



**MTRA. ILEAN SAMANTHA NARVÁEZ ROSILLO**  
**TITULAR DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE CALIDAD**  
**PRESENTE**

*Estimada maestra Narváez Rosillo:*

Anticipando un cordial saludo, en seguimiento a la implementación de los indicadores de desempeño correspondientes al proceso de Gestión del Conocimiento Administrativo, 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:

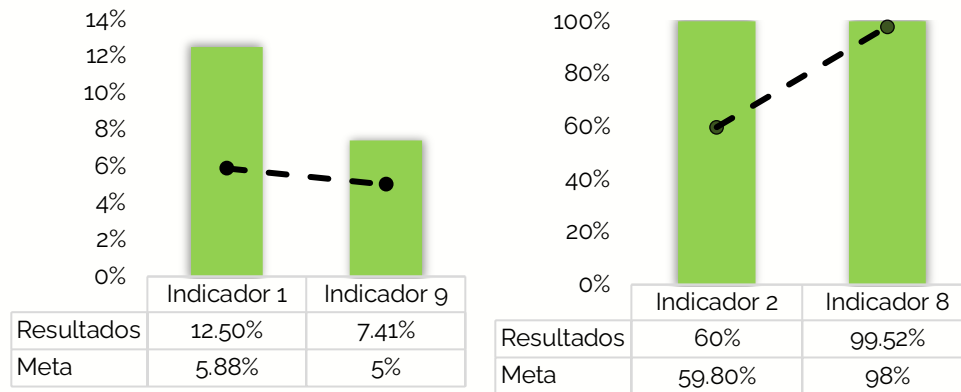
No.	Indicadores de desempeño del PRO-GCO
1	Tasa de variación de procesos certificados en el Sistema de Gestión de Calidad.
2	Porcentaje de procedimientos sistematizados en línea o digitalizados.
3	<b>Numeralia</b> - Numero de auditorías internas ejecutadas por año.
4	<b>Numeralia</b> - Numero de auditores activos en el año en curso.
5	<b>Numeralia</b> - Número de hallazgos cerrados de auditorías internas.
6	<b>Numeralia</b> - Mensajes recibidos (quejas, sugerencias, felicitaciones y otros).
7	<b>Numeralia</b> - Mensajes recibidos en buzón que se canalizaron al protocolo de violencia cuatrimestralmente.
8	Porcentaje de mensajes atendidos en tiempo cuatrimestralmente.
9	Tasa de variación de los trámites y servicios evaluados del año en curso.
10	<b>Numeralia</b> - Número de encuestas de satisfacción contestadas (Femenino).
11	<b>Numeralia</b> - Número de encuestas de satisfacción contestadas (Masculino).
12	<b>Numeralia</b> - Número de encuestas de satisfacción contestadas (Otros géneros).
13	<b>Numeralia</b> - Número de acciones correctivas cerradas en el año en curso.
14	<b>Numeralia</b> - Áreas inscritas en el plan de mejora en el año actual.
15	<b>Numeralia</b> - Trámites y servicios institucionales inscritos en el plan de mejora en el año actual.
16	<b>Numeralia</b> - Cantidad de personas que participan en el plan de mejora.
17	<b>Numeralia</b> - Número de riesgos operacionales detectados por los procesos certificados ante ISO 9001:2015.
18	<b>Numeralia</b> - Número de oportunidades detectadas por los procesos certificados ante ISO 9001:2015.

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

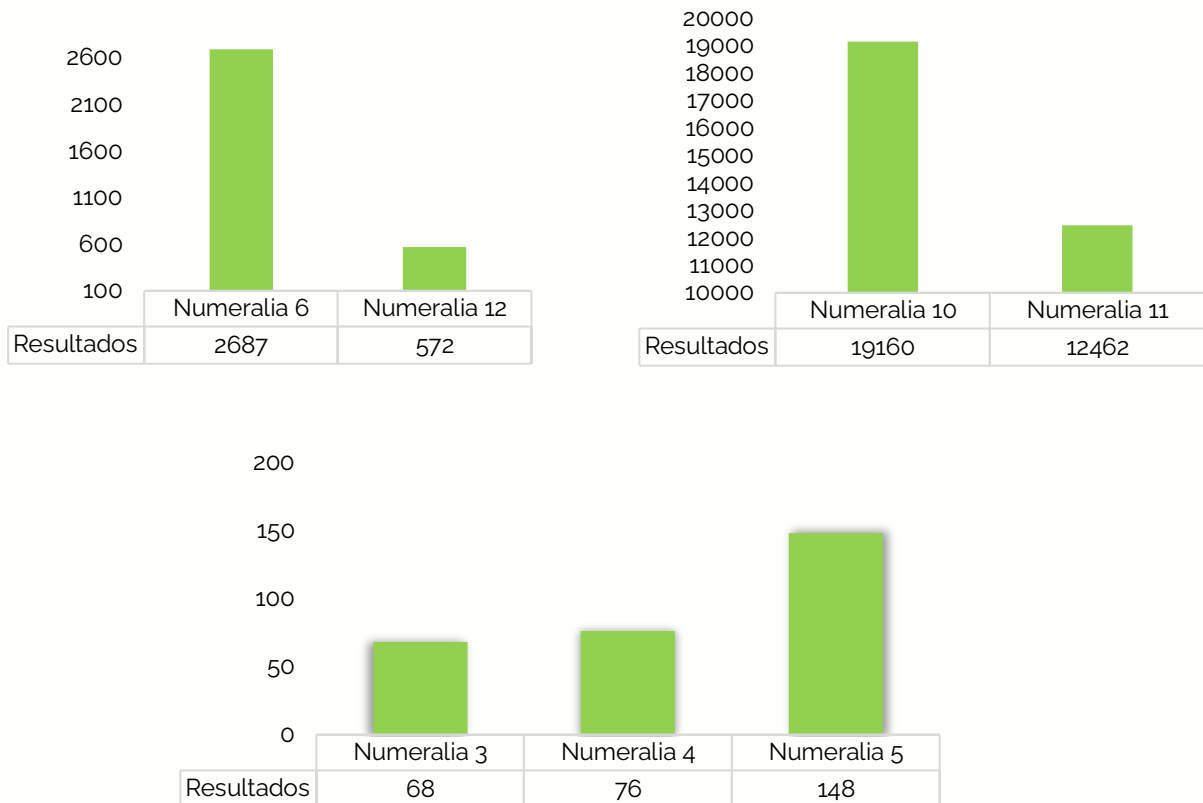
**SECRETARÍA DE GESTIÓN Y DESARROLLO**



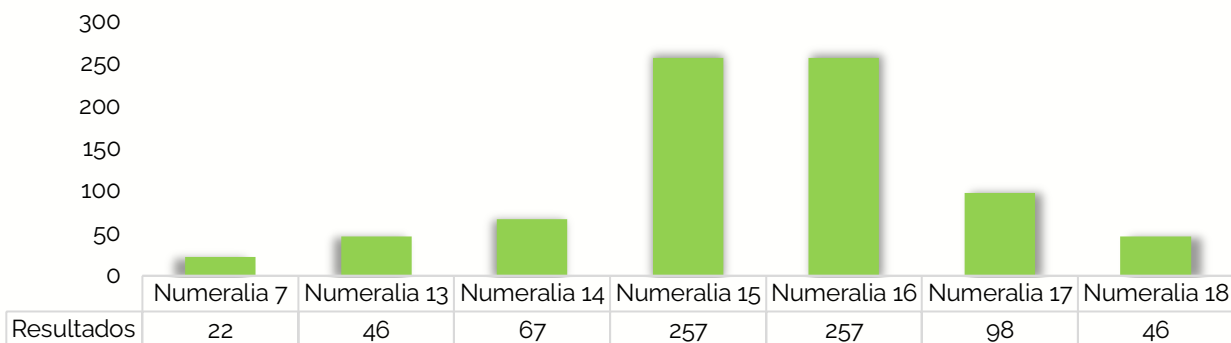
## INDICADORES PORCENTUALES



## NUMERALIAS



## SECRETARÍA DE GESTIÓN Y DESARROLLO



*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-GCO.*

De acuerdo con los datos de desempeño del proceso, los indicadores **cumplen** satisfactoriamente con las metas definidas para el 2024, 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.

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"**

**Lic. José Andrés Aguilar Aracen**  
**Auxiliar de Gestión de Calidad**

C.c.p. Lic. Xavier Núñez Ramírez. Coordinador de Calidad Administrativa y Manejo Ambiental en Campus Guanajuato.

C.c.p. Lic. María Del Rocío Martínez Pacheco. Coordinadora de Calidad Administrativa y Medio Ambiente en Campus León.

C.c.p. Dr. Juan Manuel López Gutiérrez. Coordinador de Calidad Administrativa y Manejo Ambiental en Campus Irapuato-Salamanca.

C.c.p. Lic. Francisco Javier Alejandro Goñi Fregoso. Enlace de Calidad en Campus Celaya-Salvatierra.

C.c.p. Lic. Roxana Ramírez Tristán. Coordinadora de Calidad y Medio Ambiente.

## SECRETARÍA DE GESTIÓN Y DESARROLLO