



DR. DANIEL PÉREZ CERVANTES
DIRECTOR DE LA RED MÉDICA
PRESENTE

Estimado doctor Pérez Cervantes:

Anticipando un cordial saludo, y en seguimiento a la implementación de los indicadores de desempeño correspondientes al proceso de Gestión de Servicios de Salud, los cuales contribuyen a la medición y logro de los objetivos estratégicos y operacionales de la Universidad de Guanajuato, así como con la finalidad de dar cumplimiento al requisito 9 de la Norma ISO 9001:2015, relativo a la evaluación del desempeño, me permito notificar los resultados obtenidos durante el ejercicio 2025, mismos que se detallan a continuación:

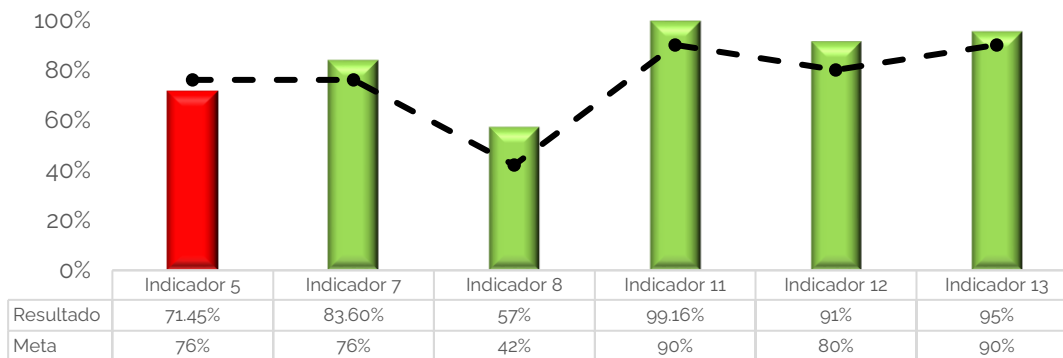
No.	Indicadores de desempeño del PRO-SAL
1	Calificación del servicio de afiliación y actualización de vigencia de derechos conforme a la percepción de las personas usuarias.
2	Número de derechohabientes activos
3	Número de capítulos (por tu salud) de promoción a la salud realizadas trimestralmente
4	Número de campañas de promoción a la salud realizadas trimestralmente
5	Porcentaje de trabajadores activos evaluados en actividades de prevención de enfermedades trimestralmente
6	Calificación del servicio médico de salud otorgado conforme a la percepción de las personas usuarias
7	Porcentaje de pacientes en tratamiento con hipertensión arterial que alcanzaron el control (pacientes en tratamiento con cifras menores a 140/90 mmHg)
8	Porcentaje de pacientes con diabetes mellitus con niveles de hemoglobina glucosilada con cifras menores de 7%
9	Índice de días de incapacidad temporal por enfermedad general por trabajador de base
10	Índice de días de incapacidad temporal por riesgo de trabajo por trabajador de base
11	Porcentaje de eventos pagados en del año en curso
12	Porcentaje de médicos en convenio que utilizan el Sistema de Expediente Clínico Electrónico
13	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.

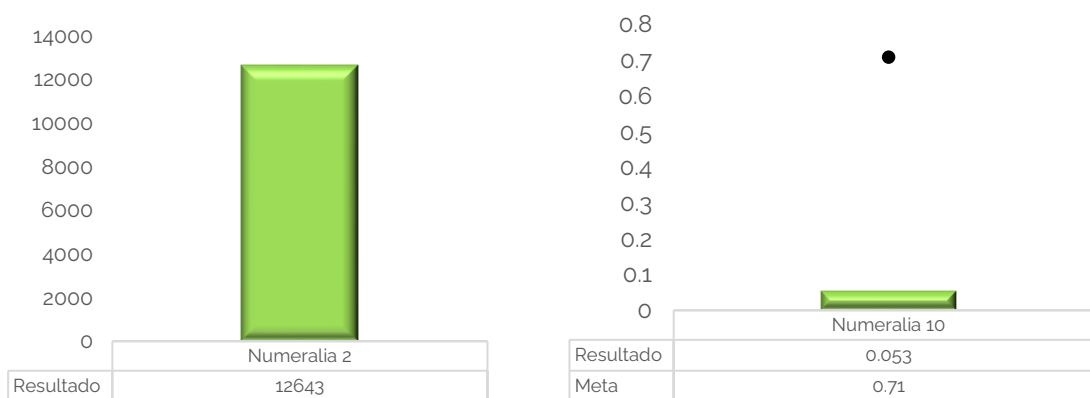
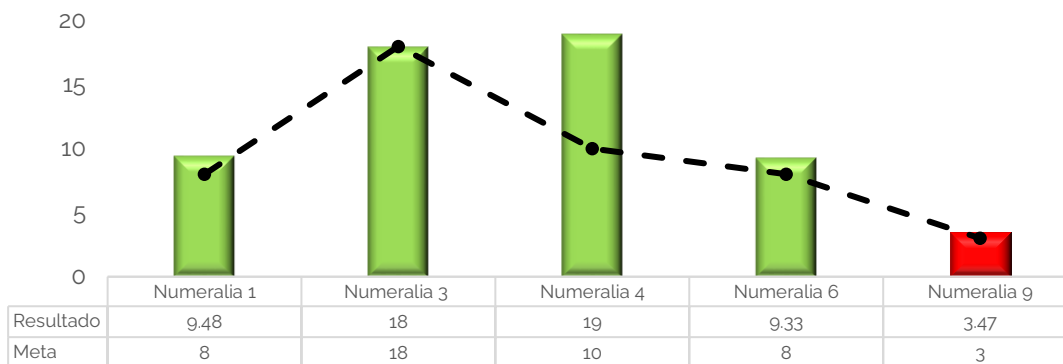
SECRETARÍA DE GESTIÓN Y DESARROLLO



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.

SECRETARÍA DE GESTIÓN Y DESARROLLO



Indicador 5 con incumplimiento - "Porcentaje de trabajadores activos evaluados en actividades de prevención de enfermedades trimestralmente."

Derivado del análisis del indicador, se identificó que al mes de diciembre de 2025 se obtuvo un avance del **71.45 %** en el número de trabajadores activos evaluados en actividades de prevención de enfermedades, observándose un **incumplimiento respecto a la meta anual establecida del 76 %**, lo anterior consolida la existencia de **una no conformidad en el Sistema de Gestión de la Calidad**, por lo que resulta necesario iniciar el procedimiento de acciones correctivas (GCO-PR-05), mediante la realización de un análisis de causa raíz, con el objetivo de generar un plan de acción que permita implementar acciones orientadas al logro de las metas y objetivos institucionales, así como asegurar el adecuado desempeño del proceso durante el ejercicio 2026.

Numeralia 9 con incumplimiento - "Índice de días de incapacidad temporal por enfermedad general por trabajador de base."

Derivado del análisis del indicador, se identificó que al cierre del ejercicio se obtuvo un resultado de **3.47 días** de incapacidad temporal por enfermedad general por trabajador de base, observándose un incumplimiento respecto a la meta anual establecida de un máximo de 3 días de incapacidad.

En virtud de lo anterior, consolida la existencia de **una no conformidad en el Sistema de Gestión de la Calidad**, por lo que resulta necesario iniciar el procedimiento de acciones correctivas (GCO-PR-05), mediante la realización de un análisis de causa raíz, con el objetivo de generar un plan de acción que permita implementar acciones orientadas al logro de las metas y objetivos institucionales, así como asegurar el adecuado desempeño del proceso durante el ejercicio 2026. Asimismo, se identificó que, el incumplimiento es reiterado en los ejercicios del 2024 y 2025. Por ello, será necesario realizar análisis causa-raíz robustos que permitan identificar las causas reales y establecer acciones correctivas eficaces, así como involucrar al personal administrativo y/o a las autoridades correspondientes, a fin de asegurar la correcta operación de los procesos institucionales.

De acuerdo con los datos de desempeño del proceso, los indicadores **1, 3, 6, 7, 10, 11, 12 y 13 cumplen satisfactoriamente** con las metas definidas, lo que evidencia un desempeño positivo en el logro de los objetivos estratégicos y operacionales establecidos para el proceso.

Sin otro particular, agradezco las atenciones otorgadas al presente, reciba respetuosos saludos, y quedamos a sus órdenes para la aclaración de dudas o comentarios su servidora en el correo is.narvaez@ugto.mx y mi compañero Christopher Rivera López en el correo c.riveral@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