



**DR. DANIEL PÉREZ CERVANTES**  
**DIRECTOR DE LA RED MÉDICA**  
**PRESENTE**

*Estimado doctor Pérez Cervantes:*

Anticipando un cordial saludo, en seguimiento a la implementación de los indicadores de desempeño correspondientes al proceso de Gestión de Servicios de Salud, 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:

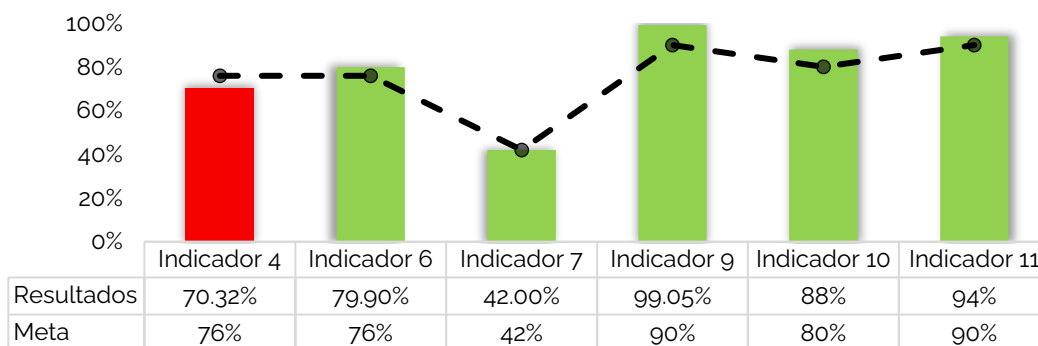
No.	Indicadores de desempeño del PRO-SAL
1	Calificación del servicio de afiliación y actualización de vigencia de derechos conforme a la percepción de las personas usuarias.
2	Número de capítulos (por tu salud) de promoción a la salud realizadas trimestralmente.
3	Número de campañas de promoción a la salud realizadas trimestralmente
4	Porcentaje de trabajadores activos evaluados en actividades de prevención de enfermedades trimestralmente.
5	Calificación del servicio médico de salud otorgado conforme a la percepción de las personas usuarias.
6	Porcentaje de pacientes en tratamiento con hipertensión arterial que alcanzaron el control (pacientes en tratamiento con cifras menores a 140/90 mmHg).
7	Porcentaje de pacientes con diabetes mellitus con niveles de hemoglobina glucosilada con cifras menores de 7%.
8	Índice de días de incapacidad por trabajador de base en el año actual.
9	Porcentaje de eventos pagados en del año en curso.
10	Porcentaje de médicos en convenio que utilizan el Sistema de Expediente Clínico Electrónico.
11	Porcentaje de médicos en convenio con calificación en la evaluación del Expediente Electrónico mayor o igual a 8.

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

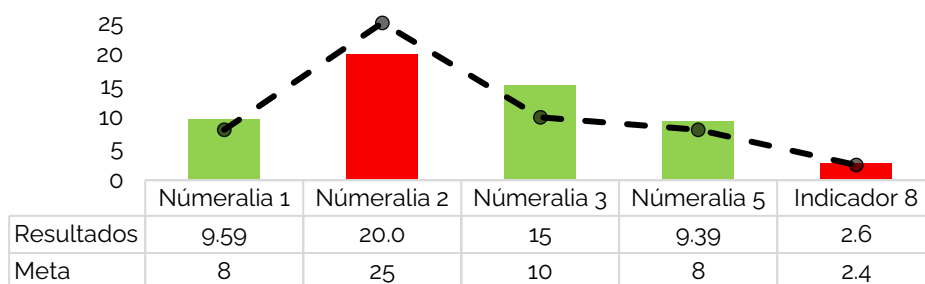
## SECRETARÍA DE GESTIÓN Y DESARROLLO



### Indicadores porcentuales



### Numeralias



*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-SAL.*

**Numeralia 2 con incumplimiento:** "Número de capítulos (por tu salud) de promoción a la salud realizadas trimestralmente."

Derivado del análisis al indicador se identificó que al mes de diciembre de 2024 se realizaron 20 capítulos (por tu salud) de promociones de salud, observando un **incumplimiento** conforme a la meta de 25 capítulos de promoción anualmente, por lo cual es necesario realizar un análisis causa-raíz con el objetivo de generar un plan de acción que permita identificar la causa del incumplimiento e implementar acciones que abonen al logro de metas y objetivos institucionales y aseguren el correcto desempeño del proceso en el ejercicio 2025.

**Indicador 4 con incumplimiento:** "Porcentaje de trabajadores activos evaluados en actividades de prevención de enfermedades trimestralmente."

## SECRETARÍA DE GESTIÓN Y DESARROLLO



Derivado del análisis al indicador se identificó que al mes de diciembre de 2024 se evaluó al 70.32% de trabajadores activos en actividades de prevención de enfermedades, observando un **incumplimiento** conforme a la meta de evaluar al 76% de los trabajadores, por lo cual es necesario realizar un análisis causa-raíz con el objetivo de generar un plan de acción que permita identificar la causa del incumplimiento e implementar acciones que abonen al logro de metas y objetivos institucionales y aseguren el correcto desempeño del proceso en el ejercicio 2025.

**Indicador 8 con incumplimiento:** *"Índice de días de incapacidad por trabajador de base en el año actual"*

Derivado del análisis al indicador se identificó que al mes de diciembre de 2024 se otorga en promedio 2.6 días de incapacidad por trabajador, observando un **incumplimiento** conforme a la meta de disminuir a 2.4 días por trabajador anualmente, por lo cual es necesario realizar un análisis causa-raíz con el objetivo de generar un plan de acción que permita identificar la causa del incumplimiento e implementar acciones que abonen al logro de metas y objetivos institucionales y aseguren el correcto desempeño del proceso en el ejercicio 2025.

De acuerdo con los datos de desempeño del proceso, los indicadores numerados 1, 3, 5, 6, 7, 9, 10 y 11 **cumplen** satisfactoriamente con las metas definidas, evidenciando un desempeño positivo en el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operacionales establecidos para el proceso, no obstante, los indicadores número 2, 4 y 8 presentaron un **incumplimiento** con respecto a su meta definida para el 2024.

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](mailto:is.narvaez@ugto.mx) y [aguilar.ja@ugto.mx](mailto:aguilar.ja@ugto.mx).

ATENTAMENTE  
"LA VERDAD OS HARÁ LIBRES"

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

---

**SECRETARÍA DE GESTIÓN Y DESARROLLO**