



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 numeralías únicamente | 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 numeralías) 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