



Universidad de Guanajuato

Unidad de Gestión de Calidad

Eficacia del Sistema de Gestión de Calidad

Política de Calidad UG	Objetivo de calidad UG		
Ofrecer trámites y servicios administrativos útiles en tiempo y forma a la comunidad universitaria y público en general, dentro del marco normativo institucional, con un enfoque de mejora continua.	Lograr al menos un 80% de la satisfacción de las personas usuarias con relación a la calidad de los trámites y servicios administrativos en apego a la Normativa vigente durante el año en curso.		
	<table border="1"> <tr> <th>Meta</th> <td>Satisfacción de las personas usuarias mayor a 80%.</td> </tr> </table>	Meta	Satisfacción de las personas usuarias mayor a 80%.
Meta	Satisfacción de las personas usuarias mayor a 80%.		

Proceso	Tipo de proceso	Ponderación	Alcance del proceso	Ponderación	Cálculo	Satisfacción de los usuarios	Desempeño conforme indicadores	Total	Peso en el SGC
PRO-COM Proceso de Comunicación Institucional	Estratégico	0.08	Tramo completo	0.06	0.14	9.01	10	12.61	8.94%
PRO-TRE Proceso Administrativo de Trayectoria Escolar	Misional	0.061	Tramo completo	0.06	0.121	9.46	8	9.16	6.49%
PRO-TRE Proceso Administrativo de Trayectoria Escolar - Servicio Social	Misional	0.061	Tramo completo	0.06	0.121	9.05	6	6.57	4.66%
PRO - DIE Proceso de Salud y Desarrollo Integral del Estudiante	Misional	0.061	Tramo completo	0.06	0.121	9.04	10	12.03	8.53%
PRO- BEC Proceso de Becas, Apoyos y Estímulos para estudiantes de la Universidad de Guanajuato - Becas institucionales	Misional	0.061	Tramo completo	0.06	0.121	8.57	10	10.37	7.35%
PRO- BEC Proceso de Becas, Apoyos y Estímulos para estudiantes de la Universidad de Guanajuato - Becas PER	Misional	0.061	Centralizado	0.045	0.106	9.28	10	9.84	6.97%
PRO-DEX Proceso de Extensión Cultural	Misional	0.061	Centralizado	0.045	0.106	9.12	10	9.67	6.86%
PRO-INP Proceso de Investigación y Posgrado	Misional	0.061	Tramo completo	0.06	0.121	No aplica	Se contaba con numeralias unicamente	0.12	0.09%
PRO-IMO Proceso de Internacionalización y Movilidad	Misional	0.061	Tramo completo	0.06	0.121	9.05	7.14	7.82	5.54%
PRO-BBA Proceso de Gestión de los Servicios Bibliográficos - Sistema bibliotecario	Misional	0.061	Tramo completo	0.06	0.121	9.07	10	10.97	7.78%
PRO-BBA Proceso de Gestión de los Servicios Bibliográficos y Archivo - Biblioteca Armando Olvares	Misional	0.061	Centralizado	0.045	0.106	9.97	10	10.57	7.49%
PRO-GCO Proceso de Gestión del Conocimiento Administrativo	Gestión	0.04	Tramo completo	0.06	0.1	7.36	8.33	6.13	4.35%
PRO-SAL Proceso de Gestión de Servicios de Salud-Red Médica	Apoyo	0.04	Centralizado	0.045	0.085	8.99	5.71	4.37	3.10%
PRO-DML Proceso de Gestión de los Servicios de Salud-LUDIMUG	Apoyo	0.04	Propio	0.03	0.07	9.31	10	6.52	4.62%
PRO-RTV Proceso de Gestión de Servicios de Salud-UERF	Apoyo	0.04	Propio	0.03	0.07	9.67	8	5.42	3.84%
PRO-CAP Proceso de Capacitación	Apoyo	0.04	Tramo completo	0.06	0.1	9.30	10	9.30	6.59%
PRO ADO Proceso de Adquisiciones	Apoyo	0.04	Tramo completo	0.06	0.1	8.88	0	0.89	0.63%
PRO-TIC Proceso de Tecnologías de la Información	Apoyo	0.04	Centralizado	0.045	0.085	9.44	10	8.02	5.69%
PRO-INF Proceso de Infraestructura y Mantenimiento	Apoyo	0.04	Centralizado	0.045	0.085	8.17		0.69	0.49%
		1.01		0.99	2			141.07	100%

Notas

Nota: Para el PRO-INF comenzó su preparación para certificarse en ISO 9001:2015 a finales del 2022, por lo que no contaba con la información completa conforme a los requisitos de la normativa para ser contemplado (en la eficiencia) en la evaluación de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
Para el PRO-INP se detectó y se mantiene el trabajo para contar con los instrumentos necesarios que permitan obtener los datos necesarios para incluirse al cálculo de la eficacia del SGC.

Criterios

- 1.-Clasificación por proceso. Al referirse a tipo de proceso se contemplaran las clasificaciones: estratégico con ponderación de 0.007, misionales con ponderación 0.0065 y de apoyo o gestión con 0.003
- 2.-Alcance de los procesos. El alcance de los procesos se determina de tramo completo (con alcance de administración central, Campus universitarios y Colegio) con ponderación 0.065, centralizados con ponderación 0.045 o propios con ponderación 0.04
- 3.-Indicadores de desempeño. Se determinó la totalidad de indicadores de desempeño (sin contabilizar las numeralias) por cada proceso y se identificaron los indicadores que cumplieron con la meta definida por el proceso.

(Número de indicadores con cumplimiento conforme a la meta establecida en 2022 '10)

Número total de indicadores de desempeño del proceso en 2022