



Evaluación del PDI y el POA 2021 - 2022

Tabla de contenido

COMPONENTE ACADEMICO	4
ÁREA ACADÉMICA DE LICENCIATURA	4
RESULTADOS	4
ANÁLISIS	8
COMPONENTE DEPORTIVO	10
RESULTADOS	10
ANÁLISIS	13
COMPONENTE ORGANIZACIONAL Y/O DE SERVICIOS	14
ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	14
RESULTADOS	14
ANÁLISIS	14
ÁREA DE ADMISIONES	16
RESULTADOS	16
ANÁLISIS	16
ÁREA DE BIBLIOTECA	17
RESULTADOS	17
ANÁLISIS	18
ÁREA DE COMEDORES	19
RESULTADOS	19
ANÁLISIS	19
ÁREA DE COMPETITIVIDAD	20
RESULTADOS	20
ANÁLISIS	22

ÁREA DE ENLACE OPERATIVO	23
RESULTADOS	23
ANÁLISIS	26
ÁREA DE FUNDACIÓN	28
RESULTADOS	28
ANÁLISIS	30
ÁREA DE OPERACIONES	31
RESULTADOS	31
ANÁLISIS	32
ÁREA DE PROMOCIÓN	33
RESULTADOS	33
ANÁLISIS	34
ÁREA DE RESIDENCIA	35
RESULTADOS	35
ANÁLISIS	37
ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	38
RESULTADOS	38
ANÁLISIS	40
ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	41
RESULTADOS	41
ANÁLISIS	42
ANÁLISIS GENERAL COMPONENTE DE SERVICIOS	43
PLANES DE MEJORA DE LOS TRES COMPONENTES	53

COMPONENTE ACADEMICO

Área Académica de Licenciatura

COMPONENTE ACADEMICO

Resultados

Tipo de indicador	Nombre del indicador	Frecuencia de medición	Meta -costo programada POA	Meta-costo alcanzado POA	Observaciones
1 Estratégico	Evaluación de programas académicos	Anual	4 programas académicos evaluados. (Presupuesto asignado) \$362,177.25	10 programas evaluados presupuesto ejecutado) \$118,046.46	Se cumple objetivo Lic. administración escolar, no escolar Lic. Ciencias de la comunicaciónn escolar, no escolar y mixto Lic. Mercadotecnia escolar, mixto y no escolar Lic. Psicología, Lic. nutrición



Tipo de indicador	Nombre del indicador	Frecuencia de medición	Meta -costo programada POA	Meta-costo alcanzado POA	Observaciones
2 Estratégico	Afiliación a asociaciones y federaciones académicas	Anual	3	Número de afiliaciones-asociaciones proyectadas/ Número de afiliaciones-asociaciones ejecutadas \$820,209.05 Fimpes 43,777.00 SNC 720.000.00 ESSS 56,432.05	Se cumple objetivo FIMPES SNC OTIUM Colegio Europeo de Ciencias del Deporte (ECSS)
3 Estratégico	Participación en cursos de educación continua	Anual	80%	94% (Número mínimo de alumnos /Número de alumnos activos) Alumnos: 620	Se cumple objetivo
4 Estratégico	Cursos de educación continua	Anual	38 cursos proyectados	30 cursos aperturados	No se cumple objetivo. Falta de convocatoria (Pandemia)
5 Estratégico	Cultura y recreación de la UFD (etapas del modelo)	Anual	4 etapas del modelo	4 etapas del modelo (Etapa planeadas/ etapas realizadas) \$ 135,227.00	Se cumple objetivo
6 Estratégico	Congreso Internacional 2021	Anual	1 emisión 1200 inscritos	Número de inscritos 1245 \$207,000.00	Se cumple el objetivo



Tipo de indicador	Nombre del indicador	Frecuencia de medición	Meta -costo programada POA	Meta-costos alcanzados POA	Observaciones
7 Estratégico	Convenios ejecutados	Anual	3	3	Se cumple el objetivo Secretaría de Salud (Lic. Terapia física, nutrición) Federación Mexicana de Fútbol/CONADE/UFCD
8 Estratégico	CAUFD externos	Anual	1	Unidad de capacitación externa 001	Se cumple el indicador, con la posibilidad de expansión
9 Estratégico	Investigaciones publicadas	Anual	4	8 investigaciones publicadas (Número de Investigaciones proyectadas / Número de investigaciones autorizadas)	Se cumple indicador
10 Estratégico	Financiamiento externo	Anual	2	Investigación Amuecfut proyectadas/ Investigaciones autorizadas)	No se cumple indicador



Tipo de indicador	Nombre del indicador	Frecuencia de medición	Meta -costo programada POA	Meta-costos alcanzados POA	Observaciones
11 Estratégico	Cuerpos académicos	Anual	3	3 (Prorrates de cuerpo académico por línea académica) Participantes por cuerpo académico Decano: 2 \$35000.00 Líder: 2 \$25000.00 DTC: 1 \$7500.00 Total: \$202,500.00 Horas de trabajo/semana: 5hrs.	Se cumple indicador
12 Estratégico	Movilidad de docencia	Anual	2 Docentes	16 nacionales y 3 internacionales	Se cumple el indicador

Análisis

De acuerdo al análisis de la tabla anterior se observa que 11 de los 12 indicadores estratégicos se cumplieron o incluso fueron superados, a pesar de ello en los siguientes ejercicios deberán, cuidarse las acciones, actividades, programas y proyectos para mantener e incrementar, los valores de las metas propuestas. A continuación se hace el análisis específico por indicador.

1 Respecto al indicador de evaluación de programas académicos se rebasó la meta de manera satisfactoria al actualizarse 10 programas académicos, de los cuales se está en espera de RVOE de otros 3 programas de posgrado, el impacto aumenta la calidad de los planes de estudio, aumenta la oferta educativa y egresa a profesionales con altas competencias para su ejercicio profesional. Se aumentará el número de programas actualizados en concordancia al Plan de desarrollo Institucional y se espera aumentar en 3 programas con base a cada una de las líneas para el próximo periodo.

2 Los resultados de afiliaciones a asociaciones y federaciones fue satisfactoria toda vez que la meta era tres mismas que se lograron, se continuara con el esfuerzo para aumentar el número de vinculaciones con estos organismos, en beneficio de la institución.

3 Con respecto a educación continua de la UFD, en el Indicador "Participación en cursos de educación continua" se logró que el 94% de los inscritos de 30 cursos lograrán su acreditación, siendo que se esperaba que fuera el 80%. Esta actividad primordial para las labores de extensión de UFD se alcanzó y se buscarán acciones para ampliarla.

4 La pandemia es un factor importante que tuvo impacto en el tema económico, así mismo generó el surgimiento de cursos virtuales por parte de otras instituciones cuyos costos están por debajo de los ofrecidos en la UFD y otras instituciones educativas de prestigio, siendo algunos de estos gratuitos. Generando una competencia más dinámica y abaratando los costos de las ofertas, como aérea de mejora se pretende Incrementar la cartera de cursos virtuales y mixtos, optimizar e incrementar las estrategias de promoción de la oferta a nivel nacional e internacional mejorar el perfil del usuario objetivo con ayuda de los expertos disciplinares, difundir de manera más puntual sobre el contenido de los curso

5 Con respecto al indicador "Cultura y recreación de la UFD (etapas del modelo)" se cumplió la meta de realizar las actividades programadas de cada etapa. Lo cual ha permitido crear un sentido de pertenencia entre los miembros de la comunidad universitaria. Se

continuará con estas actividades formativas.

6 En relación al indicador “Congreso Internacional en Ciencias del Deporte” que se proyectó para el 2021, este se llevó a cabo de forma virtual debido a la pandemia de Covid 19, la meta planeada en el número de participantes fue de 1200, llegando a un total de 1245 participantes por lo que la meta se cumplió en un 103.7 %. Como área de mejora se identifica la proyección para el siguiente congreso en modalidad mixta para potenciar la infraestructura de la institución que permite la práctica en la ciencias del deporte.

7 La Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte a través de sus convenios de colaboración en salud, deporte y educación, busca fortalecer las competencias y habilidades de los estudiantes en la atención, es por ello que se llevó a cabo la firma de 3 convenios de colaboración en el periodo 2021, cumpliendo el objetivo de firmar más de 2 convenios por año.

8 Respecto a este indicador, se abrió la Unidad de capacitación 001 dependiente de la UFD, con posibilidades de expansión a nivel nacional y ampliar la interacción con estudiantes, docentes e investigadores y aumentar las posibilidades de crecimiento académico de la UFD.

9 Las investigaciones anuales programadas fueron 4, obteniéndose 8, lo cual se duplicó, debido a una mayor interacción entre profesores, investigadores y estudiantes, una mayor profundidad en los coloquios de investigación, mayor interacción con otras instituciones de educación superior y académicas, Se continuará con esta dinámica de trabajo, profundizando en los contenidos de los programas educativos y la diversificación de nuevas líneas, programas y proyectos de investigación

10 En cuanto al financiamiento externo propuesto para diversas actividades académicas, no se logró debido a la restricción de los presupuestos de fuentes externas por motivos de pandemia. No obstante se buscará intensificar estas fuentes.

11 Se mantiene la conformación de 3 cuerpos académicos: salud, social y educación física, siendo estos 2 últimos donde se han integrado a más docentes de tiempo completo, como parte del fortalecimiento a dichos cuerpos, como área de mejora se invitarán a más docentes de tiempo, se impulsará a que los profesores continúen con su formación académica a través de la implementación de becas dentro de la institución, así como la interacción de otras instituciones.

12 En el caso del indicador de movilidad de docentes se cumple de manera satisfactoria, no obstante se emprenderán acciones para aumentar la movilidad e intercambio de los docentes tanto en UFD como la participación en otras instituciones nacionales e internacionales, para tal efecto se buscará ampliar los convenios de las UIES, una mayor promoción entre el cuerpo docente e investigadores.

COMPONENTE DEPORTIVO

Resultados

Tipo de indicador	Nombre del indicador	Frecuencia de medición	Meta – Costo programado POA	Meta – Costo alcanzado POA	Observaciones
Operativo	aprovechamiento de recursos materiales (uso de gimnasio de musculación)	MENSUAL	1,200 personas por mes (promedio)	1,300 personas por mes (promedio)	SE PROPONE INCLUIR ESTE INDICADOR EN EL POA
Operativo	adquisición de material deportivo	ANUAL	286,100.00	131,230.90	
Operativo	uso de espacios deportivos	MENSUAL	90%	88%	
Operativo	mantenimiento preventivo de aparatos (musculación)	ANUAL	286,100.00	131,230.90	
Operativo	participación en conadeip	ANUAL	2,119,462 PESOS	\$\$\$\$	
Operativo	participación en conde	ANUAL	402,763 PESOS	12,261.00	
Operativo	equipos elite	ANUAL	1 EQUIPO (28 JUGADORES)	1 EQUIPO (28 JUGADORES)	
Operativo	equipos consolidación	ANUAL	2 EQUIPOS (50 JUGADORES)	2 EQUIPOS (50 JUGADORES)	
Operativo	equipos iniciación	ANUAL	4 EQUIPOS (100 JUGADORES)	4 EQUIPOS (85 JUGADORES)	

Operativo	filiales UFD	ANUAL	12 EQUIPOS (264 JUGADORES)	10 EQUIPOS (224 JUGADORES)	
Operativo	3ra división UFD	ANUAL	1,206,430.00	677,899.71	
Operativo	4ta división art	ANUAL	686,020.00	354,763.39	
Operativo	4ta división UFD	ANUAL	626,020.00	200,611.20	
Operativo	UFD 97-03	ANUAL	543,180.00	\$\$\$\$	
Operativo	UFD 04-06	ANUAL	409,200.00	65,246.60	
Operativo	UFD 07-09	ANUAL	409,200.00	Finanzas	
Operativo	UFD Gaby Mtz	ANUAL	427,970.00	131,339.60	
Operativo	filial tuzos UFD	ANUAL	709,286.00	157,042.60	
Operativo	atención a grupos de formación deportiva	ANUAL	30 GRUPOS acumulados al año	30 GRUPOS atendidos	
Operativo	atención a grupos de talleres deportivos	ANUAL	11 TALLERES	11 TALLERES atendidos	
Estratégico	impacto de la formación deportiva UFD	Anual	10% de mejora promedio	1% (cuatrimestral)	
Estratégico	impacto de la formación deportiva del alto rendimiento tuzo	Anual	100% de No. realizado de evaluaciones	100% (Evaluaciones Bimestrales)	
Estratégico	impacto de la formación deportiva del alto rendimiento tuzo	Anual	Número de Docentes asignados al área deportiva ART (11 DTC, por horas 0)	Número de Docentes asignados al área deportiva ART (11 DTC, por horas 0) \$\$\$\$	
Estratégico	impacto de la formación deportiva de escuela filial tuzos UFD	Anual	Número de Docentes asignados escuela Filial (0 DTC, 13 por horas)	Número de Docentes asignados escuela Filial (0 DTC, 13 por horas) \$\$\$\$	
Estratégico	impacto de la formación deportiva UFD	Anual	Número de Docentes asignados Formación Deportiva (4 DTC, 4	Número de Docentes asignados Formación Deportiva (4 DTC, 4	

			por horas)	por horas)\$\$\$\$	
Estratégico	impacto de talleres deportivos	Anual	Número de Docentes asignados Talleres deportivos (0 DTC, 4 por horas)	Número de Docentes asignados Talleres deportivos (0 DTC, 4 por horas)\$\$\$\$	
Estratégico	afiliación a asociaciones y federaciones deportivas	Anual	8 afiliaciones-asociaciones proyectadas	8 afiliaciones-asociaciones ejecutadas \$\$\$\$	Se cumple objetivo CONDDE \$\$\$\$ CONADEIP \$\$\$ Tercera División profesional* \$\$\$ PRODEFUT \$\$\$\$ Torneo Central de Reservas (TCR)\$\$\$\$ INDOOR\$\$\$ Liga Mayor Femenil \$\$\$\$ Liga UFD \$\$\$\$

Análisis

Del componente deportivo el gasto de los recursos fue menor a lo planeado en el POA 2021-2022 POR VARIAS RAZONES:

1. La UFD se propuso como sede de las competencias de Juvenil A y Juvenil Mayor, lo cual elimino gastos de viajes, alimentación y hospedaje planeados para las categorías ya mencionadas.
2. Se participó solamente en aquellas competencias que tuvieron mayor proyección y posibilidad de logros deportivos, eliminando el gasto propio de las competencias de menor importancia.
3. Se le solicito apoyo a los padres de familia con un monto específico para cubrir algunos gastos del selectivo de Fútbol Bardas (categoría femenil)
4. Los equipos representativos de la UFD reutilizaron uniformes adquiridos en años anteriores, eliminando la compra de nuevos uniformes

A pesar de los esfuerzos para reducir los gastos se atendieron a todos los equipos y categorías asegurando la atención planeada de todos los estudiantes de licenciatura en cuanto a formación deportiva, equipos selectivos de la UFD y categorías del ART.

Con respecto al uso del gimnasio de musculación se superó la meta programada del número de usuarios mensuales al abrirlo para toda la comunidad universitaria, a pesar de no poder ofrecer el servicio para el público en general (Club de Fitness). En cuanto al material deportivo, no se realizó la última compra cuatrimestral ya que se contó con suficiente material en buenas condiciones para la utilización en las actividades deportivas planificadas. Tomando en cuenta que los gastos presupuestados estuvieron por debajo, no se dejó de dar los cuatro mantenimientos programados en el año a los aparatos del área de musculación, ya que es necesario para que estos se mantengan en buen estado y funcionales.

El número planeado de equipos de la escuela filial UFD no se logró principalmente porque todavía no se recuperó a los participantes del público en general los cuales no fueron permitidos en el ciclo anterior por la pandemia.

El impacto de la formación deportiva, medida a través de los resultados de las pruebas físicas que se realizan 3 veces al año, es bajo (1%) debido a que se han realizado solamente 2 mediciones en un lapso de 4 meses.

Con respecto a la atención de las clases de escuela filial, ART, formación deportiva y talleres deportivos el gasto realizado es igual al gasto planificado siempre y cuando el número de docentes sea el mismo, ya que lo honorarios de ellos es un gasto fijo. En cuanto a las afiliaciones, asociaciones y federaciones deportivas se presenta la misma situación ya que las aportaciones también son fijas

COMPONENTE ORGANIZACIONAL Y/O DE SERVICIOS

Área de Administración y Finanzas

Resultados

Tipo de indicador	Nombre del indicador	Frecuencia de medición	Meta programada POA	Meta alcanzada POA	Observaciones
Estratégico	Utilidad	Anual	15%	2.00 %	Ver plan de mejora
Estratégico	Utilización de Recursos	Anual	90%	88.64%	Ver plan de Mejora

Análisis

- Indicador de Utilidad: Una vez culminado el ejercicio fiscal del año 2021 y contrastado con el resultado del Ciclo Académico Deportivo 2021-2022, se tuvo un resultado derivado de la acumulación de utilidades y pérdidas contables operativas durante los meses de operación de este periodo, destacando dentro de los diversos gastos que la institución tuvo en este ciclo, el rubro de gastos por concepto de servicios personales y profesionales, siendo éste el que sobresale en comparación con el resto de los gastos operativos, acentuándose éste rubro en el mes de diciembre con -42%, derivado de los pagos de fin de año en favor del personal que presta servicios en la institución. Importante referir que en los meses de agosto y noviembre con un resultado de -7% y -4% respectivamente, se llevó a cabo una inversión financiera y operativa de un nuevo proyecto Institucional, denominado GEN León, lo que requirió un inversión importante, proyecto que naturalmente ayudó al entorno local de la Ciudad de León Guanajuato en contar con una institución educativa más. Así como también de apoyos a la economía local y en la generación de fuentes de trabajo, proyecto que arranco con una matrícula promedio de 200 alumnos presenciales equivalente al 20% de la población educativa de la UFD Sede Pachuca.

En este periodo en la Sede Pachuca, se dio una atención y apoyo especial a los padres de familia, con la disposición

institucional de una atención especial a desfase o plazo de fechas de pago según las circunstancias de cada familia, valorando sus pagos, recargos o mora con el único objetivo de acompañar la tranquilidad financiera de ellos y los servicios con la institución.

Para enfrentar esta situación financiera y de liquidez se tuvieron que emprender diversas acciones, como la de reducir el tiempo de financiamiento de 2 de nuestros principales clientes de Grupo Pachuca, con el propósito de contar con la liquidez inmediata y necesaria para afrontar los compromisos de la institución, misión que ha sido difícil realizar derivado de la recuperación económica a nivel nacional, dicho impacto financiero ocasionó una reducción en la matrícula académica en la modalidad presencial que impacto a las familias e institución. Adicionalmente y con la intención de cumplir el objetivo estratégico, se mantuvo activa la medida que ayuda a la generación y obtención de ingresos con los alumnos que tenemos en la modalidad de estudios a distancia.

Como se puede apreciar ante la dificultad financiera se logra cumplir con la atención a los servicios básicos de todos alumnos pero particularmente el de lograr una constante y apenas creciente inscripción y reinscripción comparando el ciclo 2020-2021 contra el ciclo 2021-2022 en un +51% y un +2% respectivamente, esto en el mes de mayor matriculación durante el mes de julio 2022, con los datos de pagos de servicios de los padres de familia.

Este dato contrasta de sobremanera con el dato histórico realizado por INEGI en su comunicado de prensa número 185/021 del mes de marzo de 2021 en la página 1, en el que se refleja que la población reinscrita entre un ciclo y otro 2019-2020 vs ciclo 2020-2021 en donde dejo de reinscribirse un porcentaje del 2%

- 2) Indicador Utilización de Recursos: En éste indicador hubo una mayor concentración de actividades y detalle de las tareas, actividades, proyecto, planes y programas académicos y deportivos a realizar, ya que, en el ciclo inmediato anterior, la incertidumbre en la realización de competencias deportivas y actividades de las diferentes institucionales no permitió programar como ahora si sucedió a los líderes de cada componente y áreas. Se logró integrar y utilizar el presupuesto para la correcta utilización de los recursos en agosto desde un 80% hasta un 90% en el mes de junio, permitiendo a las áreas en el cumplimiento de sus metas y objetivos tener una mayor congruencia entre lo planeado y realizado, basados en lo que las entidades deportivas, académicas, de salud y locales fueron permitiendo a lo largo del ciclo.

Área de Admisiones

Resultados

Tipo de indicador	Nombre del indicador	Frecuencia de medición	Meta programada POA	Meta alcanzada POA	Observaciones
Operativo	Exámenes de admisión aplicados	Anual	275 exámenes de admisión programados	275 exámenes de admisión aplicados	La meta programada se realiza con base al histórico
Estratégico	Becas y apoyos otorgados	Anual	222 becas solicitadas	222 becas otorgadas	Se cumplió el objetivo

Análisis

Dado que el periodo de inscripciones a Junio se encuentra en evolución hasta el momento los exámenes de admisión aplicados, así como los apoyos otorgados van en proceso hasta el periodo de terminación de la campaña en septiembre. La expectativa es que se cumpla la meta de 300 proyectada para este ciclo como nueva inscripción. Cabe mencionar que el examen anterior se llevó en línea y actualmente se cuenta con los exámenes presenciales y en línea. De esta manera se hace más eficiente la selección de alumnos de acuerdo al perfil de ingreso de nuestros diferentes planes de estudio. Se pretende mantener el número de becas y apoyos otorgados, de acuerdo a las condiciones financieras de la institución para cumplir con su misión de responsabilidad social.

Área de Biblioteca

Resultados

Tipo de indicador	Nombre del indicador	Frecuencia de medición	Meta programada POA	Meta alcanzada POA	Observaciones
Esencial	Aprovechamiento de la Biblioteca Virtual	Anual	18,000 Total de consultas a la biblioteca virtual	36,116 Total de consultas a la biblioteca virtual	Se cumple con el indicador, superando la meta de consultas, gracias a la suficiencia de material disponible en línea 24/7.
Esencial	Aprovechamiento de la Biblioteca Física	Anual	6,000 Préstamos en la biblioteca física.	157 Préstamos en la biblioteca física.	No se logró la meta al continuar la contingencia sanitaria. Se siguieron las indicaciones de las autoridades de salud..
Operativo	Acceso a Bases de datos y Bibliotecas digitales	Anual	100% contrato vigente	100% contrato vigente	Se realizó la gestión de renovación de suscripción anual.
Operativo	Nivel de satisfacción del usuario	Anual	90% Encuesta Institucional cuatrimestral	90.1% Encuesta Institucional cuatrimestral	Los resultados de la encuesta reflejan la satisfacción del usuario con los servicios bibliotecarios.

Análisis

- En el periodo de referencia, de agosto 2021 a junio 2022, la dinámica de clases en el aula se modificó, grupos más pequeños que acudían en diferentes horarios académicos, mayor énfasis en trabajos individuales sobre los trabajos grupales, hubo un mayor uso de los libros de la biblioteca digital, lo que motivó una menor presencia física de los estudiantes a la biblioteca. Por disposiciones de la autoridad sanitaria y educativa, el retorno a clases fue gradual, hubo menor presencia de estudiantes en los espacios educativos y, en consecuencia, en la asistencia a las instalaciones de la biblioteca.
- Como alternativa en las fuentes de consulta de información de la biblioteca, es destacable el aumento de consulta de las fuentes digitales tal como se observa en el indicador número uno que duplicó la meta esperada de 18,000 a 36,116 consultas, lo que garantizó el acceso de los estudiantes a fuentes remotas de información para su aprendizaje.
- Como nuevas áreas de oportunidad y mejora, el área de biblioteca ha proyectado la adquisición de un mayor número de títulos físicos, nuevas suscripciones a fuentes digitales y como ejemplo de ello se está revisando la biblioteca digital Eureka de la Editorial Médica Panamericana, con la posibilidad de tener acceso a nuevas descargas digitales.
- Mayor promoción de la biblioteca para consultas físicas, seminarios con el propósito de despertar el interés por la lectura física, así como otras actividades entre estudiantes y docentes intra e inter disciplinares para favorecer una mayor interacción entre los medios tradicionales impresos, los medios digitales y los diferentes multimedia con que cuenta la biblioteca.
- Al mismo tiempo se realizará un ajuste en las metas para aumentar en forma gradual y progresiva la presencia de usuarios en los servicios de biblioteca.
- Con un enfoque de riesgo ante la posibilidad de otro brote pandémico, se buscarán mecanismos como revisar a profundidad las políticas de préstamo en sala y externo, así como la programación de asistencia al recinto bibliotecario por grupos en acuerdo con los docentes e investigadores y concordancia con la actualización de los programas educativos, cuyos procesos se desarrollan actualmente la UFD.
- Como se mencionó previamente, se duplicó el número de usuarios y consultas de información a través de una mejora en la atención por medio digital en un horario 24/7.
- Se realizó un aumento en las bases de datos contratadas por la UFD como Nutritional Care Manual, Sports Nutritional Care Manual y se busca fortalecer esta acción.
- Las consideraciones previamente señaladas favorecieron en que la meta en la satisfacción de usuarios se cumpliera íntegramente y este indicador se revisará en los siguientes periodos para aumentar dicha satisfacción.

Con estas actividades se contribuye al cumplimiento de la misión institucional permitiendo a los estudiantes, docentes y a la UFD, en su conjunto, a los procesos de globalización, utilizando las tecnologías de información y comunicación para generar comunidades de aprendizaje altamente competitivas.

Área de Comedores

Resultados

Tipo de indicador	Nombre del indicador	Frecuencia de medición	Meta y Costo programado POA	Meta y Costo ejecutado POA	Observaciones
Operativo	Número de servicios Procesados	Anual	500,000	390,230	Se garantiza la alimentación de los comensales

Análisis

Durante el periodo 2021-2022 se atendieron los servicios de alimentación de los diferentes perfiles de alumnos UFD. Fuerzas básicas, residencia, alumnos de tiempo completo, CENDI y colaboradores de campus la concepción los cuales se otorgaron de la siguiente manera: desayuno 79,205 servicios, colación matutina, 117,585 servicios, comida 119,385 servicios, colación vespertina 78,305 servicios y cena 50,976 servicios; del total de 500,000 servicios programados se logró otorgar 445,456. En dicho periodo se realizaron las actividades de manera ordinaria aumentando los servicios de CENDI, pero disminuyendo en nivel básico y alumnos residentes, esto debido a medidas sanitarias por la contingencia de covid19. Así mismo a partir de junio los servicios de alimentos a colaboradores disminuyeron un 37% por el mismo motivo.

Con referencia al nivel de satisfacción por parte de los comensales que recibieron el servicio en 2021 se obtuvo una calificación 8 en una escala de 10. Así mismo se han ajustado los menús de acuerdo a su perfil académico y nivel deportivo logrando cada vez ser más personalizado dicho menú, ya que deben satisfacer las necesidades nutricionales de los diferentes grupos poblacionales. Así mismo, anualmente se modernizan las instalaciones, mobiliario, instrumentos de cocina, adquiriendo equipos de última generación en la preparación de alimentos. Adicionalmente, se capacita semestralmente al personal en la atención al usuario, la higiene, la preparación de alimentos en congruencia con la oferta educativa de la UFD, el análisis microbiológico bimestral de los alimentos y bebidas para dar seguridad alimentaria, el estudio coprológico semestral al personal en forma permanente con apego a las Normas Oficiales Mexicanas en la materia.

Área de Competitividad

Resultados

Tipo de indicador	Nombre del indicador	Frecuencia de medición	Meta programada POA	Meta alcanzada POA	Observaciones
Estratégico	Convención Anual de Grupo Pachuca	Anual	1 \$250,000.00	0 \$0	Por la contingencia derivada del COVID-19 no se ha podido realizar el evento presencial.
Operativo	Desarrollo de Plan Operativo Anual por área	Anual	100% 17	100% 17	Se logro obtener la proyección anual del nuevo ciclo
Operativo	Reuniones de POM realizadas	Anual	100% 11	100% 11	Durante el ciclo académico se llevaron las reuniones en tiempo y forma
Operativo	Porcentaje de solicitudes de cambio de perfil autorizadas	Mensual	90%	87.84%	No se alcanzó el porcentaje derivado que en atención a las reuniones de cambio de perfil por medio del



					comité se realizó la gestión para que permanecieran en el perfil actual y en otros casos durante el proceso ya no decidieron continuar.
--	--	--	--	--	--

Análisis

Con apego a la metodología de la planeación estratégica de la UFD descrita en el Plan de Desarrollo Institucional (PDI 2018-2030), la cual considera la fase de política institucional con el indicador estratégico de convención anual de Grupo Pachuca en el ciclo académico de análisis no se llevó a cabo debido a la contingencia sanitaria de COVID-19, pero la cual se tiene proyectada para el ciclo académico que inicia. No obstante, se continuó trabajando con las directrices de la planeación estratégica planteados en la última convención.

Dentro de la etapa operacional y derivado del análisis de la relación PDI-POA en el indicador del Plan Operativo Anual (POA) el cual es el resultado de la programación anual de las actividades estratégicas definidas para el cumplimiento de la política y los objetivos establecidos en el Plan de Desarrollo Institucional (PDI) durante el ciclo en análisis se llevaron a cabo cuatro talleres de construcción de POA con todos los directores y líderes de área de los componentes académico, deportivo y organizacional y de servicios de las 17 áreas que conforman a la institución, todo ello permitió estructurar el POA del ciclo académico 2021-2022.

La UFD, con el propósito de alcanzar los objetivos y resultados esperados que se proponen en el PDI 2018-2030, en el marco de la visión, misión institucional, objetivos estratégicos y proyectos institucionales, realiza el seguimiento y evaluación del plan como un proceso permanente, sistemático y participativo a través de reuniones derivadas de la planeación estratégica, derivado de ciclo académico en análisis se llevaron a cabo 11 reuniones del Plan Operativo Mensual (POM) una semana antes del inicio de mes, en donde cada una de las áreas presentó las actividades programadas para el siguiente mes con la finalidad de que las áreas realicen la proyección de sus actividades, servicios, horarios tipo y ajustes en el caso que apliquen, con apego a la metodología todas las áreas que conforman a la institución asistieron a las sesiones del comité de planeación las cuales se llevaron a cabo los viernes de cada semana con la finalidad de presentar las actividades planificadas para los siguientes 15 días y en su caso ajustar los servicios y horarios tipo de los estudiantes y personal durante el ciclo académico en análisis se realizaron 44 reuniones de comité de planeación, con la finalidad de presentar el resultado de lo planeado con lo realizado se tiene la reunión semanal de los días martes en donde los directores y líderes de área presentan el resultado de sus indicadores semanales, para el análisis del ciclo académico se realizaron 44 reuniones, lo que permitió que todas las áreas incorporaran sus actividades correspondientes a POM y a la planeación quincenal.



Área de Enlace operativo

Resultados

Tipo de indicador	Nombre del indicador	Frecuencia de medición	Meta programada POA	Meta alcanzada POA	Observaciones
Operativo	Control de Permisos de Salida	Mensual	100%	97%	Se cumple con el objetivo en tiempo y forma sin embargo se observan puntos de mejora en el proceso a través del uso de nuevas herramientas tecnológicas
Operativo	Control de Llamadas Entrantes	Mensual			Se cumple con el objetivo en tiempo y forma sin embargo se observan puntos de mejora en el proceso a



			90%	96.65%	través del uso de nuevas herramientas tecnológicas
Operativo	Control de Llamadas Salientes	Mensual	90%	93.29%	Se cumple con el objetivo en tiempo y forma sin embargo se observan puntos de mejora en el proceso a través del uso de nuevas herramientas tecnológicas
Operativo	Control de Paquetería	Mensual	100%	100%	Se cumple con objetivo, se observan puntos de mejora para sistematizar proceso
Operativo	Solicitud y programación de reuniones	Mensual			Se cumple con el objetivo en tiempo y forma sin embargo se observan



			95%	98.31%	puntos de mejora en el proceso a través del uso de nuevas herramientas tecnológicas, así como la delimitación de actividades por unidades de negocio
Operativo	Gestión y atención de Reuniones Programadas	Mensual	95%	98.35%	Se cumple con el objetivo en tiempo y forma sin embargo se observan puntos de mejora en el proceso a través del uso de nuevas herramientas tecnológicas así como la delimitación de actividades por unidades de negocio

Análisis

Durante el ciclo académico deportivo 2021-2022 al realizar la revisión de los indicadores de cumplimiento de tipo operativo del área de Enlace Operativo se observa que se logró obtener un resultado favorable, derivado de la atención oportuna del personal haciendo uso adecuado de los procesos, observando ventajas y desventajas del mismo que fueron acentuadas por el confinamiento ocasionado por la Pandemia del COVID 19, por tal motivo fue necesario implementar el uso de herramientas tecnológicas como la plataforma zoom la cual nos permitió tener un mayor alcance en la atención de padres de familia, áreas y/o direcciones de la UFD, dando como resultado que de las 8,978 reuniones solicitadas durante el ciclo académico deportivo 21-22 se logró programar en el sistema un total de 8883 reuniones obteniendo un porcentaje del 98.9 en cuanto a cumplimiento, así mismo se detectó que existen factores externos que limitan o afectan el cumplimiento de los procesos debido al desconocimiento de las herramientas tecnológicas o la falta de atención a la programación de actividades dando como resultado que de las 8883 reuniones programadas no se lograron atender 129 reuniones equivalentes al 1.1% De igual manera se observó que para lograr un porcentaje mayor de cumplimiento se pueden desarrollar programas que agilicen los procesos y garantizar la satisfacción total de los padres de familia y alumnos deportistas de la UFD.

En cuanto a la atención proporcionada por parte de relaciones públicas una vez culminado académico deportivo 2021-2022 al realizar la revisión de los indicadores de cumplimiento de tipo operativo observa que se logró obtener un resultado favorable, derivado de la atención oportuna del personal haciendo uso adecuado de los procesos, observando ventajas y desventajas del mismo que fueron acentuadas por el confinamiento ocasionado por la Pandemia del COVID 19, por tal motivo fue necesario implementar la estrategia de transferencia de llamadas de los equipos físicos a los equipos móviles para lograr los objetivos y la atención de Padres de familia y alumnos deportistas de la UFD, dando como resultado que de las 3247 llamadas entrantes se logró atender 3141 equivalentes al 97%. Así mismo se detectó que existen factores externos que limitan o afectan el cumplimiento de los procesos debido a las actividades de las demás áreas que por motivos de la naturaleza de su operación no se logra atender dichas llamadas y las que por atención del personal del área no se alcanza a brindar la atención adecuada, en cuanto a las llamadas salientes se realizaron 1626 de las cuales se logró enlazar 1513 equivalentes al 93%, de igual manera se detectan factores externos que limitan o afectan el cumplimiento de los procesos debido a que no se cuenta con los contactos o las líneas de comunicación adecuadas dando como resultado 113 llamadas sin enlazar equivalentes al 7%

En referencia a los pases de salida durante el ciclo académico deportivo 2021-2022 al realizar la revisión de los indicadores de cumplimiento de tipo operativo observa que se logró obtener un resultado favorable, derivado de la atención oportuna del personal haciendo uso adecuado de los procesos, observando ventajas y desventajas del mismo que fueron acentuadas por el confinamiento ocasionado por la Pandemia del COVID 19, con un total del 6377 pases de salida gestionados de los cuales 6257 fueron autorizados por el comité académico deportivo y de servicios Así mismo se detectó que existen factores externos que

limitan o afectan el cumplimiento de los procesos debido a las actividades de las demás áreas tales como actividades académicas, actividades deportivas o incumplimiento del proceso de trámite de permiso de salida por parte de los padres de familia con un total de 128 pases no autorizados equivalentes al 2%

En referencia a las Reuniones Técnicas por categoría durante el ciclo académico deportivo 2021-2022 al realizar la revisión de los indicadores de cumplimiento de tipo operativo se observa que se logró un resultado favorable derivado del acompañamiento y seguimiento por parte de las diferentes áreas que conforman el cuerpo técnico por categoría observando ventajas y desventajas del mismo que fueron acentuadas por el confinamiento ocasionado por la Pandemia del COVID 19, por tal motivo fue necesario implementar el uso de herramientas tecnológicas como la plataforma zoom la cual nos permitió que de las 720 reuniones técnicas programadas por parte del área de enlace operativo se atendieron 710 equivalentes al 98.6%, así mismo se detectó que existen factores externos que limitan o afectan el cumplimiento de los procesos debido al desconocimiento de las herramientas tecnológicas o la falta de atención al calendario de Actividades de la UFD dando como resultado que de las 720 reuniones programadas 10 no se llevarán a cabo equivalentes al 1.4%. Por lo que podemos observar que esta actividad es de suma importancia para el cumplimiento de las actividades académicas y deportivas de los alumnos deportistas ya que en estas se vierte la información de importancia y relevancia de cada una de las categorías del modelo académico deportivo.

Por tal motivo hacemos énfasis en el desarrollo de sistematización de los procesos que agilicen y coadyuven a garantizar la satisfacción total de los padres de familia y alumnos deportistas tales como el Uso de código QR, sistemas de discado para dar seguimiento a llamadas telefónicas y verificar el cumplimiento en tiempo y forma, así como un sistema de citas por medio del cual se pueda garantizar la atención total de las actividades programadas.



Área de Fundación

Resultados

Tipo de indicador	Nombre del indicador	Frecuencia de medición	Meta programada POA	Meta alcanzada POA	Observaciones
Operativo	SUBSIDIOS MÉDICOS	Anual	96 SUBSIDIOS MÉDICOS \$430.000.00	7 subsidi médicos \$48,194	-Se ejerció 11% término s económicos. Se apoyó con concentradores de oxígeno.
Operativo	SUBSIDIOS DEPORTIVOS	Anual	20 SUBSIDIOS \$120,000.00	11 subsidios \$48,890.00	Se logros el 41% de la meta programada,
Operativo	VISITAS COMUNITARIAS	Anual	20 VISTAS COMUNITARIA \$110.00.00	12 visitas comunitarias \$612,268	-Se logró superar la meta programada por 556%
Operativo	SUBSIDIOS ACADEMICOS	Anual	10 SUBSIDIOS \$21,500.00	3 subsidios académicos \$6,837.60	-Se logró el 32% de la meta programada,
Operativo		Anual	700	21,000	



	COMEDORCOMUNITARIO		SERVICIOS \$30,000.00	servicios \$462,000	-Se rebaso la meta
Operativo	BAZARSOCIAL	Cuatrimestral	\$359,100.00	\$316.000.00	-Se logro 88% de la meta
Operativo	TORNEOINTERNACIONALPACHU CA- UFD2022	Anual	150 EQUIPOS \$1,425,000	131 equipos 1,244,500	Se logró el 87%de la meta programada
Operativo	TORNEOINTERNACION AL CANCUN-UFD 2022	Anual	70 EQUIPOS \$735,000.00	57 equipos \$598.500	Se logró el 81%de la Meta programada



Análisis

Congruente con la misión del Grupo Pachuca y de la misión de la UFD durante este ciclo 2021-2022 la fundación unidos por Pachuca, redujo sus gastos programados en el poa en los rubros médico, deportivo y académicos, debido a la emergencia sanitaria a causa de la pandemia covid-19.

En el área médica se lograron 7 subsidios en estudios de laboratorio, resonancias magnéticas y consultas de especialidades, así como el apoyo permanente a 40 pacientes en fase de recuperación de COVID-19 (de 96 programados).

En el área de asistencia deportiva se otorgaron 11 subsidios deportivos a niños, niñas y adolescentes en edades de 8 a 15 años que realizaron cursos de activación física (de 20 programadas).

En el área académica se otorgaron 3 subsidios a niños de preescolar y primaria, esto con el objetivo de favorecer el acceso y la permanecía en la educación de los niños y niñas (de 10 programadas).

En la asistencia social se realizaron 12 visitas comunitarias de las cuales se logró el apoyo en asistencia en canasta básica, artículos de limpieza y blancos a más 1500 personas de los estados de Veracruz e Hidalgo (de 20 visitas).

En el programa de comedor comunitario se logró rebasar en un 3000%, cuya meta programada de 700 servicios de alimentación, logrando 21000 servicios.

El bazar social tiene por objetivo la procuración de fondos en especies y económicos para la operación de programas de asistencia social logro recaudar 88% de la meta programada.

Dentro del programa socio-deportivo se lograron realizar los 2 Torneos Internacionales programados, logrando tener en promedio del 87% de asistencia de los equipos en los dos torneos.

Las consultas médicas uno de los objetivos prioritarios de la Fundación no se lograron otorgar los subsidios ya que dentro de su proceso ingresan por el consultorio médico comunitario lo cual derivado de la contingencia COVID-19 no brindó servicios, sin embargo se sigue brindando el apoyo personalizado y prestamos de concentradores de oxígeno.

Cabe mencionar, que se logró la extensión de la fundación en León, Guanajuato, con los mismos programas de asistencia social, aumentando con ellos su cobertura.

Área de Operaciones

Resultados

Tipo de indicador	Nombre del indicador	Frecuencia de medición	Meta programada POA	Meta alcanzada POA	Observaciones
Operativo	Evaluar condiciones y protocolos de seguridad en instalaciones	Semestral	PIPC y Vo. Bo. 100%	PIPC y Vo. Bo. 100%	Se cumplió el objetivo, se realizaron los 2 simulacros planeados, sin embargo se observan diferentes áreas de mejora en la realización de los mismos.
Operativo	Contar con instalaciones seguras y accesibles	Cuatrimestral	100%	100%	Se refleja en el POA en la renovación anual del Programa interno de Protección Civil, recarga de extintores, así como la actualización de la constancia estructural de la UFD avalada por un DRO
Operativo	Plan de mantenimiento Anual y por periodo	Anual	Aplicación de plan de mantenimiento anual	Aplicación de plan de mantenimiento anual	Las pólizas de mantenimiento se llevaron a cabo en tiempo y forma.



Análisis

De acuerdo con el plan anual de mantenimiento, se llevaron a cabo diferentes actividades para el mantenimiento de las instalaciones, como pintura de aulas y oficinas, reemplazo de luminarias y cristales, entre otros, así mismo, se le dio prioridad a servicios como la sanitización de los espacios físicos. A pesar de la pandemia, se hizo un esfuerzo por realizar el pago de las pólizas de mantenimiento establecidas, así como de los servicios básicos, lo que permitió que las condiciones de las instalaciones se mantuvieran listas para el regreso a las actividades presenciales. De la misma manera, además de llevarse a cabo los simulacros propuestos de manera exitosa y de lograr la renovación del PIPC, se logró la renovación de la constancia estructural avalada por un DRO, lo que ayuda a fortalecer la documentación en temas de seguridad en la infraestructura.

Estas actividades en conjunto, permiten mantenerse en línea con el objetivo estratégico 6 Planeación, gestión eficaz y eficiente de recursos que garantiza la viabilidad del proyecto universitario y la calidad de servicios que se ofrecen. Se detectaron diferentes obstáculos que intervinieron en la operación de los servicios de la universidad, como los tiempos de entrega por parte de las oficinas gubernamentales en los trámites solicitados, así como los aumentos de los costos que varios proveedores aplicaron en diferentes servicios (como fumigación, recolección de basura)

Así también se detectó que hace falta socializar las actividades con las diferentes áreas involucradas en la aplicación del plan de mantenimiento para la correcta planeación de las actividades y recursos.



Área de Promoción

Resultados

Tipo de indicador	Nombre del indicador	Frecuencia de medición	Meta programada POA	Meta alcanzada POA	Observaciones
Operativo	Crear una campaña de promoción y captación acorde a la oferta educativa.	Anual	1 campaña por año. \$3,099,000.00	Campaña proyectada entre campaña realizada. \$1,605,754.00	Se cumple objetivo.

Análisis

Se realizó una campaña de promoción en el periodo de septiembre 2021 – septiembre 2022 para la publicidad de la UFD con 19 medios de comunicación y con una segmentación por oferta académica, en el análisis de la campaña anterior se encontró un mejor resultado en medios digitales debido a que permiten realizar una segmentación de acuerdo a variables cuantitativas y cualitativas, por lo tanto se dio prioridad a esos medios en la campaña actual a través de un concepto de campaña que integra en su comunicación los componentes del modelo: académico, deportivo y organizacional y de servicios, encontrando un resultado parcial que nos brinda la perspectiva de poder alcanzar los objetivos de la campaña en donde se observan ya más de 700 registros de interesados en nuestra base de datos y CRM, de los cuales 274 se convirtieron en examen de admisión al mes de junio de los 500 programados.

La campaña continua hasta el mes de septiembre teniéndose una expectativa de alcanzar los 500 exámenes programados y dar cumplimiento al plan operativo anual. Dentro de las acciones de los diferentes niveles educativos se busca una segmentación de los interesados a ser usuarios de nuestros servicios e incluyen una promoción directa en las principales ciudades del país, nivel socioeconómico, el interés por la práctica del deporte , destacando las cualidades de nuestros programas educativos de calidad acreditados y promocionando a través de medios digitales, impresos, inteligentes en plataformas digitales de alto impacto, pantallas digitales con animaciones especiales, envío de correos electrónicos a bases de datos de egresados (mailing), universidades, ferias académicas de promoción, instituciones deportivas, entidades gubernamentales, clubes deportivos, entre otros.

Como áreas de innovación se están implementando jornadas de orientación vocacional en el cual se muestra un escenario real de cada una de las licenciaturas. Así mismo se buscan nuevas estrategias de promoción tales como la aplicación tecnológica y el uso de embajadores afiliados o promotores (internos y/o externos). A través del esfuerzo de otra áreas de buscará el apoyo para la atracción de nuevos alumnos internacionales a través de bots se busca la respuesta inmediata a usuarios, clientes y partes interesadas, para dar respuesta por medio de documentos en PDF, imágenes de la vida académica de nuestra universidad. Se reforzará todos los medios de promoción de los impresos a digitales el posicionamiento de nuestra institución UFD y el fortalecimiento de los programas audio y televisivo que hasta el momento actual se tiene.

Cabe mencionar que no se utilizaron del todo otros medios impresos de mayor costo optimizándose así el uso del recurso presupuestado.

Es importante también mencionar que este corte es al mes de junio y la campaña de promoción y captación finaliza en el mes de septiembre.



Área de Residencia

Resultados

Tipo de indicador	Nombre del indicador	Frecuencia de medición	Meta programada POA	Meta alcanzada POA	Observaciones
Operativos	Servicio de transporte	Mensual	\$356,576 90%	\$58699 99%	Se cumplió el 99% de la meta por el uso del Diesel, mantenimiento y los trámites correspondientes a los documentos oficiales
Operativos	Cultura y recreación de actividades de tiempo libre	Mensual	\$211,787 90%	\$44 075 92.6%	Se cumplió el 92.6 % de la meta al programar y cumplir con las AOTL entre



					semana y fin de Semana dentro de las instalaciones de la UFD.
Operativos	Servicio de lavandería	Mensual	\$210,223 90%	\$149774 98.6%	Se cumplió el 98.6% de la meta por el uso y consumo de insumos para el servicio de lavandería y el cumplimiento del programa de mantenimiento de los equipos de lavandería
Operativos	Cumplimiento del horario tipo	Mensual	\$211,787 90%	\$44 075 98%	Se cumplió el 98% de la meta del cumplimiento de horario tipo, haciendo uso de los insumos de papelería, el mantenimiento de muebles e



					inmuebles y los equipos de tecnología de información
--	--	--	--	--	---

Análisis

Todos los servicios de residencia facilitan y favorecen el desarrollo integral de los alumnos de concentración, semiconcentración y UFD con residencia con base en lo estipulado en las políticas institucionales.

Servicio de transporte: Se brindó el servicio de traslados de alumnos de perfil concentración y UFD con residencia para la AOTL (se reestructuraron actividades a lugares más cercanos) debido al confinamiento de COVID-19, lo que tuvo un impacto en las actividades y en la disminución de gasto y servicio de traslado del personal. Mantenimiento y sanitización de las unidades, y el seguimiento a los documentos oficiales, garantizando un traslado seguro y oportuno.

Cultura y recreación de actividades de tiempo libre: Se hicieron uso de las instalaciones de la UFD (Pabellón alberca y cine, fut tok, canchas de pádel, aula abierta, salón de usos múltiples y sala de juegos de residencia ART), debido a las restricciones de las salidas de fines de semana para los alumnos concentración y UFD con residencia, de esta manera se le brindaron las actividades de tiempo libre a los alumnos.

Servicio de lavandería: Se otorgó el servicio de lavandería en función de las necesidades de los alumnos de perfil concentración y UFD con residencia, cabe mencionar que este servicio se vio condicionado por la baja población de residentes en comparación a otros años, sin embargo se logró cumplir con un servicio de lavandería para y áreas, así como el mantenimiento de los equipos de lavandería.

Cumplimiento del horario tipo: Se logró que los alumnos de perfil concentración, semiconcentración y UFD con residencia cumplieran con el horario tipo establecido, respetando las medidas del confinamiento ante COVID-19, cabe mencionar que la población fue baja de residentes (perfil concentración, semiconcentración y UFD con residencia) en comparación a otros años.

Se cumplieron con los indicadores de servicio de transporte, actividades de tiempo libre, servicio de lavandería, y el cumplimiento de horario tipo establecidos del 92% al 99 % con base a la cantidad de alumnos de todos los perfiles.

Área de Tecnologías de la Información

Resultados

Tipo de indicador	Nombre del indicador	Frecuencia de medición	Meta programada POA	Meta alcanzada POA	Observaciones
Esencial	Equipamiento tecnológico	Cuatrimestral	Infraestructura proyectada de equipamiento 100% Presupuesto de operaciones TI \$ 369,045.66	Infraestructura adquirida de equipamiento 98.33 % \$362,918.33	Actualización y optimización de infraestructura de los servicios de TI
Esencial	Cobertura digital	Cuatrimestral	Recursos Proyectados 100% Presupuesto de sistemas \$ 22,200.00	Adquisición de recursos 88.5% \$19,657.83	Adquisición de membresías de desarrollo y derechos web En proceso de desarrollo de ERP institucional
Esencial	Cobertura digital	Cuatrimestral	Recursos Proyectados 100% Presupuesto de sistemas	Adquisición de recursos 88.5%	Adquisición de membresías de desarrollo y derechos web



			\$ 22,200.00	\$19,657.83	Desarrollo de APP de la institución
Esencial	Equipamiento tecnológico	Cuatrimestral	Recursos Proyectados 100% Presupuesto de CAUFD TI \$170,151.00	Adquisición de recursos 84.44 % \$143,691.05	Infraestructura de operación de CAUFD Pachuca/León

Análisis

Por parte del área de servicios de Tecnologías de Información se cumplieron con los indicadores de servicio, sin embargo por motivos del confinamiento ante COVID-19, se vieron afectadas algunas áreas de costo presupuestadas de tal manera que se tuvieron que realizar adaptaciones y acciones en medida para cumplirlas como se explica a continuación:

- En relación a la inversión en actualización y mantenimiento de la infraestructura se proyectó un presupuesto mayor al ejercido. Sin embargo se logró el mantenimiento y actualización de los servicios necesarios para la operación y continuidad de los mismos. En beneficio de los alumnos con expectativas del mejoramiento de la calidad del componente académico.
- Como continuidad de los servicios de tecnologías de información otros proyectos se trasladaron para su ejecución al próximo ciclo 2022 -2023.
- Se aprovechó la tecnología de la plataforma ZOOM, para dar asistencia a las reuniones virtuales, mismas que se incrementaron en el uso de todas las áreas sustanciales de la institución; principalmente en la académica en la deportiva.
- Otra acción que se implementó es la de desarrollar una aplicación llamada “Mi UFD” la cual permite el vínculo entre algunos recursos de servicios de la institución y los alumnos de manera interactiva y de forma electrónica con personal propio de la institución logrando así el funcionamiento de la aplicación.
- Con respecto al crecimiento y atención de servicios tecnológicos se incrementó la tasa de transferencia del Internet pasando de 20 mb a 30 mb; esto con la posibilidad de mejorar la calidad de atención en actividades deportivas y académicas.
- Es importante señalar que para la atención de actividades académicas y deportivas, así como actividades de tiempo libre; es importante señalar que se lograron realizar gracias a la ejecución del horario tipo correspondiente.
- Estas acciones han permitido cumplir lo estipulado en el objetivo estratégico número 4, del PDI, que busca utilizar las tecnologías de información y comunicación para generar comunidades de aprendizaje altamente competitivas, , con infraestructura, tecnológico-educativa y deportiva de vanguardia.



Área de Recursos Humanos

Resultados

Tipo de indicador	Nombre del indicador	Frecuencia de medición	Meta programada POA	Meta alcanzada POA	Observaciones
Operativo	Evaluación de desempeño	Anual	100%	80%	La evaluación se modificó de manera parcial debido a que por la pandemia del COVID 19 algunas personas permanecieron en modalidad home Office.
Operativo	Sistema de puntaje	Anual	100%	80%	Se establecieron criterios más objetivos para hacer más eficiente la valoración del trabajo del personal.
Operativo	Plan de mejora al desempeño del personal administrativo	Anual	100%	80%	Se observaron las áreas necesidades de capacitación para que el personal tenga las competencias laborales para el desempeño de sus funciones.



Análisis

Basados en el análisis de estos resultados se puede concluir que en la evaluación del personal administrativo se tiene que cumplir la meta al 100% debido a que se tiene que medir la efectividad en el desempeño de sus funciones para el cumplimiento de las metas establecidas.

Análisis general componente de servicios

Análisis

La presente tabla muestra la relación entre el Plan de Desarrollo Institucional (PDI) y el Programa Operativo Anual (POA). En este componente se identificaron 42 indicadores de las doce áreas de servicio que se reportan en este análisis, derivado de este análisis 21 indicadores no alcanzaron la meta esperada de ellos fueron 3 indicadores estratégicos, 5 esenciales y 13 operativos. Indicadores que alcanzaron la meta esperada fueron 21 de los cuales fue un indicador estratégico, un esencial y 19 operativos. Los indicadores más representativos de las áreas de servicio son los que optimizaron algunos de los recursos. Las metas de los indicadores que no se alcanzaron a cumplir de los 42 representan en indicadores estratégicos 75%, esenciales 83% y operativos 40%, para lo cual se capacitará al personal, se mejoraran los procesos, se buscarán mejores instrumentos de trabajo, se desarrollaran metodologías como equipos de trabajo, fortalecer el seguimiento y monitoreo de las acciones, actividades, tareas e hitos del sistema de gestión de calidad, se priorizara las metas no alcanzadas en los objetivos estratégicos y esenciales lo cual impactar en los objetivos operativos y de esta manera alcanzar las metas esperadas.

El área de servicios escolares, que forma parte de este componente se analizó y reporto con el área académica.

Área de Administración y Finanzas:

- 1) Indicador de Utilidad: Una vez culminado el ejercicio fiscal del año 2021 y contrastado con el resultado del Ciclo Académico Deportivo 2021-2022, se tuvo un resultado derivado de la acumulación de utilidades y perdidas contables operativas durante los meses de operación de este periodo, destacando dentro de los diversos gastos que la institución tuvo en este ciclo, el rubro de gastos por concepto de servicios personales y profesionales, siendo éste el que sobresale en comparación con el resto de los gastos operativos, acentuándose éste rubro en el mes de diciembre con -42%, derivado de los pagos de fin de año en favor del personal que presta servicios en la institución. Importante referir que en los meses de agosto y noviembre con un resultado de -7% y -4% respectivamente, se llevó a cabo una inversión financiera y operativa de un nuevo proyecto Institucional, denominado GEN León, lo que requirió un inversión importante, proyecto que naturalmente ayudó al entorno local de la Ciudad de León Guanajuato en contar con una institución educativa más. Así como también de apoyos a la economía local y en la generación de fuentes de trabajo, proyecto que arranco con una matrícula promedio de 200 alumnos presenciales equivalente al 20% de la población educativa de la UFD Sede Pachuca.

En este periodo en la Sede Pachuca, se dio una atención y apoyo especial a los padres de familia, con la disposición institucional de una atención especial a desfase o plazo de fechas de pago según las circunstancias de cada familia, valorando sus pagos, recargos o mora con el único objetivo de acompañar la tranquilidad financiera de ellos y los servicios

con la institución.

Para enfrentar esta situación financiera y de liquidez se tuvieron que emprender diversas acciones, como la de reducir el tiempo de financiamiento de 2 de nuestros principales clientes de Grupo Pachuca, con el propósito de contar con la liquidez inmediata y necesaria para afrontar los compromisos de la institución, misión que ha sido difícil realizar derivado de la recuperación económica a nivel nacional, dicho impacto financiero ocasionó una reducción en la matrícula académica en la modalidad presencial que impacto a las familias e institución. Adicionalmente y con la intención de cumplir el objetivo estratégico, se mantuvo activa la medida que ayuda a la generación y obtención de ingresos con los alumnos que tenemos en la modalidad de estudios a distancia.

Como se puede apreciar ante la dificultad financiera se logra cumplir con la atención a los servicios básicos de todos alumnos pero particularmente el de lograr una constante y apenas creciente inscripción y reinscripción comparando el ciclo 2020-2021 contra el ciclo 2021-2022 en un +51% y un +2% respectivamente, esto en el mes de mayor matriculación durante el mes de julio 2022, con los datos de pagos de servicios de los padres de familia.

Este dato contrasta de sobremanera con el dato histórico realizado por INEGI en su comunicado de prensa número 185/021 del mes de marzo de 2021 en la página 1, en el que se refleja que la población reinscrita entre un ciclo y otro 2019-2020 vs ciclo 2020-2021 en donde dejo de reinscribirse un porcentaje del 2%

- 2) Indicador Utilización de Recursos: En éste indicador hubo una mayor concentración de actividades y detalle de las tareas, actividades, proyecto, planes y programas académicos y deportivos a realizar, ya que, en el ciclo inmediato anterior, la incertidumbre en la realización de competencias deportivas y actividades de las diferentes institucionales no permitió programar como ahora si sucedió a los líderes de cada componente y áreas. Se logró integrar y utilizar el presupuesto para la correcta utilización de los recursos en agosto desde un 80% hasta un 90% en el mes de junio, permitiendo a las áreas en el cumplimiento de sus metas y objetivos tener una mayor congruencia entre lo planeado y realizado, basados en lo que las entidades deportivas, académicas, de salud y locales fueron permitiendo a lo largo del ciclo.

Área de Admisiones:

Dado que el periodo de inscripciones a Junio se encuentra en evolución hasta el momento los exámenes de admisión aplicados, así como los apoyos otorgados van en proceso hasta el periodo de terminación de la campaña en septiembre. La expectativa es que se cumpla la meta de 300 proyectada para este ciclo como nueva inscripción. Cabe mencionar que el examen anterior se llevó en línea y actualmente se cuenta con los exámenes presenciales y en línea. De esta manera se hace más eficiente la selección de alumnos de acuerdo al perfil de ingreso de nuestros diferentes planes de estudio. Se pretende mantener el número de becas y apoyos otorgados, de acuerdo a las condiciones financieras de la institución para cumplir con su misión de responsabilidad social.

Área de Biblioteca:

- En el periodo de referencia, de agosto 2021 a junio 2022, la dinámica de clases en el aula se modificó, grupos más pequeños que acudían en diferentes horarios académicos, mayor énfasis en trabajos individuales sobre los trabajos grupales, hubo un mayor uso de los libros de la biblioteca digital, lo que motivó una menor presencia física de los estudiantes a la biblioteca. Por disposiciones de la autoridad sanitaria y educativa, el retorno a clases fue gradual, hubo menor presencia de estudiantes en los espacios educativos y, en consecuencia, en la asistencia a las instalaciones de la biblioteca.
- Como alternativa en las fuentes de consulta de información de la biblioteca, es destacable el aumento de consulta de las fuentes digitales tal como se observa en el indicador número uno que duplicó la meta esperada de 18,000 a 36,116 consultas, lo que garantizó el acceso de los estudiantes a fuentes remotas de información para su aprendizaje.
- Como nuevas áreas de oportunidad y mejora, el área de biblioteca ha proyectado la adquisición de un mayor número de títulos físicos, nuevas suscripciones a fuentes digitales y como ejemplo de ello se está revisando la biblioteca digital Eureka de la Editorial Médica Panamericana, con la posibilidad de tener acceso a nuevas descargas digitales.
- Mayor promoción de la biblioteca para consultas físicas, seminarios con el propósito de despertar el interés por la lectura física, así como otras actividades entre estudiantes y docentes intra e inter disciplinares para favorecer una mayor interacción entre los medios tradicionales impresos, los medios digitales y los diferentes multimedia con que cuenta la biblioteca.
- Al mismo tiempo se realizará un ajuste en las metas para aumentar en forma gradual y progresiva la presencia de usuarios en los servicios de biblioteca.
- Con un enfoque de riesgo ante la posibilidad de otro brote pandémico, se buscarán mecanismos como revisar a profundidad las políticas de préstamo en sala y externo, así como la programación de asistencia al recinto bibliotecario por grupos en acuerdo con los docentes e investigadores y concordancia con la actualización de los programas educativos, cuyos procesos se desarrollan actualmente la UFD.
- Como se mencionó previamente, se duplicó el número de usuarios y consultas de información a través de una mejora en la atención por medio digital en un horario 24/7.
- Se realizó un aumento en las bases de datos contratadas por la UFD como Nutritional Care Manual, Sports Nutritional Care Manual y se busca fortalecer esta acción.
- Las consideraciones previamente señaladas favorecieron en que la meta en la satisfacción de usuarios se cumpliera íntegramente y este indicador se revisará en los siguientes periodos para aumentar dicha satisfacción.

Con estas actividades se contribuye al cumplimiento de la misión institucional permitiendo a los estudiantes, docentes y a la UFD, en su conjunto, a los procesos de globalización, utilizando las tecnologías de información y comunicación para generar comunidades de aprendizaje altamente competitivas.

Área de Comedores:

Durante el periodo 2021-2022 se atendieron los servicios de alimentación de los diferentes perfiles de alumnos UFD. Fuerzas básicas, residencia, alumnos de tiempo completo, CENDI y colaboradores de campus la concepción los cuales se otorgaron de la siguiente manera: desayuno 79,205 servicios, colación matutina, 117,585 servicios, comida 119,385 servicios, colación vespertina 78,305 servicios y cena 50,976 servicios; del total de 500,000 servicios programados se logró otorgar 445,456. En dicho periodo se realizaron las actividades de manera ordinaria aumentando los servicios de CENDI, pero disminuyendo en nivel básico y alumnos residentes, esto debido a medidas sanitarias por la contingencia de covid19. Así mismo a partir de junio los servicios de alimentos a colaboradores disminuyeron un 37% por el mismo motivo.

Con referencia al nivel de satisfacción por parte de los comensales que recibieron el servicio en 2021 se obtuvo una calificación 8 en una escala de 10. Así mismo se han ajustado los menús de acuerdo a su perfil académico y nivel deportivo logrando cada vez ser más personalizado dicho menú, ya que deben satisfacer las necesidades nutricionales de los diferentes grupos poblacionales. Así mismo, anualmente se modernizan las instalaciones, mobiliario, instrumentos de cocina, adquiriendo equipos de última generación en la preparación de alimentos. Adicionalmente, se capacita semestralmente al personal en la atención al usuario, la higiene, la preparación de alimentos en congruencia con la oferta educativa de la UFD, el análisis microbiológico bimestral de los alimentos y bebidas para dar seguridad alimentaria, el estudio coprológico semestral al personal en forma permanente con apego a las Normas Oficiales Mexicanas en la materia.

Área de Competitividad:

Con apego a la metodología de la planeación estratégica de la UFD descrita en el Plan de Desarrollo Institucional (PDI 2018-2030), la cual considera la fase de política institucional con el indicador estratégico de convención anual de Grupo Pachuca en el ciclo académico de análisis no se llevó a cabo debido a la contingencia sanitaria de COVID-19, pero la cual se tiene proyectada para el ciclo académico que inicia. No obstante, se continuó trabajando con las directrices de la planeación estratégica planteados en la última convención.

Dentro de la etapa operacional y derivado del análisis de la relación PDI-POA en el indicador del Plan Operativo Anual (POA) el cual es el resultado de la programación anual de las actividades estratégicas definidas para el cumplimiento de la política y los objetivos establecidos en el Plan de Desarrollo Institucional (PDI) durante el ciclo en análisis se llevaron a cabo cuatro talleres de construcción de POA con todos los directores y líderes de área de los componentes académico, deportivo y organizacional y de servicios de las 17 áreas que conforman a la institución, todo ello permitió estructurar el POA del ciclo académico 2021-2022.

La UFD, con el propósito de alcanzar los objetivos y resultados esperados que se proponen en el PDI 2018-2030, en el marco de la visión, misión institucional, objetivos estratégicos y proyectos institucionales, realiza el seguimiento y evaluación del plan como

un proceso permanente, sistemático y participativo a través de reuniones derivadas de la planeación estratégica, derivado de ciclo académico en análisis se llevaron a cabo 11 reuniones del Plan Operativo Mensual (POM) una semana antes del inicio de mes, en donde cada una de las áreas presentó las actividades programadas para el siguiente mes con la finalidad de que las áreas realicen la proyección de sus actividades, servicios, horarios tipo y ajustes en el caso que apliquen, con apego a la metodología todas las áreas que conforman a la institución asistieron a las sesiones del comité de planeación las cuales se llevaron a cabo los viernes de cada semana con la finalidad de presentar las actividades planificadas para los siguientes 15 días y en su caso ajustar los servicios y horarios tipo de los estudiantes y personal durante el ciclo académico en análisis se realizaron 44 reuniones de comité de planeación, con la finalidad de presentar el resultado de lo planeado con lo realizado se tiene la reunión semanal de los días martes en donde los directores y líderes de área presentan el resultado de sus indicadores semanales, para el análisis del ciclo académico se realizaron 44 reuniones, lo que permitió que todas las áreas incorporaran sus actividades correspondientes a POM y a la planeación quincenal.

Área de Enlace operativo:

Durante el ciclo académico deportivo 2021-2022 al realizar la revisión de los indicadores de cumplimiento de tipo operativo del área de Enlace Operativo se observa que se logró obtener un resultado favorable, derivado de la atención oportuna del personal haciendo uso adecuado de los procesos, observando ventajas y desventajas del mismo que fueron acentuadas por el confinamiento ocasionado por la Pandemia del COVID 19, por tal motivo fue necesario implementar el uso de herramientas tecnológicas como la plataforma zoom la cual nos permitió tener un mayor alcance en la atención de padres de familia, áreas y/o direcciones de la UFD, dando como resultado que de las 8,978 reuniones solicitadas durante el ciclo académico deportivo 21-22 se logró programar en el sistema un total de 8883 reuniones obteniendo un porcentaje del 98.9 en cuanto a cumplimiento, así mismo se detectó que existen factores externos que limitan o afectan el cumplimiento de los procesos debido al desconocimiento de las herramientas tecnológicas o la falta de atención a la programación de actividades dando como resultado que de las 8883 reuniones programadas no se lograron atender 129 reuniones equivalentes al 1.1% De igual manera se observó que para lograr un porcentaje mayor de cumplimiento se pueden desarrollar programas que agilicen los procesos y garantizar la satisfacción total de los padres de familia y alumnos deportistas de la UFD.

En cuanto a la atención proporcionada por parte de relaciones públicas una vez culminado académico deportivo 2021-2022 al realizar la revisión de los indicadores de cumplimiento de tipo operativo observa que se logró obtener un resultado favorable, derivado de la atención oportuna del personal haciendo uso adecuado de los procesos, observando ventajas y desventajas del mismo que fueron acentuadas por el confinamiento ocasionado por la Pandemia del COVID 19, por tal motivo fue necesario implementar la estrategia de transferencia de llamadas de los equipos físicos a los equipos móviles para lograr los objetivos y la atención de Padres de familia y alumnos deportistas de la UFD, dando como resultado que de las 3247 llamadas entrantes se

logró atender 3141 equivalentes al 97%. Así mismo se detectó que existen factores externos que limitan o afectan el cumplimiento de los procesos debido a las actividades de las demás áreas que por motivos de la naturaleza de su operación no se logra atender dichas llamadas y las que por atención del personal del área no se alcanza a brindar la atención adecuada, en cuanto a las llamadas salientes se realizaron 1626 de las cuales se logró enlazar 1513 equivalentes al 93%, de igual manera se detectan factores externos que limitan o afectan el cumplimiento de los procesos debido a que no se cuenta con los contactos o las líneas de comunicación adecuadas dando como resultado 113 llamadas sin enlazar equivalentes al 7%

En referencia a los pases de salida durante el ciclo académico deportivo 2021-2022 al realizar la revisión de los indicadores de cumplimiento de tipo operativo observa que se logró obtener un resultado favorable, derivado de la atención oportuna del personal haciendo uso adecuado de los procesos, observando ventajas y desventajas del mismo que fueron acentuadas por el confinamiento ocasionado por la Pandemia del COVID 19, con un total del 6377 pases de salida gestionados de los cuales 6257 fueron autorizados por el comité académico deportivo y de servicios Así mismo se detectó que existen factores externos que limitan o afectan el cumplimiento de los procesos debido a las actividades de las demás áreas tales como actividades académicas, actividades deportivas o incumplimiento del proceso de trámite de permiso de salida por parte de los padres de familia con un total de 128 pases no autorizados equivalentes al 2%

En referencia a las Reuniones Técnicas por categoría durante el ciclo académico deportivo 2021-2022 al realizar la revisión de los indicadores de cumplimiento de tipo operativo se observa que se logró un resultado favorable derivado del acompañamiento y seguimiento por parte de las diferentes áreas que conforman el cuerpo técnico por categoría observando ventajas y desventajas del mismo que fueron acentuadas por el confinamiento ocasionado por la Pandemia del COVID 19, por tal motivo fue necesario implementar el uso de herramientas tecnológicas como la plataforma zoom la cual nos permitió que de las 720 reuniones técnicas programadas por parte del área de enlace operativo se atendieron 710 equivalentes al 98.6%, así mismo se detectó que existen factores externos que limitan o afectan el cumplimiento de los procesos debido al desconocimiento de las herramientas tecnológicas o la falta de atención al calendario de Actividades de la UFD dando como resultado que de las 720 reuniones programadas 10 no se llevarán a cabo equivalentes al 1.4%. Por lo que podemos observar que esta actividad es de suma importancia para el cumplimiento de las actividades académicas y deportivas de los alumnos deportistas ya que en estas se vierte la información de importancia y relevancia de cada una de las categorías del modelo académico deportivo.

Por tal motivo hacemos énfasis en el desarrollo de sistematización de los procesos que agilicen y coadyuven a garantizar la satisfacción total de los padres de familia y alumnos deportistas tales como el Uso de código QR, sistemas de discado para dar seguimiento a llamadas telefónicas y verificar el cumplimiento en tiempo y forma, así como un sistema de citas por medio del cual se pueda garantizar la atención total de las actividades programadas.

Área de Fundación:

Congruente con la misión del Grupo Pachuca y de la misión de la UFD durante este ciclo 2021-2022 la fundación unidos por Pachuca, redujo sus gastos programados en el poa en los rubros médico, deportivo y académicos, debido a la emergencia sanitaria a causa de la pandemia covid-19.

En el área médica se lograron 7 subsidios en estudios de laboratorio, resonancias magnéticas y consultas de especialidades, así como el apoyo permanente a 40 pacientes en fase de recuperación de COVID-19 (de 96 programados).

En el área de asistencia deportiva se otorgaron 11 subsidios deportivos a niños, niñas y adolescentes en edades de 8 a 15 años que realizaron cursos de activación física (de 20 programadas).

En el área académica se otorgaron 3 subsidios a niños de preescolar y primaria, esto con el objetivo de favorecer el acceso y la permanecía en la educación de los niños y niñas (de 10 programadas).

En la asistencia social se realizaron 12 visitas comunitarias de las cuales se logró el apoyo en asistencia en canasta básica, artículos de limpieza y blancos a más 1500 personas de los estados de Veracruz e Hidalgo (de 20 visitas).

En el programa de comedor comunitario se logró rebasar en un 3000%, cuya meta programada de 700 servicios de alimentación, logrando 21000 servicios.

El bazar social tiene por objetivo la procuración de fondos en especies y económicos para la operación de programas de asistencia social logro recaudar 88% de la meta programada.

Dentro del programa socio-deportivo se lograron realizar los 2 Torneos Internacionales programados, logrando tener en promedio del 87% de asistencia de los equipos en los dos torneos.

Las consultas médicas uno de los objetivos prioritarios de la Fundación no se lograron otorgar los subsidios ya que dentro de su proceso ingresan por el consultorio médico comunitario lo cual derivado de la contingencia COVID-19 no brindó servicios, sin embargo se sigue brindando el apoyo personalizado y prestamos de concentradores de oxígeno.

Cabe mencionar, que se logró la extensión de la fundación en León, Guanajuato, con los mismos programas de asistencia social, aumentando con ellos su cobertura.

Área de Operaciones:

De acuerdo con el plan anual de mantenimiento, se llevaron acabo diferentes actividades para el mantenimiento de las instalaciones, como pintura de aulas y oficinas, reemplazo de luminarias y cristales, entre otros, así mismo, se le dio prioridad a servicios como la sanitización de los espacios físicos. A pesar de la pandemia, se hizo un esfuerzo por realizar el pago de las pólizas de mantenimiento establecidas, así como de los servicios básicos, lo que permitió que las condiciones de las instalaciones se mantuvieran listas para el regreso a las actividades presenciales. De la misma manera, además de llevarse a cabo los simulacros propuestos de manera exitosa y de lograr la renovación del PIPC, se logró la renovación de la constancia estructural

avalada por un DRO, lo que ayuda a fortalecer la documentación en temas de seguridad en la infraestructura.

Estas actividades en conjunto, permiten mantenerse en línea con el objetivo estratégico 6 Planeación, gestión eficaz y eficiente de recursos que garantiza la viabilidad del proyecto universitario y la calidad de servicios que se ofrecen. Se detectaron diferentes obstáculos que intervinieron en la operación de los servicios de la universidad, como los tiempos de entrega por parte de las oficinas gubernamentales en los trámites solicitados, así como los aumentos de los costos que varios proveedores aplicaron en diferentes servicios (como fumigación, recolección de basura)

Así también se detectó que hace falta socializar las actividades con las diferentes áreas involucradas en la aplicación del plan de mantenimiento para la correcta planeación de las actividades y recursos.

Área de Promoción:

Se realizó una campaña de promoción en el periodo de septiembre 2021 – septiembre 2022 para la publicidad de la UFD con 19 medios de comunicación y con una segmentación por oferta académica, en el análisis de la campaña anterior se encontró un mejor resultado en medios digitales debido a que permiten realizar una segmentación de acuerdo a variables cuantitativas y cualitativas, por lo tanto se dio prioridad a esos medios en la campaña actual a través de un concepto de campaña que integra en su comunicación los componentes del modelo: académico, deportivo y organizacional y de servicios, encontrando un resultado parcial que nos brinda la perspectiva de poder alcanzar los objetivos de la campaña en donde se observan ya más de 700 registros de interesados en nuestra base de datos y CRM, de los cuales 274 se convirtieron en examen de admisión al mes de junio de los 500 programados.

La campaña continua hasta el mes de septiembre teniéndose una expectativa de alcanzar los 500 exámenes programados y dar cumplimiento al plan operativo anual. Dentro de las acciones de los diferentes niveles educativos se busca una segmentación de los interesados a ser usuarios de nuestros servicios e incluyen una promoción directa en las principales ciudades del país, nivel socioeconómico, el interés por la práctica del deporte, destacando las cualidades de nuestros programas educativos de calidad acreditados y promocionando a través de medios digitales, impresos, inteligentes en plataformas digitales de alto impacto, pantallas digitales con animaciones especiales, envío de correos electrónicos a bases de datos de egresados (mailing), universidades, ferias académicas de promoción, instituciones deportivas, entidades gubernamentales, clubes deportivos, entre otros.

Como áreas de innovación se están implementando jornadas de orientación vocacional en el cual se muestra un escenario real de cada una de las licenciaturas. Así mismo se buscan nuevas estrategias de promoción tales como la aplicación tecnológica y el uso de embajadores afiliados o promotores (internos y/o externos). A través del esfuerzo de otra áreas de buscará el apoyo para la atracción de nuevos alumnos internacionales a través de bots se busca la respuesta inmediata a usuarios, clientes y partes interesadas, para dar respuesta por medio de documentos en PDF, imágenes de la vida académica de nuestra universidad. Se reforzará todos los medios de promoción de los impresos a digitales el posicionamiento de nuestra institución

UFD y el fortalecimiento de los programas audio y televisivo que hasta el momento actual se tiene.

Cabe mencionar que no se utilizaron del todo otros medios impresos de mayor costo optimizándose así el uso del recurso presupuestado.

Es importante también mencionar que este corte es al mes de junio y la campaña de promoción y captación finaliza en el mes de septiembre.

Área de Residencia:

Todos los servicios de residencia facilitan y favorecen el desarrollo integral de los alumnos de concentración, semiconcentración y UFD con residencia con base en lo estipulado en las políticas institucionales.

Servicio de transporte: Se brindó el servicio de traslados de alumnos de perfil concentración y ufd con residencia para la AOTL (se reestructuraron actividades a lugares más cercanos) debido al confinamiento de COVID-19, lo que tuvo un impacto en las actividades y en la disminución de gasto y servicio de traslado del personal. Mantenimiento y sanitización de las unidades, y el seguimiento a los documentos oficiales, garantizando un traslado seguro y oportuno.

Cultura y recreación de actividades de tiempo libre: Se hicieron uso de las instalaciones de la UFD (Pabellón alberca y cine, fut tok, canchas de pádel, aula abierta, salón de usos múltiples y sala de juegos de residencia ART), debido a las restricciones de las salidas de fines de semana para los alumnos concentración y ufd con residencia, de esta manera se le brindaron las actividades de tiempo libre a los alumnos.

Servicio de lavandería: Se otorgó el servicio de lavandería en función de las necesidades de los alumnos de perfil concentración y ufd con residencia, cabe mencionar que este servicio se vio condicionado por la baja población de residentes en comparación a otros años, sin embargo se logró cumplir con un servicio de lavandería para y áreas, así como el mantenimiento de los equipos de lavandería.

Cumplimiento del horario tipo: Se logró que los alumnos de perfil concentración, semiconcentración y UFD con residencia cumplieran con el horario tipo establecido, respetando las medidas del confinamiento ante COVID-19, cabe mencionar que la población fue baja de residentes (perfil concentración, semiconcentración y UFD con residencia) en comparación a otros años.

Se cumplieron con los indicadores de servicio de transporte, actividades de tiempo libre, servicio de lavandería, y el cumplimiento de horario tipo establecidos del 92% al 99 % con base a la cantidad de alumnos de todos los perfiles.

Área de Tecnologías de la Información

Por parte del área de servicios de Tecnologías de Información se cumplieron con los indicadores de servicio, sin embargo por motivos del confinamiento ante COVID-19, se vieron afectadas algunas áreas de costo presupuestadas de tal manera que se tuvieron que realizar adaptaciones y acciones en medida para cumplirlas como se explica a continuación:

- En relación a la inversión en actualización y mantenimiento de la infraestructura se proyectó un presupuesto mayor al ejercido. Sin embargo se logró el mantenimiento y actualización de los servicios necesarios para la operación y continuidad de los mismos. En beneficio de los alumnos con expectativas del mejoramiento de la calidad del componente académico.
- Como continuidad de los servicios de tecnologías de información otros proyectos se trasladaron para su ejecución al próximo ciclo 2022 -2023.
- Se aprovechó la tecnología de la plataforma ZOOM, para dar asistencia a las reuniones virtuales, mismas que se incrementaron en el uso de todas las áreas sustanciales de la institución; principalmente en la académica en la deportiva.
- Otra acción que se implementó es la de desarrollar una aplicación llamada “Mi UFD” la cual permite el vínculo entre algunos recursos de servicios de la institución y los alumnos de manera interactiva y de forma electrónica con personal propio de la institución logrando así el funcionamiento de la aplicación.
- Con respecto al crecimiento y atención de servicios tecnológicos se incrementó la tasa de transferencia del Internet pasando de 20 mb a 30 mb; esto con la posibilidad de mejorar la calidad de atención en actividades deportivas y académicas.
- Es importante señalar que para la atención de actividades académicas y deportivas, así como actividades de tiempo libre; es importante señalar que se lograron realizar gracias a la ejecución del horario tipo correspondiente.
- Estas acciones han permitido cumplir lo estipulado en el objetivo estratégico número 4, del PDI, que busca utilizar las tecnologías de información y comunicación para generar comunidades de aprendizaje altamente competitivas, , con infraestructura, tecnológico-educativa y deportiva de vanguardia.

Área de Recursos Humanos

Basados en el análisis de estos resultados se puede concluir que en la evaluación del personal administrativo se tiene que cumplir la meta al 100% debido a que se tiene que medir la efectividad en el desempeño de sus funciones para el cumplimiento de las metas establecidas.

Planes de mejora de los tres componentes

No.	INDICADOR SGC	META 2021-2022	RESULTADO 2021-2022	PRINCIPALES CAUSAS	ACCIONES DE MEJORA (Evidencias)	RESPONSABLES	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINO
1	Cursos de educación continua	38	30	La pandemia es un factor importante que tuvo impacto en el tema económico, así mismo generó el surgimiento de cursos virtuales por parte de otras instituciones cuyos costos están por debajo de los ofrecidos en la UFD y otras instituciones educativas de prestigio, siendo algunos de estos gratuitos. Generando una competencia más dinámica y abaratando los costos de las ofertas	Área de mejora se pretende Incrementar la cartera de cursos virtuales y mixtos, optimizar e incrementar las estrategias de promoción de la oferta a nivel nacional e internacional mejorar el perfil del usuario objetivo con ayuda de los expertos disciplinares, difundir de manera más puntual sobre el contenido de los curso	Coordinadora de educación continua Competitividad Promoción Finanzas Servicios escolares Recursos humanos Tecnologías de la información Plataforma Dirección de licenciatura y posgrado	Agosto 2022	Julio 2023
2	Financiamiento externo	2	-	Restricción de presupuestos para apoyos de diversas actividades académicas			Agosto 2022	Julio 2023



3	Personal deportivo capacitado	100	100	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
4	Torneos deportivos organizados.	7	7	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
5	Competencias deportivas en las que participan los alumnos deportistas	8	12	Se agregan 5 equipos representativos de CONDDE y CONADEIP a los torneos permanentes.	N/A	N/A	N/A	N/A
6	Equipos deportivos conformados	8	12	Se confirmó la participación inicialmente no planeada de los equipos representativos a los torneos de CONDDE y CONADEIP.	N/A	N/A	N/A	N/A
7	Alumnos deportistas apoyados con becas	N/A	N/A	N/A	Desde el 2020 no se otorgan becas deportivas (ya que no al no haber competencias no era necesario, derivado			



					del COVID).			
8	Material deportivo adquirido	100	40	Se realizó la estrategia de reutilizar el material de SIPRO al proyecto de categorías ART, logrando así un no gasto en la compra de material deportivo.	Se considera que la estrategia aplicada es apropiada para evitar el deterioro por almacenamiento prolongado.			
9	Equipos representativos				Adquisición de uniformes nuevos, buscando el patrocinio de alguna marca deportiva.			
10	FILIALES UFD				Reapertura el perfil público en general y una nueva y amplia campaña de difusión.			
11	Patrocinio				Buscar convenios con empresas que patrocinen: transporte y Uniformes.			

12	Identificar el grado de eficacia del programa de seguridad que incluye los recursos y el personal necesario para su ejecución.	100%	100%	Se cumplió con la cantidad de simulacros aplicados (2 de manera anual), sin embargo, se detectan diferentes áreas de mejora durante la realización de los mismos, como el tiempo de reacción.	Incrementar el número de simulacros y capacitaciones de las brigadas ante contingencias	Gerente de Seguridad	Agosto 2021	Julio 2022
13	Evaluar condiciones y protocolos de seguridad en instalaciones	100%	100%	Aún se sigue trabajando en la base de datos con la información obtenida en los recorridos diarios que realiza el personal de seguridad	Reforzar lista de verificación de recorrido diario Generar planes de acción conforme a lo observado	Gerente de Seguridad	Agosto 2021	Julio 2022
14	Número de servicios procesado	500,000	390,230	Ausentismo de los comensales. Diferencia en horario tipo.	Fortalecer las medidas higiénicas en la preparación y servicios de	Comité de Comedor	Agosto 2021	Julio 2022

	s			Modificaciones en menú.	alimentos Mejoras en la diversidad del menú Mantener la calidad de la materia prima Capacitación constante para personal			
15	Control de Permisos de Salida	100%	97%	No se cumplió el objetivo, sin embargo se detectan factores externos como el no cumplimiento de la metodología institucional para el trámite de permisos de salida (trámite fuera de tiempo, incumplimiento de requisitos para gestión, liberación y validación de áreas académica y deportiva).	Se visualiza puntos de mejora por medio de la utilización de herramientas tecnológicas como es la solicitud de permiso de salida por medio de sistema CRM o emisión de código QR	Responsable de Enlace Operativo Asistente Relaciones Públicas	Agosto 2021	Julio 2022
16	Control de Llamadas Entrantes	90%	96.65%	Se cumplió con el objetivo en tiempo y forma sin embargo se observan puntos de mejora en el proceso a través del uso de	Se visualiza puntos de mejora por medio del uso de herramientas tecnológicas que	Responsable de Enlace Operativo. Asistente Enlace	Agosto 2021	Julio 2022

				nuevas herramientas tecnológicas.	permitan la atención de llamadas por medio de un sistema de discado que permitirá dar seguimiento puntual a las llamadas entrantes por parte de los padres de familia, alumnos deportistas, áreas y/o direcciones de la UFD.	Operativo. Asistente Relaciones Públicas.		
17	Control de Llamadas Salientes	90%	93.29%	Se cumplió con el objetivo en tiempo y forma sin embargo se observan puntos de mejora en el proceso a través del uso de nuevas herramientas tecnológicas	Se visualiza puntos de mejora por medio del uso de herramientas tecnológicas que permitan la atención de llamadas por medio de un sistema de discado que permitirá dar seguimiento puntual a las llamadas entrantes por parte de los padres de familia, alumnos deportistas, áreas y/o direcciones de la	Responsable de Enlace Operativo Asistente Enlace Operativo Asistente Relaciones Públicas	Agosto 2021	Julio 2022

					UFD.			
18	Control de Paquetería	100%	100%	Se cumplió con la entrega en tiempo y forma durante el año, sin embargo se observa punto de mejora para sistematizar el control.	Sistematización de entrega de paquetería por medio de registro de entradas y salidas para un mayor control de recepción y entrega de paquetería a los alumnos deportistas de UFD y FB.	Responsable de Enlace Operativo Asistente Relaciones Públicas Áreas y/o direcciones de la UFD y PCP	Agosto 2021	Julio 2022
19	Solicitud y programación de reuniones	95%	98.31%	Se cumple con la programación de reuniones solicitadas por parte de las áreas y/o direcciones de la PCP y UFD, así como por los Padres de Familia de los alumnos deportistas de UFD y FB.	Disminución de reuniones solicitadas por parte de las áreas y/o direcciones así como de padres de familia por medio de la sistematización de solicitud de reuniones por medio de agenda electrónica.	Responsable de Enlace Operativo Asistente Enlace Operativo Áreas y/o direcciones de la UFD y PCP, así como padres de familia	Agosto 2021	Julio 2022

20	Gestión y atención de Reuniones Programas	95%	98.35%	Se cumple con la gestión y atención de reuniones por parte de las áreas y/o direcciones de la PCP y UFD, así como por los Padres de Familia de los alumnos deportistas de UFD y FB.	Gestión y atención efectiva y en tiempo y forma de reuniones programadas por parte de las áreas y/o direcciones así como de padres de familia por medio del uso de las herramientas institucionales tales como Calendario de Actividades, Correo Electrónico y App Mi UFD.	Responsable de Enlace Operativo. Asistente Enlace Operativo. Áreas y/o direcciones de la UFD y PCP.	Agosto 2021	Julio 2022
21	Aprovechamiento de la Biblioteca Física	6,000 préstamos. Meta anual.	Fueron 157 préstamos en el periodo	Hubo poca afluencia a biblioteca debido a la contingencia pero se canalizo la consulta en línea a las bibliotecas virtuales	Se ajustará el indicador de aprovechamiento de la biblioteca física a 400 préstamos por trimestre dado que la tendencia de enseñanza y consulta de libros se encamina a la virtualidad.	Biblioteca Dir. de Lic. y Posgrado. Dir. de Finanzas Diseño Curricular CGO CAUFD Tecnologías de la Información.	Agosto 2022	Julio 2023

22	Porcentaje de solicitudes de cambio de perfil autorizadas	90%	87.84%	En atención a reuniones programadas con los tutores y/o padres de familia el comité de cambios de perfil convence a permanecer en el perfil actual confirmando los beneficios que tiene el perfil actual y/o en su caso algunos desisten de continuar con el proceso.	Se actualizó el procedimiento de cambio de perfil y de sede con base a las necesidades presentadas en los últimos casos con el objetivo de clarificar los requisitos para proceder con una solicitud.	Competitividad Academia Deportivo Servicios escolares Cobranza Residencia Espacios físicos	Junio 2022	Permanente
23	Subsidios médicos.	100%	11%	Se operacionalizó el proyecto de subsidios médicos. Sin embargo por cuestiones de pandemia no se gestionaron los subsidios. Sin embargo se apoyo con concentradores de oxígeno a pacientes que se encontraban en fase de recuperación del Covid 19.	Incrementar el número de apoyos, a través de la solicitud de los pacientes. Promover el préstamo de concentradores de oxígeno para personas que padezcan de otras enfermedades.	Fundación Pachuca	Julio 2021	Julio 2022
	Subsidios Deportivos	100%	41%	Se ejecutó el programa de subsidios deportivos, Teniendo en solicitud 41	Incorporar programas socio-deportivos.			



				% debido a la pandemia.	Atención de candidatos que socialicen el apoyo a través de entrevista socio demográfico.	Fundación Pachuca	2022	2023
24	Bazar Social	100%	88%	Se cumple el programa de donación en especie y económica, sin embargo se requirió de mayor visita de clientes	Realizar campaña de donación en especie y económica en redes sociales. Mejorar el servicio de atención Mayor diversidad de artículos.	Fundación Pachuca	2022	2023
25	Subsidio Académico	100%	32%	Se ejecutó el programa de subsidios académicos. Se atendieron las 3 solicitudes de los candidatos de los cuales se les autorizo el apoyo.	Atender a los candidatos que requieren los subsidios académicos. Realizar el estudio socioeconómico donde se identifica si es candidato a la obtención del subsidio académico.	Fundación Pachuca	2022	2023

26	Cobertura digital	100%	88.5%	Se cumplió con el objetivo en tiempo y forma sin embargo se observan puntos de mejora en el proceso a través del desarrollo nuevas herramientas tecnológicas.	Continuar con el desarrollo de herramientas electrónicas propias de la institución tales como sistemas: ERP y CRM.	Dirección de TI Gerencia de Sistemas Administración y finanzas Áreas Académicas Áreas deportivas	2021	2022
27	Equipamiento tecnológico	100%	84.44%	Se cumplió con el objetivo en tiempo y forma sin embargo se observan puntos de mejora en el proceso a través de la actualización e implementación de nuevas herramientas tecnologías de equipamiento.	Continuar con la implementación y actualización de nuevo equipamiento tecnológico y herramientas de vanguardia.	Dirección de TI Gerencia de Sistemas Administración y finanzas Áreas Académicas Áreas deportivas	2021	2022
28	Utilidad	15%	2.00 %	1. Inversión e inicio de Proyecto GEN León 2. Sosténimiento de Plantilla Laboral	1. Llevar a cabo la autonomía del proyecto y su constancia financiera y operativa 2. Análisis de plantilla laboral y definición de alcances y metas	1. Titulares de Proyecto GEN León 2. Recursos Humanos ART y UFD, Dir. Finanzas, titulares de cada área	Julio 22	Junio 23



29	Utilización de recursos	90%	88.64%	1. Desfase en entrega de POA de áreas y presupuestos financieros.	1. Llevar para el ciclo 2022-2023 una anticipación a la construcción y entrega de POA y Presupuesto Financieros.	1.- Competitividad, Dir. Finanzas, titulares de cada área.	Julio 22	Junio 23
30	Sistema de indicadores	1	1	Se identifica la necesidad de una nueva reestructura del sistema que permita un mejor análisis por ciclo académico con relación a la evaluación anual de PDI-POA.	1.- Revisión y actualización del tabulador de indicadores del SGC. 2.- Definir nuevos indicadores y reestructurar los existentes. 3.- Creación de nueva estructura de indicadores de año fiscal a ciclo académico de agosto-julio de cada año.	Competitividad Gerencia de sistemas Líderes de cada uno de los componentes (académico, deportivo y organizacional y/o de servicios)	Agosto 2022	Diciembre 2022