

## Ficha del Procedimiento

### Nombre del proceso

Proceso de Gestión del Conocimiento Administrativo

### Macroproceso

Apoyo

### Nombre del procedimiento

Procedimiento para la medición, seguimiento o modificación de indicadores del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de Guanajuato.

### 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 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

Secretaría de Gestión y Desarrollo  
Campus Celaya Salvatierra  
Campus Guanajuato  
Campus Irapuato-Salamanca  
Campus León  
Colegio del Nivel Medio Superior  
Dirección de la Red Médica  
Dirección de Comunicación y Enlace



Dirección de Infraestructura y Sustentabilidad Universitaria  
Dirección de Internacionalización  
Dirección de Desarrollo Estudiantil  
Dirección de Apoyo a la Investigación y al Posgrado  
Dirección de Recursos Humanos  
Dirección de Servicios de Tecnologías de la Información  
Dirección de Extensión Cultural  
Dirección de Administración Escolar  
Sistema Bibliotecario  
Coordinación del Archivo General  
Laboratorio Universitario de Diagnóstico Molecular de la Universidad de Guanajuato  
Laboratorio de Propedéutica y Simulación  
Unidad Especializada en Rehabilitación Física

#### Procedimientos con los que interactúa

##### Clave de proceso

##### Clave de procedimiento

##### Nombre del procedimiento

El presente procedimiento interactúa con procesos certificados y no certificados que integran el Sistema Integral para los procesos institucionales de la Universidad de Guanajuato.

#### Entradas-Proveedores

##### Entradas

Matrices de indicadores de los procesos certificados revisados por los involucrados en Rectoría General, Campus y CNMS.

##### Proveedores

Responsables de los procesos certificados en Rectoría General, Campus y CNMS.



## Salidas-Clientes/ usuarios

Salidas	Clientes / usuarios
Registro de los resultados de los indicadores por sitio (RG, Campus y CNMS) en el GCO-FO-16.	Responsables de los procesos certificados en Rectoría General, Campus y CNMS.
Análisis de la eficacia de los indicadores del proceso	

### Normativa aplicable Interna

#### Ley, estatuto, reglamento, lineamiento, acuerdo o política (Institucional aplicables en mi trabajo)

Ley Orgánica de la Universidad de Guanajuato

Estatuto Orgánico de la Universidad de Guanajuato.

Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas de la Universidad de Guanajuato

Reglamento de Administración de Documentos y Archivos para 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 General de Archivos

Ley General de Responsabilidades Administrativas del Estado de Guanajuato

### Elaboró

### Consensuó

### Aprobó

Xavier Núñez Ramírez

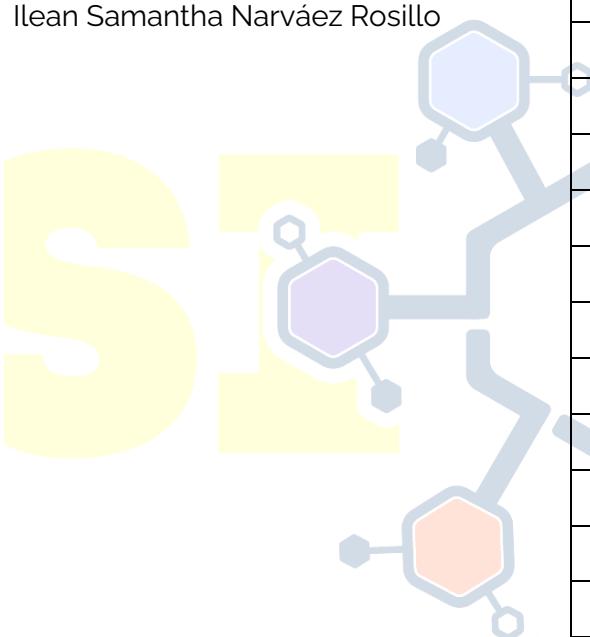
María del Rocío Martínez Pacheco

Francisco Javier Alejandro Goñi Fregoso



Código	GCO-FO-30
Revisión	03
Fecha de liberación	24/01/2025

Ilean Samantha Narváez Rosillo



Juan Manuel López Gutiérrez
Aránzazu Cano Zárate
Omar Vázquez García
Marivonne Castro Álvarez
Eugenia Margarita Tovar Díaz
Betzabee Romero Moya
Sergio Efrén Alejo Valenzuela
César Omar Patlan Espinosa
Jorge Alejandro Rodríguez Gutiérrez
Elizabeth Loredo Torres
Miriam Paulette León Flores
Mayra Hurtado Ayala
David Abraham Santos Moreno
Lilia Esther Ulloa Bedia
Silvia Mariela González Rodríguez
Victoria Elizabeth González Lerma
Fidel Giovanni Lemus Ramírez
Elizabeth Cruz Rodríguez
José Francisco Cruz Vega
María Paula Carmona García

Ilean Samantha Narváez Rosillo

## Descripción de Actividades

Núm.	Responsable	Descripción de actividades	Documentos	
			Documento generado por la actividad / formato utilizado o anexo	Instructivo de trabajo
1	Auxiliar de Gestión de Calidad	Dar acceso a la carpeta compartida en OneDrive a los enlaces de calidad de las dependencias administrativas a inicios de año, en Rectoría General y responsables de proceso en Campus y CNMS.		
2	Auxiliar de Gestión de Calidad. 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 con todos los involucrados de Rectoría General, Campus y CNMS conforme a sus objetivos de proceso y procedimientos. ¿Qué tratamiento se le dará a cada indicador? Modificar; Pasar a la actividad 3. Generar; Pasar a la actividad 4. Dar de baja; Pasar a la actividad 5. Mantener; Pasar a la actividad 6. Nota 1: Todos los procesos (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. Nota 3: 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	
3	Auxiliar de Gestión de Calidad. Enlace de calidad de las dependencias administrativas Rectoría General y responsables de	Revisar el indicador y presentar la nueva propuesta con el nuevo cambio al director del área. Pasar a actividad 6.	GCO-FO-16	



	proceso en Campus y CNMS.			
4	Auxiliar de Gestión de Calidad. Enlace de calidad de las dependencias administrativas en Rectoría General y responsables de proceso en Campus y CNMS.	<p>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.</p> <p>Nota 1: Los indicadores de desempeño pueden ser: eficacia, eficiencia, de resultado/histórico, de capacidad, de cobertura, de calidad. Consulta el anexo GCO-A-12.</p> <p>Nota 2: Es necesario proponer las características que pide el GCO-FO 16 (indicador, fórmula, ¿Quién lo aplica?, sistema donde se encuentra la información, numeralia, meta).</p>	GCO-FO-16 GCO-A-12	
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.	<p>Enviar la matriz de indicadores al director del área para su validación.</p> <p>Nota: Si se mantuvieron los mismos indicadores mencionar una justificación del por qué se continuará con los mismos indicadores del año anterior.</p>	GCO-FO-16	
7	Director de área	<p>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.</p> <p>¿La matriz de indicadores es validada?</p>	GCO-FO-16	

		<p>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.</p>		
8	Enlace de calidad de las dependencias administrativas en Rectoría general	<p>Enviar al Auxiliar de Gestión de Calidad de la Unidad de Gestión de Calidad la matriz de indicadores aprobada por el director del área.</p>	GCO-FO-16	
9	Auxiliar de Gestión de Calidad	<p>Recibir y revisar la matriz de indicadores del proceso. Los elementos para analizar son:  <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Quién lo aplica?</li> <li>-Indicador -Fórmula</li> <li>-Sistema donde se encuentra la información</li> <li>-Numeralia</li> </ul>   Enviar la matriz de indicadores del proceso a los coordinadores de calidad de Campus y CNMS para su retroalimentación.</p>	GCO-FO-16	
10	Coordinadores de calidad de Campus y CNMS	<p>Recibir y revisar los indicadores del proceso. Los elementos para analizar son:  <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Quién lo aplica?</li> <li>-Indicador</li> <li>-Fórmula</li> <li>-Sistema donde se encuentra la información</li> <li>-Numeralia</li> </ul>   ¿Existe retroalimentación a la matriz de indicadores?  Sí, enviar retroalimentación al Auxiliar de Gestión de Calidad Pasar a la actividad 11.</p>	GCO-FO-16	

		No, enviar correo mencionando que no hay retroalimentación a los indicadores del área al Auxiliar de Gestión de Calidad Pasar a la actividad 14.		
11	Auxiliar de Gestión de Calidad	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 la dependencia administrativa 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 Auxiliar de Gestión de Calidad Pasar a la actividad 13. No, Pasar a la actividad 14.	GCO-FO-16	
13	Auxiliar de Gestión de Calidad	Actualizar la matriz de indicadores y cargar en la carpeta compartida en OneDrive. Notificar al enlace de calidad de Rectoría General y solicitar confirmación.	GCO-FO-16	
14	Enlace de calidad de las dependencias administrativas en Rectoría General y responsables de proceso en Campus y CNMS	Ingresar a la carpeta compartida y registrar la información correspondiente del indicador de acuerdo con la frecuencia establecida.  Nota: Coordinadores de calidad de Campus y CNMS dar seguimiento registro 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 Auxiliar de Gestión de Calidad que ya se ha llenado el formato correspondiente a la frecuencia establecida	GCO-FO-16	
16	Auxiliar de Gestión de Calidad	<p>Realizar análisis de eficacia de los indicadores por proceso. ¿Se cumplió con la meta establecida?</p> <p>Sí, notificar al director del área a través de oficio los resultados de los indicadores de desempeño. Fin del procedimiento.</p> <p>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 caso, al responsable de Campus o CNMS para el acompañamiento al llenado de su análisis causa-raíz. Fin del procedimiento.</p>	Oficio de análisis de eficacia de los indicadores por proceso.	

#### Información complementaria y definiciones

El procedimiento aplica a los procesos certificados en ISO 9001:2015, los procesos que están inscritos al plan de mejora o procesos los cuales el director o directora del área desean hacer un análisis y evaluación a su desempeño. Indicador: herramientas que permiten medir y evaluar el rendimiento de los procesos de una organización. Numeralia: Es la información cuantitativa generada en las actividades de los procedimientos o procesos.

Nota: En caso de no contar con la información de algún indicador al cierre del cuarto trimestre, este se marcará como "No Disponible" (ND) en el análisis de eficacia de los indicadores por proceso. Posteriormente, el área correspondiente deberá emitir un oficio complementario con los resultados una vez que la información esté disponible, como complemento del oficio previamente generado.

#### Identificación de la trazabilidad

GCO-FO-16 + código del proceso + año

### Propiedad del cliente

**Descripción:** Toda información que entrega el cliente o usuario del procedimiento y que es salvaguardada 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.

Documento o bien entregado (Describir el dato personal recabado)	Función del documento
No aplica	No aplica

### Posibles salidas no conformes

Una salida no conforme se refiere a cualquier trámite, servicio o resultado del procedimiento que no cumple las características especificadas.

**Nota:** Las salidas no conformes serán alineadas al resultado del procedimiento (salidas) y/o al tratamiento final de un riesgo, el área responsable deberá aplicar las medidas de control necesarias para evitar que se presenten; la responsabilidad de las salidas no conformes declaradas no deberá recaer en las personas usuarias, en proveedores o instituciones externas.

Salida	Possible salida no conforme	Medidas de control
indicadores en el GCO-Fo-16 por proceso.	El indicador no se encuentre bien formulado.	Revisión trimestral de las matrices de indicadores.
Registro de resultados 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 documental institucional (Conservación de producto o servicio)



Código	GCO-FO-30
Revisión	03
Fecha de liberación	24/01/2025

Tipo de Documento	Código dentro del SIGPIUG	Nombre	Almacenamiento y preservación (en dónde) /Soporte documental	Tiempo de preservación/ Plazos de conservación (de acuerdo con el CADIDO)
Formato	GCO-FO-16	Medición y seguimiento de indicadores del Sistema de Gestión de Calidad	Electrónico	12C.3 4 años en archivo de concentración
Anexo	GCO-A-12	infografía para definición de indicadores de desempeño	Electrónico	
Oficio	N/A	Oficio de análisis de eficacia de los indicadores por proceso	Electrónico	

