



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

Estimada maestra Narváez Rosillo:

Anticipando un cordial saludo, y en seguimiento a la implementación de los indicadores de desempeño correspondientes al proceso de Gestión del Conocimiento Administrativo, los cuales contribuyen a la medición y al logro de los objetivos estratégicos y operacionales de la Institución, y 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:

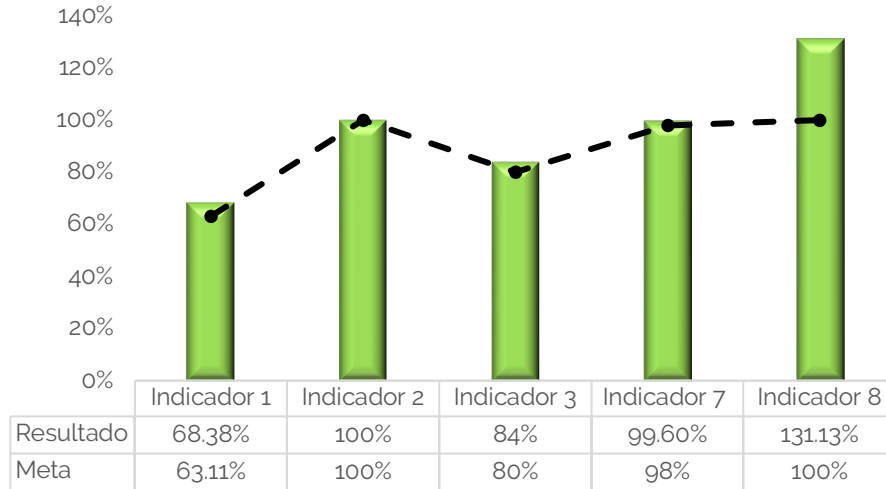
No.	Indicadores de desempeño del PRO-GCO
1	Porcentaje de procedimientos sistematizados en línea o digitalizados.
2	Porcentaje de auditorias internas ejecutadas en el año.
3	Porcentaje de auditores activos en el año en curso.
4	Número de hallazgos detectados en auditoria interna.
5	Numeralia - Mensajes recibidos por buzón institucional.
6	Numeralia - Mensajes recibidos en buzón que se canalizaron al protocolo de violencia cuatrimestralmente.
7	Porcentaje de mensajes atendidos en tiempo cuatrimestralmente.
8	Porcentaje de trámites y servicios evaluados en el año en curso
9	Numeralia - Número de encuestas de satisfacción contestadas (Femenino).
10	Numeralia - Número de encuestas de satisfacción contestadas (Masculino).
11	Numeralia - Número de encuestas de satisfacción contestadas (Otros géneros)
12	Acciones correctivas generadas por diversos factores.
13	Numeralia - Áreas inscritas en el plan de mejora en el año actual.
14	Numeralia - Trámites y servicios institucionales inscritos en el plan de mejora en el año actual.
15	Numeralia - Cantidad de personas que participan en el plan de mejora.
16	Numeralia - Número de riesgos operacionales detectados por los procesos certificados ante ISO 9001:2015,
17	Numeralia - 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

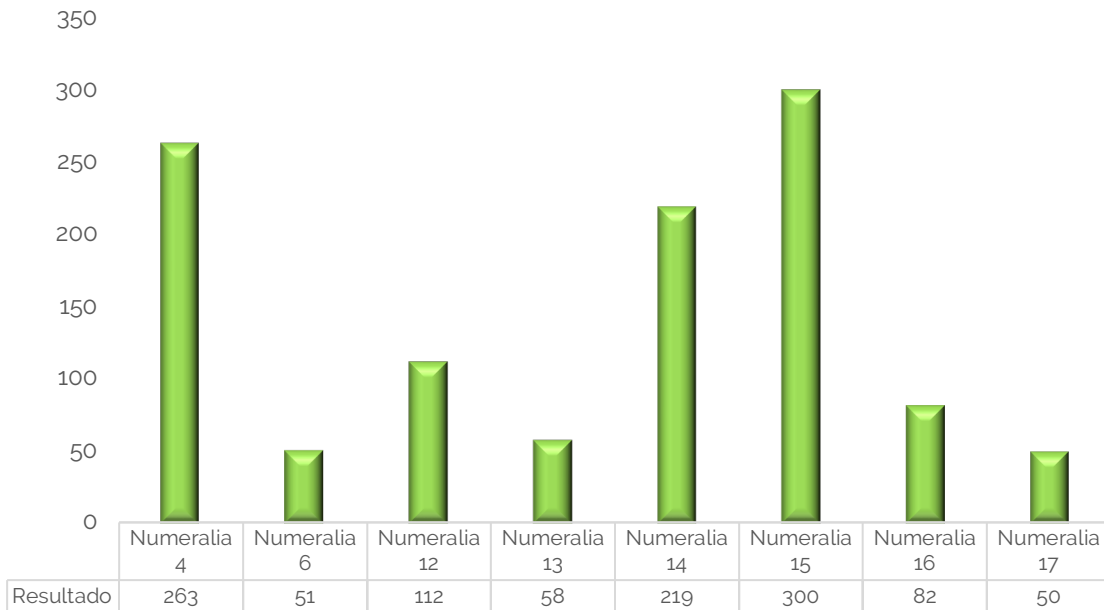


Indicadores porcentuales

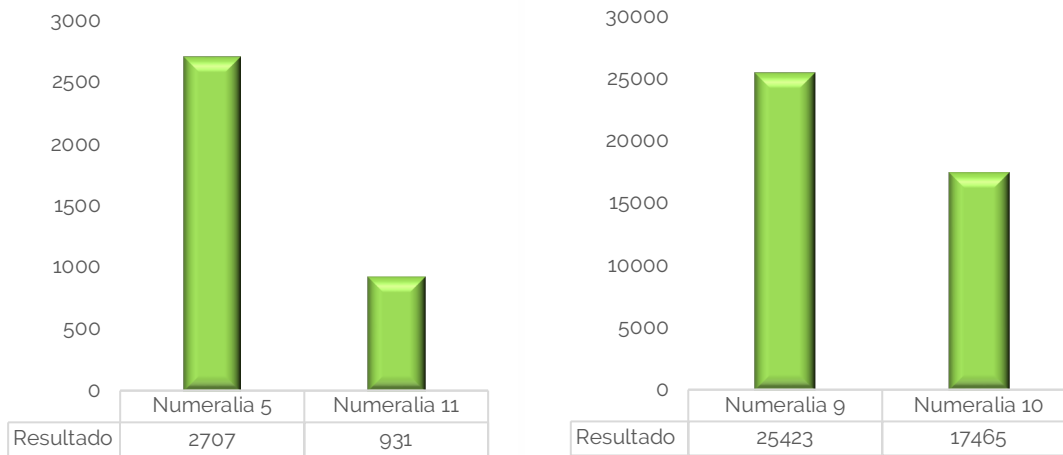


Nota: La línea punteada hace referencia a la meta definida para el indicador. El detalle del resultado de cada indicador se encuentra desglosado en el formato GCO-FO-16 PRO-GCO.

Numeralias



SECRETARÍA DE GESTIÓN Y DESARROLLO



De acuerdo con los datos de desempeño del proceso, los indicadores cumplen satisfactoriamente con las metas definidas para el ejercicio 2025, lo que evidencia un desempeño positivo en el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operacionales establecidos para el proceso.

No obstante, en relación con el **indicador 8**, se observa que la meta fue rebasada debido a que su definición no se planteó de manera adecuada, por tal motivo, se considera necesario revisar, ajustar y redefinir dicha meta para el ejercicio 2026, de modo que permita una evaluación más precisa y objetiva del desempeño.

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.

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 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"

Una firma manuscrita en tinta azul que dice "Christopher".

Lic. Christopher Rivera López
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 Rocio 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. Mtro. Omar Vázquez García. Coordinador de Calidad y Medio Ambiente.