



# REVISIÓN DE INDICADORES PIDE Y SGC



*1er. cuatrimestre  
Enero-abril 2021*

# *Objetivo de Calidad 1.*

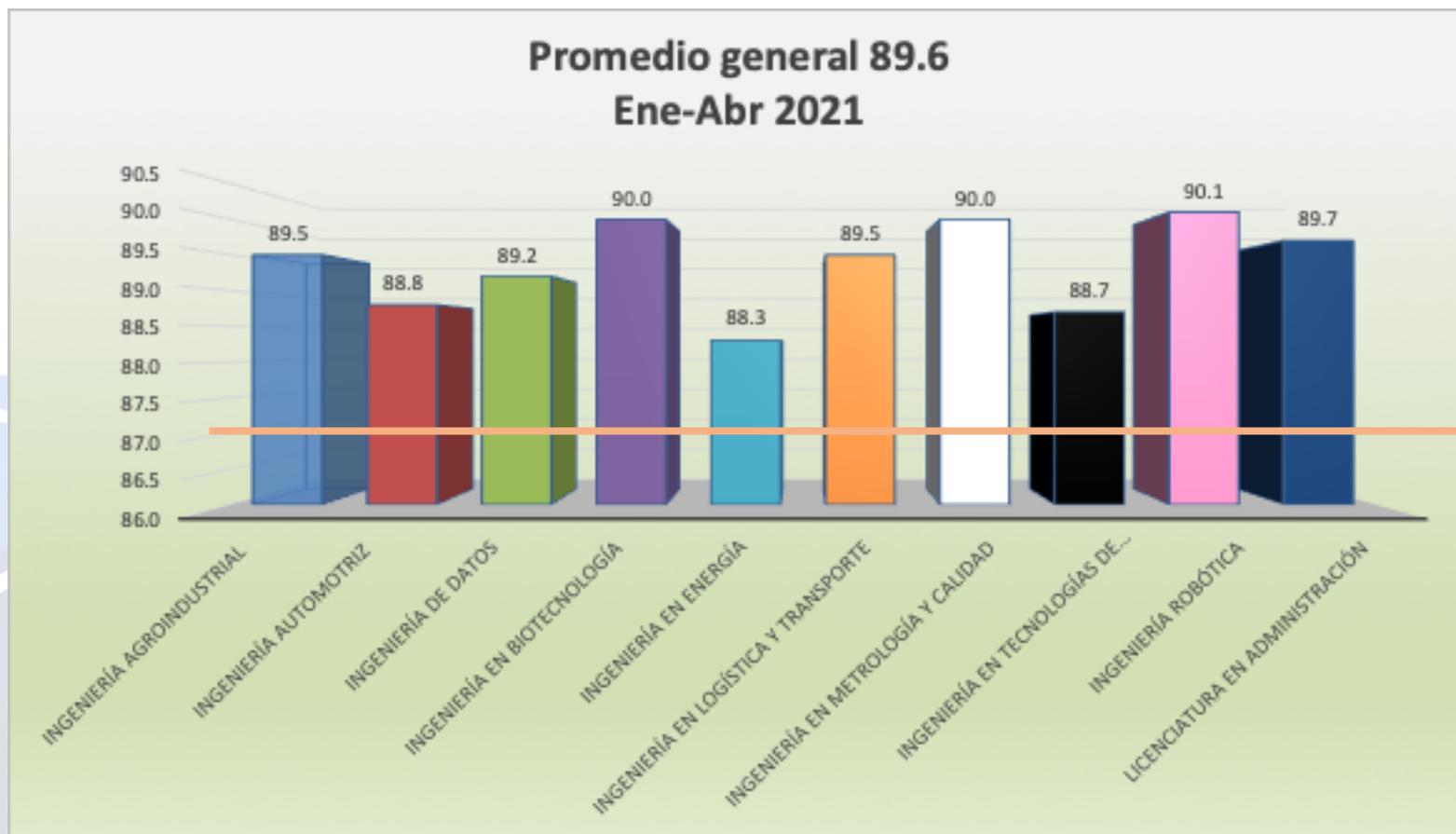
## *“Satisfacción del cliente”*

1er. Cuatrimestre Enero-Abril 2021

10 de junio 2021

USE01

## Porcentaje de Satisfacción del cliente de Licenciatura



**META**  
PIDE: 87 en  
calificación  
obtenida

**USE01**

## Cientes Satisfechos de Licenciatura

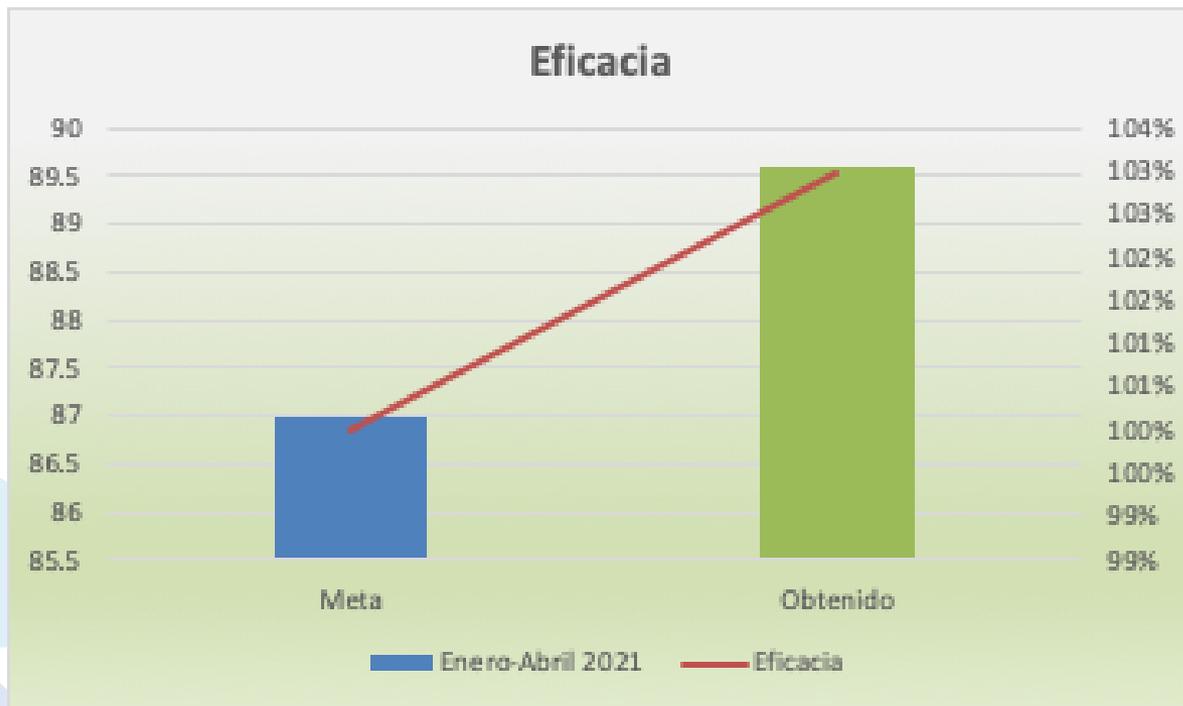


**META**  
**PIDE: 87%**  
**= 3150**

**LOGRADO:**  
**96.1% = 3481**

USE01

## Eficacia del REUSE 01



**EFICACIA:**  
**103%**

**USE01**

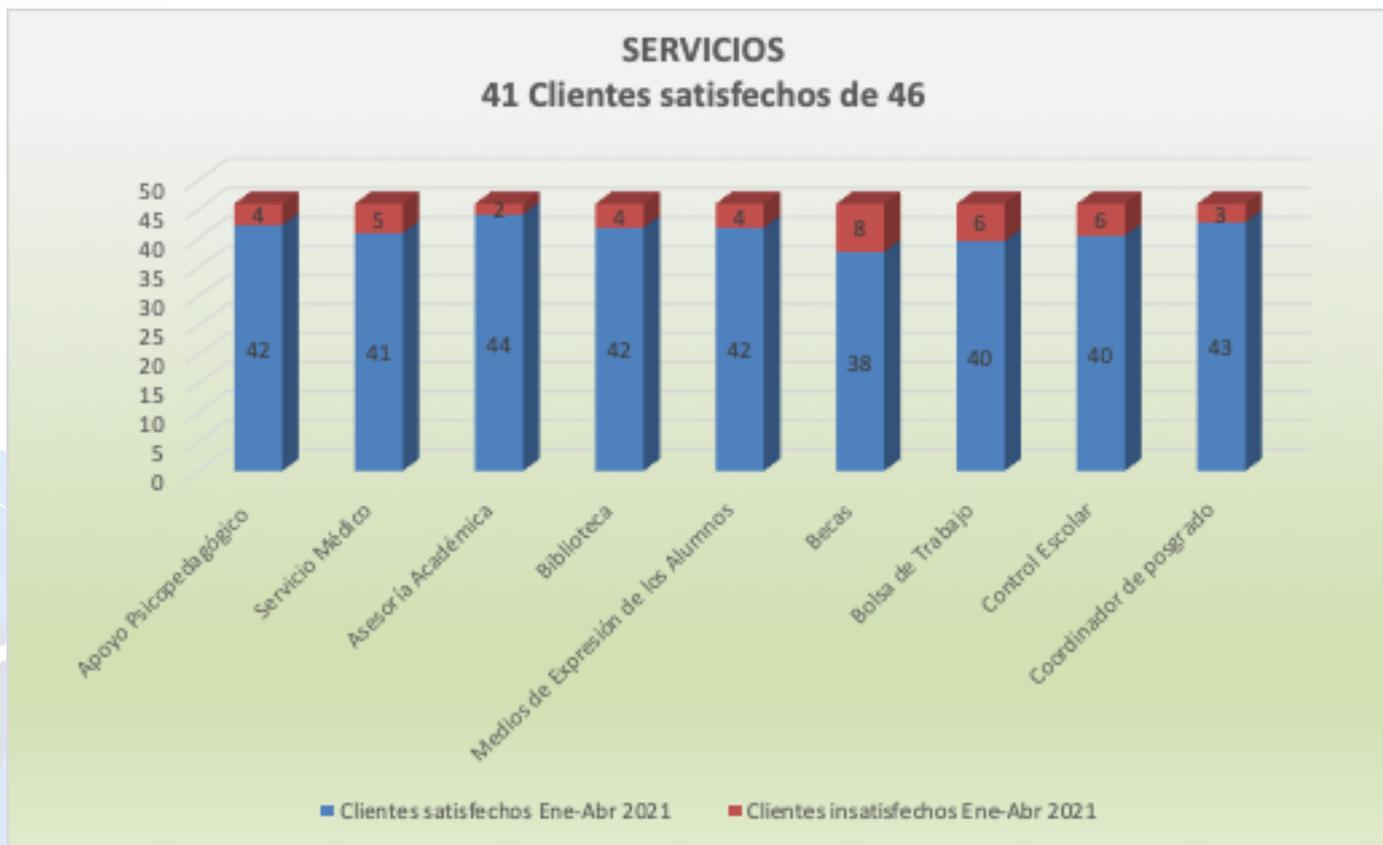
## Porcentaje de Satisfacción del cliente de Posgrado



**META**  
**PIDE: 82 en**  
**calificación**  
**obtenida**

**USE01**

## Cientes satisfechos de Posgrado

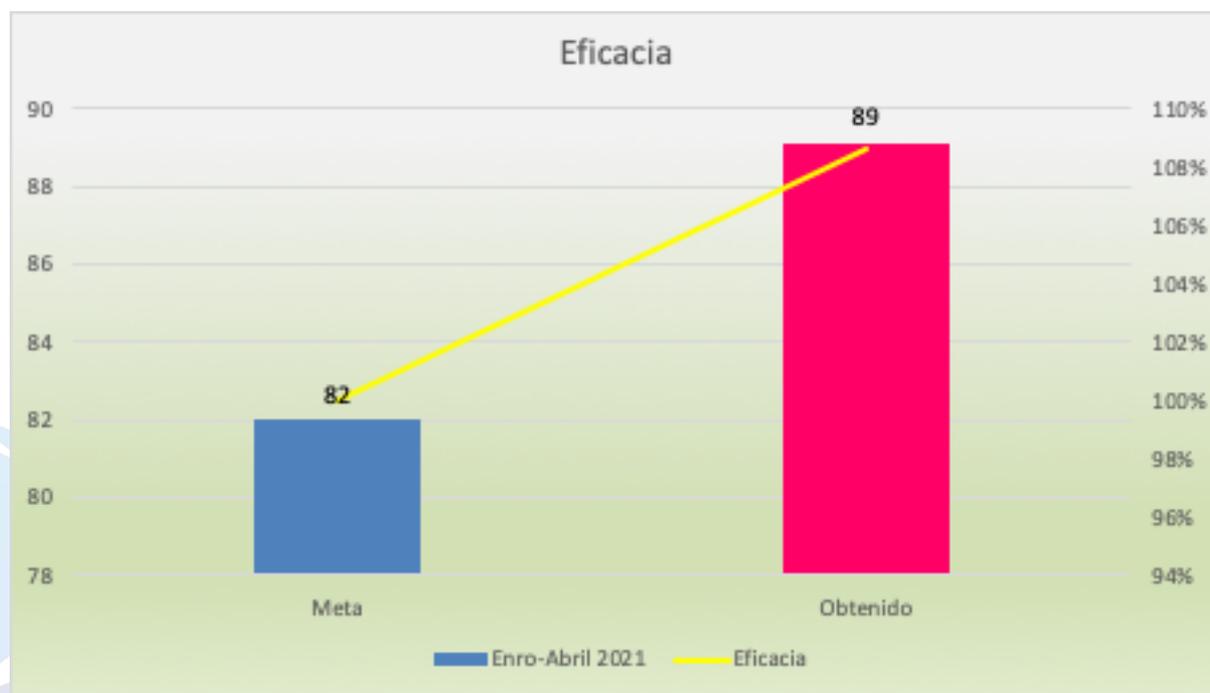


**META**  
PIDE: 82%  
= 37

**LOGRADO:**  
89.1% = 41

**USE01**

## Eficacia del REUSE 02



**EFICACIA:**  
**108%**



# Obj. Calidad 2

# Satisfacción del empleador

Victor Márquez EGR01



# Opinión Empleadores

Se detecta un problema de personalidad y actitud en la mayoría de los Egresados, los empleadores argumentan que los egresados tienen una personalidad introvertida o timidez.



# Propuesta de Reforzamiento

Reunión  
Especialistas para  
Crear Propuestas  
de Mejora.

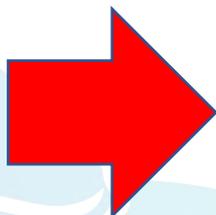
Creación Curso  
Impulso-Actitud  
-Comunicación  
-Empodérate  
- Empleabilidad

Arranque del Curso  
Cuatrimestre  
Agosto

# Análisis de Resultados



Reporte Empleadores 2021  
Universidad Politécnica de  
Guanajuato

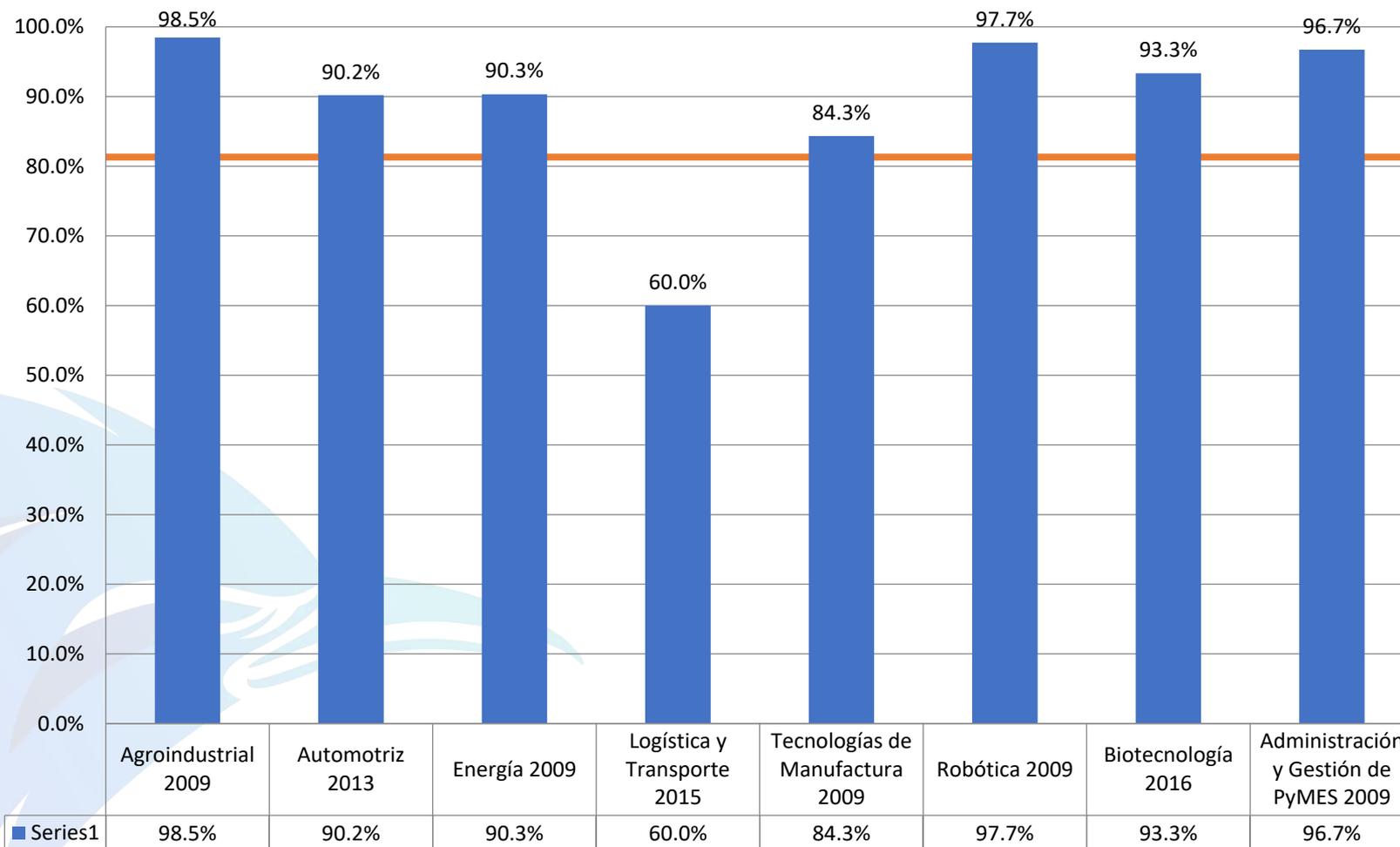


# Mejora Continua



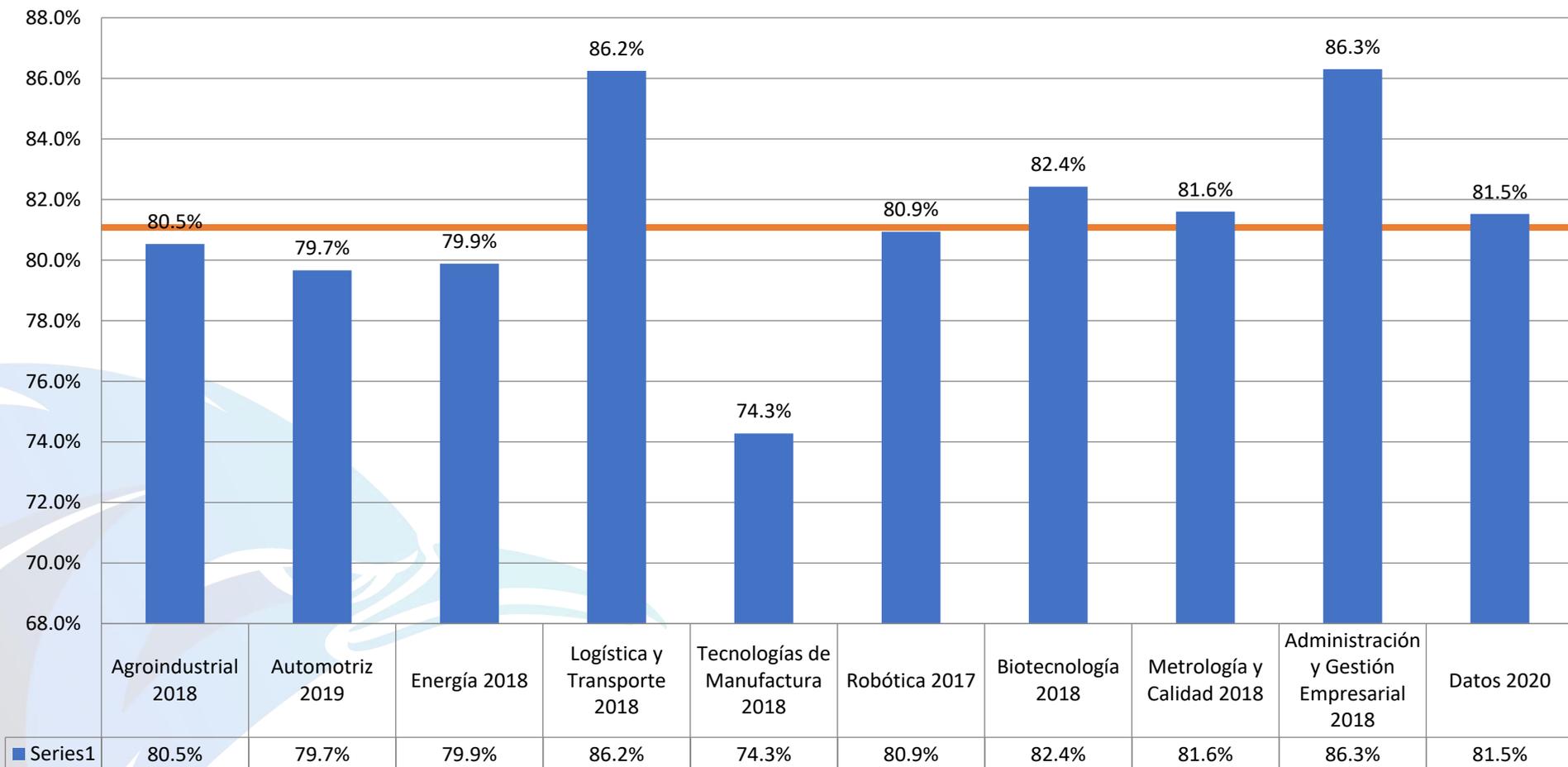
## Índice de aprobación

Enero – Abril 2021  
Meta PIDE  
81%



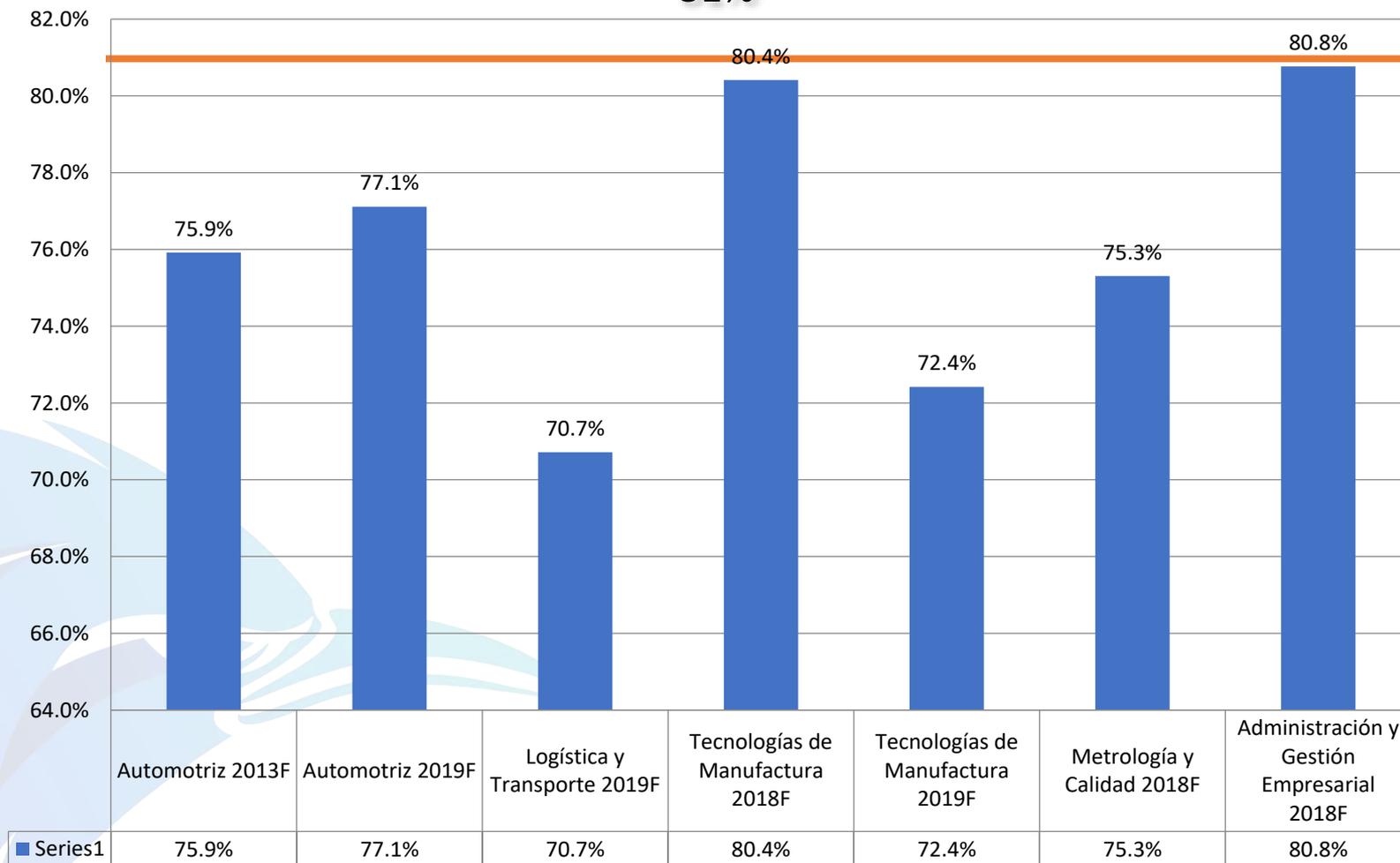
## Índice de aprobación

Enero – Abril 2021  
Meta PIDE  
81%



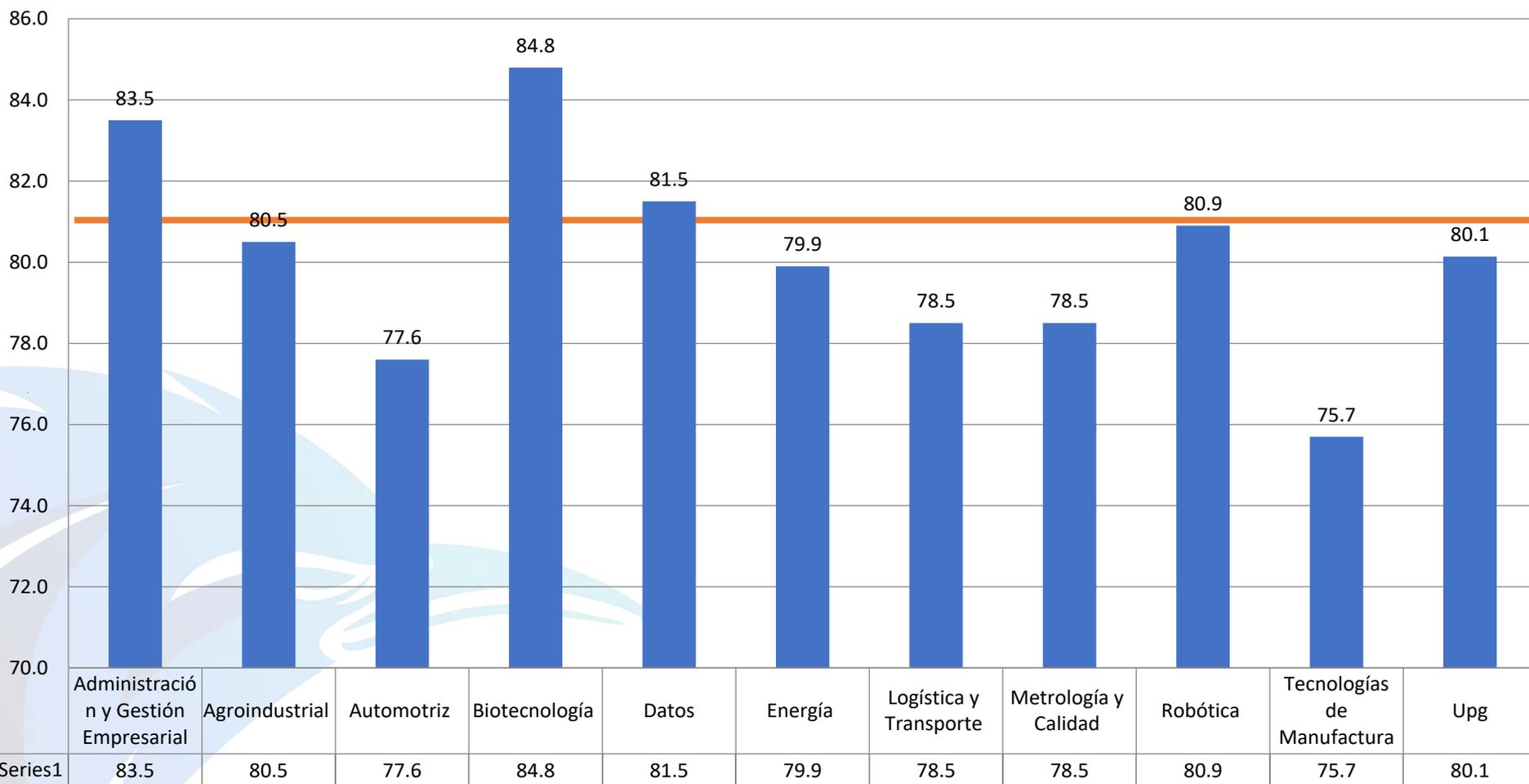
## Índice de aprobación

Enero – Abril 2021  
Meta PIDE  
81%



# Índice de aprobación

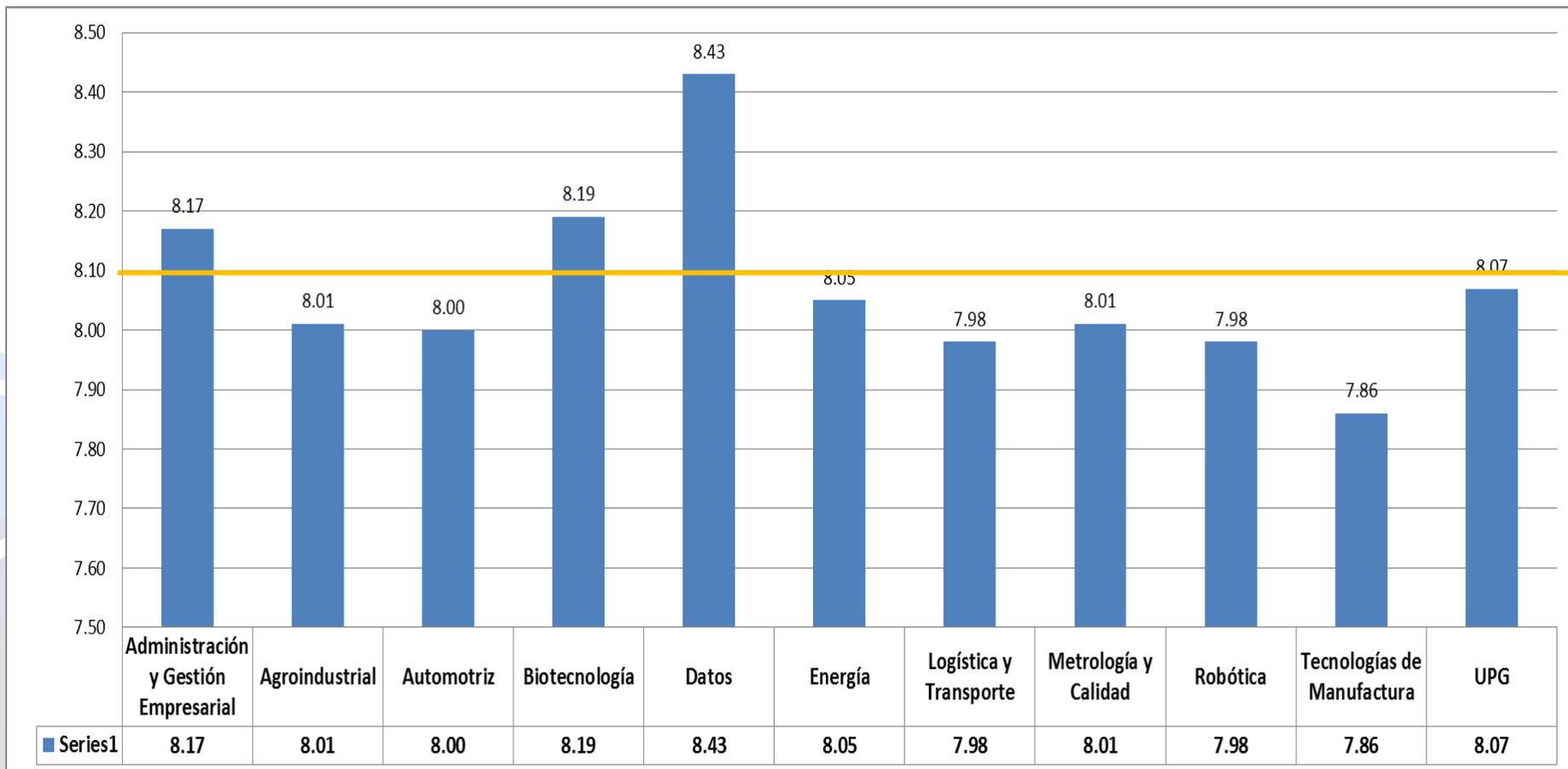
Enero – Abril 2021  
Meta PIDE  
81%



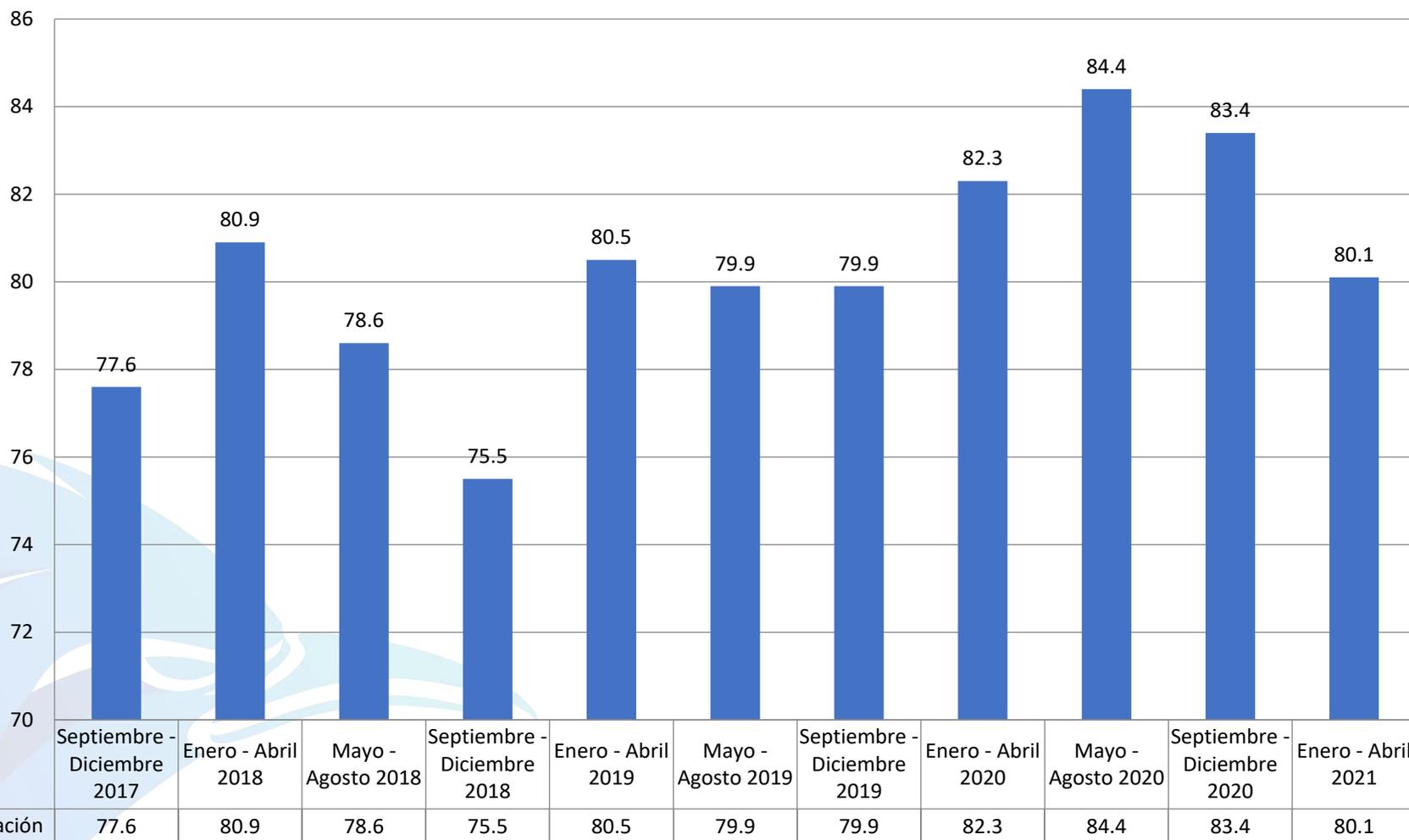


# Aprovechamiento Escolar

Enero - Abril 2021  
Meta PIDE  
8.1

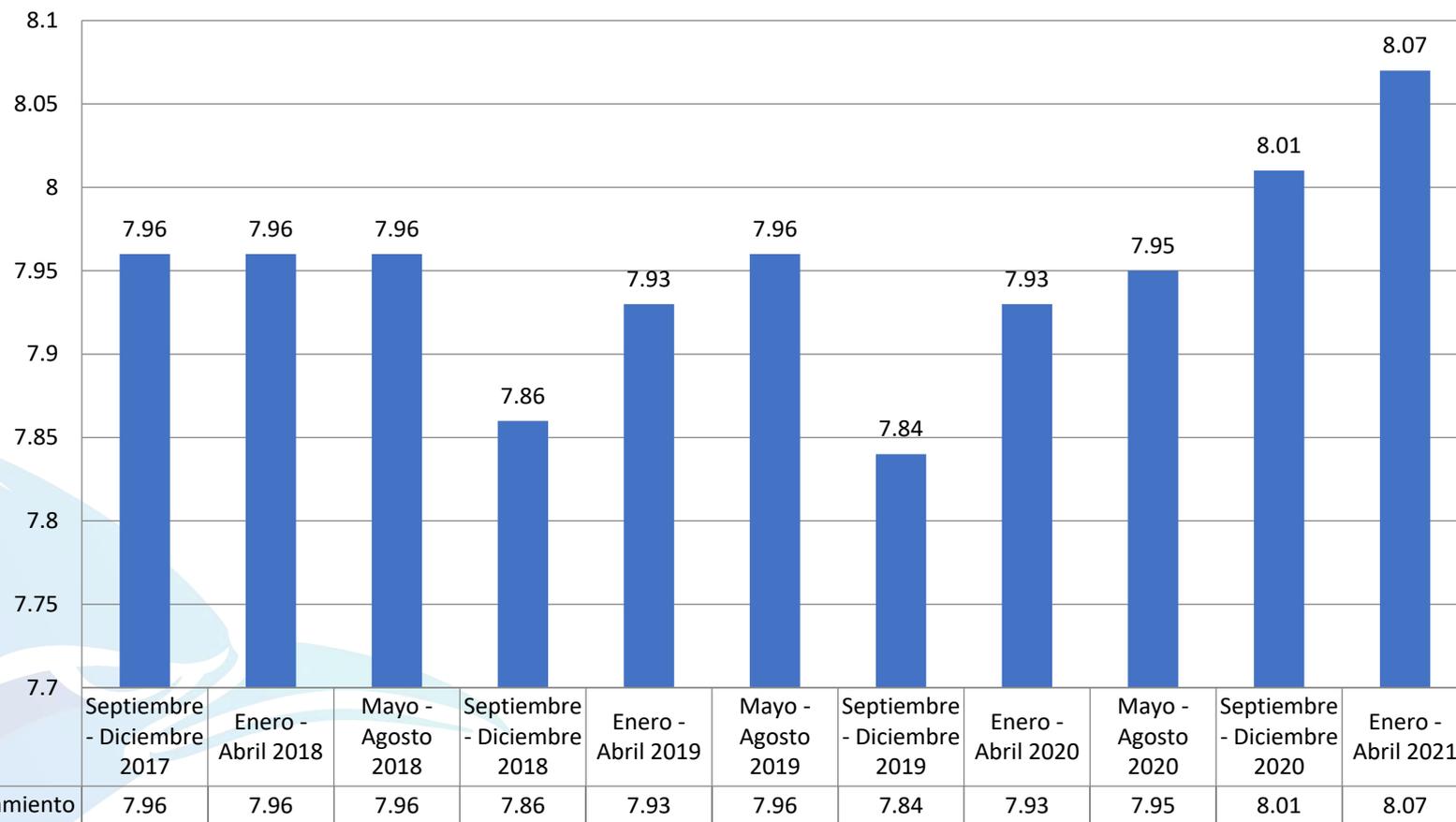


## Aprobación





## Aprovechamiento



---

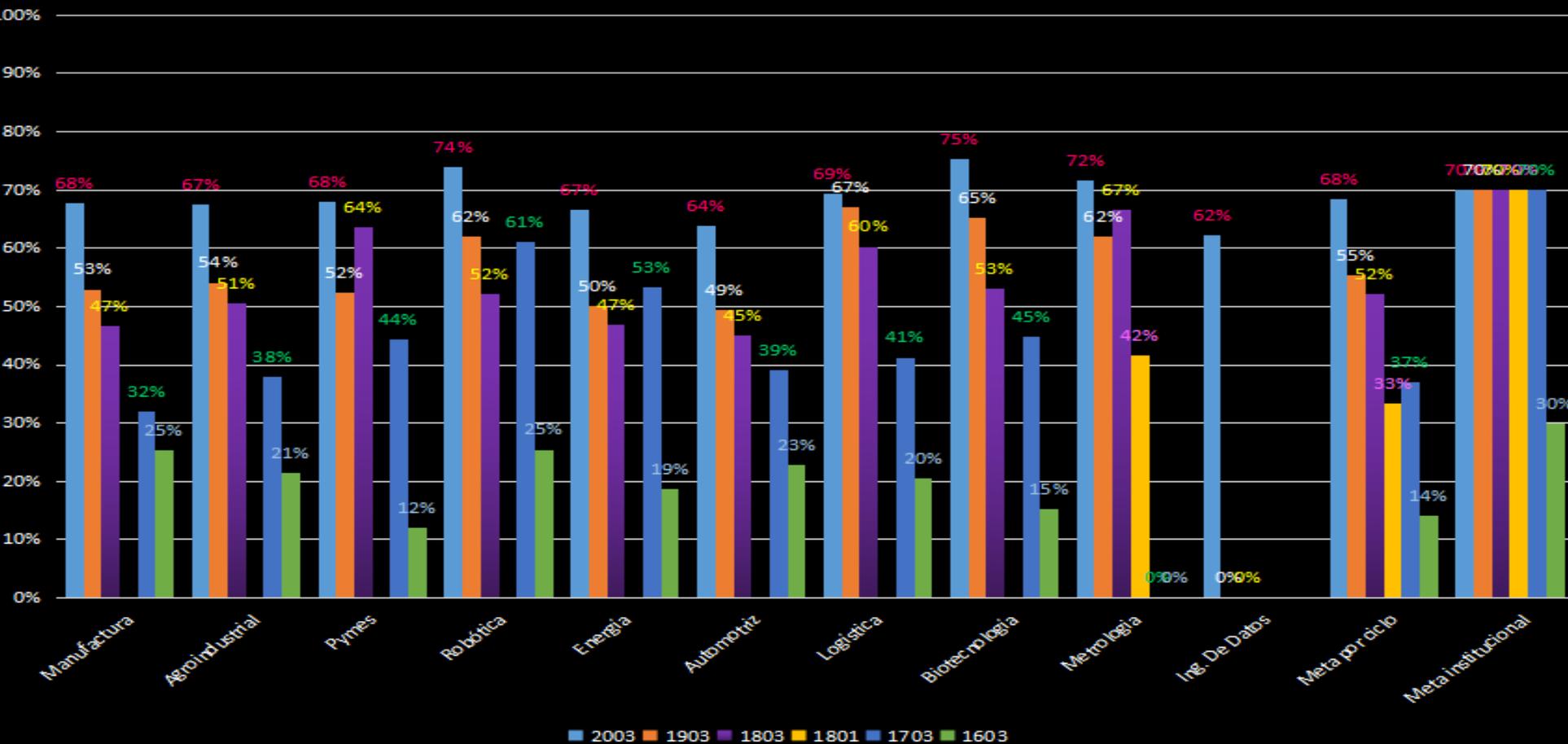
# INDICADORES DE RETENCIÓN

ENERO-ABRIL 2021

---

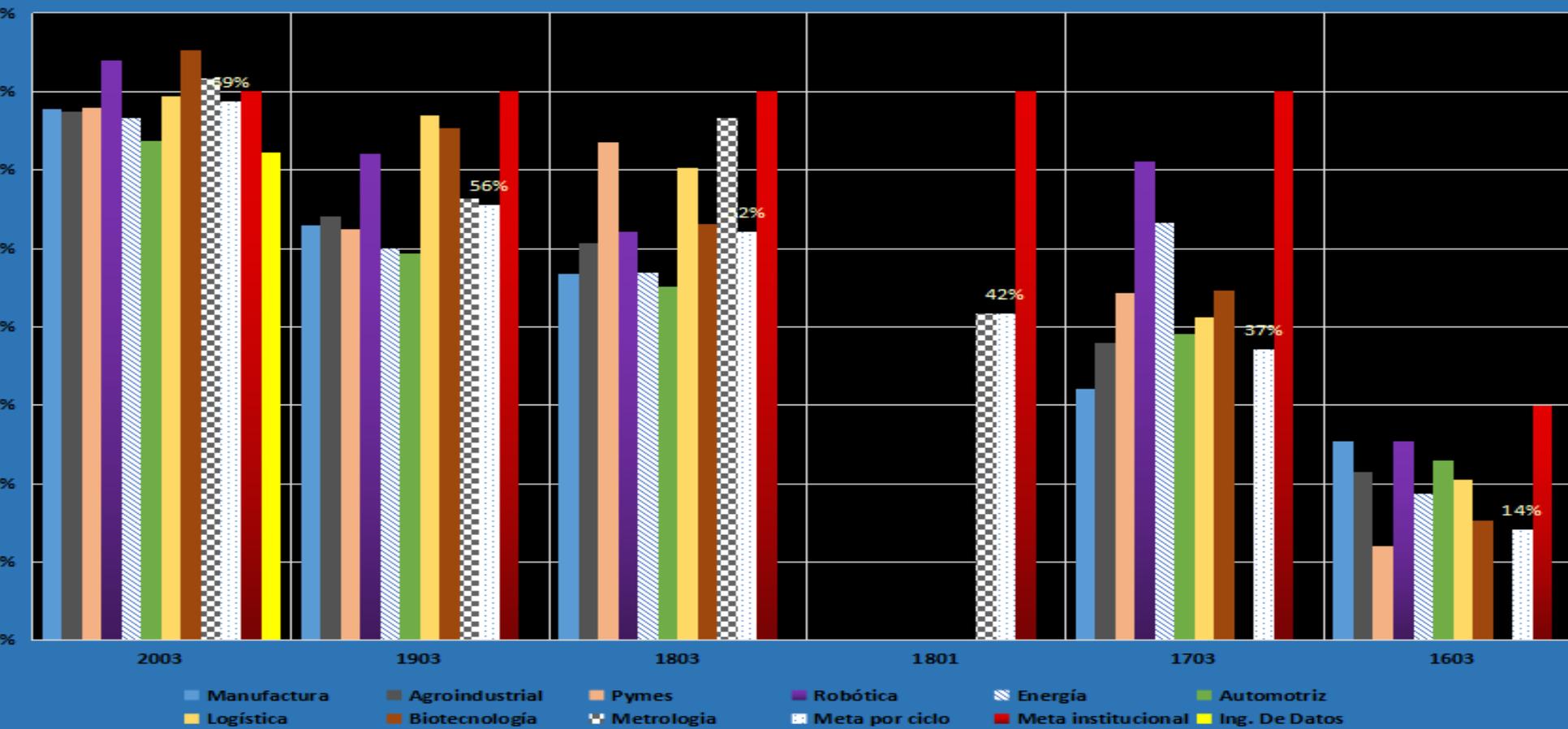


## ÍNDICE DE RETENCIÓN POR PROGRAMA EDUCATIVO ENERO-ABRIL 2021



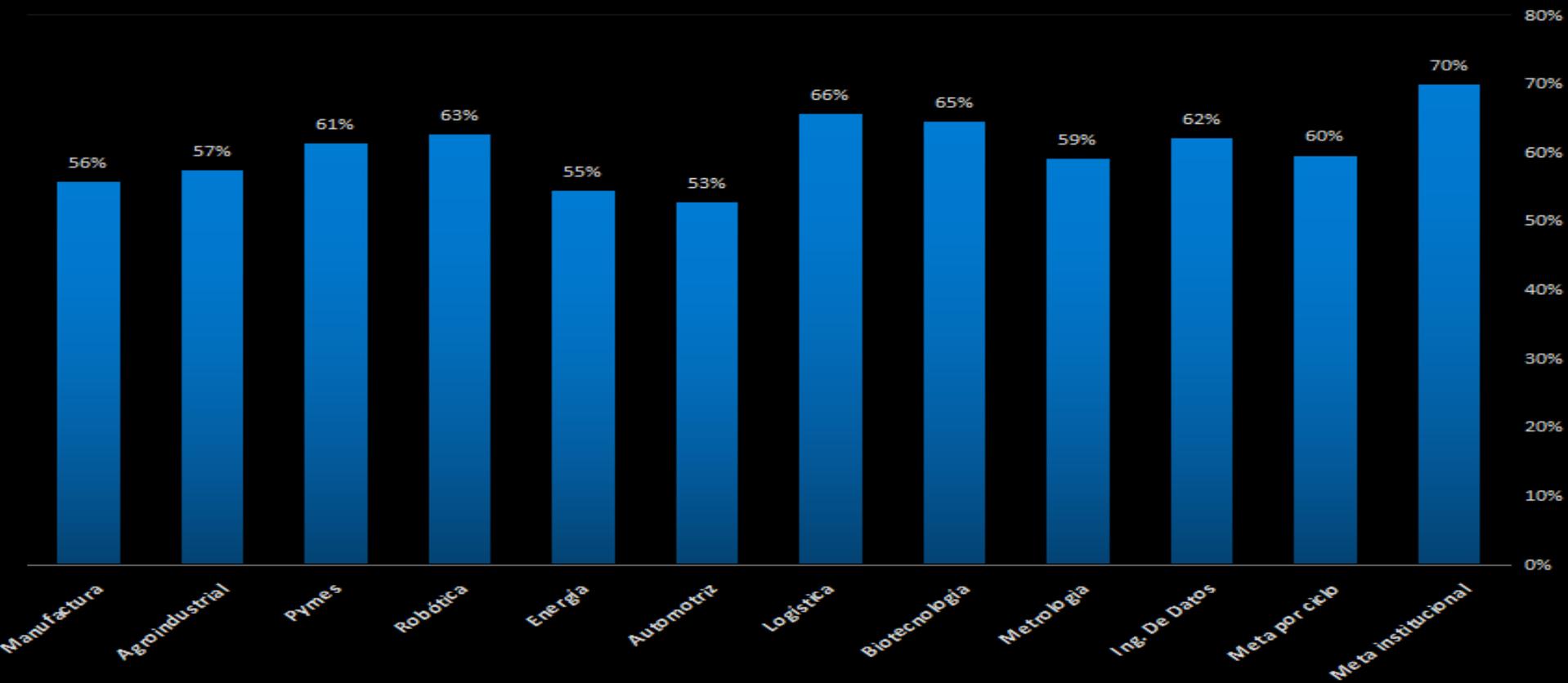


### INDICE DE RETENCIÓN POR CICLO DE FORMACIÓN ENERO-ABRIL 2021





## INDICE DE RETENCIÓN GENERAL POR PROGRAMA EDUCATIVO ENERO-ABRIL 2021



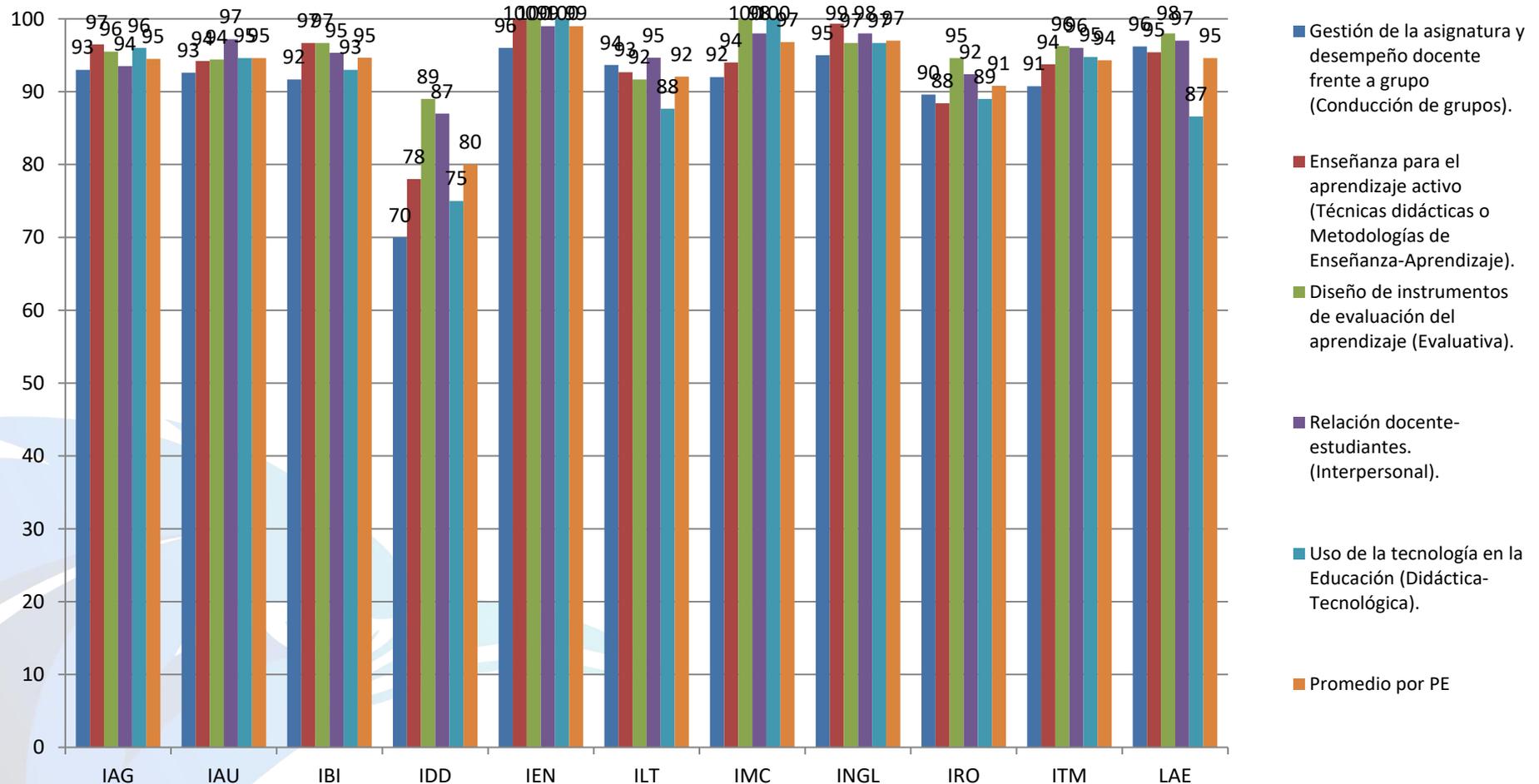
## Verificaciones Didácticas 2021

### Promedios de Verificaciones Didácticas por PE

Competencias docentes		IAG	IAU	IBI	IDD	IEN	ILT	IMC	INGL	IRO	ITM	LAE
1	Gestión de la asignatura y desempeño docente frente a grupo (Conducción de grupos).	93	93	92	70	96	94	92	95	90	91	96
2	Enseñanza para el aprendizaje activo (Técnicas didácticas o Metodologías de Enseñanza-Aprendizaje).	97	94	97	78	100	93	94	99	88	94	95
3	Diseño de instrumentos de evaluación del aprendizaje (Evaluativa).	96	94	97	89	100	92	100	97	95	96	98
4	Relación docente-estudiantes. (Interpersonal).	94	97	95	87	99	95	98	98	92	96	97
5	Uso de la tecnología en la Educación (Didáctica-Tecnológica).	96	95	93	75	100	88	100	97	89	95	87
<b>Promedio por PE</b>		<b>95</b>	<b>95</b>	<b>95</b>	<b>80</b>	<b>99</b>	<b>92</b>	<b>97</b>	<b>97</b>	<b>91</b>	<b>94</b>	<b>95</b>
<b>Promedio Total</b>		<b>94</b>										



# Verificaciones didácticas 2021



# Comparativo 2020 -2021

	IAG		IAU		IBI		IDD		IEN		ILT		IMC		INGL		IRO		ITM		LAG		
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	
Competencias docentes																							
Gestión de la asignatura y desempeño docente frente a grupo (Conducción de grupos).	95	93	86	93	91	92		70	91	96	82	94	83	92	93	95	87	90	85	91	91	96	
Enseñanza para el aprendizaje activo (Técnicas didácticas o Metodologías de Enseñanza-Aprendizaje).	97	97	82	94	99	97		78	91	100	84	93	91	94	98	99	91	88	84	94	89	95	
Diseño de instrumentos de evaluación del aprendizaje (Evaluativa).	89	96	88	94	99	97		89	88	100	74	92	86	100	93	97	86	95	85	96	95	98	
Relación docente-estudiantes. (Interpersonal).	100	94	90	97	99	95		87	94	99	91	95	96	98	99	98	93	92	89	96	92	97	
Uso de la tecnología en la Educación (Didáctica-Tecnológica).	100	96	90	95	100	93		75	96	100	93	88	95	100	95	97	95	89	93	95	98	87	
Promedio por PE	96	95	87	95	98	95		80	92	99	94	92	90	97	94	97	90	91	87	94	93	95	

# Retorno de la Inversión

## Indicador de impacto de la capacitación institucional en función al beneficio esperado en la universidad

- 7.2 Competencia (Evaluación de la eficacia)
- PRPYB03 Indicador revisión por la rectoría

**Objetivo.- Capacitación en formación de habilidades y conocimientos para una mejora su desempeño (DNC)**

- **Beneficio esperado.- Materializar el conocimiento evidenciando su aportación en favor del área y/o universidad**
- Como parte de la evidencia recopilada se encuentra la transmisión de conocimiento mediante correos enviados por la persona capacitada con la información vista en el curso hacia áreas que comparten el mismo interés, también se cuenta con proyectos de mejora dentro de su área de trabajo.
- Un ejemplo de evidencia es el siguiente:
- El área de capacitación y desarrollo tomó un curso de CIERRE FISCAL ELECTRÓNICO DE NÓMINAS Y CAMBIOS EN CFDI NÓMINA 2019 por lo cual transmite el conocimiento al área de LAGE como apoyo en la actualización de información a los profesores que imparten clases de sueldo y salarios.

• Indicador 100%

• **No. De entregables o evidencias / No. De cursos**

• **68/68= 0.1= 100%**

# Retorno de la Inversión

## Indicador de impacto de la capacitación institucional en función al beneficio esperado en la universidad

- 7.2 Competencia (Evaluación de la eficacia)
- PRPYB03 Indicador revisión por la rectoría

**Objetivo.- Sensibilizar en conocimientos generales en temas estratégicos acorde a cumplimiento de metas (PIDE, ISO, SGC, Certificaciones)**

- **Beneficio esperado.- Es el reforzamiento y conocimiento general al personal**
- La evidencia en este aspecto es el cumplimiento de las metas o la obtención de la certificación para la cual se esta tomando la capacitación, por lo que únicamente se le solicita al capacitado la constancia o certificado de su participación en el curso.

- Meta 100%

- **No. asistentes/ No. De personal programado**

- **16/16= 1= 100%**

# Retorno de la Inversión

## Indicador de impacto de la capacitación institucional en función al beneficio esperado en la universidad

- 7.2 Competencia (Evaluación de la eficacia)
- PRPYB03 Indicador revisión por la rectoría

### Objetivo.- Actualización y difusión del conocimiento

- **Beneficio esperado.- Es contar con personal actualizado y promoviendo el conocimiento (productos académicos)**
- La evidencia en este aspecto es el cumplimiento de las metas o la obtención de la certificación para la cual se esta tomando la capacitación, por lo que únicamente se le solicita la carta de aceptación de participación del producto académico.

- meta 80%

- **No. Productos académicos con valor curricular y/o aporte de /no. de congresos**

- **0/0= 0= 0%**

# Cumplimiento al desarrollo humano

Evaluación de REACA35 cuatrimestral para personal docente

PE	Número de PTC evaluados Reaca35 en ENE - ABR 2021	Número de PTC con calificación igual o mayor a 80%	% Cumplimiento	Número de PA evaluados Reaca35 en ENE - ABR 2021	Número de PA con calificación igual o mayor a 80%	% Cumplimiento
ITM	18	12	67%	21	18	86%
IAG	12	9	75%	9	9	100%
LAG	18	16	89%	21	20	95%
IRO	16	11	69%	15	15	100%
IEN	4	4	100%	6	6	100%
IAU	19	7	37%	15	13	87%
LOG	7	4	57%	9	9	100%
ING	3	3	100%	17	17	100%
BIO	3	3	100%	3	3	100%
DAT	1	1	100%			
MYC				1	1	100%
TALLERES				16	15	94%
<b>General</b>			<b>79%</b>			<b>96%</b>

Total % cumplimiento docente

88%

## Evaluación al personal administrativo cumplimiento de objetivos

### REPORTE DE AVANCE POR SER META ANUAL

PE	Numero de personal evaluado	Acuerdos firmados	% Cumplimiento	Personal evaluado con calificación mayor a 80%	% Cumplimiento
<b>Personal administrativo</b>	97	81	<b>84%</b>	<b>53</b>	<b>55%</b>
<b>No cumplidos</b>		16	Area de la subdirección de servicios administrativos		

**Total % cumplimiento administrativo 84%**

<b>PERSONAL SIN ACUERDOS</b>	16
------------------------------	----

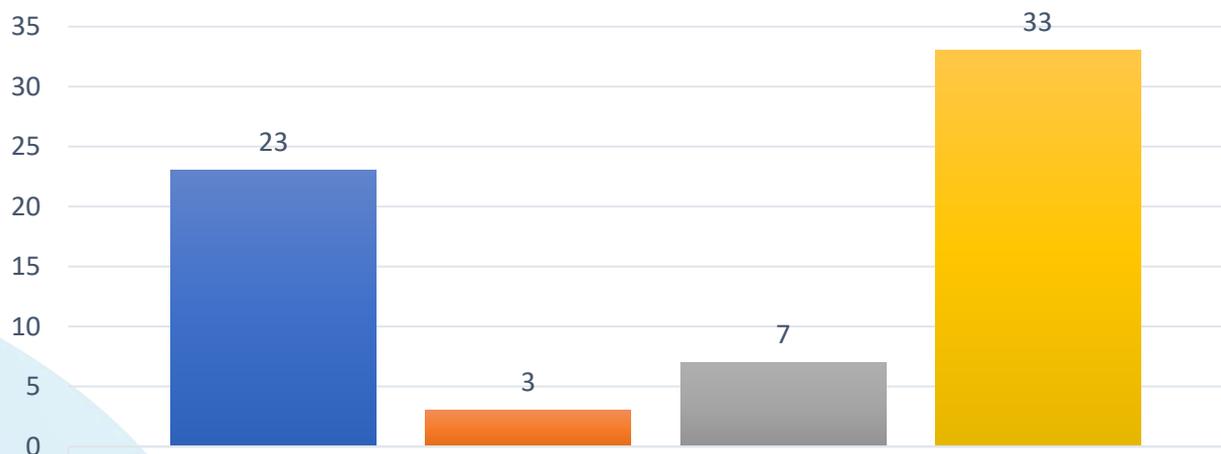
- Acuerdos septiembre-diciembre 2020

**META: 90%**

**LOGRADO: 90.9%**

**Eficacia 100%**

### Indicador Acuerdos cumplidos



■ Cumplidos	23
■ No cumplidos	3
■ En proceso	7
■ Total de acuerdos	33

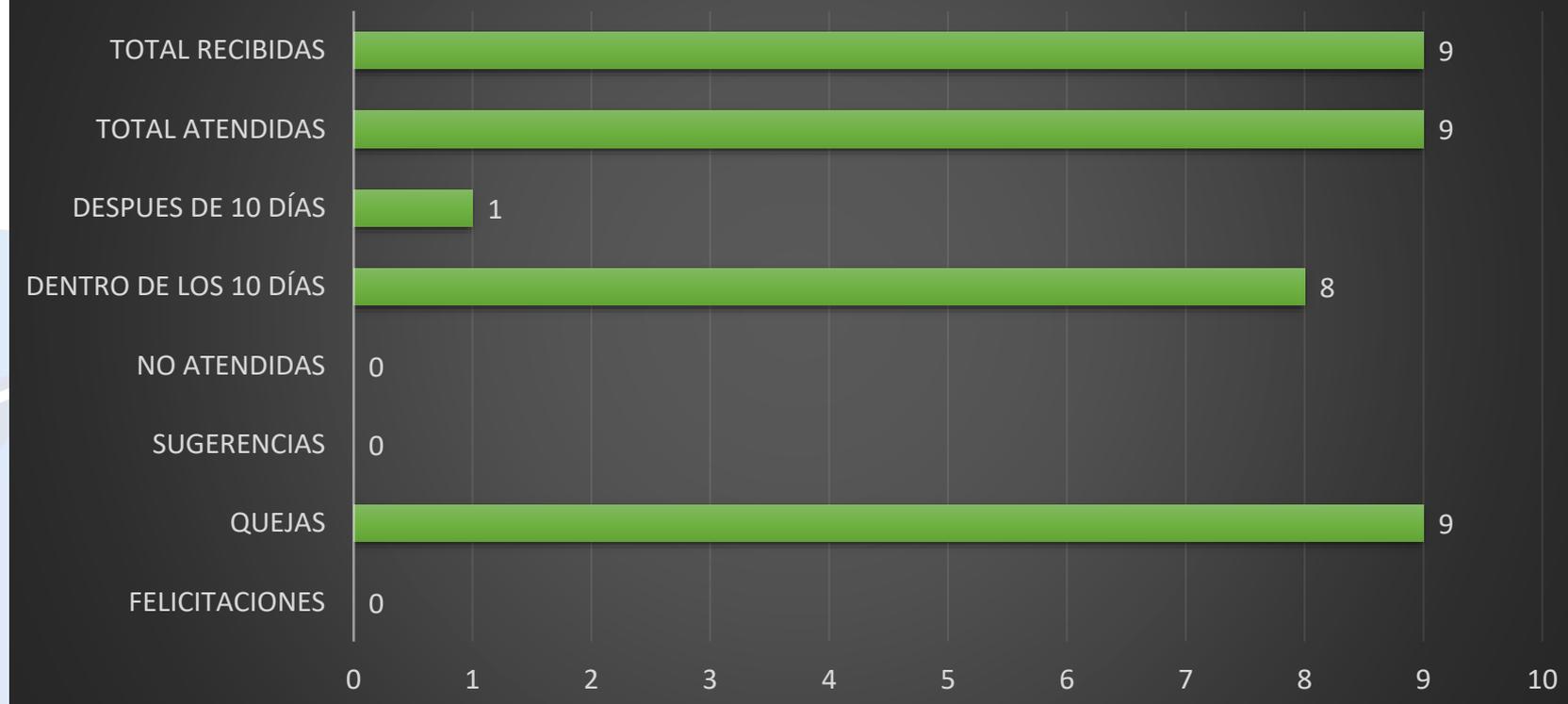
- Buzón de quejas y sugerencias del SGC

**META: 95%**

**LOGRADO: 100%**

**EFICACIA: 100 %**

### Enero - abril 2021



# Auditorías Internas 2021

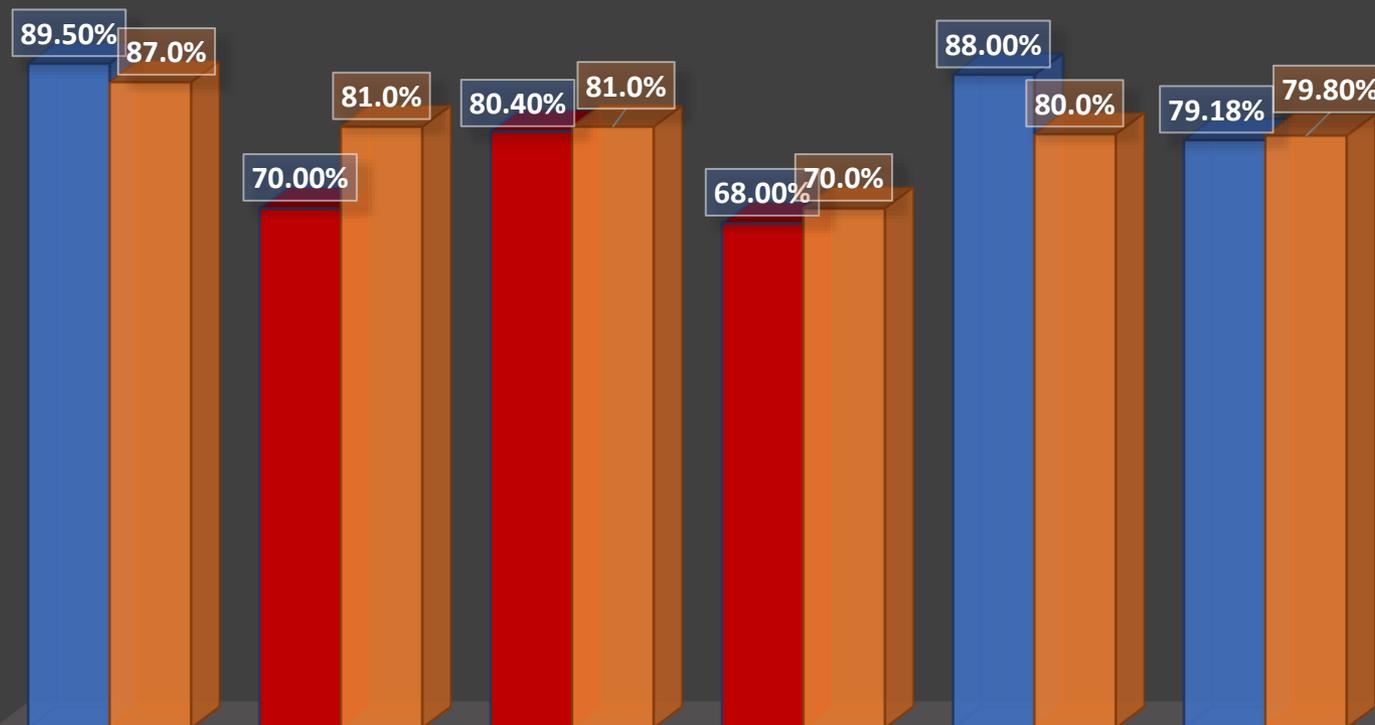
AMEF – Gestión de Riesgos

39 procedimientos SGC

Julio 2021

Ejercicio entre pares UPG-UPQ

## OBJETIVOS DE LA CALIDAD



	Satisfacción del cliente	Satisfacción del empleador	Índice de Aprobación e índice de aprovechamiento	Índice de retención	Cumplimiento al Desarrollo humano	Eficacia de los objetivos de calidad
■ eficacia indicadores	89.50%	70.00%	80.40%	68.00%	88.00%	79.18%
■ meta institucional	87.0%	81.0%	81.0%	70.0%	80.0%	79.80%

## Provisión de Bienes y Servicio

MAT 01

META 95 %

EFICACIA 95.6 %

ACTIVIDADES	META INDICADOR	PONDERACIÓN	EVALUACIÓN
Evaluación a proveedores de insumos para prácticas y clase.	95% de las solicitudes de insumos para prácticas, material didáctico, de consulta y consumibles, evaluadas por el requirente.	25%	96%
Evaluación a proveedores de mobiliario escolar, administrativo y equipo de laboratorios.	100% de las solicitudes de equipo y mobiliario evaluadas por el ejecutivo que da seguimiento.	25%	96%
Aplicación de encuesta a área solicitantes de bienes y servicios; para detección de mejoras.	Semestralmente se realiza encuesta por áreas de las requisiones.	50%	95%
<b>RECURSOS MATERIALES</b>		<b>100%</b>	<b>95.6%</b>

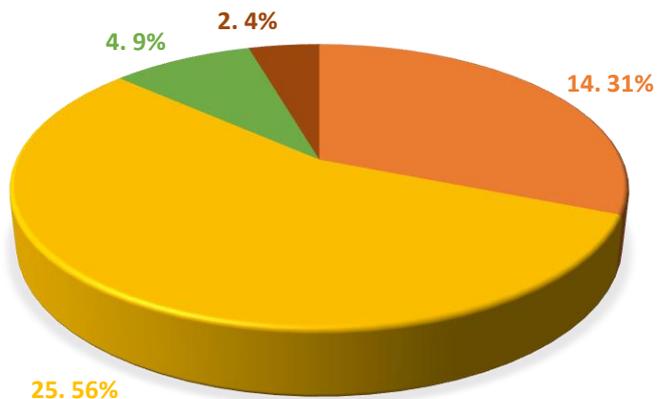
Indicadores Enero –marzo 2021

# Encuesta de Servicio

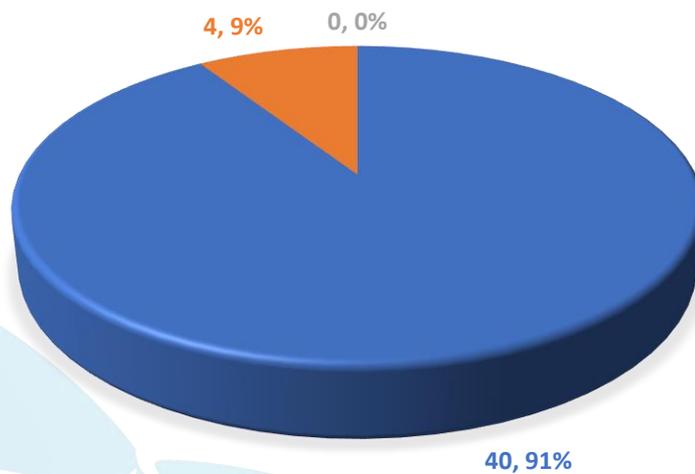
Recursos Materiales

DURANTE EL PERÍODO DE HOME OFFICE CON QUE FRECUENCIA HA
   
 REQUIRIDO LOS SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS
   
 MATERIALES

-  Más de 10 ocasiones
-  De 5 a 10 ocasiones
-  De 1 a 5 ocasiones



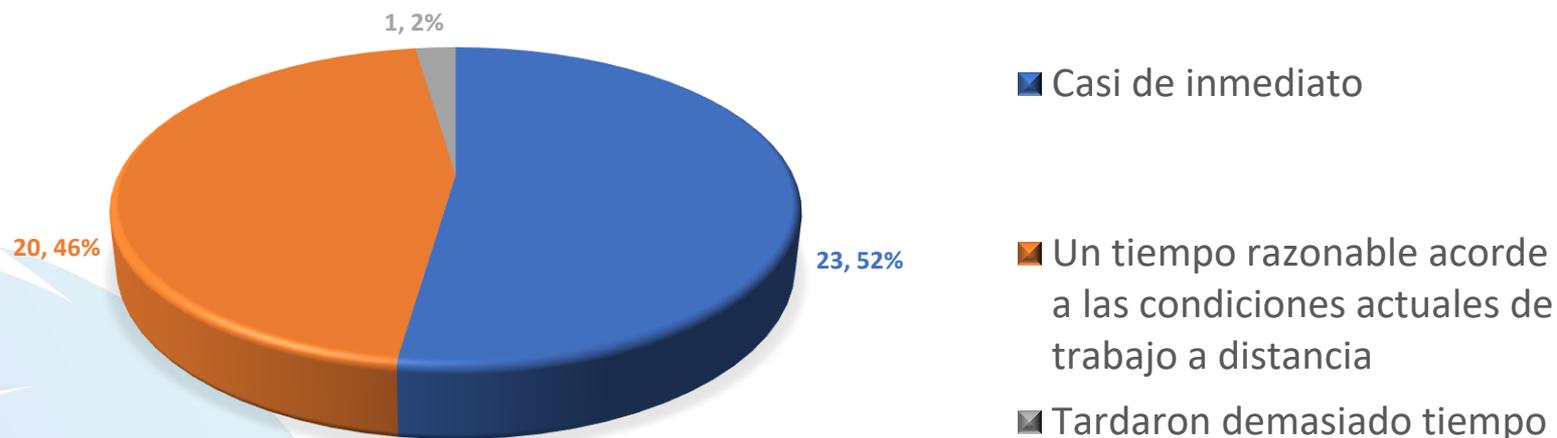
**DE ACUERDO A SUS REQUERIMIENTOS EL MATERIAL, PRODUCTO Y/O  
SERVICIO ¿ESTÁ ACORDE CON LO QUE SE LE ENTREGO?**



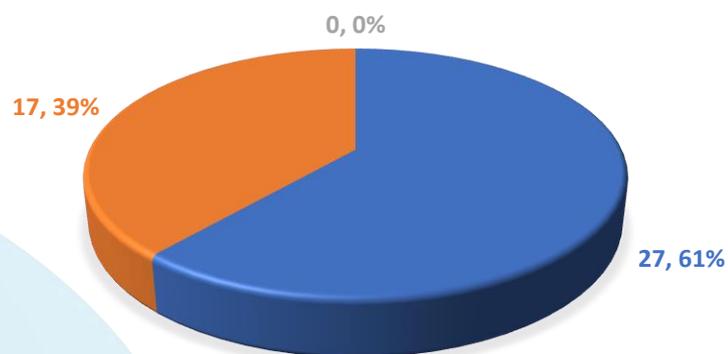
■ si

■ mas o  
menos  
acorde

## ¿CUÁNTO TIEMPO TUVO QUE ESPERAR PARA QUE ALGÚN INTEGRANTE DEL DEPARTAMENTO LO ATENDIERA?



¿QUÉ MEDIO SE LE FACILITARÍA MÁS PARA QUE EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO LO CONTACTE PARA DUDAS RELACIONADAS CON SUS SOLICITUDES O PARA AVISARLE DE LA ENTREGA DE SUS REQUERIMIENTOS?



☑ Telefono

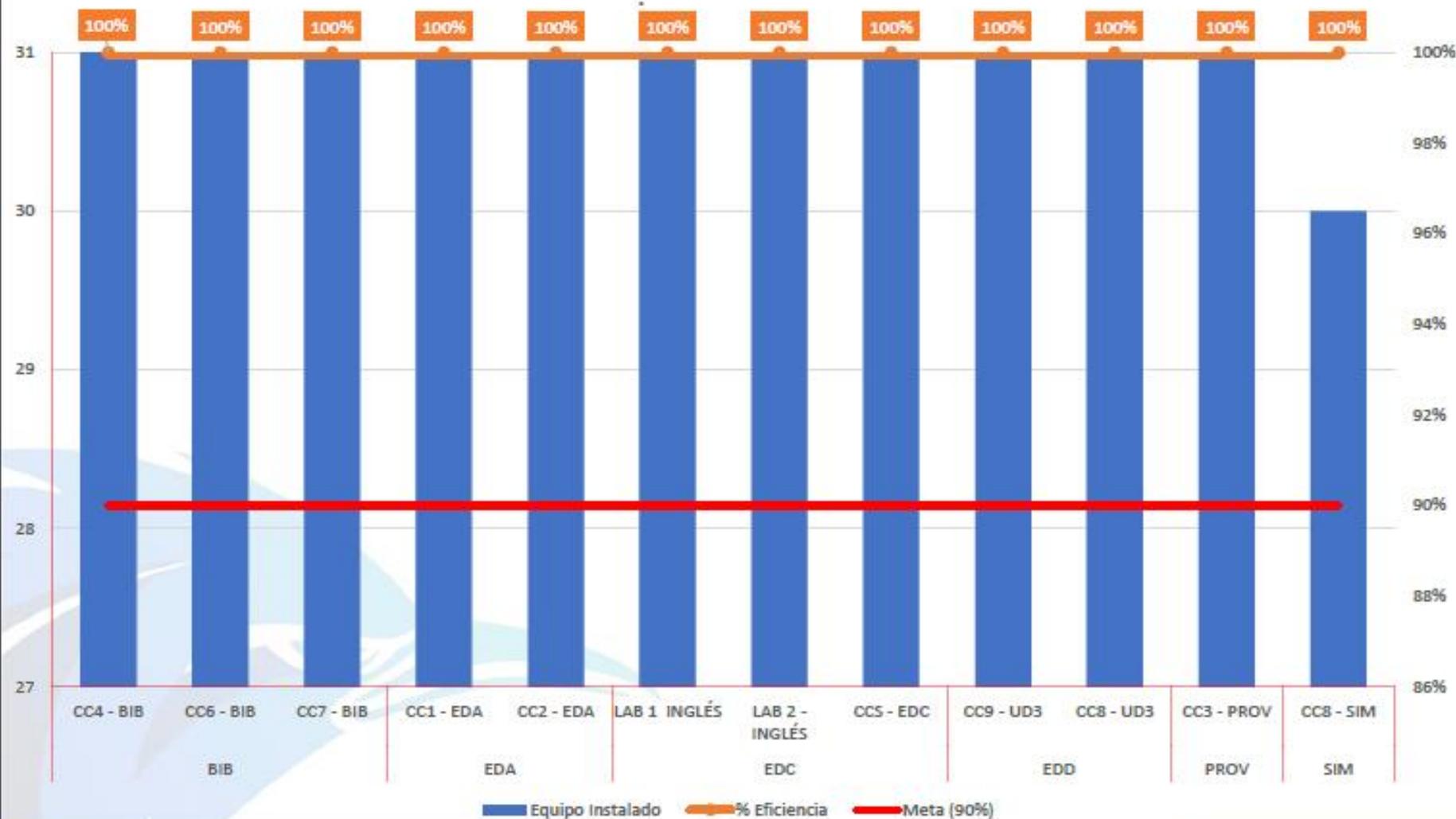
☑ Mail

☑ No quiero que me contacten

## ¿Tiene usted alguna sugerencia que hacerle al servicio que prestamos?

- Todo bien
- No ninguna, muchas Gracias
- Felicidades. Excelente servicio
- No es tanto de Uds., pero ver opciones de impresiones en la ciudad (yo casi no imprimo pero me ha tocado ver que varios compañeros le batallan)
- Excelente departamento
- no por el momento
- Ninguna. Son muy amables y atentos. Gracias.
- Buen servicio por parte de Recursos Materiales
- Tener un mejor control de los materiales recibidos con el solicitante, ya que algunas veces se tienen algunas confusiones
- El trato es bueno, aunque en ocasiones dicen algo y no se sabe si es broma o es en serio; y eso causa confusión.
- Siempre amables, las requisiciones incluso urgentes las atienden enseguida, felicidades y gracias!!
- El servicio es excelente
- Personalmente estoy satisfecho con el servicio.

# Mantenimiento Preventivo a Centros de Computo

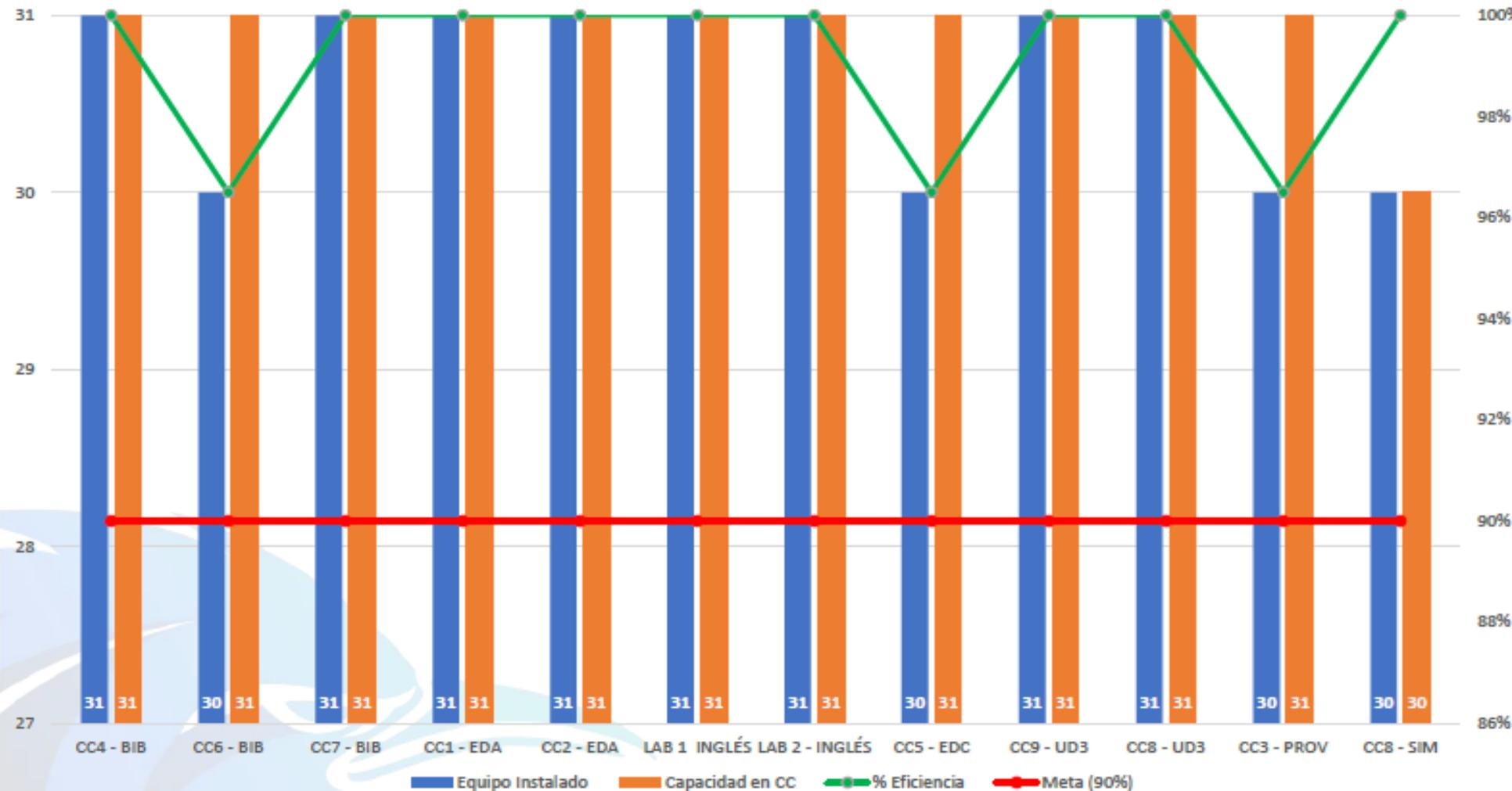


Eficiencia = Realizado/Programado

Eficiencia =  $(371/371) = 100\%$

Meta = 90%

# Infraestructura en Centros de Cómputo



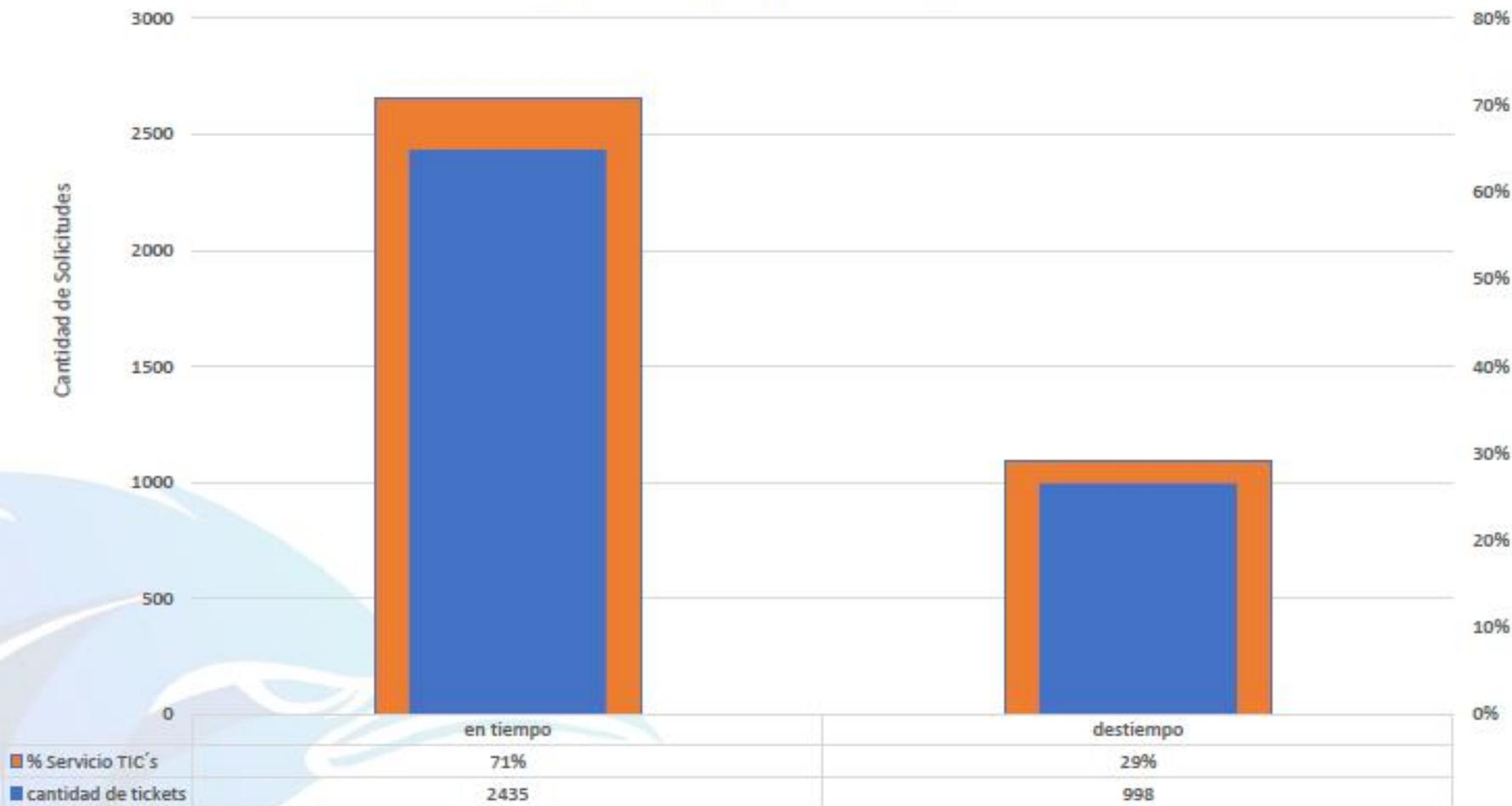
Eficiencia =  $(368/371) = 98\%$

Eficiencia =  $\text{Equipo instalado en CC} / \text{Capacidad máxima en CC}$

Meta = 90%

# Servicios TIC'S

### UPGTO Servicios TIC's atendidos

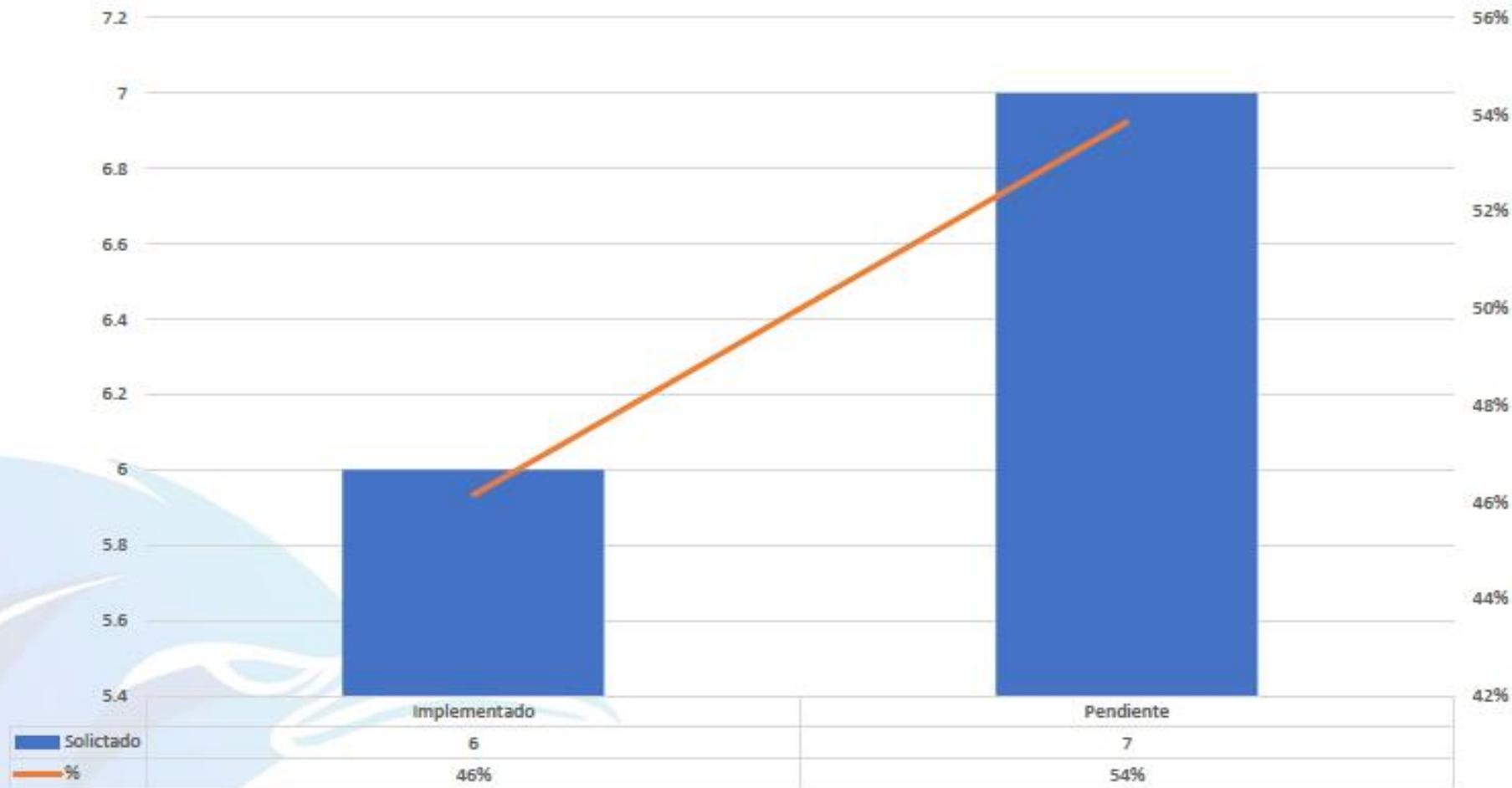


Eficiencia = Servicios en tiempo / Tickets atendidos

Eficiencia = 71%

Meta = 90%

### Módulos de información académica (SIINE)

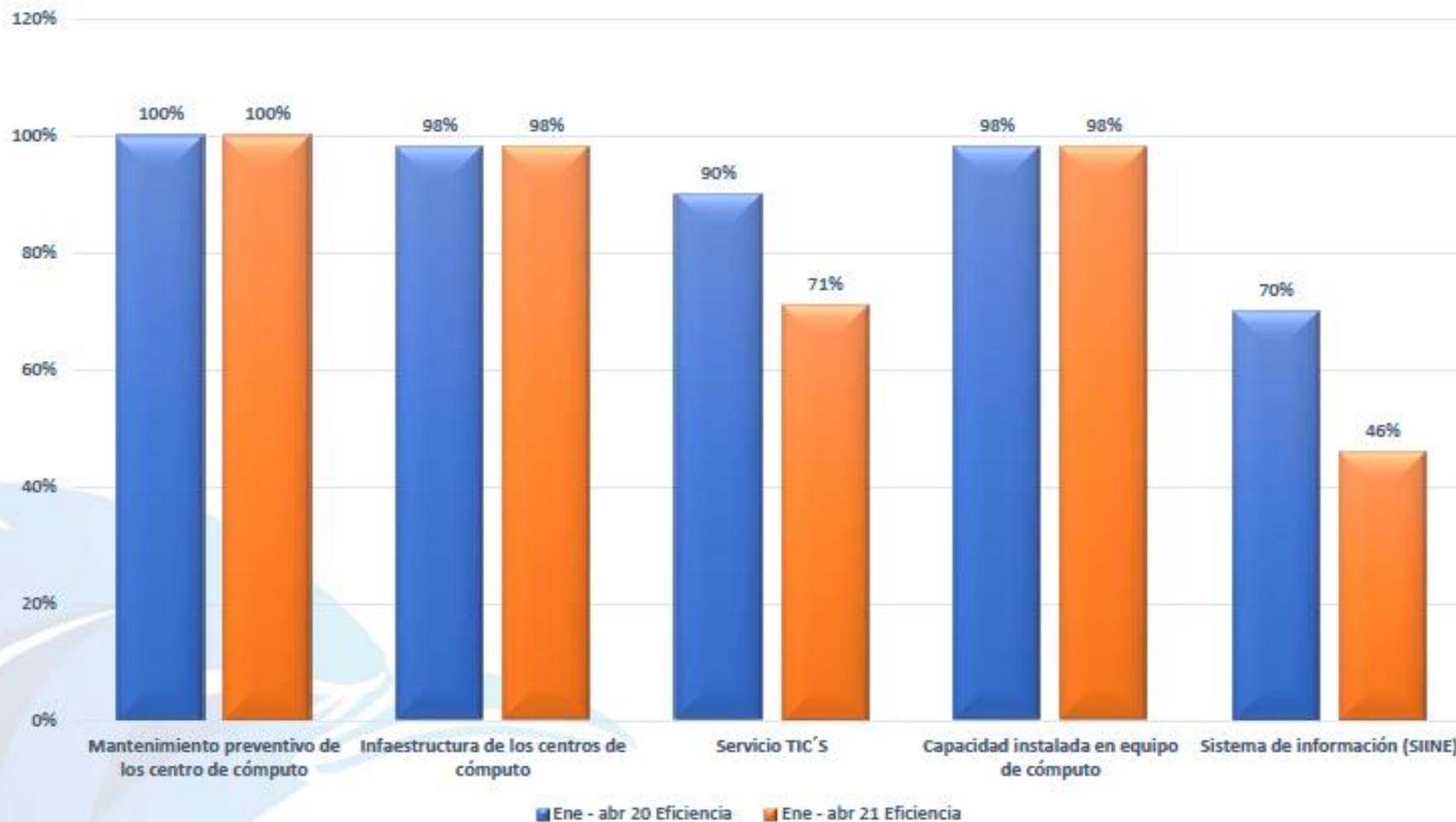


Eficiencia = Módulos de información implementados / módulos de información solicitados

Eficiencia = 46%

Meta = 90%

# Comparativa Ene - Abr 20 vs Ene - Abr 21



# Desarrollo Académico

Acuerdo	Descripción	Responsable	Fecha compromiso
I-06-2021	HUM01 realizará un reporte donde se incluya el desglosado por capacitación académica y técnica a fin de dar seguimiento al indicador DA02.2 Porcentaje de asistencia en el proyecto Detección de Necesidades de Capacitación.	HUM01	Próxima Revisión
II-06-2021	Promover que la Academia de Desarrollo Humano imparta alguna de las asignaturas en idioma inglés.	ACA01	30-julio
III-06-2021	ACA01 convocará a reunión a Rectoría, Directores de Carrera y Control Escolar para elaborar una estrategia institucional de seguimiento a la actualización del diseño curricular de los programas educativos.	ACA01	15-julio
IV-06-2021	VIN01 realizará campaña informativa a fin de dar difusión a la posibilidad de reincorporación de alumnos que se encuentran en estatus de baja temporal.	VIN01	30-julio

# Formación Integral

Acuerdo	Descripción	Responsable	Fecha compromiso
V-06-2021	El indicador FI02.1 Porcentaje de satisfacción al cliente (REUSE01). Se cambia indicando: <b>"Porcentaje de clientes satisfechos (REUSE 01)" y sube a 92%</b> , al igual que el indicador FI02.2 Se cambia indicando: <b>"Porcentaje de clientes satisfechos (REUSE 02)" y sube a 85%</b> .	USE01	15-junio
VI-06-2021	Se mostrarán en gráficas las calificaciones obtenidas y la eficacia, tanto del REUSE01 (que incrementa a una calificación de 8.8) y el REUSE 02 (que incrementa a una calificación de 8.2).	USE01	Próxima Revisión
VII-06-2021	Promover los programas de financiamiento para becas de posgrado a través del departamento de Becas.	Paulina Cantor	Próxima Revisión
VIII-06-2021	Convocar a reunión a FI, USE01, DEP01 y ACA01, para elaborar una estrategia de fortalecimiento de las actividades deportivas y culturales de los alumnos.	María Guadalupe Patiño	17-junio
IX-06-2021	Se ajustará la frecuencia de medición del indicador FI07.1 a fin de mostrar la evolución de las actividades y actualización del MFI, y se ajustará la meta del indicador FI07.2	María Guadalupe Patiño	12-junio

# Desarrollo Humano

Acuerdo	Descripción	Responsable	Fecha compromiso
X-06-2021	Se realizará la difusión correspondiente para la obtención del certificado de discapacidad.	HUM01	30-junio
XI-06-2021	Se realizará el ajuste en las convocatorias de solicitud de personal donde se promueva la inclusión y contratación de personal con discapacidad.	HUM02	30-junio
XII-06-2021	Se enviará un informe detallado a Secretaría Académica a fin de realizar un plan de acción los PE que no cumplieron la meta en favor del indicador Cumplimiento al Desarrollo Humano REACA35.	HUM01	30-junio
XIII-06-2021	Se solicita a HUM01 revisar con John Partain datos del indicador DH09.2 y periodos de vigencia de la certificación de APTIS.	HUM01	9-julio

# Desarrollo Tecnológico

Acuerdo	Descripción	Responsable	Fecha compromiso
XIV-06-2021	El área de SIPI buscará otros organismos de reconocimiento para Cuerpos Académicos, perfil PRODEP y SNI.	INV01	Próxima Revisión
XV-06-2021	Para la revisión por la dirección de mayo-agosto 2021, se incluirán en la información a reportar del indicador DT05.8, actividades genéricas y específicas de divulgación y difusión científica.	INV01	Próxima Revisión
XVI-06-2021	INV01 realizará invitación a Profesores de Tiempo Completo que estén en condiciones de aplicar para PNPC Y SNI, de igual manera se dará seguimiento a través del SGT a los Profesores que deben realizar su renovación de SNI.	INV01	16-junio
XVII-06-2021	INV01 convocará a reunión a la Mtra. Lourdes Cortés y al Lic. José Luis Martínez para comenzar trabajos encaminados a la certificación del SGT.	INV01	15-julio

# Desarrollo Social

Acuerdo	Descripción	Responsable	Fecha compromiso
XVIII-06-2021	Se reportará al área de planeación un informe de las acciones que se están implementando para el seguimiento a egresados.	EGR01	30-agosto
XIX-06-2021	Se revisarán los indicadores de movilidad nacional e internacional para hacer ajustes y poder reportar toda la movilidad que se lleve a cabo en la universidad.	VIN03	30-agosto
XX-06-2021	Se solicita ajustar la meta de los indicadores DS04.2, DS04.4, DS 04.5. y DS06.1.	VIN01	30-agosto
XXI-06-2021	Se realizará un remapeo del proceso de Seguimiento a empleadores a fin de ajustar la meta del indicador del SGC Satisfacción de empleadores.	EGR01	30-agosto
XXII-06-2021	Se reunirán los Directores de PE y VIN04 para revisar los requisitos que se ofertarán en educación continua.	VIN04	30-agosto

# Desarrollo Organizacional

Acuerdo	Descripción	Responsable	Fecha compromiso
XXIII-06-2021	Se solicita replantear el indicador DO04.9 Estados financieros en tiempo y forma	FIN01	Próxima Revisión
XXIV-06-2021	Se reportarán los indicadores creados y analizados durante la sesión de revisión a la línea DO, el pasado mes de abril.	Responsables Línea DO	Próxima Revisión
XXV-06-2021	Se convocará a reunión a los líderes de línea estratégica para plantear los proyectos que reúnan los requisitos para aplicar el recurso extraordinario.	ADM03	8-julio

# Acuerdos Generales

Acuerdo	Descripción	Responsable	Fecha compromiso
XXVI-06-2021	Se convocará a reunión a USE01, PLA01, REC01, ADM01, ACA01, SIS01, ESC01 y ACA03-Luis Verdín, para acordar Acciones de Mejora en favor de los procesos de Control Escolar.	USE01	28-junio
XXVII-06-2021	Se trabajará en la Gestión de riesgos de los Procesos Académicos, Procesos de Control Escolar y de líneas estratégicas, con los diferentes responsables de procedimientos y coordinadores.	SGCI	22-junio

# Acuerdos Pendientes de revisiones anteriores

Mayo-agosto- 2020

Septiembre-diciembre-2020

En proceso: 12 acuerdos

Permanentes: 3 acuerdos