



**MTRO. PEDRO MUÑOZ FELIPE
DIRECTOR DE COMUNICACIÓN Y ENLACE
PRESENTE**

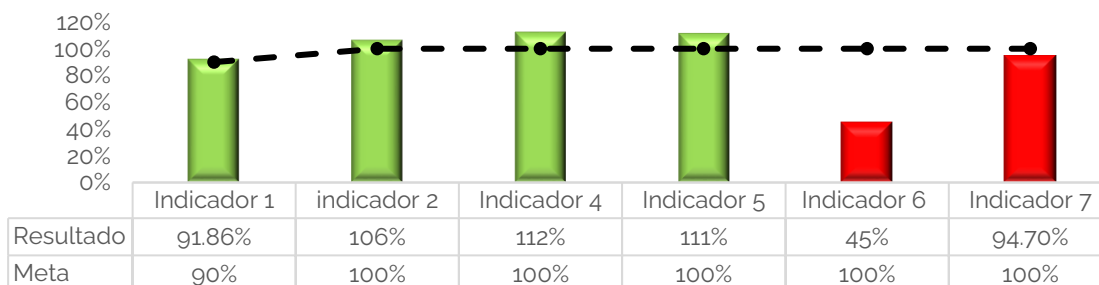
Estimado maestro Muñoz Felipe:

Anticipando un cordial saludo, y en seguimiento a la implementación de los indicadores de desempeño correspondientes al proceso de Comunicación Institucional, los cuales contribuyen a la medición y al logro de los objetivos estratégicos y operacionales de la Universidad de Guanajuato, y con el objetivo de dar cumplimiento al requisito 9 de la Norma ISO 9001:2015, relativo a la evaluación del desempeño, me permito informar los resultados obtenidos durante el año 2025.

No.	Indicadores de desempeño del PRO-COM
1	Porcentaje promedio de solicitudes de servicios de comunicación atendidas en el año en curso.
2	Porcentaje de campañas de comunicación realizadas en el año en curso.
3	Número de estrategias de difusión realizadas mensualmente.
4	Porcentaje de boletines generados en Rectoría General.
5	Porcentaje de boletines generados en Campus y CNMS.
6	Porcentaje de visitas en redes sociales registradas en el año en curso.
7	Porcentaje de vistas a la página institucional registradas en el año en curso.
8	Número de entrevistas de radio generadas.
9	Monto de publicidad ahorrada mensualmente.
10	Número de impacto en usuarios por medio de notas de comunicación.

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

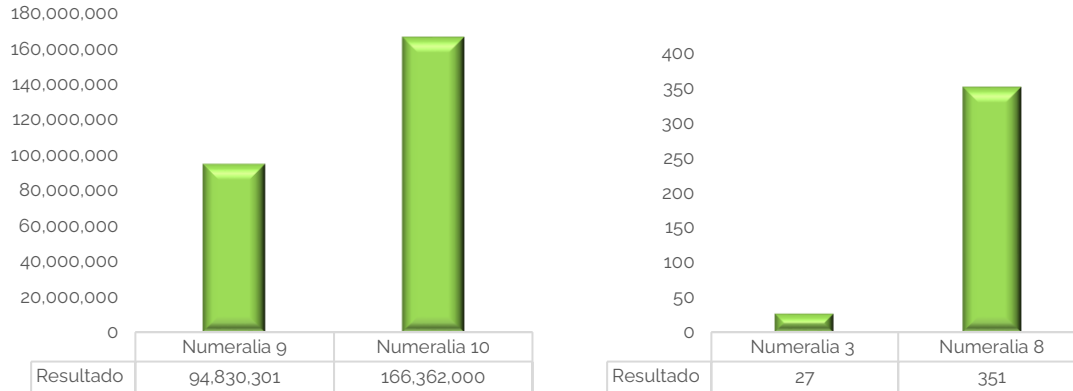
Indicadores porcentuales



SECRETARÍA DE GESTIÓN Y DESARROLLO



Numeralias



Nota: Las líneas punteadas hacen 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-COM.

Indicador 7 con incumplimiento: "Porcentaje de vistas a la página institucional registradas en el año en curso".

Derivado del análisis del indicador, se identificó que, al mes de diciembre de 2025 se obtuvo un 94.7% de vistas a la página web institucional en el año con respecto al 100% de vistas programadas para 2025, lo anterior consolida **una no conformidad en el Sistema de Gestión de Calidad** y es necesario comenzar un procedimiento de acciones correctivas (GCO- PR-05). Además, al realizar el análisis histórico al indicador se identificó que, el incumplimiento es reiterado en los ejercicios de 2024 y 2025, por ello se solicita 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. Para estos fines, la Unidad de Gestión de Calidad se reitera a la orden para brindar el acompañamiento que se considere pertinente desde la Dirección de Comunicación y Enlace.

Indicador 6 con incumplimiento: "Porcentaje de visitas en redes sociales registradas en el año en curso".

Conforme el análisis del indicador, se identificó que, al cierre de 2025 se contabilizó un 45% de visitas en redes sociales para el ejercicio 2025 con respecto a la meta del 100% programada, lo anterior consolida una **no conformidad en el Sistema de Gestión de Calidad** y es necesario comenzar un procedimiento de acciones correctivas (GCO- PR-05) realizando un análisis de causa raíz, con el objetivo de generar un plan de acción que permita implementar acciones que contribuyan al logro de las metas y objetivos institucionales, así como, asegurar el adecuado desempeño del proceso durante el ejercicio 2026.

SECRETARÍA DE GESTIÓN Y DESARROLLO



De acuerdo con los datos de desempeño del proceso, los indicadores **1, 2, 3, 4, 5, 8, 9 y 10 cumplen satisfactoriamente** con las metas establecidas para 2025, evidenciando un desempeño positivo en el logro de los objetivos estratégicos y operacionales definidos para el proceso.

Se extiende la cordial invitación a continuar fortaleciendo los esfuerzos de seguimiento, medición y análisis de los indicadores del proceso, con el objetivo de revisar la definición de los indicadores y sus metas, a fin de asegurar que estos apoyen adecuadamente la medición del cumplimiento de las políticas, objetivos, requisitos y actividades planificadas de la Institución, así como garanticen el desempeño eficaz del proceso durante el ejercicio 2026.

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

C.c.p. Lic. Alejandra Morales Pérez. Coordinación de Comunicación y Enlace en Campus Celaya-Salvatierra.
C.c.p. Lic. María Guzmán Placita. Coordinadora de Comunicación y Enlace en Campus Guanajuato.
C.c.p. Mtra. Irma Leticia Hernández Cervantes. Enlace de Comunicación del Campus Irapuato-Salamanca.
C.c.p. Lic. Daniela Itzel Sandoval Soto. Coordinadora de Comunicación y Enlace del Colegio de Nivel Medio Superior.
C.c.p. Mtra. Cinthya Ramírez Zúñiga. Coordinación de Comunicación y Enlace en Campus León.