 10 de 5

			<ul style="list-style-type: none"> Alumnos. Pacientes.
--	--	--	--

DOCUMENTOS DE REFERENCIA			
<ul style="list-style-type: none"> Manual del Sistema de Gestión Integral. Norma ISO 21001:2018: 9.1,9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.3 y 10. Norma ISO 14001:2015: 9.1, 9.1.1, 9.1.2, 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
FÓRMULA	(Indicadores verificados/ Total de Indicadores establecidos) X 100	(Encuestas realizadas / Encuestas programadas) X 100	(Sesiones ordinarias realizadas / Sesiones ordinarias programadas) X100
FRECUENCIA	Mensuales	Semestral	Cuatrimestral

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 se realiza de la calidad y la satisfacción con el servicio que se recibe.
- **Comité de Gestión Integral:** Grupo directivo compuesto por: Rector (a), Titular de la UIPPE, Secretario (a) Académico, Secretario (a) Administrativo, Titular de la Abogacía General e Igualdad de Género, Directora de Vinculación y Extensión Universitaria, Directora de la Clínica Integral Universitaria y Jefe (a) del Departamento de Planeación y Calidad Institucional.