

**Universidad Estatal a Distancia**  
Vicerrectoría de Planificación



**Gestión de los indicadores del SIGIC**

**PUNED SIGIC 06**

	<b>Gestión de los indicadores del SIGIC</b>	<b>Código</b>	PUNED SIGIC 06
		<b>Dependencia</b>	Vicerrectoría de Planificación
		<b>Rige a partir de</b>	04 de diciembre, 2025
		<b>Versión</b>	02
		<b>Página</b>	2 de 12

## Contenido

Participantes .....	3
1 Propósito.....	4
2 Alcance .....	4
3 Responsabilidades .....	4
4 Definiciones .....	5
5 Documentos relacionados .....	5
6 Normativa relacionada.....	5
7 Abreviaturas.....	5
8. Descripción del proceso .....	5
9. Implicaciones de las poblaciones de interés .....	7
10 Control de Cambios .....	8
11 Anexos .....	11
Anexo 1: Diagrama de Flujo. ....	11

	<b>Gestión de los indicadores del SIGIC</b>	<b>Código</b>	PUNED SIGIC 06
		<b>Dependencia</b>	Vicerrectoría de Planificación
		<b>Rige a partir de</b>	04 de diciembre, 2025
		<b>Versión</b>	02
		<b>Página</b>	3 de 12

## Participantes

### Elaboración

Nombre	Puesto	Dependencia
Christian Chacón Olivar	Analista de Servicios Universitarios	Vicerrectoría de Planificación
Edwin Matarrita Peña	Analista académico	Vicerrectoría de Planificación
Graciela Núñez Núñez	Profesora de régimen especial	Vicerrectoría de Planificación
Lauren Ureña Sandoval	Analista académica	Vicerrectoría de Planificación

### Validación

Nombre	Puesto	Dependencia	Fecha
José Eduardo Gutiérrez Durán	Vicerrector	Vicerrectoría de Planificación	7 de noviembre, 2025

### Aprobación

Acuerdo tomado por el Consejo de Rectoría, sesión ordinaria No. 2408-2025, Artículo VI, inciso 4), celebrada el 24 de noviembre del 2025.

### Asesoría Técnica

Lic. Pamela Rodríguez Bolaños, Centro de Planificación y Programación Institucional.

Ing. Laura Venegas Rodríguez, Centro de Planificación y Programación Institucional.

	<b>Gestión de los indicadores del SIGIC</b>	<b>Código</b>	PUNED SIGIC 06
		<b>Dependencia</b>	Vicerrectoría de Planificación
		<b>Rige a partir de</b>	04 de diciembre, 2025
		<b>Versión</b>	02
		<b>Página</b>	4 de 12

## 1 Propósito

Asegurar la recopilación y el análisis de la información de los indicadores de procesos del Sistema de Gestión Interna de la Calidad (SIGIC), así como la divulgación de los resultados.

## 2 Alcance

Este procedimiento debe ser conocido y aplicado por las autoridades universitarias, las personas responsables de las dependencias que suministran los datos para alimentar los indicadores y las personas funcionarias designadas en la Vicerrectoría de Planificación (PAVP) a cargo de dar seguimiento a los respectivos indicadores.

## 3 Responsabilidades

- El CONRE es responsable de aprobar los indicadores del SIGIC y de analizar los resultados de su desempeño para la toma de decisiones correspondientes.
- La persona vicerrectora de planificación es la responsable de avalar los indicadores del SIGIC.
- Las personas designadas en la Vicerrectoría de Planificación (PAVP) son las responsables de:
  - a) Diseñar la propuesta de indicadores del SIGIC.
  - b) Coordinar con las personas responsables de suministran los datos para alimentar los indicadores, la entrega de estos en la forma y el tiempo establecidos.
  - c) Realizar la medición de los indicadores del SIGIC.
  - d) Divulgar los resultados del análisis de los indicadores del SIGIC para la toma de decisiones.
  - e) Dar seguimiento a los resultados de los indicadores para la mejora continua.
- La persona responsable de cada dependencia que suministra los datos para alimentar los indicadores es responsable de proporcionarlos en el tiempo, forma y espacio establecidos.
- Cada jefatura es responsable de analizar los resultados de los indicadores que le son atinentes y tomar las acciones de mejora necesarias para lograr las metas establecidas.

	<b>Gestión de los indicadores del SIGIC</b>	<b>Código</b>	PUNED SIGIC 06
		<b>Dependencia</b>	Vicerrectoría de Planificación
		<b>Rige a partir de</b>	04 de diciembre, 2025
		<b>Versión</b>	02
		<b>Página</b>	5 de 12

#### 4 Definiciones

- **Indicador del SIGIC:** medida que permite evaluar el grado de cumplimiento del propósito de cada proceso del SIGIC para determinar el desempeño del Sistema.
- **Medición de indicadores:** proceso de recopilación y análisis de datos para evaluar el desempeño de un procedimiento, actividad o función.

#### 5 Documentos relacionados

- FUNED SIGIC 06.00.01 Matriz de indicadores del SIGIC
- FUNED SIGIC 06.00.02 Matriz de seguimiento de indicadores
- FUNED SIGIC 01.00.01 Informe para la revisión del desempeño del SIGIC.
- PUNED SIGIC 01 Revisión del desempeño del Sistema de Gestión Interna de la Calidad.
- PUNED SIGIC 03 Gestión de las acciones de mejora en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad.
- PUNED SIGIC 05 Gestión de la Comunicación.

#### 6 Normativa relacionada

Política y Objetivos Institucionales de Calidad de la UNED.

#### 7 Abreviaturas

- **CONRE:** Consejo de Rectoría.
- **PAVP:** Personas asignadas de la Vicerrectoría de Planificación.
- **SIGDOC:** Sistema de Gestión Documental de la Calidad.
- **SIGIC:** Sistema de Gestión Interna de la Calidad.
- **UNED:** Universidad Estatal a Distancia.

#### 8. Descripción del proceso

- 8.1. Las PAVP realizan una propuesta de indicadores del SIGIC, la cual se revisa al menos cada dos años, tomando en cuenta la planificación y los recursos institucionales, los requerimientos de las agencias certificadoras, entre otros; la validan con las personas funcionarias de las dependencias involucradas y, posteriormente, la remiten a la persona vicerrectora de planificación para su aval, haciendo uso del formulario **FUNED SIGIC 06.00.01 Matriz de indicadores del SIGIC**.
- 8.2. La persona vicerrectora de planificación analiza la propuesta de indicadores del SIGIC en el formulario **FUNED SIGIC 06.00.01 Matriz de indicadores del SIGIC**.
  - 8.2.1. Si da el aval a la propuesta, la persona vicerrectora lo eleva al CONRE para su análisis y aprobación, **pasa al punto 8.3**.
  - 8.2.2. Si no da el aval a la propuesta, la persona vicerrectora de planificación la devuelve con observaciones para que las PAVP realicen los ajustes correspondientes, **regresa al punto 8.1**.
- 8.3. El CONRE analiza la propuesta de indicadores del SIGIC remitida por la persona vicerrectora de planificación.

	<b>Gestión de los indicadores del SIGIC</b>	<b>Código</b>	PUNED SIGIC 06
		<b>Dependencia</b>	Vicerrectoría de Planificación
		<b>Rige a partir de</b>	04 de diciembre, 2025
		<b>Versión</b>	02
		<b>Página</b>	6 de 12

- 8.3.1. Si tiene observaciones a la propuesta, el CONRE las envía a la persona vicerrectora de planificación y a las PAVP para que las atiendan. **Pasa al punto 8.1.**
- 8.3.2. Si no tiene observaciones a la propuesta, el CONRE aprueba los indicadores del SIGIC e informa a la persona vicerrectora de planificación, a las PAVP y a las personas responsables de las dependencias involucradas. **Pasa al punto 8.4.**
- 8.4. Las PAVP realizan el análisis de las fuentes de los datos necesarios para alimentar los indicadores del SIGIC.
- 8.4.1. Si los datos se encuentran en las bases de datos institucionales, las PAVP coordinan el acceso a estas, con las jefaturas de las dependencias responsables de administrarlas. **Pasa al 8.7.**
- 8.4.2. Si la información no se encuentra en las bases de datos institucionales<sup>1</sup>, las PAVP solicitan a las personas responsables de las dependencias que suministran los datos, la entrega de estos en el SIGDOC en la forma y el tiempo establecidos. **Pasa al 8.5.**
- 8.5. Al menos un mes antes de la fecha de entrega de los datos requeridos para alimentar los indicadores del SIGIC, las PAVP remiten un recordatorio a las personas responsables de suministrarlos para que actualicen la información en el SIGDOC.
- 8.6. Semestralmente, las PAVP dan seguimiento a los datos registrados en el SIGDOC por parte de las personas responsables de administrarlos.
- 8.6.1. Si los datos no se encuentran registrados en tiempo y forma, las PAVP solicitan lo correspondiente a la persona responsable de administrarlos, con copia al superior inmediato, para que los aporte en los siguientes 10 días hábiles.
- 8.6.1.1. En caso de que se atienda lo solicitado en tiempo y forma, **pasa al punto 8.7.**
- 8.6.1.2. En caso de que no se atienda lo solicitado en tiempo y forma, las PAVP comunican a la persona Vicerrectora correspondiente, para que se suministren los datos en el SIGDOC en un período de 5 días hábiles, **pasa al punto 8.7.**
- 8.6.2. Si los datos se encuentran registrados en tiempo y forma, **pasa al punto 8.7.**
- 8.7. Durante el primer cuatrimestre de cada año, las PAVP realizan la medición de los indicadores del SIGIC a partir del análisis de los datos que los alimentan, como estrategia de monitoreo, evaluación y mejora continua, haciendo uso del formulario **FUNED SIGIC 06.00.02 Matriz de seguimiento de indicadores** y lo comunican a las dependencias responsables para su análisis y el planteamiento de las acciones de mejora que correspondan, según lo indicado en el procedimiento **PUNED SIGIC 03 Gestión de las acciones de mejora en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad.**
- 8.8. Las PAVP incorporan en el **FUNED SIGIC 01.00.01 Informe para la revisión del desempeño del SIGIC** los resultados obtenidos de la medición de los indicadores del SIGIC y las correspondientes acciones de mejoras establecidas por las dependencias, como parte de los

<sup>1</sup> La información puede encontrarse en cualquier archivo digital (tabla Excel, documento Word, etc.) que resguarda la dependencia producto de la implementación de los procedimientos que administra.

	<b>Gestión de los indicadores del SIGIC</b>	<b>Código</b>	PUNED SIGIC 06
		<b>Dependencia</b>	Vicerrectoría de Planificación
		<b>Rige a partir de</b>	04 de diciembre, 2025
		<b>Versión</b>	02
		<b>Página</b>	7 de 12

insumos para la evaluación del desempeño del Sistema que realiza el CONRE, según lo establecido en el procedimiento **PUNED SIGIC 01 Revisión del desempeño del Sistema de Gestión Interna de la Calidad**.

- 8.9. La persona encargada de la comunicación del SIGIC divulga los resultados de la medición anual de los indicadores, según lo establecido en el procedimiento **PUNED SIGIC 05 Gestión de la Comunicación**.

**Fin de sección.**

## **9. Implicaciones de las poblaciones de interés**

Las personas funcionarias tanto académicas como administrativas y estudiantes participan de manera directa en el análisis de los indicadores correspondientes y en el establecimiento de las acciones de mejora derivadas, a través de su participación en las Comisiones de Calidad y en los consejos y reuniones de las respectivas dependencias.

De igual manera, todas las poblaciones de interés identificadas en la Universidad participan de la rendición de cuentas que se realiza por medio de los diferentes canales de comunicación institucionales (divulgación por redes sociales, correo electrónico, entre otros), en cada revisión del desempeño del SIGIC y en los informes de labores (de la persona rectora, de las direcciones, entre otros). Esta participación es bidireccional en algunos casos, como por ejemplo, en el informe anual de labores de la persona rectora ante la Asamblea Universitaria Representativa (AUR), transmitido también por las redes sociales y plataformas de comunicación de la Universidad, en el cual tanto las personas miembros de la AUR, como el resto de las poblaciones de interés conectadas tienen la posibilidad de plantear sus opiniones, críticas y recomendaciones, en relación con la labor realizada por la Universidad durante ese período.

**Fin del proceso.**

	<b>Gestión de los indicadores del SIGIC</b>	<b>Código</b>	PUNED SIGIC 06
		<b>Dependencia</b>	Vicerrectoría de Planificación
		<b>Rige a partir de</b>	04 de diciembre, 2025
		<b>Versión</b>	02
		<b>Página</b>	8 de 12

## 10 Control de Cambios

Información versión anterior	Detalle de la Modificación Realizada
<b>3 Responsabilidades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>El CONRE es responsable de aprobar los indicadores del SIGIC.</li> <li>La persona vicerrectora de planificación es la responsable de avalar los indicadores del SIGIC.</li> <li>Las personas designadas en la Vicerrectoría de Planificación (PAVP) son las responsables de: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Diseñar la propuesta de indicadores del SIGIC.</li> <li>b) Coordinar con las personas responsables de suministrar los datos para alimentar los indicadores, la entrega de estos en la forma y el tiempo establecidos.</li> <li>c) Realizar la medición de los indicadores del SIGIC.</li> <li>d) Divulgar los resultados del análisis de los indicadores del SIGIC para la toma de decisiones.</li> <li>e) Dar seguimiento a los resultados de los indicadores para la mejora continua.</li> </ul> </li> <li>La persona responsable de las dependencias que suministran los datos para alimentar los indicadores es responsable de suministrarlos en el tiempo, forma y espacio establecidos.</li> </ul>	<b>3 Responsabilidades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>El CONRE es responsable de aprobar los indicadores del SIGIC y de analizar los resultados de su desempeño para la toma de decisiones correspondientes.</li> <li>La persona vicerrectora de planificación es la responsable de avalar los indicadores del SIGIC.</li> <li>Las personas designadas en la Vicerrectoría de Planificación (PAVP) son las responsables de: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Diseñar la propuesta de indicadores del SIGIC.</li> <li>b) Coordinar con las personas responsables de suministrar los datos para alimentar los indicadores, la entrega de estos en la forma y el tiempo establecidos.</li> <li>c) Realizar la medición de los indicadores del SIGIC.</li> <li>d) Divulgar los resultados del análisis de los indicadores del SIGIC para la toma de decisiones.</li> <li>e) Dar seguimiento a los resultados de los indicadores para la mejora continua.</li> </ul> </li> <li>La persona responsable de cada dependencia que suministra los datos para alimentar los indicadores es responsable de proporcionarlos en el tiempo, forma y espacio establecidos.</li> <li>Cada jefatura es responsable de analizar los resultados de los indicadores que le son atinentes y tomar las acciones de mejora necesarias para lograr las metas establecidas.</li> </ul>

	<b>Gestión de los indicadores del SIGIC</b>	<b>Código</b>	PUNED SIGIC 06
		<b>Dependencia</b>	Vicerrectoría de Planificación
		<b>Rige a partir de</b>	04 de diciembre, 2025
		<b>Versión</b>	02
		<b>Página</b>	9 de 12

<b>5 Documentos relacionados</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• FUNED SIGIC 01.00.01 Informe para la revisión del desempeño del SIGIC.</li> <li>• Revisión del desempeño del Sistema de Gestión Interna de la Calidad PUNED SIGIC 01.</li> <li>• Gestión de la Comunicación PUNED SIGIC 05.</li> </ul>	<b>5 Documentos relacionados</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• FUNED SIGIC 06.00.01 Matriz de indicadores del SIGIC</li> <li>• FUNED SIGIC 06.00.02 Matriz de seguimiento de indicadores</li> <li>• FUNED SIGIC 01.00.01 Informe para la revisión del desempeño del SIGIC.</li> <li>• PUNED SIGIC 01 Revisión del desempeño del Sistema de Gestión Interna de la Calidad.</li> <li>• PUNED SIGIC 03 Gestión de las acciones de mejora en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad.</li> <li>• PUNED SIGIC 05 Gestión de la Comunicación.</li> </ul>
<p>8.1. Durante el diseño del Sistema de Gestión Interna de la Calidad, las PAVP realizan una propuesta de indicadores del SIGIC, tomando en cuenta la planificación y los recursos institucionales, los requerimientos de las agencias certificadoras, entre otros; la validan con las personas funcionarias de las dependencias involucradas y, posteriormente, la remiten a la persona vicerrectora de planificación para su aval.</p>	<p>8.1. Las PAVP realizan una propuesta de indicadores del SIGIC, la cual se revisa al menos cada dos años, tomando en cuenta la planificación y los recursos institucionales, los requerimientos de las agencias certificadoras, entre otros; la validan con las personas funcionarias de las dependencias involucradas y, posteriormente, la remiten a la persona vicerrectora de planificación para su aval, haciendo uso del formulario FUNED SIGIC 06.00.01 Matriz de indicadores del SIGIC.</p>
<p>8.2. La persona vicerrectora de planificación analiza la propuesta de indicadores del SIGIC.</p> <p>8.2.1. Si da el aval a la propuesta, la persona vicerrectora lo eleva al CONRE para su análisis y aprobación, pasa al punto 8.3.</p> <p>8.2.2. Si no da el aval a la propuesta, la persona vicerrectora de planificación la devuelve con observaciones para que las PAVP realicen los ajustes correspondientes, regresa al punto 8.1.</p>	<p>8.2. La persona vicerrectora de planificación analiza la propuesta de indicadores del SIGIC en el formulario FUNED SIGIC 06.00.01 Matriz de indicadores del SIGIC.</p> <p>8.2.1. Si da el aval a la propuesta, la persona vicerrectora lo eleva al CONRE para su análisis y aprobación, pasa al punto 8.3.</p> <p>8.2.2. Si no da el aval a la propuesta, la persona vicerrectora de planificación la devuelve con observaciones para que las PAVP realicen los ajustes correspondientes, regresa al punto 8.1.</p>
<p>8.3. El CONRE analiza la propuesta de indicadores del SIGIC remitida por la persona vicerrectora de planificación.</p>	<p>8.3. El CONRE analiza la propuesta de indicadores del SIGIC remitida por la persona vicerrectora de planificación.</p>

	<b>Gestión de los indicadores del SIGIC</b>	<b>Código</b>	PUNED SIGIC 06
		<b>Dependencia</b>	Vicerrectoría de Planificación
		<b>Rige a partir de</b>	04 de diciembre, 2025
		<b>Versión</b>	02
		<b>Página</b>	10 de 12

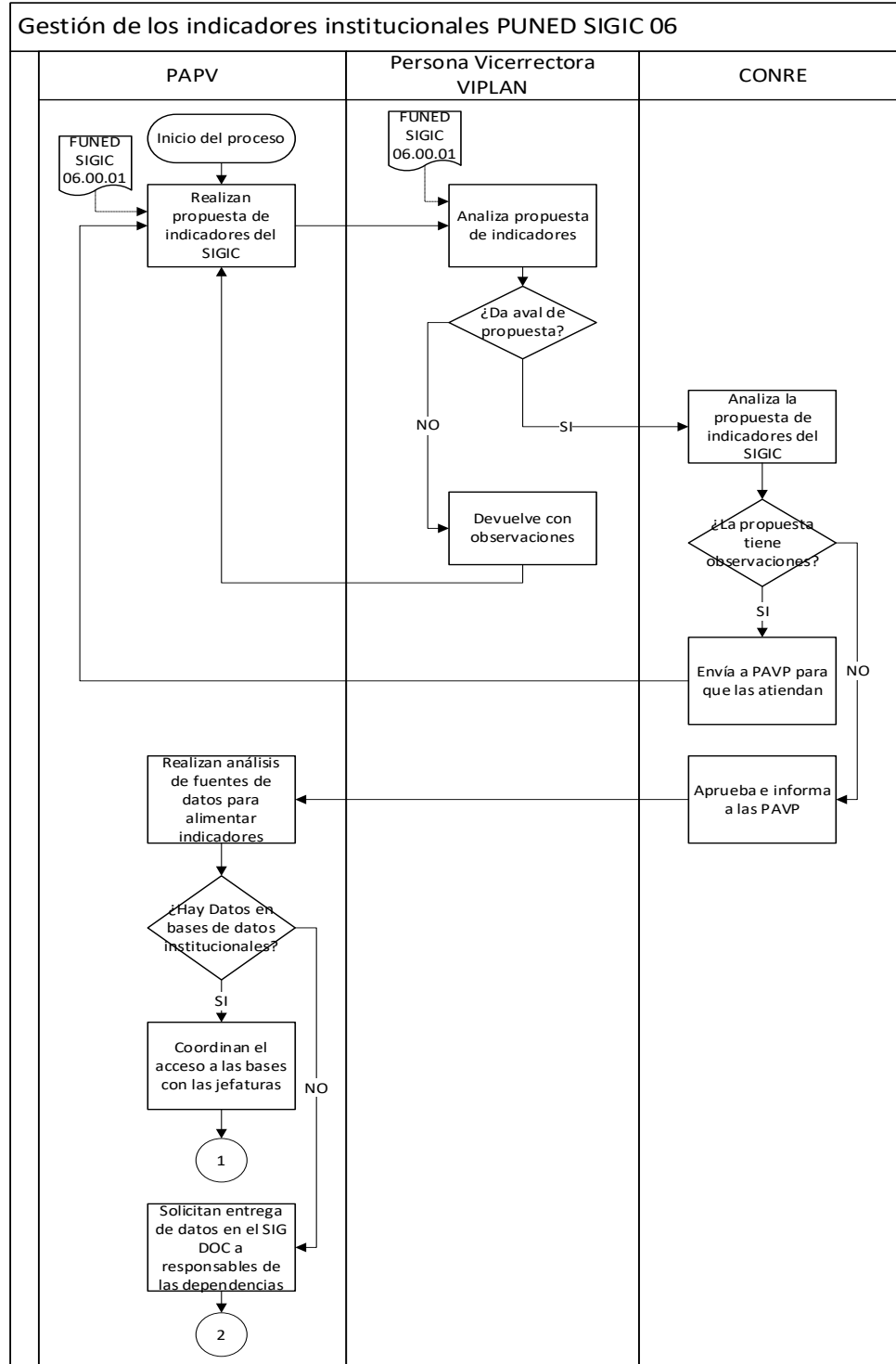
<p>8.3.1. Si tiene observaciones a la propuesta, el CONRE las envía a las PAVP para que las atiendan. Pasa al punto 8.1.</p> <p>8.3.2. Si no tiene observaciones a la propuesta, el CONRE aprueba los indicadores del SIGIC e informa a las PAVP y a las personas responsables de las dependencias involucradas. Pasa al punto 8.4.</p>	<p>8.3.1. Si tiene observaciones a la propuesta, el CONRE las envía a la persona vicerrectora de planificación y a las PAVP para que las atiendan. Pasa al punto 8.1.</p> <p>8.3.2. Si no tiene observaciones a la propuesta, el CONRE aprueba los indicadores del SIGIC e informa a la persona vicerrectora de planificación, a las PAVP y a las personas responsables de las dependencias involucradas. Pasa al punto 8.4.</p>
<p>8.7. Durante el primer cuatrimestre de cada año, las PAVP realizan la medición de los indicadores del SIGIC a partir del análisis de los datos que los alimentan, como estrategia de monitoreo, evaluación y mejora continua.</p>	<p>8.7. Durante el primer cuatrimestre de cada año, las PAVP realizan la medición de los indicadores del SIGIC a partir del análisis de los datos que los alimentan, como estrategia de monitoreo, evaluación y mejora continua, haciendo uso del formulario FUNED SIGIC 06.00.02 Matriz de seguimiento de indicadores y lo comunican a las dependencias responsables para su análisis y el planteamiento de las acciones de mejora que correspondan, según lo indicado en el procedimiento PUNED SIGIC 03 Gestión de las acciones de mejora en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad.</p>
<p>8.8. Las PAVP incorporan en el Informe para la revisión del desempeño del SIGIC FUNED SIGIC 01.00.01 los resultados obtenidos de la medición de los indicadores del SIGIC, como parte de los insumos para la evaluación del desempeño del Sistema que realiza el CONRE, según lo establecido en el procedimiento Revisión del desempeño del Sistema de Gestión Interna de la Calidad PUNED SIGIC 01.</p>	<p>8.8. Las PAVP incorporan en el FUNED SIGIC 01.00.01 Informe para la revisión del desempeño del SIGIC los resultados obtenidos de la medición de los indicadores del SIGIC y las correspondientes acciones de mejoras establecidas por las dependencias, como parte de los insumos para la evaluación del desempeño del Sistema que realiza el CONRE, según lo establecido en el procedimiento PUNED SIGIC 01 Revisión del desempeño del Sistema de Gestión Interna de la Calidad.</p>

**Fin del Procedimiento.**

	<b>Gestión de los indicadores del SIGIC</b>	<b>Código</b>	PUNED SIGIC 06
		<b>Dependencia</b>	Vicerrectoría de Planificación
		<b>Rige a partir de</b>	04 de diciembre, 2025
		<b>Versión</b>	02
		<b>Página</b>	11 de 12

## 11 Anexos

### Anexo 1: Diagrama de Flujo.



**Gestión de los indicadores institucionales PUNED SIGIC 06**

