



30 años de autonomía universitaria
 Guanajuato, Gto. Lunes 24 de marzo de 2025.
 Oficio: SGD/UGC/057 /2025
 Asunto: Entrega de resultados de indicadores de
 desempeño 2024 – RTV.

**ING. DAVID ABRAHAM SANTOS MORENO
 SERVICIOS DE SALUD-UERF
 PRESENTE**

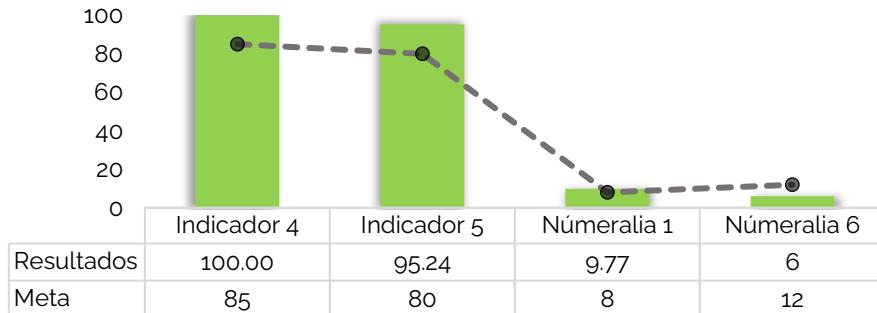
Estimado ingeniero Santos Moreno:

Anticipando un cordial saludo, en seguimiento a la implementación de los indicadores de desempeño correspondientes al proceso de Gestión de Servicios de Salud-UERF, que contribuyen a la medición y logro de los objetivos estratégicos y operacionales de la Universidad de Guanajuato, y con el objetivo de cumplir con el requisito 9 de la Norma ISO 9001:2015, relacionado con la evaluación del desempeño, me permito notificar los resultados obtenidos durante el año 2024:

No.	Indicadores de desempeño del PRO-RTV
1	Calificación del servicio de la Unidad Especializada en Rehabilitación Física conforme a la percepción de las personas usuarias trimestralmente.
2	Tasa de productividad equitativa en la atención por Médicos Especialistas trimestralmente
3	Tasa de productividad equitativa en la atención fisioterapéutica trimestralmente.
4	Porcentaje de canalizaciones externas realizadas con éxito semestralmente.
5	Porcentaje de equipos con programa de mantenimiento preventivo realizado anualmente
6	Numeralia - Grado de incidencias de fallas en equipos médicos trimestralmente

Nota: Las fórmulas y datos de los indicadores pueden consultarse en el GCO-FO-16 PRO-RTV.

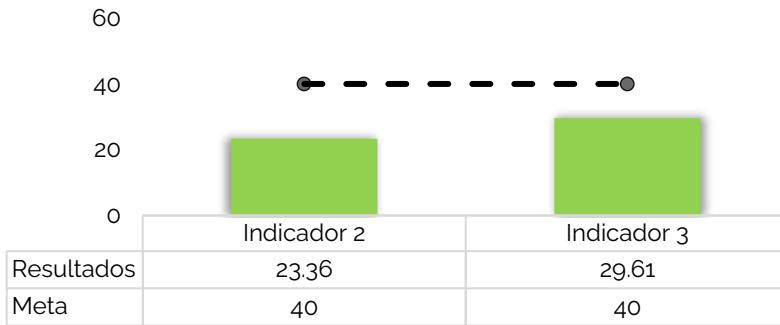
Resultado de indicadores



SECRETARÍA DE GESTIÓN Y DESARROLLO



Indicadores



Nota: La línea punteada hace referencia a la meta definida para el indicador. El detalle del resultado de cada indicador se encuentra desglosado en el formato GCO-FO-16 PRO-RTV.

Para los indicadores 2 y 3 se reconoce que los datos brindados indican el rango de productividad proyectado o la meta a alcanzar durante el año, no obstante, se sugiere incluir el dato de cumplimiento al rango definido en la frecuencia que más convenga a la Unidad Especializada en Rehabilitación Física para la toma de decisiones con base en evidencia; lo anterior derivado de que en 2024 es conocido el rango pero no el dato de productividad de los médicos especialistas, por lo que el indicador se convierte en categórico (cumple / no cumple) y no en uno de medición de eficacia, eficiencia, histórico. De capacidad, de cobertura o de calidad.

De acuerdo con los datos de desempeño del proceso, los indicadores **cumplen** satisfactoriamente con las metas definidas para el 2024. Para los indicadores 2, 3 y 6 se cumplen las metas debido a que se definieron con el objetivo de disminuir las fallas (numeralia 6) o disminuir los rangos (indicador 2y 3) y no sobrepasar las propias metas establecidas, evidenciando un desempeño positivo en el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operacionales establecidos para el proceso.

Se extiende la cordial invitación a continuar con los esfuerzos de seguimiento, medición y análisis de los indicadores del proceso, con el objetivo de revisar la definición de los indicadores y metas que permitan asegurar el apoyo a la medición del cumplimiento de las políticas, objetivos, requisitos y actividades planificadas de la Institución y aseguren el desempeño del proceso para el ejercicio 2025.

SECRETARÍA DE GESTIÓN Y DESARROLLO



Sin otro particular, agradezco las atenciones otorgadas al presente, reciba respetuosos saludos, y quedamos a sus órdenes para la aclaración de dudas o comentarios en los correos is.narvaez@ugto.mx y aguilar.ja@ugto.mx.

ATENTAMENTE
“LA VERDAD OS HARÁ LIBRES”

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Ilean Samantha Narváez Rosillo".

Mtra. Ilean Samantha Narváez Rosillo
Titular de la Unidad de Gestión de Calidad

SECRETARÍA DE GESTIÓN Y DESARROLLO

Lascuráin de Retana N° 5, primer piso; Zona Centro; C.P. 36000; Guanajuato, Gto.

Teléfono: 473 7351909
extensión 4131