



Administrador de Proceso:	Directora de Evaluación
Responsable de Proceso:	NA

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none">Información relativa al seguimiento de metas y de indicadores del PRDI, acciones relevantes, logros no programados y propuesta de texto remitida por los proveedores.Documentación probatoria de la información suministrada por los proveedores.		<ul style="list-style-type: none">Informe anual de actividades de la UAEM.Organización de las sesiones de la Comisión Especial para el Estudio y Evaluación del Informe Anual de la UAEM.Dictamen de la Comisión Especial.	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none">Rector.Integrantes de la Comisión Especial del H. Consejo Universitario para el Estudio y Evaluación del Informe Anual de Actividades de la UAEM.		<ul style="list-style-type: none">Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.Centro de Desarrollo Tecnológico.Dependencias de Administración Central.Planteles de la Escuela Preparatoria.Organismos académicos (facultades, institutos y centros universitarios).Unidades académicas profesionales.Otros espacios de la Universidad Autónoma del Estado de México.Dirección de Desarrollo Institucional de la SPYDI.Unidades Administrativa y de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la SPYDI.
Partes Interesadas (ISO 9004:2000; (4.4))		Gobierno universitario Comunidad universitaria Sociedad Administración UAEM	
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) <small>*Incluir si aplica, Sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos</small>		Ambiente de trabajo (6.4)
Director de Evaluación Jefes de departamento Analistas Secretaria	Oficinas, escritorios, computadoras con internet, impresoras y sillas. Sistema de Seguimiento y Evaluación de los Instrumentos de Planeación en línea. Repositorio. Espacio para sesionar la Comisión Especial. Sistema para captura de la Comisión Especial.		Mobiliario. Espacios iluminados. Disponibilidad de insumos.

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores
Obtener una puntuación mínima de ocho —en una escala de 0 a 10— en la valoración realizada por los usuarios (Rector e integrantes de la Comisión Especial) en marzo o abril de cada año, con relación a: Elaborar el documento anual, que informa a la comunidad universitaria y a la sociedad en general de los



resultados alcanzados en el año y da cumplimiento a lo establecido en la legislación universitaria		
Organizar las sesiones de trabajo de la Comisión Especial para el Estudio y Evaluación del Informe Anual de Actividades de la UAEM.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Directora de Evaluación	$\% \text{ de cumplimiento del objetivo de la calidad} = \left(\frac{\text{Promedio de calificación dada por los usuarios en la encuesta}}{8} \right) \times 100$	Una vez al año
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
La eficacia y la eficiencia de los procesos.	Objetivo institucional del proyecto transversal Observatorio del Desarrollo Construir un sistema de indicadores en línea y dinámico que permita identificar, evaluar, comparar, orientar y consolidar el grado de avance que traza la UAEM, respecto a otras instituciones de educación superior en el país, en materia de docencia, investigación, difusión, extensión y vinculación, así como en los aspectos centrales de las funciones adjetivas.	2. Mantener y actualizar el catálogo de indicadores. 4. Realizar 30 evaluaciones anuales (institucional, facultades y planteles de la Escuela Preparatoria).

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
Documentación probatoria de la información suministrada por los proveedores.

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario Rector	Que la información contenida en el informe anual de actividades esté autorizada por el titular del espacio universitario.	Autorización de la información por los titulares de espacios universitarios, por el Secretario de Planeación y Desarrollo Institucional y por el Rector de la Universidad Autónoma del Estado de México.
	Que contenga un apartado de texto y otro de anexos que incluya copia de los dictámenes de auditorías externas y cuadros y gráficas estadísticas.	Apartado de texto descriptivo, copia de los dictámenes de auditorías externas y anexo estadístico.
	Que la versión abreviada para lectura en público atienda los requisitos determinados por el Rector.	Texto de lectura, que cumpla con requisitos del Rector (de forma y de contenido).
	Que se entregue en medio óptico e impreso, en la fecha determinada por el Rector.	Acuse de recibo de Rectoría del documento impreso y óptico, en la fecha solicitada.



Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario Integrantes de la Comisión Especial	Que se establezcan por acuerdo de los integrantes de la Comisión Especial, programa de actividades y otros.	Actas de las sesiones de la Comisión Especial.
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	Que la información suministrada en el informe anual de actividades permita conocer los logros de los compromisos relevantes del <i>Plan rector de desarrollo institucional</i> .	Se informe en una unidad de medida que permita apreciar el avance en las metas relevantes del plan rector de desarrollo institucional.
	Presente los resultados logrados en compromisos establecidos en el PRDI.	Resultados específicos logrados en cada uno de los apartados del plan rector de desarrollo institucional.
	Dictamen favorable de la Comisión Especial aprobado por Consejo Universitario.	Aprobación del Consejo Universitario al dictamen favorable emitido por la Comisión Especial.
Legales y reglamentarios	Que de cumplimiento a los artículos 24 fracción VIII y 38 párrafo 2 de la Ley de la Universidad Autónoma del Estado de México.	Acuse de recibo con fecha previa al 3 de marzo, donde conste que se entregó el informe que incluye copia del dictamen de las auditorías externas acompañado de su documentación soporte.
	Que de cumplimiento al artículo 19 del Reglamento de Planeación, Seguimiento y Evaluación para el Desarrollo Institucional de la Universidad Autónoma del Estado de México.	Resultados logrados del 1 de enero al 31 de diciembre de cada año.
UAEM	Que el informe anual se difunda en todos los espacios universitarios para que la comunidad lo conozca y pueda consultarlo.	Acuses de recibo de ejemplares remitidos. Disponible en página web de la UAEM.

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Consolidación de la estadística de la Universidad Autónoma del Estado de México.	Entregan: Cuadros estadísticos y gráficas para integrar al anexo del informe anual de actividades y <i>Agenda estadística anual</i> . Solicitado: Relación de cuadros y gráficas con información estadística.
2. Diseño gráfico y reproducción de medios impresos y digitales.	Entregan: diseño gráfico y edición de materiales. Solicitado: Requisitos de diseño gráfico y formato de edición de materiales.
3. Desarrollo de Sistemas.	Sistema de Seguimiento y Evaluación de los Instrumentos de Planeación funcionando. Repositorio. Solicitado: requerimientos del Sistema de Seguimiento y Evaluación de los Instrumentos de Planeación.



Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Informe anual de actividades (se identifica por nombre y año)	Identificación	No aplica
Manipulación y Embalaje:	Manipulado por el personal de la Secretaría. Embalaje en cajas de cartón.	Verificación	No aplica
Almacenamientos y Protección:	Almacenamiento en la Secretaría en cajas de cartón.	Protección	No aplica

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
% de cumplimiento de los objetivos de la calidad (TOC).	Director de Evaluación, Jefes de departamento, Analistas.	<p>Avance</p> <p><i>% cumplimiento de objetivo de la calidad</i></p> $= \left(\frac{\text{Promedio de calificación dada por los usuarios en la encuesta}}{8} \right) \times 100$ <p>Análisis de los resultados obtenidos del grado de cumplimiento de los objetivos, mediante la aplicación de la encuesta de satisfacción del usuario.</p>	En marzo o abril de cada año.
Avances en las actividades programadas.	Director de Evaluación, Jefes de departamento, Analistas.	<p>En reuniones con el personal se cotejan las actividades y productos planificados con las actividades y productos realizados y se valora el grado de cumplimiento.</p> <p>Lista de asistencia a reunión de integración y/o capacitación.</p> <p>Formatos y/o oficios firmados por los responsables de la información.</p> $\% \text{ de avance act. programadas} = \left(\frac{\sum \text{documentos concluidos}}{\text{documentos programados}} \right) \times 100$	Permanentemente

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
% de cumplimiento de los requisitos del servicio (TRS).	Director de Evaluación.	Se verificará que se cumplan con los requisitos.	Marzo o abril de cada año.



		$\% \text{ de requisitos cumplidos} = \left(\frac{\sum \text{Requisitos cumplidos}}{\sum \text{requisitos del servicio}} \right) \times 100$	
--	--	---	--

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Resultados del primer trimestre del año.	Seguimiento del cronograma de trabajo mediante el reporte de actividades semanales y su verificación. % de cumplimiento de resultados esperados. $\left(\frac{\text{Documentos elaborados}}{\text{Documentos programados}} \right) \times 100$
II	Resultados del segundo trimestre del año.*	Seguimiento del cronograma de trabajo mediante el reporte de actividades semanales y su verificación. % de cumplimiento de resultados esperados. $\left(\frac{\text{Documentos elaborados}}{\text{Documentos programados}} \right) \times 100$
III	Resultados del tercer trimestre del año.*	Seguimiento del cronograma de trabajo mediante el reporte de actividades semanales y su verificación. % de cumplimiento de resultados esperados. $\left(\frac{\text{Documentos elaborados}}{\text{Documentos programados}} \right) \times 100$
IV	Primera propuesta del texto del informe anual de actividades.	Seguimiento del cronograma de trabajo mediante el reporte de actividades semanales y su verificación. % de cumplimiento de resultados esperados. $\left(\frac{\text{Documentos elaborados}}{\text{Documentos programados}} \right) \times 100$
V	Segunda propuesta del informe anual de actividades.	Seguimiento del cronograma de trabajo mediante el reporte de actividades semanales y su verificación. % de cumplimiento de resultados esperados. $\left(\frac{\text{Documentos elaborados}}{\text{Documentos programados}} \right) \times 100$
VI	Evaluación de los resultados del año.	Seguimiento del cronograma de trabajo mediante el reporte de actividades semanales y su verificación. % de cumplimiento de resultados esperados. $\left(\frac{\text{Documentos elaborados}}{\text{Documentos programados}} \right) \times 100$
VII	Informe anual de actividades.	Seguimiento del cronograma de trabajo mediante el reporte de actividades semanales y su verificación.



		<p>% de cumplimiento de resultados esperados.</p> $\left(\frac{\text{Documentos elaborados}}{\text{Documentos programados}} \right) \times 100$ <p>Se verifica el % de cumplimiento de los requisitos del servicio, se registra en <i>Cumplimiento de requisitos</i>.</p>
VIII	Texto de lectura.	$\left(\frac{\text{Documentos elaborados}}{\text{Documentos programados}} \right) \times 100$
IX	Distribución de ejemplares.	$\left(\frac{\text{Ejemplares distribuidos}}{\text{Ejemplares impresos}} \right) \times 100$
X	Organización de las sesiones de la Comisión Especial.	<p>Elaboración de materiales.</p> <p>Solicitud de servicios e infraestructura.</p> $\left(\frac{\text{Sesiones de la Comisión realizadas}}{\text{Sesiones de la Comisión programadas}} \right) \times 100$
XI	Aplicación de los formatos de medición de satisfacción del usuario.	<p>Asignación de responsables de aplicar y recuperar encuesta contestada.</p> $\left(\frac{\text{Encuestas contestadas}}{\text{Encuestas requeridas}} \right) \times 100$
XII	Análisis de los resultados obtenidos, grado de cumplimiento de los objetivos de la calidad.	<p>Análisis de los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción de los usuarios y % de cumplimiento de los objetivos de la calidad.</p> <p>Elaboración y seguimiento al plan de mejora.</p> $\left(\frac{\text{Puntaje obtenido}}{\text{Puntaje mínimo para alcanzar objetivo de calidad}} \right) \times 100$

*No aplica mientras no se aprueba el *plan rector de desarrollo institucional*.



*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Validación	Inspección
Informe anual de actividades.	Se comprueba el cumplimiento de los requisitos establecidos.	Seguimiento del cronograma de trabajo mediante el reporte de actividades semanales y su verificación. La evidencia son los registros del proceso. El monitoreo una vez que se entrega el producto a los usuarios se recibe su opinión a través de la contestación de la encuesta.	Firma o antefirma del Rector en el documento, mediante la cual autoriza su reproducción en la imprenta.	La evidencia de la evaluación del informe recibido de la imprenta. Los documentos con defectos que se devuelven para su reposición.
Organización de las sesiones de la Comisión Especial.	Se comprueba el cumplimiento de los requisitos establecidos.	Seguimiento del cronograma de trabajo mediante el reporte de actividades semanales y su verificación. La evidencia son los registros del proceso. El monitoreo: una vez finalizadas las sesiones de la Comisión Especial, se recoge la opinión de los integrantes de la Comisión Especial a través de la contestación de la encuesta.	Acuerdo del Secretario mediante el cual autoriza materiales, logística y lugar para el desarrollo de las sesiones.	Firma o antefirma de aprobación por la Directora de Evaluación del material elaborado

*Nota: Sólo llenar las casillas que apliquen al producto /servicio del proceso.

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
1. No se autorice la información y otros elementos del informe en los plazos requeridos.	1. Avisar al Secretario del riesgo involucrado y la imposibilidad de poder entregar los materiales en los plazos acordados.

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
08	23/09/2011	Representante del SGC (RD)	Comité de Calidad de la Secretaría de Planeación y Desarrollo Institucional	Cambio de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.
09	15/10/2012	Representante del SGC (RD)	Comité de Calidad de la Secretaría de Planeación y Desarrollo Institucional	Cambio en el suministro de la documentación probatoria mediante el repositorio y actualización de nombres en la estructura organizacional.