

Número de expediente de certificación: **SC0001**

### I. Datos de la organización.

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <b>Nombre:</b>  | <b>Universidad Autónoma de Sinaloa</b>   |  |  |
| <b>Dirección:</b>   | Blvd. Miguel Tamayo Espinoza de los Monteros No. 2358, Desarrollo Urbano Tres Ríos, C.P. 80020 |  |  |
| <b>Representante del sistema:</b>   |  |  |  |
| <b>Nombre:</b> Mtro. Omar Armando Beltrán Zazueta                             | <b>Puesto:</b> Responsable de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad                   |  |  |
| <b>E-mail:</b> <a href="mailto:obeltranz@uas.edu.mx">obeltranz@uas.edu.mx</a> | <b>Tel.</b> (667) 759 - 3879   |  |  |

### II. Información del servicio.

|                              |  |  |   |
|------------------------------|--|--|---|
| <b>Datos de la auditoría</b> |  |  |   |
| <b>Tipo de Auditoría:</b>    | <b>Segundo seguimiento y ampliación de alcance</b> |  |   |
| <b>Auditoría combinada:</b>  | SI <input type="checkbox"/>                        | NO <input checked="" type="checkbox"/> |   |
| <b>Fecha de Auditoría:</b>   | 25 de marzo al 01 de abril de 2019                 | <b>Tiempo real de auditoría:</b>       | 60.875 días (incluyendo elaboración de informe) |
| <b>Equipo Auditor</b>        |  |  |   |
| 1                            | <b>Auditor Líder</b>                               | <b>Ing. Roberto Sierra</b>             |   |
| 2                            | <b>Auditor</b>                                     | <b>Mtro. Alberto Gaytán</b>            |   |
| 3                            | <b>Auditor</b>                                     | <b>Mtro. Cesar Lara</b>                |   |
| 4                            | <b>Auditor</b>                                     | <b>Mtra. Tania González</b>            |   |
| 5                            | <b>Auditor</b>                                     | <b>Mtra. Guadalupe Aguilar</b>         |   |
| 6                            | <b>Auditor</b>                                     | <b>Dra. Laura Ortiz</b>                |   |
| 7                            | <b>Auditor</b>                                     | <b>Mtro. Orlando Morán</b>             |   |
| 8                            | <b>Auditor</b>                                     | <b>Mtra. Luisa Castrejón</b>           |   |
| 9                            | <b>Auditor</b>                                     | <b>Mtro. Víctor Zezatti</b>            |   |
| 10                           | <b>Auditor</b>                                     | <b>Mtra. Benedicta Macedo</b>          |   |

### III. Objetivos de la auditoría.

#### 1. Objetivos esperados.

- a) Determinar la conformidad del SGC del cliente, o parte de la conformidad, con los criterios de auditoría.
- b) Determinar la capacidad del SGC para asegurar que la organización cumple con los requisitos legales, reglamentarios, normativos y contractuales aplicables.

- c) Determinar la efectividad del SGC para asegurar que la organización puede, dentro de expectativas razonables, cumplir los objetivos especificados
- d) Identificar áreas potenciales de mejora para el SGC de la organización.

**2. Confirmación del cumplimiento de los objetivos esperados:**

- a) Se confirma que la organización ha implementado un sistema de gestión en conformidad con los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, se observa que han implementado diferentes metodologías de evaluación de su sistema como: auditorías internas, revisión por la dirección y el seguimiento periódico del cumplimiento a indicadores.
- b) La organización logra identificar los requisitos legales, reglamentarios, normativos y contractuales aplicables a la institución, mismos que están identificados en el documento Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio para cada uno de los procesos que forman parte del alcance del SGC.
- c) Se determina cumplimiento en la capacidad de la Institución de cumplir los objetivos especificados, mismos que están definidos en los planes de calidad y dan seguimiento a través de la implementación de indicadores de desempeño para cada proceso, estableciendo responsable y frecuencia de seguimiento así como las metas particulares a alcanzar para cada proceso.
- d) Se cumple el objetivo identificando áreas potenciales de mejora en la sección VIII, numeral 7, inciso b.

**IV. Criterios de auditoría:**

**NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015**, requisitos legales, reglamentarios y el propio sistema de gestión de la organización.

**V. Alcance de la auditoría:**

| Unidad organizacional                          | Ubicación  | Alcance  |
|--|--|--|
| <b>Rectoría</b>                                | Blvd. Miguel Tamayo Espinoza de los Monteros, número 2358, Desarrollo Urbano 3 Ríos, C.P. 80020, Culiacán de Rosales, Sinaloa, México. | Administrativo de rectoría, coordinación y soporte para la organización de eventos   |
| <b>Secretaría Administrativa de Rectoría</b>   | Blvd. Miguel Tamayo Espinoza de los Monteros, número 2358, Desarrollo Urbano 3 Ríos, C.P. 80020, Culiacán de Rosales, Sinaloa, México. | Atención y seguimiento de solicitud de beca a la comunidad estudiantil universitaria.  |
| <b>Secretaría General</b>                      | Blvd. Miguel Tamayo Espinoza de los Monteros, número 2358, Desarrollo Urbano 3 Ríos, C.P. 80020, Culiacán de Rosales, Sinaloa, México. | Recepción de proyectos, análisis y determinación de factibilidad por parte de las comisiones para poder ser presentados ante el H. Consejo Universitario con el fin de emitir acuerdos |
| <b>Secretaría de Administración y Finanzas</b> | Blvd. Miguel Tamayo Espinoza de los Monteros, número 2358, Desarrollo Urbano 3 Ríos, C.P. 80020, Culiacán de Rosales, Sinaloa, México. | Egresos (Ventanilla de trámites generales), Ingresos institucionales.  |
| <b>Dirección General de Recursos Humanos</b>   | Blvd. Miguel Tamayo Espinoza de los Monteros, número 2358, Desarrollo Urbano 3 Ríos, C.P. 80020, Culiacán de Rosales, Sinaloa, México. | Contratación de personal de base académico, administrativos y de intendencia.  |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>Dirección de Contraloría Académica</b>                            | Blvd. Miguel Tamayo Espinoza de los Monteros, número 2358, Desarrollo Urbano 3 Ríos, C.P. 80020, Culiacán de Rosales, Sinaloa, México. | Asignación y control de cargas académicas.   |
| <b>Dirección de Sueldos y Salarios</b>                               | Blvd. Miguel Tamayo Espinoza de los Monteros, número 2358, Desarrollo Urbano 3 Ríos, C.P. 80020, Culiacán de Rosales, Sinaloa, México. | Elaboración de la nómina universitaria.  |
| <b>Dirección de Prestaciones Sociales</b>                            | Blvd. Miguel Tamayo Espinoza de los Monteros, número 2358, Desarrollo Urbano 3 Ríos, C.P. 80020, Culiacán de Rosales, Sinaloa, México. | Prestaciones sociales a los universitarios.  |
| <b>Dirección de Personal</b>   | Gral. Ángel Flores Poniente, Sin Número, Col. Centro, C.P. 80000, Culiacán de Rosales, Sinaloa, México.                                | Control de guardias. Certificación laboral.  |
| <b>Dirección de Archivo General</b>                                  | Blvd. Miguel Tamayo Espinoza de los Monteros, número 2358, Desarrollo Urbano 3 Ríos, C.P. 80020, Culiacán de Rosales, Sinaloa, México. | Servicios de archivo general.  |
| <b>Dirección de Académico Legal</b>                                  | Blvd. Miguel Tamayo Espinoza de los Monteros, número 2358, Desarrollo Urbano 3 Ríos, C.P. 80020, Culiacán de Rosales, Sinaloa, México. | Certificación profesional.   |
| <b>Dirección de Contabilidad General</b>                             | Blvd. Miguel Tamayo Espinoza de los Monteros, número 2358, Desarrollo Urbano 3 Ríos, C.P. 80020, Culiacán de Rosales, Sinaloa, México. | Registro de ingresos. Registro de egresos. Operación y contabilidad. Archivo contable. Apoyo administrativo de la Dirección de Contabilidad General. |
| <b>Dirección de Auditoría Interna</b>                                | Blvd. Miguel Tamayo Espinoza de los Monteros, número 2358, Desarrollo Urbano 3 Ríos, C.P. 80020, Culiacán de Rosales, Sinaloa, México. | Comprobación de gastos. Auditoría interna.   |
| <b>Dirección General de Comunicación Social</b>                      | Prol. Josefa Ortiz de Domínguez S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80040, Culiacán, Sinaloa, México.                                      | Emisión del Semanario Buelna y servicios de atención a eventos.  |
| <b>Dirección de Informática</b>                                      | Blvd. Miguel Tamayo Espinoza de los Monteros, número 2358, Desarrollo Urbano 3 Ríos, C.P. 80020, Culiacán de Rosales, Sinaloa, México. | Servicios informáticos y seguridad de la base de datos.  |
| <b>Dirección General de Vinculación y Relaciones Internacionales</b> | Blvd. Miguel Tamayo Espinoza de los Monteros, número 2358, Desarrollo Urbano 3 Ríos, C.P. 80020, Culiacán de Rosales, Sinaloa, México. | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil. Elaboración, control y seguimiento de convenios.                       |
| Facultad de Odontología  | Blvd. Universitarios y Av. De las Américas S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80080, Culiacán, Sinaloa, México.                           | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil.  |
| Facultad de Psicología   | Av. De las Américas y Blvd. Universitarios S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80080, Culiacán, Sinaloa, México.                           | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil.  |
| Facultad de Historia   | Prol. Josefa Ortiz de Domínguez S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80040, Culiacán, Sinaloa, México.                                      | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil.  |
| Escuela de Filosofía y Letras  | Prol. Josefa Ortiz de Domínguez S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80040, Culiacán, Sinaloa, México.                                      | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil.  |

|  |   |   |
|--|---|---|
| <b>Dirección General de Servicios Escolares</b>    | Blvd. Miguel Tamayo Espinoza de los Monteros, número 2358, Desarrollo Urbano 3 Ríos, C.P. 80020, Culiacán de Rosales, Sinaloa, México.            | Emisión de certificados de estudios. Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Escuela Superior de Educación Física               | Josefa Ortiz de Domínguez y Av. De Las Américas S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80040, Culiacán, Sinaloa, México.                                 | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura.                                      |
| Facultad de Ciencias de la Tierra y el Espacio     | Blvd. De las Américas y Blvd. Universitarios S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.                                    | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura.                                      |
| Facultad de Informática Culiacán                   | Av. Josefa Ortiz de Domínguez S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80040, Culiacán, Sinaloa, México.   | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura.                                      |
| Escuela Preparatoria Dr. Salvador Allende          | Río Sinaloa y Tabalá S/N, Col. Guadalupe, C.P. 80220, Culiacán, Sinaloa, México.  | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura.                                      |
| Escuela Preparatoria Augusto César Sandino         | Av. 10 y Andrés Magallón S/N, Col. Libertad, C.P. 80180, Culiacán, Sinaloa, México.   | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura.                                      |
| Escuela Preparatoria Central Diurna                | Rafael Buelna esq. con Nicolás Bravo S/N, Col. Centro, C.P. 80000, Culiacán, Sinaloa, México.   | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura.                                      |
| <b>Dirección General de Servicio Social</b>        | Josefa Ortiz de Domínguez esq. con Blvd. Las Américas S/N, Torre Académica 2do. Piso, Ciudad Universitaria, C.P. 80040, Culiacán, Sinaloa, México | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social.   |
| Escuela de Ciencias Físico Matemáticas             | Av. De las Américas y Blvd. Universitarios S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.                                      | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social.   |
| Facultad de Ciencias Económicas y Sociales         | Blvd. Universitarios y Av. De las Américas Unidad 3 S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.                             | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social.   |
| Facultad de Ciencias Químico Biológicas            | Av. Universitarios S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.  | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social.   |
| Escuela Superior de Enfermería Culiacán            | Av. Álvaro Obregón esq. con Josefa Ortiz de Domínguez S/N, Col. Gabriel Leyva, C.P. 80030, Culiacán Sinaloa, México.                              | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social.   |
| Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia       | Carretera Internacional km. 3.5 Sur, Apdo. Postal 1057, Culiacán, Sinaloa, México.  | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social.   |
| <b>Dirección General del Sistema Bibliotecario</b> | Blvd. De las Américas y Universitarios, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.  | Desarrollo de colecciones. Procesos técnicos. Servicios al público.   |
| Escuela de Ciencias Físico Matemáticas             | Av. De las Américas y Blvd. Universitarios S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.                                      | Servicios al público.   |
| Facultad de Ciencias Económicas y Sociales         | Blvd. Universitarios y Av. De las Américas Unidad 3 S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.                             | Servicios al público.   |
| Facultad de Ciencias Químico Biológicas            | Av. Universitarios S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.  | Servicios al público.   |
| Escuela Superior de Enfermería Culiacán            | Av. Álvaro Obregón esq. con Josefa Ortiz de Domínguez S/N, Col. Gabriel Leyva, C.P. 80030, Culiacán Sinaloa, México.                              | Servicios al público.   |
| Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia       | Carretera Internacional km. 3.5 Sur, Apdo. Postal 1057, Culiacán, Sinaloa, México.  | Servicios al público.   |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>Coordinación General de Planeación y Desarrollo</b>            | Blvd. Miguel Tamayo Espinoza de los Monteros, número 2358, Desarrollo Urbano 3 Ríos, C.P. 80020, Culiacán de Rosales, Sinaloa, México. | Elaboración, seguimiento y evaluación del plan. Elaboración de la estadística básica. Elaboración del presupuesto anual de egresos. |
| <b>Coordinación General de Extensión de la Cultura</b>            | Gral. Ángel Flores 634 Poniente, Col. Centro, C.P. 80000, Culiacán de Rosales, Sinaloa, México   | Aprobación, programación, ejecución y seguimiento de eventos culturales y prestación de espacios culturales e infraestructura       |
| <b>Centro de Investigación y Docencia en Ciencias de la Salud</b> | Eustaquio Buelna No. 91, Col. Gabriel Leyva, C.P. 80030, Culiacán de Rosales, Sinaloa, México.   | Solicitud, realización y entrega de resultados de estudios clínicos. Solicitud de sangre, hemocomponentes y selección de donadores. |
| Laboratorio de Análisis Clínicos                                  | Eustaquio Buelna No. 91, Col. Gabriel Leyva, C.P. 80030, Culiacán de Rosales, Sinaloa, México.   | Solicitud, realización y entrega de resultados de estudios clínicos.  |
| Unidad de Hematología y Banco de Sangre                           | Eustaquio Buelna No. 91, Col. Gabriel Leyva, C.P. 80030, Culiacán de Rosales, Sinaloa, México.   | Solicitud de sangre, hemocomponentes y selección de donadores.  |
| <b>Defensoría de los Derechos Universitarios</b>                  | Gral. Ángel Flores Poniente, Sin Número, Col. Centro, C.P. 80000, Culiacán de Rosales, Sinaloa, México.                                | Atención y seguimiento de quejas para garantizar los derechos de la comunidad universitaria.  |
| <b>Torre Académica Culiacán</b>                                   | Josefa Ortiz de Domínguez esq. con Blvd. Las Américas S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80040, Culiacán, Sinaloa, México.                | Solicitud y prestación de espacios físicos.   |
| <b>Centro de Cómputo Universitario Culiacán</b>                   | Blvd. Las Américas esq. con Av. Universitarios S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.                       | Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos.   |
| <b>Centro de Cómputo Mazatlán</b>                                 | Av. Universidad y Leonismo Internacional S/N, Ciudad Universitaria (Antiguo Aeropuerto), C.P. 82017, Mazatlán, Sinaloa, México.        | Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos  |
| <b>Facultad de Ciencias Económicas y Sociales</b>                 | Blvd. Universitarios y Av. De las Américas Unidad 3 S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.                  | Servicios de atención a eventos académicos, diseño y comunicación y elaboración de constancias.                                     |
| <b>Escuela Preparatoria Lázaro Cárdenas</b>                       | Juárez y Melchor Ocampo # 88, Col. Centro, C.P. 80800, Mocorito, Sinaloa, México.  | Servicios de laboratorio de prácticas experimentales  |
| <b>Escuela Preparatoria Los Mochis</b>                            | Independencia y Amado Nervo S/N, Col. Jardines del Valle, C.P. 81230, Los Mochis, Sinaloa, México.                                     | Servicios de laboratorio de prácticas experimentales.   |
| <b>Parque de Innovación Tecnológica</b>                           | Av. Josefa Ortiz de Domínguez S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80040, Culiacán de Rosales, Sinaloa, México                              | Definición, formalización, seguimiento y cierre de proyectos de investigación aplicada  |
| <b>Dirección de Editorial</b>                                     | Calle Burócrata 274-3 Ote. Col. Burócrata CP 80030 Culiacán de Rosales, Sinaloa, México  | Edición, publicación y difusión editorial   |
| <b>Dirección de Radio UAS</b>                                     | Calle Agustina Ramírez y Dr. Ponce de Leon colonia Gabriel Leyva #1249 CP 80030. Culiacán de Rosales, Sinaloa, México                  | Producción y transmisión de la programación de radio UAS; programas, promocionales y enlaces remotos                                |

## VI. Alcance de la certificación.

### 1. Confirmación del alcance de la certificación.

**Rectoría:** Administrativo de rectoría. Coordinación y soporte para la organización de eventos.

**Secretaría Administrativa de Rectoría:** Atención y seguimiento de solicitud de beca a la comunidad estudiantil universitaria.

**Secretaría General:** Recepción de proyectos, análisis y determinación de factibilidad por parte de las comisiones para poder ser presentados ante el H. Consejo Universitario con el fin de emitir acuerdos.

**Secretaría de Administración y Finanzas:** Egresos (Ventanilla de trámites generales), Ingresos institucionales.

**Dirección General de Recursos Humanos:** Contratación de personal de base académico, administrativos y de intendencia.

**Dirección de Contraloría Académica:** Asignación y control de cargas académicas.

**Dirección de Sueldos y Salarios:** Elaboración de la nómina universitaria.

**Dirección de Prestaciones Sociales:** Prestaciones sociales a los universitarios.

**Dirección de Personal:** Control de guardias. Certificación laboral.

**Dirección de Archivo General:** Servicios de archivo general.

**Dirección de Académico Legal:** Certificación profesional.

**Dirección de Contabilidad General:** Registro de ingresos. Registro de egresos. Operación y contabilidad. Archivo contable. Apoyo administrativo de la Dirección de Contabilidad General.

**Dirección de Auditoría Interna:** Comprobación de gastos. Auditoría interna.

**Dirección General de Comunicación Social:** Emisión del Semanario Buelna y servicios de atención a eventos.

**Dirección de Informática:** Servicios informáticos y seguridad de la base de datos.

**Dirección General de Vinculación y Relaciones Internacionales:** Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil. Elaboración, control y seguimiento de convenios.

**Dirección General de Servicios Escolares:** Emisión de certificados de estudios. Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura.

**Dirección General de Servicio Social:** Asignación, seguimiento y liberación del servicio social.

**Dirección General del Sistema Bibliotecario:** Desarrollo de colecciones. Procesos técnicos. Servicios al público.

**Coordinación General de Planeación y Desarrollo:** Elaboración, seguimiento y evaluación del plan. Elaboración de la estadística básica. Elaboración del presupuesto anual de egresos.

**Coordinación General de Extensión de la Cultura:** Aprobación, programación, ejecución y seguimiento de eventos culturales y prestación de espacios culturales e infraestructura.

**Centro de Investigación y Docencia en Ciencias de la Salud:** Solicitud, realización y entrega de resultados de estudios clínicos. Solicitud de sangre, hemocomponentes y selección de donadores.

**Defensoría de los Derechos Universitarios:** Atención y seguimiento de quejas para garantizar los derechos de la comunidad universitaria.

**Torre Académica Culiacán:** Solicitud y prestación de espacios físicos.

**Centro de Cómputo Universitario Culiacán:** Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos.

**Centro de Cómputo Mazatlán:** Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos.

**Facultad de Ciencias Económicas y Sociales:** Servicios de atención a eventos académicos, diseño y comunicación y elaboración de constancias.

**Escuela Preparatoria Lázaro Cárdenas:** Servicios de laboratorio de prácticas experimentales.

**Escuela Preparatoria Los Mochis:** Servicios de laboratorio de prácticas experimentales.

**Parque de Innovación Tecnológica:** Definición, formalización, seguimiento y cierre de proyectos de investigación aplicada.

**Dirección de Editorial:** Edición, publicación y difusión editorial.

**Dirección de Radio UAS:** Producción y transmisión de la programación de radio UAS; programas, promocionales y enlaces remotos

\*La relevancia en la redacción y aceptación del alcance anterior se debe a que el mismo se considerará para la emisión de los documentos de certificación.

**2. Alcance por sitio en el caso de multisitios.**

| Unidad Organizacional/Funcional  | Ubicación   | Procesos   |
|--|---|--|
| <b>Dirección General de Vinculación y Relaciones Internacionales</b>                           | Blvd. Miguel Tamayo Espinoza de los Monteros, número 2358, Desarrollo Urbano 3 Ríos, C.P. 80020, Culiacán de Rosales, Sinaloa, México.            | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil. Elaboración, control y seguimiento de convenios. |
| Coordinación de enlace de vinculación y relaciones internacionales de la unidad regional norte | Gral. Ángel Flores y Justicia Social S/N, Ciudad Universitaria, Torre Académica Mochis primer piso, C.P 81229, Los Mochis Ahome, Sinaloa, México. | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil.  |
| Escuela superior de enfermería Mochis  | Blvd. Justicia Social y Fuente Poseidón S/N, Ciudad Universitaria, Módulo 1 y 2, Col. Jiquilpan, C.P. 81220, Los Mochis, Sinaloa, México.         | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil.  |
| Facultad de trabajo social Mochis  | Ángel Flores y Justicia Social S/N, Ciudad Universitaria, C.P 81229, Los Mochis, Sinaloa, México.   | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil.  |
| Facultad de Derecho y ciencia Política Mochis  | Ángel Flores y Justicia Social S/N, Ciudad Universitaria, C.P 81229, Los Mochis, Sinaloa, México.   | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil.  |
| Facultad de Ingeniería Mochis  | Fuente de Poseidón S/N, Ciudad Universitaria, Col. Jiquilpan, C.P. 81220, Los Mochis, Sinaloa, México.  | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil.  |
| Escuela de Derecho Guasave   | Carretera a las Glorias Km. 1.5, Col. San Joachin, C.P 81049, Guasave, Sinaloa, México.   | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil.  |
| Escuela de ciencias Económicas y Administrativas   | Carretera a Las Glorias, Km. 2, San Joachin, C.P 81049, Guasave, Sinaloa, México.   | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil.  |
| Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Tecnológicas                                | Carretera a Angostura Km. 0.5, Col. Morelos, C.P. 81460, Guamúchil, Salvador Alvarado, Sinaloa, México.   | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil.  |
| Facultad de ciencias de la tierra y el Espacio   | Blvd. De las Américas y Blvd. Universitarios S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.                                    | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil.  |
| Escuela de Artes   | Constitución y Andrade S/N, Col. Almada, C.P. 80100, Culiacán, Sinaloa, México.   | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil.  |
| Facultad de Ciencias Físico Matemáticas  | Av. De las Américas y Blvd. Universitarios S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.                                      | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil.  |
| Facultad de Filosofía y Letras   | Prol. Josefa Ortiz de Domínguez S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80040, Culiacán, Sinaloa, México.   | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil.  |
| Facultad de Educación Física y Deporte   | Josefa Ortiz de Domínguez y Av. De Las Américas S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80040, Culiacán, Sinaloa, México.                                 | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil.  |
| Escuela de Biología  | Blvd. Universitarios y Av. De las Américas S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.                                      | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil.  |
| Escuela de Ciencias de la Nutrición y Gastronomía  | Av. Cedros y Calle Sauces S/N, Fracc. Los Fresnos, C.P. 80019, Culiacán, Sinaloa, México.   | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil.  |
| Facultad de Derecho Culiacán   | Blvd. De las Américas S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.   | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil.  |
| Facultad de Contaduría y Administración  | Blvd. Universitarios y Av. De las Américas, Módulo 4, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.                                | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil.  |

|  |  |   |
|--|--|---|
| Facultad de ciencias Económicas y Sociales   | Blvd. Universitarios y Av. De las Américas Unidad 3 S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.                                      | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil. |
| Facultad de Ciencias Químico-Biológicas  | Av. Universitarios S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.   | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil. |
| Facultad de Arquitectura   | Blvd. De las Américas y Av. Universitarios, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.   | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil. |
| Facultad de Odontología  | Blvd. Universitarios y Av. De las Américas S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80080, Culiacán, Sinaloa, México.   | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil. |
| Facultad de Psicología   | Av. De las Américas y Blvd. Universitarios S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80080, Culiacán, Sinaloa, México.   | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil. |
| Facultad de Informática Culiacán   | Av. Josefa Ortiz de Domínguez S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80040, Culiacán, Sinaloa, México.  | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil. |
| Facultad de Historia   | Prol. Josefa Ortiz de Domínguez S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80040, Culiacán, Sinaloa, México.  | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil. |
| Facultad de Estudios Internacionales y Políticas Públicas                                    | Prol. Josefa Ortiz de Domínguez S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80040, Culiacán, Sinaloa, México.  | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil. |
| Escuela de ciencias Antropológicas   | Josefa Ortiz de Domínguez, S/N, Polígono Sur, C.P. 80040, Culiacán, Sinaloa, México.   | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil. |
| Coordinación de Enlace de vinculación y Relaciones Internacionales de la Unidad Regional Sur | Av. Leonismo Internacional S/N, Fracc. Antiguo Aeropuerto, planta baja de Biblioteca Central, Ciudad Universitaria, C.P. 82146, Mazatlán, Sinaloa, México. | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil. |
| Centro de Estudio de Idiomas Mazatlán  | Av. Universidad y Leonismo Internacional S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82143, Mazatlán, Sinaloa, México.   | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil. |
| Escuela Superior de Enfermería Mazatlán  | Av. Universidad S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82117, Mazatlán, Sinaloa, México.  | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil. |
| Escuela de Ingeniería Mazatlán   | Av. Ejército Mexicano y Av. de los Deportes, Ciudad Universitaria, C.P. 82140, Mazatlán, Sinaloa, México.  | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil. |
| Facultad de ciencias Económico Administrativas Mazatlán                                      | Av. Universidad S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82117, Mazatlán, Sinaloa, México.  | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil. |
| Facultad de Trabajo Social Mazatlán  | Av. Universidad S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82117, Mazatlán, Sinaloa, México.  | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil. |
| Facultad de Derecho Mazatlán   | Av. De los Deportes S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82000, Mazatlán, Sinaloa, México.  | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil. |
| Facultad de Ciencias del Mar   | Paseo Claussen S/N, Apartado Postal 610, C.P. 82000, Mazatlán, Sinaloa, México.  | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil. |
| Facultad de Ciencias Sociales  | Av. Universidad S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82117, Mazatlán, Sinaloa, México.  | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil. |
| Facultad de Informática Mazatlán   | Av. Universidad y Leonismo Internacional, C.P. 82017, Mazatlán, Sinaloa, México.   | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil. |



|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>Dirección General de Servicios Escolares</b>                 | Blvd. Miguel Tamayo Espinoza de los Monteros, número 2358, Desarrollo Urbano 3 Ríos, C.P. 80020, Culiacán de Rosales, Sinaloa, México.    | Emisión de certificados de estudios. Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Coordinación de Servicios Escolares de la Unidad Regional norte | Ángel Flores y Justicia Social S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 81229, Los Mochis, Sinaloa, México.  | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura.                                      |
| Escuela Preparatoria C.U. Mochis                                | Fuente de Poseidón y Ángel Flores S/N, Col. Jiquilpan, Ciudad Universitaria, C.P. 81220, Los Mochis, Sinaloa, México.                     | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura.                                      |
| Escuela Preparatoria Los Mochis                                 | Independencia y Amado Nervo S/N, Col. Jardines del Valle, C.P. 81230, Los Mochis, Sinaloa, México.  | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura.                                      |
| Escuela Preparatorio El Fuerte                                  | Prolongación Morelos Salida al Mahone S/N, Col. Centro, C.P. 81820, El Fuerte, Sinaloa, México.   | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura.                                      |
| Escuela Preparatoria Juan José Ríos                             | Calle Cero y Av. Nahuilla, Juan José Ríos, C.P. 81110, Guasave, Sinaloa, México.  | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura.                                      |
| Escuela Preparatoria San Blas                                   | Madero No. 9, Col. Cananea, C.P. 81800, San Blas, El Fuerte, Sinaloa, México.   | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura.                                      |
| Escuela Preparatoria Valle del Carrizo                          | Río Piaxtla y Presa del Oviachic S/N, C.P. 21341, Villa Gustavo Díaz Ordaz, Ahome, Sinaloa, México.                                       | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura.                                      |
| Escuela Preparatoria Ruiz Cortines                              | Diego Martínez y Manuel Lugo, C.P. 81121, Ruiz Cortines, Guasave, Sinaloa, México.  | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura.                                      |
| Escuela Preparatoria Choix                                      | Carretera Salida a Estación Loreto, Col. Ampliación Reforma, C.P. 81708, Choix, Sinaloa, México.  | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura.                                      |
| Escuela Superior de Agricultura Valle del Fuerte                | Apdo. Postal No. 12, Juan José Ríos, Ahome, Sinaloa, México.  | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura.                                      |
| Escuela Superior de Enfermería Mochis                           | Blvd. Justicia Social y Fuente Poseidón S/N, Ciudad Universitaria, Módulo 1 y 2, Col. Jiquilpan, C.P. 81220, Los Mochis, Sinaloa, México. | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura.                                      |
| Facultad de Trabajo Social Mochis                               | Ángel Flores y Justicia Social S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 81229, Los Mochis, Sinaloa, México.  | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura.                                      |
| Escuela de Negocios   | Blvd. Antonio Rosales y Blvd. Justicia Social S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 81229, Los Mochis, Sinaloa, México.                         | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura.                                      |
| Facultad de Derecho y Ciencia Política Mochis                   | Ángel Flores y Justicia Social S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 81229, Los Mochis, Sinaloa, México.  | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura.                                      |

|   |  |  |
|---|--|--|
| Facultad de Ingeniería Mochis                                   | Fuente de Poseidón S/N, Ciudad Universitaria, Col. Jiquilpan, C.P. 81220, Los Mochis, Sinaloa, México.                       | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Escuela Preparatoria Angostura                                  | Blvd. Herberto Sinagawa Montoya y 22 de diciembre S/N, Col. Centro, C.P. 81600, Angostura, Sinaloa, México.                  | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Escuela Preparatoria La Reforma                                 | Río Culiacán S/N, Col. La Reforma, C.P. 81680, La Reforma, Angostura, Sinaloa, México.                                       | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Escuela Preparatoria Guasave Diurna                             | Blvd. Miguel Leyson Pérez y Av. López Mateos, Col. Ejidal, C.P. 81020, Guasave, Sinaloa, México.                             | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Escuela Preparatoria Casa Blanca Extensión Nio                  | Prolongación Blvd. 16 de septiembre al fondo S/N, C.P. 81144, Nio, Guasave, Sinaloa, México.                                 | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Escuela Preparatoria Casa Blanca                                | Carretera la Brecha Km. 17 1/2, C.P. 81178, Casa Blanca, Guasave, Sinaloa, México.   | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Escuela Preparatoria Guamúchil                                  | Carretera Internacional y Av. 16 de septiembre S/N, Col. Morelos, C.P. 81460, Guamúchil, Salvador Alvarado, Sinaloa, México. | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Escuela Preparatoria Lázaro Cárdenas                            | Juárez y Melchor Ocampo # 88, Col. Centro, C.P. 80800, Mocorito, Sinaloa, México.  | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Escuela de Derecho Guasave                                      | Carretera a las Glorias Km. 1.5, Col. San Joachin, C.P. 81049, Guasave, Sinaloa, México.                                     | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Escuela de Ciencias Económicas y Administrativas                | Carretera a Las Glorias, Km. 2, San Joachin, C.P. 81049, Guasave, Sinaloa, México.   | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Tecnológicas | Carretera a Angostura Km. 0.5, Col. Morelos, C.P. 81460, Guamúchil, Salvador Alvarado, Sinaloa, México.                      | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Escuela Preparatoria Central Diurna                             | Rafael Buelna esq. con Nicolás Bravo S/N, Col. Centro, C.P. 80000, Culiacán, Sinaloa, México.                                | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Escuela Preparatoria Hermanos Flores Magón                      | Gral. Antonio Rosales #353, Pte. Col. Centro, C.P. 80000, Culiacán, Sinaloa, México.   | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Escuela Preparatoria Emiliano Zapata                            | Josefa Ortíz de Domínguez S/N, C.P. 80080, Ciudad Universitaria, Culiacán, Sinaloa, México.                                  | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Escuela Preparatoria Dr. Salvador Allende                       | Río Sinaloa y Tabalá S/N, Col. Guadalupe, C.P. 80220, Culiacán, Sinaloa, México.   | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Escuela Preparatoria Augusto César Sandino                      | Av. 10 y Andrés Magallón S/N, Col. Libertad, C.P. 80180, Culiacán, Sinaloa, México.  | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |

|  |   |  |
|--|---|--|
| Escuela Preparatoria Rafael Buena Tenorio      | José María Leyva S/N esq. con Cruz Medina, Col. Ampliación PEMEX, C.P. 80180, Culiacán, Sinaloa, México.                          | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Escuela Preparatoria Navolato                  | Blvd. Universitario, Carretera a El Castillo, Km. 1.5, Col. La Villita, C.P. 80370, Navolato, Sinaloa, México.                    | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Escuela Preparatoria Victoria del Pueblo       | Calle Canal de Suez y Universitarios S/N, C.P. 80375, Aguaruto, Culiacán, Sinaloa, México.  | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Escuela Preparatoria 8 de Julio                | Higuera de Vallaca S/N, Loc. Villa Adolfo López Mateos, C.P. 80303, Culiacán, Sinaloa, México.                                    | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Escuela Preparatoria Genaro Vázquez Rojas      | Av. Insurgentes y Blvd. Wulfrano García # 254 sur, Col. Benito Juárez, C.P. 80349, Villa Ángel Flores, Navolato, Sinaloa, México. | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Escuela Preparatoria Carlos Marx               | Av. Ferrocarril S/N, Col. Independencia, C.P. 80430, Costa Rica, Sinaloa, México.   | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Escuela Preparatoria Vladimir I. Lenin         | Av. México S/N, Col. El Dorado, C.P. 80450, El Dorado, Culiacán, Sinaloa, México.   | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Escuela Preparatoria La Cruz                   | Ángel Flores y Pedro Infante, C.P. 82700, La Cruz, Elota, Sinaloa, México.  | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Escuela Preparatoria Heraclio Bernal           | Prolongación 5 de mayo S/N, Col. Las Lomitas, C.P. 80704, Cosalá, Sinaloa, México.  | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Escuela Preparatoria 2 de octubre              | Av. 27 de septiembre y Benito Juárez S/N, C.P. 80300, Culiacancito, Culiacán, Sinaloa, México.                                    | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Centro de Estudio de Idiomas Culiacán          | Rodolfo G. Robles y Rafael Buena S/N, C.P. 80000, Culiacán, Sinaloa, México.  | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Facultad de Ciencias de la Tierra y el Espacio | Blvd. De las Américas y Blvd. Universitarios S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.                    | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Escuela Superior de Enfermería Culiacán        | Av. Álvaro Obregón esq. con Josefa Ortiz de Domínguez S/N, Col. Gabriel Leyva, C.P. 80030, Culiacán Sinaloa, México.              | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Escuela de Artes                               | Constitución y Andrade S/N, Col. Almada, C.P. 80100, Culiacán, Sinaloa, México.   | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Facultad de Ciencias Físico Matemáticas        | Av. De las Américas y Blvd. Universitarios S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.                      | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Facultad de Filosofía y Letras                 | Prol. Josefa Ortiz de Domínguez S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80040, Culiacán, Sinaloa, México.                                 | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |

|   |   |  |
|---|---|--|
| Escuela de Artes Plásticas                        | Antonio Rosales, #365 Pte., Col. Centro, C.P. 80000, Culiacán, Sinaloa, México.                                       | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Facultad de Educación Física y Deporte            | Josefa Ortiz de Domínguez y Av. De Las Américas S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80040, Culiacán, Sinaloa, México.     | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Escuela de Biología                               | Blvd. Universitarios y Av. De las Américas S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.          | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Escuela de Ciencias de la Nutrición y Gastronomía | Av. Cedros y Calle Sauces S/N, Fracc. Los Fresnos, C.P. 80019, Culiacán, Sinaloa, México.                             | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Escuela de Informática Navolato                   | Carretera al Castillo Km. 1.5, C.P. 80370, Navolato, Sinaloa, México.   | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Facultad de Derecho Culiacán                      | Blvd. De las Américas S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.                               | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Facultad de Contaduría y Administración           | Blvd. Universitarios y Av. De las Américas, Módulo 4, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.    | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Facultad de Ciencias Económicas y Sociales        | Blvd. Universitarios y Av. De las Américas Unidad 3 S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México. | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Facultad de Ciencias Químico-Biológicas           | Av. Universitarios S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.                                  | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Facultad de Ingeniería Culiacán                   | Av. De las Américas y Blvd. Universitarios S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80013, Culiacán, Sinaloa, México.          | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Facultad de Arquitectura                          | Blvd. De las Américas y Av. Universitarios, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.              | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Facultad de Odontología                           | Blvd. Universitarios y Av. De las Américas S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80080, Culiacán, Sinaloa, México.          | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Facultad de Medicina                              | Av. Cedros y Calle Sauces S/N, Fracc. Los Fresnos, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.                             | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Facultad de Trabajo Social Culiacán               | Av. Sauces y Calle Cedros S/N, Fracc. Los Fresnos, C.P. 80016, Culiacán, Sinaloa, México.                             | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Facultad de Ciencias de la Educación              | Av. Sauces y Calle Cedros S/N, Fracc. Los Fresnos, C.P. 80016, Culiacán, Sinaloa, México.                             | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Facultad de Psicología                            | Av. De las Américas y Blvd. Universitarios S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80080, Culiacán, Sinaloa, México           | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |

|   |  |  |
|---|--|--|
| Facultad de Informática Culiacán                              | Av. Josefa Ortiz de Domínguez S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80040, Culiacán, Sinaloa, México.            | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Facultad de Historia  | Prol. Josefa Ortiz de Domínguez S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80040, Culiacán, Sinaloa, México.          | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Facultad de Estudios Internacionales y Políticas Públicas     | Prol. Josefa Ortiz de Domínguez S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80040, Culiacán, Sinaloa, México.          | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Facultad de Agronomía   | Carretera Culiacán-El Dorado, Km. 17.5, C.P. 80000, Costa Rica, Culiacán, Sinaloa, México.                 | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia                  | Carretera Internacional km. 3.5 Sur, Apdo. Postal 1057, Culiacán, Sinaloa, México.                         | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Centro de Investigación y Docencia en Ciencias de la Salud    | Eustaquio Buelna No. 91, Col. Gabriel Leyva, C.P. 80030, Culiacán de Rosales, Sinaloa, México.             | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Coordinación de Servicios Escolares de la Unidad Regional Sur | Av. Ejército Mexicano y Av. Universidad S/N, Fracc. Tellerías, C.P. 82000, Mazatlán, Sinaloa, México.      | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Escuela Preparatoria Rubén Jaramillo                          | Av. Universidad y Ejército Mexicano S/N, Fracc. Tellerías, C.P. 82147, Mazatlán, Sinaloa, México.          | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Escuela Preparatoria Mazatlán Diurna                          | Av. Universidad y Ejército Mexicano S/N, Fracc. Tellerías, C.P. 82147, Mazatlán, Sinaloa, México.          | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Escuela Preparatoria Concordia                                | Carretera Mazatlán-Durango Km. 44.5, Col. Estadio, C.P. 82600, Concordia, Sinaloa, México.                 | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Escuela Preparatoria Víctor Manuel Tirado López               | 20 de Noviembre y 18 de Marzo, C.P. 82800, El Rosario, Sinaloa, México.                                    | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Escuela Preparatoria Escuinapa                                | Calle Profa. Ma. Del Rosario Garibaldi S/N, Col. Dámaso Murúa, C.P. 82400, Escuinapa, Sinaloa, México.     | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Centro de Estudios de Idiomas Mazatlán                        | Av. Universidad y Leonismo Internacional S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82143, Mazatlán, Sinaloa, México. | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Escuela Superior de Enfermería Mazatlán                       | Av. Universidad S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82117, Mazatlán, Sinaloa, México.                          | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Escuela de Ingeniería Mazatlán                                | Av. Ejército Mexicano y Av. de los Deportes, Ciudad Universitaria, C.P. 82140, Mazatlán, Sinaloa, México.  | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Escuela de Turismo  | Av. Universidad S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82117, Mazatlán, Sinaloa, México.                          | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |

|  |   |  |
|--|---|--|
| Facultad de Ciencias Económico Administrativas Mazatlán            | Av. Universidad S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82117, Mazatlán, Sinaloa, México.   | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Facultad de Trabajo Social Mazatlán                                | Av. Universidad S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82117, Mazatlán, Sinaloa, México.   | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Facultad de Derecho Mazatlán                                       | Av. De los Deportes S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82000, Mazatlán, Sinaloa, México.   | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Facultad de Ciencias del Mar                                       | Paseo Claussen S/N, Apartado Postal 610, C.P. 82000, Mazatlán, Sinaloa, México.   | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Facultad de Ciencias Sociales                                      | Av. Universidad S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82117, Mazatlán, Sinaloa, México.   | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Facultad de Informática Mazatlán                                   | Av. Universidad y Leonismo Internacional, C.P. 82017, Mazatlán, Sinaloa, México.  | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Centro de Estudios Superiores del Rosario                          | Calle Libertad S/N, Colonia Marcelo Loya, C.P. 82808, El Rosario, Sinaloa, México.  | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| Escuela Preparatoria Antonio Rosales                               | Av. Ejército Mexicano esq. con Av. De los Deportes, Sin Número, Fracc. Tellerías, C.P. 82017, Mazatlán, Sinaloa, México.  | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. |
| <b>Dirección General de Servicio Social</b>                        | Josefa Ortiz de Domínguez esq. con Blvd. Las Américas S/N, Torre Académica 2do. Piso, Ciudad Universitaria, C.P. 80040, Culiacán, Sinaloa, México                     | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social.  |
| Coordinación de Servicio Social de la Unidad Regional Norte        | Ángel Flores y Blvd. Justicia Social S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 81223, Los Mochis, Sinaloa, México.  | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social.  |
| Escuela Superior de Agricultura Valle del Fuerte                   | Apdo. Postal No. 12, Juan José Ríos, Ahome, Sinaloa, México.  | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social.  |
| Escuela Superior de Enfermería Mochis                              | Blvd. Justicia Social y Fuente Poseidón S/N, Ciudad Universitaria, Módulo 1 y 2, Col. Jiquilpan, C.P. 81220, Los Mochis, Sinaloa, México.                             | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social.  |
| Facultad de Trabajo Social Mochis                                  | Ángel Flores y Justicia Social S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 81229, Los Mochis, Sinaloa, México.  | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social.  |
| Escuela de Negocios  | Blvd. Antonio Rosales y Blvd. Justicia Social S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 81229, Los Mochis, Sinaloa, México.   | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social.  |
| Facultad de Derecho y Ciencia Política Mochis                      | Ángel Flores y Justicia Social S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 81229, Los Mochis, Sinaloa, México.  | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social.  |
| Facultad de Ingeniería Mochis                                      | Fuente de Poseidón S/N, Ciudad Universitaria, Col. Jiquilpan, C.P. 81220, Los Mochis, Sinaloa, México.  | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social.  |
| Coordinación de Servicio Social de la Unidad Regional Centro Norte | Carretera a Angostura Km. 0.5, Vicerrectoría de la Unidad Regional Centro Norte, 3er. Nivel, Col. Morelos, C.P. 81460, Guamúchil, Salvador Alvarado, Sinaloa, México. | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social.  |
| Escuela de Ciencias Económicas y Administrativas                   | Carretera a Las Glorias, Km. 2, San Joachin, C.P. 81049, Guasave, Sinaloa, México.  | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social.  |

|   |   |   |
|---|---|---|
| Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Tecnológicas | Carretera a Angostura Km. 0.5, Col. Morelos, C.P. 81460, Guamúchil, Salvador Alvarado, Sinaloa, México.   | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social. |
| Coordinación de Servicio Social de la Unidad Regional Centro    | Josefa Ortiz de Domínguez esq. con Blvd. Las Américas S/N, Torre Académica 2do. Piso, Ciudad Universitaria, C.P. 80040, Culiacán, Sinaloa, México | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social. |
| Facultad de Ciencias de la Tierra y el Espacio                  | Blvd. De las Américas y Blvd. Universitarios S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.                                    | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social. |
| Escuela de Artes  | Constitución y Andrade S/N, Col. Almada, C.P. 80100, Culiacán, Sinaloa, México.   | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social. |
| Facultad de Ciencias Físico Matemáticas                         | Av. De las Américas y Blvd. Universitarios S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.                                      | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social. |
| Facultad de Filosofía y Letras                                  | Prol. Josefa Ortiz de Domínguez S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80040, Culiacán, Sinaloa, México.   | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social. |
| Escuela de Artes Plásticas                                      | Antonio Rosales, #365 Pte., Col. Centro, C.P. 80000, Culiacán, Sinaloa, México.   | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social. |
| Facultad de Educación Física y Deporte                          | Josefa Ortiz de Domínguez y Av. De Las Américas S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80040, Culiacán, Sinaloa, México.                                 | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social. |
| Escuela de Biología   | Blvd. Universitarios y Av. De las Américas S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.                                      | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social. |
| Escuela de Ciencias de la Nutrición y Gastronomía               | Av. Cedros y Calle Sauces S/N, Fracc. Los Fresnos, C.P. 80019, Culiacán, Sinaloa, México.   | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social. |
| Escuela de Informática Navolato                                 | Carretera al Castillo Km. 1.5, C.P. 80370, Navolato, Sinaloa, México.   | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social. |
| Facultad de Contaduría y Administración                         | Blvd. Universitarios y Av. De las Américas, Módulo 4, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.                                | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social. |
| Facultad de Ciencias Económicas y Sociales                      | Blvd. Universitarios y Av. De las Américas Unidad 3 S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.                             | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social. |
| Facultad de Ciencias Químico-Biológicas                         | Av. Universitarios S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.  | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social. |
| Facultad de Arquitectura  | Blvd. De las Américas y Av. Universitarios, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.  | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social. |
| Facultad de Odontología   | Blvd. Universitarios y Av. De las Américas S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80080, Culiacán, Sinaloa, México.                                      | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social. |
| Facultad de Medicina  | Av. Cedros y Calle Sauces S/N, Fracc. Los Fresnos, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.   | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social. |
| Facultad de Trabajo Social Culiacán                             | Av. Sauces y Calle Cedros S/N, Fracc. Los Fresnos, C.P. 80016, Culiacán, Sinaloa, México.   | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social. |
| Facultad de Ciencias de la Educación                            | Av. Sauces y Calle Cedros S/N, Fracc. Los Fresnos, C.P. 80016, Culiacán, Sinaloa, México.   | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social. |
| Facultad de Psicología  | Av. De las Américas y Blvd. Universitarios S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80080, Culiacán, Sinaloa, México                                       | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social. |
| Facultad de Informática Culiacán                                | Av. Josefa Ortiz de Domínguez S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80040, Culiacán, Sinaloa, México.   | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social. |
| Facultad de Historia  | Prol. Josefa Ortiz de Domínguez S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80040, Culiacán, Sinaloa, México.   | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social. |

|   |   |  |
|---|---|--|
| Facultad de Estudios Internacionales y Políticas Públicas | Prol. Josefa Ortiz de Domínguez S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80040, Culiacán, Sinaloa, México.                     | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social.              |
| Facultad de Agronomía                                     | Carretera Culiacán-El Dorado, Km. 17.5, C.P. 80000, Costa Rica, Culiacán, Sinaloa, México.                            | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social.              |
| Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia              | Carretera Internacional km. 3.5 Sur, Apdo. Postal 1057, Culiacán, Sinaloa, México.                                    | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social.              |
| Coordinación de Servicio Social de la Unidad Regional Sur | Ejército Mexicano y Av. de los Deportes S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82017, Mazatlán, Sinaloa, México.             | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social.              |
| Escuela Superior de Enfermería Mazatlán                   | Av. Universidad S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82117, Mazatlán, Sinaloa, México.                                     | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social.              |
| Escuela de Ingeniería Mazatlán                            | Av. Ejército Mexicano y Av. de los Deportes, Ciudad Universitaria, C.P. 82140, Mazatlán, Sinaloa, México.             | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social.              |
| Escuela de Turismo  | Av. Universidad S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82117, Mazatlán, Sinaloa, México.                                     | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social.              |
| Facultad de Ciencias Económico Administrativas Mazatlán   | Av. Universidad S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82117, Mazatlán, Sinaloa, México.                                     | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social.              |
| Facultad de Trabajo Social Mazatlán                       | Av. Universidad S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82117, Mazatlán, Sinaloa, México.                                     | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social.              |
| Facultad de Derecho Mazatlán                              | Av. de los Deportes S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82000, Mazatlán, Sinaloa, México.                                 | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social.              |
| Facultad de Ciencias del Mar                              | Paseo Claussen S/N, Apartado Postal 610, C.P. 82000, Mazatlán, Sinaloa, México.                                       | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social.              |
| Facultad de Ciencias Sociales                             | Av. Universidad S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82117, Mazatlán, Sinaloa, México.                                     | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social.              |
| Facultad de Informática Mazatlán                          | Av. Universidad y Leonismo Internacional, C.P. 82017, Mazatlán, Sinaloa, México.                                      | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social.              |
| Facultad de Ingeniería Culiacán                           | Av. De las Américas y Blvd. Universitarios S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80013, Culiacán, Sinaloa, México.          | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social.              |
| Escuela Superior de Enfermería Culiacán                   | Av. Álvaro Obregón esq. con Josefa Ortiz de Domínguez S/N, Col. Gabriel Leyva, C.P. 80030, Culiacán Sinaloa, México.  | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social.              |
| <b>Dirección General del Sistema Bibliotecario</b>        | Bld. De las Américas y Universitarios, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.                   | Desarrollo de colecciones. Procesos técnicos.<br>Servicios al público. |
| Coordinación de Bibliotecas de la Unidad Regional Norte   | Ángel Flores y Justicia Social S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 81229, Los Mochis, Sinaloa, México.                    | Servicios al público.  |
| Escuela Preparatoria C.U. Mochis                          | Fuente de Poseidón y Ángel Flores S/N, Col. Jiquilpan, Ciudad Universitaria, C.P. 81220, Los Mochis, Sinaloa, México. | Servicios al público.  |
| Escuela Preparatoria Los Mochis                           | Independencia y Amado Nervo S/N, Col. Jardines del Valle, C.P. 81230, Los Mochis, Sinaloa, México.                    | Servicios al público.  |
| Escuela Preparatoria El Fuerte                            | Prolongación Morelos Salida al Mahone S/N, Col. Centro, C.P. 81820, El Fuerte, Sinaloa, México.                       | Servicios al público.  |
| Escuela Preparatoria Juan José Ríos                       | Calle Cero y Av. Nahuilla, Juan José Ríos, C.P. 81110, Guasave, Sinaloa, México.                                      | Servicios al público.  |
| Escuela Preparatoria San Blas                             | Madero No. 9, Col. Cananea, C.P. 81800, San Blas, El Fuerte, Sinaloa, México.   | Servicios al público.  |
| Escuela Preparatoria Valle del Carrizo                    | Río Piaxtla y Presa del Oviachic S/N, C.P. 21341, Villa Gustavo Díaz Ordaz, Ahome, Sinaloa, México.                   | Servicios al público.  |



|   |  |                       |
|---|--|-----------------------|
| Escuela Preparatoria Ruiz Cortines                              | Diego Martínez y Manuel Lugo, C.P. 81121, Ruiz Cortines, Guasave, Sinaloa, México.   | Servicios al público. |
| Escuela Preparatoria Choix                                      | Carretera Salida a Estación Loreto, Col. Ampliación Reforma, C.P. 81708, Choix, Sinaloa, México.                             | Servicios al público. |
| Escuela Superior de Agricultura Valle del Fuerte                | Apdo. Postal No. 12, Juan José Ríos, Ahome, Sinaloa, México.   | Servicios al público. |
| Escuela Preparatoria Angostura                                  | Bld. Herberto Sinagawa Montoya y 22 de Diciembre S/N, Col. Centro, C.P. 81600, Angostura, Sinaloa, México.                   | Servicios al público. |
| Escuela Preparatoria La Reforma                                 | Río Culiacán S/N, Col. La Reforma, C.P. 81680, La Reforma, Angostura, Sinaloa, México.                                       | Servicios al público. |
| Escuela Preparatoria Guasave Diurna                             | Bld. Miguel Leyson Pérez y Av. López Mateos, Col. Ejidal, C.P. 81020, Guasave, Sinaloa, México.                              | Servicios al público. |
| Escuela Preparatoria Casa Blanca                                | Carretera a la Brecha Km. 17 1/2, C.P. 81178, Casa Blanca, Guasave, Sinaloa, México.   | Servicios al público. |
| Escuela Preparatoria Guamúchil                                  | Carretera Internacional y Av. 16 de Septiembre S/N, Col. Morelos, C.P. 81460, Guamúchil, Salvador Alvarado, Sinaloa, México. | Servicios al público. |
| Escuela Preparatoria Lázaro Cárdenas                            | Juárez y Melchor Ocampo # 88, Col. Centro, C.P. 80800, Mocorito, Sinaloa, México.  | Servicios al público. |
| Escuela de Derecho Guasave                                      | Carretera a las Glorias Km. 1.5, Col. San Joachin, C.P. 81049, Guasave, Sinaloa, México.                                     | Servicios al público. |
| Escuela de Ciencias Económicas y Administrativas                | Carretera a Las Glorias, Km. 2, San Joachin, C.P. 81049, Guasave, Sinaloa, México.   | Servicios al público. |
| Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Tecnológicas | Carretera a Angostura Km. 0.5, Col. Morelos, C.P. 81460, Guamúchil, Salvador Alvarado, Sinaloa, México.                      | Servicios al público. |
| Escuela Preparatoria Central Diurna                             | Rafael Buelna esq. con Nicolás Bravo S/N, Col. Centro, C.P. 80000, Culiacán, Sinaloa, México.                                | Servicios al público. |
| Escuela Preparatoria Dr. Salvador Allende                       | Río Sinaloa y Tabalá S/N, Col. Guadalupe, C.P. 80220, Culiacán, Sinaloa, México.   | Servicios al público. |
| Escuela Preparatoria Rafael Buelna Tenorio                      | José María Leyva S/N esq. con Cruz Medina, Col. Ampliación PEMEX, C.P. 80180, Culiacán, Sinaloa, México.                     | Servicios al público. |
| Escuela Preparatoria Heracio Bernal                             | Prolongación 5 de Mayo S/N, Col. Las Lomitas, C.P. 80704, Cosalá, Sinaloa, México.   | Servicios al público. |
| Facultad de Ciencias de la Tierra y el Espacio                  | Bld. De las Américas y Bld. Universitarios S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.                 | Servicios al público. |
| Escuela Superior de Enfermería Culiacán                         | Av. Álvaro Obregón esq. con Josefa Ortiz de Domínguez S/N, Col. Gabriel Leyva, C.P. 80030, Culiacán Sinaloa, México.         | Servicios al público. |
| Facultad de Ciencias Físico Matemáticas                         | Av. De las Américas y Bld. Universitarios S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.                  | Servicios al público. |
| Escuela de Biología   | Bld. Universitarios y Av. De las Américas S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.                  | Servicios al público. |
| Facultad de Derecho Culiacán                                    | Bld. De las Américas S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.                                       | Servicios al público. |
| Facultad de Contaduría y Administración                         | Bld. Universitarios y Av. De las Américas, Módulo 4, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.            | Servicios al público. |
| Facultad de Ciencias Económicas y Sociales                      | Bld. Universitarios y Av. De las Américas Unidad 3 S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.         | Servicios al público. |
| Facultad de Ciencias Químico-Biológicas                         | Av. Universitarios S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.   | Servicios al público. |
| Facultad de Odontología   | Bld. Universitarios y Av. De las Américas S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80080, Culiacán, Sinaloa, México.                  | Servicios al público. |

|   |   |                       |
|---|---|-----------------------|
| Facultad de Medicina                                    | Av. Cedros y Calle Sauces S/N, Fracc. Los Fresnos, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.                   | Servicios al público. |
| Facultad de Psicología                                  | Av. De las Américas y Blvd. Universitarios S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80080, Culiacán, Sinaloa, México | Servicios al público. |
| Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia            | Carretera Internacional km. 3.5 Sur, Apdo. Postal 1057, Culiacán, Sinaloa, México.                          | Servicios al público. |
| Biblioteca de Humanidades Bicentenario                  | Josefa Ortiz de Domínguez S/N, Ciudad Universitaria, Polígono Sur, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.   | Servicios al público. |
| Coordinación de Bibliotecas de la Unidad Regional Sur   | Av. Universidad y Leonismo Internacional S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82017, Mazatlán, Sinaloa, México.  | Servicios al público. |
| Escuela Preparatoria Mazatlán Diurna                    | Av. Universidad y Ejército Mexicano S/N, Fracc. Tellerías, C.P. 82147, Mazatlán, Sinaloa, México.           | Servicios al público. |
| Escuela Preparatoria Escuinapa                          | Calle Profa. Ma. Del Rosario Garibaldi S/N, Col. Dámaso Murúa, C.P. 82400, Escuinapa, Sinaloa, México.      | Servicios al público. |
| Escuela Superior de Enfermería Mazatlán                 | Av. Universidad S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82117, Mazatlán, Sinaloa, México.                           | Servicios al público. |
| Escuela de Turismo                                      | Av. Universidad S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82117, Mazatlán, Sinaloa, México.                           | Servicios al público. |
| Facultad de Ciencias Económico Administrativas Mazatlán | Av. Universidad S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82117, Mazatlán, Sinaloa, México.                           | Servicios al público. |
| Facultad de Trabajo Social Mazatlán                     | Av. Universidad S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82117, Mazatlán, Sinaloa, México.                           | Servicios al público. |
| Facultad de Derecho Mazatlán                            | Av. de los Deportes S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82000, Mazatlán, Sinaloa, México.                       | Servicios al público. |
| Facultad de Ciencias del Mar                            | Paseo Claussen S/N, Apartado Postal 610, C.P. 82000, Mazatlán, Sinaloa, México.                             | Servicios al público. |
| Facultad de Ciencias Sociales                           | Av. Universidad S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82117, Mazatlán, Sinaloa, México.                           | Servicios al público. |
| Facultad de Informática Mazatlán                        | Av. Universidad y Leonismo Internacional, C.P. 82017, Mazatlán, Sinaloa, México.                            | Servicios al público. |

## VII. Seguimiento a auditorías previas

### Eficacia de acciones tomadas para atender temas de preocupación / no conformidades anteriores:

La auditoría de primer seguimiento y actualización de la norma a su versión 2015 llevada a cabo en el año 2018 identificó 3 No Conformidades Menores, mismas que fueron atendidas a través de la implementación de acciones correctivas y validadas según "Informe de Verificación de la Eficacia de las Correcciones y Acciones Correctivas" emitido por ACCM. Se valida in situ la eficacia de las acciones tomadas en relación con el adecuado control del archivo contable en la Dirección de Contabilidad Laboral, la infraestructura adecuada en la Dirección General del Sistema Bibliotecario, así como la no reincidencia durante este ejercicio de evaluación de seguimiento y ampliación

## VIII. Desarrollo de la auditoría

### 1. Cumplimiento del plan de evaluación:

El Plan de evaluación para el servicio de segundo seguimiento con ampliación de alcance presentado a la organización, fue cubierto en su totalidad.

### 2. Cambios que afectaron el sistema de gestión de calidad del cliente desde la última auditoría:

Se realizó la ampliación de alcance de dos procesos en dos unidades organizacionales certificadas y ampliación de dos procesos de dos unidades organizaciones nuevas dentro del alcance de la certificación:

- Proceso de Coordinación y soporte para la organización de eventos en Rectoría
- Proceso de Elaboración, control y seguimiento de convenios de la Dirección General de Vinculación y Relaciones Internacionales.
- Proceso de Edición, publicación y difusión editorial de la Dirección de Editorial
- Proceso de Producción y transmisión de la programación de radio UAS; programas, promocionales y enlaces remotos.

Para estos procesos se generó la información documentada correspondiente para su integración en la estructura del sistema de gestión existente.

### 3. Cambios que pueden afectar el programa trianual de auditoría

No se presentaron cambios que puedan afectar el programa trianual de auditoría.

### 4. Situaciones no resueltas en la auditoría:

No se presentaron situaciones que impidieran la realización del proceso de evaluación como se tenía planificado.

### 5. Información del cumplimiento de los procesos auditados:

| Requisitos   | PROCESOS / REGISTRO DE CUMPLIMIENTO.  |
|--|---|
| <b>PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN.</b>  |   |
| (Comprensión de la organización y de su contexto; necesidades y expectativas de las partes interesadas; alcance del sistema de gestión; Sistema de Gestión y sus procesos. Conocimientos de la Organización. Información documentada, creación y actualización, control de la información documentada) |   |
| <b>4.1,</b><br><b>4.2,</b><br><b>4.3,</b><br><b>4.4,</b><br><b>7.1.6</b><br><b>7.5.1,</b><br><b>7.5.2,</b><br><b>7.5.3</b>   | <b>DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b><br><b>Administración del sistema de gestión</b><br>De acuerdo con lo comentado con el Mtro. Omar Armando Beltrán Zazueta, Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad, el análisis del contexto institucional se encuentra descrito en el Plan Institucional de Desarrollo Consolidación Global 2021 (PDI). Que se divide en ocho ejes estratégicos.<br>El sistema de gestión de calidad y su contexto recae dentro del eje IV. Gestión y Administración Colegiada, Incluyente e Innovadora.<br>El análisis del contexto institucional a través de una matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalezas: Procesos académicos, administrativos y de extensión de los servicios universitarios certificados internacionalmente.</li> <li>• Oportunidades: Posibilidad de generación, diversificación y potencialización de fuentes de ingresos propios.</li> <li>• Debilidades: Infraestructura física y equipamiento insuficiente para atender la demanda educativa.</li> <li>• Amenazas: Insuficiente subsidio federal y estatal</li> </ul> |

|  |
|--|
| <p>Se establece como parte del eje 4 del PDI, la política institucional 4.6 Consolidar los mecanismos de evaluación, seguimiento y certificación bajo un esquema de calidad mundial, así como la utilización de tecnologías de punta, para garantizar la mejora continua y la calidad de los procesos administrativos y académicos de la institución. Teniendo como estrategias para poder cumplir con esta política el incrementar y mantener el alcance del sistema de gestión incorporando nuevos procesos certificados en las normas ISO 9001 e ISO 14001</p> <p>Del Plan de Desarrollo Institucional nacen los Planes de desarrollo estratégico de cada dependencia junto con los planes operativos anuales (POA)</p> <p>Se revisa el Plan de Desarrollo Estratégico de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad (Fecha de actualización 30 de octubre de 2017, versión 2.0).</p> <p>Partes interesadas identificadas (Denominados grupo de implicados y grupo de interesados):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Autoridades universitarias</li><li>• Unidades administrativas</li><li>• Unidades académicas</li><li>• Secretaría de Educación Pública (Dirección General de Educación Superior Universitaria)</li><li>• Comunidad universitaria (autoridades, docentes, administrativos y estudiantes)</li><li>• Gobierno federal, estatal y municipal</li><li>• Sector empresarial y sus cámaras</li><li>• Colegios de profesionistas</li><li>• Dirección General de Normas</li><li>• Organismos evaluadores (CIEES, PFCE)</li></ul> <p>A partir de una matriz DAFO, es como la unidad identifica sus fortalezas y debilidades:</p> <p>Fortaleza: – Cobertura del sistema de gestión en las 4 unidades regionales, interés de las unidades organizacionales por la certificación en sistema de gestión, modelo de planeación institucional</p> <p>Debilidades: Insuficiencia de recursos financieros, insuficiencia de infraestructura y rotación continua de personal</p> <p>La LCP. Rosa María Guevara Salido comenta que, en los planes de calidad de cada proceso, se identifican las partes interesadas pertinentes. Las necesidades y expectativas se vuelven requisitos a cumplir y se determinan en la matriz de requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio de cada proceso dentro del alcance de la certificación.</p> <p>El alcance de la certificación se mantiene documentado en el manual de gestión (31 de agosto de 2018, versión 22, página 10-14).</p> <p>Se tienen 43 procesos certificados realizados en 30 unidades organizacionales.</p> <p>4 de estos procesos se llevan a cabo en modalidad multisitio:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil</li><li>• Servicios al público del sistema bibliotecario de la UAS</li><li>• Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura.</li><li>• Asignación, seguimiento y liberación del servicio social</li></ul> <p>Para este ejercicio 2019, se realiza ampliación de alcance del sistema de gestión de calidad, incluyendo 4 procesos, dos de ellos realizados en unidades organizaciones ya certificadas y dos procesos realizados en unidades organizacionales nuevas para el sistema de gestión:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinación y soporte para la organización de eventos en Rectoría</li><li>• Elaboración, control y seguimiento de convenios, de la Dirección General de Vinculación y Relaciones Internacionales.</li><li>• Producción y transmisión de la programación del radio UAS; programas, promocionales y difusión editorial de la Dirección de Radio UAS.</li><li>• Edición, publicación y difusión editorial de la Dirección de Editorial</li></ul> <p>La interacción de estos procesos se puede observar en el mapeo de proceso documentado en el manual de gestión (31 de agosto 2018, versión 22, página 3), clasificando los procesos en:</p> |
|--|

|  |  |
|--|--|
|  | <p>estratégicos, de evaluación de desempeño y mejora, sustantivos, adjetivos, de apoyo y contratados externamente.</p> <p>Consideran como entradas los requisitos, necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas (internas y externas), interactuando entre sí para poder obtener como salidas los servicios educativos respondiendo a las necesidades de las partes interesadas, proyectos de investigación, difusión cultural y vinculación y servicios a la sociedad.</p> <p>Se revisa con Alma Lorena Leal León, encargada de la información documentada de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad, el control que se mantiene para la información documentada pertinente al sistema de gestión de calidad.</p> <p>Se revisa la Guía para la elaboración de información documentada (fecha 30 de octubre 2017, versión 11), en la guía se identifican todos los lineamientos que debe cumplir la información documentada.</p> <p>Como parte de la información documentada pertinente al sistema de gestión se identifican siete procedimientos generales:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Control de la información documentada</li><li>• Control de salidas no conformes</li><li>• Auditorías internas</li><li>• No conformidad y acción correctiva</li><li>• Revisión por la dirección</li><li>• Planes de mejora</li><li>• Satisfacción de usuarios</li></ul> <p>Como parte de la información documentada específica por proceso mantienen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Plan de calidad</li><li>• Objetivo de calidad</li><li>• Requisitos y criterios de aceptación del producto y servicio</li><li>• Procedimiento específico del proceso</li><li>• Perfil de puesto</li><li>• Matriz de riesgos y oportunidades</li><li>• Cedula de comunicación</li></ul> <p>Entre los lineamientos que debe seguir la información documentada del sistema de gestión se encuentran:</p> <p>Tamaño de documento, orientación y márgenes.</p> <p>Composición del encabezado:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Logotipo de la UAS en la parte superior izquierda</li><li>• Razón social Universidad Autónoma de Sinaloa, tipo de letra: arial; tamaño 20 puntos, negrito y centrado.</li><li>• Sistema de Gestión, 18 puntos, negrito y centrado.</li><li>• Nombre de la Unidad Organizacional, arial tamaño 16 puntos</li><li>• Nombre del documento arial 14, negrita</li></ul> <p>Pie de página: Nombre, puesto y firma, fecha de emisión, versión, número de página</p> <p>Se revisa el Instructivo para el control de acceso a usuarios (30 de octubre de 2017, versión 4), se observa que cumple con los lineamientos establecidos en la guía de elaboración de información documentada.</p> <p>Se revisa el procedimiento para el control de la información documentada (fecha de actualización 07 de enero de 2019, versión 21), se observa en cumplimiento con lo definido en la guía de elaboración de información documentada, referente a la información contenida en los procedimientos.</p> <p>Al final de cada documento, se establece el control de cambios en el que se describen las últimas modificaciones realizadas al documento, identificando capítulo, párrafo, figura, tabla o nota en la</p> |
|--|--|

|  |  |
|--|--|
|  | <p>que se realiza el cambio, si es adición o supresión de información y la modificación de texto realizada.</p> <p>La consulta de los documentos aprobados vigentes se realiza a través de la plataforma informática en línea del sistema de gestión en un módulo específico del SIA (Sistema Integral de Información Administrativa). Cada usuario tiene una clave de acceso que le permite consultar los documentos del sistema de gestión en su versión actual.</p> <p>Alma Lorena Leal León, encargada de la información documentada de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad, es la persona responsable de actualizar los documentos en el módulo del sistema de gestión en la plataforma en línea. Una vez que se actualiza el documento en el sistema, se da aviso al personal que solicitó la actualización del documento sobre la finalización del proceso. Se revisa una solicitud de actualización del documento “Objetivos de calidad” (versión 12, fecha de actualización 25 de febrero de 2019) del proceso de Egresos (VTG) de la Secretaría de Administración y Finanzas. Se revisa la actualización del documento en el sistema encontrándose en cumplimiento.</p> <p>Para el control de información documentada de origen externo se tiene un formato “Control de información documentada de origen externo” (30 octubre de 2017, versión 5), en el que cada proceso lo llena con la información requerida de la información documentada aplicable para el proceso específico. Se revisa la información documentada de origen externo para la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad:</p> <p>Normatividad Internacional de Calidad: Norma ISO 9000, ISO 9001, ISO 19011, ISO 14001<br/>Legislación Federal: Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley General de Educación, Ley para la Coordinación de la Educación Superior, Programa Sectorial de Educación 2007-2012, Ley Federal de Trabajo, Ley Federal de Metrología y Normalización.<br/>Legislación Estatal: Constitución Política del Estado de Sinaloa, Ley de Educación del Estado de Sinaloa<br/>Cada proceso que lo requiera cuenta con su “control de la información documentada de origen externo”</p> <p>Se revisa el control de la documentación de origen externo del proceso de auditoría interna. En el cual se identifica como documentación de origen externo los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento</li> <li>• Ley de Coordinación Fiscal</li> <li>• Ley de Impuesto Sobre la Renta</li> <li>• Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas y su Reglamento</li> <li>• Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública</li> <li>• Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Sinaloa</li> </ul> <p>Como control mantienen: “Portal WEB de la Cámara de Diputados <a href="http://www.diputados.gob.mx">http://www.diputados.gob.mx</a>”</p> |
|--|--|

**PROCESOS DE DIRECCIÓN.**  
(Liderazgo y compromiso; Política de Calidad y su comunicación; Roles, responsabilidades y autoridades en la organización; Acciones para abordar riesgos y oportunidades; Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos; Planificación de los cambios).

|   |   |
|---|---|
| <p><b>5.1,</b><br/><b>5.2,</b><br/><b>5.3,</b><br/><b>6.1,</b><br/><b>6.2,</b><br/><b>6.3</b></p> | <p><b>DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b><br/><b>Administración del sistema de gestión</b><br/>El Mtro. Omar Armando Beltrán Zazueta, a través del liderazgo llevado a cabo por el Rector de la Universidad Autónoma de Sinaloa, el Dr. Juan Eulogio Guerra Liera, se establecen estrategias, determinadas en el Plan de Desarrollo Institucional, para dar cumplimiento a los objetivos establecidos.</p> <p>Con esta finalidad, desde la alta dirección se definen los roles y se da la autoridad a los distintos niveles de la organización para la toma de decisión y la asignación requerida de recursos para el mantenimiento del sistema de gestión por parte de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad y de esta manera el poder asegurar que se logran los resultados previstos.</p> <p>Se tiene establecida una política de gestión, documentada en el manual de gestión (31 de agosto de 2018, versión 22, página 15):</p> |
|---|---|

|  |  |
|--|--|
|  | <p>“La universidad Autónoma de Sinaloa es una institución pública y autónoma de educación media superior, subprofesional, superior y enseñanzas especiales, que realiza investigación científica, tecnológica y humanística, contribuye al estudio, preservación y fomento de la cultura y la vinculación de los programas con los sectores sociales y productivos; que establece el compromiso de proporcionar productos y servicios de calidad, orientados a satisfacer los requisitos de los usuarios y partes interesadas, controlando los aspectos e impactos ambientales para proteger el medio ambiente, cumpliendo con los requisitos legales y otros aplicables; soportado en un sistema de gestión que promueve el enfoque basado en riesgos, la mejora continua y el uso eficiente de los recursos en un marco ético y de valores para mejorar el desempeño, fortalecer el bienestar y el desarrollo sostenible universitario”</p> <p>La política de gestión se comunica a través de la página web de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad, en stands en algunas áreas certificadas, en posters en las unidades con procesos certificados y como parte de la programación de contenido de Radio UAS. Tomando como base la política de gestión, se determinan objetivos de calidad por proceso. Cada uno de los procesos mantiene un documento llamado Objetivo de la calidad, en este se establece el objetivo de calidad y la metodología de medición a llevar a cabo para dar seguimiento al cumplimiento de estos. Para dar coherencia con la política de gestión, en cada objetivo establecido se identifica el elemento de la política de gestión con el que se relaciona, el responsable de cumplirlo, el indicador a seguir, la unidad de medida, la frecuencia de medición, la evidencia generada y las metas.</p> <p>De acuerdo con lo comentado con la LCP Rosa María Guevara Salido, los roles y responsabilidades están definidos desde el Manual General de Organización y de Funciones (junio 2012), en este se establece el organigrama de la institución. Aunado a esto, los roles y responsabilidades de las personas involucradas en las actividades de los distintos procesos, están determinados en los procedimientos específicos para la realización de las actividades. En estos se establece la responsabilidad del puesto y su autoridad. Además, para cada rol se tienen establecidos un perfil de puestos en el que se describen sus funciones y responsabilidades.</p> <p>Para la determinación y gestión de los riesgos y oportunidades, se tiene establecido como parte de la información documentada del sistema de gestión la Guía para la Elaboración de Matriz de Riesgos y Oportunidades (fecha de emisión: 30 de octubre de 2017, versión 01) mismas que considera las siguientes etapas para la gestión del riesgo:</p> <p style="text-align: center;">Identificación → Análisis → Evaluación → Tratamiento → Monitoreo → Revisión</p> <p>Los riesgos se clasifican de acuerdo con el Índice de Riesgo, tomando en cuenta la frecuencia y la severidad del riesgo a evaluar. El nivel de índice de riesgo indicara las acciones a tomar y la periodicidad de monitoreo.</p> <p>Cada proceso mantiene la Matriz de Riesgos y Oportunidades con la información correspondiente de acuerdo con la naturaleza de su proceso.</p> <p><b>PARQUE DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA</b><br/><b>Definición, formalización seguimiento y cierre de proyectos de investigación aplicada</b></p> <p>Durante la entrevista con José Ramón López, Director General del Parque de Innovación Tecnológica, comenta que de acuerdo con la naturaleza del PIT, para ellos es muy importante contar con un sistema de gestión que les permita ofrecer servicios de calidad, ya que dentro de esta unidad se pueden desarrollar proyectos que beneficien o resuelvan una problemática del entorno, utilizando los conocimientos generados al interior de la universidad y ponerlos al servicio de la comunidad para generar un impacto positivo. Por lo que, como acción, comunica a todas las áreas del PIT sobre la certificación del proceso que mantienen, a través de pláticas y correos, dando a conocer la importancia del proceso.</p> <p>Estableciendo los roles de cada persona involucrada dentro del proceso para que la personas sepan sus funciones y la importancia de estos dentro del proceso, buscando siempre la mejora a través de estándares de calidad que puedan apoyar para la implementación de mejoras en las actividades.</p> <p>La responsable del proceso, Saraí Flores Ceballos, Coordinador operativo, comenta que cuentan con una política de calidad, misma que se encuentra disponible para consulta en la página web de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad. Comenta que, derivado de esta política se han establecido 3 objetivos de calidad:</p> |
|--|--|

|  |  |
|--|--|
|  | <p>1. Desarrollar proyectos de investigación aplicada que atiendan las necesidades de la academia, gobierno e iniciativa privada contribuyendo a la solución de problemas del entorno local, regional e internacional.</p> <p>2. Cumplir en tiempo y forma con los entregables comprometidos al inicio del proyecto para lograr la satisfacción de la academia, gobierno e iniciativa privada participante en los proyectos.</p> <p>3. Obtener el grado de satisfacción del usuario en niveles de bueno y excelente, mediante la aplicación de encuestas, para conocer su percepción y mejorar la prestación de servicios.</p> <p><b>DIRECCIÓN DE EDITORIAL</b></p> <p><b>Edición, publicación y difusión editorial</b></p> <p>Se revisa con la Lic. Marlén Martínez la política de calidad que mantiene el sistema de gestión. Identifica que se encuentra documentada dentro del manual de gestión (fecha de actualización 31 de agosto de 2018, versión 22), página 15.</p> <p>La directora de editorial, la Dra. Ilda Elizabeth Moreno Rojas, comenta que además de tener la política en el manual, esta se encuentra distribuida en las oficinas de la Dirección de editorial a través de carteles. Se constata la comunicación de la política en las instalaciones de la dirección. Se tienen establecidos dos objetivos de calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Editar, publicar y difundir con eficiencia textos de excelente calidad que transmitan la ciencia, la cultura y el conocimiento generado por nuestros investigadores y autores de prestigio externos a la UAS, para contribuir a la formación cultural de la sociedad.</li> <li>• Obtener el grado de satisfacción de los usuarios, entre los niveles de bueno y excelente al solicitar los servicios de la dirección de editorial</li> </ul> <p>La Lic. Marlén comenta que las responsabilidades y autoridades de las personas involucradas en la realización del proceso, están definidas en los distintos perfiles de puestos y dentro del procedimiento de edición, publicación y difusión editorial.</p> <p>Ej. Para el puesto de diseñador editorial se determina lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidades: <ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir los originales del texto en digital y formarlo en el formato que le ha sido asignado.</li> <li>Entregar al diseñador gráfico las imágenes para que las arregle. Los originales del texto en digital para que haga las gráficas que vienen en este.</li> <li>Recibir y pasar a los interiores las correcciones de los correctores en el borrador impreso.</li> <li>Hacer un PDF con las dudas de los correctores y enviarlo al autor para que las resuelva.</li> <li>Revisar el PDF de la portada de la publicación y enviar correcciones al jefe de producción</li> </ul> </li> <li>• Autoridad: <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar cambios en los archivos entregados al diseñador gráfico.</li> <li>Solicitar al autor que resuelva las dudas que se presenten en su texto las veces que sean necesarias.</li> </ul> </li> </ul> <p>Se revisa matriz de riesgos y oportunidades fecha de emisión 31 de agosto 2018, versión 01. Revisada por Marlén Martínez, aprobado por Ilda Elizabeth Martínez</p> <p>Se identifican 4 riesgos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No cumplir a tiempo la meta establecida a corto plazo</li> <li>- Maltrato de los libros almacenados y enfermedad de los trabajadores</li> <li>- Pérdida de información electrónica</li> <li>- Dificultad en la promoción de las actividades de difusión</li> </ul> <p>La matriz de riesgos se compone de los siguientes rubros:</p> <p>Riesgo, partes interesadas, situación, causa de la falla, consecuencia / daño, frecuencia, severidad, resultado, IR = ÍNDICE DE RIESGO, Tipo de tratamiento, media para el control, elemento de control, responsable del control, Fecha propuesta de cumplimiento, Frecuencia de revisión, estado, riesgo residual.</p> <p>Ej. No cumplir a tiempo la meta establecida a corto plazo, autor, durante la corrección de los textos, 1. Los textos mal escritos; 2. La falta de personal capacitado; 3. Equipo de impresión obsoleto que dificulta la lectura, la corrección se lleva más tiempo de lo esperado y retrasa el proceso de edición, frecuencia 5, severidad 5, resultado 25, Índice de riesgo inaceptable, reducir, establecer políticas y controles operacionales, 1. Un programa de capacitación de personal; 2. Adquirir acervo bibliográfico, que esté disponible para el personal; 3. Adquirir equipo nuevo de impresión para sustituir el obsoleto, Elizabeth Moreno, Titular de Editorial; y Francisco Alcaraz, jefe de producción, 30/11/2019, bimensual, planeado, 0.</p> |
|--|--|



|   |
|---|
| <p><b>DIRECCIÓN DE RADIO UAS</b><br/><b>Producción y transmisión de la programación de radio UAS; programas, promocionales y enlaces remotos</b></p> <p>Durante el proceso de evaluación de la conformidad en la Dirección de Radio UAS, se observó el compromiso de todo el personal durante la ejecución de sus actividades, reconociendo el liderazgo del Mtro. Wilfrido Ibarra Escobar, director de radio UAS, quien argumenta que, por la naturaleza de las actividades, y con el objeto de poder difundir contenido a toda la comunidad universitaria y sinaloense, es importante contar con un sistema de gestión que provea de las herramientas necesarias para poder ofrecer servicios de calidad, siempre con un enfoque al cliente.</p> <p>El Mtro. Ibarra explica la política de gestión del sistema. Misma que comunica a través de carteles distribuidos en las distintas áreas del inmueble y que dio a conocer de primera instancia a todo el personal de la unidad en una plática informativa realizada en el auditorio de la Dirección.</p> <p>El coordinador de sistemas y responsable del proceso, Lic. Angellos Shinue Pérez Morales, comenta que tomando en cuenta la política del sistema, se establecieron 3 objetivos de calidad, mismos que se encuentran como información documentada en la plataforma del SG, en el documento "Objetivos de calidad" (Fecha de emisión 31 de agosto de 2018, versión 01):</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Transmitir la programación a la Sociedad del ser y el quehacer de la UAS por medio de la radio, comunicando de manera oportuna y objetiva las actividades de docencia, investigación, culturales y deportivas de contenido institucional que permita obtener un mayor desarrollo personal y social</li><li>2. Atender las solicitudes de las UO, UA, IAP de una manera oportuna, eficiente y con calidad para la producción y difusión de promocionales y programas de radio.</li><li>3. Obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente al solicitar los servicios.</li></ol> <p>Para cada objetivo se identifica el elemento de la política con el que se relaciona, el responsable de cumplirlo, indicador a cumplir, unidad de medida, frecuencia de revisión y evidencia.</p> <p>El responsable del proceso explica la forma en que están gestionando los riesgos, mismos que se encuentran documentados en su matriz de riesgos (31 de agosto 2018, versión 01). Como riesgos se identifican la falta de energía, falta de un locutor, falla de equipo informático.</p> <p>Con el apoyo de Angellos Shinue, el coordinador y productor de programas, José Ulises Cisneros Sánchez, explica que los roles, responsabilidades y autoridades están definidas en los distintos perfiles de puesto, revisando las del coordinador y productor de programas:</p> <p>Responsabilidades básicas: producción de programas de radio; cumplimiento de la realización de programas en vivo o grabado de acuerdo con la distribución y horario acordado con el consejo interno de producción de radio UAS</p> <p>Autoridad: Elección de temática y programas de radio; realización del proceso creativo para la realización de programas de radio.</p> <p><b>RECTORÍA</b><br/><b>Administrativo de Rectoría</b></p> <p>Durante la entrevista realizada al Lic. Manuel Octavio Cervantes González, Secretario Particular de la Rectoría y responsable del proceso, informó que el proceso "Administrativo de la Rectoría" se realiza de manera controlada mediante el documento identificado como "Procedimiento de Administrativo de Rectoría", en su versión 10 de fecha 10 de septiembre de 2018. En este procedimiento se establece como objetivo, brindar una atención oportuna, eficiente y de calidad a cada uno de los usuarios, con el fin de lograr su satisfacción, mediante una actitud responsable e institucional.</p> <p>El Lic. Cervantes González muestra un amplio conocimiento del impacto que tienen los apoyos otorgados por la Rectoría, a los indicadores institucionales. A manera de ejemplo mencionó que, los beneficiarios que concluyeron sus estudios doctorales y que recibieron el apoyo del programa "Jóvenes Doctores", formalizan un convenio para incorporarse a la UAS como profesores de tiempo completo (PTC). Este programa permitió que, el 27% del total de PTC de la UAS que cuentan con reconocimiento externo del Sistema Nacional de Investigadores y que actualmente son 325 PTC, hayan sido egresados de la UAS y fuesen beneficiarios del programa "Jóvenes Doctores".</p> <p>La Política de la Calidad se comunica, conforme se establece en el documento "Cédula de comunicación" de fecha 30 de octubre de 2017. El responsable del proceso es quien debe comunicar la "Política de Gestión" permanentemente a los integrantes del proceso y a las partes</p> |
|---|

interesadas. En el caso de la Rectoría, la política se encuentra visible mediante un poster y se realizan reuniones periódicas con el personal a su cargo para asegurar que se comunica adecuadamente, entiende y se aplica dentro de la UAS. Demostrando el compromiso para establecer, implementar y mantener la política de calidad, siendo ésta un referente para establecer los objetivos de la calidad. El responsable de proceso identifica el documento titulado "Objetivo de la calidad", de fecha 10 de septiembre de 2018, mediante el cual se establece la forma de dar seguimiento a los servicios prestados y evaluar los resultados, con dos indicadores de desempeño. El primero determinado como el número de solicitudes autorizadas contra el número de solicitudes entregadas a la Secretaría de Administración y Finanzas (SAF) en los plazos establecidos. Finalmente, el segundo indicador de desempeño, consistente en número de encuestas calificadas entre bueno y excelente, contra número total de encuestas aplicadas.

Para la planificación de las acciones para abordar riesgos y oportunidades, el Lic. Manuel Octavio Cervantes González, Secretario Particular de la Rectoría, identifica la matriz de riesgos y oportunidades de fecha 30 de enero de 2019. En dicho documento se realizó la identificación, el análisis, la evaluación, el tratamiento, el monitoreo y la revisión de los riesgos del proceso administrativo de la rectoría.

#### **RECTORÍA**

##### **Coordinación y soporte para la organización de eventos**

En la entrevista realizada a la Lic. Manuela Mitchel Elizalde, Coordinadora General de Eventos de la Rectoría, informó que la Política de Gestión de la UAS está determinada en el Documento identificado como "Manual de Gestión". Para lograr su cumplimiento, resaltó la importancia de que las acciones del área a su cargo se realicen en el marco del Plan de Desarrollo Institucional de la UAS. Asimismo, identificó que es una de sus funciones promover su entendimiento y realización mediante su proceso y cumplimiento de sus objetivos establecidos en el Procedimiento de coordinación y soporte para la organización de eventos.

Aunado a lo anterior, una de sus funciones es facilitar los recursos para la operación de su proceso y establecer adecuadamente las funciones y responsabilidades de las personas que participan en el proceso. Para validar este punto y de acuerdo con el "Procedimiento de Coordinación y Soporte para la organización de eventos", se cuenta con el siguiente personal: responsable de eventos, responsable de agenda, responsable de gestión de recursos, responsable de protocolo, responsable de apoyo y logística, maestro de ceremonias, responsable de diseño e imagen y responsable de avanzada. De lo anterior, se verifica que cada uno de estos trabajadores tiene determinado un perfil de puesto en donde se indican los roles y responsabilidades de cada uno de ellos.

#### **SECRETARÍA ADMINISTRATIVA DE LA RECTORÍA**

##### **Atención y Seguimiento de Solicitud de Becas a la Comunidad Estudiantil Universitaria**

En entrevista con el Lic. Jesús Abel Sánchez Inzunza, titular de la Secretaría de Administrativa de la Rectoría (SAR) se hace notar que tiene el conocimiento del contexto en que se ubica la UAS, particularmente en lo referente a las nuevas políticas de los programas de becas que, el gobierno federal otorgará directamente a los estudiantes de nivel medio superior y superior. Teniendo como antecedente que la UAS tiene un procedimiento para la gestión y otorgamiento de becas provenientes del gobierno, la SAR a su cargo se ha puesto en contacto con los representantes del gobierno Federal de la Secretaría de Bienestar para que, en el caso del Programa de Becas "Benito Juárez" para nivel medio y el programa de "Jóvenes Escribiendo el Futuro" para nivel superior, se puedan gestionar y promover dichos programas al interior de la UAS. Con esta información, se evidencia el compromiso del titular de la unidad organizacional, para lograr los resultados a través de gestionar relaciones de comunicación con las partes interesadas.

En entrevista con la Lic. Arantxa Rivero Bórquez, responsable del proceso, identifica la Política de Gestión del sistema de gestión de la UAS, misma que está contenida en el Manual de Gestión de fecha 31 de agosto de 2018, ubicada en la página 15. Asimismo, la Lic. Rivero Bórquez, identifica que la forma de comunicar la Política de Gestión se realiza conforme lo establece la "Cédula de comunicación" de fecha 30 de octubre de 2017, en la cual se tiene como requisito comunicarla al personal que labora en el proceso, a los usuarios y a la comunidad, siendo una responsabilidad declarada como responsable de proceso. La Lic. Rivero comenta que los roles y responsabilidades de las personas involucradas en el proceso, se identifican en el documento "Procedimiento de Atención y Seguimiento de Solicitud de Becas a la Comunidad Estudiantil

|  |  |
|--|--|
|  | <p>Universitaria”, en el apartado V: Responsabilidad y Autoridad. Se establecen específicamente para el siguiente personal que participa en el proceso: Lic. Jesús Abel Sánchez Inzunza, Secretario Administrativo de Rectoría, el Mtro. Ulises Zaldívar Higuera, Jefe del Departamento de la SAR, la Lic. Nayeli del Rosario Espinoza Piña, Coordinadora de Becas – SEP, la Lic. Dulce Cecilia Olvera Beltrán, Coordinadora de Becas Institucionales, el Lic. Carlos Eloir Suárez Arredondo y la C. Imelda Cárdenas Castañeda, Secretaria de la SAR.</p> <p>La Lic. Rivero Bórquez identifica el documento de “Objetivo de Calidad” de fecha 30 de octubre de 2017 de versión 02, el establecimiento dos objetivos: 1) Atender las solicitudes de becas estudiantiles de nivel medio superior y superior, que cumplan con los tiempos establecidos y realizar los trámites necesarios para las becas estudiantiles aceptadas y renovaciones, dando como resultado el servicio de gestión y otorgamiento de beca, logrando así la permanencia de alumnos de bajos recursos y al mismo tiempo un incentivo para alumnos de excelencia académica; 2) Obtener el grado de satisfacción de usuarios entre los niveles de bueno y excelente al solicitar servicios.</p> <p>Respecto a las estrategias para abordar riesgos y oportunidades, la SAR integró una matriz de Riesgos y Oportunidades de fecha 01 de octubre de 2018, Asimismo, la Lic. Rivero Bórquez identifica el Documento titulado “Guía para la elaboración de Matriz de Riesgos y Oportunidades”, mediante el cual se establece como objetivo: Orientar al personal involucrado en el sistema de gestión en la aplicación de la metodología y directrices para la gestión del riesgo. En la última evaluación de riesgos de la SAR, se estableció como principal riesgo que no se publique la convocatoria de Becas SEP, y que ello traiga como consecuencia que algunos estudiantes queden sin apoyo de beca federal y sin beca institucional. Para abordar la situación, se estableció una propuesta de mejora que consistió en la actualización de los documentos del proceso para su adaptación de acuerdo con las disposiciones federales para los programas de inclusión social.</p> <p><b>DIRECCIÓN DE CONTRALORÍA ACADÉMICA</b><br/><b>Asignación y control de cargas académicas</b></p> <p>En entrevista con Lic. Francisco Javier Landeros Ruiz, responsable del proceso y programador de cargas académicas comenta que, la política de gestión se comunica mediante medios impresos y electrónicos. Durante el recorrido realizado en sus instalaciones se observa un poster en la entrada de las oficinas y en cada una de las computadoras, al inicio del sistema de cargas académicas, se tiene en la pantalla principal el Objetivo del proceso y la Política de gestión.</p> <p>Como objetivos de calidad se establecen: 1) Contar en tiempo y forma con la programación de cargas académicas de cada periodo, por sistema (Página WEB), para el pago oportuno a los docentes. 2) Generar los movimientos de nómina para el personal de asignatura de acuerdo a la programación oficial de cargas académicas. 3) Obtener el grado de satisfacción de usuarios entre los niveles bueno y excelente al llevar a cabo la asignación y control de cargas académicas para evaluar el desempeño y propiciar la mejora continua.</p> <p>La Dirección de Contraloría Académica cuenta con un titular, un responsable del proceso auditado, once programadores de acopio y revisión de cargas académicas, cinco administrativos que realizan actividades de apoyo. Para cada programador de acuerdo a sus funciones y actividades asignadas, el titular de la Contraloría asigna un determinado número de unidades académicas. Para verificar lo anterior, se revisó la documentación de distribución, y se observa que se cuenta con dos programadores para la zona norte que integra 16 Unidades académicas, la zona centro norte que es atendida por dos programadores atendiendo 13 UA, la zona centro es atendida por cinco programadores atendiendo un total de 50 UA, la zona sur es atendida por dos programadores para 21 UA. Con lo anterior, se verifica que están determinadas los roles y responsabilidades para la operación de los procesos.</p> <p>Respecto a la evaluación de riesgos y oportunidades, el responsable del proceso ubica la “Matriz de Riesgos y Oportunidades” (30 de octubre de 2017, versión), en ella se establecen dos riesgos, el primero que no se entregue en tiempo y forma la carga académica por parte de la UA, y el segundo, falta de interés e irresponsabilidad de los encargados de las unidades académicas. Se valoran adecuadamente estos riesgos y se da tratamiento a los mismos, para verificar las medidas de control tomadas por la DCA. Una de las medidas que se tomaron consiste en informar a los directores de la UA los periodos para la elaboración del folio y validación. Se muestra correo, de fecha jueves 28 de febrero de 2019, mediante el cual se remite la circular a los directores de las UA, para atender puntualmente las fechas de entrega de folio. Asimismo, se revisa oficio de fecha 11 de junio de 2018, mediante el cual el titular de la DCA comunica a los directores de UA el calendario de cursos de capacitación de cargas académicas para controlar el riesgo del que el</p> |
|--|--|

responsable de UA no cargue adecuadamente su asignación de cargas académicas. Se revisa lista de asistentes al curso de fecha 15 de junio de 2018, para la zona centro con un total de 29 asistentes capacitados.

#### **DIRECCIÓN DE AUDITORIA INTERNA**

##### **Comprobación de gastos**

Durante la entrevista realizada a la Dra. Marifeli Avendaño, Directora de Auditoría Interna, se hace evidente su trayectoria institucional de más de veinte años de experiencia, lo que le permite conocer las políticas institucionales en materia de auditoría, particularmente en transparencia y manejo de recursos. Para una mejor comprensión del contexto institucional y de su relación con las actividades planteadas en el plan de la calidad.

Muestra amplio conocimiento de las áreas de fiscalización y auditoría contable, lo que le permite identificar la política institucional del Mejoramiento de los mecanismos y procesos de gestión financiera, transparencia y rendición de cuentas en estricto apego a la normatividad institucional y la legislación vigente. Con este marco de referencia, se identificaron claramente las funciones a realizar y para ello se tiene determinada una estructura organizacional que se integra en la Dirección de Auditoría Interna para el proceso de comprobación de gastos, la cual está conformada de la siguiente manera: una directora, dos recepcionistas, dos auditores de primera revisión y tres de segunda revisión. Cada uno tiene su perfil de puestos definido para asegurar que las personas que trabajan en el proceso conozcan sus funciones y responsabilidades para la prestación del servicio.

En referencia a la política de gestión de la UAS, en la DAI se comunica la importancia del cumplimiento de la política, mediante reuniones periódicas con el personal para hacer conciencia sobre la importancia de su cumplimiento. En las oficinas de la DAI también se cuenta con posters que dan cuenta de la política de gestión.

#### **DIRECCIÓN DE AUDITORIA INTERNA**

##### **Auditoría Interna**

En entrevista con el C.P. Gerardo Fernández Ávila, Responsable de Proceso y Auditor adscrito a la Dirección de Auditoría interna, señala cuál es el propósito del Proceso de Auditoría Interna, y los beneficios que tiene para los usuarios (Unidades Organizacionales y Académicas), principalmente en cuanto al aspecto preventivo y con ello evitar en el incumplimiento de la normatividad institucional o leyes aplicables vigentes. Asimismo, se les proporciona a los usuarios información relevante para fortalecer sus procesos de control interno, mediante los hallazgos o acciones emitidas durante la Auditoría.

El C.P. Fernández, Responsable de Proceso, muestra el Plan Institucional de Desarrollo, Consolidación Global 2021, en este documento identifica el eje 4: "Gestión y Administración Colegiada, Incluyente e Innovadora", el cual es un referente para su proceso, particularmente en lo relativo a la Política 4.5 "Mejorar los mecanismos y procesos de administración financiera, transparencia, y rendición de cuentas, en estricto apego a la normatividad institucional y a la legislación vigente en la materia". Aunado a lo anterior, como parte de este mandato normativo, se establece una meta institucional para la gestión de auditorías financieras, anuales a las Unidades Organizacionales. Asimismo, identifica la Política de Gestión establecida en el Manual de Gestión (página 15, apartado 5.2.1), misma que es un referente para el entendimiento y su aplicación al proceso de Auditoría Interna y en cumplimiento de sus objetivos de calidad.

En relación con el manejo y abordaje de los Riesgos que determinaron, en la "Matriz de Riesgos y Oportunidades" (31 de octubre de 2018), se destaca la falla en el transporte para el traslado de los auditores, el no llegar a tiempo a las auditorías y no contar con la información suficiente. De estos tres riesgos, solo los dos primeros deben mitigarse, para ello se verifica el cumplimiento de las acciones; Se cuenta con una bitácora de servicios y mantenimiento del vehículo de transporte, y se reforzaron las medidas de seguridad para el traslado a las escuelas foráneas. Cada uno de los auditores debe portar uniforme e identificaron oficial vigente a la vista.

#### **SECRETARÍA GENERAL**

##### **Recepción, análisis de proyectos, análisis y determinación por parte de las Comisiones para poder ser presentados ante el Consejo Universitario con el fin de emitir acuerdos.**

El proceso es responsabilidad del Dr. Gerardo Joel Gallardo Pineda, quien además se desempeña como jefe de asesores del Secretario General. Cuenta con personal adjunto responsable de diferentes funciones, como: Dra. Yadira Elizabeth Ozuna Castro, quien se desempeña como

|  |  |
|--|--|
|  | <p>asesora académica; la Psic. Yahaira Alicia Guzmán Galindo, que ocupa el cargo de asesora en el proceso certificado; y, el Mtro. Rubén Hurtado Reyes, quien es el coordinador del Consejo Universitario.</p> <p>El Dr. Gallardo mencionó que el compromiso institucional se manifiesta mediante el cumplimiento de los requisitos establecidos en la reglamentación interna y externa, que redundan en beneficio de las partes interesadas, también destacó que el liderazgo se presenta cuando se otorga el tratamiento adecuado a las actividades, tareas y responsabilidades que se requieren para cumplir en tiempo y forma con el proceso en mención, así como la toma de decisiones desde la alta dirección. Por su parte la Psic. Guzmán, destacó se tienen roles establecidos, y que mediante la aplicación del Plan de la Calidad se asegura que los servicios prestados cumplan con los resultados previstos. La Dra. Ozuna identificó los principales riesgos asociados al incumplimiento en la prestación del servicio.</p> <p>En lo que respecta a la política de calidad, los objetivos y la planificación de acciones la Psic. Yahaira explicó que estos elementos son difundidos a través de la página web, por mensajes electrónicos y por carteles distribuidos estratégicamente en sus instalaciones, además realiza cuestionamientos verbales al personal relacionado con el proceso para el aseguramiento de la comprensión de los elementos mencionados.</p> <p>El Mtro. Hurtado menciona que la política de calidad se entiende como el ofrecimiento de servicios a los usuarios facilitándoles los procedimientos para atender solicitudes en tiempo y forma, contemplando la legislación vigente y estipulada para cada función sustantiva y adjetiva. La política de calidad se da a conocer por medios impresos y digitales. Se tienen establecidos objetivos de calidad, mismos que son medidos mediante indicadores de desempeño (bimestrales).</p> <p>La Psic. Guzmán argumentó que para la identificación de los riesgos que puedan afectar su proceso cuentan con una matriz de identificación de riesgos y oportunidades, y que a través de su aplicación se establecen las acciones a seguir para controlarlos o atenuarlos.</p> <p><b>DIRECCIÓN DE SUELDOS Y SALARIOS</b><br/><b>Elaboración de la Nómina Universitaria</b></p> <p>Durante la evaluación con la L. en I. María Guadalupe Vargas Robles, Subdirectora de sueldos y salarios y responsable del proceso, menciona que el liderazgo se manifiesta en primera instancia, con la formación profesional de los directivos, con el compromiso mostrado con las actividades diarias, con el respeto en el cumplimiento de los objetivos y metas planteados, minimizando errores y fomentando un ambiente grupal adecuado.</p> <p>Se revisa con la Lic. Vargas, la implementación de la política de gestión, misma que comenta, se encuentra inserta en la página web del Sistema de Gestión de Calidad de la UAS, también menciona que su contenido impreso se distribuye en sitios estratégicos disponibles para los usuarios, esta situación se acreditó en un recorrido por las instalaciones.</p> <p>La Lic. Vargas Robles, argumenta que los objetivos de calidad se relacionan con las actividades del área prestando servicios de calidad a los usuarios, con la eliminación de errores en la emisión de la nómina y en el cumplimiento de cada una de las etapas que conforman el proceso. Menciona que se establecen en el documento “objetivos de la calidad”, siendo tres en total: 1. Que los errores en la acreditación de movimientos de nómina sean inferiores al 0.38% reduciendo el margen de errores para que la elaboración de la nómina sea más confiable. 2. Que la elaboración de la nómina universitaria sea oportuna y veraz, cumpliendo con los plazos establecidos en la normatividad universitaria para la satisfacción del cliente. 3. Obtener el grado de satisfacción de usuarios entre los niveles de bueno y excelente al elaborar la nómina universitaria para evaluar el desempeño y propiciar la mejora continua.</p> <p>Con la aplicación de la matriz de riesgos y oportunidades, revisada en octubre de 2017, con versión 10 y aprobada por la L.I. Ma. Guadalupe Vargas Robles, se determinó que el principal riesgo es: La rotación del personal y jubilaciones, Durante la entrevista la responsable del sistema mencionó otros riesgos como: Los errores de captura en la nómina de los trabajadores y la falla en la entrega a tiempo de la nómina universitaria. Para la estimación del riesgo. Este instrumento contiene elementos de la planificación y en general está estructurada por cuatro rubros principales: Identificación del riesgo; Evaluación del riesgo; Tratamiento del riesgo; y, Monitoreo y revisión el riesgo. Esta matriz se revisa una vez al año.</p> |
|--|--|

|  |  |
|--|--|
|  | <p><b>DIRECCIÓN DE PERSONAL</b><br/><b>Control de Guardias</b></p> <p>De acuerdo con lo comentado por el L.E.D. Agustín Sánchez Castro, subdirector de persona y responsable del proceso, el liderazgo es asumido desde el director de personal, quien coordina y delega de manera eficiente los trabajos administrativos propios de la dependencia, propiciando condiciones laborales aceptables, promoviendo la iniciativa del personal y comunicando la política de calidad. Así, esta condición permite que el resto de los empleados se asuman como un factor determinante y responsable para la prestación del servicio, con un alto sentido de compromiso, responsabilidad y solidaridad.</p> <p>De acuerdo con el responsable del proceso, la política de calidad se entiende como la forma como se atiende en tiempo y forma el servicio; al proporcionar los servicios de calidad a los conserjes y veladores; y, con el pago de las guardias que correspondan a los servicios prestados. También la calidad implica el cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios y la satisfacción de los usuarios. La forma como se da a conocer la política estriba en el uso de trípticos, carteles, portal del SGC y con el uso de los documentos del sistema.</p> <p>De acuerdo con el subdirector de personal, las responsabilidades de los empleados involucrados en el proceso se encuentran en el procedimiento de control de guardias, en su versión N° 12, de fecha de actualización 21 de enero del año 2109.</p> <p>El Lic. Sánchez, menciona que se tienen identificados los riesgos asociados con el proceso, argumentando que se identificaron y cuantificaron con la Matriz de identificación de riesgos y oportunidades, además destaca que el principal riesgo detectado es el referente a los errores en el llenado de los formatos y pagos indebidos.</p> <p><b>DIRECCIÓN DE PERSONAL</b><br/><b>Certificación laboral</b></p> <p>El director de personal, el Ing. Francisco Javier Veja Souza, asume su liderazgo en el proceso de certificación al coordinar los trabajos inherentes a la certificación y al mismo tiempo cuando encabeza los trabajos relacionados con el proceso con un alto sentido de responsabilidad. Además, delega los roles y responsabilidades al personal a su cargo con sentido de equidad, responsabilidad, ética y solidaridad lo cual se traduce en el cumplimiento de los objetivos.</p> <p>Además, el responsable del proceso, el Lic. Héctor Octavio Arellano Sánchez, comenta que, para involucrar y comprometer de manera activa a los trabajadores involucrados en el proceso, se llevan a cabo reuniones periódicas con los empleados, en las que se resuelven las inquietudes y se capacitan en temas relacionados con la satisfacción del cliente y el sistema de gestión. El Lic. Arellano, comenta que, en conjunto con sus empleados, discuten periódicamente la política de calidad y su vínculo con el proceso de certificación laboral, dando a conocer la misma mediante el portal del SGC, por dípticos y a través de carteles.</p> <p>Los roles y responsabilidades en el proceso están descritos mediante el organigrama de la dependencia y se respaldan con los perfiles de puestos.</p> <p>En cuanto a las acciones para identificar los riesgos y oportunidades asociadas a su proceso, el responsable presentó la Matriz de identificación de riesgos y oportunidades, mediante la cual analizan los posibles riesgos asociados el proceso de certificación laboral, para posteriormente estimar su relevancia y en su caso establecer las medidas para mitigarlos o corregirlos. Para el caso de los objetivos son revisados cuatrimestralmente, presentando los resultados de su eficacia ante el responsable del SGC.</p> <p><b>DIRECCION DE COMUNICACIÓN SOCIAL</b><br/><b>Emisión Semanario Buelna y servicio de atención a eventos</b></p> <p>Durante entrevista con el Ing. Arnoldo Valle Leyva, director de comunicación social, el Lic. Oscar Ochoa García, subdirector y la Lic. Yadira Arce Arias, responsable del proceso, se cuestiono el entendimiento y compromiso con la política de calidad. El director de comunicación social menciona que se encuentra localizada en la página web de la UAS, en el apartado correspondiente al SGC. También mencionó que se puede localizar en el Manual de gestión y en lugares específicos dentro de las instalaciones en forma impresa. La responsable del proceso argumenta que los empleados también pueden acceder a los documentos que integran el sistema, incluyendo la política, utilizando su clave de usuario asignada.</p> <p>Por otro lado, el Ing. Valle, indica que los objetivos de calidad del proceso son:</p> |
|--|--|

|  |   |
|--|---|
|  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Emitir el Semanario Buelna asegurando que la información sea confiable, oportuna y objetiva para difundir el quehacer académico, científico, técnico, cultural, deportivo y administrativo de la Universidad a la comunidad universitaria en general</li> <li>2. Atender las solicitudes de insumos para eventos de las autoridades universitarias, unidades académicas y organizacionales de manera confiable, oportuna y con calidad para apoyar en la realización y divulgación de sus actividades.</li> <li>3. Obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles bueno y excelente al solicitar los servicios.</li> </ol> <p>La Lic. Arce, comenta que las personas involucradas en el proceso desempeñan sus funciones con un claro compromiso institucional y que las responsabilidades de cada uno se encuentran definidas en los perfiles de puesto. Así, cada una de las 36 personas involucradas en el proceso tiene una responsabilidad, bajo la premisa de liderazgo compartido que coadyuve en el cumplimiento de los objetivos de calidad.</p> <p>En lo que respecta a los riesgos asociados con el proceso, se pudieron identificar cuatro: Solicitud incompleta, Falta de equipo de fotografía y reporteros, Falta de recurso para su impresión del semanario en el tiraje solicitado y la Falta de recursos para un servicio.</p> <p>Estos riesgos fueron identificados en la Matriz de Riesgos y oportunidades. Misma que tiene una fecha de actualización de 30 octubre 2017, corresponde a la Versión 1 y está firmada de revisión por Yadira Guadalupe Arce, responsable del proceso. La matriz incluye elementos como Riesgo; Partes interesadas; Situación, actividad o etapa; Causa de la incertidumbre o falta; Consecuencia o daño; Evaluación del riesgo; Tratamiento del riesgo; Monitoreo; y, Revisión. Con estos rubros se asume un enfoque basado en la mejora continua, al incorporar criterios de planeación, de ejecución, de verificación y de actuación. Una vez identificados los riesgos se aplica una metodología para evaluarlos y con ello planificar las acciones de tratamiento.</p> <p><b>DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL</b><br/><b>Operación y Contabilidad</b></p> <p>Durante la auditoria, la Directora de Dirección y Contabilidad, la Lic. Rebeca Carraco Peña mencionó que el liderazgo viene plasmado desde el Plan de Desarrollo Institucional, en el cual se plasman las metas a cumplir, para la generación de resultados los motiva de manera personal para que se integren, se motiven, reflexionen y de esta manera generar una sinergia para el cumplimiento de los objetivos.</p> <p>En la entrevista realizada a Ricardo Martínez, responsable del proceso mencionó que la política de la calidad se da a conocer a través de la plataforma del sistema de gestión, en las capacitaciones que otorga la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad y en los letreros que se encuentran a la entrada del edificio. En relación a los objetivos de calidad y su planificación menciona el Lic. Martínez que se encuentran en el documento "objetivo de calidad" en el cual se observa el objetivo, elemento de la política de gestión aplicable, responsable de cumplirlo, condición, indicador, frecuencia de revisión, la evidencia, metas y fecha de término (firmado con fecha de actualización 30 de octubre 2018 y versión 14).</p> <p>Durante la auditoria el responsable del proceso mostro en la plataforma el procedimiento específico del proceso y señalo donde se encuentran localizadas las responsabilidades y autoridades de acuerdo a sus funciones y el personal operativo. Para determinar sus riesgos cuenta con una matriz donde se encuentran plasmados cuatro riesgos: la no generación de tramites por concepto de retenciones por pagar, la no generación o dificultad de tramites de descuentos retenidos, dificultad en la generación de tramites de pago a proveedores por concepto de bonos y arrendamientos, dificultad en la creación de modificación de un trámite (fecha de revisión 11/dic/2018 versión 02, y versión). Para las oportunidades el Lic. Martínez menciona que están diseñando un manual de actividades de personal en proceso de jubilación para que cuando falte el personal que esté a cargo otra persona pueda realizar el trabajo, se realizó una prueba piloto para monitorear la factibilidad, lo cual tuvo resultado exitoso, actualmente se encuentra en revisión para ser aprobado y otras oportunidades las remite al plan de mejora.</p> <p><b>DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL</b><br/><b>Archivo Contable</b></p> <p>Durante la auditoria se entrevistó al responsable del proceso del archivo contable Lic. Federico Campos García, menciona que cuentan con una cedula de comunicación (firmada por el responsable del proceso, autorizado por el Titular UO, con fecha de octubre de 2017, versión 1) en la cual explica las diferentes formas en que dan a conocer la política de calidad, los objetivos</p> |
|--|---|

|  |  |
|--|--|
|  | <p>de calidad y el Sistema de Gestión de Calidad, además de recibir capacitaciones por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>El Lic. Campos comenta que los roles y responsabilidades referentes a su proceso se encuentran identificadas en el procedimiento específico y menciona sus responsabilidades y autoridades. En cuanto a los riesgos señala que tiene dos identificados, el primero se refiere a que no se garantice la integridad del archivo contable y el segundo a tramites empalmados, lo cual se encuentra identificado en una matriz de riesgos (registro con fecha de revisión 30/oct/17, versión 1), comenta que recibió una capacitación por parte del personal de la Dirección de Gestión de la Calidad, además de contar con una metodología establecida a partir de una guía para la elaboración de matriz de riesgos y oportunidades, mismo que cuenta con un semáforo que les indica el índice riesgo, así como el tipo de tratamiento que se le aplicara al riesgo.</p> <p><b>DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL</b><br/><b>Apoyo Administrativo</b></p> <p>En la entrevista realizada a la Lic. Jannette Flores Navarrete, comenta que el liderazgo se ejerce desde la alta dirección por parte del Rector quien a través del Plan de Institucional de Desarrollo consolidación 2021 establecen las metas alcanzar durante el presente periodo, estableciéndose una política de calidad. Menciona que existe una cedula de comunicación al interior del proceso, donde se identifica la manera de informar lo referente a la política, objetivos, requisitos legales e información de los productos y servicios (Fecha de emisión 30/oct/17, versión 01). La Lic. Flores muestra su objetivo de calidad que es organizar, agilizar y apoyar las actividades de la Dirección de Contabilidad General, a través de la asistencia administrativa, al cumplimiento de la ley de transparencia y acceso a la información pública del Estado de Sinaloa (Fecha de 30 octubre 19, versión 01, firmado en original). En lo referente a las responsabilidades y autoridades se encuentran plasmadas en el proceso específico, detallo de manera puntual la manera en que lleva acabo la función de recibir información para cubrir la necesidad del solicitante, mostrando que realiza las funciones de acuerdo a lo especificado en su procedimiento. La Lic. Flores señala también, que se han identificado los riesgos asociados a su proceso, los cuales están identificados en una matriz de riesgos y oportunidades, la cual muestra de manera electrónica (revisión 01, fecha de revisión 30/oct/2019). El riesgo es que la información no se entregue a tiempo para que esté disponible y publica a las partes interesadas. Comenta que hasta el momento no se ha presentado dicho riesgo. Se muestra un oficio donde se realiza la entrega de la información a la Coordinación General de Acceso a la Información Pública de la UAS (Fecha de recibido 23 de enero 2019).</p> <p><b>DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL</b><br/><b>Registro de Egresos</b></p> <p>Durante la auditoria, el Lic. Silvano López García, responsable del proceso del registro de egresos, menciona que cuentan con una política de calidad y que esta se da a conocer de diferentes maneras a través de la plataforma de la Dirección del Sistema de Calidad, en los letreros que se encuentran en la entrada del edificio y en las capacitaciones. Señala que sus responsabilidades y autoridades se encuentran descritas en el procedimiento específico mostrando el documento desde la plataforma en línea. Indica que tiene identificado un riesgo asociado a su proceso en lo referente a “no realizar el registro de los egresos en tiempo y forma”, mostrando la matriz de riesgos y oportunidades (registro con fecha de revisión 20/sept/2017, versión 01).</p> <p>Señala que se tiene como objetivo de la calidad “registrar el registro de los egresos, conforme a los lineamientos establecidos para la DCG, de manera confiable y oportunidad para satisfacer los requerimientos del cliente”, se identifica responsable del cumplimiento (responsable del proceso y personal operativo), el indicador (conciliar el resultado de la revisión de trámites de cheques con las situaciones de trámites en los estados de SIIA), la frecuencia de revisión (mensual), la evidencia (tabla de revisión física a tramites de cheques), las metas (cubrir al 93% la revisión de los registros de egresos) y la fecha de término (noviembre 2021).</p> <p><b>DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL</b><br/><b>Registro de Ingresos</b></p> <p>Durante la entrevista realizada a la responsable del proceso de registro de ingresos la Lic. Dora Elena Castro Cervantes señala que cuenta con una cedula de comunicación en la cual se muestra</p> |
|--|--|



como ejemplo la política de gestión que debe ser dada conocer por el Rector a través de sesiones de capacitación, difusión del Manual de Gestión, portales web y posters, lo cual debe realizarse de manera permanente (Fecha de registro 31/oct/17, versión 1). La Lic. Castro señala que las responsabilidades y autoridades se encuentran plasmadas en el procedimiento específico y da lectura a ellas (31/oct/2017, versión 12). La responsable del proceso comenta que cuenta con una matriz para la identificación de riesgos, indica que el primero se refiere a no entregar la información a tiempo y el segundo no alimentar correctamente la reportería (registro 31/oct/17, versión 1). Se han realizado reuniones con los involucrados para dar seguimiento a las acciones, muestra como evidencia dos minutas de trabajo de septiembre y octubre del 2018, en las cuales se identifica los asuntos a tratar "identificar las cuentas contables con su respectivo nivel de información y revisar el criterio de registro contable de la tabla G". La Lic. Castro resalta que, para dar seguimiento a los objetivos de su procedimiento, cuenta con el objetivo de calidad en este se presentan los indicadores, la frecuencia de revisión, la evidencia, las metas y la fecha de término.

#### **SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

##### **Ingresos Institucionales.**

El MC Manuel de Jesús Lara Salazar Secretario de Administración y Finanzas y la Dra. Martha Hermelinda Peña Ceballos mencionan que la política y los objetivos que forman parte de su proceso están alineados al Plan Institucional de Desarrollo consolidación 2021 y al Sistema de Gestión de la Calidad, además muestra un liderazgo al interior de la Secretaría, haciendo mención que al personal se les comunica la política y los objetivos a través de los siguientes documentos: cédula de comunicación, plataforma del DSGC, en cuadros de forma impresa que se encuentran en puntos estratégicos. Además, se les comunica la importancia de trabajar de manera coordinada para alcanzar las metas establecidas. La Dra. Hermelinda Peña Ceballos menciona que para incentivar el trabajo en equipo se realizan reuniones periódicas y se les reconoce la labor de su trabajo.

Durante la auditoría el Lic. Fernando Vázquez Barón señala que para los riesgos identificados cuentan con una matriz de riesgos y oportunidades, en el cual se identifican tres riesgos asociados a su proceso como son: la falta de conectividad por situaciones internas o externas a los servidores de la institución, falta de conectividad por situaciones externa a los servidores de la institución, falta de equipo de cómputo hardware, señalan entre las medidas de tratamiento, la elaboración de una política donde se establezcan realizar acciones coordinadas con la Dirección de Informática, el plazo establecido para llevar a cabo el tratamiento es para 2021 (el registro muestra firma de revisión por el responsable de proceso, probado por el secretario de administración y finanzas con fecha de emisión 31 de octubre de 2017, versión 01).

#### **SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

##### **Egresos (Ventanilla de Tramites Generales)**

Durante la auditoría realizada en la Secretaria de Admisión de Finanzas se demuestra liderazgo, ya que cuentan con el conocimiento necesario referente a las funciones que desempeñan, así como las actividades que realizan sus colaboradores. La Dr. Peña señala que cuentan con una cédula de comunicación donde muestra los canales que utilizan para dar a conocer la política y los objetivos de calidad, además de encontrarse en la plataforma de la DSGC. La Dra. Hermelinda Peña Ceballos resalta que se realizan reuniones constantes para incentivar al personal a trabajar en equipo para alcanzar las metas establecidas. La C.P. Ma. Guadalupe Alvarado Rocha identifica cinco riesgos asociados a su proceso, los cuales se refieren a la disponibilidad de recurso financieros, falta de conectividad, falta de equipo de cómputo y no aceptación de la recepción de documentos en la Dirección de Contabilidad General, como evidencia muestra la matriz de riesgos y oportunidades, el cual está firmado por el responsable del proceso, aprobado por la secretaria de administración con fecha de emisión del 31 de octubre de 2017, versión 01, además comenta que recibieron capacitación por la persona de la Dirección de Calidad para el llenado de la matriz.

#### **DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA**

##### **Servicios informáticos y seguridad de la base de datos**

La responsable del proceso Mtra. Paulina Soledad Ramos Parra comenta que todo el compromiso es desde el liderazgo colectivo, como es la certificación, la cual se asume para cumplir con una Norma Internacional para satisfacer los requisitos de las partes interesadas, a través de la política de gestión que está alineada, al Plan Institucional de Desarrollo Consolidación 2021, además comenta que la política esta vivida, entendida por el personal, se desarrolla un mapa conceptual

|  |
|--|
| <p>con los del elementos SGC visualizándose la política, los objetivos, los procesos certificados, lo cual se encuentran colocado en un áreas estratégicas para que el personal lo pueda visualizar, además menciona que la política de gestión esta para consulta de manera pública en el portal de la DGSC.</p> <p>En cuanto a los roles y responsabilidades se establecen desde el plan de la calidad en la columna de responsabilidades donde viene establecidos el número de personal requerido e indica que de manera detallada se encuentran en el procedimiento específico, lo cual se verifica cuando la responsable del proceso ingresa a la plataforma de la DSGC y accede al procedimiento.</p> <p>La Mtra. Ramos identifica seis riesgos, menciona que se toma como base la norma 30001, y que su matriz de riesgo contiene la segunda revisión, identificando los siguientes riesgos: con interrupción de la atención por parte del encargado de atender solicitudes, pérdida de datos o integridad de los datos almacenados en la base de datos, interrupción de la disponibilidad de servicio de los sistemas, cancelación de la licencias de paquetes de cómputo y de servidores, perdida de la confidencialidad de los datos, obsolescencia de equipo, en su identificación tiene marcado dos parámetros con “indeseable” en lo referente a la obsolescencia de equipo y cancelación de la licencias de paquetes de cómputo y de servidores, comenta que para el tratamiento de riesgo este elemento se encuentra desde Plan Institucional de Desarrollo considerado como parte fundamental la adquisición de recursos (versión 02, con fecha de emisión 30 de octubre 2018) cancelación de la licencias de paquetes de cómputo y de servidores.</p> <p>Para la planificación de objetivos la responsable del proceso menciona que se encuentra establecido en el documento Objetivo de la Calidad, tiene seis objetivos plasmados (atender las solicitudes, resolver de solicitudes, grados de satisfacción del usuario, mantenimiento preventivo, de equipo de PC, equipo especializado), los cuales lee y explica cada uno de ellos (base de datos), y determinar la planeación a realizar para alcanzar las metas establecidas y cumplir cabalmente (versión 02, con fecha de emisión 30 de octubre 2018).</p> <p><b>TORRE ACADEMICA</b><br/><b>Solicitud y Prestación de Espacios Físicos</b></p> <p>La L.C.P. Graciela Medallo Navarro responsable del proceso de solicitud y prestación de espacios físicos, menciona que cuenta con un plan de la calidad, los objetivos y requisitos para el cliente con respecto a los productos y servicios, además de un procedimiento específico donde están las actividades a realizar, la responsable refiere que la política de gestión se la dan a conocer a través del director, la cual se debe de comunicar de manera permanente a operativos y usuarios, los sitios donde se localizan la política son: el manual de gestión, en un cartel en la recepción de la torre académica (cedula de comunicación con fecha de revisión 31/oct/17, versión 1).</p> <p>Se cuenta con un procedimiento específico en el que se plasman las autoridades y responsabilidades de cada persona involucrada, cita las responsabilidades que son referente al cargo que desempeña como contador, lee que recibe el pago por el cliente y lo sube al sistema de la Torre, como responsabilidades escanear el recibo de pago, carta compromiso del cliente para el servicio, actualización de la base de datos conforme a los pagos realizados, se clasifican a los clientes de acuerdo a sus pagos, realiza los pagos de los clientes, en cuanto a las autoridades realiza los cobros al cliente externo, da indicaciones a la secretaria para solicitar las cartas compromiso para los clientes antes del evento (documento con fecha de 25/abril/2018, versión 7). La Lic. Medallo muestra la matriz de riesgos y oportunidades y menciona que se detectaron cinco riesgos asociados a su procedimiento y comienza con la descripción de uno de ellos referente a “no tener disponibilidad para un evento”, la causa es por eventos imprevistos por el rector, las partes interesadas es el cliente externo e interno, situación actividad o etapa, la solicitud del espacio físico, índice de riesgo aceptable con revisión (color amarillo) tipo de tratamiento mantener la comunicación verbal y escrita con el cliente, el elemento de control, la carta compromiso y el responsable es la subdirección, en el monitoreo es la fecha de cumplimiento 1 de junio del 2021, la frecuencia anual y se encuentra en ejecución, así mismo hace mención del programa de protección civil lo identifica en color verde, el tipo de tratamiento se debe de eliminar, las medidas para el control para de los trámites para el plan de protección civil, tiene como monitoreo con fecha del 21/dic/2025, la revisión es cuatrianual (fecha de revisión 31/oct/2017, versión 1).</p> <p>Menciona que se cuentan con dos objetivos de la calidad para el cumplimiento de su procedimiento, los cuales describe el primero se refiere a otorgar la prestación del servicio de espacios físicos que cumpla con los requisitos establecidos, con la infraestructura física y equipamiento adecuado para otorgar un servicio de calidad que satisfagan a los usuarios, detalla</p> |
|--|

|  |   |
|--|---|
|  | <p>cómo se compone en relación al elemento de la calidad que se relaciona (mejora continua), responsable de cumplirlo (responsable del proceso de gestión de la calidad), verbo operacional (monitorear), indicador, frecuencia de revisión (mensual) evidencia (reporte mensual), como meta (logra un 100% de los eventos solicitados) fecha de tratamiento (2019). Objetivo 2 obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente al solicitar los servicios del Sistema de Torre Académica (documento fecha de revisión 3 de diciembre de 2018 revisión, 4), muestra como evidencia las encuestas aplicada durante el periodo de septiembre a diciembre donde tiene todas las calificaciones de excelente, las felicitaciones van en referencia el apoyo brindado (Fecha de actualización 31/oct/2017, versión 3).</p> <p><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS</b><br/><b>Contratación de personal de base académico, administrativo y de intendencia</b><br/>Durante la evaluación al proceso, el Lic. Carlos Sandoval Barraza, responsable del proceso, comenta que la política de gestión se encuentra impresa y enmarcada en las áreas de trabajo, además menciona que puede consultarse en el sitio web de la Dirección del sistema de gestión. Muestran el documento "Objetivo de calidad" en donde se determinan los objetivos establecidos en el proceso a dar seguimiento de manera mensual, tomando en cuenta la elaboración de los reportes de nómina, los nombramientos entregados, los reportes de propuestas y dictámenes. Estos reportes se encuentran respaldados en la base de datos SIIA.<br/>Con base en los años de experiencia que tiene el personal involucrado en el desarrollo del proceso se pudo observar que el personal conoce sus funciones y responsabilidades, mismas que están descritas en el procedimiento que mantienen documentado. Así como en los distintos perfiles de puesto.<br/>Han identificado y abordado riesgos, como se documenta en la matriz para este fin. Ejemplo de riesgo: <i>elaboración incorrecta de licencia o nombramiento</i>, riesgo que se evalúa de acuerdo a su frecuencia y severidad, para establecer acciones que reduzcan el riesgo, dando como resultado una disminución de errores.</p> <p><b>DIRECCIÓN DE ARCHIVO GENERAL</b><br/><b>Servicios de archivo general</b><br/>El liderazgo y compromiso, en esta UO, se evidencia en el ambiente armónico de trabajo y la actitud de cada uno de los integrantes de la plantilla, así como en el desarrollo del servicio que se presta. Se observa el orden que guardan todos los expedientes en resguardo, éstos agrupados en Archivos clasificados en Expedientes para Trámite/Concentración e Histórico.<br/>La Política de Calidad la conocen y la alinean, responsablemente, al trabajo encomendado, cada uno de los 13 integrantes de esta UO. Se encuentra impresa y enmarcada en lugares visibles.<br/>El compromiso, expresa el responsable del proceso, el Lic. Jorge Aguilar, es la base para el logro de los objetivos, monitoreados mensualmente, cuatrimestral y semestralmente como lo documenta en el Reportes General de Cumplimiento de Satisfacción de los Usuarios. Para este monitoreo también se aplica la encuesta de satisfacción.<br/>Los riesgos están identificados y se definieron las acciones para abordarlos. En la matriz de riesgos se enfoca, por ejemplo, a la pérdida de expedientes, tomando como medidas como <i>establecer instrumentos de cooperación y determinación de responsabilidades en el cuidado y manejo de expedientes</i>.<br/>Para mantener la integridad del sistema y en caso necesario, soportar los cambios al mismo, se cuenta con los recursos materiales y financieros gestionados por la Dirección ante las instancias pertinentes de la UAS</p> <p><b>DIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES</b><br/><b>Prestaciones sociales a los universitarios</b><br/>La recepción del personal de esta UO, encabezada por el Director de Prestaciones Sociales, el Dr. Manuel Alfonso Urtusuategui Ibarra, puso de manifiesto el liderazgo que ejerce y se refleja en un ambiente de colaboración del personal a su cargo. Lo acompañaron Esther del Rosario Salcido Ávila, responsable del proceso, Rosa Aidé Tamayo Padilla, subdirectora y Ma. Elodia Abitia Varelas, Asistente del Director; lo que aumentó establecer un ambiente cordial.<br/>El desarrollo de la Auditoría fue en un clima de participación espontánea y de fácil acceso a la información, a la documentación y recorrido por instalaciones y áreas de trabajo, observando el desempeño laboral, tal como se señala en el procedimiento para cumplir con los requisitos del cliente.</p> |
|--|---|

|  |  |
|--|--|
|  | <p>La responsable del proceso, Esther del Rosario Salcido Ávila, con amplia trayectoria en Sistemas de Gestión, lleva de manera puntual lo referente a éste, demostrando dominio en el manejo de la documentación referente al sistema de gestión. El personal comenta que la política de gestión se encuentra a la vista y se ha comunicado a los integrantes del equipo, en reuniones que llevan a cabo. La última persona que ingresó recientemente ha sido capacitada en SG.</p> <p>Los dos Objetivos planteados se revisan mensualmente a través de los reportes mensuales que se realizan sobre afiliación al IMSS y ayudas médicas realizadas contra solicitudes recibidas, todo documentado y protegido digitalmente. Se presentaron los reportes con firma y sello de recibidos.</p> <p><b>DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS</b><br/><b>Atención y seguimiento de quejas para garantizar los derechos de la comunidad universitaria</b></p> <p>Durante la evaluación del proceso en la Defensoría de los Derechos Universitarios, se observa que la política de gestión se encuentra en las diferentes áreas de manera impresa para que todo el personal del área y usuarios puedan conocerla, de acuerdo con lo comentado por la Lic. Tania Villalobos, responsable del proceso y la titular operativa, C.P. Esperanza Susuki Lugo. Ambas conocen la política y la asocian con cada una de las actividades que se realizan dentro del proceso, demostrando el compromiso con esta.</p> <p>El personal demuestra conocer las responsabilidades que tienen, mismas que se encuentran referidas en el procedimiento de atención y seguimiento de quejas para garantizar los derechos de la comunidad universitaria.</p> <p>Se determinaron cuatro Objetivos de Calidad que se monitorean mediante la aplicación de indicadores semestrales y anuales. De entre lo que se tiene como objetivos: Atender las quejas y denuncias de los universitarios en base al marco jurídico buscando prevenir conflictos dentro de los tiempos establecidos. Informar al HCU de manera completa, veraz y oportunidad de las actividades realizadas durante el año, que coadyuve a la toma de decisiones fomentando la mejora continua la institución. Obtener el grado de satisfacción de usuarios entre los niveles de bueno y excelente.</p> <p><b>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES</b><br/><b>Servicios de atención a eventos académicos, diseño y comunicación y elaboración de constancias</b></p> <p>La Dirección de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales está a cargo del Dr. Óscar Alfonso Aguilar Soto, quien ejerce un liderazgo y compromiso con el SG y el personal, ha promovido el enfoque en procesos y el pensamiento basado en riesgos. Se percibe un ambiente de orden y trabajo, al ingresar a las instalaciones. Durante la entrevista con el Dr. Aguilar, comenta cómo ha apoyado a las personas para hacer del SG, un sistema en el que se integren en conocimiento y aplicación, el personal a su cargo. El desarrollo del SG se fortalece con la toma de conciencia de él y del personal a su cargo, cumpliendo en tiempo y forma los requisitos y satisfacción del cliente. Las ideas centrales de la Política de Calidad han sido comprendidas y las vinculan que el servicio que ofrecen, teniendo presente los Objetivos de Calidad con el compromiso de mejorar permanentemente.</p> <p>Los riesgos que se han determinado corresponden al tipo de servicio, atendiéndolos y logrando mejoras con ello, tal como sucedió con la falta de aulas. Se realizó la gestión – solicitud, dirigida al Rector de la UAS para incrementar los espacios y fue atendida al construirles un aula nueva, logrando significativamente una mejora al poder aumentar su cobertura. Los riesgos identificados que puedan afectar la operación de sus procesos se determinaron en la Matriz de riesgos y oportunidades del proceso.</p> <p><b>CENTRO DE CÓMPUTO UNIVERSITARIO CULIACÁN</b><br/><b>Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos.</b></p> <p>De acuerdo con la Lic. Dunia Elizabeth Uriarte González, responsable de proceso, existe un buen liderazgo y compromiso de parte del Maestro Eustasio Emilio Lara Velasco, Coordinador General del Centro de Cómputo Universitario (CCU) para conducir el proceso, así como de la Dirección General de Gestión de la Calidad (DGC). Cuentan con los recursos suficientes para asegurar que se lleve a cabo dicho proceso, lo cual se demuestra a partir del Programa Operativo Anual. La política de gestión se revisa y se observa que se encuentra en el Manual de Gestión, así como en diferentes lugares dentro del CCU en forma de cartel impreso, lo cual se comprueba al hacer</p> |
|--|--|

|  |  |
|--|--|
|  | <p>el recorrido por las instalaciones. Esta política se ha modificado en el mes de agosto del 2018. Se han establecido tres objetivos de calidad:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Proporcionar el acceso a equipo de cómputo con buen funcionamiento (hardware), que satisfagan las necesidades de los usuarios y complementen su formación académica.</li><li>2. Atender las solicitudes de acceso a instalaciones avalando que estas sean adecuadas a los requerimientos de los usuarios.</li><li>3. Obtener el grado de satisfacción de los usuarios, entre los niveles de bueno y excelente al solicitar los servicios del Centro de Cómputo.</li></ol> <p>Los objetivos son coherentes con la política de calidad, se establecieron metas para estos (en %). Lic. Dunia Elizabeth Uriarte González, responsable de proceso, manifiesta que los roles y responsabilidades están definidas en los perfiles de puestos y en el procedimiento específico del CCU. Ahí se especifican el puesto, la responsabilidad y la autoridad. Situación que pudo verificarse durante la evaluación.</p> <p>La Lic. Dunia menciona que se tienen identificados los riesgos que pueden afectar la operación de proceso en la matriz de riesgos y oportunidades. Se revisa matriz de riesgos y oportunidades, en esta se identifica un riesgo como inaceptable y uno como indeseable, como sigue:<br/>Inaceptable: Salida de emergencia inexistente. Se muestran varias requisiciones hacia el Departamento de Mantenimiento, con fechas de octubre del 2017 y octubre del 2018.<br/>Indeseable: Falla del equipo (hardware). Para atenderla se establece una calendarización de mantenimiento de cómputo semestral.</p> <p><b>COORDINACIÓN GENERAL DE EXTENSIÓN DE LA CULTURA.</b><br/><b>Aprobación, programación, ejecución y seguimiento de eventos culturales y prestación de espacios culturales e infraestructura.</b></p> <p>Al entrevistar al M. en C. Homar Arnoldo Medina Barrera, Coordinador General de Extensión de la Cultura, se observa que existe un liderazgo y compromiso por parte de los directivos de esta dependencia, pues demuestra conocimiento del SGC, así como de la infraestructura, la oferta de sus servicios y del interés que muestra en la gestión de la calidad. Además, menciona que se cuenta con el apoyo por parte de la administración central, como es el caso de las vicerrectorías y direcciones de unidades académicas y unidades organizacionales. Para el caso de la gestión de la calidad, existe un trabajo muy estrecho con la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad. Se observa la asignación de recursos a la Coordinación, lo cual se ha verificado a través del Programa Operativo Anual, donde se especifican los fondos que se les asignan. Adicionalmente cuentan con recursos para la realización de eventos y se pueden obtener desde la Rectoría y de otros fondos extraordinarios.</p> <p>El M. en C. Homar Arnoldo Medina Barrera, Coordinador General de Extensión de la Cultura, manifiesta que la política de calidad se comunica al interior a través de carteles impresos y página WEB, por lo que los trabajadores conocen esta información, así como otros aspectos del SGC. Lo anterior se pudo constatar al realizar el recorrido por las instalaciones de la Coordinación, además de la Casa de la Cultura.</p> <p>Los objetivos de calidad se encuentran en concordancia con la política y son:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar eventos culturales y la prestación de espacios culturales e infraestructura, mediante la administración de los recursos artísticos, infraestructura cultural e instalaciones de la Universidad con la finalidad de cubrir las necesidades de nuestros usuarios, con servicios de calidad.</li><li>2. Coordinar las actividades para la planeación, organización y seguimiento del Festival Internacional Universitario de la Cultura, mediante la realización de eventos culturales y artísticos de calidad, con la finalidad de fortalecer la difusión y extensión de la cultura en la comunidad sinaloense.</li><li>3. Conseguir la mejora continua a través del seguimiento de las encuestas aplicadas tanto en la realización de eventos culturales, prestación de espacios culturales e infraestructura, así como en la realización del festival Internacional Universitario de la Cultura.</li></ol> <p>Para abordar los riesgos y oportunidades, el M. en C. Medina comenta que cuentan con una matriz de riesgos y oportunidades. Se revisa la matriz (versión 2, fecha 31 de octubre de 2018), sólo se identifican riesgos aceptables, aún así se establecen acciones para el tratamiento del riesgo.</p> |
|--|--|

|   |
|---|
| <p><b>CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN CIENCIAS DE LA SALUD - LABORATORIO DE ANÁLISIS CLÍNICOS</b></p> <p><b>Solicitud, realización y entrega de resultados de estudios clínicos</b></p> <p>La Dra. Rosario Beltrán, Jefa del Laboratorio, demuestra un compromiso y liderazgo hacia el proceso y menciona que cuenta con apoyo por parte de las autoridades universitarias, teniendo respuesta rápida a las gestiones que ella realiza. Cuentan con el apoyo total de autoridades para aplicar el sistema de calidad en el proceso. También cuentan con recursos económicos asignados por la UAS para asegurar que el proceso se lleve a cabo de manera correcta. La política de la calidad se conoce y se difunde en las instalaciones a manera de impresiones que pueden ser vistas por el personal y las partes interesadas (usuarios).</p> <p>La Quim. Susan Ávila Acosta, responsable de proceso de solicitud, realización y entrega de resultados de estudios clínicos, menciona que en cuanto a los riesgos y oportunidades se cuenta con su matriz con los riesgos identificados, así como su seguimiento, mismos que son:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Apagón o interrupción eléctrica: Se están gestionando una planta de emergencia, pero mientras tanto, se cuenta con reguladores y baterías.</li><li>2. Adquisición de alguna enfermedad infecto-contagiosa o enfermedad de transmisión sexual: para prevenir esta condición, se imparten capacitaciones periódicas relacionadas con los cuidados personales, además del manejo de los RPBl. Lo anterior se constató con listas de asistencia a los cursos impartidos por el mismo personal del Laboratorio.</li><li>3. Resultado de estudio clínico alterado: Información documentada de conocimiento y aceptación del riesgo.</li></ol> <p>Se revisan los objetivos y se constata que están acordes con la política. Los objetivos del laboratorio son:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar la mayor cantidad de estudios clínicos con calidad mediante procedimientos estandarizados establecidos en manuales operativos para apoyo de un diagnóstico clínico.</li><li>2. Entregar informes de resultados de estudios clínicos que cumplan con los requisitos legales y reglamentarios.</li><li>3. Obtener el grado de satisfacción de los usuarios, entre los niveles de bueno y excelente mediante la retroalimentación del servicio a través de encuestas para evaluar el desempeño y propiciar la mejora continua.</li></ol> <p><b>CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN CIENCIAS DE LA SALUD - UNIDAD DE HEMATOLOGÍA Y BANCO DE SANGRE</b></p> <p><b>Solicitud de sangre, hemocomponentes y selección de donadores.</b></p> <p>A través de una entrevista con el Dr. Carlos Fernando Corona Sapien, Director del Centro de Investigación y Docencia en Ciencias de la Salud (CIDOCS), se constata el compromiso y su responsabilidad con el proceso establecido en el Banco de Sangre, poniendo especial énfasis en el enfoque basado al paciente. Maneja la información relacionada con el proceso y siempre se encuentra gestionando diferentes recursos para mejorar la calidad del proceso.</p> <p>Se constata el compromiso para la operación del proceso y el liderazgo ejercido por parte del Dr. Miguel Ángel Valdez Cruz Responsable de Proceso y jefe de la Sección de Banco de Sangre. Destaca sus conocimientos del proceso, su liderazgo y compromiso para operarlo.</p> <p>Se verifica que el Dr. Valdez tiene pleno conocimiento de la política de la calidad, se difunde y comunica al interior de diferentes maneras (página Web y con carteles colocados en diferentes espacios del Banco de Sangre). Los objetivos de la calidad son congruentes con la política, lo cual se demuestra en el documento denominado Objetivo de Calidad (versión 07, fecha de actualización 31 de octubre de 2017). En este documento se plantean indicadores, evidencias y metas.</p> <p>Los objetivos planteados son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Garantizar la calidad y seguridad de los hemocomponentes obtenidos, mediante la adecuada selección de los disponibles y el cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo y pruebas de control, con la finalidad de garantizar la seguridad del receptor.</li><li>2. Entregar hemocomponentes solicitados, verificados mediante el egreso de productos sanguíneos y la historia transfusional del receptor, con la finalidad que sean aplicados al receptor correcto.</li><li>3. Satisfacer a los usuarios y partes interesadas al solicitar y recibir nuestros productos y servicios cumpliendo con los requisitos establecidos por estos, para obtener al menos el 85% de grado de satisfacción en las encuestas.</li></ol> |
|---|

|  |  |
|--|--|
|  | <p>Los roles y responsabilidades se encuentran definidos en el Procedimiento específico del proceso del Banco de Sangre, así como en los perfiles de puestos.</p> <p>Para la evaluación de la gestión de riesgos y oportunidades, el Dr. Valdez comenta que cuentan con una guía para la realización de la matriz de riesgos y oportunidades, en la que identifican los riesgos para la operación del proceso y se establecen acciones para su control. Los principales riesgos identificados son:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Selección inapropiada del donador</li><li>2. Mala ejecución de la toma de muestra</li><li>3. Errores de captura de los resultados desde el equipo hacia el sistema informático.</li></ol> <p>En los tres casos se da seguimiento a través de capacitaciones, además de que se está gestionando la adquisición de un software para automatizar el proceso, mismo que fue informado por el director del CIDOCS.</p> <p><b>ESCUELA PREPARATORIA LÁZARO CÁRDENAS</b><br/><b>Servicios de laboratorio de prácticas experimentales</b></p> <p>Se revisa la política de gestión y se encuentra visible en diferentes lugares de la Preparatoria, lo cual se constata a través de un recorrido por las instalaciones. A los estudiantes se les hace saber a través de los carteles y de un curso de inducción que se les imparte una vez por año al inicio del ciclo escolar o cuando se incorpora un alumno nuevo. Además, se da a conocer el Proceso, mencionando que está certificado; para ello se presentan evidencias de la calendarización de los mismos, de los temas impartidos y de listas de asistencia de los estudiantes, que incluye la aceptación de los padres. Ahí entregan el reglamento del laboratorio, que conservan como evidencia.</p> <p>Se tiene planteados dos objetivos en el documento denominado Objetivo de Calidad, que son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Mejoramiento de los ambientes de aprendizaje a través de servicios de laboratorio de prácticas experimentales de calidad a estudiantes del Bachillerato Universitario para ofrecer una formación educativa permanente y competitiva</li><li>2. Obtener el grado de satisfacción de los usuarios de servicios de laboratorio con prácticas experimentales en los niveles bueno y excelente.</li></ol> <p>Para el proceso se ha realizado la matriz de riesgos y oportunidades y se han identificado los siguientes: Impartir prácticas experimentales fuera de la fecha de programación, con diferentes causas como son, el avance programático lento respecto a la planeación; suspensiones de clases no programadas en el calendario oficial, ni en planeaciones; retraso en la provisión de materiales e insumos para la prestación del servicio.</p> <p>Para dar seguimiento a estos riesgos, se proponen las siguientes acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Contratación del avance teórico/planeación. Se muestra evidencia de oficios enviados desde la Secretaría Académica a los profesores responsables de la impartición de la teoría para su avance.</li><li>2. Gestión anticipada de insumos, solicitándolos desde un semestre escolar antes y renovación mensual de su solicitud. Se presenta como evidencia requisiciones de compra realizadas a través de la Secretaría Administrativa para la provisión de materiales.</li><li>3. Cancelación de prácticas experimentales programadas por falta de insumos o falta de mantenimiento en la infraestructura. Para dar seguimiento a este riesgo, se cuenta con un calendario de mantenimiento de equipo y de instalaciones, el cual se realiza a través del Centro de Instrumentos. Lo anterior se verificó a través de oficios de solicitud por parte de la Directora, en oficio de fecha 7 de febrero del 2019, además de del reporte de mantenimiento de equipo y de reparación de fugas de gas, de agua y de seguimiento de cero accidentes de laboratorio, de fecha 6 y 7 de febrero del año en curso.</li></ol> <p><b>DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES</b><br/><b>Elaboración, control y seguimiento de convenios</b></p> <p>Durante entrevista con el Lic. Oscar Mauricio Meza Medina, Coordinador de Control y Seguimiento de Convenios, manifiesta que, como parte de la determinación y atención de los riesgos, se elaboró la matriz denominada "Matriz de riesgos y oportunidades" de fecha 31 de febrero de 2019, versión: 02. Se verifica la determinación de cinco riesgos, tres de ellos con el índice de riesgo "aceptable con revisión", y dos de ellos aceptables sin revisión, todos en estado de ejecución.</p> |
|--|--|

|  |  |
|--|--|
|  | <p>Así mismo, el Lic. Oscar Mauricio Medina, manifiesta que el proceso de Elaboración, control y seguimiento de convenios cuenta con tres objetivos de calidad, los cuales muestra y explica en documento denominado “objetivo de calidad” que contiene los tres objetivos siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.- Cumplir con los requisitos legales aplicables</li><li>2.- Satisfacción de requisitos de los usuarios</li><li>3.- Proporcionar servicios de calidad</li></ol> <p>El documento se muestra signado por la titular de la DGVRI y el responsable del proceso, con fecha de emisión 31 de agosto de 2018, versión 1.</p> <p><b>DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES</b><br/><b>Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil</b></p> <p>Durante entrevista con la Lic. Alma Lucina Piña Felix, Coordinadora de Movilidad Estudiantil, muestra el documento denominado “Objetivos de calidad”, versión 3, con fecha de actualización del 09 de febrero de 2019, donde contiene y explica tres objetivos de calidad:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar la incorporación de las calificaciones homologadas de los estudiantes de la UAS mediante la actualización en el sistema SIIA y la elaboración de sus constancias de participación que acrediten la culminación satisfactoria del programa de movilidad estudiantil.</li><li>2. Entregar documentación a los estudiantes que autentifiquen la culminación satisfactoria del PME correspondiente a través de los R de las UA para regular su incorporación a la universidad.</li><li>3. Obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente.</li></ol> <p>Así mismo, la Lic. Alma Lucina Piña Felix presenta el documento denominado “Matriz de riesgos y oportunidades” con fecha de emisión 09 de febrero de 2019, versión: 2 que contiene 5 riesgos, dos de ellos con severidad indeseable.</p> <p>En la matriz se observa como riesgo número 1 el tema de la rotación de personal, y como acción a seguir se documenta la implementación de una política en el procedimiento específico. Se verifica en el procedimiento específico que la política número 24 señala lo siguiente: En caso de cambio de puestos de los involucrados en el programa de movilidad estudiantil, se realizará un protocolo de entrega recepción, a través de un documento firmado por el responsable saliente y entrante, y se procederá a realizar la capacitación correspondiente al nuevo RV.</p> <p><b>FACULTAD DE ODONTOLOGÍA</b><br/><b>Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil</b></p> <p>Durante entrevista con la Dra. María Carlota Sánchez Beltrán, Encargada del Departamento de Vinculación manifiesta que para la atención de riesgos y oportunidades cuentan con un documento denominado “Matriz de riesgos y oportunidades” con fecha de emisión 09 de febrero de 2019, versión: 02. Se verifica documento con los Riesgos siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.- Rotación de personal frecuente en Unidades Académicas y en la DGVRI involucradas en el proceso.</li><li>2.- Retraso en tiempos de apertura.</li><li>3.- Demora de respuesta o rechazo por parte de la institución receptora.</li><li>4.- Problemas en trámites migratorios</li><li>5.- Demora en entrega de información por parte de las Unidades Académicas.</li></ol> <p>Comenta que para la generación de la matriz de riesgos cuentan con el documento “Guía para la elaboración de matriz de riesgos y oportunidades” (versión 01, fecha de emisión 30 de octubre de 2017).</p> <p><b>FACULTAD DE PSICOLOGÍA</b><br/><b>Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil</b></p> <p>Referente al tema de riesgos y oportunidades, la M.C. Kirenia Alejandra Ortega Escalante, Coordinadora de Vinculación y Servicios, muestra el documento denominado “Matriz de riesgos y oportunidades” donde explica que se tienen determinados 5 riesgos, explica el riesgo número 1 que señala; La rotación de personal frecuente en Unidades Académicas y en la DGVRI.</p> <p>La M.C. Ortega manifiesta que, para la elaboración de la matriz, participó en una reunión para el entendimiento de la guía para la elaboración de matriz de riesgos y oportunidades. Se observan los cambios de la versión: 2 realizada el 09/febrero/2019, donde se verifica que uno de los cambios realizados tiene que ver con la periodicidad de revisión de la gestión del riesgo.</p> <p>Señala la entrevistada que en el documento denominado “Perfil de puestos” se tienen determinados los roles, responsabilidades y autoridades, manifestando que tiene 4</p> |
|--|--|



responsabilidades básicas, y la autoridad para organizar ferias, sesiones informativas o cualquier evento destinado a la promoción.

#### **FACULTAD DE HISTORIA**

##### **Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil**

Durante entrevista con la Dra. Diana María Perea Romo, Coordinadora de Vinculación, muestra el documento denominado "Matriz de Riesgos y oportunidades" con fecha de emisión 31 de octubre de 2017, Versión 01, donde menciona que existen 5 riesgos determinados, señalando los siguientes:

1. Rotación de personal frecuente en Unidades Académicas y en la DGVRI involucradas en el proceso.
2. Retraso en tiempos de apertura.
3. Demora de respuesta o rechazo por parte de la institución receptora.
4. Problemas en trámites migratorios
5. Demora en entrega de información por parte de las Unidades Académicas.

#### **ESCUELA DE FILOSOFÍA Y LETRAS**

##### **Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil**

Durante entrevista con el Lic. Omar Verdugo Lugo, Coordinador de Vinculación, muestra el documento denominado "Matriz de riesgos y oportunidades" fecha de emisión 09 de febrero de 2019, versión: 02 signado por el responsable del proceso y la titular de la DGVRI. El entrevistado explica el riesgo 3 "Demora o rechazo por parte de la universidad receptora" el cual señala como medida de atención el numeral 20 del procedimiento específico. Se verifica el numeral 20 del procedimiento (fecha de emisión: 09 de febrero de 2019, versión:04) que señala lo siguiente:

¿El alumno fue aceptado? b) Si la respuesta es no, se le informa al alumno de una nueva opción y se regresa a la actividad 4. Actividad 4, Reunir todos los requisitos establecidos en la convocatoria de acuerdo a la IES a la que se aplicará para la movilidad estudiantil.

#### **DIRECCIÓN ACADÉMICO LEGAL**

##### **Certificación profesional**

Durante entrevista con la Lic. Oralia del Rosario Rodríguez Castro, Encargada de titulación y responsable de proceso manifiesta que referente a las acciones para abordar riesgos oportunidades, de manera inicial recibió una capacitación por parte del personal del sistema de gestión para el llenado de la Matriz de riesgos y oportunidades.

Comenta la Lic. Rodríguez que en conjunto con el director de la Unidad Organizacional se realizó la matriz de riesgos, misma que identifica tres riesgos:

- Ausencia de autoridades.
- Falla en la impresora de certificaciones profesionales.
- Errores en certificaciones profesionales.

En relación con los roles, responsabilidades y autoridad, manifiesta la Lic. Rodríguez, que estos se encuentran determinados en el documento del procedimiento específico en cuestión, de fecha 30 de octubre de 2017, versión: 12. Se verifica en el punto V. Responsabilidad y Autoridad, la responsabilidad y autoridad de los puestos del Titular de la Dirección Académico Legal, el Responsable del proceso, Jefa de titulación, Encargado de titulación, el Auxiliar de titulación y Encargado de ventanilla.

Referente a los objetivos de la calidad y los objetivos para lograrlos, manifiesta la entrevistada que son tres los que se tienen determinados en el documento denominado "Objetivo de calidad" con fecha de actualización de 08 de febrero de 2019, versión: 12, en donde enlista los siguientes objetivos: 1.- Cumplir en tiempo y forma el trámite para la certificación profesional de los egresados de la institución, brindando un servicio de calidad. 2.- Dar seguimiento adecuado a las solicitudes de Certificaciones profesionales dentro de los plazos de promesa de entrega en apego a la normatividad institucional. 3.- Obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente en el trámite y resolución de las certificaciones profesionales solicitadas.

**COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO**

**Elaboración, seguimiento y evaluación del plan. Elaboración del presupuesto anual de egresos**

Durante entrevista con la Dra. Rosalba Nava Gómez, responsable del proceso, manifiesta que, para la determinación de los riesgos y oportunidades registrados a través de la Matriz de riesgos y oportunidades, con fecha de emisión. 15 de noviembre de 2018 Versión: 03, inicialmente se realizó un análisis del contexto con el apoyo de la herramienta FODA, el cual presenta y se observan las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas determinadas.

Comenta la Dra. Nava, que, con apoyo del personal que intervienen el proceso, se documentó la Matriz de Riesgos y Oportunidades. Se verifica documento con fecha de emisión del 15 de enero de 2019, versión: 4 donde se tienen determinados dos riesgos, 1.- Perdida sobre el control del proceso, 2.- El producto y servicio proporcionados sean diferentes.

**COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO**

**Elaboración de la Estadística Básica**

Durante entrevista con el con el Mtro. Jesús Manuel Elizalde Valles, Responsable del proceso, manifiesta que la determinación de riesgos y oportunidades se realiza a través de la matriz de riesgos y oportunidades, se revisa matriz con cuatro riesgos documentados.

Así mismo, el Responsable de proceso refiere que los objetivos de calidad del proceso se encuentran determinados en el documento denominado Objetivo de Calidad, de fecha 30 de octubre de 2017, versión 14. Se verifica la documentación de los siguientes objetivos de calidad:

1. Elaborar y entregar en tiempo y forma, el formato 911 de SEP, conteniendo la información completa, veraz y oportuna, dando muestras de la calidad del producto.
2. Obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente en la elaboración de la estadística básica.

Referente a la planificación para lograrlos, el Responsable del proceso muestra el documento denominado Plan de la calidad, de fecha 30 de octubre de 2017, versión 14, en donde se tienen determinadas los controles para lograrlos, así como los recursos, la información, los criterios de aceptación, los responsables de las actividades, las evidencias requeridas, así como, las salidas del producto y servicio para cada uno de los objetivos.

**DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES**

**Emisión de certificados de estudios**

Se hizo patente durante la evaluación de la conformidad, el compromiso de la M. en C. Karla Margarita Guerrero Lizárraga, también se observa de parte del personal, como el Dr. Ramón Rodolfo Rodelo Sánchez jefe de nivel posgrado, y el M. en C. Hipólito Figueroa Saucedo jefe del Departamento de estadística e indicadores de control escolar, quienes intervienen acertadamente completando la información solicitada durante la entrevista. Se conserva como información documentada la política de calidad, la cual esta publicada en forma gráfica dentro de las áreas, así como en la oficina de la dirección.

El Dr. Ramón Rodolfo Rodelo Sánchez jefe de nivel posgrado cuenta con 15 años de experiencia en el puesto y es el responsable del proceso de emisión de certificados de estudios, mencionó durante la entrevista que dentro de los riesgos identificados se encuentran: Recepción de fotos que no cumplen con las características establecidas en los requisitos, el extravío de los expedientes requeridos para elaborar el certificado de estudios y pegado erróneo de la foto al certificado expedido. Como medidas para prevenirlos es la capacitación eficaz del personal. Asimismo, los roles, responsabilidades básicas y autoridad se establecen en los perfiles de puesto.

**DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES**

**Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura**

La M. en C. Karla Margarita Guerrero Lizárraga, Directora General de Servicios Escolares (DGSE), el Dr. Ramón Rodolfo Rodelo Sánchez jefe de nivel posgrado, el M. en C. Maestro Hipólito Figueroa Saucedo jefe del Departamento de estadística e indicadores de servicios escolares, se encuentra comprometidos con el proceso denominado admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. Mencionan que la política de gestión se conserva como información documentada, la cual esta publicada en forma gráfica dentro de las áreas, así como en la oficina de la dirección; la interpretación de cada uno

es concordante con el texto. Por otra parte, el Dr. Ramón Rodolfo Rodelo Sánchez menciona que los riesgos fueron identificados con base en la experiencia en ciclos escolares pasados. Mismos que se documentan en la matriz de riesgos y oportunidades del proceso. Se identifican principalmente dos riesgos: Errores en planeación, durante y al finalizar el proceso de admisión; y la confusión del aspirante al elegir el programa educativo.

**FACULTAD DE EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTE**

**Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura**

El Lic. Víctor Alonso García Pérez, encargado de control escolar, cuenta con una experiencia de un año en el puesto. Indica que la política de la calidad se encuentra de manera gráfica dentro de la Dirección de la Facultad, así como dentro del departamento de control escolar, y menciona que se conserva como información documentada en la página del sistema de gestión de la calidad. Asimismo, identifiqué como riesgo que el encargado de control escolar de la unidad académica o alguno de sus auxiliares cometan errores durante la planeación, el desarrollo y término del proceso de admisión. Otro de los riesgos identificados fue que los aspirantes se equivocaran en la elección del programa educativo a cursar.

Por otra parte, encargado del área indica que en el procedimiento específico del proceso de admisión a un programa educativo, se muestran los puestos, responsabilidades y autoridad, sus responsabilidades es conocer y operar el Sistema Automatizado de Control Escolar (SACE), así como ejecutar el proceso y realizar actividades de administración escolar apegada al calendario escolar de la UAS. Asimismo, mencionó los dos objetivos de la calidad: 1. Cumplir con el Proceso de Admisión a un Programa Educativo, dentro de los tiempos establecidos por la Comisión Institucional de Admisión, y 2. Obtener el grado de satisfacción de los usuarios en lo referente al orden y transparencia del Proceso de Admisión, entre los niveles bueno y excelente.

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA TIERRA Y EL ESPACIO**

**Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura**

Durante la entrevista con la Lic. Ana Lucia Salazar Villa, encargada de control escolar en la Facultad, menciona que cuenta con una experiencia de 7 años a la fecha en el puesto. Mostró la política de calidad en la página de la dirección del SGC y los objetivos de calidad. Además, mostró de manera gráfica la política de calidad dentro de la Dirección de la Facultad.

Con respecto a los roles, responsabilidades y autoridad menciona que se encuentran plasmados en el perfil de puestos. Para la planificación de acciones depende de la Dirección General de Servicios Escolares y menciona que se basa en el calendario escolar 2018-2019.

**ESCUELA PREPARATORIA CENTRAL DIURNA**

**Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura**

El M. en C. Ricardo Alberto García Usuna, responsable del proceso, menciona que la política de calidad y los objetivos SGC se encuentran en la página electrónica de la dirección del SGC y de manera gráfica en la oficina del encargado. Existe comunicación por parte de la dirección del SGC a través de oficio y correo electrónico con la finalidad de invitar al encargado a los cursos relacionados con el sistema. Asimismo, la DGSE presenta comunicación con el encargado a través de WhatsApp, correo electrónico y oficio. Señala que los roles, responsabilidades y autoridades se encuentran en el procedimiento específico de admisión a un programa educativo y en los perfiles de puesto.

Por otra parte, el encargado menciona que, en la matriz de riesgo y oportunidades, se observan dos riesgos uno de ellos es cometer errores durante la planeación, el desarrollo y término del proceso de admisión y el segundo riesgo es que los aspirantes se equivoquen en la elección del programa educativo a cursar. Asimismo, menciona que para lograr los objetivos de calidad planteados se verifica el procedimiento para cumplir con el proceso.

**FACULTAD DE INFORMÁTICA CULIACÁN**

**Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura**

Como parte de la evaluación, la M. en C. Deisy carolina Romero González, encargada de control escolar, demuestra liderazgo, compromiso y amplios conocimientos sobre el proceso al contar

con 10 años de experiencia en control escolar. Identifica en la plataforma documental del SGC la política de gestión y la entiende. Para su comunicación comenta que esta, se encuentra en la página electrónica de la Dirección del SGC y dentro del manual de gestión en el apartado 5.2. Con respecto a los roles, responsabilidades y autoridades la Maestra Romero comenta que se encuentran en el procedimiento específico y en los perfiles de puesto. Señala que en la matriz de riesgos y oportunidades se encuentra planteados dos riesgos 1. Cometer errores durante la planeación, el desarrollo y término del proceso de admisión y 2. Que los aspirantes se equivoquen en la elección del programa educativo a cursar. En esta matriz se identifican los controles para reducir o mitigar el riesgo, el tratamiento a seguir para cada riesgo y la periodicidad de su revisión.

**ESCUELA PREPARATORIA AUGUSTO CÉSAR SANDINO**

**Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura**

Durante la entrevista la Lic. Isabel Cristina Soliz Herrera, encargada de control escolar de la Escuela mencionó que cuenta con una experiencia de 20 años y como responsable de control escolar seis años. Señaló que la política se encuentra en la página de electrónica de la Dirección del Sistema de Gestión de la calidad (DGSC) y en la oficina de control escolar. Asimismo, muestra los objetivos en la página de DGSC. Menciona que la comunicación con la Dirección del SGC es a través de correos electrónicos. La Lic. Soliz realiza una planificación para el proceso, específicamente en preinscripción, establece en un documento el otorgar un turno y el horario a los aspirantes para la toma de las fotografías, así como el horario para la entrega de documentos y la fecha de recepción de documentos y entrega de guías de estudio. La responsable del proceso conoce e identifica los riesgos que pueden afectar la operación de su proceso, mismos que se identifican en la matriz de riesgos y oportunidades del proceso, documento que se encuentra en la plataforma del SGC

**ESCUELA PREPARATORIA DR. SALVADOR ALLENDE**

**Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura**

Durante la entrevista la Lic. Claudia Analía Bustamante Arredondo, encargada de control escolar, cuenta con una experiencia de cinco años en control escolar, menciona que la política de gestión se encuentra en la página electrónica de la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad (DGSC), y dentro de la oficina de control escolar. Mencionó que son cinco objetivos del sistema de gestión y los señaló en la página de la DGSC. La comunicación con la DSGC es a través de la directora y la directora le informa a la encargada de control escolar de manera verbal y por WhatsApp o por correo electrónico.

Asimismo, identificó los dos objetivos de la calidad: 1. Cumplir con el Proceso de Admisión a un Programa Educativo, dentro de los tiempos establecidos por la Comisión Institucional de Admisión, y 2. Obtener el grado de satisfacción de los usuarios en lo referente al orden y transparencia del Proceso de Admisión, entre los niveles bueno y excelente.

Con respecto a los roles, responsabilidades y autoridades la Lic. Bustamante comenta que se encuentran en el procedimiento específico y en los perfiles de puesto.

Además, señaló que en la matriz de riesgos y oportunidades se encuentra planteados dos riesgos 1. Cometer errores durante la planeación, el desarrollo y término del proceso de admisión y 2. Que los aspirantes se equivoquen en la elección del programa educativo a cursar.

**CENTRO DE CÓMPUTO DE MAZATLÁN**

**Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos**

Se valida el cumplimiento del compromiso con la política de la calidad, durante la entrevista realizada al Dr. Jorge Lizárraga Reyes, y su comunicación al personal que labora en el centro de cómputo para el cumplimiento de los objetivos de calidad del proceso certificado, sabiendo que implica más responsabilidad.

Se cuenta con un organigrama que manejan de manera interna, donde muestra el personal que labora y se estipula el perfil de cada puesto definiendo los roles y responsabilidades de cada uno. Se toma de ejemplo el perfil de puesto en los formatos de coordinador académico de servicio social, con fecha de actualización de 21 de Febrero de 2019, versión 3, aprobado por el coordinador general.

El coordinador académico manifiesta sobre la importancia de las mejoras en base a los riesgos, y en colaboración con la dirección llevaron a cabo la elaboración de la matriz de riesgos y

oportunidades, detectando siete riesgos, se evalúan y se le asigna un tratamiento para mitigar, como ejemplo se identifica el riesgo, ausencia operativa de recepción, donde la parte afectada son los usuarios, se evalúa en categoría el riesgo con una frecuencia de “3”, severidad “1” y el resultado “3”, obteniéndose un Índice de riesgo aceptable sin revisión, teniendo el plan de mejora basado en capacitación de más personal en el sistema de recepción y registro de usuarios. Matriz en base al formato de matriz de riesgos y oportunidades, de fecha 15 de diciembre de 2018, versión 3. Los números que se observan se estipulan en la guía para la elaboración de una matriz de riesgos y oportunidades, de fecha 30 de Octubre de 2017, versión 1.

#### **DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL**

##### **Asignación, seguimiento y liberación del servicio social**

Como parte de la evaluación, se entrevista al Dr. Víctor Hugo Aguilar Gaxiola, director general de servicio social, confirmando el liderazgo y compromiso de la dirección para el cumplimiento de los objetivos de calidad del proceso certificado.

En entrevista con la LAF. Ashanti Daniela Román León, responsable de proceso y subdirectora académica de servicio social y el Lic. Isaac López Bañuelos, subdirector administrativo de la dirección general de Servicio social, se valida el conocimiento de los roles y funciones que desempeña cada uno, corroborando con su perfil de puesto.

El titular de la dirección en conjunto con la responsable de proceso de servicio social son los encargados de la elaboración de la matriz de riesgos y oportunidades, se verifica la determinación de siete riesgos, los cuales evalúan y se le asigna un tratamiento para mitigarlos, entre ellos, el cambio constante del personal en las coordinaciones de servicio social de la universidad autónoma de Sinaloa, en las diferentes unidades regionales, de las cuales coordinan la capacitación constante del personal de nuevo ingreso para favorecer su proceso. Se corrobora con el formato de matriz de riesgos y oportunidades de fecha 15 de diciembre de 2018, versión 3, aprobado por el director general. Se valida el cumplimiento de los procesos de dirección

#### **FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICO BIOLÓGICAS**

##### **Asignación, seguimiento y liberación del servicio social**

Se valida el cumplimiento de los procesos de dirección durante la entrevista realizada al Dr. Salomé Soto León, confirmando el liderazgo y compromiso de la coordinación para el cumplimiento de los objetivos de calidad del proceso certificado.

En entrevista con el Dr. Salomé Soto León, se valida que tiene claros los roles y funciones que desempeña cada uno, se corrobora su perfil de puesto en el que se establecen sus responsabilidades.

En entrevista con el coordinador del departamento de servicio social, se valida el conocimiento de la política de calidad y que se le ha sido transmitida a través de la dirección del sistema de calidad por medio de cursos de capacitación para el uso de la norma, y se mantiene por medio de correos electrónicos informativos, y de manera bimestral hay reuniones para actualización de conceptos, mecanismos de control y formatos, el a su vez transmite la información a su secretaría de manera directa y personal.

#### **ESCUELA DE CIENCIAS FÍSICO MATEMÁTICAS**

##### **Asignación, seguimiento y liberación del servicio social**

En entrevista al Dr. Pedro Enrique Monjardín, se valida conocer y ubicar mediante la plataforma, la política de calidad y sus objetivos, manteniendo un compromiso contaste de parte de la coordinación para el cumplimiento de los objetivos de calidad del proceso.

Se revisa el perfil de puesto basado en los requisitos que marca el formato perfil de puesto del coordinador de servicio social de unidad académica, de fecha 30 de Octubre de 2017, revisión 2, donde el Dr. Pedro Enrique Monjardín, conoce las responsabilidades que implica el puesto a su cargo.

#### **FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**

##### **Asignación, seguimiento y liberación del servicio social**

En entrevista con la MFC Norma Alicia López Rivera, se valida conocer y ubicar mediante la plataforma, la política de calidad y sus objetivos, los cuales los presenta a la vista de igual manera, manteniendo un compromiso contaste para el cumplimiento de dichos objetivos.

Se revisa el perfil de puesto basado en los requisitos que marca el formato perfil de puesto del coordinador de servicio social de unidad académica, de fecha 30 de Octubre de 2017, revisión 2,

donde la MFC Norma Alicia López Rivera, conoce las responsabilidades que implica el puesto a su cargo, las cuales le fueron mencionadas por parte de la dirección de servicio social. En relación a la gestión de riesgos, comenta la responsable del proceso que se tiene una metodología para la generación de la matriz de riesgos y oportunidades. Misma que conoce y explica.

**ESCUELA SUPERIOR DE ENFERMERÍA DE CULIACÁN**

**Asignación, seguimiento y liberación del servicio social**

En entrevista con la LE. Benita Muñoz Herrera y Anahí Heredia Sánchez, se valida que tienen claros los roles y funciones que desempeña cada una de ellas, corroborando con su perfil de puesto en los formatos de subdirección académica de servicio social, con fecha de actualización de 30 de Octubre de 2017, versión 2, aprobado por el titular de la coordinación de servicio social, y ella a su vez le ha asignado los roles que debe de realizar la secretaria, quien es el primer contacto con los brigadistas y con quienes reciben su primera asesoría.

Por parte de la dirección y la coordinación de servicio social, se programan reuniones mensuales, donde se muestra e informa de las actividades a realizarse, basado en un cronograma de reuniones, llamado, programación de actividades del proceso de asignación, seguimiento y liberación de brigadistas de servicio social, donde vienen las convocatorias, talleres, reuniones, para el ciclo 2018-2019, con fecha 25 de Febrero de 2019 y de esta manera hay Planificación para cumplir con los objetivos, y se previenen los cambios.

**FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA**

**Asignación, seguimiento y liberación del servicio social**

Se valida el cumplimiento de los procesos de dirección durante la entrevista realizada al Dr. Manuel Valdés López, confirmando el liderazgo y compromiso de la coordinación para el cumplimiento de los objetivos de calidad del proceso certificado, tiene claros los roles y funciones que desempeña y de la misma manera se la ha transmitido a su secretaria, quien es la encargada de dar la primera atención a las partes interesadas.

**ESCUELA PREPARATORIA LOS MOCHIS**

**Servicios de laboratorio de prácticas experimentales**

Se entrevistó a Lic. En Biología Clarissa Inobis Izaguirre Pinzon. Coordinadora de laboratorio y responsable de proceso, demostró su compromiso con el SGC, contribuye a la eficacia del sistema cumpliendo con el procedimiento de laboratorio de prácticas experimentales, comunica a los estudiantes la política de la calidad a los estudiantes en el curso de inducción, cuenta con un programa semestral de reuniones, en la cual se menciona la política y los objetivos del SGC, además de que esta se encuentra en el laboratorio para la visualización de los usuarios.

Mostró y explico su procedimiento para abordar riesgos y oportunidades, menciona que para este se consideraron partes interesadas incluyendo sus riesgos, tratamiento y seguimiento del mismo, para el cumplimiento de los objetivos lleva a cabo una planificación semestral y se revisó el reporte mensual de listas de verificación.

**DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO**

**Desarrollo de colecciones**

Durante el desarrollo la auditoría, se entrevistó a Nereida Salazar Villa, coordinadora del departamento de desarrollo de colecciones, quien demostró el compromiso con respecto al sistema de gestión pues rinde cuentas sobre la eficacia del sistema y de la operación del proceso, esto mediante reuniones de trabajo en las cuales se comunica la política de la calidad, a través de la distribución de carteles en diferentes áreas estratégicas de modo que este visible para todo el personal del área. En el formato descripción de perfiles se encuentran descritas las responsabilidades de cada una de los participantes en el proceso, también se promueve la asistencia a los cursos de capacitación para asegurar que el personal alcance los resultados previstos en su proceso. Para la identificación de riesgos se consideró las cuestiones externas e internas, planificando las acciones para abordarlos, los riesgos identificados se determinaron en la Matriz de riesgos y oportunidades que mantienen como información documentada.

**DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO**

**Procesos técnicos**

Como parte del proceso de evaluación, se entrevistó a Georgina Margarita Espitia Llanes, coordinadora de procesos técnicos, quien describe como identificar en la plataforma del SGC, el

proceso, comenta que la Política de gestión está disponible y se mantiene como información documentada, se coloca en puntos estratégicos de tal forma que esta esté disponible para su comunicación, para este proceso se establecieron tres objetivos:

- Realizar el proceso técnico a los recursos documentales para que se integren a los acervos de las bibliotecas del SUBIUAS, de manera eficaz y de acuerdo al Manual de Análisis bibliográfico.
- Realizar la encuadernación del material documental dañado, reparando los acervos que lo requieran para ponerlos a disposición de los usuarios en las áreas de servicio.
- Obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de satisfecho y muy satisfecho, al desarrollar las actividades de procesos técnicos, para evaluar el desempeño y propiciar la mejora continua.

#### **DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO**

##### **Servicios al público**

Sandra Enomicia Salazar Villa, Coordinadora de servicios al público, comento que podemos encontrar la política del sistema de gestión, los objetivos de calidad, el procedimiento específico de operación en la plataforma del sistema, durante la revisión del proceso la responsable del área de calidad del Sistema de Calidad de Bibliotecas, comento que la política de la calidad, se comunica al personal involucrado en el proceso de servicios al público durante los diferentes cursos y reuniones realizadas por la DSGC; mostrando comprensión de su contenido. Mostrando el compromiso hacia el sistema de gestión y el liderazgo que ejerce para involucrar a todo el personal que interviene en el proceso.

#### **FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS BIOLÓGICAS**

##### **Servicios al público**

El ejercicio de auditoría se realizó con el Dr. Jorge Milán Carrillo y se observó su liderazgo y compromiso. El Dr. menciona y ubica la política de la calidad junto con la Lic. Guillermina Beltrán Ramos, responsable de biblioteca de la Facultad de Ciencias Químicas Biológicas y responsable del proceso. La Lic. Beltrán, mostró su compromiso y liderazgo y menciona que, para establecer los objetivos de su proceso, considero la política del sistema de gestión de calidad. Menciona que la comunicación del sistema de gestión y su entendimiento por todo el personal es de vital importancia, por lo que se tienen reuniones con sus compañeras de trabajo, para reforzar la importancia del sistema, se muestra evidencia de minutas de trabajo, distribuye estratégicamente carteles de la política de la calidad de tal forma que esté disponible para los usuarios.

La Lic. Guillermina Beltrán Ramos, menciona que, en la elaboración de la matriz de riesgos y oportunidades, se tomaron en cuenta las partes interesadas, y se planifican las acciones para abordar los riesgos, explicando los riesgos identificados y la metodología usada para su gestión.

#### **ESCUELA DE CIENCIAS FÍSICO MATEMÁTICAS**

##### **Servicios al público**

Ismael Yáñez Espinoza bibliotecario de la Escuela de Ciencias de Físico Matemático, demostró su liderazgo y compromiso del proceso de servicios al público, menciona que institucionalmente se ha difundió la política por medios electrónicos, conoce y distribuye el reglamento general del sistema bibliotecario de la Universidad Autónoma de Sinaloa, además, mediante la asistencia a cursos les dan a conocer la política y los objetivos del SGC, y así integrarlos en su proceso operativo.

Se revisa con el responsable del proceso la matriz de riesgos que mantienen, comenta que para su elaboración cuentan con un documento guía en el sistema de gestión, que explica paso a paso como se tiene que realizar la identificación del riesgo, su evaluación, su tratamiento y su control.

#### **FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

##### **Servicios al público**

Sergio López Madrid, responsable de biblioteca Turno Mixto, menciona tener conocimiento del SGC, la política de calidad, esto se pudo corroborar mediante observación proporcionando la información requerido demostrando que conoce y maneja los documentos de la plataforma del SGC. Comenta que la política se distribuye estratégicamente a través de carteles, de tal forma que estos se encuentren visibles para los usuarios de la biblioteca. Como responsable operativo de servicios al público, menciona que para la identificación de riesgos y oportunidades se tomaron en cuenta las partes interesadas, y se planifican las acciones para abordar los riesgos. Explica la

|   |   |
|---|---|
|   | <p>guía para la elaboración de la matriz de riesgos, demostrando conocimiento y entendimiento de la gestión realizada.</p> <p>Durante el ejercicio de auditoría se demostró, que en los perfiles de puesto establecidos en la plataforma del SGC, se describen las responsabilidades y autoridades de los puestos, así como los conocimientos que se deben considerar.</p> <p><b>ESCUELA SUPERIOR DE ENFERMERÍA CULIACÁN</b><br/><b>Servicios al público</b></p> <p>Mireya Elizabeth Rodríguez Payan Responsable de Biblioteca demuestra su liderazgo y compromiso durante la evaluación realizada a la unidad académica, comenta respecto a la política de gestión, que esta se encuentra ubicada estratégicamente para la visualización de todos los usuarios, menciona que de acuerdo con la política establece su compromiso de ofrecer servicios de calidad a los usuarios, Se revisó el perfil de puestos en donde se describen las responsabilidades y funciones.</p> <p>Para determinar las acciones para abordar riesgos, mostró la matriz de identificación de riesgos y oportunidades: Menciona como riesgo inundaciones, pérdida de libros, describió el análisis, el tratamiento para evitar el riesgo de pérdida de libro para el cual solicitó a la directora de la escuela superior de enfermería un arco de seguridad 25 de febrero de 2019.</p> <p><b>FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA</b><br/><b>Servicios al Público</b></p> <p>El LAE. Sergio Pavel López Valdés. comenta que la política fue comunicada por medio reuniones en donde se entregaron carteles para distribuir y darla a conocer a los usuarios, menciona que se establece con base en el Plan de Desarrollo Institucional vigente. La comunicación del SGC se da mediante cursos de inducción, en esta área de trabajo se cuenta con el siguiente personal para el desarrollo del proceso y en la descripción de perfil de puesto se encuentran descritas las funciones de cada uno de ellos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Martina Ochoa Amarillas Bibliotecaria</li> <li>• Claudia Celis Aramburo Responsable de biblioteca</li> <li>• Dr. Mario Cesar Rubio Robles Coordinador académico de biblioteca</li> <li>• Milton Barajas Flores Bibliotecario</li> </ul> <p>Se revisó la matriz de identificación de riesgos y oportunidades, en la cual consideran a las partes interesadas para determinar los riesgos, en la matriz se analizan los riesgos y el tratamiento a seguir, así como el monitoreo de estos.</p> |
| <p><b>PROCESOS ADMINISTRATIVOS.</b><br/>(Requisitos para los productos/servicios, comunicación con el cliente; determinación de los requisitos; revisión de los requisitos, cambios en los requisitos).</p> |   |
| <p>8.2,<br/>8.2.1,<br/>8.2.2,<br/>8.2.3,<br/>8.2.4</p>  | <p><b>PARQUE DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA</b><br/><b>Definición, formalización seguimiento y cierre de proyectos de investigación aplicada</b></p> <p>De acuerdo con lo que comenta la responsable del proceso, Saraí Flores Ceballos, los requisitos para los productos y servicios, están descritos en la matriz de requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio. Mismo que identifican en tres rubros, los requisitos establecidos por el cliente, los establecidos por la organización y los legales y reglamentarios.</p> <p>Derivado de la naturaleza del Parque de Innovación Tecnológica, al trabajar proyectos de investigación con el sector privado y/o gubernamental, se consideran como requisitos legales y reglamentarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley de ciencia y tecnología del estado de Sinaloa</li> <li>• Ley general de transparencia y acceso a la información pública</li> <li>• Ley de propiedad industrial</li> <li>• Ley de transparencia del estado de Sinaloa</li> </ul> <p><b>DIRECCIÓN DE EDITORIAL</b><br/><b>Edición, publicación y difusión editorial</b></p> <p>Se revisa con el personal responsable del proceso la matriz de requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio, en el cual identifica la parte interesada, tipo de requisito, descripción del requisito y criterios de aceptación.</p>  |



|  |   |
|--|---|
|  | <p>Ej. Requisito establecido por la organización:<br/>Información completa de la publicación</p> <p>1. Solicitud completa: el autor entregará a la Dirección de Editorial la solicitud en el formato establecido y firmará una carta compromiso.</p> <p>Criterio de aceptación:</p> <p>1.1 El autor deberá entregar la solicitud de publicación en la Dirección de Editorial en el horario de 08:00 am a 01:30 pm, de lunes a viernes; también deberá anexar el original de texto impreso y en archivo de Word, así como llenar la ficha técnica de la obra. Los originales deberán cumplir con los lineamientos establecidos en el Manual para la presentación de originales.</p> <p>1.2 El autor deberá firmar una carta compromiso que establece que no someterá su obra a otro proceso editorial sin notificar y de común acuerdo con la Dirección Editorial y que firmará un contrato de cesión de derechos de la edición en caso de que el dictamen le esa favorable.</p> <p><b>DIRECCIÓN DE RADIO UAS</b><br/><b>Producción y transmisión de la programación de radio UAS; programas, promocionales y enlaces remotos</b></p> <p>De acuerdo con lo comentado por el responsable del proceso, Angellos Shinue Pérez Morales, los requisitos para los productos/servicios, están determinados en el documento Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio, mismo que muestra a través de la plataforma del SGC.</p> <p>Promocionales<br/>Transmisión – debe transmitirse por radio 1150 AM o 96.1 FM<br/>Entendible – el promocional deberá ser claro y entendible para todo tipo de audiencia, según los datos descritos en la solicitud o en el promocional grabado.<br/>Calidad auditiva – se debe mantener la misma calidad auditiva y nivel de volumen de audio durante la programación incluidos los espacios publicitarios.</p> <p>Programación<br/>Objetiva- la programación deberá contener programas y/o información del quehacer universitario y su vinculación con el entorno pertinente, educación, investigación, vinculación y extensión de la cultura y el deporte.</p> <p>Establecidos por la organización<br/>Solicitud oportuna y completa – la realización de promocionales será previa solicitud con la información necesaria<br/>La dirección de radio UAS atenderá solo las solicitudes de servicio que se hagan llegar formalmente por escrito 3 días hábiles antes de la fecha de transmisión del promocional, el cual debe contener:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 información del evento: nombre del evento, día, hora, lugar o dirección entre otros según lo requiera el solicitante, así como el nombre y teléfono del encargado del evento ara dudas o aclaraciones.</li> <li>2. Firma del director de la UA, UO y/o IAP (Instituciones de Asistencia Privada) solicitante o responsable del evento.</li> <li>3. En caso de promocionales pre-grabados por el cliente, entregar el promocional grabado en cd en formato de audio digital solo para su difusión.</li> </ol> <p>No aplica: Cuando se presentan casos fortuitos o de fuerza mayor, o por indicación expresa de la rectoría de la UAS.</p> <p>Contenido de promocionales pre-grabados: Características del mensaje y duración<br/>En caso de promocionales pre-grabados pro el cliente, estos deberán contar con los siguientes requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 duración máxima de 30 segundos</li> <li>2 mensaje claro y entendible, sin lenguaje altisonante, que sea de interés o beneficio para la sociedad</li> <li>3 sin promoción de alguna entidad comercial o asociación con fines de lucro y que no contenga material relacionado a algún partido político</li> <li>4 sin que perjudique la imagen de alguna persona física o moral</li> </ol> |
|--|---|

**RECTORÍA**

**Administrativo de Rectoría**

Se entrevistó a la Lic. Paula Liliana Díaz Quiñonez, Auxiliar Administrativo de la Rectoría, quien muestra un documento titulado “Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio” de fecha 10 de septiembre de 2018, versión 09. En este documento se establece las partes interesadas, los tipos de requisitos (establecidos por el cliente, la organización, los legales y reglamentarios), la descripción de los requisitos y los criterios de aceptación. Para validar lo anterior, se verificó la solicitud de Servicios y el Memorandum fechados el 20 de marzo de 2019 del trámite de la trabajadora eventual Lic. María Laura Salas Navarro, adscrita a la unidad organizacional de Bienestar Universitario, quien solicita la autorización del pago de sueldos eventual por concepto de la impartición de un diplomado, contando todos los requisitos establecidos para pagos de sueldos de personal eventual.

Con respecto a la comunicación que se establece con los usuarios para el seguimiento de sus solicitudes, se da cumplimiento a lo establecido en la “Cédula de comunicación” de fecha 30 de octubre de 2017, en la cual se tiene contacto con el usuario vía telefónica, por correo electrónico o de manera personalizada para seguimiento o cambios que pudieran presentarse durante la prestación del servicio.

**RECTORÍA**

**Coordinación y soporte para la organización de eventos**

En la entrevista realizada a la Lic. Manuela Mitchel Elizalde, Coordinadora General de Eventos de la Rectoría, identifica el documento “Plan de Calidad”, en el cual se determinan las partes interesadas, asimismo en el documento de “Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto o Servicio” se establecen las partes interesadas, a saber, Comunidad Universitaria, instancias facilitadoras de recursos, medios de comunicación internos (UAS) y externos, titulares de las Unidades Académicas y Unidades Organizacionales. Asimismo, para cada una de las partes interesadas y clientes, se determinaron los requisitos con sus respectivos criterios de aceptación. En este punto y por ser un proceso de reciente creación, aun no se han hecho cambios o modificaciones a su procedimiento.

Para identificar la forma en qué se comunican los requisitos establecidos por el Cliente, así como para iniciar un proceso de comunicación, la responsable del Proceso identifica el documento titulado “Cédula de comunicación”, en la que se verifica que se comunique la información relativa a sus productos o servicios, la política de gestión, las responsabilidades y autoridades.

**SECRETARÍA ADMINISTRATIVA DE LA RECTORÍA**

**Atención y Seguimiento de Solicitud de Becas a la Comunidad Estudiantil Universitaria**

La Lic. Rivero Bórquez, durante la entrevista, identifica el documento titulado “Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio”, en este formato se describen cada uno de los requisitos establecidos por el cliente, establecidos por la organización, los legales y reglamentarios, y los otros requisitos necesarios. Para validar lo anterior, se realizó una entrevista a la Lic. Dulce Cecilia Olvera Beltrán, Coordinadora de Becas Institucionales. Para confirmar los requisitos, se revisó la solicitud de atención para Becas Institucionales, de la alumna C. Melissa María Alejandra Valencia de la Facultad de Derecho y Ciencia Política, Campus los Mochis, correspondiente al ciclo escolar 2018-2019. En esta solicitud se validó que cumple con los requisitos establecidos para nueva beca institucional, datos del estudiante, Kardex, acta de nacimiento, CURP, domicilio, datos de contacto, ingreso mensual, grado, grupo, carrera y unidad académica.

Para establecer los requisitos previos, junto con la convocatoria de Becas de Apoyo Económico que publica la Secretaría Administrativa de Rectoría, se revisó la misma de fecha de vigencia del 01 de septiembre de 2018 al 31 de enero de 2019. Asimismo, para determinar previamente los requisitos, se envía por oficio por parte de la SAR a los directores de unidades académicas, para validar lo anterior, se revisa el oficio de fecha de 10 de octubre de 2018 signado por el Maestro Jesús Abel Sánchez Inzunza, en donde se establece el número de becas asignadas a la Facultad de Derecho y Ciencia Política de Mochis, resultando 67 becas asignadas y donde se les informa los requisitos para nuevos becarios y para trámite de renovación. En respuesta, a la notificación de la SAR, el Director de la Facultad de Derecho y Ciencia Política, el M. en C. Miltón Ayala Vega, informa respecto del número de Becas Estudiantiles, anexando relación de becarios con nombre, grupo, y datos personales, mismos que se cotejan con respecto a los expedientes que se anexan al oficio de entrega.

**DIRECCIÓN DE CONTRALORÍA ACADÉMICA****Asignación y control de cargas académicas**

El Lic. Francisco Javier Landeros Ruiz, responsable del Proceso identifica el documento "Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio", (fecha, 30 de octubre de 2017, versión 08) donde se describe el requisito y se determinan los criterios de aceptación. Aunado a lo anterior, se establecen las partes interesadas y los tipos de requisitos que deben de proveerse para cada una de las Partes Interesadas.

La comunicación con el cliente y/o partes interesadas se lleva a cabo principalmente mediante el Sistema SIIA, mediante el módulo de "Cargas Académicas", en este sistema se tienen los avisos y eventos que se comunican a las unidades académicas. Para comunicar los requisitos del proceso, se tiene un "Manual de Usuario de Cargas Académicas", mismo que se elaboró conjuntamente con personal del área de sistemas adscrito al Sistema Integral de Información Administrativa. Aunado a lo anterior, este manual describe todas las actividades para llevar a cabo el proceso administrativo de cargas académicas mediante la plataforma. En este contexto, se revisa el oficio fechado el 6 de noviembre de 2018, mediante el cual se informa a los directores de las Unidades Académicas por parte del titular de la Dirección de Contraloría Académica (DCA) los periodos de cargas académicas. Lo anterior, esto con el objetivo de que los usuarios cumplan con los requisitos establecidos. Con respecto a la revisión de los requisitos la DCA, establece permanentemente comunicación con la Secretaría General para validar las plantillas y poder realizar la asignación de carga horaria de conformidad con los planes de estudio de nivel medio superior y superior.

**DIRECCIÓN DE AUDITORIA INTERNA****Comprobación de gastos**

Con respecto a la determinación de los requisitos relacionados con los servicios que ofrece la Dirección de Auditoría Interna, mediante el Proceso de Comprobación de Gastos, la C.P. Irma Mendivil, Responsable del Proceso, señala que en el documento "Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio" (31 de octubre de 2018), se definieron estos requisitos y sus respectivos criterios. En el caso de la carta de liberación de saldos que debe emitir la DAI y que es uno de los productos para los usuarios, se determinó que debe ser confiable en cuanto a su contenido, es veraz y se elabora de manera objetiva. También, se determinó el criterio de oportunidad, es decir, se entrega en los tiempos requeridos por el usuario para una toma de decisiones oportuna. De igual manera para el Corte de Envío de Comprobación de gastos, este debe ser confiable y oportuno, y para ello se verificaron también los criterios de aceptación: presentar el total de los tramites anexos al Corte y que coincidan los registros de primera revisión con la información emitida.

Con respecto a la comunicación de los requisitos con los usuarios, la Responsable del Proceso señala que la "Cédula de comunicación", contiene los medios que establecieron para comunicar o revisar los requisitos de sus servicios. Se cuenta con un módulo en el sistema SIIA para comprobación de gastos que contiene una herramienta de avisos, así como el Manual para Usuarios. En el área de recepción de la DAI se tienen dípticos, y diversos folletos que refuerzan esta labor. Aunado a lo anterior, se tienen cubículos para recibir a los usuarios y poder orientarlos sobre el estado que guardan sus solicitudes de comprobación de gastos.

**DIRECCIÓN DE AUDITORIA INTERNA****Auditoría Interna**

El C.P. Gerardo Fernández Ávila, Responsable del Proceso de Auditoría Interna, muestra el documento titulado "Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio" de fecha 31 octubre de 2017, versión 12. En este documento se determinan las partes interesadas, los tipos de requisitos (establecidos por el cliente, la organización, los legales y reglamentarios), la descripción de los requisitos y los criterios de aceptación de conformidad con sus servicios. Para validar lo anterior, se verificó un programa de auditoría no. 26, mismo que cumple con los requisitos establecidos.

Con respecto a la comunicación que se establece con los usuarios para el seguimiento de sus solicitudes, se da cumplimiento a lo establecido en la "Cédula de comunicación", en la cual se tiene contacto con el usuario vía telefónica, vía oficio y de manera verbal cuando se realizan las visitas. Para verificar lo anterior, y por la naturaleza del proceso de la auditoría o de las visitas de

asesorías, la principal forma de comunicación de los requisitos o cambios en los requisitos es mediante la entrevista de forma presencial. Para validar el control y forma de documentar este proceso, se verifica el formato de entrevista con directivos de fecha 10 de octubre de 2018, realizada al coordinador administrativo, Gustavo Armando Jiménez.

#### **SECRETARIA GENERAL**

##### **Recepción, análisis de proyectos, análisis y determinación por parte de las Comisiones para poder ser presentados ante el Consejo Universitario con el fin de emitir acuerdos.**

El Dr. Hurtado menciona que los requisitos para los productos que ofrecen (dictamen) se encuentran debidamente identificados mediante la aplicación del formato denominado "Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio", en el que se determinan los requisitos y criterios de aceptación para cada una de las partes interesadas que soliciten el servicio. Además, la Dra. Ozuna, argumenta que los dictámenes son comunicados oficialmente de manera oportuna a los solicitantes, además, que de manera verbal se ratifica el contenido del sentido en que se comunicará el resolutivo, con lo que se refuerza la comunicación.

El Mtro. Hurtado alude que una vez que llega una solicitud por los usuarios, esta se registra en un formato especial, para posteriormente designar a la persona a quien se le designará para su seguimiento, después analiza la información contenida en el proyecto, en caso de que no cumpla con los requisitos, entonces, se le notifica al solicitante a efecto de que realice los cambios necesarios. En lo general el proceso incluye un plazo perentorio de 15 días.

#### **DIRECCIÓN DE SUELDOS Y SALARIOS**

##### **Elaboración de la Nómina Universitaria**

De acuerdo con la Lic. Vargas los requisitos administrativos para los productos y servicios ofrecidos para la elaboración de la nómina universitaria, son determinados en el formato de requisitos y criterios de aceptación para producto y servicio, documento en el cual se integran criterios como Parte interesada, Tipo de requisito; Producto o servicio, Descripción del requisito, y, Criterios de aceptación. Mismo que corresponde a 30 de octubre de 2017, versión 10, revisado por LI María Guadalupe Vargas. Se tomó como ejemplo un tipo de requisito para corroborar el proceso: Ingreso del número de empleado al sistema, en el sistema se despliega el historial y los pagos más recientes del empleado, al tratarse de un empleado universitario se despliega información relativa a la fecha próxima en que deberá pagarse su salario, cuando corresponde el tiempo de pago se emite la nómina y posteriormente el trabajador podrá acceder a su recibo correspondiente.

#### **DIRECCIÓN DE PERSONAL**

##### **Control de Guardias**

En entrevista con el responsable del proceso, menciona que la comunicación con el equipo de trabajo da mediante reuniones de trabajo donde se dan a conocer la política de calidad y en general de la operación del SGC. Presenta como evidencia el formato de requisitos y criterios de aceptación de los productos y servicios, mismo que incluye a las partes interesadas, tipo y descripción del requisito, así como los criterios de aceptación, con este formato acredita el cumplimiento de los requisitos del cliente y legales. Por otro lado, para lograr la retroalimentación con el cliente, el equipo de trabajo aplica una encuesta de satisfacción que incluye la posibilidad de plasmar quejas. La información recabada a través de este medio es procesada estadísticamente y es enviada cada cuatro meses al responsable del SGC. El Lic. Sánchez enfatiza que el proceso guarda una relación de cumplimiento con instrumentos legales como: la Constitución Política Federal y Estatal, la Ley Federal del Trabajo, el Contrato colectivo de trabajo, la Ley orgánica y el reglamento de guardias.

#### **DIRECCIÓN DE PERSONAL**

##### **Certificación Laboral**

En el proceso de certificación laboral, básicamente el usuario puede hacer dos trámites: Emisión de credencial y Carta de certificación laboral. En ambos casos el personal de la dependencia se comunica con el usuario en primera instancia cuando se le da a conocer los requisitos para la obtención de los productos y en una segunda mediante la aplicación de una encuesta de satisfacción. Para el control de los requisitos legales y del cliente, se toman en cuenta los requisitos legales establecidos tales como: Ley Federal el Trabajo, Ley Orgánica y reglamentos. Mientras que en lo relativo a los clientes se les pide que una vez concluido el trámite firmen de

conformidad con la entrega del producto. La información obtenida se procesa y se le remite cuatrimestralmente al responsable del SGC.

#### **DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

##### **Emisión del Semanario Buelna y servicio de atención a eventos**

De acuerdo con la Lic. Arce, responsable del proceso, la forma de abordar las acciones a seguir de los procesos administrativos relacionados con el proceso de la Emisión el Semanario y el servicio de atención a eventos se realiza mediante la aplicación del formato denominado "Requisitos y criterios de aceptación de los productos y servicios, versión 2, fecha 30 de octubre de 2017. Donde se consigna las partes interesadas, tipo de requisito, descripción del requisito y los criterios de aceptación.

También contempla a los proveedores externos- requerimientos solicitados (requisitos para las solicitudes). Para la emisión del semanario Buelna se cumple con lo siguiente:

1. El solicitante entrega en la recepción la información establecida a través de requisitos previos (presenta oficio impreso e información electrónica)
2. La recepcionista corrobora que cumpla con todos los requisitos
3. Cuando cumple con los requisitos se acepta la solicitud.
4. La solicitud es revisada por el responsable del proceso, quien la aprueba o modifica
5. Con la anuencia del responsable del proceso se remite vía correo electrónico a la jefa de edición, quien revisa y crea boletín.
6. Con la aprobación del boletín se remite la información al diseñador, quien crea borrador.
7. El director o subdirector crean portada, editorial y contraparte
8. El corrector recibe modificaciones y hace cambios, remite a subdirector para su aprobación
9. Se imprime semanario.

#### **DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL**

##### **Operación y Contabilidad**

En la entrevista realizada al Ricardo Martínez, Responsable del Proceso de Operación y Contabilidad menciona que cuenta con un plan de calidad donde viene las partes interesadas pertinentes identificando como clientes a la Secretaria de Administración y Finanzas, Unidades organizacionales con acceso a la ventanilla de tramites generales, cita el documentos de requisitos y criterios para la aceptación del cliente, hace mención que para ellos es importante contar con los recursos informáticos como son software y de conectividad, sistema integral administrativa, modulo financiero, modulo contable, módulo de bonos de VTG, además comenta que les aplica una serie de requisitos reglamentarios en materia contable a nivel nacional, estatal e institucional, además de contar con un procedimiento específico de operación y contabilidad, donde viene definidas todas la funciones que realiza su departamento, comenta que cuenta con evidencias como encuestas de usuarios, tabla de seguimiento, medición del mantenimiento de catálogos entre otros, la salida de productos son catálogos actualizados, tramites referentes a pagos, y enuncia los objetivos relacionados.

#### **DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL**

##### **Archivo Contable**

Durante la auditoria se entrevistó al responsable del proceso del archivo contable Lic. Federico Campos García, quien indica que cuenta con un plan de calidad en donde se identifican de manera integral a las partes interesadas, en concordancia con los requisitos para el producto y servicio, mismos que se identifican en el documento "Requisitos y criterios de aceptación de los productos y servicios", en el que se definen los requisitos establecidos por la organización, los establecidos por el cliente y los legales y/o reglamentarios aplicables, el Lic. Campos menciona que le aplican diferentes reglamentaciones que van desde lo federal, estatal e institucional, además de contar con un procedimiento específico donde se describen las actividades que realizan, menciona que su departamento genera alrededor de 12 evidencias entre las que se encuentran los reporte cuatrimestral de la satisfacción de usuarios, tabla de seguimiento de entrega de producto, reportes de entregas de pólizas entre otros.

**DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL**

**Apoyo Administrativo**

En la entrevista realizada a la Lic. Jannette Flores Navarrete, comenta que cuenta con un plan de calidad donde viene las partes interesadas e identifica como clientes a la Dirección de Contabilidad General, Coordinación General de Acceso a la Información, Dirección de Auditoría Interna y Dirección de Bienes e Inventario, en los recursos humanos identifica a la titular, un responsable de proceso y un operativo, menciona los materiales, los software SIIA, conexión a internet y conectividad, como información reglamentaria menciona que hay leyes que les aplican a nivel nacional, leyes a nivel estatal como la Ley de Acceso a la Información Pública del Estado de Sinaloa, así como las institucionales como el Plan de Desarrollo Institucional, Manual de la DSGC, entre otros, como evidencia cita la hoja de resguardo de los activos fijos, oficios girados a distintas dependencias, así como la solicitud de recurso financieros a la SAF por mencionar algunos, como salidas identifica al acuse de recibido de la entrega de la información a la Coordinación de Acceso a la Información Pública, así mismo muestra el control de documentos de origen externo donde se encuentran las leyes que aplican a nivel nacional, comenta que la revisión se hace de manera constante y viene las paginas donde pueden realizar las consultas de dichos documentos (documento con fecha de revisión 30/octubre 2017, revisión 1).

**DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL**

**Registro de Egresos**

Durante la auditoría el Lic. Silvano López García responsable del proceso del registro de egresos ingresa a la plataforma de la DSGC y menciona que hay un plan de calidad y que este se asocia con la tabla de requisitos para el productos y servicio, menciona que su principal cliente es la Dirección de Contabilidad General (parte interesada); comenta que existe información reglamentaria que le aplica como es: el Código Fiscal de la Federación, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Sinaloa y el Plan de Desarrollo Institucional por dar unos ejemplos. Uno de los últimos cambios realizados a este Plan de calidad fue en lo referente a requisitos para el producto y servicio se suprimieron las siglas RCAP, DCG, EGR O2 y se adiciono la palabra servicio, lo cual muestra en el apartado de control de cambios (documento con actualización 30 de octubre 2017, versión 12)

**DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL**

**Registro de Ingresos**

Durante la entrevista realizada a la responsable del proceso de registro de ingresos la Lic. Dora Elena Castro Cervantes señala que cuenta con un plan de la calidad donde viene integradas las partes interesadas, además de contar con el documento Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio, este documento se identifican las partes interesadas, el requisito (por el cliente, por la organización o legal y/o reglamentario), el requisito a cumplir y el criterio de aceptación para el requisito definido.

**SECRETARIA DE ADMISIÓN Y FINANZAS.**

**Ingresos Institucionales**

El Lic. Fernando Vázquez Barón como responsable del proceso de ingresos institucionales indica que su proceso está dividido en tres subprocesos, el primero contempla subsidios, proyectos, donativos y otros, el segundo son ingresos propios y terceros conciliaciones bancarias, menciona que para cada uno de ellos cuenta con un plan de calidad. Como parte el proceso, como información reglamentaria, el Lic. Vázquez menciona que deben cumplir con la norma internacional ISO 9001:2015, la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Sinaloa, Ley Orgánica, Estatuto General entre otras. Menciona que la documentación se revisa anualmente, sin embargo, en lo referente a la legislación se revisa constantemente y si hay una modificación en lo reglamentario que les aplica, se hacen las correcciones a la brevedad posible, siguiendo el procedimiento que establece la DSGC, comenta que al final de cada documento se encuentra un control de cambio donde se puede observar las modificaciones realizadas en el consecutivo inmediato anterior.

**SECRETARIA DE ADMISIÓN Y FINANZAS**

**Ventanilla de Trámites Generales**

Durante la auditoría realizada en la Secretaría de Admisión de Finanzas la C.P. Ma. Guadalupe Alvarado Rocha muestra un plan de calidad, menciona algunos de los requisitos reglamentarios

que les aplican, Norma ISO 9001:2015, Ley General de títulos y Operaciones, ISR, N.A.C.F.F, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Sinaloa ente otras. Comenta que en lo referente a la documentación legal la revisan de manera periódica en el portal de la cámara de diputados, pero está establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad que cada año se debe hacer una revisión de la documentación y si hay algún cambio se sigue lo establecido por la DGSC. La C.P. Alvarado, muestra como evidencia de los requisitos a cumplir el documento Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio.

#### **DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA**

##### **Servicios informáticos y seguridad de la base de datos**

La responsable del proceso Mtra. Paulina Soledad Ramos Parra, comenta que cuenta con un plan de calidad el cual explica de manera clara cada una de las columnas que integran este documento ejemplificando lo siguiente: desde el plan de la calidad se establece el personal y los responsables, así como la información reglamentaria: Ley Federal del Derecho de Autor de la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, menciona que por la naturaleza de su trabajo cuentan con las licencias de Microsoft y Citrix para la operación de los Software, como salidas establecieron el servicio proporcionado y la base de datos segura y explica cada uno de los objetivos relacionados.

#### **TORRE ACADEMICA**

##### **Solicitud y Prestación de Espacios Físicos**

En la entrevista realizada a la L.C.P. Graciela Medallo Navarro, muestra el plan de calidad y menciona como se encuentra estructurado con las partes interesadas pertinentes identifica al cliente rectoría, comunidad universitaria, unidades organizacionales y unidades académicas, como parte de los requisitos para el producto y servicio, identifica los requisitos legales y/o reglamentarios a dar cumplimiento: Plan Institucional de Desarrollo vigente, Ley Orgánica, Reglamento de Protección Civil, Reglamento de Patrimonio Universitario entre otros.

#### **DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS**

##### **Contratación de personal de base académico, administrativo y de intendencia**

Los requisitos de aceptación se encuentran claramente determinados y documentados de manera física y digital, constatado mediante revisión en el documento Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio. Los cambios que pudieran generarse, en lo referente a la tramitación de contratación se comunican al cliente, de manera telefónica, por correo electrónico y/o personalmente. La revisión de requisitos obedece a políticas institucionales y se hacen los cambios de ser necesario.

#### **DIRECCIÓN DE ARCHIVO GENERAL**

##### **Servicios de archivo general**

Los requisitos para solicitar la consulta de expedientes se encuentran, de manera física en un tríptico y en el sitio web: <http://agral.uas.edu.mx> que informa cómo ingresar con su número de empleado y clave de acceso para consultar de manera digitalizada el expediente. Se especifica que sólo se dará trámite a las solicitudes que cumplan con los requisitos y criterios de aceptación, sin excepciones. Los cambios que llegan a generarse obedecen a la mejora del servicio y se comunican por los medios ya mencionados.

#### **DIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES**

##### **Prestaciones sociales a los universitarios**

Los requisitos para solicitar gestiones están automatizados, utilizando el programa SIIA (Sistema Integral de Información Administrativa), donde la parte interesada (trabajador) ingresa con su número de empleado y le permite conocer los requisitos para un préstamo, posteriormente se despliega información acerca de tipo de contrato, sueldo, antigüedad, etc., y si no es candidato no se despliega la solicitud.

Si cumple con los requisitos, podrá llenar el formulario para hacer la gestión. Los cambios se generan por las condiciones de operación del IMSS y FONACOT y se dan a conocer, actualizando el sitio web de la UAS.

La comunicación con el cliente se lleva cabo de manera personal, telefónicamente, por Radio UAS, la gaceta de la universidad y en enlace con Canal 3 local.

**DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS**

**Atención y seguimiento de quejas para garantizar los derechos de la comunidad universitaria**

Durante la auditoría se pudo conocer que la comunicación con el cliente se lleva a cabo mediante un programa de Radio UAS, que se transmite todos los sábados a las 07:30 horas. teniendo como titular al M.C. Sergio Villalobos, además, se dan cursos a los universitarios de primer semestre, dentro del Proyecto “Por una cultura de la legalidad” cuyo objetivo es dar a conocer al alumnado la función de esta UO. Se cuenta como evidencia de ello, las constancias que la UAS otorga en cada ocasión que se llevan a cabo estas capacitaciones.

También se hace entrega de un folleto de 25 páginas denominado “Derechos y obligaciones de los estudiantes de la UAS”, donde además se explicita los requisitos para poner una queja. Este folleto también se puede consultar en el Sitio Web de la universidad. Los requisitos para poner una queja emanan del Reglamento de Defensoría, Capítulo III, Pág. 167.

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**

**Servicios de atención a eventos académicos, diseño y comunicación y elaboración de constancias**

La determinación de los requisitos para el servicio, en este proceso, están definidos en un tríptico que se le entrega al usuario, además, al momento de atenderlo, personalmente se le explica y entrega el formato de solicitud, el cual está debidamente actualizado, con ello se inicia el trámite para programar el préstamo del aula/auditorio que se esté pidiendo. Se estipula en el tríptico los días que con anterioridad debe hacerse la solicitud, para no empalmar eventos en el mismo local. Si eso ocurriera, se reprogramará el evento en una fecha que no afecte la planeación del interesado y así los solicitantes puedan cumplir su propósito y se logre la satisfacción del cliente. La demanda del servicio tiene una proporción directa con las posibilidades de atenderla. La capacidad de las aulas y auditorio, cumplen con el número de asistentes a los tipos de eventos que se realizan, sin la necesidad de buscar lugares alternativos.

**CENTRO DE CÓMPUTO UNIVERSITARIO CULIACÁN**

**Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos.**

Se cuenta con los Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio, el cual contiene información como partes interesadas, la descripción del requisito y los criterios de aceptación. Esta información se establece como:

Requisito establecido por el cliente. Se refiere al grado en que los usuarios pueden acceder al espacio y utilizar el equipo, para lo cual, el CCU establece como criterio de aceptación los horarios de atención (lunes a viernes de 8:15 a 19:45 horas del calendario escolar). Otro requisito del cliente es que el equipo se encuentre en buenas condiciones, para lo cual se propone contar con un equipo de cómputo y mobiliario óptimo y funcional.

Requisitos establecidos por la organización. Este requisito se refiere a los tiempos de respuesta para el alquiler de las aulas después de recibir la solicitud, para lo cual se establece dos días como criterio de aceptación. Otro requisito es cumplir con el registro para el acceso a las zonas individual, grupal y de wifi, para lo cual se tiene establecido una pantalla touch que le permite al usuario ingresar con su número de estudiante o de trabajador.

Requisitos legales. El requisito identificado es la legislación universitaria relacionada con la transparencia como la Ley Orgánica, el Estatuto General, el Plan de Desarrollo Institucional, entre otros.

**COORDINACIÓN GENERAL DE EXTENSIÓN DE LA CULTURA.**

**Aprobación, programación, ejecución y seguimiento de eventos culturales y prestación de espacios culturales e infraestructura.**

A través del documento Requisitos y criterios de aceptación del producto y servicio, identifican los requisitos aplicables de acuerdo con las partes interesadas pertinentes al proceso

Requisito establecido por el cliente: Disponibilidad de sus espacios, infraestructura, comunicación constante y que sea completo. Se describen los criterios de aceptación. Por ejemplo, para sus servicios se refieren a cumplir con los horarios de atención, para lo cual la Coordinación General de Extensión de la Cultura establece el tener disponibilidad con horarios de atención de 9:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes. Otro requisito se refiere a la infraestructura, para lo cual está establecido que deben proporcionar el servicio que los usuarios requieren a través de una solicitud, donde especifican sus necesidades. También se proponen entregar las áreas y equipos



limpios; contar con buena iluminación y ventilación, además de otorgar el mantenimiento a su infraestructura. Un requisito adicional es mantener la comunicación constante con sus usuarios, para lo cual se han establecido como criterios de aceptación informar a los usuarios a través de diferentes medios de comunicación, durante los cinco días hábiles posteriores a la solicitud. Requisitos legales. Se tienen identificados los requisitos legales que les aplican, como es el caso de la protección civil en los eventos, los derechos de autor (para lo cual tiene apoyo legal), el de la cruz roja, etc.

**CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN CIENCIAS DE LA SALUD - LABORATORIO DE ANÁLISIS CLÍNICOS**

**Solicitud, realización y entrega de resultados de estudios clínicos**

La Química Susan Ávila, Responsable del proceso, muestra que los requisitos del servicio y/o producto están establecidos en el documento: Requisitos y Criterios de aceptación para el producto o servicio, considerando las partes interesadas y los criterios de aceptación para ello.

Requisito establecido por el cliente. Sus requisitos se refieren a los informes de estudios clínicos, cuyo criterio de aceptación es que deben ser sin errores, confiable y completo; que haya una atención de calidad, con amabilidad y calidez durante todo el tiempo que el paciente se encuentre en el laboratorio. También es un requisito que los resultados se encuentren disponibles en la plataforma habilitada (SIIA), cuyo criterio de aceptación es la disponibilidad de los resultados el mismo día de su análisis.

Requisitos establecidos por la organización. Un requisito es cumplir con las condiciones para la recolección de la muestra, cuyo criterio de aceptación es principalmente el consentimiento informado del cliente; mostrar recibo de pago y solicitud de estudios.

Requisitos legales. Tienen identificados los requisitos legales que les aplica, principalmente las Leyes y NOM que están relacionadas con el manejo de laboratorios de análisis clínicos, el manejo de los residuos peligrosos biológico-infecciosos y la seguridad en el trabajo.

De acuerdo con la Dra. Rosario Beltrán Ruiz, Jefa de Laboratorio, dada la naturaleza de los análisis que se realizan, se han establecido diferentes estrategias para asegurar la calidad de los resultados. Tal es el caso del sistema electrónico con el que cuentan, a través del cual, no se pueden entregar los resultados a los clientes hasta que son validados por el analista respectivo.

**CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN CIENCIAS DE LA SALUD - UNIDAD DE HEMATOLOGÍA Y BANCO DE SANGRE**

**Solicitud de sangre, hemocomponentes y selección de donadores.**

El Dr. Valdez, Responsable del Proceso, manifiesta que los requisitos del cliente se encuentran establecidos en el documento denominado Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y el Servicio, donde se tienen identificadas a las partes interesadas, los requisitos establecidos por el cliente los requisitos establecidos por la propia organización, además de los requisitos legales. También describen los criterios de aceptación para cada requisito.

Para el caso de los requisitos legales, en el documento denominado Control de Información Documentada de Origen Externo, tienen perfectamente identificados los que les aplican, especialmente aquellos relacionados con el Banco de Sangre y con el manejo de los residuos peligrosos biológico-infecciosos (Ley General de Salud, Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos, Normas Oficiales Mexicanas de la Secretaría de Salud y de la SEMARNAT).

La comunicación con el cliente se realiza a través de su portal web, además de que cuentan con una pantalla en la entrada del Banco de Sangre, que reporta a los usuarios los resultados de las encuestas de satisfacción, principalmente.

**ESCUELA PREPARATORIA LÁZARO CÁRDENAS**

**Servicios de laboratorio de prácticas experimentales**

En entrevista con la Maestra Bibiane Peirre Noel Gilles, responsable del proceso, se revisa la matriz de requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio, en el cual identifica la parte interesada, tipo de requisito, descripción del requisito y criterios de aceptación. Los requisitos incluyen a los establecidos por el cliente, que están relacionados con la demanda educativa, la suficiencia del servicio, la pertinencia y la funcionalidad; todos ellos describen los criterios de aceptación. También establecen los requisitos de la organización, que incluyen un curso de inducción y el desarrollo de la práctica experimental. En cuanto a los requisitos legales, en la misma matriz se tiene identificada a la legislación universitaria.

|  |   |
|--|---|
|  | <p><b>DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES</b><br/><b>Elaboración, control y seguimiento de convenios</b><br/>Durante entrevista con el Lic. Oscar Mauricio Meza Medina, Coordinador de Control y Seguimiento de Convenios, manifiesta que en el documento denominado Requisitos de aceptación para el producto, con fecha de actualización del 09 de febrero de 2019, versión 04, es donde se determinan las partes interesadas, el tipo de requisito refiriéndose a si es producto o es servicio, la descripción del requisito y sus criterios de aceptación. Así mismo, señala que la comunicación con el cliente se realiza de manera directa, vía telefónica y a través de oficios.</p> <p><b>DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES</b><br/><b>Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil</b><br/>Durante entrevista con la Lic. Alma Lucina Piña Félix, Coordinadora de Movilidad Estudiantil, muestra el documento denominado "Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio, con fecha de actualización 31 de octubre de 2017, versión: 03; El cual contiene las columnas con los siguientes rubros, partes interesadas; tipo de requisito; producto o servicio; descripción del requisito y criterios de aceptación. En dicho documento, se determina como producto a la constancia de participación en el Programa de Movilidad Estudiantil y la boleta de calificación del estudiante.</p> <p><b>FACULTAD DE ODONTOLOGÍA</b><br/><b>Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil</b><br/>Durante entrevista con la Dra. María Carlota Sánchez Beltrán, Encargada del Departamento de Vinculación, manifiesta que la comunicación con el cliente se encuentra determinada en el documento denominado Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio, se verifica que en la página 2 del documento mencionado señala que la comunicación se da a través de: El periódico Buelna, Convocatoria de movilidad, asesoría, correo electrónico, página Web, Facebook de movilidad estudiantil y mediante todo documento emitido que contenga información del proceso.</p> <p><b>FACULTAD DE PSICOLOGÍA</b><br/><b>Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil</b><br/>Manifiesta la M.C. Kirenia Alejandra Ortega Escalante, Coordinadora de Vinculación y Servicios que, en el documento denominado Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio, con fecha de actualización 09 de febrero de 2019, versión 04, es en donde se determinan las partes interesadas, el tipo de requisito (si es producto o servicio), la descripción del requisito y sus criterios de aceptación. Se clasifican como requisitos establecidos por el cliente, por la organización y los legales y/o reglamentarios aplicables.</p> <p><b>FACULTAD DE HISTORIA</b><br/><b>Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil</b><br/>Durante entrevista con la Dra. Diana María Perea Romo, Coordinadora de Vinculación manifiesta que, los requisitos para los productos y servicios del proceso de Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil se encuentran determinados en el documento denominado Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio. Se verifica la descripción de los siguientes requisitos:<br/>Veracidad<br/>1.- La constancia de participación en el Programa de Movilidad Estudiantil (PME) es veraz debido a que la información contenida corresponde a la información del estudiante y de la Universidad Autónoma de Sinaloa.<br/>2.- El kardex de calificación es veraz debido a que refleja las asignaturas cursadas debidamente homologadas con el plan de estudio.</p> <p><b>ESCUELA DE FILOSOFÍA Y LETRAS</b><br/><b>Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil</b><br/>Durante entrevista con el Lic. Omar Verdugo Lugo, Coordinador de Vinculación manifiesta que la comunicación con el cliente se desarrolla de manera personal y a través de medios impresos y digitales. Se verifica impresa la información del programa de movilidad estudiantil 2019-2.</p> |
|--|---|

|  |  |
|--|--|
|  | <p>Respecto a los requisitos para los productos y servicios, muestra el entrevistado el documento denominado "Requisitos y criterios de aceptación para el producto" fecha de emisión 09 de febrero de 2019, versión 04, donde se tienen determinados los productos y servicios, así como sus criterios de aceptación, por ejemplo, señala como un servicio la entrega de constancia de participación en el Programa de Movilidad Estudiantil en los tiempos establecidos, cuyo criterio de aceptación es dentro de los 30 días hábiles a partir de verificar la aprobación de las asignaturas cursadas.</p> <p><b>DIRECCIÓN ACADÉMICO LEGAL</b><br/><b>Certificación profesional</b><br/>Durante entrevista con la Lic. Oralia del Rosario Rodríguez Castro, Encargada de titulación y Responsable de proceso manifiesta que referente a los requisitos de productos y servicios tienen determinados en el documento denominado "Requisitos y criterios de aceptación para el producto o servicio" con fecha de actualización de 30 de octubre de 2017, versión 12, donde determinan como establecidos por el cliente, el producto, la certificación profesional sin errores.<br/>Referente a los requisitos establecidos por la organización se determinan los siguientes productos y servicios:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Obtener la certificación profesional, la solicitud de una certificación profesional debe ser de manera personal.</li><li>2. Obtener la certificación profesional en tiempo y forma y la entrega de la certificación profesional debe ser hecha sólo de manera personalizada al interesado.</li><li>3. Obtener la certificación profesional en tiempo y forma.</li><li>4. La entrega de la certificación profesional de ser hecha solo de manera personalizada por el interesado.</li></ol> <p>La comunicación con el cliente, de acuerdo con lo que comenta la Lic. Rodríguez, se cuenta con la Cedula de comunicación, versión 01, donde señala que los requisitos requeridos para la elaboración de certificación profesional serán comunicados por el titular de la Unidad Organizacional de manera permanente al cliente, a través de llamadas telefónicas, correo electrónico, formato de los requisitos y a través de la atención personalizada.</p> <p><b>COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO</b><br/><b>Elaboración, seguimiento y evaluación del plan. Elaboración del presupuesto anual de egresos.</b><br/>Durante entrevista con la Dra. Rosalba Nava Gómez, Responsable del proceso, manifiesta que como requisito del proceso, establecidos por el cliente se mantiene que los clientes cuenten con su plan de desarrollo y el programa operativo anual, Que las unidades organizacionales cuenten a inicios del año fiscal, con un documento que les facilita su ejercicio de planeación, programación y presupuestación, se verifica documento denominado Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio, con fecha 30 de octubre de 2017, versión: 06.</p> <p><b>COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO</b><br/><b>Elaboración de Estadística Básica</b><br/>Durante entrevista con el Mtro. Jesús Manuel Elizalde Valles, Responsable del proceso, referente a los requisitos para los productos, muestra el documento denominado Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio. Con fecha de actualización del 30 de octubre de 2017, versión 14. Donde se observan los tipos de requisitos, su descripción y los criterios de aceptación. Por ejemplo, El requisito Información oportuna: Se refiere al cumplimiento con los tiempos fijados para la entrega de la información a los diferentes organismos o personas que lo solicitan. Cuyo criterio del requisito es la información de los formatos 911 deberá entregarse a la Secretaría de Educación Pública en las fechas que para tal efecto asigne la misma.</p> <p><b>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES</b><br/><b>Emisión de certificados de estudios</b><br/>El Dr. Ramón Rodolfo Rodelo Sánchez, responsable del proceso y jefe de nivel posgrado, mencionó y mostró que se identificó un requisito establecido del producto (establecidos por el cliente) y otro de servicio (establecidos por la organización). Los requisitos se encuentran establecidos en el documento denominado Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio. Para lograr la emisión de certificados de estudios de los alumnos se menciona por parte del Dr. Rodelo los requisitos para solicitar un certificado, los cuales son encontrados en la</p> |
|--|--|

página web de la UAS (<http://www.uas.edu.mx/tramites/certificados-estudios/>) donde se especifican los requisitos y los costos, posteriormente el alumno entrega a ventanilla de la DGSE los documentos solicitados y se genera un expediente del alumno para el trámite, al cual se le da seguimiento hasta la entrega del certificado el cual se establece que se expide a más tardar en un plazo de 12 días naturales contados a partir de la fecha de aceptación de la documentación. La comunicación con el alumno es a través de la página web de la UAS, acudiendo a la unidad académica donde realiza sus estudios o ventanilla de la Dirección General de Servicios Escolares.

#### **DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES**

##### **Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura**

De acuerdo con las declaraciones del Dr. Ramón Rodolfo Rodelo Sánchez jefe de nivel posgrado, se identificaron requisitos establecidos por el cliente, por la organización y lo legales y reglamentarios, entre los cuales se encuentran la emisión de constancias de inscripción, información oportuna (socialización de la convocatoria), informar sobre los tiempos y procedimientos (El alumno debe acudir a la Unidad Académica o ingresar a la página de la UAS, para solicitar información del proceso de preinscripción del programa educativo de interés) y realizar la preinscripción (acudir a la unidad académica a entregar la documentación para finiquitar la preinscripción).

Dichos requisitos se encuentran establecidos en el documento Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio.

La comunicación con los coordinadores de Servicios Escolares de las Unidades Académicas se realiza a través de WhatsApp, por reuniones, correo electrónico y de manera personal se comunican el proceso. Por su parte los coordinadores de Servicios Escolares de las Unidades Académicas se comunican con los aspirantes a través de redes sociales y correo electrónico.

#### **FACULTAD DE EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTE**

##### **Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura**

El encargado de control escolar el Lic. Víctor Alonso García Pérez menciona que los requisitos para la preinscripción de los aspirantes a los programas educativos que ofertan en la Facultad, se encuentran establecidos en el tríptico de preinscripción y en la convocatoria, los cuales son los siguientes:

- Fotocopia del acta de nacimiento
- CURP original
- Hoja de pago por concepto de preinscripción pagada
- Solicitud de preinscripción impresa desde el portal de admisión
- Comprobante de registro ante CENEVAL
- Los demás requisitos que establezca la Unidad Académica (Escuela o Facultad) correspondiente.

Asimismo, menciona que la determinación, revisión y cambios en los requisitos tanto de preinscripción como de inscripción se definen por la Comisión Institucional de Admisión, y la DGSE se los envía para su difusión. Los requisitos de inscripción son los siguientes:

- Certificado de preparatoria original
- Carta de autenticidad del certificado de preparatoria
- Pago de revalidación \$120 (Para no egresados UAS)
- Acta de nacimiento original
- Carta de consentimiento
- Carta protesta
- Certificado médico
- Pago de recibo oficial
- Número de afiliación de seguro social (NSS)

Con respecto a la comunicación el Lic. García señaló que la comunicación con algunos aspirantes en ocasiones es directa, debido a que los aspirantes asisten a control escolar en la Facultad de Educación Física y Deporte para consultar dudas del proceso.

|  |
|--|
| <p><b>FACULTAD DE CIENCIAS DE LA TIERRA Y EL ESPACIO</b><br/><b>Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura</b></p> <p>En la Facultad de Ciencias de la Tierra y el Espacio la encargada de control escolar la Lic. Ana Lucía Salazar Villa, señaló que los requisitos para preinscripción se encuentran en la convocatoria y en tríptico. La Comisión Institucional de Admisión determina, revisa y cambia los requisitos tanto de preinscripción como de inscripción. Para la preinscripción solicitan: Fotocopia del acta de nacimiento, CURP original, Hoja de pago por concepto de preinscripción pagada, Solicitud de preinscripción impresa desde el portal de admisión y Comprobante de registro ante CENEVAL, no solicitan más requisitos más que los que establece la Comisión Institucional de Admisión.</p> <p>La auxiliar de control escolar o la encargada revisan los documentos, se registra en el SACE, se le toma una fotografía al aspirante y si cumplen con lo solicitado se expide la constancia de preinscripción. Para la Inscripción solicitan los siguientes requisitos: Certificado de preparatoria original, Carta de autenticidad del certificado de preparatoria, Pago de revalidación \$120 (Para no egresados UAS), Acta de nacimiento original, Carta de consentimiento, Carta protesta, Certificado médico, Pago de recibo oficial y Numero de afiliación de seguro social (NSS). Los cuales son revisados por la auxiliar de control escolar y una vez cumpliendo estos requisitos se le entrega al aspirante su constancia de inscripción.</p> <p>Los aspirantes asisten a la Facultad para solventar dudas sobre el proceso de admisión, además de realizar llamadas telefónicas y por correo electrónico de la Facultad este último es consultado por el M. en C. Aníbal Israel Arana Medina y remitido a la Lic. Salazar.</p> <p><b>ESCUELA PREPARATORIA CENTRAL DIURNA</b><br/><b>Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura</b></p> <p>Durante la entrevista con el M. en C. Ricardo Alberto García Usuna, encargado de control escolar de la Escuela menciona que los requisitos para la preinscripción se encuentran en el tríptico, en el cartel de la convocatoria y en el documento denominado requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicios. Los requisitos solicitados son revisados por auxiliares de control escolar de la misma Escuela y verifican que cumpla con lo siguiente: Fotocopia del acta de nacimiento, CURP original, Hoja de pago por concepto de preinscripción pagada, Solicitud de preinscripción impresa desde el portal de admisión y Constancia de registro ante CENEVAL.</p> <p>La comunicación con los aspirantes para el proceso de preinscripción se realiza a través redes, de manera personal donde se entrega el tríptico y un formato elaborado por la propia escuela donde ese encuentra los requisitos de preinscripción.</p> <p>El Maestro García menciona que la comisión Institucional de Admisión (CIA) es quien establece los requisitos de preinscripción para la admisión de aspirantes a programas educativos. La CIA y la Dirección General de Servicios Escolares (DGSE) colaboran para realizar la revisión y cambios de los requisitos. Señalo que no han existido cambios en los requisitos tanto de preinscripción como de inscripción que son solicitados a los aspirantes.</p> <p><b>FACULTAD DE INFORMÁTICA CULIACÁN</b><br/><b>Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura</b></p> <p>La M. en C. Deisy Carolina Romero González, encargada de control escolar, menciona que los requisitos para la preinscripción se encuentran en el tríptico, en el cartel de la convocatoria, en la página web de la Facultad, en redes sociales, en el documento denominado requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicios.</p> <p>Señaló que los requisitos para preinscripción son: Fotocopia del acta de nacimiento, CURP original, Hoja de pago por concepto de preinscripción pagada y Solicitud de preinscripción impresa desde el portal de admisión.</p> <p>La M. en C. Romero indicó que en el documento denominado requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicios se encuentra en los requisitos de inscripción. Sobre la revisión de requisitos de preinscripción e inscripción la Maestra Romero comento que la DGSE determina los requisitos, los revisa y realiza cambio si es que los tuviera.</p> <p>La comunicación con los aspirantes para el proceso de preinscripción se realiza de manera personal cuando los aspirantes asisten a la Facultad y en la página web de la Facultad.</p> |
|--|

|  |   |
|--|---|
|  | <p><b>ESCUELA PREPARATORIA AUGUSTO CÉSAR SANDINO</b><br/><b>Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura</b></p> <p>En la Escuela Preparatoria Augusto César Sandino la encargada de control escolar la Lic. Isabel Cristina Soliz Herrera, señaló que los requisitos para preinscripción se encuentran en la convocatoria y en tríptico que les otorgan la DGSE, además de un tríptico que ellos realizan para informar el procedimiento de preinscripción 2019-2020.</p> <p>La Comisión Institucional de Admisión determina, revisa y cambia los requisitos tanto de preinscripción como de inscripción. Para la preinscripción solicitan: Copia de ficha de preinscripción, Recibo de pago por preinscripción pagada, Solicitud de preinscripción impresa desde el portal de admisión firmada por el aspirante, Fotocopia del acta de nacimiento, constancias de calificaciones con clave de la escuela, materias desglosadas por bimestre y promedio general (sin materias reprobadas), CURP original, Comprobante de domicilio con código postal, correo electrónico del aspirante (obligatorio), numero de celular y teléfono de casa de los padres, pase al examen CENEVAL original y copia firmada por el aspirante. La auxiliar de control escolar o la encargada revisan los documentos.</p> <p>La Lic. Isabel, muestra que en el reglamento Especial de Admisión se encuentran los requisitos de preinscripción. Para la Inscripción solicitan los siguientes requisitos: Certificado de secundaria copia y original, Copia de la ficha de preinscripción, Acta de nacimiento original, Carta de consentimiento, Carta protesta, Certificado médico, Recibo de pago sellado por el banco, alta del IMSS.</p> <p><b>ESCUELA PREPARATORIA DR. SALVADOR ALLENDE</b><br/><b>Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura</b></p> <p>Durante la entrevista la Lic. Claudia Analía Bustamante Arredondo, encargada de control escolar, señaló que los requisitos para preinscripción se encuentran en la convocatoria y en el tríptico que les otorgan la DGSE, y en el documento que se encuentra en la plataforma del sistema de gestión denominado requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio. Menciona que la Comisión Institucional de Admisión determina, revisa y cambia los requisitos tanto de preinscripción como de inscripción, y que para la preinscripción solicitan: Fotocopia del acta de nacimiento, CURP original, Hoja de pago por concepto de preinscripción pagada, Solicitud de preinscripción impresa desde el portal de admisión, Constancia de registro ante CENEVAL y Solicitan que les pegue una foto tamaño infantil que sea reciente.</p> <p>La Lic. Bustamante señala que en la página de redes sociales de tutoría de la Escuela se realiza la publicación de las fechas para la recepción de documentos de preinscripción, así como en la vitrina de la Escuela.</p> <p><b>CENTRO DE CÓMPUTO DE MAZATLÁN</b><br/><b>Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos</b></p> <p>En entrevista con al Dr. Jorge Lizárraga Reyes, se menciona que el centro de cómputo es para el uso de alumnos y profesores de la universidad e instituciones afiliadas y usuarios externos, teniendo que cumplir con los requisitos. Dichos requisitos y formatos necesarios se comunican a las partes interesadas por medio de su página web <a href="http://ccu.uas.edu.mx">http://ccu.uas.edu.mx</a>, por un tríptico, y mantas informativas, donde se especifica de igual manera un mapa de ubicación, teléfonos y calendario de cursos especializados.</p> <p><b>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL</b><br/><b>Asignación, seguimiento y liberación del servicio social</b></p> <p>En entrevista con el Dr. Víctor Hugo Aguilar Gaxiola, director general de servicio social, la LAF. Ashanti Daniela Román León, responsable de proceso y subdirectora académica de servicio social, se demuestra el conocimiento de los requisitos estipulados por la organización para cada una de las partes interesadas y se corrobora con el documento Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio con fecha de actualización de 30 de Octubre de 2017, versión 3, aprobado por el titular de la dirección general.</p> <p>Los requisitos y formatos que requieren las partes interesadas, se les proporciona mediante al acceso a la página web <a href="http://serviciosocial.uas.edu.mx/">http://serviciosocial.uas.edu.mx/</a>, donde se muestran los periodos de las convocatorias que se realizan durante el año y como darle seguimiento a las mismas.</p> |
|--|---|

|  |   |
|--|---|
|  | <p>Se corrobora la información comunicada del ultimo periodo de fecha del 8 de Noviembre al 7 de Diciembre de 2018, donde se pueden encontrar la información necesaria para los alumnos como los asesores académicos de servicio social.</p> <p><b>FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICO BIOLÓGICAS</b><br/><b>Asignación, seguimiento y liberación del servicio social</b><br/>En entrevista con el Dr. Salomé Soto León, se corroboran los requisitos estipulados para cada una de las partes interesadas, teniendo una carrera del área de la salud y tres carreras del área de ingeniería, los requerimientos específicos se encuentran estipulados en el documento Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio con fecha de actualización de 30 de Octubre de 2017, versión 3, aprobado por el titular de la dirección general. Dichos requisitos y formatos necesarios se comunican a las partes interesadas por medio de su página web de la universidad, <a href="http://serviciosocial.uas.edu.mx/">http://serviciosocial.uas.edu.mx/</a>, donde se muestran los periodos de las dos convocatorias que se realizan en el año y como darle seguimiento a las mismas. De manera conjunta se muestra dicha información en la página de la facultad, <a href="http://fcqb.uas.edu.mx">fcqb.uas.edu.mx</a>, en su página de Facebook, por correo electrónico, cuando el alumno ha realizado la primera fase que es el pre registro de datos en línea, por medio de carteles colocados en puntos estratégicos.<br/>Posterior a la convocatoria de inicio y registro de los alumnos, por los mismos medios se les comunica otro de los requisitos que es la asistencia a un seminario de inducción y compromiso ético del servicio social, se corrobora, la convocatoria del seminario para el compromiso ético del servicio social, para el ciclo 2018-1019, dando fechas del seminario de inducción los días 14 y 16 de enero.</p> <p><b>ESCUELA DE CIENCIAS FÍSICO MATEMÁTICAS</b><br/><b>Asignación, seguimiento y liberación del servicio social</b><br/>En entrevista al Dr. Pedro Enrique Monjardín, se corrobora el conocimiento de los requisitos estipulados por la organización para las partes interesadas, en el documento Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio con fecha de actualización de 30 de Octubre de 2017, versión 3. Dichos requisitos necesarios se comunican a las partes de manera personal por el tamaño de la matrícula en la unidad académica. El coordinador de servicio social mediante su base de datos en la plataforma de la universidad <a href="http://sia.uasnet.mx">http://sia.uasnet.mx</a>, lleva el control de los alumnos que están próximos a realizar su servicio que cumplen con el 70% de sus créditos y se pone en contacto con las partes interesadas de manera personal, mediante WhatsApp y vía electrónica donde les proporciona los requisitos y la página web de la universidad, <a href="http://serviciosocial.uas.edu.mx/">http://serviciosocial.uas.edu.mx/</a>.</p> <p><b>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES</b><br/><b>Asignación, seguimiento y liberación del servicio social</b><br/>En entrevista con la MFC Norma Alicia López Rivera, se corroboran los requisitos establecidos en el documento Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio con fecha de actualización de 30 de Octubre de 2017, versión 3. El coordinador de servicio social mediante su base de datos en la plataforma de la universidad <a href="http://sia.uasnet.mx">http://sia.uasnet.mx</a>, lleva el control de los alumnos próximos a cumplir con el requisito de créditos, en base al semestre en el que se encuentran.<br/>Cuando se emite la convocatoria, se comunica en la oficina de servicio social, en los pizarrones informativos, en biblioteca, en el centro de cómputo, mediante las páginas web <a href="http://serviciosocial.uas.edu.mx">http://serviciosocial.uas.edu.mx</a>, y <a href="http://facesuas.edu.mx">facesuas.edu.mx</a>.</p> <p><b>ESCUELA SUPERIOR DE ENFERMERÍA DE CULIACÁN</b><br/><b>Asignación, seguimiento y liberación del servicio social</b><br/>Durante la evaluación al proceso, la LE. Benita Muñoz Herrera comenta que los requisitos están especificados en el documento Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio (30 de octubre 2017, versión 3), en el que se determinan los requisitos a cumplir para las partes interesadas.<br/>Cuando se emite la convocatoria para servicio social, se informa en las diferentes áreas de la unidad académica y mediante la página de servicio social <a href="http://serviciosocial.uas.edu.mx">http://serviciosocial.uas.edu.mx</a><br/>De manera interna la coordinación lleva un control en Excel, con la base de datos de los alumnos en base a sus papeles entregados, junto con las materias y semestres en curso y la coordinación</p> |
|--|---|

va registrando cuando ya son candidatos para cursar su servicio y puedan incorporarse al nuevo periodo.

#### **FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA**

##### **Asignación, seguimiento y liberación del servicio social**

En entrevista con el Dr. Manuel Valdés López, se corrobora conocer todos los criterios de aceptación estipulados por la organización las partes interesadas, tanto para los brigadistas, asesores y unidades receptoras, basada en el formato de requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio con fecha de actualización de 30 de Octubre de 2017, versión 3, aprobado por el titular de la dirección general.

La coordinación transmite la información necesaria a las partes interesadas por medio de los muros informativos, pasan a los salones para los que ya están en condición de realizar su servicio social, en las puertas de los salones, en la página web general de servicio social <http://serviciosocial.uas.edu.mx/index.php>, y de manera directa con la secretaria de la coordinación.

#### **ESCUELA PREPRATORIA LOS MOCHIS**

##### **Servicios de laboratorio de prácticas experimentales**

El personal responsable del proceso mostró la matriz de requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio, tomando en consideración las partes interesada, en donde se establece los requisitos legales y reglamentarios.

La responsable del proceso y las dos encargadas administrativas, comunican a los usuarios de forma personal los requisitos a cumplir durante la estancia en el área en donde se desarrolla el proceso, caso de que apliquen cambios asegurarse de que estos se modifiquen en la documentación pertinente y de que el personal involucrado tome conciencia.

#### **DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO**

##### **Desarrollo de colecciones**

En las entrevistas realizadas al personal, hacen mención de la capacidad de cumplir con los requisitos para los productos y servicios que se ofrecen a los clientes incluyendo requisición, adquisición o donación de recursos documentales, para contar con acervo suficiente para la prestación del servicio, se tiene como referencia el documento de Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio, versión 6. En el cual se consideran las partes interesadas, descripción del requisito y criterios de aceptación.

#### **DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO**

##### **Procesos técnicos**

Durante la realización de la auditoría, el personal encargado comenta que cuando los requisitos del producto o servicio son cambiados, se aseguran de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal involucrado en el proceso conozca los requisitos modificados. Estos se encuentran documentados en el documento Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio. En el que se establecen los requisitos establecidos por el cliente, por la organización y los legales y reglamentarios, identificados para las partes interesadas pertinentes para el proceso.

#### **SISTEMA BIBLIOTECARIO**

##### **Facultad de Ciencias Químicas Biológicas**

Durante el proceso de evaluación, se puedo comprobar al entrevistar al responsable del proceso en la unidad académica que, se han determinado los requisitos criterios de aceptación para proporcionar el servicio de préstamos interno y externo del acervo bibliotecario, dentro de los cuales se encuentra la presentación de credencial vigente, estar inscrito, no tener adeudo de libro, esto bajo lo establecido en el Reglamento General del Sistema Bibliotecario, aprobado por el H. Consejo Universitario.

#### **ESCUELA DE CIENCIAS FÍSICO MATEMÁTICAS**

##### **Servicios al público**

Ismael Yáñez Espinoza, menciona que, para el uso del acervo bibliográfico, se consideran los lineamientos descritos en el Reglamento General del sistema Bibliotecario, aprobado por el H.



|  |  |
|--|--|
|  | <p>Consejo Universitario. Dichos requisitos se encuentran establecidos en los requisitos y criterios de aceptación del producto y servicio; son revisados anualmente al inicio del ciclo escolar y son validados o modificados según sea necesario. En la Facultad de Ciencias Físico Matemáticas el requisito establecido para el préstamo interno el usuario debe: Identificar preferentemente su necesidad de acervo por nombre del autor, título y/o tema, para posteriormente solicitar al bibliotecario el ejemplar; para el caso de préstamo a domicilio los usuarios el requisito es la portación de una credencial. Dentro de los documentos que integran el SGC, se encuentra la Cedula de comunicación en la cual se describen la forma de comunicación de los requisitos establecidos.</p> <p><b>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS</b><br/><b>Servicios al público</b><br/>Sergio López Madrid, responsable del proceso en la unidad académica, menciona como requisito principal para la prestación del servicio, el cumplir con el reglamento interno el cual consiste en no entrar con mochila o bolsa, guardar silencio, no introducir alimentos. El responsable del proceso comenta que este reglamento fue elaborado bajo lo establecido en el Reglamento General del Sistema Bibliotecario, para el préstamo externo el requisito es ser parte de la comunidad de la facultad, esta información la establecen refiriendo a la Cedula de comunicación en la cual se establecen la forma de comunicación, esta se da a los usuarios en los cursos de inducción, además el bibliotecario cuando ubica un usuario externo de forma verbal le comunica de los requisitos a cumplir mediante el uso de las instalaciones.</p> <p><b>ESCUELA SUPERIOR DE ENFERMERÍA CULIACÁN</b><br/><b>Servicios al público</b><br/>Los requisitos para el uso de la biblioteca de la Escuela Superior de Enfermería Culiacán, se describen en el Reglamento General de Bibliotecas, de acuerdo con el procedimiento de servicios al público, versión 19, y con las declaraciones hechas por Mireya Elizabeth Rodríguez Payan Responsable de Biblioteca, se identifican como requisitos consulta de acervo bibliográfico, acceso a cubículos, préstamo externo y constancia de no adeudo de material bibliográfico, explica que la comunicación con el cliente se hace de manera personal y directa, a través del buzón de sugerencias y de las encuestas de satisfacción.</p> <p><b>FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA</b><br/><b>Servicios al Público</b><br/>Los servicios que ofrece son préstamo de acervo bibliográfico interno y externo, formación de usuarios, área virtual y cubículos, el responsable de proceso mostro el procedimiento de los requisitos a cumplir, explica que la comunicación con el cliente se hace de manera personal y directa, a través del buzón de sugerencias y de las encuestas de satisfacción y por medio de materia impreso que se encuentra distribuido en el área donde se lleva acabo el desarrollo del proceso. En la auditoría se verifica que se cuenta con el análisis de Requisitos y criterios de aceptación para el proceso, se tiene considerado en caso de que apliquen cambios asegurarse de que estos se modifiquen en la documentación pertinente y de que el personal involucrado tome conciencia de estos cambios.</p> |
| <p><b>PROCESOS RELACIONADOS CON LOS INSUMOS.</b><br/>(Infraestructura <i>proporcionar</i>). Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente; tipo y alcance del control, información para los proveedores externos. Propiedad del cliente o proveedores externos, preservación</p> |  |
| <p>7.1.3<br/>8.4,<br/>8.4.1, 8.4.2,<br/>8.4.3.<br/>8.5.3,<br/>8.5.4</p>  | <p><b>DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b><br/><b>Administración del sistema de gestión</b><br/>De acuerdo con los comentarios de la LCP. Rosa María Guevara Salido, auditora líder, dentro de la estructura organizacional de la universidad, el área encargada de realizar la adquisición de los insumos es la Dirección de Control de Bienes e Inventarios (DCBI)<br/>Para dar seguimiento a las necesidades e insumos, se cuenta con un módulo del SIIA para dar seguimiento a las requisiciones realizadas por las diferentes unidades organizacionales para la solicitud de insumos a la Dirección de Control de Bienes e Inventarios.</p>  |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>Las diferente UOs tienen que generar la requisición en la cual describen lo que se tiene que adquirir. Tiene que estar firmada por el titular de la UO/UA solicitante del insumo y aprobada por la titular de la DCBI</p> <p>La DCBI recibe la requisición, se entrega a la titular de la UO, realiza una valoración respecto a lo que se solicita, el monto necesario, para asignación o aprobación para pasarlo al área de compras.</p> <p>En el área de compras de la DCBI se realiza la gestión con el proveedor y se emiten las órdenes de compra correspondientes. El proveedor cuenta con acceso al módulo para ver las ordenes de compras y dar seguimiento a estas.</p> <p>Una vez enviado el insumo, se lleva al almacén de la Dirección de Control de Bienes e Inventarios en donde el personal verifica lo que llega por parte del proveedor con lo requerido en la orden de compra y la requisición realizada.</p> <p>Se revisa requisición número 79679<br/>Fecha 11 de septiembre de 2018<br/>Unidad organizacional 620, Departamento de Auditoría Interna<br/>id presupuestal: 3512366<br/>Cantidad, unidad, descripción, observaciones<br/>50 paquetes hoja blanca t/c c/500 ecológico, para su uso en áreas de auditoria, comprobación y recepción.<br/>15 piezas lápiz #2 triangular, para su uso en áreas de auditoria y comprobación de gastos<br/>2 cajas bolígrafo azul, para su uso en áreas de auditoria y comprobación de gastos<br/>15 cajas grapas stand 400c, nota marca pilot<br/>35 separador colorindex c/8 para su uso en áreas de auditoria y comprobación de gastos<br/>Requisición firmados por:<br/>Director de control de bienes e inventarios, Norma Alicia Aguilar Navarro<br/>Titula de la UO, Marifeli Avendaño Corrales<br/>Almacenista Eberardo Carrillo<br/>Recepción del material Jesús Avendaño</p> <p>Se revisa orden de compra: OC201811536<br/>Fecha de emisión: 26 de septiembre de 2018<br/>Proveedor: Ofileva, S.A. de C.V.<br/>Se revisa evaluación realizada al proveedor, fecha 8 de febrero de 2019.<br/>Tipo de producto: Materiales y equipos menores de oficina<br/>Calificación 54 de 60 a obtener.</p> <p>La evaluación de desempeño de la dirección de bienes por parte de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad se realiza a través de la auditoria interna.</p> |
|--|--|

**PROCESOS RELACIONADOS CON LOS EQUIPOS E INSTALACIONES.**  
(Recursos: infraestructura (*determinar y mantener*), ambiente para la operación de los procesos, trazabilidad de las mediciones)

|  |   |
|--|---|
| <p>7.1,<br/>7.1.3,<br/>7.1.4,<br/>7.1.5.2,</p> | <p><b>DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b><br/><b>Administración del sistema de gestión</b></p> <p>La LCP. Rosa María Guevara Salido comenta que el mantenimiento de los espacios de trabajo está a cargo de la Dirección de Construcción y Mantenimiento, órgano facultado para proveer la infraestructura necesaria para la operación de los procesos. En relación con los equipos y su mantenimiento está a cargo de la Dirección de Control de Bienes e Inventarios.</p> <p>Para el aseguramiento la estructura informática, servicio de red, soporte técnico y desarrollo de software, la Dirección de Informática, es la UO encargada de proveer el mantenimiento.</p> <p>El mantenimiento se realiza por dos vías, preventivo y correctivo. El personal de construcción y mantenimiento realiza visitas programadas a las áreas con procesos certificados. Si se detecta una necesidad mantenimiento y se puede realizar en el momento, el personal lo realiza. Si requiere un insumo mayor se genera el reporte, se traslada al subdirector de mantenimiento para el surtido del material necesario y regresar a hacer el trabajo.</p> |
|--|---|

|  |  |
|--|--|
|  | <p>Se revisa programa de mantenimiento preventivo 2019. Objetivo: proteger la infraestructura física de la UAS, conservando y prolongando su vida útil con la finalidad de brindar un servicio de calidad a los usuarios. Mejorar la capacidad operativa de los servicios para brindar una atención en forma permanente e ininterrumpida. Disminuir la tasa de deterioro de la infraestructura física, evitando altas pérdidas de inversión de capital y elevados costos de operación.</p> <p>Se revisa reporte de revisión fecha 16 de enero, el área de albañilería a la Dirección General de Planeación y Desarrollo.</p> <p>Concepto: Tablaroca, 6 metros, mal estado, tapar hueco con tablaroca en oficina de estadísticas.</p> <p>Se revisa constancia de trabajo realizado,</p> <p>“Se realizó colocación de tablaroca en muro en oficinas para mantenimiento preventivo. Realizado por Héctor Manuel Ramírez, el 28 de enero del 2019</p> <p>Firma de conformidad con el servicio con sello de coordinación de planeación y desarrollo.</p> <p>Se revisa oficio dirigido al Arq. Jorge Pérez Rubio, director de construcción y mantenimiento, solicitando la reparación de seis lámparas sin funcionamiento y la instalación de una lámpara adicional, oficio firmado por la Dra. Ilda Elizabeth Moreno Rojas, directora de editorial</p> <p>Se revisa constancia de trabajo realizado</p> <p>Área: electrónica</p> <p>Reparación de lámparas 2 x 32 watts</p> <p>Reparación de lámparas 2 x 14 watts</p> <p>Reparación de lámparas 3 x 20 watts</p> <p>Trabajador: Rafael Meza Valenzuela, Edgar Martínez García</p> <p>Fecha 27 de febrero de 2019</p> <p>Se programa para el primer bimestre del año, la aplicación de las encuestas de ambiente de trabajo a las diferentes UOs. Se revisa el análisis de ambiente de trabajo.</p> <p>Se aplicaron 839 encuestas en los 47 procesos dentro del alcance del sistema de gestión.</p> <p>Entre los rubros que se consideran en la encuesta de ambiente de trabajo se encuentran los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Iluminación del espacio de trabajo</li><li>• Ventilación en el espacio de trabajo</li><li>• Libre de humedad del espacio de trabajo</li><li>• Aseo diario de instalaciones y equipos</li><li>• Limpieza d sanitarios</li><li>• Limpieza en general que proporciona un ambiente agradable</li><li>• Condiciones de las herramientas y equipos a disposición</li><li>• Suficiencia de herramientas y equipos a disposición</li><li>• Estrés referente a las responsabilidades del puesto</li></ul> <p>Se observa que el 87.65 % de los resultados se encuentran entre los niveles de bueno y excelente.</p> <p><b>PARQUE DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA</b></p> <p><b>Definición, formalización seguimiento y cierre de proyectos de investigación aplicada</b></p> <p>Durante el ejercicio de evaluación, la administradora de proyectos, Karen Arana comenta que, los recursos materiales para la realización de las actividades se encuentran establecidos en el plan de calidad del proceso.</p> <p>Menciona que, de acuerdo con el alcance del proceso, únicamente necesitan equipos de cómputo con la paquetería office y conectividad a internet.</p> <p>Relacionado con las instalaciones, estas se encuentran en buenas condiciones y se consideran apropiadas y suficientes para la realización de las actividades, observándose un adecuado ambiente para la operación de los procesos, contando buena iluminación y distribución del inmueble adecuado.</p> <p><b>DIRECCIÓN DE EDITORIAL</b></p> <p><b>Edición, publicación y difusión editorial</b></p> <p>La responsable del proceso, Marlén Martínez comenta que los equipos requeridos para la operación óptima del proceso se encuentran definidos en el plan de calidad.</p> <p>Para el proceso se han identificado como necesidad de recursos equipos de cómputo y equipo de impresión.</p> |
|--|--|

|  |  |
|--|--|
|  | <p>Para la prestación del servicio requiere software especial de diseño editorial de imagen: InDesign, Corel, Illustrator, Photoshop.</p> <p>Durante el recorrido a las instalaciones se observa que cuentan con los equipos necesarios para la prestación del servicio y la operación del proceso.</p> <p>No requieren recursos de seguimiento y medición para asegurar la trazabilidad de mediciones por la naturaleza del proceso.</p> <p>Se observa un ambiente adecuado para la operación e los procesos, en las oficinas de trabajo se observa que mantienen buena iluminación. Con sistemas de aire acondicionado para mantener una temperatura ambiente para que el personal de la dirección realice las actividades en un ambiente óptimo.</p> <p><b>DIRECCIÓN DE RADIO UAS</b><br/><b>Producción y transmisión de la programación de radio UAS; programas, promocionales y enlaces remotos</b></p> <p>El responsable del proceso comenta que los requerimientos de recursos materiales y equipos se encuentran identificados en el plan de calidad.</p> <p>Entre el equipo que requiere se encuentra:</p> <p>Equipo de cómputo, impresoras, copiadoras, teléfonos, como equipo general.</p> <p>Para la generación de contenidos radiofónicos se requiere de consolas de audio, distribuidores de audio, rack para montaje de equipo, bocinas, filtro anti pop para micrófonos. Receptor de transmisiones remotas de estudio, emisor de transmisiones remotas portátil.</p> <p>Equipo de acondicionamiento de oficina, equipos de aire acondicionado, de seguridad para acceso a las diferentes áreas.</p> <p>Se realiza recorrido por las instalaciones observándose que cuentan con la infraestructura adecuada y los equipos necesarios para la operación de los procesos, se observa que, para las cabinas de transmisión, los espacios están acondicionados para tener una acústica óptima y reducción de ruido al exterior, lo que permite ofrecer contenidos con buena calidad auditiva y de producción.</p> <p><b>RECTORÍA</b><br/><b>Administrativo de Rectoría</b></p> <p>Durante la entrevista realizada al Lic. Manuel Octavio Cervantes González, Secretario Particular de la Rectoría y responsable del proceso, informó que los recursos necesarios para el establecimiento, implementación y mantenimiento del "Procedimiento de Administrativo de Rectoría", han sido determinados. Se cuenta con un inventario de la infraestructura necesaria para la operación y control de sus procesos. Asimismo, para lo referente al equipo de cómputo y sistemas, así como las instalaciones y edificios, se realizan periódicamente revisiones por parte de la Dirección de Informática y Dirección de Mantenimiento respectivamente, para realizar los mantenimientos preventivos y correctivos correspondientes, asegurando así, la infraestructura necesaria para la operación.</p> <p>Con respecto al ambiente para la operación de los procesos, se realizó un recorrido por las instalaciones que albergan las oficinas de la Secretaría Particular de la Rectoría, haciendo constar que cuentas con espacios físicos adecuados para el desarrollo de sus actividades. Asimismo, el personal que participa en el proceso administrativo de la Rectoría, Recepcionistas, Auxiliares y Oficiales Administrativos manifestaron que su ambiente de trabajo es adecuado y perciben un clima laboral favorable para el desarrollo de sus actividades. Aunado a lo anterior, recientemente se aplicó una encuesta de ambiente de trabajo que valida lo antes señalado.</p> <p><b>RECTORÍA</b><br/><b>Coordinación y soporte para la organización de eventos</b></p> <p>Lic. Manuela Mitchel Elizalde, Coordinadora General de Eventos de la Rectoría, señala que se cuenta con la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos. Asimismo, con respecto al mantenimiento del equipo informático y de las instalaciones, refiere que mediante el SIIA se levanta una solicitud de reporte a la Dirección de Informática, cuando se requiere mantenimiento o reparación de equipo de cómputo. En el caso de un mantenimiento o reparación en instalaciones o edificios se realiza una solicitud vía oficio a la Dirección de Construcción y Mantenimiento.</p> |
|--|--|

Con respecto al ambiente para la operación de los procesos en la Rectoría, cuentan con un espacio adecuado, seguro y un clima laboral favorable que se determinó mediante la aplicación de una encuesta para medir “ambiente de trabajo” cuyos resultados fueron comunicados por el Lic. Omar Armando Beltrán Zazueta, Responsable Institucional del sistema de gestión de la UAS. Durante el recorrido por la coordinación general de eventos, se verificó que tienen las instalaciones adecuadas de trabajo.

#### **SECRETARÍA ADMINISTRATIVA DE LA RECTORÍA**

##### **Atención y Seguimiento de Solicitud de Becas a la Comunidad Estudiantil Universitaria**

La Lic. Dulce Cecilia Olvera Beltrán, Coordinadora de Becas Institucionales comenta en relación al ambiente para la operación de los procesos en la Secretaría Administrativa de la Rectoría cuentan con un espacio adecuado, seguro y un clima laboral favorable que se determinó mediante la aplicación de una encuesta para medir “ambiente de trabajo” cuyos resultados se verificaron mediante oficio de fecha 20 de marzo de 2019, formado por el Lic. Omar Armando Beltrán Zazueta, Responsable Institucional del sistema de gestión de la UAS

La Lic. Olvera comenta que, en el “Plan de la Calidad” de fecha 30 de octubre de 2017, versión 03, se establece las necesidades de infraestructura para la operación eficaz del proceso. Asimismo, con respecto al mantenimiento del equipo informático y de las instalaciones la C. Imelda Cárdenas, Secretaria de la SAR, refiere que mediante el SIIA se levanta una solicitud de reporte a la Dirección de Informática, cuando se requiere mantenimiento o reparación de equipo de cómputo. En el caso de un mantenimiento o reparación en instalaciones o edificios se realiza una solicitud vía oficio a la Dirección de Construcción y Mantenimiento.

#### **DIRECCIÓN DE CONTRALORÍA ACADÉMICA**

##### **Asignación y control de cargas académicas**

El Lic. Francisco Javier Landeros, responsable del Proceso, identifica que, en el “Plan de la Calidad” de fecha 30 de octubre de 2017, versión 08, se establecen y se determinan la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos. Estos recursos consisten en computadoras, impresoras, copiadoras, mobiliario de oficina, estantería, consumibles, servicio telefónico, oficinas, iluminación, aire acondicionado, red de acceso a internet y el Sistema Integral de Información Administrativa.

El Lic. Landeros comenta que, para el mantenimiento del equipo informático, debe informar a la Dirección de Informática, cuando se requiere mantenimiento o reparación de equipo de cómputo. En el caso de un mantenimiento o reparación en instalaciones o edificios se realiza una solicitud vía oficio a la Dirección de Construcción y Mantenimiento.

Para el seguimiento del ambiente de trabajo, se observa que se cuenta con espacios adecuados, y un clima laboral favorable, mismo que se analiza a través de la aplicación de una encuesta para medir “ambiente de trabajo” cuyos resultados se verificaron mediante oficio de fecha 20 de marzo de 2019, firmado por el Lic. Omar Armando Beltrán Zazueta, Responsable Institucional del sistema de gestión de la UAS.

#### **DIRECCIÓN DE AUDITORIA INTERNA**

##### **Comprobación de gastos**

La C.P. Irma Mendivil, Responsable del Proceso de Comprobación de Gastos identifica el “Plan de la Calidad” de fecha 31 de octubre de 2017, versión 16, en la cual se establece y se determina la infraestructura necesaria para la operación de su proceso (software del sistema, conexión de internet, paquetería de Office, servicio de telefonía IP, mobiliario, estantería, impresoras y copiadoras). Asimismo, con respecto al mantenimiento del equipo informático y de las instalaciones la responsable de proceso refiere que mediante el SIIA se levanta una solicitud de reporte a la Dirección de Informática.

Durante la evaluación se observa en las áreas un ambiente adecuado para la operación de los procesos, las áreas cuentan con el mobiliario requerido para que el personal pueda llevar a cabo sus funciones.

#### **DIRECCIÓN DE AUDITORIA INTERNA**

##### **Auditoría Interna**

Con respecto a la infraestructura para la operación de los procesos, el C.P. Gerardo Fernández, informa que se cuentan con las instalaciones necesarias para nueve auditores para cubrir todo el estado de Sinaloa. Se verifica en el recorrido de las instalaciones que se cuenta con impresoras,

|  |  |
|--|--|
|  | <p>conexión a internet, servicio telefónico, copiadoras, escritorios y sillas. Se hace notar que el espacio cuenta con suficiente iluminación y ventilación adecuada. Asimismo, se tiene un vehículo para transporte.</p> <p>De acuerdo con lo comentado por el C.P. Gerardo Fernández, responsable del proceso, las necesidades de recursos materiales se definen en el Plan de calidad del proceso. Siendo coherente con lo observado durante el recorrido realizado.</p> <p>Asimismo, con respecto al mantenimiento del equipo informático y de las instalaciones el C.P. Fernández, responsable de proceso refiere que mediante el SIIA se levanta una solicitud de reporte a la Dirección de Informática.</p> <p><b>SECRETARIA GENERAL</b><br/><b>Recepción, análisis de proyectos, análisis y determinación por parte de las Comisiones para poder ser presentados ante el Consejo Universitario con el fin de emitir acuerdos.</b></p> <p>El Dr. Gallardo estipuló que en lo que respecta a las condiciones de infraestructura y equipamiento con las que cuenta su unidad organizacional para cumplir con el proceso, es adecuado y suficiente. Para el mantenimiento de la infraestructura cuentan con un procedimiento de comunicación mediante el cual solicitan los servicios de mantenimiento y proporcionan la información pertinente a los involucrados en el proceso. La Psic. Guzmán expresó que se sujetan al calendario de mantenimiento que la UAS implementa, respetando siempre el ambiente de trabajo ideal para evitar condiciones de estrés laboral, divisionismo o agotamiento.</p> <p>La Dra. Ozuna, comenta que el ambiente laboral es muy bueno y es promovido desde la Secretaria General, traduciéndose en una disposición y compromiso para el trabajo.</p> <p><b>DIRECCIÓN DE SUELDOS Y SALARIOS</b><br/><b>Elaboración de la Nómina Universitaria</b></p> <p>De acuerdo con la Lic. Vargas, responsable del proceso, los recursos para la operación de la elaboración de la nómina universitaria se asignan en función del techo presupuestal disponible y autorizado por la Dirección de Planeación de la UAS, y en su caso se realiza el Plan Operativo Anual (POA). El POA para esta dependencia incluye rubros como adquisición de materiales, equipos, mantenimiento, insumos diversos, entre otros.</p> <p>Durante la evaluación se observa que los espacios y equipos con los que cuentan son suficientes para realizar el proceso y asegurar el cumplimiento de los objetivos de calidad planteados, de acuerdo con lo comentado por la responsable del proceso.</p> <p>Para el mantenimiento de las instalaciones, este se proporciona y programa a través de la Dirección de construcción y mantenimiento, para el caso del mantenimiento correctivo, el responsable del proceso dirige un oficio al titular de obras y mantenimiento para solucionar el problema. En lo que respecta al mantenimiento de los equipos, se canaliza una solicitud a la Dirección de informática, misma que atiende en función del tipo de trabajo y de la disponibilidad de refacciones y de personal. Cuando los equipos electrónicos son obsoletos o inservibles son dados de baja del patrimonio universitaria para posteriormente transferirlos al almacén general de la UAS.</p> <p><b>DIRECCIÓN DE PERSONAL</b><br/><b>Control de Guardias</b></p> <p>El Lic. Sánchez Castro asegura que los recursos necesarios para la operación del proceso son proporcionados previa presentación el Plan Operativo Anual (POA) donde se plasman las necesidades considerando un techo presupuestal establecido por el área de Planeación de la UAS. También apunta que la infraestructura con la que cuentan para la adecuada operación del proceso es suficiente, mientras que los equipos electrónicos son adecuados para el cumplimiento de los objetivos de calidad. También argumenta que el personal asignado a su cargo es suficiente para la carga de trabajo y mantienen la eficacia asegurando con ello la continuidad del proceso.</p> <p><b>DIRECCIÓN DE PERSONAL</b><br/><b>Certificación laboral</b></p> <p>Para asegurar la eficacia del proceso cuentan con la infraestructura básica y con el equipamiento mínimo, a pesar de ello cumple con los objetivos de calidad. Para el mantenimiento de la infraestructura y de los equipos realizan oficios en los que solicitan el mantenimiento preventivo y correctivo ante las instancias de requisiciones.</p> |
|--|--|

Para mantener la infraestructura se solicita vía oficio (requisición), para el mantenimiento correctivo o preventivo, según sea el caso ante la Dirección de obras y mantenimiento. Para el caso de los equipos de cómputo y eléctricos se solicita una revisión ante la instancia de bienes e inventarios. En caso de que los equipos ya no funcionen o sean obsoletos entonces se procede a su baja y su almacenamiento temporal en un espacio fuera de la instalación

**DIRECCION DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

**Emisión Semanario Buelna y servicio de atención a eventos**

De acuerdo con la información proporcionada por la C.P Sonia Maricela Meza Mares. A través de la Dirección de Planeación de la UAS, en el mes de noviembre de cada año, se emite un comunicado a los titulares de todas las unidades operacionales y académicas a efecto de que se presenten a una reunión de trabajo donde se darán a conocer los techos presupuestales asignados a cada dependencia. Con la asignación presupuestal los responsables de cada Unidad establecen sus Planes Operativos Anuales, donde establecen sus prioridades en cuanto a los gastos en infraestructura, equipamiento, materiales y suministros que requerirán para el año siguiente. Por su parte la Lic. Arce menciona que cuenta con espacios dignos y acordes para cumplir con los objetivos de calidad, el Lic. Oscar Ochoa, comenta que uno de los requerimientos es el contar con equipo de cómputo actualizado.

También mencionan que el mantenimiento de la infraestructura se otorga mediante oficio dirigido a la Dirección de construcción y mantenimiento, quienes programan la atención en función de la disponibilidad de recursos. Para el caso de los equipos de fotografía y de cómputo, el personal que los opera cuenta con conocimientos básicos, por lo que cuando se trata de reparaciones y mantenimiento menor, ellos mismos realizan el trabajo. En caso contrario, realizan una solicitud ante Informática para que sean ellos a través de su personal quienes realicen el mantenimiento correctivo o preventivo. Cuando se determina que los equipos electrónicos son inservibles u obsoletos, se valida su baja del patrimonio universitario para su posterior transferencia.

Por otro lado, la Lic. Arce hace mención que el ambiente laboral es ideal para el desempeño de sus funciones y el cumplimiento de los objetivos de calidad, caracterizándose por ser un ambiente de respeto y compañerismo. Para evidenciar esto presenta un oficio firmado por el Mtro. Omar Eduardo Beltrán Zazueta, Director del Sistema de Gestión, con fecha de marzo de este año, dando a conocer al Director de Comunicación Social, los resultados de la encuesta de ambiente laboral aplicada al personal del proceso, reportando resultados de excelencia.

**DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL**

**Operación y Contabilidad**

Durante la auditoria el Lic. Ricardo Martínez, responsable del Proceso de Operación y Contabilidad menciona que cuenta con los requerimientos para la realización de las actividades de su proceso, lo cual se encuentra plasmado en el plan de la calidad en el rubro de recursos, donde se muestra los recursos humanos, materiales, software y conectividad, esto lo muestra ingresando a la plataforma de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad (versión 10, actualización 30 de octubre 2017). El Lic. Martínez refiere que cuenta con un buen ambiente y agradable para la operación de sus procesos. Con respecto al equipo de cómputo menciona que el área de informática se encarga de darle mantenimiento, cuando necesitan la revisión de un equipo o que se cargue un programa lo hacen mediante una requisición para que el área de informática asistía.

**DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL**

**Archivo Contable**

Durante la auditoria se entrevistó al responsable del proceso del archivo contable Federico Campos García, menciona que cuenta con la infraestructura necesaria para la realización de las actividades derivadas de su proceso además de contar con el equipo de cómputo en óptimas condiciones para su funcionamiento. El responsable menciona que los recursos se encuentran plasmados en el plan de calidad, lo cual muestra al ingresar a la plataforma mencionando el número de personal, el mobiliario, el equipo de cómputo, así como los materiales con los que cuenta, además comenta que es necesario contar con software de SIIA y conectividad a internet. Para el mantenimiento del equipo de cómputo se hace a través del área de informática, esta área también se encarga de realizar las reparaciones necesarias al equipo.

**DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL**

**Apoyo Administrativo**

La Lic. Jannette Flores Navarrete, responsable del proceso de apoyo administrativo menciona que en plan de calidad tienen determinados los recursos que necesita para operar su procedimiento, donde se contempla el recurso humano, recursos materiales, recursos de equipo de cómputo y muebles, además de considerar las conexiones de internet y el software de SIIA, como evidencia muestra el Plan de la calidad (con firma de revisión por el responsable del proceso, la firma de aprobación por el titular de la UO con versión 10 y fecha de revisión 30 de octubre de 2017). La responsable del proceso comenta que cuenta con un ambiente agradable y con los recursos necesarios para operar su procedimiento.

**DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL**

**Registro de Egresos**

El Lic. Silvano López García responsable del proceso de registros de egresos menciona que cuando requieren un material como papelería se solicita mediante una requisición para que se provea el material necesario, además muestra en la plataforma de la DSGC el plan de calidad donde señala que ahí están plasmados los equipos que necesita para la operación de su proceso, además del software SIIA y la conectividad a internet. El Lic. Silvano comenta que de manera general el área de informática tiene una programación anual para el mantenimiento de equipos, y cuando hay un problema con el equipo ellos acuden y hacen las reparaciones o cargan la paquetería de paquetería necesaria y si es un problema más grave se llevan el equipo de cómputo para hacer las reparaciones necesarias.

**DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL**

**Registro de Ingresos**

La responsable del proceso de registro de ingresos la Lic. Dora Elena Castro Cervantes menciona que en el plan de calidad tienen identificados los recursos que son necesarios para la operación del proceso identificando el recurso humano constituido por el responsable del proceso y dos operativos, además del equipo de cómputo y material de oficina, menciona que cuenta con conectividad y programas de cómputo como es el software SIIA, lo muestra ingresando a la plataforma de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad, el plan muestra la revisión por el responsable del proceso y aprobación por la Titular de la DCG (versión 11 y fecha de aprobación 31 de octubre 2017) . La responsable del proceso comenta que cuenta con un ambiente agradable para la realización de su trabajo. Mismo que se da seguimiento a través de una encuesta de ambiente laboral a todos los involucrados en el proceso.

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

**Ingresos Institucionales**

Durante la auditoria estuvo presente el MC Manuel de Jesús Lara Salazar Secretario de Administración y Finanzas, la Dra. Martha Hermelinda Peña Ceballos y el Lic. Fernando Vázquez Barón como responsable del proceso de ingresos institucionales, señala que cuenta con los recursos necesarios en relación a equipo e infraestructura para la operación óptima del proceso, como evidencia muestra un diagnóstico del ambiente de trabajo del ejercicio 2018, indica que es una evaluación que se aplica anualmente y como resultado se observa un gráfico con las siguientes ponderaciones: deficiente = 0, regular = 0, bueno = 12, muy bueno = 51 y excelente= 49, los aspectos a evaluar son las cuestiones físicas del inmueble, las cuestiones de limpieza, las condiciones de las herramientas, los métodos de trabajo y oportunidades para una mayor participación, la carga de trabajo y la relación con los compañeros. Los resultados obtenidos se les dan a conocer al personal de manera verbal en una reunión de trabajo (registro con fecha del 20/03/2019).

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

**Ventanilla de Tramites Generales**

Durante la auditoria estuvo presente el MC Manuel de Jesús Lara Salazar Secretario de Administración y Finanzas, la Dra. Martha Hermelinda Peña Ceballos y la responsable del proceso de ventanilla de tramites generales la C.P. Ma. Guadalupe Alvarado Rocha, quien menciona que



|  |   |
|--|---|
|  | <p>cuenta con los recursos materiales necesario para la realización de su proceso, además muestra un diagnóstico del ambiente de trabajo del ejercicio 2018 y menciona que de acuerdo a los resultados obtenidos tiene una ponderación del 51% como “muy bueno”, así mismo refiere que se evalúan tanto las condiciones física del inmueble como las relacionadas con el ambiente laboral (registro con fecha del 20/03/2019). De acuerdo con lo comentado por la responsable del proceso, las necesidades de mantenimiento a infraestructura de la unidad organizacional están a cargo de la Dirección de construcción y mantenimiento.</p> <p><b>DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA</b><br/><b>Servicios informáticos y seguridad de la base de datos</b><br/>La responsable del proceso Mtra. Paulina Soledad Ramos Parra menciona que para la adquisición de materiales y equipos se tiene alineado al Plan Institucional de Desarrollo 2021, donde señala las estrategias que están asociadas para la adquisición de sus bienes, además comenta que realizan reuniones y talleres para la realización del POA, donde genera un plan de trabajo y se le asigna responsables y se asigna el presupuesto para que provean.<br/>En el plan de calidad se identifican los recursos materiales requeridos para la operación óptima del proceso; se requiere equipo informático general (computadoras, impresoras, lap top, copadoras, scanner) y equipo especializado para el área de servidores (Servidores, Arreglo de discos, discos externos USB, consola de video HP, Consola de video Tripp Lite, entre otros).<br/>Se observa que cuentan con el equipamiento requerido de acuerdo a su plan de calidad.<br/>Las áreas de trabajo se observan en adecuadas condiciones para la operación del proceso.<br/>Se observa un adecuado ambiente de trabajo, la responsable del proceso muestra el diagnóstico del ambiente de trabajo (con fecha del 22/03/19 con sello de la DSGC)</p> <p><b>TORRE ACADEMICA</b><br/><b>Solicitud y Prestación de Espacios Físicos</b><br/>Durante la auditoría la L.C.P. Graciela Medallo Navarro indica que los recursos que son necesarios para la operación de su proceso se hacen las solicitudes a través de requisiciones a la Dirección de Control de Bienes e Inventarios para obtener el material, fumigaciones, papelería, mantenimiento de equipos, material de limpieza, muestra las requisiciones de este año y se toma como evidencia de registro la de fumigaciones (sello de Dirección de Control de Bienes con fecha de recepción 26/03/2019). Con respecto al ambiente para la operación de procesos muestra el diagnóstico de ambiente de trabajo donde su evaluación respecto a las instalaciones, limpieza de las áreas se encuentra ente los parámetros de bueno y excelente con un 44%, mientras que para el ambiente laboral se encuentra entre los rubros del 50% muy bueno y 100% excelente (oficio con sello de 22/03/2019 con sello de la Torre Académica).</p> <p><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS</b><br/><b>Contratación de personal de base académico, administrativo y de intendencia</b><br/>Las instalaciones para la operación son amplias, con aire acondicionado, buena ventilación y la iluminación natural y artificial necesaria. El mobiliario cumple, en su mayoría, para poder llevar a cabo las acciones del proceso. El equipamiento lo consideran suficiente y en buen estado para desarrollar las acciones del proceso. Cuando se requiere servicio de mantenimiento a equipos de cómputo se gira oficio a Informática, si se requiere mantenimiento a la infraestructura, se gira oficio a la Dirección de construcción y mantenimiento.</p> <p><b>DIRECCIÓN DE ARCHIVO GENERAL</b><br/><b>Servicios de archivo general</b><br/>Las condiciones de las instalaciones son suficientes, en cuanto a espacio y mobiliario. El personal cuenta con muebles y equipo suficientes para desempeñar el proceso. El lugar está bien iluminado, ventilado. Muestra orden y limpieza.<br/>Existe un área aislada donde se localizan anaqueles y archiveros, para el resguardo de los expedientes. Están asegurados a techo y piso, por el peso que contienen; los archiveros y las cajas de cartón están en excelentes condiciones, elaboradas con elementos químicos que no afecten el producto.</p> |
|--|---|

Se conserva controlada la temperatura y la humedad utilizando equipos especiales que se verifican permanentemente para mantener en condiciones óptimas los expedientes cabe destacar que el ordenamiento que guardan, esto facilita su localización.

#### **DIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES**

##### **Prestaciones sociales a los universitarios**

Durante la evaluación al proceso, se observa que las actividades se desarrollan en espacios físicos cuyas condiciones son totalmente aptas para llevar a cabo de manera eficaz cada una de las acciones, se cuenta con aire acondicionado, iluminación natural y artificial, adecuada, ventilados.

El mobiliario es suficiente, se verificó esto durante el recorrido por las instalaciones, en compañía del titular de la UO y la responsable del proceso. El personal adscrito considera apropiado el lugar de trabajo, lo confirma la encuesta que se aplicó a cada uno, este año. Cuentan con los archiveros necesarios para colocar carpetas y expedientes y se desarrolla el proceso en un ambiente ordenado.

#### **DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS**

##### **Atención y seguimiento de quejas para garantizar los derechos de la comunidad universitaria**

La auditoría se llevó a cabo en las instalaciones de la Defensoría, situadas en la Plaza Rosales, durante la auditoría se observa que la infraestructura cumple con los requisitos para satisfacer los requerimientos del proceso, el lugar se encuentra iluminado adecuadamente y con la ventilación requerida, con clima artificial esto apoya las condiciones propicias para llevar a cabo la prestación del servicio.

El equipamiento y conectividad (Computadoras, impresoras, copadoras, teléfonos, archiveros, conexión a internet) con el que se cuenta facilita llevar a cabo las acciones para dar el servicio. Cuando se hace necesario la gestión la realizan la responsable del SG o la Titular operativa para la dotación de recursos, ante la UO de Materiales de la UAS, se cuenta con la documentación que ampara y se revisó.

#### **FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**

##### **Servicios de atención a eventos académicos, diseño y comunicación y elaboración de constancias**

Las oficinas destinadas a esta UO son amplias, equipadas, con las condiciones de iluminación y ventilación adecuadas. Su equipamiento responde a las necesidades de las actividades que se llevan a cabo y se realiza mantenimiento, con base en un programa actualizado que se está aplicando correctamente, teniendo como resultado las buenas condiciones de los equipos. Se constata que no cuentan ni se requiere equipo con algún tipo de calibración específica.

#### **CENTRO DE CÓMPUTO UNIVERSITARIO CULIACÁN**

##### **Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos.**

El Maestro Eustasio Emilio Lara Velasco, Coordinador General y la Lic. Dunia Elizabeth Uriarte González, Responsable de proceso, mencionan que cuentan con el personal suficiente para conducir el proceso, además de que la UAS les asigna un presupuesto mensual para operar, lo cual lo hacen a través de formatos específicos que se tienen implementados en la institución (solicitud de compras de papel, toner, etc). La infraestructura en cuanto a equipos e instalaciones es suficiente para atender la demanda de los usuarios. El personal comenta que existe un ambiente laboral adecuado, sin conflictos personales, que les permite asegurar el éxito del proceso. Se cuenta con un calendario para el mantenimiento de equipo.

#### **COORDINACIÓN GENERAL DE EXTENSIÓN DE LA CULTURA.**

##### **Aprobación, programación, ejecución y seguimiento de eventos culturales y prestación de espacios culturales e infraestructura.**

El M. en C. Homar Arnoldo Medina Barrera, Coordinador General de Extensión de la Cultura, y el Lic. German Medina Ramírez, Encargado de Planeación y Procesos, manifiestan que cuentan con el personal suficiente para conducir el proceso, además de que algunas actividades se realizan en coordinación con otras dependencias de la UAS. Mencionan que la UAS les asigna un presupuesto mensual para operar, lo cual lo hacen a través de formatos específicos que se tienen implementados en la institución, además de que fue constatado por medio del Programa

Operativo Anual. En cuanto a la infraestructura, mencionan que es suficiente y en buen estado para la realización de los eventos, lo cual se pudo constatar en un recorrido por sus instalaciones. Además, refieren que existe un ambiente laboral adecuado, sin conflictos personales, con aire acondicionado y buena iluminación, que les permite asegurar el éxito del proceso.

**CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN CIENCIAS DE LA SALUD - LABORATORIO DE ANÁLISIS CLÍNICOS**

**Solicitud, realización y entrega de resultados de estudios clínicos**

Durante la evaluación se observa que se cuenta con los equipos necesarios para cumplir con el proceso, desde la toma de la muestra hasta la entrega de los resultados, además de una plataforma que les permite automatizar el proceso. Mencionan que tienen una respuesta rápida después de que hacen la gestión para dar mantenimiento y/o reparación a las instalaciones donde se encuentra el Laboratorio. El ambiente laboral es muy bueno, pues se ha logrado integrar el trabajo de todos, propiciando un ambiente social adecuado que permite realizar el trabajo sin contratiempos.

En cuanto a los equipos que se utilizan para llevar a cabo los análisis clínicos, tienen dos modalidades: en comodato y equipos propios. Para el caso de los equipos en comodato, la empresa dueña del equipo se encarga de surtir reactivos y de realizar los mantenimientos de acuerdo con la periodicidad que se requiera, y en caso de falla de este, el equipo es reemplazado por uno nuevo. Para el equipo propio, se cuenta con un calendario anual de mantenimiento preventivo, además de dar el correctivo cuando sea necesario. Los equipos son calibrados por el mismo personal que los opera y se utilizan estándares como referencia para su calibración. Estos equipos están protegidos por respaldos eléctricos para prevenir su daño y la variación del voltaje, y así asegurar su buen funcionamiento. Se muestra calendario anual de mantenimiento de equipo.

**CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN CIENCIAS DE LA SALUD - UNIDAD DE HEMATOLOGÍA Y BANCO DE SANGRE**

**Solicitud de sangre, hemocomponentes y selección de donadores.**

El Dr. Valdez manifiesta que cuentan con los recursos necesarios y con una respuesta rápida por parte de las autoridades de la Dirección del CIDOCS tanto para la compra de insumos como para atender la necesidad de reparación de los equipos, lo que apoya en el cumplimiento de su proceso. Se observa que dentro del banco de sangre cuentan con los equipos necesarios para cumplir con el proceso, desde la recepción del paciente, hasta las salidas de unidades de componentes de sangre para el paciente que así lo requiere en el Hospital Civil. Y con la infraestructura adecuada para llevar a cabo los análisis requeridos en un ambiente adecuado.

El mantenimiento de los equipos depende de si el equipo es propio o en comodato. Para el caso de los equipos en comodato, la empresa dueña del equipo se encarga de surtir reactivos y de realizar los mantenimientos de acuerdo con un calendario de mantenimiento.

Debido a la naturaleza del proceso, para algunos equipos se requiere la utilización de patrones para poder asegurar los resultados de los análisis y la trazabilidad de las mediciones.

El ambiente laboral es muy bueno, pues se ha logrado integrar el trabajo de todos, propiciando un ambiente social adecuado, situación que pudo verificarse realizando un recorrido por las instalaciones.

**ESCUELA PREPARATORIA LÁZARO CÁRDENAS**

**Servicios de laboratorio de prácticas experimentales**

Las instalaciones consisten en un laboratorio para prácticas de Biología, Química, Física (óptica y electricidad, entre otros) y Mecánica. Cuenta con 4 mesas con sus respectivos bancos, instalaciones de gas, proyector y pizarrón. Cuentan con equipo básico como microscopios, centrífuga, potenciómetros, conductímetros, mecheros, entre otros, a los cuales se les proporciona mantenimiento semestral, a través del Centro de Instrumentos de la UAS. Lo anterior se constató a través de un reporte de mantenimiento de equipo y de reparación de fugas de gas, de agua y de seguimiento de cero accidentes de laboratorio, de fecha 6 y 7 de febrero del año en curso.

Tienen un formato con Requerimientos Anuales de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la Infraestructura, con columnas que incluye: necesidades de la parte eléctrica y de iluminación, agua y drenaje, de gas, de refrigeración, mobiliario, paredes y/o techo, internet y multimedia, de seguridad. Cuentan con buen ambiente de trabajo, buena iluminación y aires acondicionados.

**DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES**

**Elaboración, control y seguimiento de convenios**

Durante entrevista con el Lic. Oscar Mauricio Meza Medina, Coordinador de Control y Seguimiento de Convenios, manifiesta que la infraestructura determinada para el correcto funcionamiento del proceso se tiene documentada en el plan de la calidad, muestra documento con fecha de emisión 31 de agosto de 2018, versión: 01, firmado por el responsable del proceso y la titular de la DGVRI, en donde determinan la infraestructura siguiente: equipo de cómputo servidor, impresora, escáner.

Así mismo, señala que dicha infraestructura se mantiene a través de requisiciones, se muestra requisición 85385 de fecha 06/02/2019 firmada por la titular de la DGVRI.

Referente al ambiente para la operación de los procesos, manifiesta el entrevistado que, se aplica una encuesta de clima laboral, muestra documento denominado "Diagnostico de ambiente de trabajo" ejercicio: 2018, de fecha 20/03/ 2019, correspondiente al área del proceso: Solicitud, elaboración, firma y seguimiento de convenios. Con los resultados siguientes: regular 3.57, bueno, 35.71, muy bueno, 21.43 y excelente 39.29.

**DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES**

**Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil**

Durante entrevista con la Lic. Alma Lucina Piña Félix, Coordinadora de Movilidad Estudiantil, manifiesta que en el documento denominado "Plan de Calidad", se tiene determinada la infraestructura, específicamente en la columna de Recursos, donde se verifica que como recursos materiales se determinaron Espacios universitarios (auditorios, aulas), Equipos de cómputo y escritorios. Se verifica documento con fecha de actualización 09 de febrero de 2019, versión 3. Se observa que se cuenta con los equipos requeridos para la operación óptima del proceso.

**FACULTAD DE ODONTOLOGÍA**

**Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil**

Durante entrevista con la Dra. María Carlota Sánchez Beltrán, manifiesta que de acuerdo a lo señalado en el documento denominado "manual de gestión" en su punto 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos, señala que se aplica una encuesta sobre el ambiente de trabajo al personal involucrado en los procesos del Sistema de Gestión, con la finalidad de evaluar la situación que este guarda, tomar las acciones necesarias para mejorarlo y lograr la conformidad con los requisitos del producto o servicio.

Se verifica la encuesta denominada "Diagnostico del ambiente de trabajo", correspondiente al ejercicio 2018 aplicada a la coordinadora de vinculación, el día 23/03/2019.

En relación a la infraestructura, manifiesta la Dra. Sánchez que en el documento denominado Plan de Calidad, se tiene determinada la infraestructura en la columna de Recursos, donde se verifica que como recursos materiales se determinaron Espacios universitarios (auditorios, aulas), Equipos de cómputo y escritorios.

Manifiesta que para el mantenimiento de la infraestructura académica son los auxiliares del centro de cómputo los que les dan mantenimiento a los equipos. Y para el mantenimiento de la infraestructura física, es la Secretaria administrativa de la Facultad la encargada de solicitar al departamento de mantenimiento, el mantenimiento de los espacios físicos.

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil**

Manifiesta la M.C. Kirenia Alejandra Ortega Escalante que es a través de la columna "Recursos" del documento denominado "Plan de la Calidad" donde se determina la infraestructura necesaria para el correcto funcionamiento del proceso.

Durante la evaluación se observa que dentro de la unidad académica se cuenta con el equipo requerido para llevar a cabo el proceso y la infraestructura del lugar es adecuado para mantener un ambiente óptimo para la ejecución de las actividades del proceso.

Así mismo, señala que es a través de la "Evaluación del ambiente de trabajo" como se evalúan los factores del ambiente laboral necesarios para la operación del proceso, lo que permite atender las necesidades detectadas para el desarrollo eficiente de las actividades del proceso.

|   |
|---|
| <p><b>FACULTAD DE HISTORIA</b><br/><b>Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil</b><br/>Durante entrevista con la Dra. Diana María Perea Romo, Coordinadora de Vinculación, manifiesta que la infraestructura necesaria para el correcto funcionamiento del proceso de movilidad se tiene documentado en el Plan de calidad del proceso, se verifica documento con fecha de actualización 09 de febrero de 2019, versión 3, donde han determinado como recursos materiales, Espacios Universitarios (auditorios, aulas) Equipos de cómputo, escritorios, internet, teléfonos con líneas internacionales, y el Sistema integral de Información Automatizada (SIIA). Situación que se constata al realizar un recorrido en la unidad académica.</p> <p><b>ESCUELA DE FILOSOFÍA Y LETRAS</b><br/><b>Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil</b><br/>Durante entrevista con el Lic. Omar Verdugo Lugo, Coordinador de Vinculación manifiesta que referente al ambiente para la operación de los procesos se elabora anualmente una encuesta que permite realizar un diagnóstico del ambiente de trabajo, presenta el diagnóstico correspondiente al ejercicio 2018 correspondiente al Coordinador de Vinculación de la Escuela de Filosofía y Letras, el cual presenta los siguientes resultados en la evaluación del ambiente de trabajo: Excelente el 50%, Muy bueno el 42.66% y el 7.14% en el rango de bueno (hoja 46, de fecha 20/03/2019).</p> <p><b>DIRECCIÓN ACADÉMICO LEGAL</b><br/><b>Certificación Profesional</b><br/>Referente al ambiente para la operación de los procesos, manifiesta la Lic. Oralia del Rosario Rodríguez Castro, Encargada de titulación y Responsable del proceso se brinda el seguimiento a través de los resultados obtenidos con la aplicación del Diagnóstico de Ambiente de Trabajo. Se verifica el resultado del último Diagnóstico aplicado, correspondiente al del ejercicio 2018, con fecha del 20/03/2019, el cual tiene como resultados los siguientes porcentajes: Deficiente 25%, Regular 22%, Bueno 63%, Muy bueno 22%, Excelente 8%<br/>Así mismo, manifiesta la responsable del proceso que la infraestructura para el funcionamiento correcto del sistema, se encuentra definida en el documento denominado Plan de Calidad. Entre el equipo que requieren se encuentran: computadoras, lectores ópticos, impresoras, copiadora, escáner.<br/>Durante la evaluación, se observó en las áreas que cuentan con el equipo requerido para llevar a cabo el proceso de certificación profesional.</p> <p><b>COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO</b><br/><b>Elaboración, seguimiento y evaluación del plan. Elaboración del presupuesto anual de egresos.</b><br/>Durante entrevista con la Dra. Rosalba Nava Gómez, Responsable del proceso, manifiesta que referente al ambiente laboral, se aplica de manera anual el instrumento denominado Diagnóstico de Ambiente de Trabajo, el cual permite evaluar el ambiente laboral y en su caso, determinar las acciones para la atención de las necesidades.<br/>Se revisa oficio con resultado del Diagnóstico de Ambiente de Trabajo, correspondiente al ejercicio 2018, teniendo como resultados: Bueno 16.07%, Muy bueno 32.14%, Excelente 46.43%<br/>Registro de fecha 20 de marzo de 2019, signado por el Lic. Omar Armando Beltrán, responsable institucional del SG-UAS y dirigido al Dr. Ismael García Castro, Coordinador General de planeación y desarrollo.<br/>Se observa que la unidad organizacional mantiene la infraestructura adecuada y cuenta con los equipos requeridos para llevar a cabo el proceso de acuerdo con lo establecido en su plan de calidad (versión 07, fecha 30 de octubre de 2017).</p> <p><b>COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO</b><br/><b>Elaboración de Estadística Básica</b><br/>Manifiesta el Mtro. Jesús Manuel Elizalde Valles, Responsable del proceso, que referente al ambiente para la operación de los procesos, se aplica el instrumento denominado Diagnóstico de Ambiente de Trabajo.<br/>Se revisa el Diagnóstico correspondiente al ejercicio 2018, de fecha 20/03/2019, donde se observan los siguientes resultados: Regular 5.36%, Bueno 17.07%, Muy bueno 32.14%,</p> |
|---|

Excelente 46.43%. Durante la evaluación se observa que la unidad organizacional cuenta con el equipo y la infraestructura requerida para la operación óptima del proceso

**DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES**

**Emisión de certificados de estudios**

Para llevar a cabo el proceso de emisión de certificados de estudios, se cuenta con espacios adecuados para llevar a cabo las funciones y con los equipos necesarios para realizar el proceso. No se requieren de equipos de medición para el proceso debido a su naturaleza, pero si se utilizan escritorios, sillas, computadoras, lectores ópticos, impresoras, escáner, archiveros y material de oficina. Cuando estos equipos requieren mantenimiento se solicita a la Dirección de construcción y mantenimiento a través de Sistema Integral de Información Administración (SIIA). Cuando la DGSE requiere de consumibles y equipos se solicita a la Dirección de Control de Bienes e Inventarios y ellos proveen el material requerido, asimismo, esta Dirección se encarga de la baja de activos cuando los equipos ya no son funcionales.

**DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES**

**Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura**

Para llevar a cabo el proceso de admisión a un programa educativo, se plantea en el programa Operativo Anual el rubro de gastos operativos, el cual es utilizado para la impresión de material para la difusión de la convocatoria como carteles y trípticos lo cual realiza la Dirección de Control de Bienes e Inventarios. Asimismo, se cuenta con espacios adecuados para llevar a cabo las funciones y con los equipos necesarios para realizar el proceso. Durante la operación del proceso no se requieren de equipos de medición, pero si se utilizan escritorios, sillas, PC's, lectores ópticos, impresoras, copiadoras, escáner, archiveros, teléfono, cámara web y materiales consumibles.

**FACULTAD DE EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTE**

**Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura**

El encargado de control escolar el Lic. Víctor Alonso García Pérez, menciona que para llevar a cabo el proceso de admisión al programa educativo de la Facultad se cuenta con la infraestructura necesaria, así como equipos y material de oficina: escritorios, sillas, PC's, lectores ópticos, impresoras, copiadoras, escaners, archiveros, teléfono, cámara web, y materiales de consumo como papelería, adicióno que no existen equipos de medición, cuentan con conexión a internet, conectividad con el Sistema Automatizado de Control Escolar (SACE). Comenta que el ambiente de trabajo es tranquilo y satisfactorio para desarrollar las actividades del proceso. El área de mantenimiento realiza un recorrido dos veces al año, por las instalaciones de la Dirección de la Facultad con la finalidad de revisar los equipos, si no encontraran algún desperfecto, solo se firma el formato que llevan consigo, por otra parte, si se requiere de mantenimiento de equipos antes o después de que el área de mantenimiento realiza el recorrido, se notifica al coordinador de turno y él a su vez gestiona al área de mantenimiento la revisión y reparación del equipo.

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA TIERRA Y EL ESPACIO**

**Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura**

Durante la entrevista con la Lic. Ana Lucia Salazar Villa, encargada de control escolar en la Facultad de Ciencias de la Tierra y el Espacio, comento que, para realizar el proceso de admisión al programa educativo de la Facultad antes mencionada, se cuenta con la infraestructura necesaria, equipos y material de oficina escritorios, sillas, PC's, lectores ópticos, impresoras, copiadoras, escaners, archiveros, teléfono, cámara web, lona blanca, y consumibles como papelería. Adicióno que el ambiente laboral es tranquilo.

**ESCUELA PREPARATORIA CENTRAL DIURNA**

**Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura**

Durante la entrevista el M. en C. Ricardo Alberto García Usuna, encargado de control escolar, muestra que en plan de la calidad se identifican los recursos, la infraestructura y equipos necesarios: escritorios, sillas, PCs, lectores ópticos, impresoras, copiadoras, escaners,

archiveros, teléfono, cámara web y materiales de consumo. El ambiente es laboral es tranquilo. El Maestro García menciona que cuando requieren de mantenimiento a los equipos o de la compra de algún material le notifican directamente al director Dr. Candelario Ortiz Bueno, Director de la Escuela Preparatoria Central Diurna. Si se encuentra algún detalle del SACE se notifica a la Jefatura de Servicios Escolares para corregirlo.

#### **FACULTAD DE INFORMÁTICA CULIACÁN**

##### **Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura**

La M. en C. Deisy carolina Romero González, encargada de control escolar, comenta que en el plan de calidad se mencionan los recursos que son necesarios para realizar el proceso como: escritorios, sillas, PC's, lectores ópticos, impresoras, copiadoras, escáner, archiveros, lona blanca, teléfono, cámara web y materiales de consumo (papelería). Durante a evaluación, se observa que la infraestructura es adecuada para llevar a cabo el proceso, y tienen un ambiente laboral ameno y cordial.

#### **ESCUELA PREPARATORIA AUGUSTO CÉSAR SANDINO**

##### **Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura**

Durante la entrevista la Lic. Isabel Cristina Soliz Herrera, encargada de control escolar menciona que como parte del plan de calidad del proceso, se identifican los recursos que son necesarios para realizar las actividades del proceso. Durante la evaluación se observa que cuentan con lo siguiente: escritorios, sillas, PC's, lectores ópticos, impresoras, copiadoras, escáner, archiveros, lona blanca, teléfono, cámara web y materiales de consumo (papelería). También, señala que la infraestructura es adecuada para llevar a cabo el proceso, se utiliza el Sistema Automatizado de Control Escolar (SACE) y conexión a internet, Se observa la existencia de un ambiente laboral tranquilo y libre de conflictos, con buena iluminación y ventilación, adecuado para la operación del proceso.

#### **ESCUELA PREPARATORIA DR. SALVADOR ALLENDE**

##### **Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura**

Durante la entrevista la Lic. Claudia Analía Bustamante Arredondo, encargada de control escolar, comenta que en el plan de calidad se mencionan los recursos que son necesarios para realizar el proceso como: escritorios, sillas, PC's, lectores ópticos, impresoras, copiadoras, escáner, archiveros, teléfono, cámara web y materiales de consumo (papelería). La infraestructura es adecuada para llevar a cabo el proceso. La distribución de los espacios permite un ambiente adecuado para el personal involucrado en el proceso.

#### **CENTRO DE CÓMPUTO DE MAZATLÁN**

##### **Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos**

Se corrobora que cuenta con dos salas, la número 1 con 48 computadoras y la 2 con 20 computadoras, además de impresora, proyector y cortina para proyección. Todos los días por la mañana se encienden las computadoras y se revisa su funcionamiento, el acceso a internet, que cuente con el sistema operativo y que cargue el sistema de bloqueo de administrador. Se registra en el formato checklist (revisión diaria de computadoras) con fecha de actualización del 31 de octubre de 2017, versión 2.

Si un usuario detecta alguna falla o durante su revisión matutina se detecta, se llena el formato falla en equipos, con fecha de actualización del 31 de octubre de 2017, versión 2. El encargado de soporte técnico, Arturo Valenzuela Bañuelos, soluciona el problema. Se revisa el ejemplo de falla en equipos, de fecha 18 de Febrero de 2018, sala 1, equipo 12, tipo de fallo: hardware, hora: 12:42 pm, fecha de entrega: 18 de Febrero de 2018.

#### **DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL**

##### **Asignación, seguimiento y liberación del servicio social**

De acuerdo con lo comentado por el responsable del proceso, los recursos de infraestructura y de equipos se determinan en el plan de calidad del proceso. Durante la auditoria en el sitio, se corrobora el uso de equipo de cómputo, de escritorio y portátiles, el uso de impresoras, escáner, televisión y proyector. De requerirse mantenimiento a los equipos informaticos, este se gestiona

con el área de informática para su reparación. Se observa que cuentan con la infraestructura necesaria para la realización del proceso.

**FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICO BIOLÓGICAS**

**Asignación, seguimiento y liberación del servicio social**

Se corrobora el uso de equipo de cómputo de escritorio y de impresoras, y en entrevista con la secretaria del coordinador de servicio social, informa que la dirección de control de bienes o inventarios, es la encargada del control de dichos bienes, a los cuales se les realiza una acción de mantenimiento solamente correctivo, el cual se gestiona de manera específica al área de informática para su reparación. Se observa que cuentan con el equipamiento necesario para la operación del proceso.

**ESCUELA DE CIENCIAS FÍSICO MATEMÁTICAS**

**Asignación, seguimiento y liberación del servicio social**

Como parte de la evaluación realizada en la Escuela de Ciencias Físico Matemáticas, se observa que cuentan con la infraestructura adecuada para la prestación del servicio. Se corrobora el uso de equipo de cómputo de escritorio, mismo que se encuentra determinado como parte del Plan de Calidad del Proceso.

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**

**Asignación, seguimiento y liberación del servicio social**

El responsable del proceso menciona que, en relación a necesidades de recursos, estos se determinan como parte del Plan de Calidad, el cual describe como necesidades de equipamiento: equipos de cómputo. Se corrobora durante la evaluación, el uso de equipo de cómputo de escritorio, que fue suministrada por la dirección, solo de ser necesario se le realiza mantenimiento correctivo de manera directa con el área de informática.

**ESCUELA SUPERIOR DE ENFERMERÍA DE CULIACÁN**

**Asignación, seguimiento y liberación del servicio social**

Durante la evaluación realizada como parte de la auditoría, se observa que en la unidad académica se cuenta con espacios adecuados (buena iluminación y circulación del aire) para la operación del proceso. Se corrobora el estado del equipo de cómputo de escritorio, observándose en condiciones óptimas para asegurar la prestación del servicio.

**FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA**

**Asignación, seguimiento y liberación del servicio social**

El responsable del proceso comenta que los recursos de infraestructura y equipos se encuentran definidos en el plan de calidad del proceso. Se revisa plan de calidad, en su mayoría requieren de equipo informático en buenas condiciones y una cobertura de red. Durante la auditoría se observan que cuentan con el equipo requerido de acuerdo a su planificación. En relación al ambiente de trabajo, la unidad académica cuenta con espacios físicos adecuados, con buena iluminación y distribución de espacios.

**ESCUELA PREPARATORIA LOS MOCHIS**

**Servicios de laboratorio de prácticas experimentales**

Durante la auditoría, se pudo corroborar con el secretario académico, Ernesto Ramírez, que para asegurar los recursos necesarios para el mantenimiento de su proceso se hace mediante la requisición de material que elabora el responsable del proceso como resultado de su planificación. Durante la auditoría se observa que la organización cuenta con equipos y materiales como bancos y mesas de trabajo para alumnos y maestros, estantería y gabinetes de almacenamiento, escritorio, archiveros, computadora, impresora y equipo de proyección, así como extintores, que se encuentran en buenas condiciones para la operación. Se entrevistó a las coordinadoras de laboratorios Norma Bogorquez Güereña y Tania Yadira Fierro Feliz, las cuales consideran que el ambiente de trabajo es ideal para la operación de su proceso. Respecto a la trazabilidad de las mediciones el responsable del proceso mostró la solicitud al departamento de Centro de Instrumentos para el mantenimiento de equipo.



**DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO**

**Desarrollo de colecciones**

Nereida Salazar Villa, comenta que para asegurar los recursos necesarios para la operación del proceso, al inicio del ciclo escolar envía oficio a la Secretaría Académica en el cual solicita a cada unidad académica enviar de acuerdo con los diferentes planes de estudio, el listado del acervo bibliográfico a utilizar, posteriormente la responsable del proceso entrega listado al Director General del Sistema Bibliotecario, José Samuel Higuera Valenzuela, y este solicita mediante una requisición del material necesario, menciona que cada unidad académica contempla en su POA la compra de los libros. Durante el proceso de auditoría de entrevista a Alma Ruiz Ornelas quien menciona ser responsable de área y al personal de apoyo (Jacaranda Amaro Medina), quienes comentaron que cuentan con un ambiente armonizado para la operación de su proceso, así mismo mencionan contar con la infraestructura necesaria para llevar a cabo su proceso.

**DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO**

**Procesos técnicos**

Georgina Margarita Espitia Llanes, responsable de procesos técnicos, menciona que solicita mediante oficio al director del sistema bibliotecario, los insumos para el cumplimiento del proceso, durante la de auditoría Angélica María Arredondo Sandoval, quien es analista del proceso. Considera que el ambiente de trabajo es ideal para la operación de su proceso.

**DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO**

**Facultad de Ciencias Químicas Biológicas**

Durante el ejercicio la responsable de proceso comenta que en la oficina donde se llevan a cabo este proceso se observa que tienen las condiciones adecuadas para la prestación del servicio, incluyendo mobiliario, estantería, equipos de cómputo y software, además de condiciones ambientales que permiten brindar el servicio de manera comfortable. Esto fue confirmado por el personal involucrado en el proceso Alba Noelia Díaz Ramírez, bibliotecaria; Modesta Camacho Aguilar, intendente; Rosario Patricia Estrella Montoya, bibliotecaria; Claudia Griselda Salazar Suarez, personal de apoyo y José Oscar Rocha Gutiérrez, personal de apoyo.

**DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO**

**Servicios al público**

Durante el recorrido por el área, la responsable de proceso comenta tener la infraestructura adecuada para la operación del proceso, mencionando que, como una herramienta estratégica para este proceso es el arco de seguridad, además de con herramienta necesaria para proporcionar el servicio a los usuarios; lo que incluye mobiliario, estanterías, equipos de cómputo y recursos tecnológicos. Se observa que cuentan con el equipamiento necesario para operar el proceso de una manera eficaz.

**ESCUELA DE CIENCIAS FÍSICO MATEMÁTICAS**

**Servicios al público**

Como parte de la auditoría, se observa durante el recorrido en las instalaciones de la Unidad Académica en la que se opera el proceso, que se cuenta con las condiciones necesarias para proporcionar el servicio a los usuarios; lo que incluye mobiliario, estanterías, equipos de cómputo y recursos tecnológicos. Las áreas en las que se presta el servicio observan limpias, con un orden adecuado, con suficiente iluminación y distribución de mobiliario. Lo que permite una operación óptima del proceso.

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**Servicios al público**

La infraestructura del espacio para la prestación de servicios al público, reúne las condiciones necesarias para la realización efectiva de las actividades planificadas, lo que se pudo comprobar durante las entrevistas con el personal y un recorrido por las instalaciones para evaluar el estado de estas. Cuentan con el ambiente indicado para la prestación del servicio.

**ESCUELA SUPERIOR DE ENFERMERÍA CULIACÁN**

**Servicios al público**

El área se observa limpia, ordenada, con suficiente iluminación y distribución de mobiliario. La responsable de Biblioteca asegura contar la infraestructura de maquinaria, sillas, mesas estantes

|  |   |
|--|---|
|  | <p>aire acondicionado, necesaria para llevar a cabo el proceso, las herramientas de trabajo como etiquetas, impresora, cintas etiquetas, extintores, menciona contar con un ambiente de trabajo adecuado.</p> <p><b>FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA</b><br/><b>Servicios al Público</b></p> <p>Menciona que cuenta con la infraestructura necesaria para llevar a cabo su proceso, computadora, check book, arco de seguridad, estantes, lector óptico se utiliza para simplificar el proceso, cuenta con 8 cámaras de bioseguridad. Se observa que los equipos con los que se cuentan para la operación del proceso son coherentes con los recursos identificados como parte del plan de calidad del proceso, lo que permite tener una operación eficaz del proceso.</p>  |
| <p><b>PROCESOS RELACIONADOS CON EL PERSONAL.</b><br/>(Personas. Ambiente para la operación de los procesos. Competencia; toma de conciencia; comunicación)</p> |   |
| <p>7.1.2<br/>7.1.4<br/>7.2<br/>7.3<br/>7.4</p>   | <p><b>DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b><br/><b>Administración del sistema de gestión</b></p> <p>Durante el ejercicio de auditoría, la LCP. Rosa María Guevara Salido, auditor líder, comenta que las competencias se han determinado en los distintos perfiles de puesto para las distintas funciones en los procesos.</p> <p>La Dirección del Sistema de Gestión de Calidad realiza la formación en materia de calidad con base al programa operativo anual se identifican cuantos procesos son los nuevos a certificar y haciendo análisis de áreas por certificar, cambios al sistema, viabilidad, se determinan necesidades de formación en calidad. Se convoca a las áreas certificadas a definir al personal a participar en las capacitaciones en materia de calidad.</p> <p>Se revisa oficio dirigido a MC Manuel de Jesús Lara Salazar, Secretario De Administración y Finanzas. Se extiende invitación a participar en la jornada de capacitación los días 20 y 27 de septiembre, 04 y 11 de octubre. Formación en la norma ISO 9001:2015.</p> <p>Se revisa programa de capacitación 2018:<br/>4 sesiones de 6 horas (27 septiembre, 11, 16 al 23 de octubre).<br/>Sesión 1: norma ISO 9000:2015 / Sesión 2,3 y 4: norma ISO 9001:2015<br/>Contenido temático: Norma ISO 9001:2015: sistemas de gestión de la calidad, requisitos y sistema de gestión de la UAS.</p> <p>Dentro del módulo de sistema de gestión en el SIIA, se resguardan todas las evidencias de las sesiones de capacitación impartidas por la DSGC en materia de sistemas de gestión.</p> <p>Se revisa programa de capacitación 2019 de comisiones mixtas, se tienen contemplados 28 cursos, como ejemplo: Actualización de herramientas para el manejo del SACE, dirigido a personal de la dirección general de servicios escolares en la URC, Instructor Ing. Alfonso Aragón Caro, fecha 26 de septiembre, duración 8-11hrs; lugar, dirección de servicio escolares.</p> <p>Como parte del seguimiento a los cursos impartido por la DSGC, se evalúa la eficacia de la capacitación impartida. Se analiza teniendo una muestra de 489 asistentes. Misma que contempla:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación por unidad regional (expósitos por unidad regional)</li> <li>• Resultados de evaluación por expositor (claridad expositiva, comunicación y comportamiento ante el grupo, conocimiento y dominio del tema y puntualidad, calificación general).</li> <li>• Evaluación del programa (material, registro, dinámicas y videos)</li> <li>• Evaluación del contenido de los temas en relación con la necesidad de capacitación, y nivel de aplicación en la vida real.</li> <li>• Calificación general del programa de capacitación</li> <li>• Evaluación de instalaciones (iluminación, comodidad, limpieza salas y baños, ventilación)</li> <li>• Evaluación de servicio de cafetería</li> </ul> <p>De acuerdo con el resultado obtenido se toman decisiones en relación con la forma de impartir las próximas capacitaciones.</p> |

**PARQUE DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA**

**Definición, formalización seguimiento y cierre de proyectos de investigación aplicada**

Se revisan los expedientes del administrador de proyecto y del coordinador operativo:

1. Alberto Somoza, Administrador de proyecto

Educación licenciatura, económico administrativa, ingeniería, se cuenta con evidencia de que el personal cuenta con Maestría en Administración de Negocios de la Universidad Tecmilenio Mazatlán.

Idioma inglés, leer y escribir, muestra evidencia de curso TOEFL.

Conocimientos: Cuenta con la evidencia de participación en la capacitación de la norma ISO 9000 e ISO 9001 los días 12,19 y 26 de septiembre y 3 de octubre, con un total de 25 horas de capacitación.

2. Saraí Flores Ceballos, Coordinador operativo.

Educación licenciatura, económico administrativa, ingeniería, se cuenta con evidencia de acta de examen de grado para maestría en ciencias, por el centro de investigación en alimentación y desarrollo.

Idioma inglés, leer y escribir, muestra evidencia de curso TOEFL

Conocimientos: Cuenta con la evidencia de participación en la capacitación de la norma ISO 9000 e ISO 9001 los días 12,19 y 26 de septiembre y 3 de octubre, con un total de 25 horas de capacitación.

Al revisar los expedientes se observa que cumplen con lo establecido en los perfiles de puesto.

**DIRECCIÓN DE EDITORIAL**

**Edición, publicación y difusión editorial**

Se revisa con la Lic. Martínez expedientes de personal involucrado en la realización del proceso:

1. Personal: Edgar Tolosa Cárdenas

Puesto: corrector

Educación – Pasante licenciatura / Formación: Socio/humanística

Evidencia mostrada: Título de licenciatura Lengua y Literatura Hispánica. Título profesional y acta de examen de grado maestría en Literatura Hispanoamericana

Conocimientos - Gramática, Ortografía, sistemas office, normas ISO 9000

Se muestra constancia de curso "TALLER NORMA ISO 9000:2015 e ISO 9001:2015", con fecha 27, 28 Y 29 de agosto de 2018 y duración de 24 hrs.

Se revisa constancia de participación en Diplomado de Redacción de Textos Académicos y Científicos, Escuela de Filosofía y Letra, feb-jul 2007, 102 horas

Se revisa constancia de curso en Diseño gráfico Photoshop e Illustrator y Taller "Nota periodística"

Experiencia: Corrección de estilo 1 a 5 años

Personal labora en el puesto de corrector de estilo desde el 12 de septiembre de 2014 (> 4 años).

2. Personal: Marlén Estela Martínez Márquez

Puesto: Diseñadora editorial.

Educación: Pasante de licenciatura como diseñador gráfico con especialidad en diseño editorial

Evidencia mostrada: Título de Licenciatura en lengua y literatura hispánicas y certificado de estudio de Maestría en diseño editorial.

Conocimientos: Diseño editorial, gramática, corrección ortotipográfica, Sistema adobe, indesign mínimo.

Se revisan las constancias que validan la competencia del personal en relación con la competencia requerida en el perfil de puesto.

3. Personal: Francisco Javier Alcaraz Medina

Puesto: Jefe de producción

Educación – Licenciatura

Formación – Socio/Humanísticas

Se presenta evidencia Título licenciado en lenguas y literatura hispánicas

Conocimientos: Procesos de edición

Experiencia como corrector de estilo en el departamento de publicaciones de la dirección de investigación y fomento de la cultura regional, editor de la revista textos de la UAS; jefe de redacción de la revista literal del Instituto Sinaloense de Cultura.

|  |   |
|--|---|
|  | <p>Se observa cumplimiento del perfil de puesto establecido con la competencia del personal que realiza las actividades.</p> <p><b>DIRECCIÓN DE RADIO UAS</b><br/><b>Producción y transmisión de la programación de radio UAS; programas, promocionales y enlaces remotos</b></p> <p>Se revisa el perfil de puesto del coordinador y productor de programas y se coteja con el expediente del personal en el puesto, Lic. Ulises Cisneros Sánchez<br/>Educación solicitada - Pasante de licenciatura - Formación socio / humanísticas.<br/>Título profesional Licenciado en Lengua y Literatura Hispánicas<br/>Universidad Autónoma de Sinaloa<br/>Muestra constancia por la Secretaría de Educación Pública y Cultura, participación en el Diplomado en Comunicación Política, 15 de octubre 2018<br/>Certificado de locutor categoría A, por la unidad de televisión educativa y cultural.<br/>Conocimientos:<br/>Guionismo Radiofónico, Computación básica, Historia de la música, Ofimática, Cultura y perspectiva global, Periodismo y redacción, Norma ISO 9000 e ISO 9001, Sistema de gestión, Producción Radiofónica, Géneros musicales, Relaciones Humanas</p> <p>Se revisa el perfil de puesto del responsable del proceso. Responsable de sistemas, Angellos Shinue Pérez Morales<br/>Certificado de bachillerato, como técnico en electrónica<br/>Certificado de licenciatura en informática - UAS<br/>Conocimientos: Electrónica básica; Electricidad básica; Redes informáticas; Ofimática; Sistemas de automatización de estaciones de radio; Sistemas operativos de computo; Medios de almacenamiento digital de información; Reparación y mantenimiento de computadoras; Sistema de pautados oficiales de la dirección general de radio, televisión y cinematografía; Norma 9000 y 9001; Sistemas de gestión; Sistemas de audio digital y analógico; Sistemas de video digital y analógico; Telecomunicaciones; Tecnologías de la información; Servidores y servicios de informática; Formas de audio y video digital; Sistema de descarga de pautas y material del instituto nacional electoral; Sistema integral de gestión de requerimientos en materia de radio y televisión</p> <p>Durante la revisión de los expedientes se constata que cumplen con la competencia definida en los perfiles de puesto.</p> <p><b>RECTORÍA</b><br/><b>Administrativo de Rectoría</b></p> <p>La Lic. Paula Liliana Díaz Quiñonez, Auxiliar Administrativo de la Rectoría, informa que el equipo que participa en el proceso de Administrativo de la Rectoría está integrado por Recepcionistas, Oficial administrativo de Rectoría, Auxiliar Administrativo de Rectoría y Secretario Particular de Rectoría. Para cada integrante, se determinaron los perfiles de puesto y sus competencias. Para validar lo anterior, se solicitó revisar el puesto Administrativo de la Rectoría de fecha 30 de octubre de 2017, que corresponde a la C. Karla Azucena Arellano López. De acuerdo con su perfil, se establecen responsabilidades básicas, autoridad y funciones, así como la evidencia documental que acredita conocimientos en: Norma ISO 9001:2015, manejo de PC, imagen institucional y trabajo en equipo, se verifica y se presentan las constancias correspondientes a los años 2017 y 2018.</p> <p>Con la información anterior, se valida que se han determinado las competencias necesarias de las personas que realizan un trabajo para la correcta operación del proceso "Administrativo de Rectoría". Con respecto a la toma de conciencia, se preguntó a la C. Karla sobre la importancia del cumplimiento de sus actividades y cómo su desempeño contribuye al logro de los objetivos del proceso en el que interviene y de los requisitos establecidos en el marco del sistema de gestión. Con lo anterior, se verifica que el personal que labora en el "Procedimiento Administrativo de la Rectoría" reconoce la importancia del cumplimiento de los objetivos establecidos en su plan de calidad para el logro de la satisfacción de los usuarios.</p> |
|--|---|

**RECTORÍA**

**Coordinación y soporte para la organización de eventos**

Lic. Manuela Mitchel Elizalde, Coordinadora General de Eventos de la Rectoría, informa que de cada uno de los integrantes de su equipo se determinaron los perfiles de puestos, consistentes en un Responsable de Gestión de Recursos, Responsable de Agenda, Responsable de Agenda, Responsable de Eventos, Responsable de Protocolos, Responsable de Apoyo y Logística, Responsable de Avanzada, Responsable de Diseño e Imagen y Maestro de Ceremonias.

Para validar lo anterior, se solicitó revisar el puesto de fecha 14 de enero de 2019, de la C. Rubí Sabell Franco Urías, Responsable de Apoyo y Logística, quien cuenta con número de empleado 22218. De acuerdo con su perfil, la evidencia documental acredita conocimientos en trabajo en equipo, norma ISO, Protocolo, empoderamiento, trabajo en equipo, relaciones públicas y reglas de etiqueta.

Con la información anterior, se valida que se han determinado las competencias necesarias de las personas que realizan un trabajo para la correcta operación del proceso de Coordinación y soporte para la organización de eventos.

**SECRETARÍA ADMINISTRATIVA DE LA RECTORÍA**

**Atención y Seguimiento de Solicitud de Becas a la Comunidad Estudiantil Universitaria**

Se verifica durante el recorrido realizado a las instalaciones de la Secretaría Administrativa de la Rectoría, que el Lic. Jesús Abel Sánchez Inzunza, titular de la UO, conoce los resultados de la encuesta que midió el ambiente de trabajo, misma que arrojó que las personas que laboran en esta unidad organizacional perciben que hay una ventilación e iluminación adecuadas, las relaciones entre los compañeros de trabajo son buenas; así como en general el ambiente de trabajo.

Durante las entrevistas, tanto la coordinadora de Becas SEP, como la recepcionista de la SAR, identifican la política de gestión y entienden que ésta es apropiada para el propósito y contexto de la UAS, y que guía tanto la dirección estratégica de la institución como el desempeño de sus actividades.

Para revisar las competencias de las personas necesarias para la operación eficaz del sistema de gestión y en particular para el Procedimiento de Atención y Seguimiento de Solicitud de Becas a la Comunidad Estudiantil Universitaria, se solicitó revisar el perfil de puesto de la Lic. Dulce Cecilia Olvera Beltrán, Coordinadora de Becas Institucionales. Se constató que se tiene determinado el perfil de puesto y el currículum mediante el módulo en línea correspondiente en el sistema de gestión.

**DIRECCIÓN DE CONTRALORÍA ACADÉMICA**

**Asignación y control de cargas académicas**

Durante las entrevistas, el responsable del Proceso identifica que la política de gestión es apropiada para el propósito y contexto de la UAS, y que guía tanto la dirección estratégica de la institución como el desempeño de sus actividades para la asignación y control de cargas académicas.

Para revisar las competencias de las personas necesarias para la operación eficaz del sistema de gestión, se solicitó revisar el perfil de puesto de un programador. Se solicitó el expediente de C. Mendoza Flores Pedro Marín con número de empleado: 17273.

En el perfil se establece en cuanto a educación, licenciatura concluida, y se puede verificar que cuenta con el título de Lic. en Contaduría Pública. Formación en el área Económico-Administrativa. Con respecto a sus conocimientos debe acreditar manejo del sistema SIIA, presenta evidencia del curso taller de Acopio de cargas académicas, también presenta evidencia de un curso de Excel Básico de fecha 2017.

**DIRECCIÓN DE AUDITORIA INTERNA**

**Comprobación de gastos**

De acuerdo con lo comentado por la responsable del proceso, la C.P. Irma Mendivil, las competencias del personal involucrado en el proceso están determinadas en los distintos perfiles de puesto, en el que refieren la educación, el conocimiento y la experiencia que deben de tener para llevar a cabo las funciones requeridas del puesto de manera eficaz.

Se confirma que el pasado 22 de marzo de 2019, se remitió por parte de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad, un reporte de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la DAI, para evaluar ambiente de trabajo. En este contexto, la directora de la DAI, muestra una minuta fechada

el 22 de marzo de 2019, donde los trabajadores adscritos a esta dependencia levantaron una minuta, en la cual acordaron acciones para mejorar su ambiente de trabajo. Aunado a esto, se llevan a cabo reuniones periódicas con el personal para concientizarlos respecto del cumplimiento de sus objetivos de gestión de la calidad, así como de la política de gestión establecida.

#### **DIRECCIÓN DE AUDITORIA INTERNA**

##### **Auditoría Interna**

Con respecto al ambiente para la operación de los Procesos, el C.P. Gerardo Fernández, responsable del Proceso de Auditoría Interna y el Dra. Marifeli Avendaño, Directora de Auditoría Interna, comentan que el pasado 22 de marzo de 2019, se remitió por parte de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad de la UAS, un reporte de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la DAI, para evaluar ambiente de trabajo.

Se revisa el expediente de la C.P. Magda Guadalupe Ramírez Gutiérrez, con número de empleado 13 455 quien se desempeña como Auditor interno, se verifica que cuente con el perfil y las competencias para desempeño de sus funciones, Se verifica cédula profesional y que cuente con el título de Contadora Pública. Presenta las evidencias de conocimientos en técnicas de auditoría, normas ISO, trabajo en equipo y manejo de Excel y Word, y manejo del Módulo de Ingresos.

Se confirma que se llevan a cabo reuniones periódicas con el personal para concientizarlos respecto del cumplimiento de sus objetivos de gestión de la calidad, así como de la política de gestión de la UAS.

#### **SECRETARÍA GENERAL**

##### **Recepción, análisis de proyectos, análisis y determinación por parte de las Comisiones para poder ser presentados ante el Consejo Universitario con el fin de emitir acuerdos.**

De acuerdo con lo mencionado por el Mtro. Hurtado, cuentan con el personal suficiente para la operación del proceso y cuando algún miembro del equipo se ausenta, el resto del equipo se solidariza a efecto de continuar con el proceso y con ello ofrecer un buen servicio, esto se traduce en que no se han recibido quejas sino por el contrario, solo se han recibido felicitaciones relacionadas con el proceso.

Con el propósito de formar a los trabajadores desde una perspectiva integral han participado en cursos de capacitación promovidos por la instancia denominada "Bienestar Universitario", en temas como valores, solidaridad, activación física, entre otros. Se revisa evidencia de estas capacitaciones.

Se revisa expediente del personal contra perfil de puestos en el que se destacan las competencias requeridas para el desempeño del puesto, además de los requerimientos necesarios y relacionados con la comprensión y aplicación de las Normas ISO 9000 y 9001, relacionadas con el SGC. Observándose cumplimiento con la evidencia revisada.

En lo que respecta a la comunicación presentan como herramienta de aplicación la cédula de comunicación, a través de la cual comunican la política de calidad, la importancia de la gestión, el desempeño del proceso, objetivos y su cumplimiento.

#### **DIRECCIÓN DE SUELDOS Y SALARIOS**

##### **Elaboración de la Nómina Universitaria**

En el proceso de auditoría se solicita a la Lic. Vargas, explique la importancia que existe entre el cumplimiento del perfil de puestos con respecto a la consecución de los objetivos de calidad, al respecto refiere que el perfil de puestos es un instrumento que permite establecer los criterios básicos que debe cumplir una persona para desempeñar una labor, asegurando la continuidad de los procesos y la calidad. En este contexto se revisó el perfil de la responsable del proceso, quien presentó evidencias impresas de los cursos de capacitación que ha recibido en materia de Actualización de la norma ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad- requisitos. Realizado en Culiacán Sinaloa los días 23 y 24 de enero de 2017, Con una duración de 16 horas. Expedida por Laboratorio de calibración y consultoría S.C. con número de registro como agente capacitador externo ante la STPS N° LCC-010912PH5-0013, firmado por el Ing. Octavio López Contreras Instructor.

La estrategia de capacitación implica que las personas capacitadas repliquen la información recibida a las personas que estén bajo su cargo o que requieran de información puntual, mediante la aplicación de la Cédula de comunicación, en la que se plantean las siguientes preguntas: ¿Qué

|  |
|--|
| <p>comunicar?, ¿a quién comunicar?, ¿cuándo comunicar?, ¿a quién comunicar? Y ¿cómo comunicar? Esta cédula corresponde a la versión N° 2, con fecha de actualización de fecha 30 de octubre de 2017.</p> <p><b>DIRECCIÓN DE PERSONAL</b><br/><b>Control de Guardias</b></p> <p>Durante el proceso de evaluación Beatriz Trías, quien se desempeña como secretaria de la subdirección, al ser cuestionada respecto de la suficiencia de personal, argumenta que es suficiente para lograr los objetivos previstos en el SGC, además arguye, que poseen el conocimiento suficiente y adecuado, presentando los perfiles de puesto de quienes conforman el equipo de trabajo con sus respectivas constancias que acreditan capacitación recibida en materia de las Normas ISO 9000 y 9001, presenta el perfil de puesto correspondiente a la versión N° 7, con actualización de octubre de 2017.</p> <p><b>DIRECCIÓN DE PERSONAL</b><br/><b>Certificación laboral</b></p> <p>El personal con el que cuenta la Unidad organizacional comenta que el ambiente de trabajo en el área es el idóneo para la correcta operación del proceso, en virtud de que desde el Director de personal se implementan acciones de integración grupal, de resolución de conflictos y de abatimiento del estrés. También se otorgan los elementos básicos como de iluminación, limpieza o seguridad. Cuando existe la incorporación de personal nuevo, se aplican acciones de capacitación y de integración para que su incorporación sea lo más rápido posible y en un ambiente de cordialidad.</p> <p>En el caso de la competencia necesaria de las personas que laboran en la UO, esta es solventada mediante la presentación del perfil de puestos, donde se incluyen aspectos como: Nombre del puesto, responsabilidades funciones, Educación, Formación y conocimientos y experiencia.</p> <p>La unidad organizacional, se asegura que el personal a su cargo tome conciencia mediante la aplicación de diferentes capacitaciones, adicionalmente aplica la Cédula de comunicación, en la cual se incluyen preguntas básicas ¿que comunicar?, ¿A quién comunicar, ¿cuándo comunicar y ¿Cómo comunicar? Además, considera las comunicaciones internas y externas que tengan relación con el proceso.</p> <p><b>DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL</b><br/><b>Emisión del Semanario Buelna y servicio de atención a eventos</b></p> <p>Para acreditar la competencia de los trabajadores involucrados en el proceso, la Lic. Arce, menciona que cada uno de los trabajadores cuenta con un documento denominado perfil de puesto, donde se consignan aspectos como: Responsabilidades del cargo. Funciones básicas, Educación. Formación, Conocimiento y experiencia. Los perfiles de puesto reportan una fecha de actualización de octubre de 2017 y una versión N° 2. Se realiza un resumen de las funciones de los trabajadores involucrados con el proceso:</p> <p>Luz María Gastélum Avendaño, quien se desempeña como recepcionista. Posee la carrera de Comunicóloga. Tiene a su cargo la revisión de cumplimiento de las solicitudes de Banner y de servicios.</p> <p>Cindi Anabell Guerrero Pérez, se desempeña como jefa de información. Tiene a su cargo la coordinación de la agenda de los reporteros, entrevistas o eventos, de los fotógrafos y camarógrafos, además, es la encargada de subir la información a los grupos de comunicación electrónica, es correctora de estilo.</p> <p>Al revisarse los expedientes del personal, se puede confirmar que cumplen con lo establecido en los perfiles de puesto correspondientes.</p> <p><b>DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL</b><br/><b>Operación y Contabilidad</b></p> <p>En la entrevista realizada al Lic. Ricardo Martínez, Responsable del Proceso de Operación y Contabilidad menciona que para la competencia del personal a su cargo cuenta con un perfil de puestos donde se observan los siguientes datos: escolaridad, formación, conocimiento, experiencia laboral, capacitaciones, así como las funciones a realizar. Como parte de la evaluación se mostró dentro de la plataforma de la DSGC, el perfil de puestos de Blanca Zazueta personal operativo del proceso (versión 8 con revisión del 30 de octubre de 2017), donde se observa los cursos capacitación a los cuales ha asistido en lo referente al Sistema de Calidad. El</p> |
|--|

|  |   |
|--|---|
|  | <p>Lic. Martínez señala que para toma de conciencia del personal a su cargo se les proporciona constantemente información de la importancia del SGC, ya sea en reuniones o de manera personal.</p> <p><b>DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL</b><br/><b>Archivo Contable</b></p> <p>El Lic. Federico Campos García menciona que el personal se capacita para adquirir las competencias necesarias en lo referente al manejo de archivo, tramites a realizar y documentos archivar, esto se realiza cuando ingresa personal nuevo al área, como evidencia muestra el perfil de puestos de Jorge Miranda mostrando la constancia del último curso al que asistió “Seminario de talleres secuenciales de contabilidad gubernamental-fondo concursables 2018-4, Taller de registro del ingreso y gasto” esto lo mostro de manera electrónica al ingresar a la Plataforma de la DSGC. En lo referente a la toma de conciencia señala que al personal se da capacitación en lo SGC y de manera verbal en reuniones se les incentiva acerca de la importancia de cumplir con lo establecido en el SGC.</p> <p><b>DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL</b><br/><b>Apoyo Administrativo</b></p> <p>Durante la auditoria la Lic. Jannette Flores Navarrete, responsable del proceso de apoyo administrativo indica que la competencia se determina a través de un perfil de puesto, en el cual vienen plasmados las responsabilidades básicas de su puesto, las autoridades, las funciones básicas a desarrollar, la educación que tiene marcada como licenciatura, determina que debe tener una formación en el área económica administrativa, conocimientos de manejo de las normas ISO, manejo SIIA, registro y operación contable, el registro que muestra como evidencia está firmado, con fecha de actualización octubre 2017 y número de revisión 08, mostro la constancia de un curso de capacitación en la Norma ISO 9001:2015 con fecha de marzo de 2018. Se observa cumplimiento con lo establecido en el perfil de puesto.</p> <p><b>DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL</b><br/><b>Registro de Egresos</b></p> <p>En la entrevista realizada al responsable del proceso de egresos (Lic. Silvano López García) refiere que la competencia se evalúa a través de un perfil de puesto, además se les da las capacitaciones en materia del área que se necesita para desempeñar de mejor manera el trabajo. El Lic. López muestra en la plataforma de la DSGC el perfil de puesto de Marisa Castro quien forma parte de su personal operativo, en donde se observa como requisitos 5 años de experiencia para desempeñar el puesto, se le solicita conocimientos de manejo de SIIA, manejo de PC, trabajo en equipo, conocimiento de la norma ISO 9000, manejo del SGC, así mismo muestra las constancias de las capacitaciones que se la han dado con respecto al SGC, brigadas de personal y formación de desarrollo humano. Dando cumplimiento a la competencia del personal de acuerdo con el perfil de puesto establecido.</p> <p><b>DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL</b><br/><b>Registro de Ingresos</b></p> <p>Durante la auditoria la Lic. Dora Elena Castro Cervantes relata que la competencia de su personal está establecida en los distintos perfiles de puesto que mantienen para el proceso, en el cual se identifica la educación requerida, funciones y responsabilidades a realizar, así como las conocimientos y experiencia necesarias, como evidencia muestra el perfil de puesto en la plataforma de la DSGC del LC.P. Jesús Zañudo Hernández, así como la última constancia de la capacitación recibida “Seminario de Talleres Secuenciales de Contabilidad Gubernamental, Fondo concursable 2018. Al revisar el expediente de LCP. Zañudo, se confirma que cumple con la competencia requerida en el perfil de puesto.</p> <p>Menciona que la toma de conciencia para el personal que tiene bajo su cargo es a través de la documentación del SGC y del manual de calidad (reporte con fecha del 20/03/2019).</p> |
|--|---|



**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

**Ingresos Institucionales**

Durante la auditoria estuvo presente el MC Manuel de Jesús Lara Salazar Secretario de Administración y Finanzas, la Dra. Martha Hermelinda Peña Ceballos y el Lic. Fernando Vázquez Barón como responsable del proceso de ingresos institucionales, menciona que la competencia del personal a su cargo se establece a través de un perfil de puesto, muestra su perfil de puesto como el responsable de administración financiera, una de sus responsabilidades básicas es estar en comunicación permanente con el Gobierno Federal y Estatal para la entrega de subsidio, en la autoridad esta la solicitud de la elaboración de los CFDI, una de sus funciones básicas es contribuir al proceso de administración del dinero, como educación está marcada la licenciatura, con un área de especialidad económica administrativa, como parte de los conocimientos están los referentes a la Norma ISO, se solicita una experiencia de 1 a 5 años y en el área contable (registro con fecha de actualización 31 octubre 2017, versión 08, firmados de aprobación y revisión). Muestra la constancia de su última capacitación en "constancia de reformas fiscales 2019 ". Para la toma de conciencia señala que existe un código de ética y conducta al interior de la institución, el cual se les da a conocer a los empleados que están a su cargo y se les invita a que se conduzcan en la aplicación del mismo (Código de ética con fecha del 13 de julio 2018, firmado por el Secretario General y Secretario del Consejo Universitario). El MC Manuel de Jesús Lara Salazar Secretario de Administración y Finanzas y la Dra. Martha Hermelinda Peña Ceballos comentan que al personal se les incentivan a través de la convivencia diaria, el trato del personal y el reconocimiento de su trabajo, así como apoyarlos con las diferentes funciones realizadas.

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

**Ventanilla de Tramites Generales**

Como parte del proceso de evaluación, en entrevista con el MC Manuel de Jesús Lara Salazar, Secretario de Administración y Finanzas, la Dra. Martha Hermelinda Peña Ceballos y la responsable del proceso, la C.P. Ma. Guadalupe Alvarado Rocha, señalan que la competencia del personal se define en los distintos perfiles de puesto, en el cual se determinan la educación, la experiencia y los conocimientos necesarios a cumplir para el puesto. Se revisa el perfil de puesto del colaborador LCF Mario Alberto Valencia, quien debe contar con una licenciatura en el área económica y como parte de su última capacitación muestra una constancia del curso en reformas fiscales 2019. Al revisar el expediente del personal se observa cumplimiento con el perfil. El MC Lara Salazar y la Dra. Peña Ceballos comentan que incentivan al personal a través de la convivencia diaria y el reconocimiento de su trabajo para generar conciencia sobre el impacto de sus funciones dentro del proceso.

**DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA**

**Servicios informáticos y seguridad de la base de datos**

La Mtra. Paulina Soledad Ramos Parra responsable del proceso comenta que los roles y responsabilidades se encuentran plasmadas en el proceso específico además de contar con un perfil de puesto donde se muestran las actividades que tiene asignadas para el cumplimiento de sus funciones. Muestra el perfil de M en C. Mario Samuel Ramos Valenzuela, responsable de Respaldos y Resguardos. Se presenta una constancia de la última capacitación tomada en "In Security Land: de la A a la Z en petesing" en el marco del encuentro de Anuiés". Comenta la responsable del proceso que de manera constante mandan al personal a capacitar para que tengan la competencia necesaria para realizar las tareas de manera eficiente.

Se accedió a la plataforma del DSGC para ingresar al perfil de puesto del auxiliar técnico Josué Caleb Amillano Rojas, quien depende del coordinador administrativo, se muestra como educación bachillerato, la responsable del proceso comenta porque sus tareas no tiene que ver con la operación de software y solo apoyan en el mantenimiento, la última capacitación recibida es el "Buena prácticas en Cableado, estructurado de nuestra marca" impartido por HellermannTyton, además comenta que en diciembre se impartió una capacitación para todo el personal en "Desarrollo de móviles", con el objetivo de definir una aplicación, de estructuración y equipo de servidores, para realizar el primer prototipo (muestra lista de asistencia como evidencia).

En lo referente a toma de conciencia menciona que se incentiva al personal a realizar sus tareas y se han impartido cursos en desarrollo humano para crear un mejor ambiente de trabajo, las

|  |
|--|
| <p>comunicaciones se dan en reuniones que se realizadas de manera contante, como evidencia muestra una hoja en formato libre con la información que comunican.</p> <p><b>TORRE ACADEMICA</b><br/><b>Solicitud y Prestación de Espacios Físicos</b><br/>La responsable del proceso, la L.C.P. Graciela Medallo Navarro, menciona que la competencia del personal se visualiza a través de un perfil de puesto, donde se describen sus funciones básicas, sus responsabilidad y autoridades, como escolaridad le solicitan tener una licenciatura, con especialidad en económico administrativa, además de contar con capacitaciones de manejo PC, relaciones humanas, conocimientos de la norma ISO 9000 y conocimientos del Sistema de Gestión. Como evidencia muestra su currículo vitae, se pudo constatar que ha tomado capacitaciones en lo referente al Norma ISO 9000:2015, Norma ISO 9001:2015, en el marco del programa de capacitación en Sistemas de Gestión de la Calidad y curso de Microsoft Excel 2013 por parte de SUADEC. Se revisa el perfil de puesto del Lic. Jesús Adrián Espinosa, desempeña la función de coordinador administrativo de la Torre Académica. Como evidencia se observaron las constancias de: Norma ISO 9000:2015, Norma ISO 9001:2015, en el marco del programa de capacitación en Sistemas de Gestión de la Calidad en el 2018, en la Universidad Autónoma de Sinaloa; constancia por la empresa "CERTYCA" con respecto a protección civil y curso de Microsoft Excel 2013 por parte de SUADEC. La responsable menciona que la toma de conciencia la adquiere al desempeñar las actividades en su trabajo, al formar parte del SGC, al prestar un servicio de calidad a los usuarios internos y externos.</p> <p><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS</b><br/><b>Contratación de personal de base académico, administrativo y de intendencia</b><br/>El personal que participa en este proceso cuenta con un perfil de puesto diverso para atender los diferentes requisitos del cliente aunado a la experiencia de antigüedad en el cargo.<br/>Para la capacitación y actualización en el SG, ha habido participación, desde 2012, de manera escalonada, expresado por el responsable del proceso, debido a que los cursos se programan en horario laboral, se tiene considerado programar reuniones que actualicen a los involucrados en esta UO sobre las capacitaciones que da la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad para la actualización de los temas referentes al sistema de gestión que mantiene la Universidad y los últimos cambios realizados.</p> <p><b>DIRECCIÓN DE ARCHIVO GENERAL</b><br/><b>Servicios de archivo general</b><br/>Como parte de la evaluación, el responsable del proceso comenta que las competencias del personal están descritas en los perfiles de puesto para las diferentes funciones que intervienen en el proceso.<br/>Se observa que la interacción del personal en las diversas fases, desde la entrada, recepción y conformación de expediente, hasta el resguardo de este en los anaqueles y archiveros correspondientes se hace de manera coordinada, minuciosa, evaluando permanentemente cada uno de estos momentos para preservar los documentos con orden y control de las actividades, demostrando la competencia del personal para desarrollar el trabajo encomendado, tal como se describe en el procedimiento. Las reuniones frecuentes con la directora de la UO y el responsable del proceso dan la oportunidad de actualizar al personal y conocer cómo llevar a cabo el procedimiento.</p> <p><b>DIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES</b><br/><b>Prestaciones sociales a los universitarios</b><br/>Las actividades que dan lugar a satisfacer los requisitos del usuario se realizan por personal calificado, esto se señala en el perfil de puesto y puede confirmarse con los documentos que integran el expediente del trabajador. El personal de nuevo ingreso es capacitado por compañeros con mayor experiencia, además cuentan con los procedimientos de operación que apoya la inducción de nuevos integrantes.<br/>El conocimiento que se tiene sobre el SG es basto debido a que tanto el director de la UO, como la responsable del proceso tienen un amplio conocimiento de este y lo promueven entre el personal, en reuniones periódicas registradas en las minutas que amparan estas actividades.</p> |
|--|

|  |
|--|
| <p>Se puede constatar un alto grado de concientización. La actualización profesional se realiza a través de la participación en cursos que ofrece la DSGC al personal de las diferentes UOs y que tienen como propósito hacer más eficiente el desempeño laboral.</p> <p><b>DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS</b><br/><b>Atención y seguimiento de quejas para garantizar los derechos de la comunidad universitaria</b><br/>Las dos personas que llevan a cabo el proceso, la Psic. Tania Villalobos y CP Esperanza Susuki, ponen de manifiesto las competencias en su desempeño profesional en la atención y satisfacción de los requisitos de los usuarios. Se observó la atención a un grupo de estudiantes que se presentaron a poner una queja y se siguió cada una de las fases documentadas. Demostrando amplios conocimientos sobre el proceso.<br/>En relación a las capacitaciones recibidas, el personal comenta que, en materia de calidad, la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad, ha impartido varios cursos sobre la norma a todo el personal involucrado en los procesos del sistema de gestión.<br/>La Psic. Villalobos comenta que las competencias que deben cumplir para la ejecución del proceso se encuentran establecidas en sus perfiles de puesto.</p> <p><b>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES</b><br/><b>Servicios de atención a eventos académicos, diseño y comunicación y elaboración de constancias</b><br/>El personal comenta que en sus perfiles de puesto se define la competencia que deben de cumplir para el puesto. Al cuestionar sobre la capacitación en materia de calidad, comentan que esta se lleva a cabo de manera constante por parte de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.<br/>En cuanto a la actualización de sus competencias para el ejercicio de sus funciones, se resguardan las constancias que avalan la asistencia a cursos, conferencias y talleres con el fin de desarrollar las competencias laborales necesarias, mismo que se complementan con la educación formal con la que cuenta el personal y la experiencia en el puesto. Aspecto que le ha dado empuje el Dr. Oscar Alfonso Aguilar, titular de esta unidad académica.</p> <p><b>CENTRO DE CÓMPUTO UNIVERSITARIO CULIACÁN</b><br/><b>Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos.</b><br/>Se cuenta con el perfil de puestos para cada persona que interviene en el proceso, además de que tiene en su plataforma el CV y las constancias de cada uno de los involucrados en el proceso. Cuando no tienen las competencias adquiridas, se aseguran que se adquieran de acuerdo con las necesidades, a través de pláticas, cursos, etc. Se comprueba que el personal cuenta con los conocimientos para llevar a cabo el proceso y conoce el sistema de gestión por la experiencia adquirida. La comunicación tanto de la política de la calidad, como de las diferentes actividades se realiza a través de la página, de carteles, de redes sociales, etc. Lo anterior se tiene establecido en la cédula de comunicación, incluyendo información del que, cuando, a quien, cómo y quién.</p> <p><b>COORDINACIÓN GENERAL DE EXTENSIÓN DE LA CULTURA.</b><br/><b>Aprobación, programación, ejecución y seguimiento de eventos culturales y prestación de espacios culturales e infraestructura.</b><br/>En el caso de las competencias, estas se establecen en los perfiles de puestos. Todas las personas que participan en los eventos culturales, demuestran en la práctica su compromiso y su competencia para realizarlos. Se revisaron documentos de su capacitación. Misma que incluye capacitación relacionada con el ejercicio de sus funciones y capacitación en materia de calidad. La comunicación de los diferentes aspectos de su proceso se lleva a cabo a través de su página web (donde hay mucha información de eventos próximos y videos de los eventos pasados); en redes sociales, spot en radio UAS, carteles, oral, periódico Buelna.</p> <p><b>CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN CIENCIAS DE LA SALUD. LABORATORIO DE ANÁLISIS CLÍNICOS.</b><br/><b>Solicitud, realización y entrega de resultados de estudios clínicos</b><br/>Se cuenta con perfiles de puestos debidamente identificados. Las competencias han sido comprobadas con evidencias como los reconocimientos que se han obtenido al asistir a cursos de capacitación, tanto de temas relacionados con la parte técnica (análisis clínicos), como en materia de sistemas de gestión. Una estrategia que han implementado es que tienen reuniones</p> |
|--|

periódicas para dar a conocer temas nuevos o bien para capacitar en temas específicos, normalmente impartidos por el propio personal del laboratorio; lo anterior se pudo constatar a través de listas de asistencia de dichas reuniones. Esto les permite estar actualizados o bien, reforzar el conocimiento de los empleados. El ambiente de trabajo es adecuado para asegurar el éxito del proceso. La comunicación a las partes interesadas internas y externas, se realiza a través de página web, correos electrónicos, teléfono, trípticos informativos, entre otros. Mencionan una buena comunicación por WhatsApp entre los trabajadores del Laboratorio. Cuentan con una cédula de comunicación donde está establecido que, cuando, a quien y como comunicar.

**CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN CIENCIAS DE LA SALUD. UNIDAD DE HEMATOLOGÍA Y BANCO DE SANGRE**

**Solicitud de sangre, hemocomponentes y selección de donadores.**

Se muestran los perfiles de puestos. Las competencias han sido establecidas a través de los conocimientos requeridos para el puesto. Al solicitar las evidencias de dichos conocimientos, se muestran diplomas de asistencia a congresos, además de cursos de capacitación de la parte disciplinar, así como de los sistemas de gestión. Para la transmisión del conocimiento, se realizan reuniones periódicas para capacitar en temas específicos a todo el personal del banco de sangre. Estas capacitaciones las realiza personal interno de la UO, de manera que todo el personal tenga el mismo conocimiento. Como evidencia de esto, mantienen las listas de asistencia de las reuniones realizadas sobre los temas impartidos.

La comunicación a las partes interesadas internas y externas, se realiza a través de página web, correos electrónicos, teléfono, trípticos informativos, entre otros. Como parte de los documentos del proceso, mantienen una Cédula de comunicación, en la que se indica que, cuando a quien y como comunicar.

**ESCUELA PREPARATORIA LÁZARO CÁRDENAS**

**Servicios de laboratorio de prácticas experimentales**

Durante entrevista con la Maestra Bibiane Peirre Noel Gilles, se revisan los perfiles de puestos y se contrastan con el expediente del personal. Esta información está resguardada en la Secretaría Académica de la Escuela, lo cual se pudo constatar al hacer la revisión de dichos documentos. Los perfiles de puestos descritos incluyen a la titular de la UA, al coordinador del laboratorio, a los docentes de asignatura experimental, responsable del área de laboratorio. Sus conocimientos deben estar relacionados con el área disciplinar correspondiente, así como con la ISO 9001 y con el sistema de gestión de la UAS. Se comprueba a través de sus CV y los comprobantes, que cuentan con las competencias para conducir el proceso.

**DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES**

**Elaboración, control y seguimiento de convenios**

Durante entrevista con el Lic. Oscar Mauricio Meza Medina, Coordinador de Control y Seguimiento de Convenios, muestra que en el apartado 7.2 Competencia, del manual de gestión con fecha de actualización 31 de agosto de 2018, versión 22, se señala que es el titular de la Unidad Organizacional (UO) quien determina las competencias necesarias de las personas que realizan trabajos bajo su control, asegurando que las personas sean competentes basándose en la educación, formación o experiencia apropiada y estas se determinan en los perfiles de puesto. Esta información se soporta con los expedientes (curriculum vitae) y las evidencias apropiadas. Durante la evaluación al proceso, se comprueba que se cumple con la competencia descrita en los perfiles de puesto para el personal involucrado en el proceso.

**DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES**

**Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil**

Durante entrevista con la Lic. Alma Lucina Piña Félix, Coordinadora de Movilidad Estudiantil, manifiesta que las competencias se tienen determinadas a través del perfil de puesto del personal que interviene en los procesos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad, se verifica información con documento de fecha de actualización: 31 de octubre de 2017, versión 02.

Referente al ambiente para la operación del proceso, la Lic. Alma Lucina Piña Félix, muestra el documento denominado "Diagnostico de ambiente de trabajo" correspondiente al ejercicio 2018, con fecha de 20/03/2019. Y el documento denominado concentrado de los resultados obtenidos, donde de un total de 51 encuestas se observan los resultados siguientes:

|  |
|--|
| <p>Deficiente 4.76% Regular 6.3% Bueno 21.57% Muy bueno 36.55% Excelente 30.81%.<br/>Referente al tema de la comunicación, señala que existe un documento denominado “Cedula de Comunicación” con fecha de emisión 30 de octubre de 2017, versión: 01, donde señala, Qué comunicar, quien comunica, cuando comunica, a quien comunica y como comunica.</p> <p><b>FACULTAD DE ODONTOLOGÍA</b><br/><b>Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil</b><br/>Durante entrevista con la Dra. María Carlota Sánchez Beltrán, encargada del Departamento de Vinculación, manifiesta que las competencias están determinadas en el perfil de puestos del responsable de vinculación con fecha de actualización 31 de octubre de 2017, versión: 02, las cuales están determinadas a través de los rubros de educación, formación y experiencia. La entrevistada muestra la documentación que respalda las competencias señaladas en el perfil de puesto de manera física y en CV del módulo del SGC. Observándose que se cumple con lo establecido en los perfiles de puesto.<br/>Referente a la comunicación interna y externa, la Dra. Sánchez Beltrán muestra el documento denominado “Cedula de comunicación” emisión 31 de octubre de 2017, versión: 01, debidamente signado por la responsable de los procesos y la titular de la DGVRI.</p> <p><b>FACULTAD DE PSICOLOGÍA</b><br/><b>Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil</b><br/>Durante entrevista con la M.C. Kirenia Alejandra Ortega Escalante Coordinadora de Vinculación y Servicios manifiesta que las competencias están determinadas en el perfil de puestos del responsable de vinculación con fecha de actualización 31 de octubre de 2017, versión: 02. Donde se observan que la competencia se establece tomando en cuenta educación, conocimientos y experiencia mínima para el ejercicio de las funciones. Aunado a esto, se resguarda dentro del módulo del sistema de gestión de calidad en el SIIA, las constancias que avalan las competencias del personal involucrado en el proceso. Observándose cumplimiento con lo referido en el perfil de puesto.</p> <p><b>FACULTAD DE HISTORIA</b><br/><b>Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil</b><br/>Durante entrevista con la Dra. Diana María Perea Romo, Coordinadora de Vinculación, señala que, como parte del análisis para el ambiente para la operación de los procesos, cada año la DGVRI les envía una encuesta que permite evaluar el ambiente de trabajo de las áreas en las que se desarrollan los procesos que integran el sistema. En el caso de la unidad académica, el ambiente de trabajo ha sido calificado como Muy bueno.<br/>Asimismo, la Dra. Perea señala que se tienen determinadas las competencias a través del perfil de puesto del responsable de vinculación, se verifica información con documento de fecha de actualización: 31 de octubre de 2017, versión 02. En donde manifiesta que se debe tener conocimiento de la norma ISO 9000, conocimiento del sistema de gestión de la calidad, y capacidad de gestión académica de Programas Educativos. Mostrando las evidencias que avalan el cumplimiento con lo establecido en los perfiles de puesto.</p> <p><b>ESCUELA DE FILOSOFÍA Y LETRAS</b><br/><b>Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil</b><br/>Referente a las competencias del personal que interviene en el proceso en cuestión, manifiesta el Lic. Omar Verdugo Lugo, Coordinador de Vinculación que se encuentran determinadas en el perfil de puesto del Responsable de Vinculación, donde se observa lo siguiente:<br/><i>Responsabilidades básicas:</i> Promocionar el PME en la UA. Gestionar ante la DGVRI la postulación de los estudiantes interesados en el PME. Recibir expedientes completos de los estudiantes. Asesorar a los estudiantes que desean participar.<br/><i>Autoridad:</i> Organizar ferias, sesiones informativas o cualquier evento destinado a la promoción.<br/><i>Funciones básicas:</i> Implementar en su unidad académica los planes y programas de movilidad estudiantil.<br/>Se verifica en Curriculum Vitae el documento que ampara la competencia referente al conocimiento en la norma ISO 9000:2015.</p> |
|--|

|  |
|--|
| <p><b>DIRECCIÓN ACADÉMICO LEGAL</b><br/><b>Certificación profesional</b><br/>Durante entrevista con la Lic. Oralia del Rosario Rodríguez Castro, Encargada de titulación y responsable de proceso, manifiesta que para la Comunicación cuentan con el documento denominado "Cedula de comunicación" con fecha de emisión del 30 de octubre de 2017, versión: 01, que contiene las columnas de Que se comunica? Quien comunica? Cuando comunica? A Quien comunica? Como comunica?, así como, el requisito de la norma que atiende dicha comunicación.<br/>La Lic. Rodríguez manifiesta que, es a través del perfil de puestos en donde se determinan las competencias del personal que interviene en el proceso, señala que es en el punto 7.2 del Manual de Gestión en donde se determina que en los perfiles de puesto se establecen las competencias. Se verifica perfil de puestos de la responsable de titulación con fecha de actualización 30 de octubre de 2017, versión: 10, del cual muestra evidencia de competencias en Curriculum Vitae del Sistema de Gestión. Observándose que cumple con lo requerido respecto a la educación, los conocimientos y la experiencia para el ejercicio de sus funciones.</p> <p><b>COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO</b><br/><b>Elaboración, seguimiento y evaluación del plan. Elaboración del presupuesto anual de egresos.</b><br/>Durante entrevista con la Dra. Rosalba Nava Gómez, responsable del proceso, manifiesta que referente a las competencias, estas se determinan los perfiles de puesto de las personas que intervienen en el proceso. Se verifica perfil de puesto del Operativo, Maria Esther Duran Gaxiola, así mismo, se verifica su Curriculum Vitae electrónico, donde se registra el título de licenciatura, título de maestría, constancia de cursos ISO y del Sistema de Gestión, así como, constancia de seguimiento a la gestión del riesgo y elaboración de planes de mejora.</p> <p><b>COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO</b><br/><b>Elaboración de Estadística Básica</b><br/>Durante entrevista con el Mtro. Jesús Manuel Elizalde Valles, responsable del proceso, manifiesta que las Competencias del personal que interviene en el proceso de Elaboración de Estadística Básica se tienen determinadas en cada uno de los perfiles de puesto, para la verificación de tal efecto, el entrevistado muestra el perfil de su puesto que se encuentra albergado en el Sistema Gestión de la Calidad. Se compara con la información cargada de su Curriculum Vitae en el módulo del sistema de gestión de calidad en el SIIA. Se pudo verificar la competencia de acuerdo al perfil de puesto con la evidencia presentada.</p> <p><b>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES</b><br/><b>Emisión de certificados de estudios</b><br/>De acuerdo con las declaraciones del Dr. Ramón Rodolfo Rodelo Sánchez y el M. en C. Hipólito Figueroa Saucedo, la competencia del personal está establecida en los perfiles de puesto, donde se especifican la educación, el conocimiento y la experiencia que deben tener para las funciones especificadas. El personal recibe capacitación permanentemente en ocasiones por pláticas y retroalimentando al personal. Se impartió una plática a personal de la DGSE el 21 de febrero de 2019 a las 12:00 horas, para compartir el valor del compromiso emocional para fortalecer motivación que les permita alcanzar una mayor satisfacción en lo que hacen cotidianamente, tanto en la vida personal, familiar y sobre todo en lo laboral. Además, se comunica al personal de la DGSE que están certificados y a través de presentaciones, se comunica la política, los objetivos de SGC y los documentos que integran el proceso.</p> <p><b>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES</b><br/><b>Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura</b><br/>De acuerdo con lo comentado por el personal responsable del proceso, la competencia del personal está establecida en los perfiles de puesto. De acuerdo con las declaraciones del Dr. Ramón Rodolfo Rodelo Sánchez y el M. en C. Hipólito Figueroa Saucedo. Los coordinadores de servicios escolares por unidad regional se capacitan anualmente en la ISO 9001:2015, la capacitación fue realizada el 28 de febrero de 2018. Se revisa el expediente del Coordinadora de Servicios Escolares de la Unidad Regional Norte, Maria del Carmen Ahumada Escalante contra el perfil de puesto; mostrando evidencia de cumplimiento con lo requerido en el mismo. Se</p> |
|--|

impartió una plática el 12 de febrero de 2019 a las 10:00 horas, para socializar la planeación del proceso de admisión 2019-2020, dirigido a encargados de control escolar de unidades académicas, unidad regional centro, unidad regional sur, centro norte y dirección general de servicios escolares.

**FACULTAD DE EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTE**

**Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura**

En control escolar de la Facultad de Educación Física y Deporte laboran tres personas, el encargado de control escolar Lic. Víctor Alonso García Pérez, el auxiliar de control escolar Josué Casillas Moreno, quien cuenta con nivel preparatoria y se encuentra cursando la licenciatura, y el segundo auxiliar de control escolar Luis Felipe Aguilar Reyes, quien cuenta con certificado de licenciatura.

El Lic. García mostro la capacitación del curso de actualización en el uso de herramientas del SACE, con una duración de 20 horas, el día 25 de octubre de 2018, en las instalaciones del centro de Cómputo de la Biblioteca Central de la Unidad Regional Centro. Impartida por el Ing. Alfonso Aragón Caro Jefe del SACE, comenta que este curso se programa de manera anual. Asimismo, se comprobó que asistió al curso denominado "manual de procedimiento escolares, disposiciones generales, proceso general de admisión: preinscripción, inscripción, y reinscripción, de la calidad de los alumnos", el cual constó de 12 capítulos, el curso se realizó en el mes de enero y tuvo una duración de tres horas y media. Además, se asistió al curso-taller norma ISO 9000-2015 sistema de gestión de la calidad: fundamentos y vocabulario y la norma ISO 9001:2015 de sistema de gestión de la calidad: requisitos, en el marco del programa de capacitación de gestión de la calidad 2018, realizado los días 27 de septiembre, 11, 15 y 22 de octubre del año 2018, con un total de 25 horas de formación, impartido por la LCP. Rosa Maria Guevara Salido, cabe señalar que este curso se realiza anualmente.

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA TIERRA Y EL ESPACIO**

**Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura**

En la Facultad de Ciencias de la Tierra y el Espacio la encargada de control escolar, la Lic. Ana Lucia Salazar Villa, menciona contar con solo una trabajadora a su cargo la auxiliar del departamento de control escolar la C. Carmen Leticia Morales Salomón.

En lo referente a la competencia la Lic. Salazar, mostró evidencia del curso-taller norma ISO 9000-2015 sistema de gestión de la calidad: fundamentos y vocabulario y la norma ISO 9001:2015 de sistema de gestión de la calidad: requisitos, en el marco del programa de capacitación de gestión de la calidad 2018, realizado los días 27 de septiembre, 11, 15 y 22 de octubre del año 2018, con un total de 25 horas de formación, impartido por la LCP. Rosa Maria Guevara Salido, cabe señalar que este curso se realiza anualmente.

La comunicación el personal es de manera personal y por vía telefónica, la encargada le notifica a Carmen Morales cualquier cambio, o actualización del proceso notificado por la Dirección General de Servicios Escolares (DGSE). La DGSE se comunica con la encargada de control escolar a través de correo electrónico la encargada a su vez transmite la información al auxiliar del departamento.

**ESCUELA PREPARATORIA CENTRAL DIURNA**

**Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura**

El departamento de control escolar de la Escuela Preparatoria Central Diurna cuenta con el encargado el M. en C. Ricardo Alberto García Usuna, y con cinco auxiliares de control escolar, Elvia Carreón Cárdenas, Cleofás del rosario Flores Ruiz, Geidi Consuelo De Anda Quintín, Flor Martínez Román y Flor de Maria Concepción Ochoa. El encargado menciona que la capacitación del SACE se realiza cada año, a la cual asisten el encargado y una auxiliar, las cuales se van alternando para que todas asistan al curso.

La comunicación del encargado con los auxiliares de control escolar se realiza de manera personal, por llamadas telefónicas y a través de WhatsApp. La Dirección General de Servicios Escolares (DGSE) a través del Dr. Ramón Rodolfo Rodelo Sánchez, le informó al encargado del proceso sobre la ampliación y reapertura de nuevas fichas para el proceso de admisión a programas educativos.

|  |   |
|--|---|
|  | <p>El Mtro. García mostró una lista de asistencia en la cual él asistió al curso-taller “Actualización en el uso de las herramientas del SACE”, cuyo objetivo fue capacitar al encargado de control escolar de las diversas unidades académicas en herramientas del SACE, se realizó el 25 de octubre de 2018, fue impartido por el Ing. Alfonso Gutberto Aragón Caro.</p> <p><b>FACULTAD DE INFORMÁTICA CULIACÁN</b><br/><b>Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura</b></p> <p>En el departamento de control escolar de acuerdo con la información proporcionada por la M. en C. Deisy Carolina Romero González, encargada de control escolar, laboran dos personas Lic. Emma dolores Espitia Llanes, auxiliar en el departamento de control escolar, quien cuenta con una experiencia de cuatro años en la Facultad, con una experiencia de 12 años en el manejo del SACE. Y la C. Yesenia Espinoza Ayala, cuenta con una experiencia de un año dos meses en la Facultad y con una experiencia de 13 años en el manejo del SACE. La M. en C. Romero comenta que asistió al curso realizado por la Dirección General de Servicios Escolares el pasado 28 de octubre de 2018, con el objetivo de capacitar al personal de control escolar de las diversas unidades académicas en el uso de las herramientas del SACE, muestra como evidencia la lista de asistencia. Al revisar el expediente del personal y cotejarlo con los perfiles de puesto se observa que cumplen con la competencia requerida.</p> <p><b>ESCUELA PREPARATORIA AUGUSTO CÉSAR SANDINO</b><br/><b>Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura</b></p> <p>En el departamento de control escolar de acuerdo con la información proporcionada por la Lic. Isabel Cristina Soliz Herrera, encargada de control escolar, laboran tres personas: la Lic. Raquel Zamora Reyes, técnico auxiliar del SACE, cuenta con un año en el puesto en control escolar de la Escuela preparatoria, la Lic. Beatriz Lafarga Villarreal, técnico auxiliar del SACE, cuenta con una experiencia de siete meses en control escolar, el Ing. Luis Eduardo Zazueta López, auxiliar del SACE, cuenta con una experiencia de tres años en control escolar. La Lic. Soliz presenta los títulos académicos de las personas a su cargo.</p> <p>Asimismo, la Lic. Isabel comento que ella asiste a los cursos, en este caso asistió al curso denominado actualización de las herramientas del SACE el 19 de octubre de 2018 y menciona que ella les transmite lo adquirido en los cursos de manera personal a sus auxiliares.</p> <p>Se muestra evidencia de asistencia al curso-taller de la norma ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad: Fundamentos y vocabularios y la norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de la calidad: Requisitos, por parte de la Lic. Isabel Cristina Soliz Herrera y el auxiliar Luis Eduardo Zazueta López</p> <p><b>ESCUELA PREPARATORIA DR. SALVADOR ALLENDE</b><br/><b>Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura</b></p> <p>La encargada de control escolar, Lic. Claudia Analía Bustamante Arredondo comenta que se han tomado diferentes cursos para el personal de la unidad académica: Norma ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad: Fundamentos y vocabularios, norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad: Requisitos, la cual fue realizada el 27 de septiembre y 11, 15 y 22 de octubre del año 2018, con una duración de 25 horas. Asimismo, la encargada menciona que asistió a una conferencia del sistema de gestión y sostenibilidad: un sólido binomio, en el foro Universidad de la calidad Cuarta Edición, 2017 realizada 29 de noviembre de 2017. Comenta que ella asiste a los cursos del sistema de gestión de calidad y actualización del SACE y la información adquirida es proporcionada a su personal a través de una reunión. Se revisa los expedientes del personal, se constata que cumplen con la competencia requerida en los perfiles de puesto.</p> <p><b>CENTRO DE CÓMPUTO DE MAZATLÁN</b><br/><b>Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos</b></p> <p>En entrevista con al Dr. Jorge Lizárraga Reyes, coordinador académico, se revisa su perfil de puesto, de fecha de actualización de 21 de Febrero de 2019, versión 3, donde se establecen los requisitos para cumplir en relación a su educación, conocimiento y experiencia. Al evaluar su expediente, se observan que tiene la formación en informática, la maestría en sistemas de información y doctorado en educación, se revisan las constancias que validan la competencia de</p> |
|--|---|



acuerdo con los requerimientos. Se registra de igual manera el curso formación y actualización de auditores líderes en sistemas de gestión conforme a la norma 9001 de fecha 26 de Febrero de 2018 al 27 de Febrero de 2018, impartido por Grupo LCC, otro llamado calidad en el servicio, el cual se realizó el 23 octubre a 8 nov 2017. Se revisa de igual manera la competencia de Ibrahim Lizárraga Olivo, se muestra constancia de participación en el foro universitario de la calidad, 3ra edición 2016 de fecha 28-29 abril 2016. Se constata que se cumple con la competencia requerida.

#### **DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL**

##### **Asignación, seguimiento y liberación del servicio social**

De acuerdo con lo que comenta el Dr. Víctor Hugo Aguilar Gaxiola, la dirección de servicio social promueve la actualización del personal, ofreciendo cursos de capacitación en diferentes rubros. Se verifica en su plataforma [siiia.uasnet.mx/sgc/default.php](http://siiia.uasnet.mx/sgc/default.php), la competencia del puesto desempeñado por el Lic. Isaac López Bañuelos, se denota la formación y el listado de cursos de capacitación tomados.

La dirección general, promueve cursos de capacitación para un correcto desempeño de sus funciones a los brigadistas y asesores Se corrobora con la última convocatoria realizada con el tema, formación de asesores de servicio social 2019, de fecha 11 al 15 de marzo de 2019, indicando contenido del curso, modalidad en línea.

#### **FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICO BIOLÓGICAS**

##### **Asignación, seguimiento y liberación del servicio social**

De acuerdo con lo comentado por el Dr. Salomé Soto León, se revisa en la plataforma virtual del SGC, <http://siiia.uasnet.mx/sgc/default.php>, el currículo del Dr. Soto. Cuenta con doctorado en biotecnología ambiental, y se enlista cursos de capacitación para lo cual se corrobora la última constancia de, evaluador de proyectos de investigación, impartido por la universidad autónoma del estado de México, con fecha del 6 de Marzo de 2018.

Comenta que la dirección general, promueve cursos de capacitación para la coordinación de servicio social para un correcto desempeño de sus funciones y de igual manera talleres para formación de asesores.

#### **ESCUELA DE CIENCIAS FÍSICO MATEMÁTICAS**

##### **Asignación, seguimiento y liberación del servicio social**

En entrevista con al Dr. Pedro Enrique Monjardín, considera suficiente la cantidad de asesores de servicio social con los que cuenta debido a la baja carga de alumnos que están en estas instancias.

Se verifica la competencia del coordinador del departamento de servicio social, conforme a lo establecido en el formato de perfil de puesto de coordinación de servicio social de unidad académica, de fecha de actualización de 30 de Octubre de 2017, versión 2. Cumple con sus funciones y los conocimientos y experiencias superan los estándares. Se revisa de igual manera en la página web de la universidad, [siiia.uasnet.mx/sgc/default.php](http://siiia.uasnet.mx/sgc/default.php), el currículo donde menciona que cuenta con una maestría en estadística y probabilidad, y concluyendo un doctorado con el mismo tema. Se verifica los cursos tomados y se corrobora un curso de capacitación de formación de asesores en el modelo de servicio social, celebrado bajo el sistema en línea, impartido por la UAS, de fecha 27 de septiembre de 2018.

#### **FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**

##### **Asignación, seguimiento y liberación del servicio social**

La MFC Norma Alicia López Rivera comenta que la dirección de servicio social promueve la actualización del personal. Se verifica en su plataforma [siiia.uasnet.mx/sgc/default.php](http://siiia.uasnet.mx/sgc/default.php), la competencia del puesto desempeñado por la coordinación de servicios social, se denota la formación con una maestría en finanzas corporativas y el listado de cursos de capacitación tomados tomando como ejemplo la constancia del último curso de los talleres de la norma ISO 9000:2015, ISO 9001:2015, de fecha oct 2017, por parte de la UAS, a través, de la dirección del sistema de gestión de la calidad, se corrobora en impreso con el formato currículo vitae, de fecha de actualización de 30 de Octubre de 2017, rev 7.

**ESCUELA SUPERIOR DE ENFERMERÍA DE CULIACÁN**

**Asignación, seguimiento y liberación del servicio social**

En entrevista con la LE. Benita Muñoz Herrera, se verifica en su plataforma [siii.uasnet.mx/sgc/default.php](http://siii.uasnet.mx/sgc/default.php), la competencia del puesto desempeñado por la coordinación de servicios social, donde se denota la formación con una licenciatura en enfermería y que reúne los requisitos mencionados en el formato perfil de puesto de la coordinación de servicio social de unidad académica, con fecha de actualización de 30 de Octubre de 2017, versión 2.

Se constata que el expediente del personal y su competencia cumplen con lo establecido en el perfil de puesto correspondiente.

**FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA**

**Asignación, seguimiento y liberación del servicio social**

Se verifica en su plataforma [siii.uasnet.mx/sgc/default.php](http://siii.uasnet.mx/sgc/default.php), la competencia del puesto desempeñado por la coordinación de servicios social, donde se muestra la formación con una doctorado en ciencias pecuarias cumpliendo con la competencia, se verifica el listado de cursos de capacitación, ejemplo la constancia del último curso de capacitación de la norma ISO 9001:2015 y su implementación en el SG-UAS, de 28 de Febrero de 2018 y una constancia del curso introducción a la familia de normas ISO 9000 y norma ISO 9000:2015 sistema de gestión de la calidad fundamentos y vocabulario de fecha 27 de Mayo de 2014. Impartida por la universidad autónoma del estado de Sinaloa.

**ESCUELA PREPARATORIA LOS MOCHIS**

**Servicios de laboratorio de prácticas experimentales**

Se entrevista a la Lic. Nancy Wong Games quien mostró mediante la plataforma del SGC de Norma Bogorquez Güereña y Tania Yadira Fierro Feliz, y comenta que, las competencias están definidas en los perfiles de puesto y se cumplen con el personal actual, como se puede comprobar con la revisión del expediente del responsable del área de laboratorio contra el perfil de puesto en su versión 08 durante la auditoría se puede comprobar el cumplimiento con la competencia del personal. La responsable del proceso mostro la cedula de comunicación versión 01 en la cual establece las consideraciones para la comunicación referente al SGC.

**DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO**

**Desarrollo de colecciones**

La responsable del proceso Desarrollo de colecciones asegura que cuenta con el personal necesario para el desarrollo de este proceso mencionando que es el director del sistema bibliotecario quien determina el perfil de puesto, presento información documentada de que el personal adscrito a este proceso ha participado en los cursos planificados por el SGC, mencionando que el objetivo de estos cursos es tomar conciencia de la política calidad, los objetivos, la importancia de su contribución al SGC.

**DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO**

**Procesos técnicos**

Se entrevista a la Georgina Margarita Espitia Llanes, reconoce el compromiso del personal de este proceso, comenta que, cuentan con perfiles de puesto definidos y se cumplen con el personal actual, como se puede comprobar con la revisión del expediente de la responsable del análisis del acervo bibliográfico, quien demostró contar con la competencia necesaria, ya que tiene formación a nivel maestría en bibliotecóloga y cuenta con una experiencia de 32 años en el puesto. La responsable del proceso mostró la cedula de comunicación versión 01 en la cual establece las consideraciones para la comunicación referente al SGC

**FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS BIOLÓGICAS**

**Servicios al público**

En este proceso, la Lic. Guillermina Beltrán Ramos demostró que la competencia del personal está establecida en los perfiles de puesto, en el cual se especifican las responsabilidades básicas, durante la evaluación se corroboró mediante evidencias los conocimientos y la competencia de la bibliotecaria Rosario Patricia Estrella Montoya, para el caso de los bibliotecarios lo establece el sindicato administrativo, este los capacita de acuerdo con el programa anual de capacitaciones y posteriormente aplican un examen y de acuerdo con los resultados se evalúa si tiene la competencia.

|  |  |
|--|--|
|  | <p><b>DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO</b><br/><b>Servicios al público</b><br/>Relacionado con el ambiente para la operación de los procesos, la responsable de proceso Sandra Enomicia Salazar Villa, condujo un recorrido, en donde se observó que la biblioteca cuenta con una distribución estratégica para cada área de servicio, con la finalidad de propiciar un ambiente agradable, las diferentes actividades del responsable de bibliotecas se encuentran bien definidas y en cumplimiento con el perfil de puesto.</p> <p><b>ESCUELA DE CIENCIAS FÍSICO MATEMÁTICAS</b><br/><b>Servicios al público</b><br/>En este proceso, la competencia del personal está establecida en los perfiles de puesto, donde se especifican las responsabilidades básicas, la autoridad y las funciones; además de los aspectos que determinan la competencia de cada puesto en función de la Educación, Formación, Conocimientos y Experiencia, el responsable de proceso comenta estar consciente del compromiso que tiene con el SGC.</p> <p><b>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS</b><br/><b>Servicios al público</b><br/>Se entrevistó a Sergio López Madrid, quien asegura que el personal es consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al cumplimiento de los objetivos del proceso, el personal está comprometido y lo demuestra por medio de los resultados alcanzados, menciona saber de sus funciones ya que estas se encuentran descritas en el perfil de puesto, Sergio mostró con la revisión de su expediente, la competencia de acuerdo a los perfiles de puesto establecidos.</p> <p><b>ESCUELA SUPERIOR DE ENFERMERÍA CULIACÁN</b><br/><b>Servicios al público</b><br/>De manera institucional Mireya Elizabeth Rodríguez Payan, comenta que la competencia determinada se ha documentado en todos los procesos en los "Perfiles de Puesto" administrados por cada UO. Existe una comisión mixta de capacitación que determina lo propio para los procesos. La responsable de proceso comenta que cuenta con un ambiente armónico para la operación de los procesos. Durante la evaluación se puede observar un ambiente adecuado para la operación del proceso.</p> <p><b>FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA</b><br/><b>Servicios al Público</b><br/>De acuerdo con lo comentado por el responsable del proceso en la unidad académica, la competencia requerida por el personal está definida en los distintos perfiles de puesto se mantienen para el proceso, tomando en cuenta la educación, conocimientos y experiencia del personal.<br/>Se revisa el expediente de LAE. Sergio Pavel López Valdés, contra el perfil de puesto establecido; el responsable del proceso muestra evidencia de cumplimiento con lo requerido en el mismo.</p> |
| <p><b>PROCESOS DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL.</b><br/>(Planificación y control operacional; Requisitos para los productos y servicios <i>(determinación, revisión y cambios)</i>; Diseño y desarrollo de los productos y servicios)</p> |  |
| <p><b>8.1,</b><br/><b>8.2.2, 8.2.3,</b><br/><b>8.2.4</b><br/><b>8.3.</b></p>   | <p><b>PARQUE DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA</b><br/><b>Definición, formalización seguimiento y cierre de proyectos de investigación aplicada</b><br/>Karen Arana, administradora de proyectos, comenta que, para la planificación del proceso, tienen como base el Plan de Calidad del proceso, mismo que se consulta a través de la plataforma del sistema de gestión. En este Plan se describen las partes interesadas pertinentes para el proceso, los recursos necesarios para la realización de las actividades, las evidencias generadas durante su realización, las salidas esperadas y los objetivos a cumplir.<br/>Además, hace mención que los requisitos a seguir se determinaron en la matriz de Requisitos y criterios de aceptación para el producto.</p>   |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>Por naturaleza administrativa del proceso, no se considera diseño y desarrollo de productos y/o servicios.</p> <p><b>DIRECCIÓN DE EDITORIAL</b><br/><b>Edición, publicación y difusión editorial</b><br/>La responsable del proceso, la Lic. Marlén Martínez comenta que, como parte de la planificación de sus procesos, tienen establecido un plan de calidad en el que se determinan los requisitos para el producto y servicio, los recursos requeridos (humanos y materiales), la información reglamentaria nacional, estatal e institucional a tomar en cuenta para la operación del proceso. Los requisitos por cumplir para la prestación del servicio están establecidos en la matriz de requisito de criterios de aceptación para producto y servicio de la dirección de editorial. En este documento se indican los requisitos establecidos por el cliente, por la organización y los legales y reglamentarios aplicables. Se consideran requisito legales y reglamentarios aplicables los siguientes: legales y reglamentarios, ley orgánica, estatuto general, reglamento de funcionamiento de la dirección de editorial, ley federal de derechos de autor y su reglamento, ley de ciencia y tecnología Como control operacional dentro del proceso se mantiene una base de datos, generadas para el control de los dictaminadores que intervienen para la aprobación de la publicación editorial.</p> <p><b>DIRECCIÓN DE RADIO UAS</b><br/><b>Producción y transmisión de la programación de radio UAS; programas, promocionales y enlaces remotos</b><br/>El responsable del proceso indica que como base para la operación del proceso se cuenta con un plan de calidad en el que se identifican las entradas y salidas del proceso. Los requisitos para el control de la operación se detallan en el documento Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio. En el cual se establecen los lineamientos mínimos a cubrir para la prestación del servicio, por ejemplo: Criterios para la recepción de la solicitud, criterios para la solicitud de contenido de promocionales pre-grabados. Como control operacional utilizan el sistema AUDIO VAULT en el que se cargan y controlan los audios de los promocionales generados y su clasificación, además mantienen el sistema “eradio”, en el cual se realiza la programación de la transmisión del contenido radiofónico (promocionales y música), estableciendo número de impactos (número de veces que se transmitirá al día) y el periodo en el que será transmitido.</p> <p><b>RECTORÍA</b><br/><b>Administrativo de Rectoría</b><br/>La Lic. Paula Liliana Díaz Quiñonez, Auxiliar Administrativo de la Rectoría identifica el documento de “Plan de la calidad”, de fecha 30 de octubre de 2017, versión 09, en el cual se determinó la planificación del Procedimiento Administrativo de Rectoría. Este proceso tiene como marco de referencia para su planeación el Plan de Desarrollo Institucional vigente de la Universidad Autónoma de Sinaloa. De lo anterior, identificaron partes interesadas (Directores de Unidades Académicas y Organizacionales), partes interesadas pertinentes (Titulares de las unidades académicas, empleados, alumnos, SAF y sociedad en general). Asimismo, definieron en el documento “Requisitos y Criterios de aceptación para el Producto y Servicio” de fecha 10 de septiembre de 2018, versión 09, los requisitos definidos por las partes interesadas, los requisitos establecidos por la organización, así como los Legales y Reglamentarios aplicables. En cuanto a la planificación operacional, en los Objetivos de Calidad, están definidos los recursos materiales, financieros y técnicos para la operación de su proceso. De la información revisada, se puede determinar que el proceso de Administrativo de Rectoría tiene determinados sus requisitos para los servicios que ofrecen a sus clientes, considerando los requisitos legales y aplicables, así como aquellos necesarios para la organización.</p> <p><b>RECTORÍA</b><br/><b>Coordinación y soporte para la organización de eventos</b><br/>La responsable del proceso, la Lic. Manuela Mitchel Elizalde, muestra el documento de “Plan de la calidad”, de fecha 14 de enero de 2019, versión 01, en el cual se tiene la planificación del Procedimiento de Coordinación y soporte para la organización de eventos. De lo anterior, identificaron partes interesadas (Directores de Unidades Académicas y Organizacionales, Rector, Comunidad Universitaria, instancias facilitadoras, medios de comunicación, instituciones</p> |
|--|---|

externas). Asimismo, definieron en el documento "Requisitos y Criterios de aceptación para el Producto y Servicio" de fecha 14 de enero de 2019, versión 01, los requisitos definidos por las partes interesadas, los requisitos establecidos por la organización, así como los Legales y Reglamentarios aplicables.

En cuanto a la planificación operacional, se tiene documentado el procedimiento específico del proceso en el que se indican las etapas a seguir y las actividades a realizar y sus responsables, de manera que se obtenga la salida planificada, cumpliendo con el objetivo establecido.

#### **SECRETARÍA ADMINISTRATIVA DE LA RECTORÍA**

##### **Procedimiento de Atención y Seguimiento de Solicitud de Becas a la Comunidad Estudiantil Universitaria**

La Lic. Dulce Cecilia Olvera Beltrán, Coordinadora de Becas Institucionales, identifica el documento "Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto o Servicio" (30 de octubre de 2017, versión 03), mediante el cual se establecen los requisitos y criterios de aceptación de los servicios que ofrecen a los alumnos y coordinadores académicos.

En caso de cambios y seguimiento al pago de becas a estudiantes, la Coordinadora de Becas informa, que realiza el seguimiento a través del Subsistema de Información de Recursos Humanos, accediendo al Módulo "Sección de Nómina de Becados Alumnos", en donde puede consultar, la clave de identificación del pago, la fecha, el nivel, la unidad organizacional, en centro de pago, el rubro, el recibo, el importe y forma de pago. En caso de ser transferencia se valida el número de tarjeta y la fecha deposito, y si es vía cheque el número de cheque y el lugar de pago, es decir la Unidad Organizacional. Para ejemplificar y revisar el control, se consultó vía sistema el estatus de pago de beca de la C. Aguilar Valencia Melissa María, quien constató que recibió pago vía deposito en tarjeta de manera puntual el 15 de marzo de 2019. De lo anterior, se valida que la SAR cuenta en su Procedimiento de Atención y Seguimiento de Solicitud de Becas a la Comunidad Estudiantil Universitaria con los controles necesarios para su operación y prestación del servicio conforme en lo establecido en su procedimiento específico documentado.

#### **DIRECCIÓN DE CONTRALORÍA ACADÉMICA**

##### **Asignación y control de cargas académicas**

El Lic. Francisco Javier Landeros, Responsable del Proceso, identifica el "Plan de la Calidad" de fecha 30 de octubre de 2017, versión 08, en la cual se establece, planifica y controla el proceso para la realización del servicio de asignación y control de cargas académicas. En el plan de la calidad están determinados los requisitos para los productos y servicios, sus criterios de aceptación, quienes son los responsables, también están determinados los recursos necesarios para la operación y los controles. Asimismo, identifica el control de su información documentada como una medida para asegurar la confianza en la provisión del servicio.

Con respecto a los cambios y seguimiento de los cambios de las cargas academias y validación para generar los movimientos de nómina, el Responsable de Proceso informa, que realiza el seguimiento a través del SIIA en el módulo de cargas. Para ejemplificar y revisar el control, se consultó un movimiento de nómina de asignatura, de fecha 27 de marzo de 2019. En este control, se establece el nombre de la dependencia, nombre del titular de la dependencia, folio y código de barras que identifica el movimiento de nómina, número y nombre del empleado, código y nombre de la unidad Académica, en este registro corresponde a la Escuela Preparatoria de Guasave, turno Diurno, para la asignatura base interina correspondiente a 10 horas. Lo anterior, en apego a los requisitos establecidos para elaboración del movimiento.

#### **DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA**

##### **Comprobación de gastos**

La responsable del proceso, la C.P. Irma Mendivil Rivera, identifica el documento de "Plan de la calidad", de fecha 31 de agosto de 2018, versión 22, en el cual se tiene la planificación del Procedimiento de Comprobación de Gastos. Para asegurar una adecuada planeación se tomó en consideración el Plan de Desarrollo de la UAS, en relación con la política de "Mejorar los mecanismos y procesos de gestión financiera, transparencia y rendición de cuentas en estricto apego a la normatividad institucional y la legislación vigente.

De lo anterior, identificaron partes interesadas (Dirección de Contabilidad, Directores de Unidades Académicas y Organizacionales, Personal académico y administrativo de la UAS), partes interesadas pertinentes (Contraloría, Consejo Universitario, Secretaría de Administración y Finanzas, entre otras instancias internas de la UAS), e instancias externas como el SAT y la SEP.

|  |   |
|--|---|
|  | <p>Asimismo, definieron en el documento “Requisitos y Criterios de aceptación para el Producto y Servicio” de fecha 31 de octubre de 2018, versión 12, tanto los requisitos definidos por los usuarios, los requisitos establecidos por la organización, así como los Legales y Reglamentarios aplicables. De la información revisada, se puede determinar que el proceso de Comprobación de gastos tiene determinados sus requisitos para los servicios que ofrecen a sus clientes, considerando los requisitos legales y aplicables, así como aquellos necesarios para la organización.</p> <p><b>DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA</b><br/><b>Auditoría interna</b><br/>El responsable del proceso, el C.P. Gerardo Fernández, identifica el documento de “Plan de la calidad”, de fecha 31 de octubre de 2018, versión 13, en el cual se tiene la planificación del Procedimiento de Auditoría interna. De lo anterior, identificaron partes interesadas (Directores de Unidades Académicas y Organizacionales), partes interesadas pertinentes (Dirección de Contabilidad General, Consejo Universitario, la Contraloría General, Coordinación del Portal de Transparencia), e instancias externas como el Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Asimismo, definieron en el documento “Requisitos y Criterios de aceptación para el Producto y Servicio” de fecha 31 de octubre de 2017, versión 12, los requisitos definidos por las partes interesadas, los requisitos establecidos por la organización, así como los Legales y Reglamentarios aplicables.<br/>En cuanto a la planificación operacional, en los Objetivos de Calidad, están definidos los recursos materiales, financieros y técnicos para la operación de su proceso.</p> <p><b>SECRETARIA GENERAL</b><br/><b>Recepción, análisis de proyectos, análisis y determinación por parte de las Comisiones para poder ser presentados ante el Consejo Universitario con el fin de emitir acuerdos</b><br/>El Dr. Gallardo argumento que el personal a su cargo cuenta con los conocimientos necesarios para establecer los requisitos de los productos que de acuerdo con criterios de planificación cumplan con los elementos básicos, para el establecimiento de criterios de aceptación de los productos y servicios. También dijo que la planificación se realiza con base en los objetivos, para los cuales se presentan reportes cada dos meses. De esta manera se acredita que el procedimiento se ha ido consolidando con el tiempo. El Mtro. Hurtado comenta que los informes bimestrales son presentados a los responsables del SGC.<br/>El responsable del proceso argumenta que en el proceso de dictaminación se toman en cuenta los requisitos legales y reglamentarios tanto internos (Ley orgánica, reglamento de posgrado) como externos (Constitución política, Ley de profesiones, Acuerdo 279 de la SEP).</p> <p><b>DIRECCIÓN DE SUELDOS Y SALARIOS</b><br/><b>Elaboración de la Nómina Universitaria</b><br/>Los procesos de planificación y control operacional aplicables para el proceso de elaboración de la nómina universitaria, de acuerdo con la responsable del proceso, están incluidos en el plan de calidad, documento actualizado en febrero de 2019, con versión 12 y revisado por la Lic. Vargas. En este documento se incluyen aspectos como: Partes interesadas. Requisitos para el producto y servicio. Recursos. Información. Procedimientos. Criterios de aceptación. Responsables. Evidencia. Salidas. Objetivo relacionado. La aplicación de esta matriz al proceso, se explica, según la Lic. Vargas como los requisitos necesarios para el proceso, seguido de los criterios de aceptación para los productos o servicios, condicionado al cumplimiento de la entrega de la nómina en tiempo y forma. De acuerdo con la Lic. Vargas el plan de calidad implica el cumplimiento en tiempos (quincenal, mensual, semestral o anual), de acuerdo con el calendario oficial de la UAS, destaca que en caso de incumplimiento se tendrían serias implicaciones legales (internas y externas).</p> <p><b>DIRECCIÓN DE PERSONAL</b><br/><b>Control de Guardias</b><br/>De acuerdo con el Lic. Sánchez, responsable del proceso, contemplan las acciones a aplicar para el suministro de los productos y servicios, considerando criterios incluidos en el plan de la calidad. Además, incorpora los mecanismos a seguir en caso de detectar cambios en el proceso, documentándolos y previendo los riesgos.</p> |
|--|---|

Para lograr lo anterior, se incluyen los requisitos de entrada y se designa a los responsables de su cabal cumplimiento, además se establecen con claridad las especificaciones a cumplir en las salidas del proceso, verificando que concuerde con lo ofrecido. Para esto, se ha determinado un procedimiento específico del proceso, en el que se establecen actividades a realizar y al responsable de llevarlas a cabo.

**DIRECCION DE PERSONAL.**

**Certificación Laboral**

De acuerdo con el Ing. Vea, la planificación del proceso se realiza desde la generación del Plan Operativo Anual (POA) en el que se establece el techo presupuestal al que tiene derecho a ejercer la Unidad Organizacional durante todo el año para la realización eficaz de sus actividades. Subsecuentemente según explicó el Lic. Arellano se continuaron las etapas contenidas en el procedimiento específico denominado de "Certificación Laboral", correspondiente a la versión N° 13, con actualización al 21 de enero de 2019, el que contiene de forma detallada en que planifican el servicio prestado e incluyen los requisitos legales y reglamentarios a cubrir tanto internos como externos.

**DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

**Emisión del Semanario Buelna y servicio de atención a eventos**

De acuerdo con el Lic. Oscar Ochoa y con la Lic. Arce, la forma como se asume la planificación del proceso, es mediante la aplicación del Plan de la calidad, mismo que contiene: Partes Interesadas pertinentes. Requisitos para el desarrollo del producto. Recursos. Información (requisitos legales), Procedimiento específico de operación, que establece las actividades a realizar en las diferentes etapas del proceso. Criterios de aceptación. Responsables. Evidencias. Salidas (productos y servicios). Objetivos relacionados. Cuya actualización corresponde al 30 de octubre de 2017, versión 02.

**DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL**

**Operación y Contabilidad**

Durante la auditoría el Lic. Ricardo Martínez, Responsable del Proceso de Operación y Contabilidad señala que cuenta con un documento de requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio, en esta tabla se observa las partes interesadas, el tipo de requisito de acuerdo a lo establecido por el cliente, la organización y los legales y reglamentarios, determinación si es un producto o servicio, la descripción del requisito y los criterios de aceptación con los que se deben de cumplir, cita los tiempos de entrega. El Lic. Martínez comenta que tiene identificados como legales y reglamentarios al Consejo Nacional de Armonización Contable, Ley de impuestos valor agregado entre otros (fecha de actualización 30 de octubre de 2017, versión 10).

El responsable comenta que cuando se realizan cambios a la documentación se cuenta con un procedimiento donde se señalan los pasos a seguir para realizar cambios en la información, menciona que se hace una revisión anual de la documentación y el procedimiento específico de operación.

**DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL**

**Archivo Contable**

En la entrevista realizada al responsable del proceso del archivo contable Lic. Federico Campos García, indica que en el documento de requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio, se tienen contempladas a las partes interesadas, el tipo de requisitos, la descripción del requisito y criterios de aceptación; a manera de ejemplo explica el producto establecido por el cliente. Para el proceso se mantiene un Plan de calidad en el que se identifican los recursos necesarios y las salidas esperadas para la operación del proceso. Aunado a esto se tiene establecido un procedimiento específico en el que se indican las etapas del proceso y los responsables de llevar a cabo las actividades.

**DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL**

**Apoyo Administrativo**

En la entrevista realizada a la Lic. Jannette Flores Navarrete, comenta que los requisitos se encuentran establecidos en el documento de requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio, mencionando las columnas que integran el documento como son las partes interesadas, el tipo de requisito, señala que tienen dos productos y tres servicios, en la descripción

del requisito menciona que puede ser completa, oportuna u organizada, como ejemplo señala realizar las comprobaciones de gastos ante la DAI en el tiempo establecido, como criterio de aceptación tiene 5 días hábiles, después de recibir de la DCG los comprobantes fiscales. Como requisitos legales, determinan como criterio de aceptación el acuerdo del Pleno de la Comisión Estatal para el Acceso a la Información Pública (versión 9). Como parte de la planificación se tiene establecido un procedimiento específico del proceso en el que se identifican los responsables involucrados en la ejecución de las actividades.

**DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL**

**Registro de Egresos**

Durante la auditoría el Lic. Silvano López García responsable del proceso del registro de egresos, señala que como parte de la planificación del proceso, se tienen determinados los requisitos a cumplir para la prestación del servicio, mismos que se encuentran documentados en la matriz de Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio, refiere que existe una columna para las partes interesadas (Dirección de Contabilidad General, Secretaria de Administración y finanzas, Dirección de Auditoría Interna y Archivo contable), tiene identificados dos productos y dos servicios como ejemplo menciona los establecidos por el cliente con una descripción del requisito oportuna en la entrega de producto en tiempo establecido, criterio de aceptación entrega el día 20 del mes posterior al de la revisión en el caso de registro de egresos, tramites de cheque y comprobación de gastos. En lo referente a reglamentación tiene identificados al Código Fiscal de la Federación, Presupuestos de egresos de la Federación, Ley de Federal de Presupuestos y Responsabilidad Hacendaria. Para asegurar que las salidas cumplan con los requisitos establecidos, se establece un procedimiento específico, indicando las distintas etapas del proceso. Y el responsable de cumplirlas.

**DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL**

**Registro de Ingresos**

Durante la entrevista realizada a la responsable del proceso de registro de ingresos la Lic. Dora Elena Castro Cervantes muestra una tabla de los criterios de aceptación del cliente para el producto y servicio, muestra como criterio de aceptación el registro de los ingresos que tiene como fecha el día 20 del siguiente mes, como evidencia muestra un oficio entregado a la DSGC con fecha de 11 Feb 2019). En lo referente a lo legal y reglamentario identifica la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Sinaloa, Código Fiscal de la Federación, Presupuesto de Egresos de la Federación, el Consejo Nacional de Armonización Contable, entre otros (31/oct/2017, versión 11).

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

**Ingresos Institucionales**

El Lic. Fernando Vázquez Barón responsable del proceso de ingresos institucionales, señala que su existen los criterios de aceptación del cliente para el producto y servicio, como ejemplo cita que en las partes interesadas esta la Dirección de Contabilidad General con un producto, en la descripción del requisito está el soporte documental, menciona que los criterios de aceptación deben contener la información completa en esta caso es el tiempo que establecen en la entrega de un producto (5 días), lo cual mostro al ingresar a la plataforma de la DSGC y acceder al documento (con fecha de actualización 31 de octubre 2018, versión 12), comenta que se debe realizar una revisión anual y si surgen cambios se realizan, menciona que al final del documento se encuentra el control de cambios donde se visualizan las modificaciones que han realizado, mismos que se comunican en reuniones de trabajo al personal involucrado.

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

**Ventanilla de Tramites Generales**

Durante la auditoría realizada en la Secretaria de Admisión de Finanzas la C.P. Ma. Guadalupe Alvarado Rocha muestra los criterios de aceptación del cliente para el producto y servicio, comenta que se encuentra constituida por diferentes columnas que contiene información referente a las partes interesada, el tipo de requisito, los productos y servicios, la descripción del requisito y los criterios de aceptación, ejemplifica el servicio de establecido por el cliente, oportunidad los cheques que amparan el egreso deberán de entregarse en tiempo y forma, criterios de aceptación deberán ser entregados de acuerdo a la fechas programadas de acuerdo al tipo de concepto de



|  |   |
|--|---|
|  | <p>pago y monto autorizado, de conformidad con la consulta de trámites con fecha de promesa (fecha de actualización 31/octubre /2018, versión 13 ) como requisitos reglamentarios que le aplican a nivel institución menciona La ley orgánica, Reglamento de planeación, programación, presupuestación, contabilidad y control de ingreso y el gasto universitario. Señala que se revisan los requisitos una vez al año, sin embargo si cambia algún aspecto reglamentario se atiende de inmediato y se realiza bajo el esquema establecido por la DSGC, además de identificarse los cambios realizados en la parte final del documento en el área de control de cambios.</p> <p><b>DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA</b><br/><b>Servicios informáticos y seguridad de la base de datos</b><br/>La responsable del proceso de Mtra. Paulina Soledad Ramos Parra señala que cuenta con una tabla de requisitos para los productos y servicios, da como ejemplo de la base de datos, donde describe el requisito y los criterios de aceptación. Como control operacional tienen la plataforma SIIA para dar seguimiento al proceso.<br/>Como parte de los requisitos legales a dar cumplimiento señala la ley federal del derecho de autor, debido al uso de licencias para uso de software como Microsoft y Citrix.<br/>En relación con las necesidades de recursos para la realización del proceso, se tiene documentado el Plan de Calidad, que identifica las entradas y salidas del proceso, y se establece un procedimiento específico para llevar a cabo las actividades requeridas para la ejecución eficaz del proceso.</p> <p><b>TORRE ACADEMICA</b><br/><b>Solicitud y Prestación de Espacios Físicos</b><br/>Mediante la tabla de requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio tiene identificados cinco servicios y cuatro productos, como ejemplo da el servicio de infraestructura en lo referente a contar con espacios y equipos suficientes acorde a lo solicitado y limpieza de los espacios solicitados, como criterios de aceptación esta proporcionar debidamente lo descrito por el usuario en la solicitud elaborada y especificando las necesidades para cada evento, la Torre Académica se compromete a entregar las áreas limpias desde mobiliario e infraestructura y presentar las condiciones para que se mantenga limpias ( fecha de revisión 28/abril 2018, versión 05), como evidencia muestra un oficio de solicitud para un espacio virtual del Lic. Adrián Ibarra Urquidez, Director de Artes Platicas con fecha de recepción del 22 de enero 2019 por la Torre Académica, muestra los sellos de escaneado y enviado a la plataforma, la responsable indica que el acuse es a través de la confinación vía telefónica.<br/>Cuando se realiza los cambios en algún requisito del cliente se le hace saber por comunicación directa vía telefónica, se revisa la solicitud de manera física en el área de recepción y si no contara con los requisitos estipulados se le solicita que haga la modificación.</p> <p><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS</b><br/><b>Contratación de personal de base académico, administrativo y de intendencia</b><br/>La planificación que se lleva a cabo en este proceso fue explicada por el Lic. Carlos Sandoval Barraza, responsable del proceso. Las acciones se planifican, verifican, integran y coordinan antes de la realización del servicio, por lo que se cuenta con un procedimiento documentado, en el que se especifica las responsabilidades de los involucrados en el proceso y las actividades a realizar en las distintas etapas.<br/>El Director de Recursos Humanos elabora y da seguimiento a las acciones del proceso que se audita; proporciona los recursos necesarios para su ejecución y programa la capacitación para su óptimo desempeño.<br/>El personal operativo, revisa las solicitudes y da trámite, resguardando las evidencias de trámites realizados. Todo lo anterior pudo ser verificado mediante las solicitudes tramitadas.</p> <p><b>DIRECCIÓN DE ARCHIVO GENERAL</b><br/><b>Servicios de archivo general</b><br/>El desarrollo del proceso que lleva la dirección inicia llevando una minuciosa planeación, se apoya con una extensa base de datos, se elabora y da seguimiento al Plan de Desarrollo de la Dirección de Archivo General, alineado con el Plan de Calidad, fundamentado en el procedimiento específico del proceso que indica cómo se supervisan y controlan las actividades, la documentación interna y externa.</p> |
|--|---|

El control de la temperatura en donde se guardan los archivos se monitorea por periodos establecidos; la humedad se controla con aparatos especializados y aplicando ozono, durante tiempo no laborable por 12 horas, de 07:00 a 19:00 horas.

Los archivos resguardados "infectados" se mantienen aparte para evitar la contaminación del resto hasta darles el tratamiento para eliminar todo tipo de microorganismos que afecten el producto de esta UO. Hay expedientes tratados para evitar hongos, insectos y otros macroorganismos, esto se hizo aplicando rayos gama, por personal de la UNAM, principalmente a expedientes generados entre 1930-1950 con el fin de desinfectarlos y evitar el deterioro ocasionado por microorganismos.

#### **DIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES**

##### **Prestaciones sociales a los universitarios**

La planeación del proceso se lleva a cabo con base en los Objetivos, el Plan de Calidad y el Procedimiento de operación establecido. El equipo encabezado por el Dr. Manuel Alfonso Urtuasástegui, y Esther del Rosario Salcedo Ávila, así como así como el personal integrado por Rosa Aidé Tamayo Padilla, Subdirectora; Ma. Elodia Abitia Varelas, Asistente del Director; Alma Velia Borboa Rodríguez Alma Velia Rodríguez Pérez, y Dora Margarita Borboa Rodríguez, encargadas del área del IMSS e INFONAVIT para trabajadores; Claudia Elizabeth Cárdenas Campaña, encargada de ayudas médicas; Fidel Gómez López Encargado de FONACOT; Miriam Aracely López Robles, Oficial Administrativo; Dalia Guadalupe Sainz Zamudio, Secretaria Técnica y Ma. De los Ángeles Vega Félix, Encargada de las altas al IMSS e incapacidades, participan activamente en la operación del proceso. Determinando los requisitos y criterios de aceptación para la ejecución eficaz del proceso. El apoyo que se da a personal para servicios médicos en el IMSS, préstamos FONACOT para el personal de UAS y la adscripción al Seguro Facultativo para los alumnos, son servicios eficaces, como se evidencia en la documentación presentada.

#### **DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS**

##### **Atención y seguimiento de quejas para garantizar los derechos de la comunidad universitaria**

El Plan y los Objetivos de Calidad orientan la planeación que se lleva a cabo en esta UO. Los requisitos para prestación del servicio están descritos de manera clara y basados en los documentos legales y reglamentarios que se deben de cumplir, como el Reglamento de Defensoría de la UAS.

El seguimiento de cada una de las quejas y cada caso se controla asignando un folio: se inicia llenando un formato, debidamente, registrado en el control de documentos de la UO, se analiza las quejas y si procede, se continua con el procedimiento pero si no procede se le comunica al cliente, luego se da lugar a una reunión de conciliación, se levanta un acta si hay acuerdo de las partes y se concluye el proceso, en caso que no haya conciliación se inicia un periodo de presentación de pruebas y la intervención del Director de la UO, que funge como Defensor, si aún no llega a acuerdo, entonces, se turnará a un Comité Técnico e instancias superiores de la universidad. Se mostró el archivo muerto, donde se han depositados los documentos correspondientes a los casos atendidos del 2011 al 2014.

#### **FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**

##### **Servicios de atención a eventos académicos, diseño y comunicación y elaboración de constancias**

Se verificaron con el titular de esta UO y la responsable del proceso las acciones que se llevan a cabo para planear la prestación del servicio y garantizar que la toma de conciencia, competencia y formación del personal que participa en este proceso impacta en la calidad del servicio prestado. Los Objetivos y el monitoreo de estos permiten recabar información y dar seguimiento al servicio que se ofrece, del mismo modo llevar a cabo acciones de mejora.

Como parte del proceso mantienen un plan de calidad, que establece las entradas y salidas esperadas del proceso, así como los recursos necesarios para su ejecución y los requisitos a cumplir durante la operación.

Como control operacional se mantiene un registro de todas las solicitudes atendidas y el grado de satisfacción de los usuarios.

|  |   |
|--|---|
|  | <p><b>CENTRO DE CÓMPUTO UNIVERSITARIO CULIACÁN</b><br/><b>Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos.</b></p> <p>La responsable del proceso, la Lic. Dunia Elizabeth Uriarte González comenta que en el plan de calidad se encuentra establecido los requisitos para el servicio, los recursos requeridos (humanos y materiales), los requisitos legales a diferentes niveles (gubernamental e institucional), los responsables para conducir el proceso y las evidencias necesarias para su comprobación. Los requisitos por cumplir para la prestación del servicio están establecidos en la matriz de requisito de criterios de aceptación del servicio del CCU, donde se indican los requisitos establecidos por el cliente, por la organización y los legales aplicables. De estos últimos se incluyen a la Ley Orgánica, el estatuto general, Plan de Desarrollo Institucional, Ley de Acceso a la Información Pública.</p> <p>En el CCU se tiene establecido el proceso a través de una plataforma diseñada <i>exprofeso</i>. La retroalimentación que reciben de los usuarios, demuestran su satisfacción por el servicio. Cuentan con políticas internas que definen las reglas para controlar el proceso al interior de sus instalaciones. Cuando surge un cambio en el proceso, como es el caso del establecimiento de la pantalla touch, se modifica el procedimiento, los registros y todo aquello que provocara un cambio, dando constancia de los cambios en el SGC.</p> <p><b>COORDINACIÓN GENERAL DE EXTENSIÓN DE LA CULTURA</b><br/><b>Aprobación, programación, ejecución y seguimiento de eventos culturales y prestación de espacios culturales e infraestructura.</b></p> <p>El responsable del proceso, Lic. German Medina Ramírez, Encargado de Planeación y Procesos, comenta que en el plan de calidad se encuentran establecidos los requisitos para el servicio, los recursos requeridos (humanos y materiales), los requisitos legales a diferentes niveles (gubernamental e institucional), los responsables para conducir el proceso y las evidencias necesarias para su comprobación, lo cual se pudo constatar en el mismo documento. Los requisitos por cumplir para la prestación del servicio están establecidos en la matriz de requisito de criterios de aceptación del servicio de esta coordinación, donde se indican los requisitos establecidos por el cliente, por la organización y los legales aplicables. De estos últimos se incluyen a la Ley de Educación Pública vigente, la Ley de Transparencia, Reglamento de la ANUIES, Ley de tránsito y Transporte del Estado de Sinaloa, Reglamento de Bomberos, Reglamento de la Cruz Roja, Ley General de Protección Civil y su Reglamento del estado de Sinaloa.</p> <p>De acuerdo con el responsable del proceso, el servicio se lleva a cabo tomando en consideración los requisitos legales que ya tienen identificados, especialmente para la realización de eventos en espacios al aire libre y eventos masivos. Se gestiona la aprobación de las autoridades antes del evento. Como parte del proceso, se toma en cuenta el diseño y planeación de los eventos culturales.</p> <p><b>LABORATORIO DE ANÁLISIS CLÍNICOS</b><br/><b>Solicitud, realización y entrega de resultados de estudios clínicos</b></p> <p>La Quim. Susan Ávila y la Dra. Dra. Rosario Beltrán Ruiz, Jefa de Laboratorio, mencionan que la planificación del servicio se lleva a cabo de acuerdo con el procedimiento específico y con lo establecido en el documento denominado requisitos y criterios de aceptación, que son parte de los documentos del SGC. Se tiene identificadas a las partes interesadas que incluye a público en general (pacientes), estudiantes, médicos, trabajadores universitarios, proveedores, gobierno estatal, entre otros. Se pone especial atención a los informes de estudios clínicos que deben ser sin errores, confiables y completo. También se proponen proporcionar un servicio y atención de calidad, en concordancia con lo establecido en las políticas institucionales establecidas en el Plan de Desarrollo Institucional Consolidación Global 2021. Se tienen bien identificados los requisitos legales que les aplican, que incluyen la NOM-007-SSA3-2011, la NOM-087-SEMARNAT-SSA1-2002 Y LA NOM-052-SEMARNAT-2005.</p> <p><b>UNIDAD DE HEMATOLOGÍA Y BANCO DE SANGRE</b><br/><b>Solicitud de sangre, hemocomponentes y selección de donadores.</b></p> <p>El Dr. Valdez, Responsable del Proceso, manifiesta que los requisitos del cliente se encuentran establecidos en el documento denominado Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y el Servicio, donde se tienen identificadas a las partes interesadas, así como sus requisitos para</p> |
|--|---|

|  |   |
|--|---|
|  | <p>el servicio que otorga el Banco de Sangre; además de los requisitos establecidos por la propia organización.</p> <p>En el documento denominado Control de Información Documentada de Origen Externo, tienen perfectamente identificados los requisitos legales que les aplican, especialmente aquellos relacionados con el manejo de los residuos peligrosos biológico-infecciosos (Ley General de Salud, Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos, Normas Oficiales Mexicanas de la Secretaría de Salud y de la SEMARNAT).</p> <p><b>ESCUELA PREPARATORIA LÁZARO CÁRDENAS</b><br/><b>Servicios de laboratorio de prácticas experimentales</b></p> <p>La responsable del proceso, la Lic. Bibiane Pierre Noel Gilles, comenta que, como parte de la planificación de sus procesos, tienen establecido un plan de calidad en el que se determinan los requisitos para el producto y servicio, los recursos requeridos (humanos y materiales), así como los requisitos legales institucionales. Los requisitos por cumplir para la prestación del servicio están establecidos en la matriz de requisito de criterios de aceptación para el servicio de laboratorio de prácticas experimentales.</p> <p>Los requisitos legales establecidos son los siguientes: Manual de seguridad del Laboratorio de Usos múltiples de la Preparatoria Lázaro Cárdenas, Manual de Organización de Usos múltiples, Manual de Procedimientos de Laboratorio de Usos múltiples, Protocolo para la disposición de desechos, Catálogo de prácticas experimentales, Manual de Operación para Evaluar Planteles que Solicitan Ingresar al Sistema Nacional de Bachillerato, Normas Oficiales Mexicanas de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y de la SEMARNAT.</p> <p><b>DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES</b><br/><b>Elaboración, control y seguimiento de convenios</b></p> <p>Referente a la planificación y control operacional del proceso de Elaboración, control y seguimiento de convenios, el Lic. Oscar Mauricio Meza Medina manifiesta que, en el documento denominado Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio, con fecha de emisión del 31 de agosto de 2018, versión 01, se encuentran determinados los requisitos para los productos y servicios, así como, los criterios para su aceptación.</p> <p>Así mismo, manifiesta el entrevistado que en el documento denominado Plan de la calidad, es donde se registra la planificación y control del Proceso para el cumplimiento de los requisitos determinados. Como parte de esta planeación se verifica la determinación de los recursos (Humanos, materiales, software y de conectividad) necesarios para lograr el cumplimiento de los requisitos establecidos.</p> <p><b>DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES</b><br/><b>Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil</b></p> <p>Durante entrevista con la Lic. Alma Lucina Piña Félix, Coordinadora de Movilidad Estudiantil, manifiesta que, los requisitos para los productos y servicios del proceso se encuentran determinados en el documento Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio, con fecha 09 de febrero de 2019, versión 04. Se verifican determinados los requisitos para:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. La constancia de participación en el programa de Movilidad Estudiantil.</li><li>2. El kardex de calificación.</li></ol> <p>Se revisa documento denominado Plan de la calidad, de fecha 09 de febrero de 2019, versión 03, donde como parte de la planificación para el cumplimiento de los requisitos de los productos, se determinan los recursos necesarios para su cumplimiento (Recursos humanos, materiales, de conectividad y programas de cómputo).</p> <p><b>FACULTAD DE ODONTOLOGÍA</b><br/><b>Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil</b></p> <p>Manifiesta la Dra. María Carlota Sánchez Beltrán, Encargada del Departamento de Vinculación que, los productos y servicios del proceso están determinados en el Plan de la calidad, de fecha 09 de febrero de 2019, versión 03. Se verifican determinados los productos siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Constancia de participación en el programa de Movilidad Estudiantil.</li><li>2. Kardex de calificación.</li></ol> <p>Como parte del proceso y derivado de la planificación de las actividades, mantienen como información documentada el procedimiento específico de operación del proceso en el que se</p> |
|--|---|

detallan las actividades a realizar, las responsabilidades y autoridades del personal que interviene en el proceso y los controles establecidos para asegurar las salidas esperadas.

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil**

Durante entrevista con la M.C. Kirenia Alejandra Ortega Escalante, Coordinadora de Vinculación y Servicios, señala que los requisitos para los productos y servicios del proceso de Promoción, incorporación y seguimiento del programa de Movilidad Estudiantil, se tienen determinados en el documento denominado Requisitos y criterios de aceptación para el producto, con fecha de emisión 09 de febrero de 2019, versión 04. Se verifica documento donde se documentan las Partes interesadas, Recursos, Información, Responsables, Salidas (Productos y servicios), como parte de la planificación y control del proceso. Aunado a estose establece como parte de los documentos del proceso el Plan de calidad, documento que identifica los recursos materiales y humanos para la operación del proceso y las salidas esperadas.

**FACULTAD DE HISTORIA**

**Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil**

Durante entrevista con la Dra. Diana María Perea Romo, Coordinadora de Vinculación, señala que, para la planificación y control operacional del proceso de Promoción, incorporación, y seguimiento del programa de Movilidad Estudiantil, cuenta con el Plan de la calidad con fecha de emisión 09 de febrero de 2019, versión 04.

Así mismo, se revisa el documento Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio, donde se observan los criterios de aceptación para la Constancia de participación en el programa de Movilidad Estudiantil y el Kardex de calificaciones.

**ESCUELA DE FILOSOFÍA Y LETRAS**

**Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil**

Como parte del control operacional del proceso, se revisa con el Lic. Omar Verdugo Lugo, Coordinador de Vinculación, el documento denominado Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio, con fecha de emisión 09 de febrero de 2019, versión 04, donde se determinaron los siguientes criterios de aceptación para el Kardex de calificación:

El kardex de calificación deberá ser capturado por la Dirección General de Vinculación y Relaciones Internacionales DGVRI de acuerdo a la homologación realizada por los Responsables de Vinculación según el programa educativo de la Unidad Académica y debe contener:

- a) Nombre del estudiante
- b) Número de cuenta
- c) Clave y nombre de la Unidad Académica de la UAS.
- d) Nombre de la licenciatura
- e) Clave y nombre de la materia
- f) Folio
- g) Semestre
- h) Número y letra de calificación

**DIRECCIÓN ACADÉMICO LEGAL**

**Certificación profesional**

Durante entrevista con la Lic. Oralia del Rosario Rodríguez Castro, Encargada de titulación y Responsable de proceso manifiesta que, para la planificación, control y operación del proceso, cuentan con un Plan de calidad, de fecha 30 de octubre de 2017, donde se determinan los recursos humanos, materiales, de software y conectividad necesarios para el cumplimiento de los criterios de aceptación de los productos y servicios.

Señala que los criterios de aceptación para los productos y servicios se encuentran determinados en el documento Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio, de fecha 30 de octubre de 2017, versión 12, donde se establecen los siguientes criterios de aceptación para el Certificado Profesional de Licenciatura, Técnicos y Técnicos Superior Universitario:

- 1. Solicitud
- 2. Acta de nacimiento
- 3. CURP
- 4. Carta de liberación del Servicio Social Universitario
- 5. Certificados de estudios

6. Fotografías tamaño título
7. Carta de registro en el libro de egresados expedida por la Unidad Académica
8. Recibos de pago
9. Constancia de opción de titulación
10. Constancia de no adeudo de Biblioteca Central

**COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO**

**Elaboración, seguimiento y evaluación del plan. Elaboración del presupuesto anual de egresos.**

Durante entrevista con la Dra. Rosalba Nava Gómez, Responsable de Proceso y Coordinadora de Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación manifiesta que, como parte de la planificación y control operacional del proceso, en el documento denominado Plan de la calidad de fecha 30 de octubre de 2017, versión 07, se determinan los recursos y evidencias para la implementación y control del proceso.

Se verifica la determinación de los recursos humanos, materiales, software y de conectividad, así como, las evidencias determinadas para los productos y servicios.

Así mismo manifiesta que como parte de la planificación del proceso, se han determinado en dicho Plan de la calidad los productos y servicios. Se verifican documentados los siguientes productos y servicios:

- Plan de Desarrollo Institucional de la UAS
- Planes Estratégicos de Desarrollo
- Planes Operativos Anuales de las Unidades Organizacionales
- Presupuesto Anual
- Evaluación trimestral de UO
- Asesorías

**COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO**

**Elaboración de la Estadística Básica**

Durante entrevista con el Lic. Jesús Manuel Elizalde Valles, Responsable del proceso, manifiesta que referente a la planeación y control operacional del proceso, se han determinado en el documento denominado Plan de la Calidad, de fecha 30 de octubre de 2017, versión 14, los productos y servicios siguientes:

- Formatos 911 recibidos por la Secretaria de Educación Pública
- Reporte de Matrícula Escolar

Así mismo, los recursos necesarios para la implementación y control del proceso. Se verifica la determinación de los siguientes recursos:

Recursos Humanos: 1 Titular de la CGPD, 1 responsable del proceso, 3 Personal operativo

Materiales: 5 PC's, 1 Impresora, Software y de conectividad, Conexión a internet

**DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES**

**Emisión de certificados de estudios**

El Mtro. Hipólito Figueroa Saucedo, jefe del Departamento de estadística e indicadores y el Dr. Ramón Rodolfo Rodelo Sánchez, jefe de nivel posgrado y responsable del proceso, mencionan que la planeación de la emisión de certificados de estudios se refleja en el procediendo mencionado. Se cuenta con un plan de la calidad el cual remite al procedimiento de emisiones de certificados de estudio con los requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio por tipo de requisito establecido por el cliente y por la organización, donde, además, se establecen controles operacionales para asegurar el logro de los objetivos planteados en el Programa Operativo Anual.

**DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES**

**Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura**

El M. en C. Hipólito Figueroa Saucedo jefe del Departamento de estadística e indicadores, proporciona los indicadores de análisis al día 22 de marzo del año 2019, con base en esto se llevó a cabo la reunión Comisión Institucional de Admisión, y la comisión valora que incrementos se realizarán para la preinscripción de los aspirantes. En los tiempos que defina la Comisión Institucional de Admisión aproximadamente en el mes de septiembre del año 2019 se realiza un corte para poder medir el objetivo establecido en el documento objetivo de la calidad el cual es

|   |
|---|
| <p>cumplir con el Proceso de Admisión a un Programa Educativo, dentro de los tiempos establecidos por la Comisión Institucional de Admisión.</p> <p><b>FACULTAD DE EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTE</b><br/><b>Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura</b><br/>El encargado de control escolar el Lic. Víctor Alonso García Pérez comento, que como parte de la planificación de su proceso, tiene establecido un plan de la calidad en el que se determinan las partes interesadas pertinentes, los requisitos para el producto y servicio, los recursos (Humanos, equipos materiales de oficina, espacios físicos y condiciones ambientales, conectividad y programas de cómputo), la información reglamentaria (nacional, estatal e institucional), los procedimientos, instrucciones y actividades, criterios de aceptación, responsabilidades, evidencias, salidas (producto y servicios) y objetivo relacionado. Los requisitos por cumplir para la prestación del servicio están establecidos en la matriz de requisito de criterios de aceptación para el producto y servicio del proceso de admisión a un programa educativo.<br/>Como control operacional dentro del proceso se establece el Sistema Automatizado de Control Escolar (SACE), el cual mantiene la información documentada de los alumnos de nivel bachillerato y licenciatura.</p> <p><b>FACULTAD DE CIENCIAS DE LA TIERRA Y EL ESPACIO</b><br/><b>Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura</b><br/>En la Facultad de Ciencias de la Tierra y el Espacio la encargada de control escolar la Lic. Ana Lucia Salazar Villa señalo que como parte de la planificación de sus procesos, tienen establecido un plan de calidad en el que se determinan los requisitos para el producto y servicio, los recursos requeridos, la información reglamentaria (nacional, estatal e institucional), los procedimientos a seguir, salidas (producto y servicios) y objetivo relacionado. Los requisitos por cumplir para la prestación del servicio están establecidos en la matriz de requisito de criterios de aceptación para el producto y servicio del proceso de admisión a un programa educativo. Para dar seguimiento al proceso que llevan los aspirantes a los programas de estudio, se tiene la plataforma informática SACE (Sistema Automatizado de Control Escolar), que permite dar seguimiento a la información que se va generando durante la operación del proceso.</p> <p><b>ESCUELA PREPARATORIA CENTRAL DIURNA</b><br/><b>Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura</b><br/>Durante la entrevista con el M. en C. Ricardo Alberto García Usuna, encargado de control escolar de la Escuela menciona que como parte de la planificación de sus procesos, tienen establecido un plan de calidad en el que se determinan los requisitos para el producto y servicio, los recursos requeridos (humanos y materiales), la información reglamentaria (nacional, estatal e institucional), los procedimientos, instrucciones y actividades, criterios de aceptación, responsabilidades, evidencias, salidas (producto y servicios) y objetivo relacionado. El M. en C. García comenta que para llevar el control del proceso requieren la utilización del Sistema Automatizado de Control Escolar para dar seguimiento a las solicitudes de admisión durante todo el proceso.</p> <p><b>FACULTAD DE INFORMÁTICA CULIACÁN</b><br/><b>Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura</b><br/>Durante la evaluación a al unidad académica, la M. en C. Deisy Carolina Romero González, encargada de control escolar, menciona que para la planificación del proceso, se generó el documento Plan de la calidad en el que se determinan las partes interesadas pertinentes, los requisitos a cumplir para el producto y servicio, los recursos necesarios y las salidas esperadas del proceso. En concordancia con esto, menciona que se utiliza el SACE (Sistema Automatizado de Control Escolar), sistema que permite dar seguimiento a las solicitudes de admisión, lo que permite controlar el proceso y poder consultar la información de manera más eficiente</p> |
|---|

|  |  |
|--|--|
|  | <p><b>ESCUELA PREPARATORIA AUGUSTO CÉSAR SANDINO</b><br/><b>Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura</b></p> <p>En la Escuela Preparatoria Augusto César Sandino la encargada de control escolar la Lic. Isabel Cristina Soliz Herrera, señaló que en el plan de la calidad tiene establecido un plan de la calidad en el que se determinan las partes interesadas pertinentes, los requisitos para el producto y servicio, los recursos necesarios, tanto humanos como materiales; la información reglamentaria (nacional, estatal e institucional) y procedimiento a seguir. Como requisitos a seguir para dar cumplimiento al proceso, se establece: Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley General de Educación, Ley de Educación del Estado de Sinaloa, Ley Orgánica, Reglamento Escolar, Reglamento Especial de Admisión</p> <p><b>ESCUELA PREPARATORIA DR. SALVADOR ALLENDE</b><br/><b>Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura</b></p> <p>Como control operacional dentro del proceso se establece el Sistema Automatizado de Control Escolar (SACE), el cual mantiene la información documentada de los alumnos. Dentro de la planificación del proceso de admisión a un programa educativo la Lic. Claudia Bustamante, encargada de control escolar, señaló que se diseña una hoja por parte de control escolar, donde se mencionan los requisitos de preinscripción e inscripción, y las fechas para la entrega de documentación por parte de los aspirantes, la cual es asignada por orden alfabético tomando en cuenta la primera letra del apellido paterno del aspirante.</p> <p>Para dar cumplimiento al proceso de acuerdo con lo planificado, la Lic. Bustamante comenta que mantienen un procedimiento en el que se establecen las actividades a realizar, los responsables y los controles a seguir para cumplir con el objetivo establecido.</p> <p><b>CENTRO DE CÓMPUTO DE MAZATLÁN</b><br/><b>Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos</b></p> <p>En entrevista con Mónica Del Carmen Olivarría González, recepcionista en turno, menciona que se encarga del registro y revisión de requisitos, se registra si es primera vez, los datos personales completos y se le toma una fotografía y se almacena en su sistema de control, en base al formato acceso a uso de sala, de fecha de actualización del 31 de Octubre de 2017, revisión 2. En ocasiones subsecuentes solo se necesita presentar una identificación con fotografía para el uso de las instalaciones. Se verifica el acceso a sala 1, el 25 de marzo de 2019, a la alumna de preparatoria Yukaren Rubí Jiménez a las 12:10 horas.</p> <p>Para la solicitud de la sala 2, reservada para eventos especiales y cursos, es necesario expedir una carta solicitando su uso. Se toma como ejemplo el oficio de fecha 19 de marzo de 2019, dirigido a la coordinadora del centro de cómputo, MC. Rosa Elena Colado Martínez, solicitando el espacio de centro de cómputo para la asignatura de Computación Aplicada al Deporte perteneciente a la Licenciatura en Educación Deportiva de la facultad de Educación Física y Deporte Extensión Mazatlán, se estipula el día y horario, y el encargado de recepción llena el formato de asignación de espacios, en base al formato de fecha de actualización del 31 de Octubre de 2017, revisión 3. Dando seguimiento al escrito de ejemplo, de fecha 19 de marzo de 2019, folio 172, con los datos del solicitante, dependencia unidad de deportes, responsable Dra. Mónica del Carmen Morales Parra, motivos del alquiler: asignatura computación aplicada al deporte, número de equipos solicitados "40", sala "1".</p> <p><b>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL</b><br/><b>Asignación, seguimiento y liberación del servicio social</b></p> <p>Referente a los procesos de planificación y control operacional, en entrevista con el Dr. Víctor Hugo Aguilar Gaxiola, se observa que se tienen documentados los criterios de aceptación estipulados por la organización para cada una de las partes interesadas y se corrobora con el formato de requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio, con fecha de actualización de 30 de octubre de 2017, versión 3, aprobado por el titular de la dirección general. Si se realiza un cambio se avisa a los encargados del sistema de gestión de dicha actualización y muestra en las páginas 4 y 5 el registro de control de cambios realizados al documento.</p> <p>En la parte de indicadores, en los objetivos y metas de la organización, como parte de su alcance se tienen tres objetivos y en base a ello se ve la parte operacional, su frecuencia de revisión, la</p> |
|--|--|



evidencia necesaria, con su fecha de término, corroborado con el formato, objetivo de calidad, de fecha 9 de febrero 2019, versión 4, firmado por el responsable del proceso.

**FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICO BIOLÓGICAS**

**Asignación, seguimiento y liberación del servicio social**

En entrevista con el Dr. Salomé Soto León, menciona que se tienen documentados los criterios de aceptación estipulados por la organización para cada una de las áreas biológicas e ingenierías de las partes interesadas y se corrobora con el formato de requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio con fecha de actualización de 30 de Octubre de 2017, versión 3, aprobado por el titular de la dirección general.

Todo el proceso se lleva a cabo mediante la página <http://dsgc.uas.edu.mx/index.php>, y por la coordinación de servicios escolares de la facultad.

En la convocatoria emitida por la coordinación de servicio social, se informan a los brigadistas de los requisitos para el ingreso, el cual inicia con el pre-registro en línea únicamente en el periodo que se establece, donde el interesado coloca sus datos personales, y por medio de dicho registro la coordinación genera un listado de interesados en la participación de ingreso al servicio social en periodo uno o dos, según corresponda. Se verifica si los solicitantes cuentan con los créditos de materias que se estipulan en los requisitos.

Ya con el padrón de brigadistas listo se les hace la convocatoria para la asignación de la unidad receptora y el proyecto a realizar durante su estancia en el servicio social. La asignación se otorga en base a la opción solicitada, promedio más alto y disponibilidad.

Posterior a su asignación el alumno tiene 3 días para imprimir su carta de asignación y recabar firmas de autorización del departamento de servicios escolares, de la unidad receptora y del tutor asignado y anexarlo al sistema.

**ESCUELA DE CIENCIAS FÍSICO MATEMÁTICAS**

**Asignación, seguimiento y liberación del servicio social**

El Dr. Pedro Enrique Monjardín, como responsable del proceso, realiza la planificación y control mediante la plataforma y el esquema de procesos de servicio social que está contenido en el anexo que viene en el manual de procedimientos y funciones de agosto de 2018, con la cual monitorea los requisitos que se vayan cumpliendo de los diversos brigadistas y al mismo tiempo por teléfono y vía correo. Aunado a esto se tiene establecido un procedimiento específico del proceso que indica las actividades y etapas que conforman el proceso para su ejecución efectiva.

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**

**Asignación, seguimiento y liberación del servicio social**

Durante el proceso de evaluación, en entrevista con la MFC Norma Alicia López Rivera, menciona que se tienen documentados los criterios de aceptación estipulados por la organización para cada una de las partes interesadas y se corrobora con el documento de requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio con fecha de actualización de 30 de Octubre de 2017, versión 3, aprobado por el titular de la DGSS.

Para la realización del proceso se hace una programación de meses futuros, organigrama, donde se tienen las fechas importantes para los brigadistas, los asesores y las unidades receptoras, se toma de ejemplo el último realizado, programación de actividades del proceso de asignación, seguimiento y liberación y brigadistas de servicio social ciclo 2018-2019 ciclo I, donde vienen las convocatorias, solicitudes, asignaciones de brigadistas, talleres, y los datos con la culminación del ciclo anterior y el inicio del nuevo.

**ESCUELA SUPERIOR DE ENFERMERÍA DE CULIACÁN**

**Asignación, seguimiento y liberación del servicio social**

En entrevista con la LE. Benita Muñoz Herrera menciona que para la planificación cuentan con un Plan de calidad, en el que se establecen las generalidades del proceso, partes interesadas, recursos necesarios, requisitos a cumplir, procedimiento a seguir, salidas esperadas y objetivos establecidos. Como parte de la documentación del proceso, la LE. Herrera comenta que cuentan con un procedimiento en el que se establecen los pasos a seguir para la operación del proceso y la realización de las actividades planificadas.

La coordinación de servicio social tiene un registro de los alumnos con su base de datos interna y por medio de la plataforma virtual, y ahí verifican que sus papeles estén conforme a los requisitos

establecidos en el documento de requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio con fecha de actualización de 30 de Octubre de 2017, versión 3.

**FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA**

**Asignación, seguimiento y liberación del servicio social**

La coordinación del servicio social lleva a cabo la planificación del proceso, mediante el uso del organigrama proporcionado por la dirección de servicio social, donde contiene las partes más importantes de su proceso, se verifica el programa establecido en el cronograma, de nombre programación de actividades del proceso de asignación, seguimiento y liberación de brigadistas servicio social, ciclo 2017-2018 periodo II, donde se muestran las actividades y eventos principales para el proceso para el periodo, tomando como ejemplo la fecha del seminario para el compromiso ético universitario y la inclusión social, el día 17 de Enero de 2018, de 9 a 15 hrs., en el auditorio de la facultad de medicina veterinaria y zootecnia.

**ESCUELA PREPARATORIA LOS MOCHIS**

**Servicios de laboratorios de prácticas experimentales**

La planificación de este proceso se llevó a cabo, con base en el Programa semestral de Reuniones de Academia de Ciencias experimentales, en donde se elaboran los Planes de Actividades Experimentales, posteriormente el coordinador de laboratorio elabora el formato de requerimientos de equipos, materiales y reactivos la responsable del procedimiento elabora su calendario de prácticas experimentales, para asegurarse del cumplimiento de las practicas deja una semana de amortiguamiento para la realización de las practicas que no se cumplieron en tiempo y forma

**DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO**

**Desarrollo de colecciones**

El personal responsable del proceso, durante el desarrollo de la auditoría, explicó la manera en que se lleva a cabo la planificación del servicio y que éste es conforme a los requisitos que previamente se establecieron en el documento requisitos y criterios de aceptación. Estos a su vez están plasmados en el procedimiento específico. Se determina la planificación del servicio conforme a requisitos legales y reglamentarios y a las necesidades de las partes interesadas, Para los requisitos relacionados con la prestación del servicio se contempla desde la requisición, la obtención del acervo bibliográfico, hasta la satisfacción de los usuarios. Menciona que en este caso los usuarios son el personal de procesos técnicos.

**DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO**

**Procesos técnicos**

La coordinadora de procesos técnicos comenta que para el cumplimiento del proceso se incluyen actividades de procesamiento de recursos documentados incluyendo su encabezamiento y clasificación, así como la encuadernación, la catalogación y por último la administración del Sistema SIABUC. Se consideró el requisito de "El catalogo debe cumplir con lo necesario de la descripción completa de un documento, los criterios de aceptación son "La catalogación de los recursos documentales se apegan a las reglas de catalogación Anglo-americanas, segunda edición, y a lo establecido en el manual de procedimientos de procesos técnicos. Esto se corrobora con la Lic. Angelina María Arredondo Sandoval.

**DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO**

**Servicios al público**

Como parte de la auditoría menciona la responsable que como parte de la planificación y control operacional se realiza un trabajo colegiado con los diferentes responsables de proceso y la dirección del sistema de gestión de la calidad, comenta que para este proceso se cuenta con la descripción del plan de la calidad en donde se describen los requisitos para el producto y servicio considerando las partes interesadas, y los recursos necesarios para el cumplimiento del proceso. De la misma manera, se tiene el procedimiento de servicios al público para la realización del proceso y dar cumplimiento a los objetivos establecidos.

**FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS BIOLÓGICAS****Servicios al público**

En la auditoría se puede comprobar que el proceso se lleva a cabo dando cumplimiento con el Plan de calidad versión 07, el reglamento general del sistema bibliotecario aprobado por el H. Consejo Universitario y el reglamento interno de la facultad, en este reglamento se describen los servicios, los requisitos para trámite de usuarios, los derechos y obligaciones de los usuarios.

En este proceso se cuenta con el servicio de préstamo de libros y préstamos vencidos, se corrobora la interacción con la dirección general de bibliotecas ya que cuando los alumnos solicitan su constancia de no adeudo de biblioteca se consulta en inventario de préstamos vencidos y si el usuario cuenta con un adeudo no se le entrega la constancia hasta cubrir el adeudo, este tipo de especificaciones se encuentra descritas en el reglamento general del sistema bibliotecario.

**ESCUELA DE CIENCIAS FÍSICO MATEMÁTICAS****Servicios al público**

Como parte de las evidencias de la planificación del proceso se revisa el procedimiento, el plan de calidad, la matriz de riesgos, los criterios de aceptación de productos y servicios que, entre otros documentos muestra como control operacional se cuenta con el sistema SIABUC, software informático para mantener el control del acervo bibliográfico. Mediante un formato se solicita elaboración de credencial, con esta, los usuarios solicitan ejemplar, se introduce el número de usuario en la base de datos SIABUC, en la cual queda registrado el ejemplar solicitado y el día de devolución. Lo que permite un control eficaz del acervo bibliográfico.

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS****Servicios al público**

Como parte de la auditoría, se entrevista Sergio López Madrid, responsable de biblioteca, quien comenta que cuentan con un plan de calidad en donde se describen las partes interesadas que intervienen en el proceso, los recursos a utilizar tanto humanos como materiales y la información que deben tomar en cuenta para realizar el proceso de manera eficaz. Se revisan los requisitos y criterios de aceptación del producto y servicio, en donde se detallan algunos como parte del control operacional, como, por ejemplo: Para el préstamo externo de material bibliográfico, el usuario debe presentar solicitud de credencial, el responsable del proceso introduce estos datos al SIABUC, y toma fotografía del usuario, cuando el usuario solicita el préstamo, el sistema automáticamente envía un formato con los datos de usuario y el día de devolución del producto.

**ESCUELA SUPERIOR DE ENFERMERÍA CULIACÁN****Servicios al público**

Durante la auditoría con Mireya Elizabeth Rodríguez Payan, responsable de biblioteca comenta que la planificación se realiza con base en el plan de calidad que tienen establecido para el proceso, así mismo como controles operacionales como el sistema SIABUC, el cual les permite tener el registro de los movimientos realizados (préstamo externo) del acervo bibliotecario. Se revisó con la responsable el procedimiento de préstamo interno coincidiendo este con lo descrito en su procedimiento específico, el cual se describe a continuación:

- Registro del usuario en el Formato de Usuarios para Biblioteca departamental.
- Introduce datos de búsqueda en el catálogo y toma datos de clasificación
- Con base en la clasificación toma el libro o solicita a responsable
- Después de consultar el ejemplar
- Deposita en carrito, para que la responsable de proceso archive "Este proceso evita el desacomodo del acervo bibliográfico).
- Esta comunicación se da mediante la distribución de material impreso con diferentes especificaciones, de acuerdo con lo especificado en el Reglamento General del Sistema Bibliotecario.

**FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA****Servicios al Público**

Durante el proceso de auditoría de revisaron los requisitos y criterios de aceptación del producto y servicio versión 17 de fecha de 30 de octubre de 2018, en el cual se establecen los requisitos a cumplir para con lo establecido.

|  |   |
|--|---|
|  | <p>Mediante la observación se corroboró el proceso de préstamos externo, en el cual se establece que los usuarios deben contar con una credencial con código de barras, para hacer uso de este servicio, los usuarios deben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llenan el formato de solicitud de credencial</li> <li>• Con el formato el responsable del proceso captura en SIABUC, este sistema le permite tomar una fotografía al usuario</li> <li>• Cuando el usuario solicita un préstamo externo el usuario, el responsable de proceso mediante el lector de código de barras</li> <li>• El responsable de proceso para el lector de código de barras</li> <li>• Automáticamente el SIABUC, despliega una ventana de los datos del usuario, en donde con el número de requisasen del ejemplar reporta el préstamo del libro y el día a entregar,</li> <li>• El usuario mediante una computadora verifica los datos</li> <li>• El responsable del proceso, desactiva en el check book, el ejemplar para evitar ser detectado por el arco de seguridad.</li> </ul> <p>Esta actividad se llevó a cabo mediante observación del proceso y corroborando con lo establecido en el procedimiento específico.</p> |
|--|---|

**PROCESOS RELACIONADOS CON LA PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**  
(Control de la producción y de la provisión del servicio; Identificación y trazabilidad; Actividades posteriores a la entrega; Control de Cambios. Liberación de los productos y servicios. Control de salidas no conformes. Recursos de seguimiento y medición).

|  |   |
|--|---|
| <p><b>8.5,</b><br/><b>8.5.1, 8.5.2,</b><br/><b>8.5.5, 8.5.6</b><br/><b>8.6,</b><br/><b>8.7,</b><br/><b>7.1.5</b></p> | <p><b>PARQUE DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA</b><br/><b>Definición, formalización seguimiento y cierre de proyectos de investigación aplicada</b><br/>Del periodo de evaluación anterior al presente, se cuenta con 2 proyectos aprobados<br/>Se revisa el Procedimiento para Definición, Formalización, Seguimiento y Cierre de Proyectos de Investigación Aplicada, dando seguimiento al proyecto: “Desarrollo de un prototipo para la inducción de hipotermia terapéutica en recién nacidos con diagnóstico de encefalopatía hipóxico-isquémica con orientación en portabilidad y accesibilidad “, Clave: 250934<br/>Se revisa convocatoria 2018. Convocatoria de estímulos a la investigación, desarrollo tecnológico e innovación 2018, fecha de expedición 15 de agosto de 2017, por CONACYT<br/>Se revisan términos de referencia (objeto e la convocatoria), con fecha 15 de agosto de 2017<br/>Se revisan listas de asistencia, reuniones 20 de febrero 2018, asunto reunión PEI (Programa de Estímulos a la Innovación) proyecto BIOCORLABS: Lista de asistencia 21 de marzo 2018 y lista de asistencia 2 de mayo<br/>Se revisa minuta de reunión: 2 de mayo de 2018<br/>Asunto: seguimiento de actividades y revisión de presupuestos del proyecto.<br/>Proyecto: Biocor Labs – PEI 2018 – Colchón de transferencia de calor<br/>Registro de asistentes.<br/>Acuerdos establecidos:<br/>Acuerdo: Cotizar presupuesto de experimentación del proyecto y enviar a la responsable administrativa; Confirmar cotización del maestro Dagoberto a pagar a finales de julio; Hacer caja de acrílico para el proyecto.<br/>Se revisa minuta de reunión: 03 de septiembre de 2018<br/>Asunto: Presentación de avances de las actividades de vinculación del proyecto PEI 250934: Simulación de entorno de funcionamiento.<br/>Registro de asistentes<br/>Compromiso: Se acuerda que ya se pueden realizar las compras para la producción el colchón.<br/>Se revisa Convenio general de colaboración y Convenio específico de colaboración, celebrado por BIOCOR LABS, S.A. de C.V. y la Universidad Autónoma De Sinaloa.<br/>Se revisa expedientes de Carlos Duarte, Gabriel Zúñiga – colaboradores del proyecto.<br/>Se revisa Propuesta de vinculación. Fecha 18 de octubre de 2017<br/>Con número de identificación RENIECYT 170 33 73<br/>Identifica descripción del alcance de la vinculación. Identifica equipo de trabajo<br/>Líder de proyecto Dr. Carlos Duarte Galván<br/>Colaborador M.C. Gabriel Zúñiga Tapia<br/>Entregables: colchón plástico de intercambio de calor</p> |
|--|---|

|  |  |
|--|--|
|  | <p>Costo: \$450,000.00<br/>Institución fondeadora CONACYT<br/>Se revisa propuesta enviada por la empresa a CONACYT. Identificador del proyecto: 250934<br/>Contiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades a desarrollar la empresa y la institución vinculada</li> <li>• Análisis de factibilidad técnica</li> <li>• Análisis de factibilidad comercial</li> <li>• Entregables comprometidos</li> </ul> <p>Se revisa informe final<br/>Biocor Labs S.A. de C.V.<br/>Periodo junio- noviembre 2018<br/>Clave del proyecto 250934<br/>Responsable de vinculación: M.A. José Ramón López Arellano</p> <p>Actividades – porcentaje de cumplimiento – observaciones<br/>Simulación del entorno de funcionamiento: modelado y simulación de funcionamiento: los actuadores termoelectrónicos el intercambiador de calor. El entorno de condiciones controladas, para complementar los experimentos físicos<br/>Porcentaje: 100%<br/>Se realizan observaciones relacionadas con la actividad.<br/>Se identifica grupo de trabajo: responsable institucional UAS, M.A. José Ramón López Arellano, Parque de Innovación Tecnológica<br/>Responsable del desarrollo del colchón intercambiador de calor: Dr. Carlos duarte Galván, Facultad de ciencias fisicomatemáticas<br/>Colaborador operativo del proyecto, M.C. Gabriel Zúñiga Tapia, Parque de Innovación Tecnológica<br/>Administrador del proyecto, Lic. Karen Denisse Arana Ayala, Parque de Innovación Tecnológica<br/>Firma del 21 de noviembre de 2018<br/>Firmado por M.A. José Ramón López Arellano, director del parque de innovación tecnológica</p> <p>Se revisa Oficio pit-140-2018 - carta de conformidad<br/>Enviada a Agustín Gabriel Rojas Calderón, Representante legal, BIOCOR LABS S.A. de C.V.<br/>1. Se informa del cumplimiento del 100% de los entregables comprometidos por el equipo de trabajo, mismos que se describen a continuación: Resultados de simulación del entorno del funcionamiento y 2 prototipos de colchón intercambiadores de calor<br/>2. Se informa que el equipo de trabajo interno ha reportado sus actividades acordes a la propuesta de trabajo de proyecto.</p> <p><b>DIRECCIÓN DE EDITORIAL</b><br/><b>Edición, publicación y difusión editorial</b><br/>Se revisa el procedimiento de Edición, publicación y difusión editorial con la Lic. Marlén Martínez Márquez, Diseñadora editorial y responsable del proceso y con Lluvia Abigail Rodríguez Mascareño, auxiliar de editorial.<br/>La revisión del cumplimiento al procedimiento se realiza evaluando el expediente de la publicación de nombre "Análisis Georreferenciado de la División Social en el Espacio Urbano Caso Culiacán Rosales, Sinaloa" por el autor Jorge Javier Acosta Rendón.<br/>Se revisa oficio de solicitud para publicación del libro, con fecha 09 de noviembre de 2018 dirigido a la M.C. Elizabeth Moreno Rojas, directora de editorial de la Universidad Autónoma de Sinaloa.<br/>Se revisa ficha técnica de la obra, con fecha 09 de noviembre de 2018 y folio 009/2018.<br/>La ficha técnica contiene datos generales del título, naturaleza de la obra (texto básico en apoyo a una materia, texto de referencia, de interés general u otro), datos del autor y datos técnicos de la obra.<br/>Se revisa carta compromiso firmada por el autor, con fecha 09 de noviembre 2018<br/>Se revisa dictamen del texto; indica título del texto, área del conocimiento (arquitectura), calificación de acuerdo con varios rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correspondencia entre título y contenido</li> <li>• Precisión de la delimitación del objeto de estudio,</li> </ul> |
|--|--|

- Concordancia entre el objeto de estudio
- Desarrollo del trabajo y las conclusiones
- Precisión conceptual, entre otros.

El jefe de producción, Francisco Javier Alcaraz Medina, explica la forma en que se lleva a cabo el registro de la obra en el portal de INDAUTOR (Instituto Nacional de Derechos de Autor), y el proceso solicitar el ISBN (Número Estándar Internacional de Libros – International Standard Book Number). Solicitud realizada el 21 de diciembre de 2018

- ISBN de la publicación por parte de la dirección de editorial: 978-607-737-267-7
- ISBN por parte de Editorial del Lirio: 978-607-856-950-2

Se revisa oficio de entrega de publicaciones al autor, 50 ejemplares del libro.

#### **DIRECCIÓN DE RADIO UAS**

##### **Producción y transmisión de la programación de radio UAS; programas, promocionales y enlaces remotos**

Se revisa el procedimiento de Producción y Transmisión de la Programación de Radio UAS; programas, promocionales y enlaces remotos.

Se revisa solicitud realizada por el Centro de Estudios de Idiomas de Culiacán.

Se revisa oficio dirigido a M.C. Wilfrido Ibarra Escobar, Director De Radio UAS

Solicitud de transmisión de promocional sobre Curso de preparación para el examen TOEFL Institucional

Centro de estudio de idiomas Culiacán, inicio 06 de mayo al 28 de junio, de lunes a viernes en dos turnos, 7 a 9 am y 6 a 8 pm

Interés de promoción durante el periodo 01 al 12 de abril 2019

Firmado por Dr. Rigoberto Rodríguez García, director del Centro de Estudios de Idiomas

Adriana Leticia Ramos Valenzuela, Recepcionista, sella de recibido con fecha 22 de marzo

Una vez aprobado, la recepcionista, sube la solicitud a la plataforma en línea (servicios.radiouas.org):

- Tipo grabación de spot
- Fecha de evento 6 de mayo
- Unidad académica: centro de estudios de idiomas
- Descripción del evento curso de preparación para el examen toefl institucional, el cual da inicio el día 6 de mayo al 28 de junio
- Observaciones generales: se anexa propuesta de spot y solicitan promoción a partir del 1º de abril
- Registrado por Adriana Leticia Ramos
- Persona asignada Brenda Rodríguez

Se revisa el promocional grabado y editado, contiene la información de acuerdo con la solicitud realizada.

Se revisa la programación para la transmisión del promocional con Fresnel Sandoval Valle, programador fonotecario

Para la programación se utilizan los Sistemas AUDIO VAULT y Eradio

Se carga el audio con la información requerida:

- Descripción, curso de preparación toefl
- Fecha final: 12 de abril 2019
- Cliente: Centro de idiomas de la UAS
- Duración del archivo: 34 segundos

Sistema Eradio

Carga 23/marzo, termino 12 de abril

Spots diarios 7 (impactos)

Se identifican los horarios de transmisión de spots (lapso de horas)

A través de AVscheduler (Herramienta del sistema AUDIO VAULT) se puede revisar la guía de continuidad diaria (programación diaria). Se observan en los horarios programados, la aparición de la promocional del Centro de idiomas Culiacán.

Clave COM-0514 curso de preparación TOEFL

Horarios revisados: 09:30 AM, 11:30 AM, 01:15 PM

|  |   |
|--|---|
|  | <p>Se revisa la programación del spot en la cabina de transmisión. Se observa en la programación del día.</p> <p>Se observa cumplimiento con lo establecido en su plan de calidad y procedimiento específico de operación.</p> <p><b>RECTORÍA</b><br/><b>Administrativo de Rectoría</b></p> <p>Para revisar la operación del proceso, Lic. Paula Liliana Díaz Quiñonez, Auxiliar Administrativo de la Rectoría identifica el documento, "Procedimiento de Administrativo de Rectoría", de fecha 10 de septiembre de 2018, versión 10, en el cual están determinadas sus actividades para la operación. Para verificar su cumplimiento, se muestra el desarrollo del proceso, que tiene como objetivo contar con un instrumento de apoyo, para llevar a cabo de manera controlada el proceso administrativo de rectoría, y brindar atención oportuna, eficiente y de calidad a cada uno de los usuarios, con el fin de lograr la satisfacción del usuario.</p> <p>Para verificar su cumplimiento, se revisa el proceso de pago de sueldos de personal eventual. Estos registros se generan inicialmente en el área de Recursos humanos y la Dirección de la Contraloría Académica. Se elabora la documentación de solicitud de servicios y un memorando. Para validar lo anterior, se revisa la solicitud de fecha 20 de marzo de 2019, para el beneficiario MARIA LAURA SALAS NAVARRO, adscrita al área de Bienestar Universitario, por concepto de pago de sueldos eventual por la impartición de un diplomado. Esta solicitud como lo indica el procedimiento se acompaña de un memorándum de fecha 20 de marzo, firmada por el Director General de Recursos Humanos, el Lic. López Hernández Ramón Florencio, dirigido a la Secretaría de Administración y Finanzas (SAF), en atención a la Secretaria Particular de la Rectoría. En dicha solicitud debe establecerse: monto concepto, servicio y desglose, posteriormente se captura en sistema para turnar a la Ventanilla de Trámites Generales de la SAF. Una vez revisados los conceptos, se captura en línea de VTG para poder imprimir el folio por duplicado. Se genera un número REC (Rectoría), se verifica el número REC 2019000970 de fecha 25 de marzo de 2019. Finalmente, pasa a firma del Secretario Particular de Rectoría.</p> <p>Finalmente, para revisar la entrega de solicitudes a la SAF, se revisa el paquete, número 5050 de fecha 21 de marzo de 2019, con 4 solicitudes de apoyo a personal eventual, mismo que cuenta con el acuse de la SAF de fecha 21 de marzo de 2019.</p> <p><b>RECTORÍA</b><br/><b>Coordinación y soporte para la organización de eventos</b></p> <p>Para revisar el control operacional del proceso, Lic. Manuela Mitchel Elizalde, identifica el documento, "Procedimiento de Coordinación y soporte para la organización de eventos", de fecha 14 de enero de 2019, versión 01. Para verificar su cumplimiento, se muestra el desarrollo del proceso, que tiene como objetivo contar con un instrumento que permita una adecuada organización de eventos donde se presente el Rector de la UAS, y con ello obtener un mayor acercamiento a la comunidad universitaria para aumentar el nivel de confianza.</p> <p>El proceso inicia con la revisión de la propuesta de agenda por parte del Rector. Una vez obtenida la propuesta de agenda, el responsable de la agenda, la distribuye de manera digital a los correos electrónicos de los que integran el grupo operativo. Para este caso se validó un evento que se solicitó mediante oficio fechado el 1 de marzo de 2019, para llevar a cabo una firma de convenio, entre la UAS y el H. Ayuntamiento de Culiacán. Se hace constar que cuentan con los controles operacionales determinados. Se muestra la ficha técnica correspondiente y el cuadro de tareas (check list) que se planearon para dicho evento.</p> <p><b>SECRETARÍA ADMINISTRATIVA DE LA RECTORÍA</b><br/><b>Procedimiento de Atención y Seguimiento de Solicitud de Becas a la Comunidad Estudiantil Universitaria</b></p> <p>La Lic. Dulce Cecilia Olvera Beltrán, Coordinadora de Becas Institucionales, identifica el "Procedimiento Específico de Atención y Seguimiento de Solicitud de Becas a la Comunidad Estudiantil Universitaria (fechado el 30 de octubre de 2017), mediante el cual se controla la prestación del servicio y se establecen los requisitos para la atención de sus usuarios.</p> <p>Se revisó la última convocatoria de Becas Institucionales, misma que se publicó en octubre de 2018, a través de medios impresos en cada una de las unidades académicas. Se revisó como requisito su vigencia, y se constató que estuvo publicada del 01 de septiembre al 31 de enero de 2019.</p> |
|--|---|

De acuerdo con el procedimiento, una vez publicada la convocatoria, los estudiantes integran su solicitud y la entregan en la unidad académica (UA). Posterior, la UA enlista las solicitudes y las remite a la SAR, mediante oficio. Cuando la UA acude a la SAR, el primer paso consiste en recibir al coordinador académico, quien es recibido con su documentación por la secretaria de la SAR, quien verifica que el oficio este dirigido al secretario de la SAR y dependiendo del tipo del tipo de trámite, remite la información, ya sea a la Coordinación de Becas Institucionales o la Coordinación de Becas SEP. Posteriormente, los Coordinadores de la Unidad Académica (UA) revisan conjuntamente con la Coordinación de Becas para validar las mismas. Para verificar lo anterior, se revisa el listado de la Facultad de Derecho y Ciencias Política de la sede Mochis, mediante el cual se remitieron 67 solicitudes, y el 100% de éstas cumplieron con los requisitos. Una vez aprobadas, se deben capturar en el Módulo del SIIA identificado como: "Nómina en la sección - Becados Alumnos", para validar la correcta captura se revisó el formato que contiene la relación de Movimiento de Beca de fecha de 7 de enero de 2019, correspondiente a la Facultad de Derecho y Ciencias Política de los Mochis.

El formato de relación de movimiento de beca se genera del SIIA y con dicha relación se valida que corresponda con las solicitudes entregadas y aprobadas, en esta etapa el formato de relación de beca se valida con la firma de autorización del Mtro. Jesús Abel Sánchez, Secretario Administrativo de la Rectoría. Una vez autorizado, el oficial administrativo remite en original y copia dicha relación a la Dirección de Sueldos y Salarios, dependiente de la Secretaría de Administración y Finanzas, quien sella de recibido, quedando el acuse bajo resguardo de la Coordinación de Becas de la SAR. Para validar lo anterior, se verifica el sello de acuse de fecha 10 de enero de 2019, mismo que contiene firma del titular de la SAR. Una vez concluida la validación, cada día 15 de cada mes, la Dirección de Sueldos y Salarios emite cheque o transferencia a los estudiantes para el pago de la beca.

**DIRECCIÓN DE CONTRALORÍA ACADÉMICA**  
**Asignación y control de cargas académicas**

Para validar la prestación del servicio conforme el "Procedimiento para la asignación y control de Cargas Académicas" (fecha 30 octubre de 2017, versión 09), se revisaron las actividades de "Movimiento de nómina de Asignatura" para la UA de Ciencias de la Nutrición y Gastronomía. Previo a la carga y revisión de la nómina, se informa al Director de la UA de Nutrición, la Dra. Marcela de Jesús Vergara Jiménez, mediante oficio de fecha 6 de noviembre de 2018 que el periodo para captura y recepción de propuestas de cargas académicas, será a partir del segundo semestre y cuatrimestre del ciclo escolar 2018 y 2019, a partir de 7 de noviembre y finaliza el 30 noviembre de 2018. Posteriormente, se recibe la solicitud oficial (propuesta de programación) en original del folio 01 del periodo 2 de marzo – agosto 2019. En esta propuesta la UA debe hacer la carga base de los tiempos completos (PITC) que imparten asignaturas, asignaturas base, las continuidades, las contrataciones transitorias. La Propuesta de programación de carga académica debe venir formada por la Comisión Mixta Local de Admisión, Adscripción y Promoción del Personal Académico, en el caso de la Escuela de Nutrición y Gastronomía, se encuentra debidamente firmadas el 10 de diciembre de 2018.

Se toma la carga y se registra en el SIIA, en el apartado revisión se carga manualmente por cada profesor. Se revisa que únicamente sean las actividades curriculares, solo en caso de que las actividades extracurriculares sean se hora base, se pasa a la carga oficial. Después se revisa que los tiempos completos tengan su carga horaria completa, en caso de que no tenga carga completa, se le asigna o queda a la espera de carga horario.

Se revisan los casos de los académicos que solicitan licencia con o sin goce de sueldo. Si es así, se registra como licencia y se reporta en la carga oficial para identificar la vacante. En caso de que las licencias no estén debidamente aprobadas, no se puede generar la vacante. El tope máximo de carga horaria para un académico es de 30 horas.

Con respecto al personal de confianza, se verifica que la carga académica no sea mayor 5 horas. Los resultados de la revisión se comunican a las UA, para que las UA hagan los cambios conducentes con base en los hallazgos de la revisión. En el SIIA, se verificó la Escuela No. 2730 y se presentaron los resultados de revisión, para la licenciatuara en nutrición.

Posteriormente, la DCA recibe los cambios hechos por las UA para integrar la carga oficial. Para verificar lo anterior, se observó en el SIIA el módulo de "Consulta oficial de la Carga Académica por Escuela".

Toda vez que la DCA ha validado e integrado la carga oficial, se identifica solo a aquellos profesores que requieren movimiento de nómina, es decir, los PICT.



El formato de Movimiento de Nómina se turna a la Dirección general de Recursos Humanos (DGRH) quien recibe y revisa los movimientos de nómina, si dichos movimientos son validados por la DGRH, se firman y autoriza. Una vez autorizado por la DGRH, se turna nuevamente a la DCA, quien envía el trámite a la Dirección de Sueldos y Salarios. La DSS recibe formalmente los movimientos de nómina, se verifica el trámite de la Escuela de Nutrición, y remite una copia a la DCA, se revisa copia con fecha de recibido el 8 de marzo de 2019 por parte de la DSS. Si procede la DSS, calcula el pago y procede a su programación, sino está correcto, se remite para su corrección a la DCA.

Con respecto a los productos no conformes, el Responsable del Proceso identifica que debe aplicar lo establecido en el "Procedimiento para el Control de salidas No Conformes", de fecha 30 de octubre de 2017, versión 14, y llenar el Formato de Producto no Conforme.

#### **DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA**

##### **Comprobación de gastos**

La responsable del proceso, la C.P. Irma Mendivil Rivera, informa que la operación de su proceso "Comprobación de Gastos", está determinada en el documento "Procedimiento de Comprobación de Gastos" de fecha 31 de octubre de 2018 en su versión 16.

Para validar el control y medición del proceso, así como asegurar la confiabilidad de sus controles operacionales para la conformidad de sus productos y servicio, conforme los requisitos de sus usuarios, se realizó una revisión al procedimiento. El proceso inicia cuando los funcionarios o empleados de las unidades organizacionales o académicas elaboran su solicitud de comprobación de gastos, conforme los requisitos establecidos por la Dirección de Auditoría Interna. Las recepcionistas de la DAI reciben las solicitudes de comprobaciones de gastos, para verificar este punto de entrevistó a las C. Teresa de Jesús Soto Moreno y la C. Maricela Grande Beltrán, ambas secretarías de la DAI quienes, llevan el control de turno de los usuarios, les reciben sus documentos y revisan los siguientes puntos: Nombre y datos de identificación, nombre y clave de la unidad organizacional del usuario, solicitud original y dos copias. Se revisa la solicitud de fecha 28 de marzo de 2019, misma que contiene el sello de recibido y oficio dirigido a la titular de la DAI. A dicha solicitud se le da entrada con un número de Folio que debe contener el EGR (folio que se le asigna por parte de la Secretaría de Administración y Finanzas), misma que corresponde al usuario, Dr. Javier Alonso Chávez Pérez. Es recibida y capturada en el folio del sistema CGA (comprobación de gastos de auditoría).

Una vez recibida la solicitud, se genera la relación de trámites de recepción a primera revisión. Cada una de las relaciones, que contienen diversas solicitudes, se distribuye de manera aleatoria entre los auditores de primera revisión. Para constatar los controles operacionales de la auditoría de primera revisión, se entrevistó a la auditora de primera revisión, la C.P. Marcia Dolores García Félix. Recibe la comprobación y accede al módulo de comprobación de gastos. En el sistema debe capturarse con el folio EGR, posteriormente se consulta el catálogo de cuentas para cotejar con lo entregado por el usuario. Para validar lo anterior, se verifica la Comprobación de gastos del usuario: Pérez Rubio Jorge, de la Unidad Organizacional 4030, que corresponde a la Dirección de Construcción y Mantenimiento, la cual fue aceptada a primera revisión conforme los controles establecidos.

Después de iniciar la revisión a primera etapa se verifican los comprobantes fiscales contra la hoja de detalle, para ello se utilizan los catálogos básicos institucionales del sistema, y se fundamenta en la normatividad y leyes aplicables vigentes. En caso de que los comprobantes no reúnan los requisitos de conformidad, deben determinarse las observaciones. Indistintamente de si el trámite de comprobación de gastos tenga o no observaciones, debe realizarse la sumatoria de los comprobantes presentados. Los comprobantes que no reúnen los requisitos se devuelven para su aclaración por parte del usuario. En esta etapa, todo se captura y se registra en el Módulo de comprobación de gastos para generar evidencia de la primera revisión de auditoría. Al término de esta etapa, se imprime la relación de comprobaciones de primera revisión para turnarse a la segunda revisión de auditoría.

Para verificar el proceso de Comprobación de gastos en la segunda revisión de auditoría, se entrevistó a la Auditora de segunda revisión, la C.P. Berenice Martínez León. Para verificar esta segunda etapa, se revisa la solicitud del usuario, Delgado Burgueño Ana María, de la Unidad Organizacional de Servicios Escolares de la zona Sur. Se revisa nuevamente su comprobación de gastos, en primer lugar, se ingresa al Módulo del sistema (MCG), para generar el pase de segunda revisión e iniciar la revisión correspondiente bajo el principio de la relevancia de la información para verificar que la revisión del auditor de primera revisión cumpla con los requisitos

de conformidad con la normatividad institucional y las leyes aplicables vigentes. Después de concluir su revisión la auditora Berenice Martínez, accede nuevamente al módulo de comprobación de gastos para generar evidencia de la segunda revisión. Una vez firmado el dictamen de revisión por el auditor, se turna a firma de la Dirección de Auditoría Interna para su autorización. Se verifica que se haya hecho la segunda revisión, se verifica la documentación bajo el principio de relevancia de la información y se firma el dictamen.

Al recibirse nuevamente la comprobación firmada y autorizada por la DAI, la auditora de segunda revisión recibe el dictamen firmado, ingresa al módulo, registra la comprobación y genera en el sistema un pase de segunda revisión realizada. Posterior, se turnan los folios de comprobación de gastos al auditor de primera revisión firmados para efectuar un corte de envío de comprobación de gastos. Para validar esta etapa se revisa el listado de corte de envío con número de entrega 2019000132, que contiene 18 trámites elaborados por el auditor número 48. Posterior a la firma de la titular de la DIA, se turna a la Dirección de Contabilidad General, con fecha de entrega el 28 de marzo de 2019.

Otro de los informes que se derivan del proceso de operación, corresponde al Informe de la situación de saldos de funcionarios y empleados, que se derivan del gasto operativo y fondo revolvente. Este reporte va dirigido a la alta dirección (Contralor General, Secretario de Administración y Finanzas y Rector). Se revisa un oficio de fecha 31 de diciembre de 2018 para validar la entrega del reporte, firmado por la Dra. Marifeli Avendaño, Directora Auditoría Interna para informar respecto del estado que guarda la cuenta de gastos por comprobar de la UAS. Con lo anterior, se demuestra que la UAS implementa el proceso de comprobación de gastos bajo controles definidos y cuenta con actividades de seguimiento y medición adecuados.

#### **DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA**

##### **Auditoría interna:**

Para revisar el control operacional del proceso, el C.P. Gerardo Fernández, responsable del proceso, identifica el documento "Procedimiento de Auditoría Interna", de fecha 31 de octubre de 2017, versión 15, en el cual está determinadas sus actividades para la operación. Para verificar su cumplimiento, se muestra el desarrollo del proceso. Se revisa el Programa de auditoría del 1 octubre al 14 de diciembre de 2018. En el programa se determina el objetivo, los tipos de auditoría, el alcance, los criterios y la reglamentación, los recursos para la auditoría, incluyendo los recursos humanos y financieros, y el desarrollo de cada una de las actividades.

En el programa de auditoría, se determina el auditor responsable, el horario, el lugar, fechas. Para cada auditoría, se tiene etapa de planeación, ejecución y elaboración de informes. La Directora de Auditoría Interna, revisa y autoriza el programa de auditoría, se muestra el programa firmado por la Dra. Marifeli Avendaño.

Para revisar el procedimiento, se toma como ejemplo, el expediente de la Facultad de Ciencias Físico Matemáticas. De acuerdo con el desarrollo del procedimiento, la siguiente actividad consiste en preparar la documentación para la revisión, en esta etapa se revisa el oficio número 635/2/17-21 de inicio de auditoría de fecha 01 de octubre de 2018, recibido el 10 de octubre de 2018 el cual está dirigido al Mtro. José Vidal Jiménez Ramírez mediante el cual se le comunica que habrá una revisión de ingresos propios, también se le comunica el alcance, el objetivo de la auditoría, se le informa el auditor asignando, este caso se programó a la C.P. Magda Guadalupe Ramírez Gutiérrez. Se le solicita la información que deberá tener para la realización de la auditoría. Se prepara el expediente y se integran los formatos que se van a ocupar, así como la información necesaria. Posteriormente, se gestiona el recurso para los viáticos de los auditores, en esta etapa se comunica vía telefónica al auditado para establecer la fecha de la visita. Para ello, se revisó la bitácora de llamadas telefónicas para citas de auditoría, en esta se verificó que el 3 de octubre se tuvo contacto telefónico con un enlace de la Facultad de Ciencias Físico Matemáticas, acordándose la cita para el 10 de octubre de 2018.

El auditor acude a la cita, se establece una reunión inicial donde se le explica la ruta de trabajo que se realizará. En caso de no estar presente el director, deberá estar nombrado un responsable. Se revisa al formato de Entrevista con Directivos, en esta entrevista se abordan preguntas, Control interno, normatividad, Acta entrega, organigrama, manuales de organización, capacitación, supervisión, control de activos, arrendamientos locales, ingresos propios, descripción de los orígenes de los ingresos. También se realiza una encuesta de los alumnos sobre cuales conceptos les generan un pago y si se les entrega el recibo correspondiente. Una vez contenida la información, el auditor responsable inicia la revisión documental, para ello se apoya en la Guía General de Auditoría de la DAI. Al término de la revisión se integra, un informe de resultados previos, que

|  |   |
|--|---|
|  | <p>contiene una cédula general de ingresos, misma que se va desagregando en, ingresos depositados en bancos, también se revisa en el sistema integral de información el reporte de ingresos propios por cada uno de los ciclos, así como también los egresos. Una vez analizados, se integra el informe previo, se revisa el no. de revisión 635/2/17-21 de fecha 21 de noviembre 2018, el cual está firmado de recibido por parte del Mtro. Jose Vidal, aquí solo el director puede recibir. Este cuenta con análisis de ingresos y los resultados y hallazgos y la fundamentación. Se notifican las observaciones también.</p> <p>Después de entregar el informe previo y al no haber aclaraciones por parte del auditado, se procede a la elaboración del informe final de auditoría. Este informe de la Fac. Ciencias Físico Matemáticas, fue firmado de conformidad el pasado 29 de noviembre del 2018. Se le entrega el informe al director de la UA y el otro se archiva.</p> <p>Se verifica mediante oficio, 07/2/17-21 dirigido al M.A. Salvador Pérez Martínez, Contralor General de la UAS, donde se le remiten todos los resultados del programa de auditoría. En este caso es el programa 26.</p> <p>En el caso del procedimiento de asesoría, se revisa el Programa de visita de asesoría no. 6, el responsable elabora el programa, la Directora de la DAI lo firma y autoriza, este estuvo integrado para dar asesoría a 9 UA, del 25 de febrero al 14 de marzo de 2019. Se revisa el oficio no. 0136/2/1721 dirigido a la Dr. Rosario Fernando Leyva, director de la Preparatoria el Fuerte, donde se le informa que se realizará una visita con el objetivo de fortalecer el sistema de control interno, así como verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable vigente.</p> <p><b>SECRETARIA GENERAL</b><br/><b>Recepción, análisis de proyectos, análisis y determinación por parte de las Comisiones para poder ser presentados ante el Consejo Universitario con el fin de emitir acuerdos</b><br/>De acuerdo con el Mtro. Hurtado el personal involucrado en este proceso mantiene un conocimiento adecuado para el cumplimiento del proceso, los dictámenes emitidos están preservados en un archivo físico resguardado en la dependencia, cumpliendo con lo estipulado por la legislación universitaria. Adicionalmente se levanta un acta en el seno de la sesión de la comisión respectiva donde se discutió y en su caso aprobó el dictamen, quedando consignado en ella, los participantes y los acuerdos a los que llegaron. Por la propia naturaleza del procedimiento, es muy raro registrar negativas al producto ofrecido, debido a que cuentan con requisitos previos donde realmente se determina la pertinencia del producto.</p> <p><b>DIRECCIÓN DE SUELDOS Y SALARIOS</b><br/><b>Elaboración de la Nómina Universitaria</b><br/>En entrevista con la responsable del proceso, la Lic. Vargas, esgrimió que el proceso de emisión de la nómina universitaria se enmarca en lo estipulado en el procedimiento específico de nómina, en el que se describe de manera detallada las entradas y las salidas involucradas, así como las etapas intermedias. En este sentido se llevó a cabo un ejercicio práctico para corroborar la correcta aplicación del procedimiento, en la inteligencia que por la propia naturaleza del proceso solo se tomaron en cuenta los aspectos más destacables, considerando a la Lic. Vargas como el estudio de caso: en primera instancia cada UO de la UAS debe remitir el reporte de las percepciones y deducciones del trabajador (semanal, quincenal o mensual), el personal de la Dirección de sueldos y salarios verifica en sistema el estatus del trabajador para corroborar que lo reportado corresponda con su contrato, en caso negativo, se regresa a la UO, en caso positivo continua el proceso, cuando el analista informático captura la información, para su impresión y consecuente emisión de los pagos. En el caso de la trabajadora María Guadalupe Vargas, se corroboró su estatus en el sistema, donde se obtuvieron los datos relativos a la nómina más reciente emitida (25 y 26 de marzo), en virtud de que el plazo de la impresión aun no corresponde en cuanto al tiempo de emisión, en el sistema aún no se ve reflejado el dato, en su caso ocurrirá después de aplicarse el pago.</p> <p><b>DIRECCIÓN DE PERSONAL</b><br/><b>Control de Guardias</b><br/>Para dejar constancia de la trazabilidad relacionada con el control de guardias el Lic. Sánchez refiere que, en el Procedimiento de control de guardias, se incluyen a los responsables del proceso y a las actividades más importantes, de inicio a fin, así, el proceso inicia con el supervisor de conserjes y veladores, quien debe recabar información de las guardias realizadas por los conserjes y veladores, durante todo un mes, para posteriormente concentrar la información en un</p> |
|--|---|

formato especial. El proceso concluye cuando el Subdirector Académico de la Dirección de recursos humanos, archiva una copia simple del recibo de pago emitido. Durante la auditoría, el responsable del proceso describió paso a paso el procedimiento, mencionando también a quienes participan en cada una de las etapas, con lo cual muestra conocimiento pleno del proceso.

#### **DIRECCIÓN DE PERSONAL**

##### **Certificación Laboral**

Durante el ejercicio de evaluación de la conformidad se dio seguimiento al procedimiento establecido, para la obtención de una carta de certificación laboral a presentarse como requisito ante el consulado de Estados Unidos. Inicia el proceso desde la obtención la información del solicitante, su turno, su registro en la bitácora, ingreso a la base de datos(SIIA) donde personal de la UO corrobora que los datos de la solicitante correspondan y sean los correctos, corroboran su tiempo de antigüedad laboral, emiten un formato simple que acredita que los datos sean los correctos, una vez cumplido con este requisito se continua con el proceso hasta llegar a la impresión del documento final, previa aprobación del usuario, se transfiere la carta para la firma del responsable, posteriormente se coloca el sello respectivo, se le hace entrega al usuario de la carta quien firma de recibido en un formato de registro.

#### **DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

##### **Emisión del Semanario Buelna y servicio de atención a eventos**

En entrevista con la Lic. Arce, responsable del proceso, esgrime que este proceso se enmarca en los criterios estipulados en el procedimiento específico del proceso.

En entrevista con la responsable del proceso, la Lic. Vargas, esgrimió que el proceso de emisión de la nómina universitaria se enmarca en lo estipulado en el "Procedimiento de emisión del Semanario Buelna y servicios de atención a eventos". Este documento contiene desde las entradas hasta las salidas del proceso, incluyendo sus etapas intermedias. Para acreditar la aplicación del procedimiento en mención se tomó al azar una solicitud para incluir información en el Semanario Buelna, los pasos seguidos se explican a continuación de manera general:

1. El director de la Unidad Académica remite oficio de solicitud al Ing. Valle, Director de Comunicación Social de la UAS, en el que requiere apoyo para la publicación de un comunicado acompañado del archivo electrónico.
2. La recepcionista recibe el oficio y corrobora que se cumplan con los requisitos preestablecidos (Fecha, firma del director, que requiere, cuando lo requiere, etc)
3. Si cumple con los requisitos la recepcionista remite el oficio a la responsable del proceso (Coordinadora operativa), quien verifica el cumplimiento de los requisitos y emite su aprobación.
4. La secretaria captura los datos del oficio y realiza una copia electrónica del oficio. Además, clasifica los oficios según el servicio.
5. Al tratarse de una solicitud de publicidad se le entrega al diseñador, quien crea una copia del Semanario (diseño en estructura y formato)
6. El Director junto con el subdirector, el editor y diseñador crean portada, editorial y contraportada.
7. Se envían correcciones al borrador por las personas anteriores
8. El corrector, determina la pertinencia de realizar nuevos cambios. En caso de no tenerlos, se aprueba y en su caso se genera la orden de impresión.

Se observa cumplimiento de acuerdo con el procedimiento establecido.

#### **DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL**

##### **Operación y Contabilidad**

Durante la auditoria el Lic. Ricardo Martínez, Responsable del Proceso de Operación y Contabilidad, menciona que sus responsabilidades, autoridades se encuentran plasmadas en el procedimiento específico, comentan que en este documento se encuentran descritas las actividades para el desarrollo de sus productos, ingresa a la plataforma del SGC abre el procedimiento específico y selecciona la actividad de catálogo de proveedores explica que ingresa al portal web de SIIA, captura en el apartado de catálogos los campos requeridos para generar un nuevo código y nombre del padrón de proveedores, genera un nuevo código, archiva solicitud (Documento con 30 octubre de 2017, versión 12), se hace un ejercicio ingresando al SIIA, catálogo de proveedores, módulo de contabilidad gubernamental, sistema integral de información

administrativa, muestra un catálogo de cliente que contiene el número de proveedor, nombre y registro federal y cuando se alimenta el sistema quedan los datos registrados con un folio de solicitud para cumplimiento con transparencia, se registra RFC, nombre, folio, domicilio fiscal, en el ejercicio realizado, se observa el cumplimiento de lo especificado en el procedimiento con la actividad, de acuerdo a los criterios de aceptación de los productos y servicios.

**DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL**

**Archivo Contable**

Como parte de la evaluación y durante la entrevista realizada al responsable del proceso, Lic. Federico Campos García comenta que en la plataforma del DSGC se encuentra el procedimiento específico donde se describe las actividades que realiza, se hace el seguimiento al préstamo de un documento, se recibe por escrito o verbal el préstamo de un documento, se turna al titular de la DGC, se autoriza, se consulta en el sistema para verificar que lo solicitado se encuentre en el archivo, se pregunta el tiempo que requieren la documentación, se genera un vale de préstamos documental en la base de datos del SIIA, el solicitante firma el vale de préstamo, se le da entrada nuevamente a los documentos una vez egresados, se acomodan en sus recopiladores (Documento con fecha de revisión 30 octubre 2017, versión 13), se muestra un vale de préstamo con folio 1213, de Arredondo Rolando, de Auditoría Interna, en relación a los préstamos de unas pólizas, con fecha de 14/12/2018 con fecha devolución 05/02/2019, durante el ejercicio realizado se observó que realizan las actividades de acuerdo a lo estipulado en su procedimiento, cumpliendo con sus medidas de control y cumpliendo con los criterios de aceptación.

**DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL**

**Apoyo Administrativo**

En la entrevista realizada a la Lic. Jannette Flores Navarrete menciona que las responsabilidades y autoridades se encuentran plasmadas en el procedimiento específico, detalla de manera específica la manera en que lleva a cabo la función de requisiciones de consumibles y bienes, recibe las solicitudes de manera verbal por parte del personal. Realiza la requisición dirigida a la Dirección de Control de Bienes e Inventarios, de acuerdo a las políticas establecidas por la UO, pasa a firmas original y copia de la requisición con la titular de la DCG, envía la original y copia de la solicitud por sistema y físicamente para ser sellada y recibida por la DCBI, archiva la copia de la solicitud (documento con actualización del 30/oct/2017, versión 11), se realizó un ejercicio con la responsable ingresando a la plataforma, para visualizar las actividades que realiza, mostró un paquete de requisiciones y el área donde las archiva, se pudo constatar que realiza de manera coordinada las actividades de acuerdo a lo especificado en su procedimiento.

**DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL**

**Registro de Egresos**

En la entrevista realizada al Lic. Silvano López García responsable del proceso del registro de egresos, menciona que sus funciones se basan en los lineamientos establecidos por los DGC y de manera general menciona las funciones que realiza: revisa las comprobaciones el registro que los saldos que estén al día, se entrega la medición de seguimiento, se reciben el día 5 al día 20 se entrega como fecha establecida y menciona que esto se encuentra establecido en su procedimiento específico, al cual accede a través de la plataforma de la DSGC.

Comenta que recibe del área de archivo los tramites con los documentos que amparan los egresos institucionales, imprime a través del sistema las pólizas, revisa los tramites en la base de datos, para constatar que cuentan con los requisitos establecidos, lo pasa archivo contable, se informa a la DCG de la actualización de saldos de funcionarios y empleados mediante el oficio de entrega del producto, se hace el concentrado de pólizas de diario con ajustes y se entrega al archivo contable, se verifica del SIIA los listados de revisión de folios, se generan las tablas de revisión a tramites de cheques y situación de tramites en el SIIA, se imprimen y se concilian entregándose al titular de la DCG (documento con revisión de 17/octubre/2017, versión 12), se hace el seguimiento de un documento a través de consulta en el SIIA.

**DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL**

**Registro de Ingresos**

Durante la entrevista realizada a la responsable del proceso de registro de ingresos la Lic. Dora Elena Castro Cervantes, comento que cuenta con un procedimiento donde se establecen las actividades que realiza, ingresa a la plataforma del DSGC para abrir el procedimiento y describe

de manera muy general sus funciones (documento con fecha de revisión 31/oct/2017, versión 12), se realiza un ejercicio de seguimiento con un personal operativo, quien menciona que una vez que un estudiante hace su pago queda registrado el depósito en el banco, se genera un corte diario por parte de la SAF, revisa los registros de los ingresos en el SIIA en conjunto con los responsables de la elaboración de las conciliaciones bancarias y se realizan las conciliaciones, si la conciliación esta correcta se entregan al titular de la DCG, como evidencia muestra el formato de conciliación bancaria con fecha de 31/12/2018, versión 8, la Lic. Castro refiere que hay control de la información documentada conservada donde se muestra la descripción, almacenamiento, preservación, recuperación, comunicación y descripción, menciona que la documentación la tiene solo por un año y de ahí se pasa a archivo general (documento con fecha de revisión 30 de octubre 2017, Versión 01), durante el ejercicio se realizó se demostró que realizan las actividades conforme a lo establecido en su procedimiento.

#### **SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

##### **Ingresos Institucionales**

El Lic. Fernando Vázquez Barón realiza una descripción de todas las funciones que realiza, así como las del personal operativo a su cargo, describiendo el subproceso en los referentes al subsidio que es el reintegro más importante describe lo siguiente el convenio de apoyo financiero y se firma por los actores involucrados, se determinan los montos, se otorgan de manera mensuales los recursos financiero, constante comunicación con Gobierno Federal y Estatal, se elabora el CFDi y la factura, sistema con clave que se genera una solicitud de pago, se anexa el CFDi firmada por el secretario de administración y finanzas, verificar en la cuenta bancaria que el recurso este depositado, a través del sistema se hace la liquidación, soporte documental, se envía el departamento de contabilidad, recurso disponible, registros contables. En relación a los convenios describe, se elabora el CFDi, convenio de apoyo financiero, liquidación, se realiza el paquete al área de contabilidad. Para los ingresos propios, inscripciones de los alumnos, comisión de admisión, lo propone al consejo universitario y los autorizados, las cuotas se encuentran en el sistema por el default, secretaria general cuando es una cuota que no está establecida, solicitud a través del sistema, se hace una comparación del monto de la cuota y lo autorizado, se generan hojas de pago, recibo de pago y cuando no cumplen con los requisitos establecidos son rechazadas. En los cortes de caja, cobro, corte de caja de ingreso, los recibos de pago, se realiza una revisión se envía esa documentación, para las conciliaciones bancarias, se registran todos los ingresos de la universidad, conciliación bancaria, se coteja las partidas, se registra, soporte documental todas las conciliaciones de todas las cuentas, en las entrevistas realizadas al personal operativo realizaron una simulación de las actividades que se realizan, lo cual coincide con lo descrito por el responsable del proceso y lo descrito en su procedimiento específico (documento con fecha de revisión 31/Oct/2018, versión 13), comentan que no han recibido quejas y la comunicación con el cliente es constante.

#### **SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

##### **Ventanilla de Trámites Generales**

Durante la auditoría realizada en la Secretaría de Admisión de Finanzas la C.P. Ma. Guadalupe Alvarado Rocha, cita que hay un procedimiento específico en el cual se ven el desarrollo de las actividades, se hace el seguimiento de un trámite que es una solicitud para una guardería, el personal de la ventanilla recibe la solicitud, la revisa que cumpla con los requisitos de acuerdo a la guía de trámites, firma y sella de recibido, registra la solicitud en el sistema y espera la autorización, el personal de presupuesto asigna la solvencia presupuestal, ingresa al SIIA el trámite para que se genera la póliza, el titular de la SAF recibe el reporte del trámite, revisa la procedencia del trámite de acuerdo a los criterios de aceptación, una vez aceptados, se autoriza la elaboración del cheque y se ingresa al sistema con una promesa de pago, la responsable de la elaboración de cheques imprime la lista de promesa de pago autorizada por el Titular de la SAF y subsecretaria de la SFA, la regresan con la responsable de la VTG quien revisa que el trámite es en estado de comprometido devengado y de ahí pasa a pago calendarizado, se registran los pases de los cheques en el sistema y lo pasa al personal de cajas para su entrega y se ingresan al sistema para que aparezcan en el estado de pago (documento con fecha de revisión 31 de octubre 2018. Versión 13). Durante el ejercicio realizado se observó que cuentan con las herramientas necesarias para realizar la operación de su procedimiento, además de contar con los controles necesarios y mantener una comunicación constante con el cliente respecto al estatus en el que se encuentra su pago.

**DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA****Servicios informáticos y seguridad de la base de datos**

La responsable del proceso de Mtra. Paulina Soledad Ramos Parra, identifica en la plataforma de la DSGC su procedimiento específico, para dar seguimiento a las actividades que realizan se toman el ejemplo de dos solicitudes de servicio, la primera es por parte de la Dirección de Archivo General en la cual solicitan se les permita acceso a dos usuarios a la documentación de archivo general, la secretaria revisa la solicitud y se la entrega al coordinador administrativo, quien revisa las solicitudes registrando en el sistema la fecha de atención, clasifica la solicitud de acuerdo al servicio, y lo turna al área correspondiente, en el sistema el operador revisa que tiene asignada un servicio y revisa la solicitud. Se le dio el seguimiento a una solicitud de formateo de una computadora, se verifico que la solicitud cumplió con los requisitos establecido por parte de la administradora y consulta con el operativo de soporte técnico, quien le dice que la podrá revisar al día siguiente, la administradora ingresa al sistema y registra la fecha de promesa de entrega (fecha de revisión octubre 2017, versión 18). La responsable comenta que en todo momento hay comunicación con el cliente, además estos pueden verificar el momento en el que se encuentran sus solicitudes. En relación al servicio informático para los programadores determina el tiempo y la forma en que se realiza, además explica que se desarrolló un tríptico para sensibilizar al cliente respecto a los requerimientos que necesita cuando desea crear una plataforma nueva (registro con fecha de actualización 30/oct/2017, versión 13). Como parte de la funciones del Director y su personal al cargo describe las actividades que realiza y explica la programación de respaldos como parte de los productos del cliente, uno diario y uno semanal, para asegurar el resguardo de la información, durante el ejercicio se constató que realizan las actividades de acuerdo a lo descrito en su procedimiento, además de buscar herramientas de mejora para tener una mejor comunicación con el cliente respecto a los servicios que ofrecen y entregar un producto conforma.

**TORRE ACADEMICA****Solicitud y Prestación de Espacios Físicos**

La L.C.P. Graciela Medallo Navarro comenta que mantienen un procedimiento específico y describe las actividades que realiza de acuerdo al cargo que desempeña y se da seguimiento a una solicitud de la salida del audiovisual 1, se cotejan los requisitos de la solicitud de acuerdo a lo sus criterios de aceptación, el cual cumple con referente a los requisitos del equipo y la sala, el nombre de la persona que solicita, con la fecha e institución que procede, este oficio se le asigna un folio y se sella con nombre de recibido Torre Académica, el administrador checa que se encuentre una fecha disponible y de ser así agenda el espacio, esto se corrobora en la plataforma de Torre Académica. El director recibe la solicitud escaneada y da la autorización de la reservación del evento, la secretaria informa al cliente de manera telefónica que ha sido agendado evento, el administrador verifica que los requisitos solicitados por el cliente sean cumplidos por la SAT en el desglose de servicio o insumos contable (como evidencia muestra el desglose con folio 5694 con firma de la administración y firma de aceptación del usuario fecha de actualización 31/oct/17, versión 02), el cliente firma el acuerdo y realiza el evento, el administrador verifica las instalaciones queden en las condiciones óptimas. Como evidencia de la operación de la solicitud del espacio se le dio seguimiento a la solicitud para un espacio virtual del Lic. Adrián Ibarra Urquidez, Director de Artes Pláticas con fecha de recepción del 22 de enero 2019 por la Torre Académica, presenta sellos de recepción, escaneo y enviado a la plataforma.

La responsable menciona que cuando una solicitud no llega con los requisitos establecidos, se le comunica al cliente en ese momento y se le regresa la solicitud. En el ejercicio realizado se puede constatar que realizan las actividades de manera coordinada de acuerdo a lo establecido en su procedimiento, además de contar con los controles necesarios para una salida conforme del servicio prestado, tanto para clientes externos como internos.

**DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS****Contratación de personal de base académico, administrativo y de intendencia**

El cumplimiento en la tramitación de contratación de personal académico, administrativo y de intendencia, se lleva a cabo acorde a cada uno de los casos se presentan, vigilando se lleven a cabo en tiempo y forma para no afectar las actividades de la UAS. En caso de detectar retraso o incumplimiento en la gestoría, se realizan acciones correctivas a tender de manera expedita que se documentan como parte del SG. Las desviaciones identificadas pueden deberse a captura o información incompleta por parte del usuario.

|  |   |
|--|---|
|  | <p><b>DIRECCIÓN DE ARCHIVO GENERAL</b><br/><b>Servicios de archivo general</b><br/>Para la custodia de los expedientes en cada uno de los expedientes se consideran los riesgos que pueden correr los expedientes de personal académico y administrativo, así como de exalumnos titulados de la UAS que aquí se archivan. Estos riesgos se enuncian en la matriz de riesgos y oportunidades de la UO a cargo.<br/>Como acción de mejora se ha planteado eficientar el tiempo en el que se da el servicio, asimismo el seguimiento permanente de los expedientes que se encuentran prestados en otras UO, por la naturaleza del servicio que se solicita, cuando los documentos han estado fuera por un periodo prolongado, se tiene un control puntual de fecha de salida, responsable y lugar de localización, poniéndose en contacto dar seguimiento.<br/>El usuario puede tener acceso de manera digitalizada, desde la base de datos, a su expediente. Los expedientes se conservan durante 80 años</p> <p><b>DIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES</b><br/><b>Prestaciones sociales a los universitarios</b><br/>Se revisó el Procedimiento de esta UO, Plan y Objetivos de Calidad con la responsable del proceso Esther del Rosario Salcido Ávila y se verifica el cumplimiento de todas las acciones, tomando como ejemplo una de las solicitudes de préstamo ante FONACOT, desde el primer formato solicitud que llena el cliente, la gestión y el resultado, mismo que fue dictaminado favorablemente.<br/>Se revisaron los trámites a seguir para conseguir la hospitalización de un estudiante que sufrió un accidente cuyo lugar de residencia era fuera de Culiacán. Dada la urgencia del caso, se realizó de manera personal por el director de la UO, logrando la pronta atención en esta emergencia, así quedó documentado y con resultados positivos para el usuario.</p> <p><b>DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS</b><br/><b>Atención y seguimiento de quejas para garantizar los derechos de la comunidad universitaria</b><br/>Debido a la naturaleza del servicio se lleva a cabo la documentación de cada una de las acciones a seguir hasta lograr la resolución, casi siempre, que convenga a las dos partes y se logre la conciliación, de no ser así lo retomará el Consejo Técnico de la UAS y la UO de Defensoría queda liberada para continuar el servicio. Todo esto, de acuerdo con lo que comenta el responsable del proceso, se encuentra definido en el procedimiento específico de operación del proceso, el cual se observa conocimiento en el manejo de este.</p> <p><b>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES</b><br/><b>Servicios de atención a eventos académicos, diseño y comunicación y elaboración de constancias</b><br/>En particular la atención de esta UO inicia y concluye las acciones, en promedio, en una semana para lograr que se lleve a cabo el evento y se diseñen y entreguen las constancias. Como ejemplo, el último evento programado fue una conferencia, para los alumnos de posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, para lo que se atendió en un lapso de tres días. Demostrando a través de la encuesta la total satisfacción de los usuarios. La responsable del proceso comenta que es a través del procedimiento específico del proceso, en el cual se establecen las actividades para la prestación del servicio, mismo que se observó en cumplimiento durante el desarrollo de la evaluación.</p> <p><b>CENTRO DE CÓMPUTO UNIVERSITARIO CULIACÁN</b><br/><b>Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos.</b><br/>Se revisa el procedimiento específico de solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos con los cuatro entrevistados: Mtro. Eustasio Emilio Lara Velasco, Coordinador General, Lic. Dunia Elizabeth Uriarte González, Responsable de proceso, Maestra Norma Elizabeth Rendón Ibarra, Coordinadora Académica y Maestro Marco Antonio Guerra Brambila, Coordinador Administrativo. La revisión se realiza a través de un recorrido conjunto, en acompañamiento de diferentes usuarios del Centro de Cómputo para constatar que se lleve a cabo tal y como está establecido en el procedimiento específico.</p> |
|--|---|



|  |  |
|--|--|
|  | <p>El usuario llega a las instalaciones, y en la pantalla touch instalada en la recepción, ingresa su número de estudiante, trabajador o folio que otorga el CCU a un usuario externo. El usuario puede seleccionar un equipo individual, por grupo o la zona wifi; sigue las instrucciones que le aparecen en la pantalla, elige el número de equipo, hasta que el sistema le indica que puede ingresar a las instalaciones y ocupar el mismo. Una vez dentro, trabaja y si tiene un problema técnico, a través del mismo sistema solicita ayuda a un asesor académico (que permanecen en la sala de trabajo), el cual acude para su auxilio. En caso de que el asesor técnico no pueda solucionar el problema, se envía una notificación a soporte técnico para que se proceda a la reparación del equipo. Todo este procedimiento está escrito y se pudo constatar en la práctica y con la revisión de su sistema en línea.</p> <p>Para el caso del préstamo de espacios físicos, se pudo constatar mediante la revisión de oficios, que se realiza la solicitud por escrito, en formato libre, pero debe contener la siguiente información: fecha y horario, unidad organizacional o académica, necesidades del curso, número de participantes, nombre y firma del solicitante y equipo requerido. Esta información es ingresada a su sistema y al verificar la disponibilidad de los espacios, se aprueba y se otorgan los espacios. Todo lo anterior fue comprobado a través del seguimiento del proceso, vía su sistema en línea, así como con la revisión de los oficios de solicitud.</p> <p><b>COORDINACIÓN GENERAL DE EXTENSIÓN DE LA CULTURA.</b><br/><b>Aprobación, programación, ejecución y seguimiento de eventos culturales y prestación de espacios culturales e infraestructura.</b></p> <p>El procedimiento de este proceso se encuentra establecido en el documento denominado Procedimiento de Aprobación, programación, ejecución y seguimiento de eventos culturales y prestación de espacios culturales e infraestructura, donde se puede encontrar información como las políticas, responsabilidad y autoridad, y desarrollo. Ahí se establece que esta Coordinación atenderá las solicitudes de servicio que se hagan llegar con los requisitos establecidos en el documento denominado Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto. Se constata el proceso al realizar recorridos y revisar documentos desde la recepción de la solicitud debidamente requisitada de acuerdo con el formato Solicitud de Espacios Culturales y/o Infraestructura, se firma y sella de recibido, guarda la solicitud y anota en el libro de registro de eventos culturales; posteriormente se turna a la Coordinación General. Conjuntamente con la Dirección de Actividades Artísticas y Culturales revisan la solicitud y si no procede, se le notifica al solicitante y se ofrece una alternativa. Si procede, se confirman detalles del evento con el usuario, se verifica materia prima y se procede al evento.</p> <p>Posteriormente el encargado del evento realiza un informe de actividades, de acuerdo con el formato denominado Reporte de Actividades, que se envían al Coordinador para su evaluación. Después se elaboran los informes estadísticos correspondientes, de acuerdo con el formato denominado Reporte de Seguimiento de Servicios Culturales.</p> <p><b>CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN CIENCIAS DE LA SALUD. LABORATORIO DE ANÁLISIS CLÍNICOS</b><br/><b>Solicitud, realización y entrega de resultados de estudios clínicos</b></p> <p>El procedimiento que aplican en su proceso, se encuentra definido en el documento denominado Procedimiento de Solicitud, realización y entrega de resultados de estudios clínicos, en el cual se establecen las políticas, las responsabilidades y autoridad y el desarrollo del mismo.</p> <p>Se hace un recorrido para constatar cómo se lleva a cabo el proceso. Ahí se pudo hablar con el personal encargado de llevar a cabo los análisis y se constata el proceso, el cuidado que tienen al manejar y calibrar los equipos de medición. Cuentan con manuales para cada sección, lo que les permite que un equipo o una sección puedan ser atendidos por más de una persona para no detener el proceso. Se siguió la solicitud de un paciente desde que llegó a la recepción, el proceso que se dio a su muestra durante los análisis (los cuales se realizan en equipos automatizados), se registraron los resultados y se validaron por el analista responsable y hasta que son validados los resultados (identificados en su sistema informático), la secretaria en la recepción los puede imprimir y entregar al paciente.</p> <p>En el procedimiento se especifican las medidas de seguridad para las personas que intervienen en el proceso, así como la forma en que se debe atender al paciente para bajar el estrés mientras se encuentra en las instalaciones del Laboratorio.</p> |
|--|--|

**CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN CIENCIAS DE LA SALUD. UNIDAD DE HEMATOLOGÍA Y BANCO DE SANGRE**

**Solicitud de sangre, hemocomponentes y selección de donadores**

El procedimiento denominado Procedimiento de Solicitud de sangre, hemocomponentes y selección de donadores, establece como desarrollar las actividades del proceso. En las políticas del procedimiento se muestra el control riguroso que debe establecerse en el Banco de Sangre, pues debido a la naturaleza del proceso, relacionado con manejo de sangre y aplicación de sus productos a pacientes, están sujetos a regulaciones de tipo federal y estatal.

Se hace un ejercicio con la muestra de un paciente para verificar la trazabilidad de las mediciones y se comprueba que existe un control de seguimiento desde que un donador llega a recepción, que puede ser programado, por recuperación de unidades o por donación voluntaria. Se registra en libretas especiales, se transfiere a un médico para una entrevista a los pacientes para verificar si la persona es candidata a ser donador. Esto, junto con el análisis de una muestra de sangre para biometría hemática y rosa de bengala, si es positivo, se pasa al paciente a la extracción de sangre. Ahí se le extraen 450 ml de la misma y se le proporcionan los cuidados para que no tenga alguna caída, así como alimentos.

Posteriormente, esa sangre pasa a análisis de serología en el cual se analizan cinco parámetros: VIH, hepatitis B, hepatitis C, hemofilia y Chagas. Si los análisis son negativos, se procede a la separación de los hemocomponentes para su almacenamiento para tenerlos listos para los requerimientos de los pacientes. Se pudo constatar en las instalaciones el cumplimiento del proceso al 100%, el cuidado que se requiere para el mismo, además de las medidas de seguridad implementadas en las instalaciones.

También se pudo seguir el proceso por el cual, si una persona es detectada como reactiva, se realizan dos análisis extras, y si los resultados del segundo y tercer análisis se comprueban, se llama a la persona para canalizarlo con la dependencia correspondiente. Todo ello se comprobó con los documentos que tienen bajo su control.

**ESCUELA PREPARATORIA LÁZARO CÁRDENAS**

**Servicios de laboratorio de prácticas experimentales**

Se revisa el procedimiento con la Maestra Bibiane Peirre Noel Gilles, Responsable del proceso. La revisión del procedimiento se realiza a través de un recorrido conjunto, para constatar que se lleve a cabo tal y como está establecido en el procedimiento específico.

Se establece que sólo se permitirá la impartición de prácticas de laboratorio de las asignaturas del Plan de Estudios del Bachillerato Universitario, que integra las asignaturas experimentales de: Química General, Biología Básica I, Química del Carbono y Biología Básica II para el primer año; Mecánica I, Física I, Mecánica II y Física II para el segundo año; Biología Humana y Salud, Educación para la Salud, Electromagnetismo, Electricidad y Óptica, Química Cuantitativa I, Bioquímica, Ecología y Educación Ambiental, Ecología y Desarrollo Sustentable, Química Cuantitativa II y Biología Celular para el tercer año.

En general, su procedimiento se realiza en tres etapas: la planeación, la realización de la práctica y el seguimiento y evaluación. Para la planeación, se revisaron contenidos temáticos de las prácticas experimentales, su programación que se realiza desde la planeación, de acuerdo con los formatos denominados Programa Semestral de Reuniones de Academia, Planeación de Prácticas Experimentales de Área y Planeación de Prácticas Experimentales por asignatura. Además, se elabora el horario de prácticas por semana y para todo el semestre, de acuerdo con el formato denominado Horario de Actividades Experimentales y Programa Semestral de Prácticas Experimentales. Todo esto se pudo constatar a través de los registros que mantienen en carpetas específicas.

Para la etapa de la realización de la práctica, se cuenta con la supervisión del docente responsable, lo cual se constató al presenciar el desarrollo de una práctica de Biología I. Posterior a la práctica, se registra en la Bitácora de Uso del Laboratorio.

Posterior a la realización de la práctica se da seguimiento a las actividades utilizando el formato denominado Seguimiento al Programa Semestral de Prácticas Experimentales, así como a la satisfacción del usuario.

**DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES**

**Elaboración, control y seguimiento de convenios**

Durante entrevista con el Lic. Oscar Mauricio Meza Medina, Coordinador de Control y Seguimiento de Convenios, se revisa el procedimiento de Elaboración, control y seguimiento de

|   |
|---|
| <p>convenios. La revisión del cumplimiento del proceso se realiza evaluando el expediente correspondiente a la solicitud de convenio realizada a la MC. América M. Lizárraga González, Directora de la DGVRI con número de folio: 049/19, de fecha 31 de enero de 2019, a petición del Dr. Jesús Adrián Baldeniebro López, Director de la Facultad de Ingeniería Mochis.</p> <p>La solicitud corresponde a la firma de un Convenio de colaboración entre la Facultad de Ingeniería de Mochis con el Corporativo Agroindustrial S.A de C.V., se verifica que de acuerdo a procedimiento, la solicitud contiene el anexo de solicitud para la elaboración o revisión de convenios de fecha 31/01/ 2019, con folio de solicitud 049/19.</p> <p>Se verifica entrega de Convenio elaborado y gestionado de acuerdo al procedimiento documentado con copia del convenio debidamente signado por las partes interesadas y oficio de entrega al Director de la Facultad de Ingeniería de Mochis.</p> <p>Así mismo, el entrevistado señala que para la atención de las salidas no conformes se tiene documentado el procedimiento denominado "Procedimiento para el control de salidas no conformes, manifestando que hasta el momento no han tenido salidas no conformes en el proceso de Elaboración, control y seguimiento de convenios.</p> <p><b>DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES</b><br/><b>Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil</b></p> <p>Durante entrevista con la Lic. Alma Lucina Piña Félix, Coordinadora de Movilidad Estudiantil, se revisa el procedimiento de Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil. La entrevistada muestra la convocatoria de movilidad estudiantil correspondiente al periodo 2019-2. Se verifica la promoción de la misma a través de carteles, folletos y de manera digital a través del envío de la convocatoria vía correo electrónico a los Coordinadores de Vinculación de Unidades Académicas, así como, a través de las redes sociales de la Coordinación de Movilidad Estudiantil.</p> <p>Se revisa expediente integrado de la alumna Alma Guadalupe Aguilar Quintero de la Facultad de Arquitectura, quien solicita realizar movilidad a la Universidad Autónoma de Nuevo León para el semestre 2019-2, y de la alumna María de los Ángeles Navidad Tarín de la Facultad de Filosofía y Letras, quien solicita realizar movilidad a la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla a través del programa ANUIES, ambos expedientes debidamente integrados de acuerdo a los criterios de aceptación señalados en el documento de requisitos y criterios de aceptación del producto.</p> <p><b>FACULTAD DE ODONTOLOGÍA</b><br/><b>Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil</b></p> <p>Durante entrevista con la Dra. María Carlota Sánchez Beltrán, Encargada del Departamento de Vinculación, muestra la convocatoria de movilidad estudiantil correspondiente al periodo 2019-2 recibida a través de correo electrónico por parte de la Coordinadora de Movilidad Estudiantil de la Dirección General de Vinculación y Relaciones Internacionales. Se verifica la promoción de la misma a través de carteles, folletos y de manera digital a través de redes sociales del Departamento de Vinculación.</p> <p>Así mismo, la Dra. María Carlota Sánchez Beltrán muestra en el Modulo del Sistema de Gestión de la Calidad de manera digital el formato Reporte Anual de Movilidad por Unidad Académica, con fecha de emisión 09 de febrero de 2019, en su versión 03. Se verifica formato correspondiente al periodo 2017, con fecha de actualización 31 de octubre de 2017, versión 02. Se verifica la vigencia del formato de acuerdo a la fecha de emisión.</p> <p><b>FACULTAD DE PSICOLOGÍA</b><br/><b>Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil</b></p> <p>Sobre el tema del control de salidas no conformes, manifiesta la M.C. Kirenia Alejandra Ortega Escalante Coordinadora de Vinculación y Servicios que es a través de la Encuesta general de usuarios como se obtiene información sobre salidas no conformes, la cual se aplica a los clientes (estudiantes) y es procesada por la Dirección de movilidad estudiantil. Fecha de actualización 31 de octubre de 2017, versión 04.</p> <p><b>FACULTAD DE HISTORIA</b><br/><b>Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil</b></p> <p>Durante entrevista con la Dra. Diana María Perea Romo, Coordinadora de Vinculación, muestra la convocatoria de movilidad estudiantil correspondiente al periodo 2019-2, menciona que, de</p> |
|---|

|  |  |
|--|--|
|  | <p>acuerdo al procedimiento, la convocatoria es emitida por la Dirección General de Vinculación y Relaciones Internacionales.</p> <p>Se verifica convocatoria recibida a través de correo electrónico por parte de la Coordinadora de Movilidad Estudiantil de la Dirección General de Vinculación y Relaciones Internacionales. Se verifica la promoción de la misma a través de carteles, folletos y de manera digital a través de redes sociales del Departamento de Vinculación.</p> <p>Así mismo, la Dra. Diana María Perea Romo muestra en el Modulo del Sistema de Gestión de la Calidad de manera digital el formato Reporte Anual de Movilidad por Unidad Académica, con fecha de emisión 09 de febrero de 2019, en su versión 03.</p> <p>Se revisan los requisitos de acuerdo al documento Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio, de fecha 30 de octubre de 2017, versión 12, donde se documentan los requisitos siguientes:</p> <p>Solicitud, Acta de nacimiento, CURP, Carta de liberación del servicio social universitario, certificados de estudio (bachillerato y licenciatura), dos fotografías tamaño título, Carta de registros en el libro de egresados expedidos por la unidad académica, recibo de pago y constancia de no adeudo de la biblioteca central.</p> <p><b>ESCUELA DE FILOSOFÍA Y LETRAS</b><br/><b>Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil</b></p> <p>Referente a la liberación de los productos y servicios, manifiesta el Lic. Omar Verdugo Lugo, Responsable de proceso que, considerando los criterios de aceptación para los requisitos determinados, se logran controlar las salidas del proceso.</p> <p>El entrevistado muestra el documento denominado Reporte anual de movilidad por unidad académica, donde se da seguimiento al cumplimiento de los requisitos de los productos y servicios, por ejemplo, el cumplimiento de los 30 días para la entrega de constancia de movilidad estudiantil, posterior a la recepción de calificaciones. El formato corresponde a los estudiantes que realizaron movilidad en el periodo agosto diciembre 2018, por ejemplo, Cabrera Bautista Jenny Carmen, fecha de recepción de calificaciones 04/sep/2018 y fecha de entrega de constancia 18/Sep/2018, con 10 días transcurridos.</p> <p><b>DIRECCIÓN ACADÉMICO LEGAL</b><br/><b>Certificación profesional</b></p> <p>Durante recorrido por las instalaciones de la Dirección Académico Legal con la Lic. Oralia del Rosario Rodríguez Castro, Encargada de titulación, se verifica la trazabilidad del proceso con el expediente del estudiante de la Licenciatura en Gastronomía, Álvaro Mejía Urías, egresado de la Unidad Académica de Ciencias de la Nutrición, con número de cuenta 1370008-1, cuyo expediente registra fecha de recibido del 28/03/19, con número de folio de recibido 104918.</p> <p>Así mismo, se verifican requisitos de acuerdo al documento Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio, de fecha 30 de octubre de 2017, versión 12, donde se documentan como requisitos los siguientes:</p> <p>Solicitud, Acta de nacimiento, CURP, Carta de liberación del servicio social universitario, certificados de estudio (bachillerato y licenciatura), dos fotografías tamaño título, Carta de registros en el libro de egresados expedidos por la unidad académica, recibo de pago y constancia de no adeudo de la biblioteca central. Se observa cumplimiento con lo establecido en el procedimiento específico de operación.</p> <p><b>COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO</b><br/><b>Elaboración, seguimiento y evaluación del plan. Elaboración del presupuesto anual de egresos.</b></p> <p>Durante entrevista con la Dra. Rosalba Nava Gómez, Responsable del proceso, se verifica el desarrollo del procedimiento para la Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación.</p> <p>Se revisa convocatoria para la elaboración de la planeación, programación y presupuestación; y entrega materiales de apoyo.</p> <p>Se revisa oficio de invitación al taller de "Planeación, Programación y Presupuestación 2019", dirigido a la MC. Lourdes Araceli Vargas Paredes, Directora de Esc. Prep. Dr. Salvador Allende, de fecha 26 de noviembre de 2018, signado por el MC. Manuel de Jesús Lara Salazar, Secretario de Administración y Finanzas. Se revisa evidencia del taller de planeación, programación y presupuestación con listas de asistencia del personal de planeación de las Unidades Académicas</p> |
|--|--|

de la región sur, con el nombre y firma de asistencia de 105 participantes, así como, con el programa del curso, que contiene la programación general y la programación de los talleres. Se revisa el programa de Consolidar los mecanismos de evaluación, seguimiento y certificación bajo un esquema de calidad mundial, así como la utilización de tecnologías de punta, para garantizar la mejora continua y la calidad de los procesos administrativos y académicos. La evaluación del programa se realiza de manera semestral, los indicadores correspondientes al periodo 2018 de la Unidad Organizacional en cuestión, se verifica el cumplimiento de las 5 metas determinadas correspondiente al 100% de las mismas. Se observa cumplimiento del proceso con la planificación establecida y el procedimiento implementado.

#### **COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO**

##### **Elaboración de Estadística Básica**

Se verifica con el Mtro. Jesús Manuel Elizalde Valles, Responsable del proceso, el procedimiento de acuerdo a lo establecido, con fecha de actualización 30 de octubre de 2017, versión 15.

Muestra el entrevistado la recepción del oficio y formatos 911 de la Secretaría de Educación Pública de fecha 27 de septiembre de 2018, dirigido al Dr. Juan Eulogio Guerra Liera, Rector de la UAS, por parte del Ing. Ramón Gil Castro, Director de Planeación Educativa.

Se revisa oficio dirigido al Ing. Alejandrino Rodelo Medina, Director de la Escuela de Informática Navolato, signado por el Dr. Ismael García Castro, Coordinador General de Planeación y Desarrollo, de fecha 21 de septiembre de 2018, donde se realiza la invitación a participar en el taller de llenado de los formatos 911 correspondiente al ciclo escolar 2018-2019. Se verifica correo electrónico enviado a la Escuela de Informática Navolato, con fecha del 21 de septiembre de 2018, donde se anexa el oficio correspondiente, así como, el formato 911.

Se verifica del desarrollo del taller de llenado de los formatos 911, el día 26 de septiembre de 2018 en el centro de cómputo de la biblioteca central, con lista de asistencia firmada por los asistentes. Se verifica firma de asistencia de la Lic. Mirna Roció Verástica Medina, de la Escuela de Informática Navolato. Se verifica formato 911 completo por la Lic. Mirna Rocio Verástica Medina, de la Licenciatura en Informática de la Escuela de Informática Navolato, de fecha 11 de octubre de 2018. (Fecha límite de 12 de octubre de acuerdo a oficio solicitud).

Se verifica elaboración de reportes estadísticas correspondiente al periodo 2018 - 2019, con una matrícula de 166,458. Se verifica formato dirigido al Ing. Ramón Gil Castro, Director de Planeación Educativa de la Secretaría de Educación Pública y Cultura del Estado de Sinaloa, signado por el Dr. Ismael García Castro, Coordinador General de Planeación y Desarrollo donde se hace entrega oficial de la información correspondiente al llenado del formato 911 para el inicio de cursos 2018-2019 de nivel superior, medio superior y formación para el trabajo. Con fecha de recibido del 08 de noviembre de 2018.

#### **DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES**

##### **Emisión de certificados de estudios**

Con el apoyo del Dr. Ramón Rodolfo Rodelo Sánchez jefe de nivel posgrado y del M. en C. Hipólito Figueroa Saucedo jefe de estadística e indicadores de control escolar se revisaron dos solicitudes, una de la Licenciatura en Enfermería Culiacán del ciclo escolar 2016-2019 del alumno Campos García Jorge Humberto, solicitando un certificado total, sin embargo, el alumno no podía solicitar un certificado total debido a que continua siendo alumno y no ha terminado la carrera, por lo que se agregó por parte de la auxiliar del SACE una leyenda en el sistema para que el alumno acuda a ventanilla y corrija la solicitud. El otro ejemplo fue un alumno de la Facultad de Ingeniería Civil del ciclo escolar 2009-2015 del alumno Hernández Estrada Juan Iván, solicitando un certificado total el cual cumplió con lo establecido en el procedimiento correspondiente.

#### **DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES**

##### **Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura**

El Dr. Ramón Rodolfo Rodelo Sánchez jefe de nivel posgrado y responsable del proceso de admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados a nivel bachillerato y licenciatura del ciclo 2019-2020; se constata la integración de la Comisión Institucional de Admisión, la publicación del cartel y tríptico para publicar la convocatoria en la página de la UAS y en las diferentes unidades académicas de la UAS. Los cuales concuerdan con las fechas establecidas en calendario escolar 2019-2020. Al momento de la auditoría, el proceso se encuentra en la fase de preinscripción, el cual finaliza el 03 de abril de 2019. Posteriormente se

prepararán todos los recursos necesarios para la aplicación del examen de admisión del CENEVAL el cual se llevara a cabo el día 25 de mayo de 2019 y se recibirán los resultados durante julio y agosto con los aspirantes aprobados para que el Comité se reúna una vez más para definir en base a su capacidad los aspirantes que serán admitidos en la institución, lo anterior se encuentra establecido en el procedimiento específico en su versión 08.

Por otra parte, la DGSE realiza la convocatoria para admisión a programas educativos, para posteriormente ser revisada por secretaria general y por parte del Rector, una vez autorizada se emitió la convocatoria el 03 de febrero de 2019, 15 días antes de que inicie el periodo de preinscripción en el ciclo 2019-2020. La convocatoria para admisión de aspirantes a programas educativos es distribuida en las unidades académicas por el coordinador de servicios escolares por unidad regional a través de 2,000 carteles, 40,000 trípticos, además de la difusión en la página web de la UAS y en las unidades académicas lo hacen a través redes sociales.

El inicio de la preinscripción inicio el 18 de febrero de 2019 y cerro el 22 de marzo de 2019, sin embargo, debido a los indicadores proporcionados por el Maestro Hipólito el 22 de marzo, se llevó a cabo la reunión Comisión Institucional de Admisión. La comisión Institucional de Admisión está conformada por el Rector, Secretario General, Secretario de Administración y Finanzas, Encargado de Secretaria Académica Universitaria, Director General de Servicios Escolares, Director de Asuntos Jurídicos, Vicerrector Unidad Regional Centro, Vicerrector Unidad Regional Norte, Vicerrector Unidad Regional Centro Norte, Vicerrector Unidad Regional Sur, Director General de Educación Superior, Director General de Escuelas Preparatorias y Presidentes de los Colegios por áreas afines del Conocimiento de Nivel Superior.

#### **FACULTAD DE EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTE**

##### **Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura**

Durante la entrevista el encargado de control escolar el Lic. Víctor Alonso García Pérez, mencionó que cuando reciben la convocatoria de manera física y digital, y los trípticos de manera física por la Dirección General de Servicios Escolares (DGSE), las convocatorias físicas las colocan en diversos lugares de la Facultad, así como en control escolar, la convocatoria digital la envían al Lic. Adrián Ignacio Chávez Valdez quien se encarga de socializar a través de redes sociales. Posteriormente, el Lic. Víctor Alonso García Pérez envía a la Maestra Ofelia Loaiza Flores, jefa del departamento de enseñanzas profesionales la cédula de información donde se informa el número de aspirantes, para la Facultad de Educación Física y Deporte se solicitaron 440 fichas en total, para la Licenciatura en Actividad Física para la Salud solicito 80, para la Licenciatura en Educación Deportiva Semiescolarizada 80, Licenciatura en Entrenamiento Deportivo 80, y Licenciatura en Educación Física solicito 200. Consecutivamente, la DGSE informa al encargado de control escolar sobre el alta de los lugares disponibles. Después, los aspirantes ingresan a la página [siia.uasnet.mx/preinscripcion/](http://siia.uasnet.mx/preinscripcion/) para realizar la preinscripción y cualquier duda asisten directamente a la Facultad y se les otorga un tríptico y se les proporciona la información personalmente. Seleccionan la opción primer ingreso e ingresan su CURP, el nivel académico, localidad donde pretende estudiar, unidad académica y programa educativo a cursar, también deben ingresar su correo electrónico y número telefónico, al aceptar le envían un mensaje de texto y un correo electrónico al aspirante donde le indica el número de ficha y su clave, con ella ingresan nuevamente a la página [siia.uasnet.mx/preinscripcion/](http://siia.uasnet.mx/preinscripcion/) e imprime la hoja de pago de preinscripción, realiza el pago en el banco. Posteriormente, ingresa al portal de admisión [siia.uasnet.mx/admision/](http://siia.uasnet.mx/admision/) con su número de ficha y clave para llenar la solicitud de preinscripción, después de 24 horas puede realizar su registro en CENEVAL y deben imprimir las constancias y acudir a la Facultad para entregar la documentación completa, los cuales son: Fotocopia del acta de nacimiento, CURP original, Hoja de pago por concepto de preinscripción pagada, Solicitud de preinscripción impresa desde el portal de admisión y el comprobante de registro ante CENEVAL. Si la documentación es correcta se le toma la fotografía al aspirante y se registra en el SACE y se imprime y entrega la constancia de preinscripción, además la Facultad le otorga una nota informativa donde les mencionan las paginas para descargar las guías de Exámenes Nacionales de Ingreso (EXANI) y la fecha para presentar el examen de CENEVAL, el cual se realizará el 25 de mayo de 2019. En esta fecha, el aspirante debe acudir a la Facultad para presentar el examen CENEVAL, por su parte el encargado comenta que están al pendiente y coordinado la logística, un día antes entregaran al personal de apoyo una playera y un gafete, para que ese día se cuente personas uniformadas para la aplicación del examen CENEVAL, también les otorgaran los paquetes de lápices, borradores y sacapuntas que serán entregadas a cada aspirante. Una vez

que el aspirante realizó el examen debe esperar los resultados, el cual es avisado de los resultados a través de un mensaje de texto y/o correo electrónico. Por su parte, al encargado le serán entregados los resultados a través de su director de la Facultad en el mes de julio y solicitarán a secretaria general la autorización de los montos de las cuotas de inscripción y una vez autorizada el encargado de control escolar solicita a la Secretaría de Administración Financiera (SAF) la generación de hojas de pago de inscripción especificando los conceptos oficiales. Posteriormente, se publicarán las fechas de inscripción y los aspirantes deben revisar su correo electrónico o mensaje de texto donde se le informará sobre el resultado del examen, cuando el aspirante ingresa a la página electrónica [sia.uasnet.mx/admision/](http://sia.uasnet.mx/admision/) le aparece una encuesta o no (ya que el tamaño de muestra es del 10%), si le aparece la encuesta de satisfacción sobre el proceso de admisión debe contestarla y solo así podrá ver su resultado. Finalmente, a los alumnos aceptados se les solicitan documentos para que realice su inscripción en la Facultad como: Certificado de secundaria o preparatoria original, Carta de autenticidad del certificado, Pago de revalidación \$120 (Para no egresados UAS), Acta de nacimiento original, Carta de consentimiento, Carta protesta, Certificado médico, Hoja de pago por concepto de inscripción pagado y Número de afiliación de seguro social (NSS), entregaran la documentación y control escolar revisará y cotejará la información proporcionada, para finalmente darlos de alta en el SACE y se emite la constancia de inscripción, se firma por parte del alumno y por parte del encargado de control escolar. Se contempla que en el mes de agosto hasta septiembre se realizarán las inscripciones de los alumnos aceptados.

#### **FACULTAD DE CIENCIAS DE LA TIERRA Y EL ESPACIO**

##### **Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura**

La encargada de control escolar la Lic. Ana Lucia Salazar Villa, menciono que acudió a la Dirección General de Servicios Escolares (DGSE) para que le fueran entregada la convocatoria de manera física y digital, y los trípticos de manera física, las convocatorias físicas las colocan en diversos lugares de la Facultad así como en control escolar, la convocatoria digital la enviaron a la encargada de vinculación quien se encarga de realizar la difusión en redes sociales, también menciona que se dio a conocer la convocatoria a través de radio UAS, televisión y por la página web de la UAS. Posteriormente, la Lic. Ana Lucia Salazar Villa envía a la Maestra Ofelia Loaiza Flores, jefa del departamento de enseñanzas profesionales la cédula de información donde se informa el número de aspirantes, para la Facultad de Ciencias de la Tierra y el Espacio, en total se solicitaron para este ciclo escolar 2019-2020 un total de 320 fichas, para la Licenciatura en Ingeniería Geodésica se solicitaron un número de 120, para la Licenciatura de Astronomía 100 y para la Licenciatura en Ingeniería Geomatica 100. Posteriormente, se publicarán las fechas de inscripción y los aspirantes deben revisar su correo electrónico o mensaje de texto donde se le informará sobre el resultado del examen. A los alumnos aceptados se les solicitan documentos para que realice su inscripción en la Facultad como: Certificado de secundaria o preparatoria original, Carta de autenticidad del certificado, Pago de revalidación (Para no egresados UAS), Acta de nacimiento original, Carta de consentimiento, Carta protesta, Certificado médico, Hoja de pago por concepto de inscripción pagado y Número de afiliación de seguro social (NSS), entregaran la documentación y control escolar revisa y si cumple con lo solicitado se da de alta en el SACE y emitir la constancia de inscripción.

#### **ESCUELA PREPARATORIA CENTRAL DIURNA**

##### **Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura**

Durante la entrevista el encargado de control escolar el M. en C. Ricardo Alberto García Usuna, menciono que cuando reciben la convocatoria por parte de la Dirección General de Servicios Escolares (DGSE), de manera física la pegan en diferentes lugares de la Escuela y los trípticos son repartidos en las diferentes oficinas de la Preparatoria. Posteriormente, el M. en C. García envía a la Maestra Ofelia Loaiza Flores, jefa del departamento de enseñanzas profesionales la cédula de información donde se informa el número de aspirantes para la Escuela Preparatoria Central Diurna para la cual solicitaron 1,450 fichas, también integra la cédula los 70 nombres y tallas de las personas que serán el apoyo para la aplicación del examen CENEVAL el 25 de mayo de 2019. Una vez que el aspirante realizó el examen debe esperar los resultados, el cual es avisado de los resultados a través de un mensaje de texto y/o correo electrónico. Posteriormente

el Maestro señaló que de acuerdo con los resultados de CENEVAL conforma grupos de 40-45 inscritos por grupo, siempre considerando que los grupos sean homogéneos en cuanto al número. A los alumnos aceptados se les solicitan documentos para que realice su inscripción en la Escuela para darlos de alta en el SACE y emitirles la constancia de inscripción, se firma por parte del alumno y por parte del encargado de control escolar, la cual es entregada al aspirante y se les regresa el recibo de pago de inscripción que le corresponde. Se envían los documentos entregados en la inscripción al departamento de digitalización de acuerdo a la fecha asignada por parte del departamento de microfilm y se entregaran a los alumnos en seis meses aproximadamente, se firma en la lista que envía el departamento de microfilm. El M. en C. García muestra una lista con fecha de 21-enero-2019, y en el mes de febrero se entregaron a los alumnos sus documentos.

#### **FACULTAD DE INFORMÁTICA CULIACÁN**

##### **Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura**

La encargada de control escolar la M. en C. Deisy Carolina Romero González, menciona que acudió a la Dirección General de Servicios Escolares (DGSE) a través del Dr. Ramón Rodolfo Rodelo Sánchez, jefe de nivel posgrado y responsable del proceso le entrego la convocatoria de manera digital y física, los cuales son colocados en la Facultad y en control escolar para su difusión. Posteriormente, la M. en C. Deisy Carolina Romero González envía a la Maestra Ofelia Loaiza Flores, jefa del departamento de enseñanzas profesionales la cédula de información donde se informa el número de aspirantes, para la Facultad de Informática Culiacán, en total se solicitaron para este ciclo escolar 2019-2020 un total de 600 fichas. El examen de CENEVAL esta programado para realizarse el día 25 de mayo de 2019.

Se identifican todas las etapas del proceso y se observa cumplimiento del proceso de acuerdo con lo establecido en el procedimiento específico de admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura.

#### **ESCUELA PREPARATORIA AUGUSTO CÉSAR SANDINO**

##### **Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura**

En la Escuela Preparatoria Augusto César Sandino la encargada de control escolar la Lic. Isabel Cristina Soliz Herrera, señalo que acudió a la Dirección General de Servicios Escolares (DGSE) a través del Dr. Ramón Rodolfo Rodelo Sánchez, jefe de nivel posgrado y responsable del proceso le entrego la convocatoria de manera digital y física, los cuales son colocados en la caseta y en el departamento de control escolar para su difusión. La Lic. Soliz señalo que colocan la información requerida en la cédula de información como: el número de aspirantes solicitados, para este ciclo escolar 2019-2020 se solicitó un total de 800 fichas y le otorgaron 720 fichas. La cédula de información también integra los 45 nombres de las personas que serán el apoyo para la aplicación del examen CENEVAL.

Al momento de la auditoría se observa que el proceso se esta llevado a cabo de acuerdo al procedimiento específico establecido. Generándose los registros requeridos para su cumplimiento. El examen CENEVAL, esta programado para llevarse a cabo el día 25 de mayo de 2019 y se recibirán los resultados durante julio y agosto, de acuerdo con lo que comenta la encargada de control escolar, la Lic. Soliz.

#### **ESCUELA PREPARATORIA DR. SALVADOR ALLENDE**

##### **Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura**

Durante la entrevista la Lic. Claudia Analía Bustamante Arredondo, encargada de control escolar, señalo que el 03 de febrero se emitió la convocatoria. La Dirección General de Servicios Escolares (DGSE) le avisa a la encargada de control escolar que pueden pasar por la convocatoria y los trípticos. En la escuela colocan la convocatoria en la entrada de la Escuela, afuera del departamento de control escolar, en secretaria académica, y los trípticos se colocan en el mostrador de control escolar. Asimismo, Álvaro Bustamante Arredondo en el departamento de tutorías, realiza la difusión en redes sociales de los requisitos y las fechas que se recibirán documentos ordenados de manera alfabética por el primer apellido. La Lic. Bustamante agrega los datos solicitados en la cédula de información, donde se solicitaron 1,200 aspirantes.



Durante la evaluación del proceso, se constata que las actividades se realizan de acuerdo con lo establecido en el procedimiento específico documentado.

**CENTRO DE CÓMPUTO DE MAZATLÁN**

**Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos**

En entrevista al Dr. Jorge Lizárraga Reyes, coordinador académico menciona que cuentan con un procedimiento específico en donde se detallan las etapas para la realización del proceso, para préstamo de equipo de cómputo y para préstamo de aulas para eventos especiales. Si la parte interesada tiene algún requerimiento especial, se llena el formato de acta recepción donde se indica si es alumno, trabajador o externo, los datos de la persona, y se tacha el catálogo de servicios a solicitar como mantenimiento e instalación de software, alquileres de aulas y oferta educativa (cursos talleres diplomados y certificaciones) y si requiere otro servicio. Se toma de ejemplo el formato digital de folio 310, con fecha 01 de Marzo de 2018, dependencia externo, solicitante José Manuel Valdés, Teléfono 6691559158, correo no especificado, en el catálogo de servicios coloca oferta educativa, taller de robótica.

**DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL**

**Asignación, seguimiento y liberación del servicio social**

Durante entrevista con la LAF. Ashanti Daniela Román León, se observa que mediante el uso de la plataforma <http://serviciosocial.uas.edu.mx/>, la parte interesada realiza la solicitud colocando con sus datos y la selección de la unidad receptora de su elección al igual que sus requisitos y proyecto. A través de esta plataforma se lleva el seguimiento durante el periodo de estancia con los informes que realiza el alumno de manera mensual y el reporte final. Se corrobora como ejemplo de asignación, la alumna Sarahy Soto Arenas, con periodo de 1 agosto 18 al 31 enero 2019, de la carrera de Licenciatura en bioquímica, con el proyecto IBQ: inocuidad alimentaria y fomento sanitario en el estado de Sinaloa, dirigida a Jorge Alan Urbina Vidales, del departamento de capacitación y fomento sanitario de la comisión estatal para la protección contra riesgos sanitarios, firmado por la subdirectora de la unidad regional, MSIA. Gladys Bernal y Dr. Salome Soto León.

**FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICO BIOLÓGICAS**

**Asignación, seguimiento y liberación del servicio social**

En entrevista con el Dr. Salomé Soto León, se corrobora el control que se lleva a cabo por la coordinación de servicios escolares, por medio de la plataforma virtual, <http://siia.uasnet.mx/sgc/default.php>, donde puede realizar el seguimiento y control del proceso desde el inicio con el pre registro de los brigadistas, su revisión de kardex, asignación a unidad receptora y la revisión de los informes en conjunto con su asesor.

Al término del periodo de servicio, se habilita la plataforma para el anexo de su documentación y se tramita su recibo de pago, concluyendo el proceso y la coordinación de servicios escolares emite su carta de liberación. Se toma como ejemplo la carta de liberación número 112627, con folio 511C87025, donde la universidad hace constar que Luis Alfonso Mejía Santillanes, con número de cuenta 1013085-3, de la carrera de licenciatura en ingeniería química, pertenece a la unidad académica de CQB, y ha cubierto satisfactoriamente su servicio social, con el proyecto IQ: Cultivo sumergido de *Saccharomyces Cerevisiae* para la producción de biotanol utilizando subproducto agroindustrial., durante el ciclo 2017-2018 de fechas del 1 Agosto d 17 al 31 de Enero de 2018, en el municipio de Culiacán, firmado, por la dirección general Dr. Víctor Hugo Aguilar Gaxiola, y por la subdirección de unidad regional MSI. Gladys Azucena Bernal Salgueiro, por el vicerrector el Dr. José de Jesús Zazueta Morales, y el director de la unidad académica, Dr. Jorge Millán Carrillo, con fecha de escrito de 20 de Febrero de 2019.

**ESCUELA DE CIENCIAS FÍSICO MATEMÁTICAS**

**Asignación, seguimiento y liberación del servicio social**

En entrevista con el Dr. Pedro Enrique Monjardín, se constata que tiene conocimiento y manejo del proceso, basándose en el procedimiento de asignación, seguimiento y liberación de servicio social de fecha de actualización de 30 de Octubre de 2017, versión 7. Explica las partes interesadas los requisitos antes estipulados y las fechas en que deben de realizar su preinscripción en la plataforma, informa de la fecha del seminario de inducción, y de la fecha de asignación de unidad receptora con los proyectos que se otorgan. Después de que se les asigna sigue teniendo contacto con ellos para la realización de su proyecto y de su primer informe al

|  |  |
|--|--|
|  | <p>término del primer mes. Se toma de ejemplo el informe número 5 del alumno Saúl Israel Valdés López, con el proyecto tutorías académico afectivo, periodo 20 de diciembre de 2018 al 20 de enero de 2019, firmado por LIC. Hina Sheyna Sánchez González, asesor autorizado, por el Dr. Víctor Hugo Aguilar Gaxiola, responsable de la unidad receptora, MC. Pedro Enrique Monjardin, coordinador de servicio social.</p> <p>El brigadista al finalizar su periodo presenta un Informe final de resultados, por ejemplo, con el tema inclusión social comunitaria con énfasis en problemática educativa, salud, medio ambiente, cultura cívica y consumo e ingreso, en colonias; Grecia, Solidaridad, Rosario Uzarraga, Buena Vista, Lomas de Tamazula, Nueva Galaxia, Lomas Verdes y Agrarista Mexicana en la ciudad de Culiacán, del ciclo 2017-2018, periodo 1 de Febrero de 2018 al 1 de Agosto de 2018, modalidad interdisciplinaria, Elaborado por Carlos Fernando Núñez Rodríguez, de fecha 25 de Septiembre de 2018, basado en la guía para la elaboración de informe final de resultados, de fecha 30 de Octubre de 2017, versión 2. Aprobado por el titular de la dirección de servicio social.</p> <p>El coordinador verifica en la plataforma que el brigadista ha concluido sus trámites, al subir sus archivos finales al sistema y el alumno genera su recibo de pago, el cuál entrega en servicio social y la coordinación solicita la elaboración de la carta de liberación de servicio social, por medio de un escrito, se toma de ejemplo el dirigido a MSIA. Gladys Azucena Bernal Salgueiro, subdirectora de servicio social de la unidad regional centro de la UAS, donde informa que se entregan los documentos completos al igual que el recibo correspondiente al pago, con folio 84, brigadista Leonel Medina Varela, de la licenciatura en física, formada por la coordinación de servicios escolares.</p> <p>Ya que se encuentra debidamente firmada se le entrega al alumno su carta de liberación, quedándose la coordinación una copia firmada de recibido por alguna cuestión que se pudiera suscitar con el alumno, como el extravío de la misma. Se revisa carta número 109417, folio 532C83522, del alumno Carlos Fernando Núñez Rodríguez, durante el ciclo 2017-2018, periodo 01 de Febrero de 2018 al 1 de Agosto de 2018, en la localidad de Culiacán Rosales, firmada por Dr. Víctor Hugo Aguilar Gaxiola, director general, MC. José Vidal Jiménez Ramírez, director de la unidad académica, Dr. José de Jesús Zazueta Morales, Vicerrector y MSIA. Galdys Azucena Bernal Salguero subdirectora de unidad regional.</p> <p><b>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES</b><br/><b>Asignación, seguimiento y liberación del servicio social</b></p> <p>Durante entrevista con la MFC Norma Alicia López, se comenta que para la operación del proceso cuentan con el procedimiento de asignación, seguimiento y liberación de servicio social de fecha de actualización de 30 de Octubre de 2017, versión 7. Se informa a las unidades receptoras la convocatoria para la elaboración de un proyecto, en el caso para las que ya están afiliadas, y si no, se les proporcionan los requisitos para afiliarse. La coordinadora de servicio social crea una relación de las unidades receptora para controlar los proyectos que se emiten y los brigadistas que requieren cada una de ellas, en base al formato, padrón autorizado de unidades receptora con proyectos validados, de la unidad académica, del ciclo escolar 20018-2019, que contiene el nombre de la unidad receptora con su proyecto y el enlace, en base a formato directorio de unidades, con fecha de emisión 30 de Octubre de 2017, versión 2.</p> <p>Se les informa a las partes interesadas las fechas en que deben de realizar su preinscripción en la plataforma. Se les informa a través de correo electrónico, sobre la asignación en la unidad receptora. Se da seguimiento al practicante para la realización de su proyecto y de su primer informe al término del primer mes, y de manera mensual hasta el término del servicio, donde al concluir se les da un taller de reporte final. Y para concluir deben de entregar su reporte final, se revisa informe con fecha 16 de marzo de 2018, con nombre de proyecto, gestión económica activa en la secretaría económica. Del periodo Febrero a Agosto 2018, por el brigadista Armenta Quintero María Guadalupe, en base al formato establecido.</p> <p><b>ESCUELA SUPERIOR DE ENFERMERÍA DE CULIACÁN</b><br/><b>Asignación, seguimiento y liberación del servicio social</b></p> <p>En entrevista con la LE. Benita Muñoz Herrera, comenta que se informa a los aspirantes a servicio social, sobre la convocatoria para la asistencia al seminario y la asignación, seguimiento y liberación de servicio social, en base al formato de fecha de actualización de 30 de Octubre de 2017, versión 7. Durante el seminario, la coordinación de servicio social invita a las unidades receptoras, para que den una pequeña plática de lo que realizan sus brigadistas y los proyectos que se podrían desempeñar con ellos de manera particular, el lugar y el apoyo que pueden brindar</p> |
|--|--|

en caso de tenerlo. Las unidades receptoras principalmente son hospitales, clínicas, centros de salud para ancianos, escuelas de diferentes niveles y la cruz roja. Cuando inician su servicio, posterior a su asignación, sigue teniendo contacto con ellos para la realización de su proyecto y de su primer informe al término del primer mes, y de manera mensual hasta el término del servicio, con un total de doce. Y para concluir deben de entregar su reporte final, se toma de ejemplo informe final, del 16 de Marzo de 2018, con nombre de proyecto, gestión económica activa en la secretaria económica, del periodo Febrero a Agosto 2018, por el brigadista Armenta Quintero María Guadalupe, en base al formato establecido.

#### **FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA**

##### **Asignación, seguimiento y liberación del servicio social**

Después de que la coordinación emita la convocatoria del nuevo periodo de servicio social, las partes interesadas llenan su ficha de pre registro en línea, en la página de la universidad, con los registros se forma el padrón de alumnos. Se verifica un total 62 alumnos en el ciclo 2018 al 2019, para los que entraron en febrero.

Se revisa el proyecto del alumno German Arturo Aza Lara y Gemma Guadalupe López Murrieta, con fecha de 5 de Febrero de 2019, del ciclo 2018-2018 periodo II, con el proyecto apoyo a la docencia y desarrollo de trabajos experimentales en aves de corral, firmado por Dr. Jesús José Portillo Loera, Asesor, Dr. Carlos Bell Castro Tamayo, Asesor, MVZ Vladimir Martínez Cruz, auxiliar de la unidad avícola, y los brigadistas.

La coordinación le da el seguimiento en la plataforma, ejemplo: Informe mensual de servicio social, de fecha 8 de Marzo de 2019, del brigadista Juan francisco Lugo Lugo, con número de cuenta 1144373-1, unidad receptora departamento fomento sanitario COFEPRISS, con 80 horas de servicio, firmado por Dra. Gabriela Silva Hidalgo, asesora autorizada, Lic. Mirsha Y. Tovar Pimentel, responsable de la unidad receptora y Dr. Manuel Valdez López coordinación de servicio social, en base a los requisitos.

Después de realizar sus reportes mensuales, al final tiene que elaborar el brigadista su reporte final, se toma como ejemplo del brigadista Edgar Domingo Vega Silva, del ciclo 2015 – 2016 periodo II, con el título de proyecto inclusión social comunitaria; promoción prevención de salud sobre enfermedades zooticas (enfermedades de transmisión animal-humano y viceversa), de fecha 3 de Marzo de 2017, en base a su trabajo realizado durante el periodo, al final se anexan cartas de cumplimiento de los requisitos previos.

Ya subiendo a la plataforma todos sus documentos solicitados en los requerimientos, el brigadista baja su recibo y lo paga y entrega a la coordinación, para que ahora está emita una carta de liberación, se toma de ejemplo el de folio 0046, dirigido a MSIA. Gladys Azucena Bernal Salguero subdirectora de servicio social de la unidad regional centro, a la cual se le solicita la carta con folio de comprobante 513 (número consecutivo de libro de seguimiento de trámite) con su carrera, Médico veterinario zootecnista, del alumno Gómez Sánchez David Emmanuel del ciclo 2017-2018, firmado por el Dr. Manuel, de fecha 19 de Febrero de 2018.

#### **ESCUELA PREPARATORIA LOS MOCHIS**

##### **Servicios de laboratorios de prácticas experimentales**

Durante la auditoria se revisaron los registros presentados y que se encontraron en cumplimiento son los relacionados con el programa semestral de reuniones de academia, la planeación de prácticas por asignatura, los requerimientos de equipo y la bitácora de uso de laboratorio. Demostrando cumplimiento de la operación del proceso de acuerdo con el procedimiento establecido y las actividades determinadas.

#### **DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO**

##### **Desarrollo de colecciones**

Al adquirir material bibliográfico, se revisa si cumple con las especificaciones descritas en los requisitos y criterios de aceptación para el producto versión 06. Se realiza un análisis y diagnóstico del estado de la colección documental, si se requiere descartar material de la colección, se lleva a cabo considerando lo establecido en el procedimiento de desarrollo de colecciones, se retira del inventario para evitar el uso durante la prestación del servicio al público, para dar seguimiento al acervo bibliográfico se utiliza el sistema SIABUC.

**DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO**

**Procesos técnicos**

Para controlar la producción del material, se realizan las actividades que se encuentran establecidas en el procedimiento específico de procesos técnicos, para este proceso se entrevistó a la analista del sistema Angélica María Arredondo Sandoval, quien demuestra conocer y aplicar de manera que se garantice la provisión del servicio, dentro del proceso se revisa si se cuenta con más ejemplares del mismo título, ya que en la planificación del proceso se establece que se debe contar con 5 ejemplares por área de investigación, se cataloga el material y se actualiza en el catálogo del acervo, cuando los ejemplares no existe en el catálogo de acervo, se realiza el análisis del recurso documental, integrando al sistema y actualizando el catálogo del material bibliográfico. La catalogación se realiza bajo las Reglas de Catalogación Angloamericanas. Se observa que el personal conoce y aplica de manera adecuada su procedimiento específico de procesos técnicos.

**DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO**

**Servicios al público**

La responsable de la biblioteca describió cómo se lleva a cabo la clasificación del acervo bibliográfico, esta se da mediante la clasificación LC (Librería del Congreso), Para revisar la aplicación de los controles operativos se dio seguimiento al proceso. Se observó que de manera rutinaria se llevan a cabo la prestación del servicio; préstamo y entrega de libros para consulta interna y externa; acomodo del acervo. Durante el recorrido, además de la responsable de bibliotecas, se recibe explicación del servicio de la responsable de proceso. Durante la evaluación, se observa cumplimiento con lo estipulado en el procedimiento específico de operación para el proceso.

**FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS BIOLÓGICAS**

**Servicios al público**

Como parte de la evaluación, el responsable del proceso comenta que, para la realización de las actividades del proceso de servicios al público, se cuenta con un procedimiento específico de servicios al público. En este procedimiento se establecen las actividades a seguir para la ejecución eficaz del proceso. Durante la auditoría se observó la realización de las actividades rutinarias del personal en la biblioteca, observándose que el personal ejecuta sus actividades y responsabilidades en concordancia con lo establecido en el procedimiento documentado. Constatando que para la prestación del acervo bibliográfico se utiliza de manera adecuada el sistema SIABUC para asegurar el control del material bibliográfico y permitir la prestación del servicio de manera adecuada.

**ESCUELA DE CIENCIAS FÍSICO MATEMÁTICAS**

**Servicios al público**

Para revisar la aplicación de los controles operativos se dio seguimiento al proceso. Se observó durante algunos minutos las actividades que de manera rutinaria se llevan a cabo durante la prestación del servicio; préstamo y entrega de libros para consulta interna y externa; acomodo del acervo, y medidas de control para evitar las pérdidas del material (arcos de seguridad) comprobado el funcionamiento de los sensores. Durante el recorrido, además de la responsable de bibliotecas, se recibe explicación del servicio de parte de la responsable del proceso. Durante la auditoría se interactuó con el personal responsable de la biblioteca constatando se les ofrecía a los usuarios el apoyo necesario en la búsqueda del acervo bibliográfico, Se solicitaron registros de préstamo externo y se encontraron adecuadamente controlados. Por último, el conocimiento y manejo que demostró el personal en el SIABUC garantiza la continuidad en la prestación del servicio y la correcta aplicación de controles.

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**Servicios al público**

Para revisar la aplicación de los controles operativos se observó durante algunos minutos las actividades que de manera rutinaria se llevan a cabo durante la prestación del servicio; préstamo y entrega de libros para consulta interna y externa; acomodo del acervo, y medidas de control para evitar las pérdidas del material. Se constató el conocimiento que demuestra sobre el SIBIUS, mismo que entiende que es parte fundamental para la generación del procedimiento específico con el que trabaja y garantiza la disponibilidad del acervo bibliográfico. Se tomaron

|  |  |
|--|--|
|  | <p>muestras aleatorias de libros mismos que de manera correcta se encontraban intercalados en la estantería correspondiente de la misma forma se observó una clasificación y catalogación adecuada.</p> <p><b>ESCUELA SUPERIOR DE ENFERMERÍA CULIACÁN</b><br/><b>Servicios al público</b><br/>Para revisar la aplicación de los controles operativos se dio seguimiento a tomar una clave LC, del SIABUC, buscar en la estantería correspondiente teniendo como resultado que dicho libro no se encontraba en el lugar indicado por lo que Mireya Elizabeth Rodríguez Payan, procedió a revisar y encontrar en el SIABUC, que dicho libro se encontraba en la estantería de Reparación de libros, también se pudo verificar la realización del proceso de préstamo interno, contra lo descrito en el procedimiento, cumpliendo con los lineamientos establecidos. Se utiliza el sistema SIABUC, para dar seguimiento al acervo bibliográfico prestado y verificar el estatus del usuario solicitante para el préstamo del material (si es apto para préstamo o tiene suspendido el servicio). Se observa cumplimiento del proceso con lo establecido en su procedimiento documental.</p> <p><b>FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA</b><br/><b>Servicios al Público</b><br/>Como parte de la evaluación se dio seguimiento al cumplimiento del procedimiento específico de servicios al público que ese mantiene documentado. Junto con el responsable del proceso, se observó la prestación del servicio por parte del personal de la biblioteca, observándose que realizan las actividades de acuerdo con lo establecido en el procedimiento. Realizando los registros requeridos en el sistema SIABUC y comunicando la fecha para el retorno del material bibliográfico prestado al alumno.</p>   |
| <p><b>PROCESOS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO, PROCESOS DE MEJORA</b><br/>(Seguimiento, medición y evaluación, satisfacción del cliente, análisis y evaluación; auditoría interna; revisión por la dirección. No conformidad y acciones correctivas, mejora continua)</p> |  |
| <p><b>9.1,</b><br/><b>9.2,</b><br/><b>9.3,</b><br/><b>10.2,</b><br/><b>10.3</b></p>  | <p><b>DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b><br/><b>Administración del sistema de gestión</b><br/>Se revisa con la LCP Ros María Guevara Salido, auditor líder el procedimiento para auditorías internas que mantienen en el sistema de gestión de calidad. Se cuenta con un programa anual de auditorías 2019 que contiene: Objetivo, Alcance, Criterios, Métodos de auditoría, Selección de miembros, Identificación de riesgos, Identificación de recursos necesarios, Cronograma.<br/>El equipo auditor participante estuvo conformado por 49 auditores internos, 17 auditores en entrenamiento.<br/>Identificación de riesgos: Equipo de auditoría incompetente para llevar a cabo la auditoría. Se comenta que el objetivo es mantener un equipo auditor de al menos 30 personas las que se les pueda dar capacitación anual en materia de auditorías.<br/>Cronograma: Para la evaluación de sistemas de gestión de calidad, se tiene programada la auditoría interna para febrero 2019 y la auditoría externa para marzo 2019.<br/>El programa fue elaborado por el titular de la DSGC, Omar Armando Beltrán Zazueta y la auditora líder Rosa María Guevara Salido. Con fecha del 09 de noviembre de 2018<br/>La auditoría interna No. 26 se realizó del 11 al 15 de febrero de 2019.<br/>Se revisa plan de auditoría fecha 25 de enero de 2019, contiene datos generales de la auditoría, norma de referencia, método de auditoría, objetivo: mantenimiento y ampliación de alcance del sistema.<br/>Alcance: 43 procesos certificados y 4 proceso de ampliación.<br/>Como resultado de la auditoría, se genera un informe de auditoría interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 no conformidades</li> <li>• 21 observaciones</li> <li>• 59 oportunidades de mejora</li> </ul> <p>Se revisa la competencia de la LCP Rosa María Guevara, como auditora interna líder.<br/>Licenciatura en contaduría pública<br/>Antigüedad: 06/01/2003<br/>Jefa de administración y certificación desde 2014</p> |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>Colaboradora en gestión de calidad desde 2011<br/>24 horas de formación de auditoría: constancia participación “Formación y actualización de auditores líder en sistemas de gestión”, conforme a la norma ISO 19011:2011 y norma ISO 9001:2015</p> <p>Se realiza evaluación de desempeño del equipo de auditores interno a través del módulo del sistema de gestión del SIIA, entre lo que se evalúa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• comportamiento profesional</li> <li>• ambiente que propicio en el proceso</li> <li>• claridad de las preguntas con las que se dirigió en la auditoría</li> <li>• objetividad al recopilar y analizar las evidencias</li> <li>• aportaciones o comentarios realizados durante el proceso</li> <li>• resumen de hallazgos que proporcione</li> <li>• cumplimiento del horario acordado para el desarrollo de la auditoría</li> <li>• en forma general, el nivel de competencia</li> </ul> <p>La revisión por la dirección se realizó el día 22 de febrero de 2019<br/>Se revisa el procedimiento para la elaboración de revisión por la dirección. Cada UO realiza su revisión por la dirección y los resultados generados se envían a la DSGC para su análisis dentro de la revisión por la dirección a nivel sistema. Se revisa el documento Revisión por la dirección general año 2018.</p> <p>En relación con el seguimiento a la satisfacción del cliente, se realizaron en total 25142 encuestas, se alcanzó un porcentaje de satisfacción de 91.5%</p> <p>Como parte de la revisión, se realiza un análisis comparativo con los resultados obtenidos el año anterior. Se dio seguimiento a 562 quejas en el periodo 2018.</p> <p>Para el seguimiento de indicadores de cumplimiento de los distintos procesos, realizan el análisis a través de gráficos, para observar las tendencias de cumplimiento durante el año y poder identificar los periodos en los que el nivel de cumplimiento disminuye. Esta información es compartida con cada UO.</p> <p>Se revisa procedimiento para no conformidad y acciones correctivas, se revisa acción correctiva con Folio 104/02/19; fecha 15 de febrero de 2019; fuente de origen auditoría interna.<br/>“El manual de gestión v22 establece que la información documentada requerida por el sistema de gestión se controla de acuerdo al procedimiento para el control de la información documentada, estableciendo los lineamientos para que estén disponibles para su uso en el módulo del SG. No obstante, se constató que los documentos específicos para la operación del proceso no se encuentran disponibles en el módulo del SG.</p> <p>Requisito de incumplimiento: 7.5.3<br/>Corrección: Tener disponible documento en modulo SG, recabar firma del rector<br/>Responsable: Manuela Mitchel Elizalde; Fecha propuesta de cumplimiento 20/03/2019<br/>Se verificó la actualización de documentos en la plataforma, fecha de aceptación = 22/03/2019 por Omar Armando Beltrán Zazueta</p> <p><b>PARQUE DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA</b><br/><b>Definición, formalización seguimiento y cierre de proyectos de investigación aplicada</b><br/>Indicador 1 – número de proyectos aceptados menos número de proyectos no culminados entre el total de proyectos por cien. Unidad de medida = porcentaje; frecuencia de revisión anual.<br/>Evidencia: Control anual de informes finales de proyectos<br/>Valore de inicio 100% (enero 2018)<br/>Meta 100% de informes finales de proyectos concluidos en el año<br/>Número de proyectos aceptados: 2<br/>Número de proyectos cancelados: 0<br/>Número de proyectos terminados con informe final: 2<br/>Porcentaje:100%</p> <p>Indicador 2 – número de proyectos con cumplimiento de entrega en tiempo y forma del periodo entre el número de proyectos comprometidos en el periodo por cien</p> |
|--|---|

|  |   |
|--|---|
|  | <p>Nombre del proyecto:<br/>Desarrollo de un prototipo para la inducción de hipotermia terapéutica en recién nacidos con diagnóstico de encefalopatía hipóxico-isquémica”<br/>Fecha de entrega: noviembre de 2018.<br/>Total de proyectos comprometidos en el periodo: 2<br/>Total de proyectos con cumplimiento de entrega en tiempo y forma: 2<br/>Total de proyectos sin cumplimiento de entrega en tiempo y forma: 0<br/>% meta 100<br/>% alcanzado 100%</p> <p>Reporte general de cumplimiento de satisfacción a usuarios<br/>Tamaño de población: 2<br/>Grado de incertidumbre: 0<br/>Tamaño de muestra 2<br/>Encuestas aplicadas: 2<br/>Encuestas con niveles de bueno y excelente: 2<br/>% = (b x 100) / a = 100%</p> <p><b>DIRECCIÓN DE EDITORIAL</b><br/><b>Edición, publicación y difusión editorial</b><br/>Se revisa concentrado de encuestas de satisfacción de usuarios.<br/>La Lic. Marlén Martínez muestra el seguimiento a los resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios del periodo septiembre 2018 – diciembre 2018:<br/>Concepto: “En forma general el servicio recibido fue...”<br/>Tamaño de la población 6<br/>Grado de incertidumbre 3%<br/>Tamaño de muestras 6<br/>Encuestas aplicadas 6<br/>Encuestas con niveles de bueno y excelente 6<br/>% = (B x 100) / A = 100%</p> <p>Se revisan los resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios del periodo enero 2019 marzo 2019:<br/>Concepto: “En forma general el servicio recibido fue...”<br/>Tamaño de la población 3<br/>Grado de incertidumbre 3%<br/>Tamaño de muestras 3<br/>Encuestas aplicadas 3<br/>Encuestas con niveles de bueno y excelente 3<br/>% = (B x 100) / A = 100%</p> <p>Se revisan las encuestas de satisfacción a usuarios:<br/>Usuario: Jorge Javier Acosta Rendón<br/>Fecha de aplicación 22 de marzo de 2019<br/>1. ¿Cómo fue la atención recibida durante la recepción de los originales de su obra?<br/>2. ¿Se ha cumplido con lo establecido en el contrato de cesión de derechos?<br/>3. ¿Cuál es su opinión sobre la etapa de diseño y corrección?<br/>4. ¿Considera que la obra cumple con sus requerimientos/necesidades?<br/>5. En forma general, considera que la atención y el servicio recibido por parte de al Dirección de Editorial fue...<br/>    Todos los rubros se califican en nivel 5 (Excelente)<br/>    Felicitaciones: “En hora buena, se observan cambios positivos en la editorial”</p> <p>Usuario: Daniel Hiernaux Nicolás<br/>Fecha de aplicación 15 de marzo de 2019<br/>Todos los rubros calificados en nivel 5 – Excelente.<br/>Felicitaciones: A todo el equipo editorial de la UAS y en particular a su directora, Dra. Ilda Elizabeth Moreno Rojas</p> <p>Usuario: Gustavo Aguilar A.<br/>Fecha de aplicación 13 de marzo de 2019</p> |
|--|---|

|  |   |
|--|---|
|  | <p>Fecha de aplicación 15 de marzo de 2019<br/>         Todos los rubros calificados en nivel 5 – Excelente.<br/>         Comentarios y sugerencias: Muy buen trabajo</p> <p>En relación con el tratamiento de quejas, se recibe una queja en el periodo.<br/>         Queja: Se requiere una atención profesional y oportuna del jefe de producción<br/>         Comentario: El proceso de edición e impresión es complicado y lento<br/>         Análisis de la queja o insatisfacción: “Se le llamó por teléfono a la autora para definir los detalles de lo expresado en la encuesta”.<br/>         Comentario del usuario: El proceso de edición se llevó casi dos años, el cual el usuario consideró es mucho tiempo. Poca comunicación con el jefe de producción y solo se le dio un 10% del tiraje.<br/>         Conclusión: Aunque es un usuario que fue atendido antes de implementar el proceso de certificación por la dirección de editorial, es importante retomar todas las quejas y resolver las inconformidades. Este fue un caso de mala comunicación, de no informar a tiempo a la autora de las condiciones de trabajo y de las obligaciones y derechos. Se ha tomado medidas y actualmente los tiempos de edición se aclaran cuando el autor viene a iniciar el proceso de registro, así como en el contrato de cesión de derechos.</p> <p>Se revisan Reporte general de indicadores<br/>         Junio 2017 – diciembre 2018<br/>         Publicaciones emitidas en el semestre, valor de inicio, % publicaciones = <math>A/B * 100</math><br/>         Publicaciones emitidas – 83, 305 = 27.21% al finalizar diciembre.<br/>         Publicaciones en coedición – 43, 144 = 29.86% al finalizar diciembre.<br/>         Enero – marzo 2019<br/>         Publicaciones emitidas en el semestre, valor de inicio, % publicaciones = <math>A/B * 100</math><br/>         Publicaciones emitidas – 8, 305 = 2.62 % (Únicamente las publicaciones de marzo)<br/>         Publicaciones en coedición – 8, 144 = 5.55% (Únicamente las publicaciones de marzo)<br/>         La fecha de término de cumplimiento de objetivo está establecida hasta 2021, realizando el seguimiento al avance en el cumplimiento del objetivo de manera semestral.</p> <p><b>DIRECCIÓN DE RADIO UAS</b><br/> <b>Producción y transmisión de la programación de radio UAS; programas, promocionales y enlaces remotos</b></p> <p>Se revisa con Angelos Shinue Pérez Morales, responsable del proceso el cumplimiento a indicadores y el análisis y seguimiento de comentarios, quejas y sugerencias<br/>         Periodo nov-dic 2018<br/>         Reporte bimestral de cumplimiento<br/>         Horas de transmisión<br/>         Tiempo de transmisión de programas con identidad universitaria 63.15 horas<br/>         Tiempo de transmisión de enlaces remotos 35.27 horas<br/>         Tiempo de transmisión de programas especiales 8 horas<br/>         Tiempo de transmisión de programas de fomento al desarrollo personal y social (no aplica),<br/>         formula: <math>A+B+C = TOTAL = 106.42</math> Horas<br/>         1ª. 250 Horas</p> <p>Periodo Sep-dic 2018<br/>         Solicitudes de promocionales aceptados<br/>         2 número de solicitudes 2, solicitudes de promocionales rechazadas 0, solicitudes de promocionales recibidas 22, total 100%<br/>         2ª, número de programas en vivo (d) 96, total de programas 136, total 70.59%</p> <p>Periodo Sep-dic 2018<br/>         Reporte general de cumplimiento de satisfacción a usuarios<br/>         Septiembre- diciembre 2018<br/>         En forma general el servicio recibido (promocionales), tamaño de población 10, grado de incertidumbre 10%, tamaño de muestra 10, encuestas aplicadas (a) 10, encuestas con niveles de bueno y excelente 10, porcentaje 100%, observaciones 10% bueno, 90% excelente</p> |
|--|---|



Se observa que no se lograron los objetivos de acuerdo con los periodos establecidos, como parte de la auditoría interna se levanta el hallazgo y se está trabajando en la acción correctiva para solventar la desviación de acuerdo con su procedimiento de acciones correctivas.

#### **RECTORÍA**

##### **Administrativo de Rectoría**

Con respecto a la medición de sus procesos para la mejora continua, el Responsable del Proceso identifica la medición del objetivo de la calidad. Se hace notar que medición se realiza de forma mensual, para verificar lo anterior se revisa el formato de medición de objetivo de calidad, que corresponde a la medición del mes de febrero de 2019.

El indicador señala entregar al SAF el 95% de las solicitudes autorizadas de partidas por concepto de viáticos, partidas extraordinarias, apoyo económico y servicios autorizados en un plazo no mayor a 7 días hábiles. Para el caso de este objetivo en el mes de febrero se cumplió al 100 % de 40 solicitudes. Con respecto a la medición del Objetivo de calidad consistente en entregar a la SAF el 95 % de las solicitudes de pago a sueldos de personal eventual en un plazo no mayor a 4 días hábiles. Se revisó el formato de reporte de indicadores correspondiente a febrero 2019, reportándose 212 tramites, con un cumplimiento de 100%. Dicho reporte se verifica fue recibido en la dirección del sistema de gestión el 21 de marzo de 2019.

También se revisó el Objetivo que corresponde a entregar al SAF, el 100% de las solicitudes autorizadas de becas de apoyos a alumnos (programa doctores jóvenes) en un plazo no menor a 7 días hábiles. De este indicador se revisó que de las 56 solicitudes en el mes de febrero todas se atendieron, logrando un cumplimiento del 100%. Respecto al procedimiento de mejora del SGC, se verifica que se tenga su plan de mejora, del 26 de febrero de 2019, para este plan de mejora se propone mejorar el proceso administrativo de rectoría, autorizado por el Rector. Donde se establece puntos de mejora, disminuir la reelaboración de cheques y *augmentar la atención del cliente.*

La Evaluación de la satisfacción del cliente, debe reportarse de forma cuatrimestral, se revisa la Encuesta general de usuarios de formato 30 de octubre de 2017 versión 03, se valoran los aspectos atención al solicita al servicio, atención al recibir su servicio, valoración general del servicio, oportunidad en el servicio, claridad en los requisitos y capacidad para atender su solicitud. Con respecto al reporte general de cumplimiento de satisfacción a usuarios. Se revisó el período Septiembre-diciembre 2018, se realizaron 87 encuestas con nivel de bueno y excelente, de un total de 2235 de trámites, por lo que se determinó una muestra representativa de 92 y solo se aplicaron 87 dando como resultado el logro del 100% con niveles de bueno y excelente.

#### **RECTORÍA**

##### **Coordinación y soporte para la organización de eventos**

Para revisar la evaluación del desempeño del proceso, la Lic. Manuela Mitchel Elizalde, comenta que se determinaron dos objetivos y se les da seguimiento con el establecimiento de indicadores de desempeño, sus objetivos son: 1) Cumplir con la agenda de eventos especiales mediante la programación y ejecución, para orientar el fortalecimiento de la identidad institucional y el compromiso de la alta dirección universitaria, 2) Obtener el grado de satisfacción de las unidades organizacionales y académicas entre los niveles de bueno y excelente al concluir los eventos con presencia del rector que garantiza la mejora del proceso y la realización de futuros eventos.

Para validar lo anterior, se revisa el indicador correspondiente al número de eventos programados en agenda contra número de eventos realizados. Se revisa su formato de reporte de indicadores, se verifica el cumplimiento del 100% con 6 eventos programados y 6 realizados. Aunado a lo anterior, se revisa una encuesta aplicada de satisfacción del cliente, para verificar la medición de su indicador de desempeño, el cual está determinado por el número de encuestas calificadas entre los niveles de bueno y excelente, encontrándose el 100% de cumplimiento.

Finalmente se revisa el formato de Revisión por la Dirección, de fecha 21 de febrero de 2019, donde se analizaron los resultados de medición de los objetivos de la calidad. Aunado a lo anterior, se analizaron las causas de las observaciones de la auditoría interna.

#### **SECRETARÍA ADMINISTRATIVA DE LA RECTORÍA**

##### **Procedimiento de Atención y Seguimiento de Solicitud de Becas a la Comunidad Estudiantil Universitaria**

En entrevista con la Lic. Arantxa Rivero Bórquez, responsable del Proceso, informa que para medir el desempeño de los dos objetivos de la calidad establecidos en su proceso, se base en el

documento: "Objetivos de Calidad", en el que se establecieron dos objetivos: 1) Atender las solicitudes de becas estudiantiles de nivel medio superior y superior, en tiempo y forma, así como realizar los trámites necesarios para las becas estudiantiles aceptadas, y las que corresponden a renovación. Para este objetivo se determinaron dos indicadores de desempeño; el primero se refiere al total de solicitudes para becas institucionales aceptadas entre el número de trámites realizados, teniendo como meta el contar, con al menos el 90 % de las solicitudes aceptadas para becas nuevas. Para validar el cumplimiento de este indicador, se revisó el formato de: "Reporte Anual de Cumplimiento", correspondiente al periodo 2017-2018, cumpliéndose al 100%. Otro de los indicadores de desempeño consiste en el total de solicitudes para becas institucionales aceptadas entre el número de trámites realizados, con una meta de tener al menos, el 90% de las solicitudes aceptadas para becas de renovación. En el reporte revisado, se constató el cumplimiento de sus indicadores, mismos que fueron reportados y recibidos por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante acuse de recibo fechado el 8 de febrero de 2019.

En entrevista con la Lic. Arantxa Rivero Bórquez, comenta que, para dar seguimiento, medir y evaluar la satisfacción del cliente en el proceso, se aplican las encuestas de satisfacción a los usuarios. Se revisa el "Reporte General de Cumplimiento de Satisfacción de Usuarios", mismo que debe realizarse semestralmente. Se verifica el reporte que comprende de enero a abril de 2018, en este documento se hace constar que fueron aplicadas 50 encuestas, cumpliendo con el tamaño de la muestra establecida y teniendo un 100% de cumplimiento en el indicador de satisfacción.

Finalmente, se verificaron los procesos de auditoria interna que se realizaron el pasado 11 de enero de 2019, y que se constató mediante la revisión del Informe de Auditoría Interna no. 26 del Sistema de Gestión de la Universidad Autónoma de Sinaloa. En este informe se alude que la SAR tuvo una oportunidad de mejora.

#### **DIRECCIÓN DE CONTRALORÍA ACADÉMICA**

##### **Asignación y control de cargas académicas**

En entrevista con el Lic. Francisco Javier Landeros, responsable del proceso, informa que, para medir el desempeño de los tres objetivos de la calidad establecidos en su proceso, se tienen establecidos distintos indicadores del desempeño. Para validar su cumplimiento, se revisa el Reporte de carga académica semestral que contiene el total de las UA atendidas por zona, así como el número de UA que capturaron en tiempo y forma. Aunado a lo anterior, se revisa el Reporte de Recepción de Cargas Académicas del periodo semestral, remitido a la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad con fecha 26 de marzo de 2019. Como seguimiento al cumplimiento del objetivo número 2, se revisan los acuses de recibo en el Formato de Movimiento de Nómina Aprobadas y Autorizadas, tanto semestral y cuatrimestral. Por casa una de las regiones (Norte, Centro Norte, Centro, Sur) se presenta al 100% de cumplimiento. En el semestral se revisa, Norte 16 UA, Centro Norte 13 UA, Centro 50 UA, Sur 21 UA. se genera el Reporte General de Cumplimiento de Satisfacción a Usuarios, mismo que debe elaborarse cuatrimestralmente, se revisa el reporte entregado el 6 de febrero de 2019, que corresponde al periodo Septiembre – diciembre 2018.

#### **DIRECCIÓN DE AUDITORIA INTERNA**

##### **Comprobación de gastos**

En entrevista con la C.P. Irma Mendivil Rivera, Responsable de Proceso, identifica el documento "Objetivo de la Calidad", mediante el cual se establecen los objetivos del Proceso y sus indicadores, consistente en cuatro objetivos: 1) Revisar la comprobación de gastos de conformidad con los requisitos fiscales, específicos y normatividad institucional vigentes, con el firme compromiso de dar cumplimiento a los principios de transparencia, corresponsabilidad y rendición de cuentas. 2) Emitir Carta de liberación de Saldos solicitadas por el F y E de conformidad con los requisitos y plazos establecidos por la DAI, con el firme compromiso de aumentar la satisfacción de nuestros usuarios. 3) Obtener el grado de satisfacción de nuestros usuarios y partes interesadas entre los niveles de bueno y excelente al solicitar productos y servicios. 4) Proporcionar asesoría y capacitación a nuestros usuarios conforme a los requisitos establecidos, para coadyuvar con la eficacia de la comprobación de gastos.

Para validar el cumplimiento del seguimiento, medición y evaluación de su proceso, se revisó el oficio de fecha 13 de marzo de 2019, dirigido al Lic. Omar Armando Beltrán Zazueta, Director del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante el cual la Dra. Marifeli Avendaño, titular de la UO, informa que se ha realizado el Reporte de Seguimiento y Medición del Objetivo de Calidad número

|  |  |
|--|--|
|  | <p>uno, que corresponde al reporte mensual. Se revisó la entrega del reporte correspondiente al seguimiento y medición de la carta de liberación de saldos, remitida a la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad el pasado 1 de febrero de 2019, validándose su cumplimiento. Otro de los indicadores de cumplimiento corresponde a la satisfacción de sus clientes, se verificó el oficio de fecha 14 de enero de 2019, mediante el cual Dra. Marifeli Avendaño Corrales, remite a la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad el Reporte General de Cumplimiento de Satisfacción de Usuarios correspondiente al periodo septiembre – diciembre 2018, para el proceso de Comprobación de Gastos con un total de 141 encuestas aplicadas y 100% de cumplimiento, Con respecto al proceso de Revisión por la Dirección, la Dra. Marifeli Avendaño Corrales, identifica el documento de “Procedimiento para la Revisión por la Dirección”, en el cual se establece que la titular de la Unidad Organizacional junto con la Responsable del Proceso, deben reunir la información requerida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica del proceso. Para validar lo anterior, se muestra la minuta de la Revisión por la Dirección en la cual se revisaron las acciones de seguimiento a los indicadores de desempeño, se realizaron modificaciones al manual de comprobación de gastos, se revisaron las acciones de seguimiento al procedimiento de la carta de liberación de saldos, entre otras acciones ahí señaladas. Para finalizar se revisó el reporte de No Conformidades y acciones correctivas de fecha 25 de enero de 2019, en el que se validan las acciones emprendidas por la Dirección de Auditoría Interna. Finalmente, y en cumplimiento al “procedimiento para Planes de Mejora” de fecha 30 de octubre de 2017, versión 02, se constata que la Dirección de Auditoría interna, integró su plan de mejora, mismo que de remitió en la plataforma del sistema de gestión el pasado 8 de febrero 2019.</p> <p><b>DIRECCIÓN DE AUDITORIA INTERNA</b><br/><b>Auditoría interna</b><br/>Se presenta el Plan de Mejora, de fecha 5 de marzo de 2018, mediante el cual determinaron como una mejora la capacitación de los auditores en el Modulo de comprobación de gastos, también iniciar acciones para auditar programas extraordinarios concurso etiquetado. También se trabajó una propuesta de implementación de cajas de cobro, mediante un sistema de caja de cobro. El 100% del programa de auditorías y asesorías se cumplió, se revisaron los objetivos de calidad y su cumplimiento, se revisa el informe de revisión por la dirección de fecha 26 de febrero de 2019.<br/>Con respecto a la satisfacción de indicadores, se muestra el reporte remitido a la Dirección de Gestión de Calidad, el 11 de enero 2019, esta se aplica con respecto al programa de auditoría, por cada auditoría se entrega una encuesta, ya sea el director de la UO o el enlace de la UO, demostrando cumplimiento en la satisfacción del cliente del 100%. En cuanto al resto de los indicadores, se revisa el Reporte de cumplimiento de objetivo de calidad, respecto al cumplimiento del programa de auditoría de 24 establecidas, se cumplieron el 100%. Se revisa el programa de asesorías del 25 de febrero al 14 de marzo de 2019, entregado el 20 de marzo de 2019. Indicador, ejecutar al 100% el programa de asesorías, se programaron 9 capacitaciones y se cumplieron al 100%.</p> <p><b>SECRETARIA GENERAL</b><br/><b>Recepción, análisis de proyectos, análisis y determinación por parte de las Comisiones para poder ser presentados ante el Consejo Universitario con el fin de emitir acuerdos.</b><br/>Para la Psic. Yahaira, el cumplimiento de los objetivos relacionados con el proceso, es fundamental debido a que con ello se asume la prestación de un servicio de calidad, que satisfaga a cabalidad las necesidades de las partes interesadas. Así con la aplicación de ejercicios internos de autoevaluación (auditorías internas) es posible identificar riesgos y oportunidades, que pueden afectar al sistema. Derivado de ello se establecen las estrategias para para solventar las no conformidades detectadas y la asunción de las medidas correctivas, mediante la aplicación del procedimiento para no conformidad y acciones correctivas, donde se les asigna un código y se le da el seguimiento pertinente hasta lograr el cierre de la no conformidad. Una vez identificada la no conformidad, se determinan las acciones correctivas, mismas que se dan a conocer al auditor interno para que en su caso las apruebe y con ello se puedan aplicar las medidas necesarias en un periodo de tres días, preservando la información dejando constancia de las evidencias que acrediten el cumplimiento de las observaciones y con ello el cierre de la no conformidad.</p> |
|--|--|

**DIRECCIÓN DE SUELDOS Y SALARIOS**

**Elaboración de la Nómina Universitaria**

De acuerdo con la Lic. Vargas, responsable del proceso, para analizar el desempeño del proceso de emisión de la nómina universitaria, se debe tomar como marco de referencia los objetivos de calidad planteados.

1. “Que los errores en la acreditación de movimientos de nómina sean inferiores al 0.38% reduciendo el margen de errores para que la elaboración de la nómina sea más confiable”. El indicador corresponde a “Numero de errores efectuados entre el número de movimientos de nómina realizados” con meta de cumplimiento para el año 2021, que el 99.63 de los registros de movimientos de nómina se realice sin errores. Se reporta de manera mensual ante la DGSC encontrándose en cumplimiento.
2. Que la elaboración de la nómina universitaria sea oportuna y veraz, cumpliendo con los plazos establecidos en la normatividad universitaria para la satisfacción del cliente. El indicador corresponde al pago de la nómina universitaria de acuerdo con su frecuencia de emisión”. Se genera reporte de manera quincenal en cumplimiento con el objetivo.
3. Obtener el grado de satisfacción de usuarios entre los niveles de bueno y excelente al elaborar la nómina universitaria para evaluar el desempeño y propiciar la mejora continua. Se revisan los resultados de las encuestas de satisfacción.

**DIRECCIÓN DE PERSONAL**

**Control de Guardias**

Con base en los objetivos de calidad planteados para el proceso, relacionados con el pago de personal de guardia sin errores y la satisfacción del usuario, se diseñaron los indicadores pertinentes que responden al porcentaje de usuarios que reciben su pago mensual correctamente y al porcentaje de usuarios con reporte de satisfacción entre los niveles bueno y excelente. Así de acuerdo con el responsable del proceso los indicadores demuestran que los objetivos de calidad se cumplen, se revisan los registros del seguimiento verificando su cumplimiento.

**DIRECCIÓN DE PERSONAL**

**Certificación laboral**

En el proceso de auditoria se entrevistó al director de personal, quien mencionó que se da seguimiento a los cuatro objetivos de calidad establecidos para el proceso: 1. Elaborar las certificaciones en apego a la normatividad institucional; 2. Elaborar las certificaciones cumpliendo con los plazos de entrega; 3. Elaborar y entregar las credenciales el mismo día de su solicitud; y, 4. Obtener el grado de satisfacción del usuario en niveles de aceptación altos. Con base en estos objetivos se han diseñado encuestas que buscan determinar la satisfacción del cliente y que se traducen en indicadores de cumplimiento.

Derivado de la aplicación de la auditoría interna celebrada en el mes de febrero del año 2019, en el proceso de certificación laboral no se identificaron “No conformidades”, lo que sugiere que el proceso ha establecido, implementado y mantenido los criterios de calidad para cumplir con los objetivos previstos.

**DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

**Emisión del Semanario Buelna y servicio de atención a eventos**

Los indicadores aplicables para determinar el grado de cumplimiento de los objetivos en la impresión del semanario Buelna y la satisfacción del usuario, se relacionan con la aplicación de la encuesta de satisfacción.

El indicador relativo a la impresión del Semanario Buelna radica en si se logra la impresión semanal de un tiraje de 10 000 ejemplares, mismos que se distribuyen a través de 250 sitios en todas las sedes universitarias.

Además, se aplica una encuesta para calificar el servicio recibido, la cual considera aspectos como: Cumplimiento de satisfacción, servicio recibido, tamaño de muestra, encuestas aplicadas, porcentaje de aceptación. Destacando que los niveles de aceptación entre bueno y excelente con un 100 % para el Semanario Buelna y un 94% para los servicios de atención a eventos.

Se realizó la auditoría interna al proceso el día 1 de marzo de 2019. Fueron identificadas dos oportunidades de mejora:

1. Se recomienda que para la nueva versión del documento el tratamiento sea el compartir en lo referido a la Secretaría de Administración y Finanzas.
2. Se recomienda incluir la capacitación en ISO 9001:2015 en los Planes de mejora del 2019.

Para atender en tiempo y forma las oportunidades de mejora como salida de revisión por la dirección realizada al proceso se determina:

1. Oportunidades de mejora: La dirección de comunicación social se compromete a atender y promover las oportunidades de mejora mencionadas en la pasada auditoría para la eficacia en los procesos certificados y la satisfacción de los usuarios de igual manera la revisión de los documentos declarados para su correcto resguardo en físico y en los visualizados en la plataforma.
2. Necesidad de cambio del SG y sus procesos: Comunicación constante y precisa de las solicitudes recibidas para su adecuada programación, delegando y supervisando las tareas asignadas al personal involucrando a las áreas para su efectivo tratamiento.
3. Identificación de necesidades de recursos: Solicitar a las instancias correspondientes el recurso asignado a la dependencia y darle seguimiento a las necesidades para el correcto funcionamiento de la dependencia.

**DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL**

**Operación y Contabilidad**

Durante la auditoría el responsable del Proceso, el Lic. Ricardo Martínez muestra una copia de la revisión por la Dirección, con fecha del 20/02/2019 con sello de recibido por la DSGC, donde se puede observar los siguientes datos: alcance, objetivo, desarrollo, acciones de seguimiento, cambios que podrían afectar al sistema, satisfacción del cliente y partes interesadas pertinentes. Se observan que alcanzan el cien por ciento en los resultados de seguimiento y medición, y conformidad de los productos y servicios. En la tabla de seguimiento y medición del mantenimiento de catálogos y tabla en general, se observa el número de solicitudes recibidas 11, contra el número de solicitudes atendidas 11, lo cual demuestra un cumplimiento al 100% de sus indicadores (Fecha de actualización octubre 2017 y versión vigente). En lo referente a la última auditoría interna se cumplió cabalmente con los requisitos, no se presentó ninguna no conformidad ni oportunidad de mejora.

**DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL**

**Archivo Contable**

En la entrevista realizada al Lic. Federico Campos García muestra una copia de la revisión por la Dirección, con fecha del 20/02/2019, donde se puede observar que alcanzan el cien por ciento en los resultados de seguimiento y medición, y conformidad de los productos y servicios. En lo referente al cumplimiento del objetivo de acuerdo a las metas establecidas de sus indicadores, demuestran un cumplimiento al 100%, en el registro se observa número de solicitudes recibidas, contra el número de solicitudes atendidas. En lo que respecta a los resultados de la auditoría interna tienen señalada una oportunidad de mejora en relación a ser más específicos en los artículos que les son aplicables con respecto a la Ley de Archivo General, lo cual ya fue realizado y documentado. El responsable del proceso de archivo contable muestra el Plan de mejora del ejercicio 2019 en el cual tiene como acción de mejora lograr una interacción adecuada con los procesos que constituyen las entradas y salidas para satisfacer los requerimientos del cliente principal, señalando como fecha de cumplimiento el 01/07/ 2019.

**DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL**

**Apoyo Administrativo**

La Lic. Jannette Flores Navarrete, responsable del proceso de apoyo administrativo menciona que los informes de indicadores que se generan mensualmente y semestralmente son firmados y revisados por la titular de la Dirección y Contabilidad y posteriormente se entregan a la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad, como indicador muestra la recepción de la comprobación del mes de febrero 2019, se observa que hay tres solicitadas contra tres atendidas obteniendo un cumplimiento al cien por ciento. La Lic. Flores señala que durante la auditoría interna no tuvo ninguna no conformidad, menciona que tiene una oportunidad de mejora en lo referente a revisar la parte de lo reglamentario, para dar una información más detallada de la entrega de la información para el área de transparencia en lo referente al art. 95 de la Ley de Transparencia. En cuanto a las oportunidades de mejora establece como una acción revisar el sistema de la Dirección de Control de Bienes e Inventarios y dar seguimiento a las bajas de bienes muebles en el inventario para conciliar los activos que hay al interior de la DCG (registro con fecha de actualización 31/oct/17, versión 02 con firma de autorización de la OU).

|  |   |
|--|---|
|  | <p><b>DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL</b><br/><b>Registro de Egresos</b></p> <p>En la entrevista realizada al responsable del proceso, el Lic. Silvano López García, indica que en la revisión por la dirección, se analiza el resultado obtenido de los indicadores y les dan la retroalimentación con respeto al cumplimiento de sus metas, como evidencia muestra las encuestas de satisfacción del cliente, donde muestran una ponderación del de 1 a 5, en la tabla se observa el número de encuesta aplicadas 11, contra el numero de encuestas revisadas 11 obteniendo un cumplimiento del cien por ciento, algunas de las cuales muestran felicitaciones por el servicio otorgado. El Lic. López destaca que hasta el momento no han tenido ninguna queja por parte del cliente. Como resultados de la auditoria interna señala que tienen una oportunidad en lo referente a migrar hacia la digitalización de los archivos, muestra el Plan de mejora donde plasma “generar respaldo de archivos digitales”, para hacer menos uso de papel, marcando como fecha de cumplimiento 2019, este registro se encuentra autorizado por la alta dirección de la UO, con fecha de elaboración 21 marzo 2019.</p> <p><b>DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL</b><br/><b>Registro de Ingresos</b></p> <p>La responsable del proceso registro de ingresos (Lic. Dora Elena Castro Cervantes) señala que tiene un cumplimiento del cien por ciento en lo referente al cumplimiento de las metas establecidas en su proceso, como ejemplo muestra las 16 encuestas aplicadas al cliente, en las cuales se observan felicitaciones por el trabajo realizado (sello de recepción por el área de calidad del 22/enero/2019). En la revisión por la Dirección se observa que hay una oportunidad de mejora en relación al proceso de registro de ingresos a través del SIIA, esto queda plasmado en el plan de mejora (registro con firma de la alta dirección de la UO, con fecha de 06/03/18). Como parte de las acciones realizadas para dar seguimiento al plan de mejora muestra un oficio donde señalan las reuniones de trabajo realizadas (sello por la Dirección del SGC, fecha del 15 de enero del 2019). La Lic. Castro comenta que durante el ejercicio de la auditoria interna número 26 no se encontraron no conformidades, ni observaciones, ni oportunidades de mejora.</p> <p><b>SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b><br/><b>Ingresos Institucionales</b></p> <p>Lic. Fernando Vázquez Barón menciona que el cumplimiento de las metas se da a través de un reporte mensual, en el cual se evalúan los procesos, muestra el reporte mensual de soporte documental de ingresos institucionales (subsidios, proyectos, donativos y otros) entregados a la Dirección de Contabilidad General en el periodo del 01/02/19 al 28/02/2019 con un cumplimiento del 100%, en la tabla se muestra el número de comprobantes capturados en el mes con documentación completa (subsidios 4 y proyectos de donativos y otros 5), contra número de comprobantes capturados, liquidados de meses anteriores (subsidios 4 y proyectos de donativos y otros 5), alcanzado lo establecido en la meta.</p> <p>Para la medición de la satisfacción del cliente se aplica la encuesta de satisfacción a los usuarios, de forma cuatrimestral se realiza un reporte de los resultados obtenidos, como evidencia muestra las encuestas que tienen como contenido una ponderación del 1 al 5, donde uno es excelente, dos es bueno, tres regular, cuatro malo y cinco muy malo, los aspectos a evaluar son cuatro entre los que se encuentran: la atención al recibir el servicio, evalúa la claridad en los requisitos para su solicitud, opinión de los tiempos de entregar y en forma general el servicio recibido, en el paquete revisado del mes de diciembre 2018 todas tienen una calificación de 1, dando cumplimiento a lo establecido en su meta con un cumplimiento del 100% de satisfacción en el nivel excelente. La Dra. Martha Hermelinda Peña Ceballos menciona que se realiza una Revisión por la Dirección, en la cual se plasma los resultados de los indicadores, los resultados de la auditoria interna y externa, en cuanto a las salidas del proceso identifican: actualizar el plan de calidad y de requisitos y criterios de aceptación del producto y servicio, analizar el objetivo de la calidad, actualizar la meta de satisfacción del usuario, analizar la matriz de riesgo y oportunidades. El responsable del proceso, Lic. Vázquez, comenta que como parte de la auditoria interna obtuvieron una oportunidad de mejora en relación a describir de forma más específica las áreas del sector público y privado con las que están relacionados, se va a realizar una reunión en el mes de septiembre del año 2019, para dar cumplimiento a la oportunidad de mejora. Como parte de la mejora continua el Lic. Vázquez señala que cuentan con un Plan de mejora del año 2018, el cual tiene como objetivo contar con un módulo con la integración de las secciones de los diversos módulos de ingresos. Benéficos esperados: contar con la integración de las secciones</p> |
|--|---|

|  |   |
|--|---|
|  | <p>integrado al SIIA, que permita obtener el seguimiento e información financiera, contable y presupuestaria, así mismo obtener la información interna y externa que se requiere.</p> <p><b>SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b><br/><b>Ventanilla de Trámites Generales</b></p> <p>La C.P. Ma. Guadalupe Alvarado Rocha menciona que se realiza una revisión por la Dirección, en la cual se plasman los resultados obtenidos en las auditorías externas e internas, menciona que en la auditoría interna obtuvieron una oportunidad de mejora en relación a describir de forma más específica las áreas del sector público y privado con las que están relacionados. En lo referente a la mejora continua muestra un Plan de mejora, este contiene como objetivo contar con una opción en la VTG que valide por sistema que los movimientos contables sean correctos, como beneficios esperados es el registro correcto de los movimientos contables para optimizar el tiempo de generación del egreso de acuerdo a la programación de pago para satisfacción del usuario, como acción de mejora plasman analizar el registro de trámites y determinar en qué momento se realizara la validación de los movimientos contables, como evidencia de las tareas realizadas muestra la minuta de trabajo con fecha de reunión del 28 de febrero del 2019, en el acuerdo determinan que al momento que se recibe el trámite y se registra, se realice la validación por el sistema de la póliza que ha sido afectada. La responsable del proceso muestra el cumplimiento de sus metas mensuales, con respecto a los cheques entregados, en el reporte señala el número de cheques entregados al beneficiario (7,480) contra el número de cheques entregados a la DCG, con un 99.3% del cumplimiento de la meta establecida. En cuanto a los cheques emitidos por la SAF, muestra un 99.99% de eficacia. Con respecto a la satisfacción del cliente, muestra su reporte cuatrimestral de septiembre-diciembre 2018, en forma general el servicio otorgado fue de bueno a excelente con un cumplimiento del 100% de la meta establecida (reporte con fecha de recepción del 25 de enero 2019 por la Dirección de Sistema de Gestión de la Calidad).</p> <p><b>DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA</b><br/><b>Servicios informáticos y seguridad de la base de datos</b></p> <p>Durante la auditoría la responsable del proceso, la Mtra. Paulina Soledad Ramos Parra, se revisaron el cumplimiento de tres indicadores, para el mantenimiento de equipo especializado, se genera un indicador anual y muestra como evidencia el “reporte de mantenimiento Preventivo a equipos especiales, del periodo enero-diciembre 2018, con un número de servicios programados de 44, contra el número de servicios realizados 44, obteniendo un 100% de cumplimiento (registro sellado por la DSGC con fecha 09 de enero 2019).</p> <p>Se elabora reporte General de Cumplimiento de Satisfacción a Usuarios, del periodo de septiembre-diciembre 2018, el concepto tiene marcado en forma general el servicio recibido, con un tamaño de población de 50, con un grado de incertidumbre de 5%, tamaño de muestra de 50, encuestas aplicada 50, encuestas con niveles de excelente y bueno: 50; teniendo un 100% de cumplimiento de la meta, se revisaron las encuestas de satisfacción.</p> <p>Como parte de la revisión del proceso, la I.S.C. Ma. Angélica Álvarez Feliz muestra los resultados de la auditoría interna número 26 al ingresar a la plataforma de la DSGC, donde indica que “el proceso demuestra que ha establecido, implementado, mantenido y mejorando continuamente de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015”. La responsable del proceso indica que como resultado de la revisión por la dirección se han identificado los siguientes aspectos: una oportunidad de mejora para “robustecer la capacidad de almacenamiento”, necesidades del SG y sus procesos “realizar las adecuaciones a la plataforma del SG para mejorar el seguimiento de los procesos que lo integran”, identificación de necesidades de recursos “se determina las metas y los recursos necesarios para alcanzar los objetivos planteados enfocados en robustecer la infraestructura de servidores y de telecomunicaciones”.</p> <p><b>TORRE ACADEMICA</b><br/><b>Solicitud y Prestación de Espacios Físicos</b></p> <p>En la entrevista realizada a la L.C.P. Graciela Medallo Navarro, muestra el seguimiento al indicador mensual de efectividad en renta de espacios físicos de la Torre Académica, del mes de febrero del 2019, en la tabla se muestran los espacios solicitados (teatro, sala de usos múltiples, salas audiovisuales, salas virtuales, aulas de capacitación y domo) con un número de eventos programados (10, 9, 8, 5, 2, 2, 107, 0 respectivamente), número de eventos cancelados 0, número de eventos realizados exitosamente (10, 9, 8, 5, 2, 2, 107, 0), obteniendo un porcentaje de cumplimiento del 100%, así mismo muestra el indicador cuatrimestral del reporte general de</p> |
|--|---|

|  |
|--|
| <p>cumplimiento de satisfacción a usuarios; concepto: forma general el servicio recibido, grado de incertidumbre 5%, tamaño de la muestra 108, número de encuestas aplicadas 108, encuesta con niveles de bueno y excelente 108, indicador al 100%, como observación se determinó que se aplicará a toda la población las encuestas para lograr un grado de incertidumbre de 0% considerando que la población es pequeña.</p> <p>La responsable comenta que en la auditoría interna obtuvo como resultado una no conformidad con respecto a la carta responsiva donde se señala que se solicita el 20%, sin embargo no se está aplicando, como evidencia muestra el reporte de la no conformidad y acciones correctivas con fecha del 15/02/2019, folio 95/02/19, como acciones es analizar las modificaciones a la carta compromiso, actualizar la carta compromiso, socializar la modificación de la carta compromiso y actualizar el procedimiento, con fecha de cumplimiento al 22/nov/2019. La responsable del proceso señala que cuenta con una revisión por la dirección mencionado los rubros que lo componen como es el objetivo, el alcance, el desarrollo y las salidas de la revisión por la dirección: necesidades de cambios del SG y necesidades de recursos.</p> <p><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS</b><br/><b>Contratación de personal de base académico, administrativo y de intendencia</b></p> <p>La aplicación de encuesta de satisfacción ofrece la información requerida sobre el nivel de cumplimiento de las expectativas por parte de los usuarios del proceso para la prestación del servicio. Lo que también indicaría el cumplimiento de las actividades de acuerdo con procedimiento establecido. El Lic. Carlos Sandoval explica el procedimiento para la satisfacción del cliente (fecha 30 de octubre de 2017), argumentado que el seguimiento a la satisfacción del cliente se realiza a través de la aplicación de encuestas. Comentando que las metas a alcanzar están definidas en el documento Objetivos de Calidad, demostrando conocimiento del proceso.</p> <p><b>DIRECCIÓN DE ARCHIVO GENERAL</b><br/><b>Servicios de archivo general</b></p> <p>Durante la última aplicación y análisis de los datos que arroja la encuesta de satisfacción del cliente, se identifica que esta satisfacción se cumple en un 87%, superando la meta propuesta, logrando los resultados previstos, en uno de objetivos de calidad. La última revisión por la Dirección se efectuó en el mes de febrero y se está constantemente haciendo el seguimiento para optimizar el resguardo seguro de archivos de personal de la UAS (activo e inactivos) y de egresados titulados de las diferentes escuelas de la UAS, en todo el estado.</p> <p><b>DIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES</b><br/><b>Prestaciones sociales a los universitarios</b></p> <p>El resultado que arrojan las encuestas de satisfacción de los usuarios, aplicadas a trabajadores y alumnos es de un 100% de satisfacción de cliente, en los diferentes servicios ofrecidos por esta Unidad Organizacional. El tratamiento que se les da a estas encuestas se realiza de acuerdo con el procedimiento para la satisfacción del usuario versión 02 fecha 30 de octubre de 2017</p> <p><b>DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS</b><br/><b>Atención y seguimiento de quejas para garantizar los derechos de la comunidad universitaria</b></p> <p>De acuerdo con lo mostrado por el responsable del proceso, en relación con el seguimiento de la satisfacción del cliente, se observa que de las encuestas realizadas, el 100% considera que esta recibiendo un servicio considerado bueno o excelente, por haber logrado resolver la petición en cada una de las denuncias y quejas atendidas. Permitiendo contar con un proceso sólido en apoyo a la comunidad estudiantil.</p> <p><b>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES</b><br/><b>Servicios de atención a eventos académicos, diseño y comunicación y elaboración de constancias</b></p> <p>El ingreso de la solicitud para instalaciones que permitan realizar eventos académicos de catedráticos y alumnos de la Facultad de Economía y Ciencias Sociales se ve favorecida con la gestión que se lleva a cabo para mandar a hacer en el Departamento de Diseño carteles que promocionen el evento, tener los insumos para Coffee Break, equipo como cañón, Laptop, micrófono, presidium y constancias que se otorgan a los participantes del evento, que garanticen el éxito de la actividad. Cada una de las solicitudes del periodo 2018 - 2019 fue atendida y se</p> |
|--|



logró la satisfacción del usuario al 100%. Esto se corroboró con los reportes presentados por la responsable del proceso.

**CENTRO DE CÓMPUTO UNIVERSITARIO CULIACÁN****Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos**

La Lic. Dunia Elizabeth Uriarte González, Responsable de proceso, muestra diferentes formatos con respecto a la evaluación de desempeño de la prestación de su servicio, el cual se realiza a través de su plataforma. Los objetivos establecidos y sus indicadores demuestran que se cumple con las metas establecidas al 100%. La satisfacción de los usuarios se demuestra a través de sus registros y se observa que se cumple el objetivo de obtener más del 80% de satisfacción de los usuarios, en calificaciones de excelente y bueno, lo cual superan hasta el 95%.

La Lic. Uriarte comenta que, como parte del seguimiento al sistema de manera anual reciben una auditoría interna, documentando los hallazgos y se da seguimiento a las oportunidades de mejora y no conformidades levantadas. El SGC es revisado periódicamente de manera conjunta por el personal y por la alta dirección, lo cual se lleva a cabo cada año, en el mes de febrero, lo que se demuestra a través del documento denominado Revisión por la Dirección del año 2019.

**COORDINACIÓN GENERAL DE EXTENSIÓN DE LA CULTURA.****Aprobación, programación, ejecución y seguimiento de eventos culturales y prestación de espacios culturales e infraestructura.**

Se comprueba que realizan evaluación de desempeño de la prestación de su servicio a través de formatos impresos específicos. La satisfacción de los usuarios se demuestra a través de sus registros y de la respuesta a algunas quejas. De acuerdo con los resultados mostrados, la satisfacción del usuario se logra en un 100% en la escala de excelente y bueno.

Se aplica auditoría interna anual para dar seguimiento al desempeño del sistema, documentando los hallazgos y se da seguimiento a las observaciones o no conformidades. No tuvieron observaciones o no conformidades en la última auditoría interna realizada. El SGC es revisado periódicamente de manera conjunta por el personal y por la alta dirección de forma anual, y cuando se deben realizar cambios, se establece la colaboración con la dirección de la calidad.

**CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN CIENCIAS DE LA SALUD. LABORATORIO DE ANÁLISIS CLÍNICOS****Solicitud, realización y entrega de resultados de estudios clínicos**

La Dra. Rosario Beltrán Ruiz, Jefa de Laboratorio y la Quim. Susan Ávila Acosta, Responsable de proceso, muestran un formato para la aplicación de encuestas a los usuarios del servicio; lo anterior en cumplimiento con el objetivo 3 establecido en su sistema de calidad. Las metas establecidas para cada objetivo fueron del 95, 99 y 86 %, respectivamente y se comprobó que superaron las metas alcanzando un 100%, lo que fue evidenciado a través del informe trimestral que se envía a la DGC.

Se les aplican las auditorías internas y se da seguimiento a las oportunidades de mejora y/o no conformidades de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento para No Conformidad y Acciones Correctivas.

La mejora del proceso se lleva a cabo después de que el personal del Laboratorio se reúne, discute e identifica los aspectos que deben ser mejorados. Posteriormente siguen el procedimiento establecido en el Procedimiento de Planes de Mejora.

**CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN CIENCIAS DE LA SALUD. UNIDAD DE HEMATOLOGÍA Y BANCO DE SANGRE****Solicitud de sangre, hemocomponentes y selección de donadores.**

El Dr. Valdez muestra un formato que utilizan para la aplicación de encuestas que les permite realizar el seguimiento de la satisfacción de los usuarios. Después de aplicarlo y obtener los resultados, se pudo constatar que el objetivo 3, relacionado con la satisfacción del usuario se cumple al 100%.

En la última Auditoría interna no se obtuvo ninguna no conformidad, sólo una oportunidad de mejora relacionada con la planificación presupuestal para el mantenimiento y calibración de los equipos. Por lo que se da seguimiento utilizando su procedimiento de planes de mejora.

**ESCUELA PREPARATORIA LÁZARO CÁRDENAS****Servicios de laboratorio de prácticas experimentales**

Se aplican encuestas al final de todas las prácticas que se planearon y ejecutaron, las cuales son en forma de censo. Los estudiantes son organizados por equipo para la realización de sus prácticas y la evaluación la hacen al final de cada práctica, por equipo, y se registra en un formato denominado Lista de verificación de Realización de Práctica Experimental. Aquí se establecen los requisitos, el criterio a identificar y si se alcanza el cumplimiento o no. De esta manera organizan sus documentos para elaborar el informe que deben enviar a la DGC

Se presentan evidencias del cumplimiento de las metas, relacionadas con el número de prácticas de laboratorio realizadas y con el número de encuestas de satisfacción. En ambos casos se supera el porcentaje de cumplimiento del 80 al 100%. En caso de obtener quejas, se da seguimiento a través del formato denominado Seguimiento y Evaluación de Quejas, el cual tiene información como el origen de la queja, la fecha, la descripción y las acciones realizadas para atenderla. Como ejemplo, durante el semestre comprendido entre el 21 de agosto del 2017 al 19 de enero del 2018, se detectaron 18 quejas, relacionadas con la imposibilidad de poder usar instalaciones de gas. La respuesta fue la solicitud al Centro de Instrumentos para la reparación de la instalación del gas, lo cual fue realizado y corregido.

**DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES****Elaboración, control y seguimiento de convenios**

Como parte de la satisfacción del cliente, el Lic. Oscar Mauricio Meza Medina, Coordinador de Control y Seguimiento de Convenios muestra el documento denominado "Reporte general de cumplimiento de satisfacción de usuarios, donde muestra que el 89.55 por ciento de los clientes manifiesta haber recibido un servicio entre bueno y excelente. Fecha de actualización 30/oct/2017, versión: 02, con sello recibido el 22 de febrero de 2019 por parte de la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad.

Se verifican las "encuestas de satisfacción a usuarios" aplicadas (31 de agosto de 2018, versión: 1). Así mismo, muestra el entrevistado el informe de auditoría interna número 26. El responsable del proceso comenta que las oportunidades de mejora y no conformidades derivadas de la auditoría interna son tratadas de acuerdo al procedimiento de acciones correctivas que tienen implementado.

**DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES****Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil**

Muestra la entrevistada el documento denominado Procedimiento para planes de mejora continua, cuyo objetivo señala el establecer la metodología que permita determinar y seleccionar oportunidades de mejora e implementar acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente. Señala la entrevistada que la responsable de la elaboración del plan de mejora anual es la responsable del proceso, la Mtra. Dalia Karina Abrajan Sosa, Directora de Relaciones Internacionales.

**FACULTAD DE ODONTOLOGÍA****Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil**

Durante entrevista con la Dra. María Carlota Sánchez Beltrán, Encargada del Departamento de Vinculación, referente a la satisfacción del cliente muestra el documento denominado "Encuesta General a Usuarios" con fecha de actualización 31 de octubre de 2017, versión: 04.

Se revisan las encuestas aplicadas a cada uno de los estudiantes que realizaron movilidad en el periodo 2017-2 y 2018-1, los resultados de la satisfacción del cliente en ambos periodos son del 100% de satisfacción.

Se verifica Procedimiento para Auditorías Internas, con fecha de emisión 30 de octubre de 2018, versión 16, donde señala que el titular de la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad es el encargado de establecer e implementar el Programa anual de auditorías.

Referente a la mejora continua del proceso, la entrevistada muestra el documento denominado Procedimiento para planes de mejora continua, cuyo objetivo señala el establecer la metodología que permita determinar y seleccionar oportunidades de mejora e implementar acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente.

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil**

Referente a la última auditoría interna, la M.C. Kirenia Alejandra Ortega Escalante, Coordinadora de Vinculación y Servicios muestra que, como resultado de esta, se determinaron tres oportunidades de mejora de acuerdo al informe de auditoría número 26 realizada del 11 al 15 de febrero de 2019.

1. Infraestructura, se recomienda implementar un programa de mantenimiento preventivo para los equipos de cómputo.

2.- Mostró un certificado y no su título la coordinadora de vinculación de la Facultad de trabajo social de los Mochis.

3.- Se recomienda fortalecer la evidencia y formación en la interpretación de análisis de los datos de referencia a la encuesta general de usuarios y al buzón de quejas y sugerencias.

Así mismo, manifiesta la entrevistada que, de acuerdo a los procedimientos del sistema, es responsabilidad de los responsables de procesos, atender el procedimiento para planes de mejora, muestra documento con fecha de emisión 30 de octubre de 2017, versión 02.

**FACULTAD DE HISTORIA**

**Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil**

Durante entrevista con la Dra. Diana María Perea Romo, Coordinadora de Vinculación manifiesta que respecto a las no conformidades, el sistema de gestión cuenta con un procedimiento denominado "Procedimiento para el control de salidas no conformes" fecha de emisión de octubre de 2017, versión 14, donde señala que en caso de que se presente una salida no conforme se deberán tomar las siguientes acciones y deberán ser tratados mediante una o más de las siguientes maneras: a) Corrección b) Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos o servicios, c) informar al cliente sobre la SNC, d) Autorización para su uso o liberación, e) acciones correctivas así mismo, señala que hasta el momento no ha tenido ninguna salida no conforme.

Así mismo, muestra la entrevistada el documento denominado "Control para No conformidades y Acciones correctivas, con fecha de emisión 30 de octubre de 2017, versión: 03.

**ESCUELA DE FILOSOFÍA Y LETRAS**

**Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil**

Señala el Lic. Omar Verdugo Lugo, Coordinador de Vinculación que, la última auditoría interna se llevó a cabo del 11 al 15 de febrero de 2019, la cual se tiene registrada como la auditoría interna número 26, se verifica documento con fecha de actualización 30 de octubre de 2017, versión 2. Pág. 17. Dicho documento señala como resultado de la auditoría al proceso en cuestión la determinación de tres oportunidades de mejora, correspondientes a los requisitos de la norma 7.1, 7.2. 9.1.3.

Referente a la mejora continua, manifiesta el Lic. Omar Verdugo Lugo que se cuenta con un procedimiento para planes de mejora, en el cual señala una periodicidad anual para llevarse a cabo y que el responsable de realizarlo es el titular de la Unidad Organizacional o el responsable del proceso (fecha de actualización: 30 de octubre de 2017, versión 2, página 3). Así mismo muestra el documento denominado "Guía para la elaboración de planes de mejora" el cual sirve como apoyo para el desarrollo de dichos planes, se verifica documento con fecha de actualización 30 de octubre de 2017, versión 4.

**DIRECCIÓN ACADÉMICO LEGAL**

**Certificación profesional**

Durante entrevista con la Lic. Oralia del Rosario Rodríguez Castro, Encargada de titulación y Responsable de proceso, señala que para la promoción de la mejora continua del proceso existe el documento denominado Plan de mejora con fecha de actualización del 31 de octubre de 2017, versión 02, donde señala como objetivo general lo siguiente: Se aplicarán acciones que contribuyan al logro de los objetivos de la calidad a través de la atención de las necesidades de los usuarios y del personal involucrado, en la perspectiva de la mejora continua de nuestro proceso en el marco de los procedimientos establecidos y el plan de la calidad, con fecha de 28/03/2019.

Se revisa que en el Plan de mejora se determinan como puntos de mejora los siguiente:

1. Consolidar el título electrónico.
2. Infraestructura

Y como objetivos de mejora los siguientes:

1. Consolidar título electrónico institucional.
2. Estrechar los lazos de compañerismo y hermandad entre el personal, y ofrecer una imagen aceptable ante nuestros usuarios.

#### **COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO**

##### **Elaboración, seguimiento y evaluación del plan. Elaboración del presupuesto anual de egresos.**

Referente a la satisfacción del cliente, se revisa el concentrado de instrumentos llenados por los usuarios, en donde se obtienen los siguientes resultados:

Se observa que, de 146 respuestas, el 96.57% calificó el servicio como excelente y muy bueno, en tanto que el 2.73% lo calificó como bueno, 0.00% como regular y 0.68% como malo. Con base en estos datos el servicio es considerado de calidad.

El informe tiene como única observación general en la que los usuarios coinciden en que deberían incrementar los tiempos dedicados al taller de capacitación al personal que conoce los elementos teóricos y metodológicos de la planeación estratégica y el manejo del SIPPP.

Otra sugerencia es el incrementar el número de asesores, con el objetivo de dedicar más tiempo a cada Unidad Organizacional. Así mismo, se menciona que la mayoría de los usuarios emitieron felicitaciones al equipo asesor que coordinó los trabajos del taller de planeación, programación y presupuestación.

#### **COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO**

##### **Elaboración de Estadística Básica**

Se verifica reporte general de cumplimiento de satisfacción de Usuarios interno y externo de acuerdo a los siguientes resultados:

Cliente interno. -Con una población total de 107 clientes donde el 100% de los encuestados señalaron el nivel entre bueno y excelente.

Cliente externo. -Con una población total de 4 clientes externos donde se obtiene una evaluación de entre bueno y excelente del 100%.

Se verifican los instrumentos aplicados con los comentarios siguientes: Felicidades por el trabajo desarrollado. Excelente persona y enlace de nuestra dirección de planeación educativa. Todas aplicadas el 15 de noviembre de 2018.

#### **DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES**

##### **Emisión de certificados de estudios**

El Dr. Ramón Rodolfo Rodelo Sánchez jefe de nivel posgrado, presentó el reporte mensual de certificados de estudios emitidos, en el cual se aprecia los resultados alcanzados durante febrero 2019, con un cumplimiento en nivel superior de 96.3% con 883 certificados emitidos, y nivel medio superior de 91.5% con 388 certificados, para el caso de los resultados alcanzados en el mes de enero fue de 95.4% para nivel superior con 1,047 certificados de estudio emitidos, y 94.9% con 369 certificados en total para nivel medio superior, contra una meta establecida del 92%.

En el momento en que se entrega el certificado de estudios al alumno, se le otorga una encuesta denominada "Encuesta de satisfacción de usuarios" y se realiza un reporte general de cumplimiento de satisfacción de usuarios, en el cual se demuestra que en el mes de enero y febrero del año 2019 alcanzó una satisfacción del 95.9% para nivel superior y de 93.2 para nivel medio superior, contra una meta establecida del 85%.

#### **DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES**

##### **Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura**

El grado de cumplimiento del objetivo aspirantes inscritos dentro de los tiempos establecidos se mide anualmente. El Dr. Ramón Rodolfo Rodelo Sánchez jefe de nivel posgrado, presentó el reporte por etapas del proceso de admisión 2018-2019, fueron 28,516 constancias de inscripción emitidas. En el reporte general de aspirantes inscritos dentro de los tiempos establecidos 2018-2019, se refleja un cumplimiento del 87% contra una meta del 85% como mínimo señalado en la información documentada del objetivo de la calidad, donde se establece la clave de la unidad académica, el nombre de la unidad académica, los aspirantes aceptados, constancias de inscripción emitidas a la fecha establecida por la Comisión Institucional de Admisión y el porcentaje de cumplimiento.

Para cumplir el objetivo dos en el cual se plantea obtener el grado de satisfacción de los usuarios en lo referente al orden y transparencia del Proceso de Admisión, entre los niveles bueno y excelente se presentó la encuesta de satisfacción de usuarios y el reporte general de cumplimiento de satisfacción a usuarios en el cual se refleja un cumplimiento del 81.3%,

**FACULTAD DE EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTE**

**Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura**

El Coordinador de control escolar el Lic. Víctor Alonso García Pérez presento el reporte general de aspirantes inscritos dentro de los tiempos establecidos 2018-2019, fueron 242 constancias de inscripción emitidas a la fecha establecida por la Comisión Institucional de Admisión (CIA), en el cual se refleja un cumplimiento del 90% contra una meta establecida en el objetivo de la calidad del 80%. El Lic. Víctor menciona que en el objetivo de la calidad se encuentra el objetivo cumplir el objetivo dos en el cual se plantea obtener el grado de satisfacción de los usuarios en lo referente al orden y transparencia del Proceso de Admisión, entre los niveles bueno y excelente se presentó la encuesta de satisfacción de usuarios cumplen con el 90% de satisfacción del usuario. Se evidencia el 81.3% de satisfacción de usuarios, cumpliendo con lo establecido en su objetivo de la calidad.

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA TIERRA Y EL ESPACIO**

**Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura**

Durante la entrevista la encargada de control escolar la Lic. Ana Lucia Salazar Villa, presentó el reporte por etapas del proceso de admisión 2018-2019. La Lic. Salazar menciona para el análisis de satisfacción de cliente, se aplica una encuesta de satisfacción. Comenta que esta encuesta es aplicada directamente en la Dirección General de Servicios Escolares, muestra Lic. Salazar el reporte general de cumplimiento de satisfacción de usuarios del ciclo escolar 2018-2019, se identifica un tamaño de población de 57,350, la encuesta fue aplicada a 5,735 y 4,661 de estas encuestas mostraron niveles de acuerdo y totalmente de acuerdo en la pregunta número 15 la cual menciona que en general, considera que el proceso de admisión es confiable. El resultado de satisfacción de usuarios en los niveles de bueno y excelente es de 81.3%, cumpliendo con lo establecido en su objetivo de la calidad

**ESCUELA PREPARATORIA CENTRAL DIURNA**

**Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura**

Durante la entrevista el M. en C. Ricardo Alberto García Usuna, presentó que para el ciclo escolar 2019-2020 se encuentran registrados 663 hombres, 772 mujeres, obteniendo un total de 1,435 de 1,450 solicitados y los registrados ante CENEVAL son 1,487 aspirantes. Lo cual muestra que 52 aspirantes no han entregado documentos en la Escuela.

El M. en C. García mostró el reporte general de aspirantes inscritos dentro de los tiempos establecidos 2018-2019, fueron 1,352 aspirantes aceptados de un número requerido de 1,350, se emitieron 1,188 constancias de inscripción emitidas a la fecha establecida por la CIA (Comisión Institucional de Admisión) y el grado de cumplimiento por parte del Escuela fue de 88%. Se aplica la encuesta de satisfacción a usuarios, la cual es aplicada al 10% de los aspirantes, aparece aleatoriamente en la plataforma [siia.uasnet.mx/admision](http://siia.uasnet.mx/admision), se realiza el análisis de los datos por parte de la DGSE y les envían vía correo electrónico el reporte general de cumplimiento de satisfacción de usuarios en el cual muestra un cumplimiento en la satisfacción de los usuarios del 81.3%, teniendo como objetivo 80%, demostrando que se cumple con el objetivo determinado.

**FACULTAD DE INFORMÁTICA CULIACÁN**

**Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura**

Durante la entrevista la encargada de control escolar la M. en C. Deisy Carolina Romero González, presentó el reporte por etapas del proceso de admisión 2018-2019 donde se establecen 515 solicitudes capturadas, 478 hojas de pago cubiertas y 478 registrados en CENEVAL, Finalmente, las constancias emitidas de preinscripción fueron 425. Para el caso de la evaluación diagnostica se muestran 413 evaluaciones realizadas, y 330 aspirantes aceptados. Para la inscripción las hojas de pago cubiertas a la fecha establecida por la Comisión Institucional

|  |   |
|--|---|
|  | <p>de Admisión (CIA) fueron 305 y las constancias de inscripción emitidas a la fecha establecida por la CIA fueron 305. Fueron 305 constancias de inscripción emitidas establecida por la CIA, en el cual se refleja un cumplimiento del 92% contra una meta establecida en el objetivo de la calidad del 80%, por lo cual se cumple con el porcentaje establecido</p> <p>La encargada de control escolar menciona que la encuesta de satisfacción de usuarios es aplicada por la Dirección General de Servicios Escolares a través de la plataforma <a href="http://siia.uasnet.mx/admision">siia.uasnet.mx/admision</a>, la DGSE recopila y analiza la información, comunicandoles sobre el resultado obtenido. Menciona que el resultado de las encuestas refleja un 81.3% por parte de los usuarios en niveles satisfactorios. Cumpliendo el objetivo establecido.</p> <p><b>ESCUELA PREPARATORIA AUGUSTO CÉSAR SANDINO</b><br/><b>Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura</b></p> <p>En la Escuela Preparatoria Augusto César Sandino la encargada de control escolar la Lic. Isabel Cristina Soliz Herrera, presentó el reporte general de cumplimiento de satisfacción de usuarios en el cual muestra un tamaño de población de 57,350, la encuesta aplicada fue a 5,735 y 4,661 encuestas mostraron niveles de acuerdo y totalmente de acuerdo en la pregunta número 15 la cual menciona que en general, considera que el proceso de admisión es confiable. El 81.3% de satisfacción de usuarios, cumpliendo con lo establecido en su objetivo de la calidad.</p> <p><b>ESCUELA PREPARATORIA DR. SALVADOR ALLENDE</b><br/><b>Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura</b></p> <p>Durante la entrevista la Lic. Claudia Analía Bustamante Arredondo, encargada de control escolar, presentó el registro por etapas del proceso de admisión 2018-2019 mostró en la etapa de preinscripción se presentaron 1,408 solicitudes capturadas, las hojas de pago cubiertas fueron 1,393 y registrados ante CENEVAL fueron 1,393, finalmente, las constancias emitidas de preinscripción fueron 1,290. Para el caso de la evaluación diagnostica se muestran 1,265 evaluaciones realizadas, y 1,039 aspirantes aceptados. Para la inscripción las hojas de pago cubiertas a la fecha establecida por la CIA fueron 907 y las constancias de inscripción emitidas a la fecha establecida por la CIA fueron 902. La Lic. Bustamante mostró el reporte general de aspirantes inscritos dentro de los tiempos establecidos 2018-2019, fueron 1,039 aspirantes aceptados de se emitieron 902 constancias de inscripción emitidas a la fecha establecida por la CIA y el grado de cumplimiento por parte del Escuela fue de 87%</p> <p>La Lic. Bustamante menciona que a través de la página web de la Dirección General de Servicios Escolares se realiza la encuesta de satisfacción del cliente, la cual es aplicada al 10% de los aspirantes, de manera aleatoria. La DGSE les comunica que de todas las encuestas aplicadas, el 81.3% considera que el proceso de admisión es confiable, y están satisfechos, por lo que se observa cumplimiento con los objetivos de calidad establecidos.</p> <p><b>CENTRO DE CÓMPUTO DE MAZATLÁN</b><br/><b>Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos</b></p> <p>El Dr. Jorge Lizárraga Reyes, coordinador académico, refiere que se cuenta con el formato de encuesta a usuarios de solicitud y asignación de equipos de cómputo, donde muestra el servicio suministrado, comentarios quejas y sugerencias, con el cual, se realiza un reporte mensual y semestral. Se toma de ejemplo el reporte mensual del mes de Enero de 2019, donde se indica el acceso a usuarios: 718 con 100% autorizadas, alquiler de aulas 0%. Se muestra el reporte general de cumplimiento de satisfacción a usuarios del periodo Julio-Diciembre del 2018, número de usuarios 4113 en total del periodo, se estipula el tamaño de la muestra de 297 y encuestas aplicadas 324, encuestas con nivel bueno-excelente 93.38%. De igual manera para el punto de préstamo de aulas con tamaño de población de 25, encuestas aplicadas 25, encuesta con nivel bueno-excelente 25, promedio 100%. Se observa cumplimiento de los objetivos establecidos.</p> <p><b>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL</b><br/><b>Asignación, seguimiento y liberación del servicio social</b></p> <p>A manera de retroalimentación con la satisfacción del usuario, se realiza encuestas en base al formato, satisfacción a usuario con fecha de actualización del 30 de octubre de 2017, versión 3. Se tiene un tiempo de 25 días hábiles para entrega de hoja de liberación por parte de la dirección</p> |
|--|---|

de servicio social, teniendo una eficiencia de entrega de 87%. Cumpliendo el objetivo establecido para el proceso.

En relación al seguimiento de no conformidades, se levanta una, de acuerdo al procedimiento de no conformidad y acciones correctivas, el reporte con folio 940219 de fecha 15 de Febrero de 2019, teniendo como descripción de las acciones correctivas, la capacitación de las unidades académicas en materia de satisfacción al cliente, el análisis de datos y elaboración del reporte, teniendo fecha de propuesta de cumplimiento el 30 de Abril de 2019.

#### **FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICO BIOLÓGICAS**

##### **Asignación, seguimiento y liberación del servicio social**

Dando seguimiento a la satisfacción del usuario, cuando se entrega la carta de liberación por parte de la coordinación de servicios escolares, se realiza encuesta de satisfacción a través del formato satisfacción a usuario, con fecha de actualización del 30 de octubre de 2017, versión 3. El cual muestra los aspectos destacables y calificación, sugerencias personales. Con los resultados obtenidos se realiza un informe cuatrimestral, se toma a ejemplo el del periodo septiembre a diciembre de 2018, tamaño de población de 50, muestra de 33 (A), con un puntaje de referencia de, bueno y excelente del 27 (B), porcentaje final A\*B= 81.81% de satisfacción. Cuando se entrega los papeles correspondientes la coordinación de servicios escolares tiene un tiempo de 25 días hábiles para entrega de hoja de liberación al brigadista, obteniendo también mediante la encuesta, una eficiencia de entrega de 87%, dando cumplimiento a los objetivos establecidos.

#### **ESCUELA DE CIENCIAS FÍSICO MATEMÁTICAS**

##### **Asignación, seguimiento y liberación del servicio social**

En entrevista al Dr. Pedro Enrique Monjardín, menciona que de manera posterior a la entrega de la carta de liberación de servicio social al alumno, se entrega en conjunto una encuesta de satisfacción referente al servicio social, se toma de ejemplo una, en donde el alumno contesta si recibió su carta de liberación, el tiempo de entrega, la información proporcionada y sugerencia que es demasiados tramites, de fecha 30 de Enero 2019.

En base a las encuestas realizadas, el coordinador de servicio social, genera un reporte semestral de los resultados obtenidos, utilizando el formato, Reporte general de cumplimiento de satisfacción a usuarios. Se revisa último informe generado, con un tamaño de muestra de 3, en el rango de bueno y excelente de 3, obteniendo una grado de satisfacción en los niveles desados del 100%.

#### **FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**

##### **Asignación, seguimiento y liberación del servicio social**

De acuerdo con lo comentado por el responsable del proceso, al momento de entrega de cartas se le entrega al brigadista una encuesta de satisfacción de usuario (fecha con fecha de actualización 30 de octubre de 2017, versión 3). Con la finalidad de evaluar el desempeño del proceso y conocer la satisfacción de los usuarios respecto a la atención recibida y al trato recibido. De igual manera se genera un reporte mensual de emisión de cartas de liberación de la dirección de servicio social, se evalúa de manera bimestral. Último reporte realizado, Número de trámites que inicio el usuario (10), cartas de liberación en proceso mes actual (3), cartas de liberación en proceso mes anterior (10), cartas liberadas por servicio social (17), porcentaje alcanzado 100%.

#### **ESCUELA SUPERIOR DE ENFERMERÍA DE CULIACÁN**

##### **Asignación, seguimiento y liberación del servicio social**

Como parte del proceso de liberación del servicio social y el sistema de gestión, se determinan objetivos a dar seguimiento de manera periódica para evaluar el rendimiento de las actividades realizadas en la unidad académica respecto al seguimiento que llevan a cabo de los estudiantes que realizan servicio social. Se establece como un indicador, la emisión de cartas de liberación de servicio social, de manera mensual. Se revisa reporte mensual de fecha enero de 2018, donde menciona el número de trámites que inicio el usuario 12, número de cartas de liberación, en proceso del mes 5, de meses anteriores 7, y liberadas 14, con 12 dentro del plazo de 25 días, con el porcentaje alcanzado de 86%.

Con el reporte mensual de cartas de liberación entregadas, de manera interna de control, se realiza un concentrado de enero a diciembre, para tener una visión global del desempeño del proceso.

**FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA**

**Asignación, seguimiento y liberación del servicio social**

A manera de retroalimentación con la satisfacción del usuario, se realizan encuestas satisfacción a usuario cuando se le entrega al brigadista la carta de liberación. Se tiene un tiempo de 25 días hábiles para entrega de hoja de liberación por parte de la dirección de servicio social, se toma como ejemplo una hoja de liberación de fecha 7 de Diciembre de 2018, en la unidad receptora de facultad de medicina veterinaria y zootecnia, en la encuesta el usuario indica que todo estuvo excelente, solo como recomendación describe el ampliar los campos donde realizar el servicio. Se elabora un reporte, de manera cuatrimestral de satisfacción a usuarios, se revisa el último informe elaborado, encontrándose que la satisfacción del cliente se describe en los niveles de excelente. Si por alguna razón un brigadista quiere darse de baja, tiene que elaborar una carta dirigida la coordinación de servicio social, con los datos de la persona y los motivos, para que no se penalice al alumno, ejemplo Castro López Huber Octavio, cuenta 1152741-2, ciclo 2018-2019, de la carrera de veterinaria zootecnista, quien solicita la baja de la unidad receptora por problemas personales y de tiempo de fecha, 7/2/19.

**ESCUELA PREPRATORIA LOS MOCHIS**

**Servicios de laboratorio de prácticas experimentales**

Durante la auditoría, la responsable del proceso, mostro que se realiza seguimiento al cumplimiento de los objetivos establecidos para el proceso. Este seguimiento se realiza de manera anual, aplicando la encuesta de satisfacción y se genera un reporte de cumplimiento de satisfacción de usuarios, observándose el cumplimiento del objetivo arriba del 85% de satisfacción en niveles bueno y excelente.

**DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO**

**Desarrollo de colecciones**

Durante la evaluación al proceso de Desarrollo de colecciones, el responsable del proceso comenta que durante la última auditoría interna no se obtuvieron observaciones o no conformidades pendientes por atender. Comenta además, como seguimiento al sistema y al cumplimiento del proceso, se realizan encuestas de satisfacción del cliente, observándose que se alcanzan la meta establecida para el cumplimiento del objetivo relacionado.

**DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO**

**Procesos técnicos**

La responsable de proceso menciona que de acuerdo con los recursos con los que cuenta, puede lograr el cumplimiento del 81% de los recursos documentales recibidos, respecto a la aplicación de encuesta para la satisfacción del cliente, menciono que esta se aplica de forma anual y cumple en un 82% en satisfecho y muy satisfecho.

**DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO**

**Servicios al público**

La responsable del proceso mostro evidencia de la aplicación de las encuestas para Análisis y seguimiento de comentarios quejas y sugerencias, también se cuenta con la documentación de las encuestas aplicadas, de las cuales cumple con el 100%, de acuerdo el reporte general de cumplimiento de satisfacción de usuarios

**FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS BIOLÓGICAS**

**Servicios al público**

Durante el proceso de auditoria se revisó el análisis y seguimiento de comentarios, quejas y sugerencias, versión 02, correspondiente al periodo agosto 2018-enero 2019, el reporte general de cumplimiento de satisfacción del usuario del mismo periodo, por lo que se corroboró lo establecido en el proceso de evaluación del desempeño. En el cual se establece el cumplimiento de aplicación de encuesta, reportadas mediante el formato Análisis y seguimiento de comentarios quejas y sugerencias versión 02, el cual se entregó a la dirección SGC, el 19 de marzo del 2019, lo correspondiente al periodo agosto 2018 - enero 2019. Encontrándose en cumplimiento.



|  |   |
|--|---|
|  | <p><b>ESCUELA DE CIENCIAS FÍSICO MATEMÁTICAS</b><br/><b>Servicios al público</b><br/>La responsable de proceso mostró en la plataforma el procedimiento de satisfacción de usuarios, para el periodo agosto 2018 - enero 2019, considerando el reporte General de Cumplimiento de satisfacción de usuarios, de las 88 encuestas aplicadas, el 79 expresaron estar en niveles bueno y excelente que equivale al 89.77%, cumpliendo la meta establecida en su objetivo de calidad. Respecto al buzón de quejas se da seguimiento de acuerdo con lo establecido, en el procedimiento para la satisfacción del usuario versión 02 fecha 30 de octubre de 2017, esto se especifica en el apartado 2. Tratamiento de queja.</p> <p><b>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS</b><br/><b>Servicios al público</b><br/>Como parte del proceso de auditoría se entrevista al responsable del proceso, percibiendo interés por cumplir con lo establecido en los objetivos del proceso, esta mediación se lleva a cabo de acuerdo con los indicadores de desempeño de calidad establecidos para cada objetivo de calidad documentado, observándose cumplimiento muestra la información adecuada evidencia de su seguimiento. La satisfacción del cliente se evalúa con la encuesta correspondiente y alcanza los valores establecidos.</p> <p><b>ESCUELA SUPERIOR DE ENFERMERÍA CULIACÁN</b><br/><b>Servicios al público</b><br/>La responsable de Biblioteca Mireya Elizabeth Rodríguez Payan, mostro en la plataforma el procedimiento de satisfacción de usuarios, para el periodo agosto 2018 - enero 2019, considerando el reporte General de Cumplimiento de satisfacción de usuarios de las 73 encuestas realizadas, 60 expresaron estar satisfechos y muy satisfechos que equivale al 82.19%. Para la aplicación de encuestas se divide por turno. Para el tratamiento de las quejas se da seguimiento de acuerdo con lo establecido, en el procedimiento para la satisfacción del usuario.</p> <p><b>FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA</b><br/><b>Servicios al Público</b><br/>El coordinador de biblioteca demostró conocimiento en el procedimiento de satisfacción de usuarios, se realiza encuesta de manera semestral. Para el periodo ago 2018 - ene 2019 se aplicaron 88 encuestas de las cuales el 96.59% califican el servicio en los niveles de bueno y excelente. Cuentan con un buzón de quejas, este se revisa cada semestre. Mostró el análisis y seguimiento de los comentarios, quejas y sugerencias, se tomó como ejemplo la queja/comentario 11 de 22 en la cual comentan que faltan cubículos, en el formato se analiza el comentario a sugerencia y se turna al área correspondiente para seguimiento.</p> |
|--|---|

## 6. Uso de logotipos de certificación:

Se observa que el logotipo de certificación se utiliza en los oficios emitidos por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad, cumpliendo con los lineamientos establecidos en el Instructivo para el uso de logotipos de certificación de ACCM.

## 7. Hallazgos de auditoría.

### a. Aspectos destacables:

El análisis realizado por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad, del cumplimiento de los indicadores de desempeño, durante la revisión por la dirección, permite tener una imagen clara del desempeño del sistema y los procesos, lo que permite identificar los periodos en los que no se han cumplido las metas establecidas para poder tomar decisiones más acertadas.

La infraestructura con la que cuenta la Dirección de Radio UAS, permite la generación y transmisión de contenidos radiofónicos de la más alta calidad y asegurar la transmisión del este contenido a todos los usuarios.

Es destacable el control que se tiene sobre el material publicado en el almacén de la Dirección de Editorial, lo que permite un control sobresaliente de todo el material que reciben.

La diversidad en las formas y medios de comunicación a través de folletos, dípticos, trípticos, avisos en plataforma, llamadas telefónicas y cubículos de atención) con las que cuenta el proceso de Comprobación de Gastos con el objetivo de dar una atención eficiente a los usuarios.

La disposición y coordinación del personal involucrado en el proceso de servicios de archivo general para realizar las tareas que se asignan, ponen de manifiesto el trabajo colaborativo para desarrollar el proceso eficientemente, en un ambiente cordial.

Es destacable el compromiso demostrado por el personal de la Dirección de Editorial y la Dirección de Radio UAS, para la integración de sus respectivos procesos al alcance del sistema de gestión de calidad.

#### **b. Oportunidades de mejora:**

Sería pertinente la revisión de los distintos perfiles de puesto en los diferentes procesos, especialmente en el apartado de conocimientos, para que se identifiquen de manera adecuada estos y no se involucren términos que podrían considerarse habilidades.

Sería conveniente revisar en el proceso de Asignación y Control de Cargas Académicas el objetivo número dos que consiste en generar los movimientos de nómina para el personal de asignatura de acuerdo a la programación oficial de cargas académicas, con el fin de evaluar la pertinencia de dicho objetivo, y la capacidad de este para permitir una mejora continua del proceso.

Sería conveniente revisar en los procesos de comprobación de gastos y auditoría interna el área donde se archiva la documentación activa de ambos procesos con el objetivo de eficientar espacios y mejorar la conservación de la documentación almacenada.

Para el proceso de servicio de archivo general, sería conveniente el simplificar el archivado y/o localización de expedientes de empleados, vigentes, no vigentes y exalumnos de la UAS, para optimizando tiempos de consulta de expedientesde y agilice el sistema que se sigue para digitalizar los documentos de cada expediente.

Sería conveniente el clarificar con los usuarios del proceso de Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos, del Centro de Cómputo Universitario Culiacán los requisitos que debe contener la carta de solicitud par mejorar la eficacia del proceso.

Sería conveniente que se clarificara la manera en que se estan dando seguimiento a las oportunidades a partir de los riesgos identificados en la matriz de riesgos y oportunidades.

Sería relevante el considerar la aplicación de la encuesta de satisfacción a los usuarios utilizando medios digitales para evitar el uso de papel, haciendo más eficiente el uso de los recursos.

Sería conveniente la revisión de los rubros contenidos en la encuesta de satisfacción a usuarios del proceso de admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura, de manera que el resultado de la encuesta proporcione información más objetiva y permita una mejor toma de decisiones respecto a la operación del proceso.

**c. Resumen de No conformidades:**

|                                 | <b>Total</b> | <b>Requisitos afectados</b> |
|---------------------------------|--------------|-----------------------------|
| <b>No Conformidades mayores</b> | -            | -                           |
| <b>No Conformidades menores</b> | <b>3</b>     | <b>8.1, 7.5.3, 8.5.1</b>    |

**Nota:** El detalle de las No conformidades se localiza en la sección "No conformidades" del informe.

**8. Declaración de la conformidad y eficacia del Sistema de Gestión.**

**Considerando la evidencia respecto de la capacidad del sistema para cumplir con los requisitos y salidas esperadas se valida la eficacia del sistema de gestión misma que se demuestra a través de los indicadores de desempeño, observando como relevantes los siguientes:**

El cumplimiento con la satisfacción del cliente y las partes interesadas en el mismo fue del 91.5%, considerando el servicio prestado entre bueno y excelente, resultado obtenido a través de la aplicación de 25142 encuestas de satisfacción. En todos los procesos involucrados en el alcance de la certificación.

Los resultados presentados sobre el ambiente laboral demostraron que en la mayoría de los espacios físicos se cuenta con las condiciones idóneas para realizar las actividades correspondientes.

Algunos de los procesos que demuestra un desempeño sobresaliente son lo siguientes:

El proceso de Definición, formalización, seguimiento y cierre de proyectos de investigación aplicada del PIT, teniendo un 100% de número de proyectos con cumplimiento de entrega en tiempo y forma.

El proceso Administrativo de Rectoría, cumpliendo con un 100% de entrega a la Secretaría de Administración y Finanzas, las solicitudes autorizadas de partidas por concepto de viáticos, partidas extraordinarias, apoyo económico y servicios autorizados en un plazo no mayor a 7 días hábiles.

El proceso de Coordinación y soporte para la organización de eventos, logrando un 100% de número de eventos programados en agenda contra número de eventos realizados.

El proceso de Atención y Seguimiento de Solicitud de Becas a la Comunidad Estudiantil Universitaria, teniendo un cumplimiento de 100% del total de solicitudes para becas institucionales acepadas entre el número de trámites realizados.

En el proceso de Asignación y control de cargas académicas dependiente de la Dirección de Contraloría Académica, se estableció como objetivos de calidad, contar en tiempo y forma con la programación de cargas académicas de cada periodo para el pago oportuno a los docentes. Se destaca el cumplimiento de este primer objetivo, a través de dos indicadores de desempeño: Reporte de carga académica semestral que contiene el total de las UA atendidas por zona, así como el número de UA que capturaron en tiempo y forma, ambos al 100% de cumplimiento.

El proceso de Auditoría Interna destaca el cumplimiento del programa de auditorías y asesorías en un 100% programando 24 auditorías y 9 caacitaciones (asesorías)

Los procesos de operación y contabilidad, archivo contable, apoyo administrativo, registro de egresos y registro de ingresos de la Dirección de Contabilidad General, teniendo un 100% de cumplimiento de los indicadores establecidos.

El proceso de Ventanilla de Tramites Generales presenta un 99.3% de cumplimiento de sus metas mensuales con respecto a los cheques entregados a la DCG.

El proceso de servicios informático y seguridad de la base de datos con un 100% de mantenimiento preventivo a equipos especiales.

El proceso de emisión de certificados de estudios mejoró la meta de enero cumpliendo en un 95.4% para nivel superior, y en el mes de febrero alcanzando un 96.3%.

En el caso de los procesos que no alcanzaron la meta establecidas se observó un correcto seguimiento y la aplicación de acciones correctivas, garantizando el adecuado seguimiento y desempeño del sistema de gestión implementado.

**El desempeño de los procesos del sistema de gestión incluyendo la auditoría interna y la revisión por la dirección, se encuentra en la evidencia de cumplimiento en el punto 5.**

**9. Recomendación del equipo auditor:**

- Se detectaron No Conformidades cuya evidencia de cumplimiento puede ser validada de forma documental**, es necesario que la organización realice acciones correctivas que eliminen las no conformidades y la causa de las no conformidades presentadas; enviando evidencia de la implementación y su efectividad en un lapso no mayor a **45 días naturales**.

En caso de que en una primera presentación de acciones éstas no se encuentren en cumplimiento, la organización tendrá una segunda oportunidad de presentarlas siempre y cuando no se exceda el plazo antes mencionado. Se recomendará la continuación del proceso de certificación que puede incluir emisión o mantenimiento de la certificación una vez que se haya presentado y evaluado de manera positiva las acciones correctivas.

**10. Reunión de cierre:**

Durante este evento se informa sobre las evidencias recopiladas y se reitera la posibilidad de aplicar los procedimientos para el tratamiento de quejas y apelaciones.

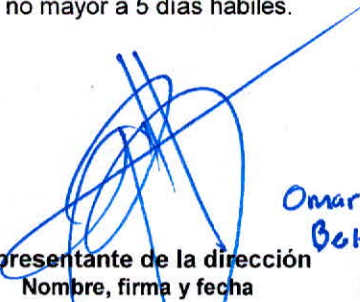
Se da la oportunidad a los participantes Mtro. Omar Armando Beltrán Zazueta, Responsable de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad y Mtra. Rosa María Guevara Salido Auditora Líder de hacer preguntas, discutir los hallazgos y conocer las conclusiones de la auditoría.

Como resultado de lo anterior el representante de la organización determina:

**ACEPTAR** los resultados de la auditoría.

**NO ACEPTAR** los resultados de la auditoría y se compromete a ingresar la justificación técnica correspondiente en un periodo no mayor a 5 días hábiles.

  
1.0.1. Roberto Sierra  
Auditor Líder  
Nombre, firma y fecha 01/04/19

  
Representante de la dirección  
Nombre, firma y fecha Omar Armando Beltrán Zazueta 01/04/19

**NO CONFORMIDADES**

|                           |   |                          |   |
|---------------------------|---|--------------------------|---|
| <b>No Conformidad No.</b> | <b>1</b>  | <b>No. de Requisito:</b> | <b>8.1</b>                                |
| <b>Tipo de NC</b>         | Mayor <input type="checkbox"/>  |                          | Menor <input checked="" type="checkbox"/> |
| <b>Descripción:</b>       | <p><b>La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, mediante la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado y demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos, además, debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados.</b> Para llevar a cabo la realización del proceso de edición, publicación y difusión editorial, la Dirección de Editorial tiene implementado un procedimiento específico para la operación del proceso, el Procedimiento de Edición, Publicación y Difusión Editorial (Fecha de emisión 31 de agosto de 2018, versión 01). Sin embargo, durante la revisión del expediente generado por la publicación de la obra "Análisis Georreferenciado de la División Social en el Espacio Urbano Caso Culiacán Rosales, Sinaloa" del autor Jorge Javier Acosta Rendón, en coedición con Editorial del Lirio, se observó que este procedimiento no considera dentro del apartado VI. DESARROLLO, las actividades y los responsables cuando se realizan trabajos de publicación en colaboración con otras editoriales (coedición) y no consideran las actividades realizadas por las editoriales con las que se tiene convenio como procesos suministrados eternamente.</p> |                          |   |

|                           |   |                          |   |
|---------------------------|---|--------------------------|---|
| <b>No Conformidad No.</b> | <b>2</b>  | <b>No. de Requisito:</b> | <b>7.5.3.2</b>                            |
| <b>Tipo de NC</b>         | Mayor <input type="checkbox"/>  |                          | Menor <input checked="" type="checkbox"/> |
| <b>Descripción:</b>       | <p><b>La norma ISO 9001:2015 establece que para el control de la información documentada, la organización debe abordar la distribución, acceso, recuperación y uso; el almacenamiento y preservación, el control de cambios (por ejemplo, control de versión) y la conservación y disposición.</b> Durante la evaluación del proceso de Definición, formalización, seguimiento y cierre de proyectos de investigación aplicada del Parque de Innovación Tecnológica se observó que para el registro de lista de asistencia de la reunión de seguimiento del proyecto "Desarrollo de un prototipo para la inducción de hipotermia terapéutica en recién nacidos con diagnóstico de encefalopatía hipóxico-isquémica con orientación en portabilidad y accesibilidad" del día 20 de febrero de 2018, se utilizó el documento obsoleto "Lista de asistencia", con fecha de emisión de documento 01 de diciembre de 2016, con código del documento FO-PIT-PIA-04, Versión 01. La versión vigente del documento se actualizó a su versión 02, el día 30 de octubre de 2017, sin mantener la codificación.</p> <p>Además, el Procedimiento para el Control de la Información Documentada (Fecha de 7 de enero de 2019, versión 21) establece en el apartado IV de POLÍTICAS, DE LA CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN: 1. La información documentada debe revisarse una vez al año o cuando se considere necesario y 2. Cuando el resultado de la revisión anual no sea necesario realizar modificaciones a la información documentada, los procesos deben enterar a la DSGC en formato libre de haber realizado la revisión y continuar con la versión en uso sin actualizar el control de cambios. Sin embargo, durante la evaluación del proceso de Asignación y control de cargas académicas, de la Dirección de Contraloría Académica, el responsable del proceso comenta que no se requirió realizar cambios de la documentación, pero no presenta evidencia de haber informado por escrito a la DSGC.</p> <p>Durante entrevista con la Coordinadora de Vinculación, de la Facultad de Historia muestra el documento denominado Matriz de Riesgos y oportunidades con fecha de emisión 31 de octubre de 2017, Versión 01, sin embargo, el documento actualizado en el sistema corresponde a la versión 2, de fecha 09 de febrero de 2019, por lo que utiliza un documento obsoleto.</p> |                          |   |

**Informe de Auditoría**  
**NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015**

|  |  |
|--|--|
|  | Durante entrevista con la Coordinadora de Movilidad Estudiantil de la Dirección General de Vinculación y Relaciones Internacionales, muestra el documento denominado Análisis y seguimiento de comentarios, con fecha de emisión 15 de enero de 2016 de código fo-sg-04, versión 01, sin embargo, el documento vigente tiene fecha de actualización de 30 de octubre de 2017, versión 2. |
|--|--|

|                           |   |                          |   |
|---------------------------|---|--------------------------|---|
| <b>No Conformidad No.</b> | <b>3</b>  | <b>No. de Requisito:</b> | <b>8.5.1</b>                              |
| <b>Tipo de NC</b>         | Mayor <input type="checkbox"/>  |                          | Menor <input checked="" type="checkbox"/> |
| <b>Descripción:</b>       | <p><b>La norma ISO 9001:2015 establece que la organización debe implementar la producción y provisión de servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir cuando sea aplicable: la disponibilidad de información documentada que defina las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar; la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios.</b> Además, en el procedimiento específico del proceso de Definición, formalización, seguimiento y cierre de proyectos de investigación aplicada, del Parque de Innovación Tecnológica, en su apartado DESARROLLO, en la actividad número 2: “Se reúne con solicitante para analizar alcance en concordancia con recurso humano UAS, registrándose la <b>minuta de reunión y lista de asistencia.</b>” Sin embargo, durante la evaluación del proceso, al solicitarse las minutas de reunión generadas en las reuniones llevadas a cabo los días 20 de febrero de 2018 y 21 de marzo de 2018 para el seguimiento del proyecto: “Desarrollo de un prototipo para la inducción de hipotermia terapéutica en recién nacidos con diagnóstico de encefalopatía hipóxico-isquémica con orientación en portabilidad y accesibilidad”, no se mostró la evidencia del registro requerido.</p> |                          |   |

### Información importante

- a. Categorización de hallazgos.
- **No conformidad Mayor:** Es cuando se presenta una condición que afecta a la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos; o cuando existe una duda significativa de que se haya implementado un control eficaz de proceso, o de que los productos/servicios cumplan los requisitos especificados. Tres no conformidades menores asociadas al mismo requisito o cuestión que demuestren una desviación-sistemática constituyen una no conformidad mayor.
  - **No conformidad Menor:** Es cuando se presenta una condición que no afecta a la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos.
  - **Oportunidad de Mejora:** Es una apreciación que basada en la competencia técnica y la experiencia del auditor podría redundar en oportunidades para fortalecer los procesos y/o el sistema de gestión.
- b. La organización debe enviar los registros en los que aplicó **el método de solución de problemas, las correcciones, acciones correctivas y la evidencia** que soporta la implementación de dichas acciones, indicando el número de no conformidad asignado por el organismo. El envío será por medios electrónicos a la dirección de correo: [programacion@accm.com.mx](mailto:programacion@accm.com.mx).
- c. El organismo se compromete a que todos estos datos y cualquier otra información derivada de la presente auditoría y de otras actividades relacionadas con la certificación son tratados con absoluta **confidencialidad** salvo autorización escrita expresa por la organización auditada. En caso de que la auditoría haya sido observada por personal de un organismo de acreditación, una copia del informe será proporcionada salvaguardando la confidencialidad a través de los acuerdos firmados con dichos organismos.
- d. La organización puede presentar **quejas** relacionadas con el proceso de evaluación. Así mismo, tiene el derecho de **apelar** la decisión tomada por el Auditor Líder o el Certificador relacionadas con la certificación.
- e. La auditoría se ha realizado siguiendo **técnicas de muestreo** por lo que no se garantiza que no existan desviaciones distintas a las que se identificaron en el proceso de evaluación y que podrían aparecer en futuras auditorías.
- f. Cuando la organización no presente evidencias que sustenten **el cierre de no conformidades** en un tiempo de **45 días naturales**, se procederá conforme al procedimiento correspondiente para suspender o cancelar la certificación.
- g. La primera auditoría de **seguimiento** debe realizarse a más tardar 12 meses posteriores a la fecha de toma de decisión de la certificación inicial.
- h. En caso de requerir una prórroga para el cierre de no conformidades en el tiempo establecido o para la realización de auditorías de seguimiento, ésta se podrá otorgar por única ocasión, por un periodo similar, previa solicitud por escrito en carta formal de la organización dirigida a la Gerencia de Sistemas de Gestión.
- i. Es facultad del organismo de certificación realizar **Auditorías Especiales (con notificación a corto plazo)**, a una certificación ya otorgada, derivada de **quejas de clientes o solicitud de autoridades**.
- j. La organización certificada que no permita la realización de auditorías de seguimiento con notificación a corto plazo, de acuerdo al periodo requerido, será **suspendida** del proceso de certificación.
- k. El Certificador es el responsable de **valorar y dictaminar** el otorgamiento, rechazo, mantenimiento, suspensión, restauración, cancelación o renovación de la certificación.
- l. Los informes de auditoría son propiedad del organismo de certificación.