

Número de expediente de certificación: **SC0001**

I. Datos de la organización.

Datos de la organización	
Nombre:	Universidad Autónoma de Sinaloa
Dirección:	Blvd. Miguel Tamayo Espinoza de los Monteros No. 2358 Desarrollo Urbano 3 Ríos C.P. 80020 Culiacán de Rosales, Sinaloa
Representante del sistema:	
Nombre: Mtro. Omar Beltrán Zazueta	Puesto: Director del Sistema de Gestión de Calidad
E-mail: obeltranz@uas.edu.mx	Tel. (667) 759 - 3879

II. Información del servicio.

Datos de la auditoría			
Tipo de Auditoría:	Segundo seguimiento con ampliación y reducción de alcance		
Auditoría combinada:	SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>	
Fecha de Auditoría:	22, 23, 24, 25, 26, 28, 29 y 30 de marzo de 2022	Tiempo real de auditoría:	55.25 días de evaluación
Equipo Auditor			
1	Auditor Líder	Mtra. Tania González (TG)	
2	Auditora 1	Lic. Nancy Ángeles (NA)	
3	Auditor 2	Ing. Roberto Sierra (RS)	
4	Auditor 3	Mtro. Alberto Gaytán (AG)	
5	Auditor 4	Dr. Víctor Zezatti (VZ)	
6	Auditora 5	Mtra. Benedicta Macedo (BM)	
7	Auditor 6	Dr. Gabriel Obregón (GO)	
8	Auditor 7	Quim. José Gallardo (JG)	
9	Auditora 8	Ing. Jimena Martínez (JM)	
10	Auditora 9	Dra. Luisa Castrejón (LC)	
11	Observador	Rocío Hernández Coordinadora Técnica ACCM América	

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 para cumplir con los requisitos legales,

2. Confirmación del cumplimiento de los objetivos esperados:

- a) En el desarrollo de la auditoría de seguimiento a la Universidad Autónoma de Sinaloa, realizado del 22 al 30 de marzo 2002; se comprobó que la organización, estableció y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015 (NMX-CC-9001-IMNC-2015), considerando un sistema con enfoque a proceso, estableciendo entradas y salidas para los 47 procesos que tienen determinados en su alcance.
- b) Se confirmó la capacidad de la Universidad Autónoma de Sinaloa para cumplir con los requisitos legales, reglamentarios, normativos y contractuales aplicables, establecidos en sus requisitos y criterios de aceptación para los productos y servicio de cada uno de los 47 procesos en el alcance del sistema de gestión, identificando los requisitos establecidos por el cliente, por la organización y los legales y reglamentarios aplicables, así como otros requisitos necesarios.
- c) La Universidad Autónoma de Sinaloa en su Sistema de Gestión de Calidad, determino objetivos de la calidad para cada uno de los 47 procesos, para los cuales se establecieron, metas, indicadores, fechas de cumplimiento y responsables de seguimiento, para el logro de los mismos. Además de constar en cada proceso con un objetivo específico relacionado con la satisfacción del usuario en relación a los servicios universitarios prestados por las diferentes unidades organizacionales y procesos.
- d) Se identificaron áreas potenciales de mejora para el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Autónoma de Sinaloa, mismos que se encuentran descritos en la sección VIII, numeral 7 del presente informe.

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:

Sitios a auditar – Vía remota		
Unidad organizacional / Sitio	Ubicación	Alcance
Dirección de Auditoría Interna	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.
Dirección General de Vinculación y Relaciones Internacionales	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.
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
Escuela de Turismo	Av. Universidad S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82117, 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
Unidad Académica de Gastronomía y Nutrición Mazatlán	Av. Universidad, S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82146, Mazatlán, Sinaloa, México	Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil
Unidad Académica de Psicología Mazatlán	Av. Eje 2-A y Malaquías, S/N, Pradera Dorada, C.P. 82139, Mazatlán, Sinaloa, México.	Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil
Dirección General de Servicios Escolares	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 Preparatoria 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 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 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
Facultad 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 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

Dirección General de Servicio Social	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 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
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
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
Escuela de Derecho Guasave	Carretera a las Glorias Km. 1.5, Col San Joachin C.P. 81049, Guasave, Sinaloa, México	Asignación, seguimiento y liberación del servicio social
Centro de Estudios de Idiomas Culiacán	Rodolfo G. Robles y Rafael Buelna S/N, C.P. 80000, Culiacán, Sinaloa, México.	Asignación, seguimiento y liberación del servicio social
Dirección General del Sistema Bibliotecario	Bld. de las Américas y Universitarios, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.	Desarrollo de colecciones. Procesos técnicos. 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
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 Veterinaria y Zootecnia	Carretera Internacional km. 3.5 Sur, Apdo. Postal 1057, Culiacán, Sinaloa, México.	Servicios al público
Escuela Preparatoria 8 de Julio	Higuera de Vallaca S/N, Loc. Villa Adolfo López Mateos, C.P. 80303, Culiacán, Sinaloa, México.	Servicios al público
Escuela Preparatoria Augusto César Sandino	Av. 10 y Andrés Magallón S/N, Col. Libertad, C.P. 80180, Culiacán, Sinaloa, México.	Servicios al público
Facultad de Agronomía	Carretera Culiacán-El Dorado, Km. 17.5, C.P. 80000, Costa Rica, Culiacán, Sinaloa, México.	Servicios al público
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.	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.

Secretaría Académica Universitaria	Bldv. Miguel Tamayo Espinoza de los Monteros, No. 2358, Desarrollo Urbano 3 Ríos, C.P. 80020, Culiacán de Rosales, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
Centro de Estudios de Idiomas Los Mochis	Calle José María Morelos, esq. con Belisario Dominguez, S/N, Col. Centro, C.P. 81200, Los Mochis, Ahome, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
Escuela Preparatoria C.U. Mochis	Fuente de Poseidón y Ángel Flores S/N, Ciudad Universitaria, Col. Jiquilpan, C.P. 81220, Los Mochis, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
Escuela Preparatoria Guasave Diurna	Bldv. Miguel Leyson Pérez y Av. López Mateos, Col. Ejidal, C.P. 81020, Guasave, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
Escuela Preparatoria Antonio Rosales	Av. Ejército Mexicano esq. con Av. De los Deportes, Sin Número, Fracc. Tellerías, C.P. 82017, Mazatlán, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
Escuela Preparatoria Escuinapa	Calle Profa. Ma. Del Rosario Garibaldi S/N, Col. Dámaso Murúa, C.P. 82400, Escuinapa, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
Rectoría	Bldv. Miguel Tamayo Espinoza de los Monteros, número 2358, Desarrollo Urbano 3 Ríos, C.P. 80020, Culiacán de Rosales, Sinaloa, México.	Administrativo de rectoría
Secretaría Administrativa de Rectoría	Bldv. 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.
Secretaría General	Bldv. 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
Secretaría de Administración y Finanzas	Bldv. 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.
Dirección General de Recursos Humanos	Bldv. 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.
Dirección de Contraloría Académica	Bldv. 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.
Dirección de Sueldos y Salarios	Bldv. 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.
Dirección de Prestaciones Sociales	Bldv. 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.
Dirección de Personal	Gral. Ángel Flores Poniente, Sin Número, Col. Centro, C.P. 80000, Culiacán de Rosales, Sinaloa, México.	Control de guardias. Certificación laboral.
Dirección de Archivo General	Bldv. Miguel Tamayo Espinoza de los Monteros, número 2358, Desarrollo Urbano 3 Ríos, C.P. 80020, Culiacán de Rosales, Sinaloa, México.	Servicios de archivo general.
Dirección de Académico Legal	Bldv. Miguel Tamayo Espinoza de los Monteros, número 2358, Desarrollo Urbano 3 Ríos, C.P. 80020, Culiacán de Rosales, Sinaloa, México.	Certificación profesional.

Dirección de Contabilidad General	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.
Dirección General de Comunicación Social	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.
Dirección de Informática	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.
Coordinación General de Planeación y Desarrollo	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.
Coordinación General de Extensión de la Cultura	Blvd. Miguel Tamayo Espinoza de los Monteros, número 2358, Desarrollo Urbano 3 Ríos, C.P. 80020, Culiacán de Rosales, Sinaloa, México.	Aprobación, programación, ejecución y seguimiento de eventos culturales y prestación de espacios culturales e infraestructura
Defensoría de los Derechos Universitarios	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.
Torre Académica Culiacán	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.
Centro de Cómputo Universitario Culiacán	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.
Centro de Cómputo Mazatlán	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
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 de atención a eventos académicos, diseño y comunicación y elaboración de constancias.
Escuela Preparatoria Lázaro Cárdenas	Juárez y Melchor Ocampo # 88, Col. Centro, C.P. 80800, Mocorito, Sinaloa, México.	Servicios de laboratorio de prácticas experimentales
Escuela Preparatoria Los Mochis	Independencia y Amado Nervo S/N, Col. Jardines del Valle, C.P. 81230, Los Mochis, Sinaloa, México.	Servicios de laboratorio de prácticas experimentales.
Dirección de Editorial	Calle Burócrata 274-3 Ote. Col. Burócrata CP 80030 Culiacán de Rosales, Sinaloa, México	Edición, publicación y difusión editorial
Dirección de Radio UAS	Calle Agustina Ramírez y Dr. Ponce de León 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
Facultad de Ingeniería Culiacán	Av. de las Américas y Blvd. Universitarios S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80013, Culiacán, Sinaloa, México	Servicio de laboratorio para obra civil

VI. Alcance de la certificación.

1. Confirmación del alcance de la certificación.

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

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.

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.

Secretaría Académica Universitaria: Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica

Rectoría: Administrativo de rectoría.

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 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. **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.

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.

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.

Facultad de Ingeniería Culiacán: Servicio de laboratorio para obra civil”

Como parte de la auditoría se estableció la reducción de alcance de los procesos de Coordinación y soporte para la organización de eventos por parte de Rectoría y Definición, formalización, seguimiento y cierre de proyectos de investigación aplicada por parte del Parque de Innovación Tecnológica, a solicitud de la organización. Así como la ampliación de sitios para el proceso de Asignación, seguimiento y liberación de servicio social Dirección General de Servicio Social, mismos que se identifican en el siguiente apartado.

2. Alcance por sitio en el caso de multisitios.

No.	Sitio	Dirección	Alcance
1	Dirección General de Vinculación y Relaciones Internacionales	Blvd. Miguel Tamayo Espinoza de los Monteros, No. 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
2	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
3	Facultad 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
4	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
5	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
6	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
7	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
8	Facultad 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
9	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
10	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
11	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
12	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
13	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
14	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
15	Facultad 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
16	Facultad 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
17	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
18	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

19	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
20	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
21	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
22	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
23	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
24	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
25	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
26	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
27	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
28	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
29	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
30	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
31	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
32	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
33	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
34	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
35	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
36	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
37	Facultad de Informática Mazatlán	Av. Universidad y Leonismo Internacional, C.P. 82017, Mazatlán, Sinaloa, México.	Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil
38	Centro de Estudios de Idiomas Los Mochis	Calle José María Morelos, esq. con Belisario Domínguez, S/N, Col. Centro, C.P. 81200, Los Mochis, Ahome, Sinaloa, México.	Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil

39	Escuela de Negocios	Bld. Antonio Rosales y Blvd. Justicia Social S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 81229, Los Mochis, Sinaloa, México.	Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil
40	Centro de Estudio de Idiomas Culiacán	Rodolfo G. Robles y Rafael Buelna S/N, C.P. 80000, Culiacán, Sinaloa, México.	Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil
41	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.	Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil
42	Facultad de Ingeniería Culiacán	Av. De las Américas y Blvd. Universitarios S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80013, Culiacán, Sinaloa, México.	Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil
43	Facultad de Medicina	Av. Cedros y Calle Saucos S/N, Fracc. Los Fresnos, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.	Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil
44	Centro de Estudios Superiores de El Rosario	Calle Libertad S/N, Colonia Marcelo Loya, C.P. 82808, El Rosario, Sinaloa, México.	Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil
45	Unidad Académica de Arquitectura Mazatlán	Ciudad Universitaria, Av. Ejército Mexicano y Av. De los Deportes, C.P.82017, Mazatlán, Sinaloa, México.	Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil
46	Unidad Académica de Psicología Mazatlán	Av. Eje 2-A y Malaquías, S/N, Pradera Dorada, C.P. 82139, Mazatlán, Sinaloa, México.	Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil
47	Escuela de Turismo	Av. Universidad S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82117, Mazatlán, Sinaloa, México.	Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil
48	Unidad Académica de Gastronomía y Nutrición Mazatlán	Av. Universidad, S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82146, Mazatlán, Sinaloa, México	Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil
1	Dirección General de Servicios Escolares	Bld. Miguel Tamayo Espinoza de los Monteros, No. 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
2	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
3	Escuela Preparatoria C.U. Mochis	Fuente de Poseidón y Ángel Flores 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
4	Escuela Preparatoria 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
5	Escuela Preparatoria 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
6	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
7	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
8	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
9	Escuela Preparatoria Ruiz Cortines	Diego Martínez y Manuel Lugo Ruiz Cortines, C.P. 81121, Guasave, Sinaloa, México.	Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura
10	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

11	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
12	Facultad 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
13	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
14	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
15	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
16	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
17	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
18	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
19	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
20	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
21	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
22	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
23	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
24	Facultad 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
25	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
26	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
27	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
28	Escuela Preparatoria Emiliano Zapata	Josefa Ortiz 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
29	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
30	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
31	Escuela Preparatoria Rafael Buelna 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

32	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
33	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
34	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
35	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
36	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
37	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
38	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
39	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
40	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
41	Centro de Estudio de Idiomas Culiacán	Rodolfo G. Robles y Rafael Buelna S/N, C.P. 80000, Culiacán, Sinaloa, México.	Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura
42	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
43	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
44	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
45	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
46	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
47	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
48	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
49	Facultad 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
50	Facultad 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
51	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
52	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

53	Facultad de Contaduría y Administración	Bldv. 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
54	Facultad de Ciencias Económicas y Sociales	Bldv. 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
55	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
56	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
57	Facultad de Arquitectura	Bldv. 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
58	Facultad de Odontología	Bldv. 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
59	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
60	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
61	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
62	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
63	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
64	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
65	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
66	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
67	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
68	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
69	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
70	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
71	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
72	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
73	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

74	Escuela Preparatoria Escuinapa	Calle Profa. Ma. Del Rosario Garibaldi S/N, Col. Dámazo Murúa, C.P. 82400, Escuinapa, Sinaloa, México.	Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura
75	Centro de Estudio 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
76	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
77	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
78	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
79	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
80	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
81	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
82	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
83	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
84	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
85	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
86	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
87	Centro de Estudios de Idiomas Los Mochis	Calle José María Morelos, esq. con Belisario Domínguez, S/N, Col. Centro, C.P. 81200, Los Mochis, Ahome, Sinaloa, México.	Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura
88	Escuela Superior de Agricultura del Valle del Carrizo	Carretera Internacional México 15, Km. 55.5, frente a Villa Gustavo Díaz Ordaz, C.P. 81343, Ahome, Sinaloa, México	Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura
89	Escuela de Ciencias Antropológicas	Av. Josefa Ortiz de Domínguez, S/N, Ciudad Universitaria, Polígono de Humanidades, C.P. 80040, Culiacán, Sinaloa, México	Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura
90	Escuela Preparatoria Central Nocturna	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
91	Escuela Preparatoria Quilá	Ave. 9 Sur, Col. Cedros, Quilá, Culiacán, Sinaloa, México.	Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura
92	Unidad Académica de Arquitectura Mazatlán	Ciudad Universitaria, Av. Ejército Mexicano y Av. De los Deportes, C.P.82017, Mazatlán, Sinaloa, México.	Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura
93	Unidad Académica de Psicología Mazatlán	Av. Eje 2-A y Malaquías, S/N, Pradera Dorada, C.P. 82139, Mazatlán, Sinaloa, México.	Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura
94	Escuela Preparatoria San Ignacio	Calle Porvenir, S/N, C.P. 82910, San Ignacio, Sinaloa, México.	Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura

95	Escuela Preparatoria Villa Unión	Pedro Infante, Número 26, Col. Ángela Peralta, C.P. 82200, Villa Unión, Mazatlán, Sinaloa, México.	Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura
96	Unidad Académica de Gastronomía y Nutrición Mazatlán	Av. Universidad, S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82146, Mazatlán, Sinaloa, México	Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura
1	Dirección General de Servicio Social	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
2	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
3	Escuela Superior de Agricultura Valle del Fuerte	Apdo. Postal No. 12, Juan José Ríos, Ahome, Sinaloa, México.	Asignación seguimiento y liberación del servicio social
4	Facultad 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
5	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
6	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
7	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
8	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
9	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
10	Facultad 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
11	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
12	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
13	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
14	Escuela de Artes	Constitución y Andrade S/N, Col. Almada, C.P. 80100, Culiacán, Sinaloa, México.	Asignación seguimiento y liberación del servicio social
15	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
16	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
17	Escuela de Artes Plásticas	Antonio Rosales, #365 Pte., Col. Centro, C.P. 80000, Culiacán, Sinaloa, México.	Asignación seguimiento y liberación del servicio social
18	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

19	Facultad 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
20	Facultad 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
21	Escuela de Informática Navolato	Carretera al Castillo Km. 1.5, C.P. 80370, Navolato, Sinaloa, México.	Asignación seguimiento y liberación del servicio social
22	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
23	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
24	Facultad de Ciencias Químico Biológicas	Av. Universitarios S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.	Asignación seguimiento y liberación del servicio social
25	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
26	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
27	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
28	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
29	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
30	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
31	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
32	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
33	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
34	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
35	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
36	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
37	Escuela Superior de Enfermería Mazatlán	Av. Universidad S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82117, Mazatlán, Sinaloa, México.	Asignación seguimiento y liberación del servicio social
38	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
39	Escuela de Turismo	Av. Universidad S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82117, Mazatlán, Sinaloa, México.	Asignación seguimiento y liberación del servicio social

40	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
41	Facultad de Trabajo Social Mazatlán	Av. Universidad S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82117, Mazatlán, Sinaloa, México.	Asignación seguimiento y liberación del servicio social
42	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
43	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
44	Facultad de Ciencias Sociales	Av. Universidad S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82117, Mazatlán, Sinaloa, México.	Asignación seguimiento y liberación del servicio social
45	Facultad de Informática Mazatlán	Av. Universidad y Leonismo Internacional, C.P. 82017, Mazatlán, Sinaloa, México.	Asignación seguimiento y liberación del servicio social
46	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
47	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
48	Facultad de Agricultura del Valle de Carrizo	Carretera Internacional México 15, Km. 55.5, Frente a villa Gustavo Días Ordaz, C.P. 81343, Ahome, Sinaloa México.	Asignación seguimiento y liberación del servicio social
49	Escuela de Derecho Guasave	Carretera a las Glorias Km. 1.5, Col San Joachin C.P. 81049, Guasave, Sinaloa, México	Asignación seguimiento y liberación del servicio social
50	Facultad de Derecho Culiacán	Blvd. De las Américas S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.	Asignación seguimiento y liberación del servicio social
51	Escuela de Ciencias Antropológicas	Josefa Ortiz de Domínguez, S/N, Polígono de Humanidades, C.P. 80040, Culiacán, Sinaloa, México.	Asignación seguimiento y liberación del servicio social
52	Escuela de Ciencias de la Comunicación	Calle Josefa Ortiz de Domínguez, S/N, Ciudad Universitaria, Polígono de Sur, C.P. 80013, Culiacán, Sinaloa, México	Asignación seguimiento y liberación del servicio social
53	Centro de Estudios de Idiomas Culiacán	Rodolfo G. Robles y Rafael Buelna S/N, C.P. 80000, Culiacán, Sinaloa, México.	Asignación seguimiento y liberación del servicio social
54	Unidad Académica de Arquitectura Mazatlán	Ciudad Universitaria y Ejercito mexicano y Av. de los Deportes C.P. 82017, Mazatlán, Sinaloa, México.	Asignación seguimiento y liberación del servicio social
55	Unidad Académica de Psicología Mazatlán	Av. Eje 2-A y Malaquías S/N, Pradera Dorada, C.P. 82139, Mazatlán, Sinaloa, México	Asignación seguimiento y liberación del servicio social
56	Unidad Académica de Gastronomía y Nutrición Mazatlán	Av. Universidad S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82146, Mazatlán Sinaloa México	Asignación seguimiento y liberación del servicio social
57	Escuela de Ciencias de la Educación Mazatlán	Av. de los Deportes S/N, esquina Av. Ejercito mexicano, Col. Antiguo Aeropuerto, C.P. 82146, Mazatlán, Sinaloa, México	Asignación seguimiento y liberación del servicio social
58	Centro de Estudios Superiores de El Rosario	Calle Libertad S/N, Colonia Marcelo Loya, C.P. 82808, EL Rosario Sinaloa México	Asignación seguimiento y liberación del servicio social
1	Dirección General del Sistema Bibliotecario	Blvd. De las Américas y Universitarios, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.	Desarrollo de colecciones, Procesos técnicos, Servicios al público

2	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
3	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
4	Escuela Preparatoria Mochis	Independencia y Amado Nervo S/N, Col. Jardines del Valle, C.P. 81230, Los Mochis, Sinaloa, México.	Servicios al público
5	Escuela Preparatoria El Fuerte	Prolongación Morelos Salida al Mahone S/N, Col. Centro, C.P. 81820, El Fuerte, Sinaloa, México.	Servicios al público
6	Escuela Preparatoria Juan José Ríos	Calle Cero y Av. Nahuilla, Juan José Ríos, C.P. 81110, Guasave, Sinaloa, México.	Servicios al público
7	Escuela Preparatoria San Blas	Madero No. 9, Col. Cananea, C.P. 81800, San Blas, El Fuerte, Sinaloa, México.	Servicios al público
8	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
9	Escuela Preparatoria Ruiz Cortines	Diego Martínez y Manuel Lugo, C.P. 81121, Ruiz Cortines, Guasave, Sinaloa, México.	Servicios al público
10	Escuela Preparatoria Choix	Carretera Salida a Estación Loreto, Col. Ampliación Reforma, C.P. 81708, Choix, Sinaloa, México.	Servicios al público
11	Escuela Superior de Agricultura Valle del Fuerte	Apdo. Postal No. 12, Juan José Ríos, Ahome, Sinaloa, México.	Servicios al público
12	Escuela Preparatoria Angostura	Bldv. Herberto Sinagawa Montoya y 22 de Diciembre S/N, Col. Centro, C.P. 81600, Angostura, Sinaloa, México.	Servicios al público
13	Escuela Preparatoria La Reforma	Río Culiacán S/N, Col. La Reforma, C.P. 81680, La Reforma, Angostura, Sinaloa, México.	Servicios al público
14	Escuela Preparatoria Guasave Diurna	Bldv. Miguel Leyson Pérez y Av. López Mateos, Col. Ejidal, C.P. 81020, Guasave, Sinaloa, México.	Servicios al público
15	Escuela Preparatoria Casa Blanca	Carretera a la Brecha Km. 17 1/2, C.P. 81178, Casa Blanca, Guasave, Sinaloa, México.	Servicios al público
16	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
17	Escuela Preparatoria Lázaro Cárdenas	Juárez y Melchor Ocampo # 88, Col. Centro, C.P. 80800, Mocorito, Sinaloa, México.	Servicios al público
18	Escuela de Derecho Guasave	Carretera a las Glorias Km. 1.5, Col. San Joachin, C.P 81049, Guasave, Sinaloa, México.	Servicios al público
19	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas	Carretera a Las Glorias, Km. 2, San Joachin, C.P 81049, Guasave, Sinaloa, México.	Servicios al público
20	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
21	Escuela Preparatoria Central Diurna	Rafael Buelna esq. con Nicolás Bravo S/N, Col. Centro, C.P. 80000, Culiacán, Sinaloa, México.	Servicios al público
22	Escuela Preparatoria Dr. Salvador Allende	Río Sinaloa y Tabalá S/N, Col. Guadalupe, C.P. 80220, Culiacán, Sinaloa, México.	Servicios al público

23	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
24	Escuela Preparatoria Heraclio Bernal	Prolongación 5 de Mayo S/N, Col. Las Lomitas, C.P. 80704, Cosalá, Sinaloa, México.	Servicios al público
25	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.	Servicios al público
26	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
27	Facultad de Ciencias Físico Matemáticas	Av. De las Américas y Blvd. Universitarios S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.	Servicios al público
28	Facultad de Biología	Blvd. Universitarios y Av. De las Américas S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.	Servicios al público
29	Facultad de Derecho Culiacán	Blvd. De las Américas S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.	Servicios al público
30	Facultad de Contaduría y Administración	Blvd. Universitarios y Av. De las Américas, Módulo 4, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.	Servicios al público
31	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
32	Facultad de Ciencias Químico Biológicas	Av. Universitarios S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.	Servicios al público
33	Facultad de Odontología	Blvd. Universitarios y Av. De las Américas S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80080, Culiacán, Sinaloa, México.	Servicios al público
34	Facultad de Medicina	Av. Cedros y Calle Sauces S/N, Fracc. Los Fresnos, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.	Servicios al público
35	Facultad de Psicología	Av. De las Américas y Blvd. Universitarios S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80080, Culiacán, Sinaloa, México	Servicios al público
36	Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia	Carretera Internacional km. 3.5 Sur, Apdo. Postal 1057, Culiacán, Sinaloa, México.	Servicios al público
37	Biblioteca de Humanidades Bicentenario	Josefa Ortiz de Domínguez S/N, Ciudad Universitaria, Polígono Sur, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.	Servicios al público
38	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
39	Escuela Preparatoria Mazatlán Diurna	Av. Universidad y Ejército Mexicano S/N, Fracc. Tellerías, C.P. 82147, Mazatlán, Sinaloa, México.	Servicios al público
40	Escuela Preparatoria Escuinapa	Calle Profa. Ma. Del Rosario Garibaldi S/N, Col. Dámaso Murúa, C.P. 82400, Escuinapa, Sinaloa, México.	Servicios al público
41	Escuela Superior de Enfermería Mazatlán	Av. Universidad S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82117, Mazatlán, Sinaloa, México.	Servicios al público
42	Escuela de Turismo	Av. Universidad S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82117, Mazatlán, Sinaloa, México.	Servicios al público
43	Facultad de Ciencias Económico Administrativas Mazatlán	Av. Universidad S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82117, Mazatlán, Sinaloa, México.	Servicios al público

44	Facultad de Trabajo Social Mazatlán	Av. Universidad S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82117, Mazatlán, Sinaloa, México.	Servicios al público
45	Facultad de Derecho Mazatlán	Av. de los Deportes S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82000, Mazatlán, Sinaloa, México.	Servicios al público
46	Facultad de Ciencias del Mar	Paseo Claussen S/N, Apartado Postal 610, C.P. 82000, Mazatlán, Sinaloa, México.	Servicios al público
47	Facultad de Ciencias Sociales	Av. Universidad S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82117, Mazatlán, Sinaloa, México.	Servicios al público
48	Facultad de Informática Mazatlán	Av. Universidad y Leonismo Internacional, C.P. 82017, Mazatlán, Sinaloa, México.	Servicios al público
49	Escuela Preparatoria Venancio Leyva Murillo	Independencia, entre Bruno Radamés y Eligio Rojo, S/N, Col. Centro, C.P.81910, Sinaloa de Leyva, Sinaloa, México.	Servicios al público
50	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.	Servicios al público
51	Escuela de Artes Plásticas	Antonio Rosales, #365 Pte., Col. Centro, C.P. 80000, Culiacán, Sinaloa, México.	Servicios al público
52	Facultad de Ciencias de la Nutrición y Gastronomía	Av. Cedros y Calle Sauces S/N, Fracc. Los Fresnos, C.P. 80019, Culiacán, Sinaloa, México.	Servicios al público
53	Escuela Preparatoria 2 de Octubre	Av. 27 de Septiembre y Benito Juárez S/N, C.P. 80300, Culiacancito, Culiacán, Sinaloa, México.	Servicios al público
54	Escuela Preparatoria 8 de Julio	Higuera de Vallaca S/N, Loc. Villa Adolfo López Mateos, C.P. 80303, Culiacán, Sinaloa, México.	Servicios al público
55	Escuela Preparatoria Augusto César Sandino	Av. 10 y Andrés Magallón S/N, Col. Libertad, C.P. 80180, Culiacán, Sinaloa, México.	Servicios al público
56	Escuela Preparatoria Emiliano Zapata	Josefa Ortiz de Domínguez S/N, C.P. 80080, Ciudad Universitaria, Culiacán, Sinaloa, México.	Servicios al público
57	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.	Servicios al público
58	Escuela Preparatoria Hermanos Flores Magón	Gral. Antonio Rosales #353, Pte. Col. Centro, C.P. 80000, Culiacán, Sinaloa, México.	Servicios al público
59	Escuela Preparatoria Quilá	Ave. 9 Sur, Col. Cedros, Quilá, Culiacán, Sinaloa, México	Servicios al público
60	Escuela Preparatoria La Cruz	Ángel Flores y Pedro Infante, C.P. 82700, La Cruz, Elota, Sinaloa, México.	Servicios al público
61	Escuela Preparatoria Navolato	Blvd. Universitario, Carretera a El Castillo, Km. 1.5, Col. La Villita, C.P. 80370, Navolato, Sinaloa, México.	Servicios al público
62	Escuela Preparatoria Victoria del Pueblo	Calle Canal de Suez y Universitarios S/N, C.P. 80375, Aguarruto, Culiacán, Sinaloa, México.	Servicios al público
63	Escuela Preparatoria Vladimir I. Lenin	Av. México S/N, Col. El Dorado, C.P. 80450, El Dorado, Culiacán, Sinaloa, México.	Servicios al público
64	Facultad de Agronomía	Carretera Culiacán-El Dorado, Km. 17.5, C.P. 80000, Costa Rica, Culiacán, Sinaloa, México.	Servicios al público

65	Facultad de Arquitectura	Blvd. De las Américas y Av. Universitarios, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.	Servicios al público
66	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.	Servicios al público
67	Facultad de Ingeniería Culiacán	Av. De las Américas y Blvd. Universitarios S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80013, Culiacán, Sinaloa, México.	Servicios al público
68	Centro de Estudios Superiores de El Rosario	Calle Libertad S/N, Colonia Marcelo Loya, C.P. 82808, El Rosario, Sinaloa, México.	Servicios al público
69	Unidad Académica de Arquitectura Mazatlán	Ciudad Universitaria, Av. Ejército Mexicano y Av. De los Deportes, C.P.82017, Mazatlán, Sinaloa, México.	Servicios al público
70	Escuela de Ingeniería Mazatlán	Av. Ejército Mexicano y Av. de los Deportes, Ciudad Universitaria, C.P. 82140, Mazatlán, Sinaloa, México.	Servicios al público
71	Escuela Preparatoria Antonio Rosales	Av. Ejército Mexicano esq. con Av. De los Deportes, Sin Número, Fracc. Tellerías, C.P. 82017, Mazatlán, Sinaloa, México.	Servicios al público
72	Escuela Preparatoria Rubén Jaramillo	Av. Universidad y Ejército Mexicano S/N, Fracc. Tellerías, C.P. 82147, Mazatlán, Sinaloa, México.	Servicios al público
73	Escuela Preparatoria Víctor Manuel Tirado López	20 de Noviembre y 18 de Marzo, C.P. 82800, El Rosario, Sinaloa, México.	Servicios al público
74	Escuela Preparatoria Villa Unión	Pedro Infante, Número 26, Col. Ángela Peralta, C.P. 82200, Villa Unión, Mazatlán, Sinaloa, México	Servicios al público
1	Secretaría Académica Universitaria	Blvd. Miguel Tamayo Espinoza de los Monteros No. 2358, Desarrollo Urbano 3 Ríos, C.P. 80020, Culiacán de Rosales, Sinaloa	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
2	Centro de Estudios de Idiomas Los Mochis	Calle José María Morelos, esq. con Belisario Domínguez, S/N, Col. Centro, C.P. 81200, Los Mochis, Ahome, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
3	Facultad 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.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
4	Escuela de Negocios	Blvd. Antonio Rosales y Blvd. Justicia Social S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 81229, Los Mochis, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
5	Escuela Preparatoria C.U. Mochis	Fuente de Poseidón y Ángel Flores S/N, Ciudad Universitaria, Col. Jiquilpan, C.P. 81220, Los Mochis, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
6	Escuela Preparatoria El Fuerte	Prolongación Morelos Salida al Mahone S/N, Col. Centro, C.P. 81820, El Fuerte, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
7	Escuela Preparatoria San Blas	Madero No. 9, Col. Cananea, C.P. 81800, San Blas, El Fuerte, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
8	Escuela Preparatoria Valle del Carrizo	Río Piaxtla y Presa del Oviachic S/N, C.P. 21341, Villa Gustavo Díaz Ordaz, Ahome, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
9	Escuela Superior de Agricultura del Valle del Carrizo	Carretera Internacional México 15, Km. 55.5, frente a Villa Gustavo Díaz Ordaz, C.P. 81343, Ahome, Sinaloa, México	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
10	Facultad de Ingeniería Mochis	Fuente de Poseidón S/N, Ciudad Universitaria, Col. Jiquilpan, C.P. 81220, Los Mochis, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica

11	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas	Carretera a Las Glorias, Km. 2, San Joachin, C.P. 81049, Guasave, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
12	Escuela Preparatoria Casa Blanca	Carretera a la Brecha Km. 17 1/2, C.P. 81178, Casa Blanca, Guasave, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
13	Escuela Preparatoria Guamúchil	Carretera Internacional y Av. 16 de Septiembre S/N, Col. Morelos, C.P. 81460, Guamúchil, Salvador Alvarado, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
14	Escuela Preparatoria Guasave Diurna	Blvd. Miguel Leyson Pérez y Av. López Mateos, Col. Ejidal, C.P. 81020, Guasave, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
15	Escuela Preparatoria Guasave Nocturna	Blvd. Miguel Leyson Pérez y Av. López Mateos, Col. Ejidal, C.P. 81020, Guasave, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
16	Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Tecnológicas	Carretera a Angostura Km. 0.5, Col. Morelos, C.P. 81460, Guamúchil, Salvador Alvarado, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
17	Centro de Estudio de Idiomas Culiacán	Rodolfo G. Robles y Rafael Buelna S/N, C.P. 80000, Culiacán, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
18	Facultad de Ciencias de la Nutrición y Gastronomía	Av. Cedros y Calle Sauces S/N, Fracc. Los Fresnos, C.P. 80019, Culiacán, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
19	Escuela Preparatoria 2 de Octubre	Av. 27 de Septiembre y Benito Juárez S/N, C.P. 80300, Culiacancito, Culiacán, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
20	Escuela Preparatoria Augusto César Sandino	Av. 10 y Andrés Magallón S/N, Col. Libertad, C.P. 80180, Culiacán, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
21	Escuela Preparatoria Central Diurna	Rafael Buelna esq. con Nicolás Bravo S/N, Col. Centro, C.P. 80000, Culiacán, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
22	Escuela Preparatoria Emiliano Zapata	Josefa Ortiz de Domínguez S/N, C.P. 80080, Ciudad Universitaria, Culiacán, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
23	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.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
24	Escuela Preparatoria Hermanos Flores Magón	Gral. Antonio Rosales #353, Pte. Col. Centro, C.P. 80000, Culiacán, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
25	Escuela Preparatoria Quilá	Ave. 9 Sur, Col. Cedros, Quilá, Culiacán, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
26	Escuela Preparatoria La Cruz	Ángel Flores y Pedro Infante, C.P. 82700, La Cruz, Elota, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
27	Escuela Preparatoria Navolato	Blvd. Universitario, Carretera a El Castillo, Km. 1.5, Col. La Villita, C.P. 80370, Navolato, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
28	Escuela Preparatoria Rafael Buelna Tenorio	José María Leyva S/N esq. con Cruz Medina, Col. Ampliación PEMEX, C.P. 80180, Culiacán, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
29	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.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
30	Facultad de Agronomía	Carretera Culiacán-El Dorado, Km. 17.5, C.P. 80000, Costa Rica, Culiacán, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
31	Facultad de Arquitectura	Blvd. De las Américas y Av. Universitarios, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica

32	Facultad de Biología	Bld. Universitarios y Av. De las Américas S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
33	Facultad de Ciencias Físico Matemáticas	Av. De las Américas y Blvd. Universitarios S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
34	Facultad de Derecho Culiacán	Bld. De las Américas S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
35	Facultad de Medicina	Av. Cedros y Calle Sauces S/N, Fracc. Los Fresnos, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
36	Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia	Carretera Internacional km. 3.5 Sur, Apdo. Postal 1057, Culiacán, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
37	Facultad de Odontología	Bld. Universitarios y Av. De las Américas S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80080, Culiacán, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
38	Unidad Académica de Arquitectura Mazatlán	Ciudad Universitaria, Av. Ejército Mexicano y Av. De los Deportes, C.P.82017, Mazatlán, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
39	Unidad Académica de Psicología Mazatlán	Av. Eje 2-A y Malaquías, S/N, Pradera Dorada, C.P. 82139, Mazatlán, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
40	Escuela de Turismo	Av. Universidad S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82117, Mazatlán, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
41	Escuela Preparatoria Antonio Rosales	Av. Ejército Mexicano esq. con Av. De los Deportes, Sin Número, Fracc. Tellerías, C.P. 82017, Mazatlán, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
42	Escuela Preparatoria Concordia	Carretera Mazatlán-Durango Km. 44.5, Col. Estadio, C.P. 82600, Concordia, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
43	Escuela Preparatoria Escuinapa	Calle Profa. Ma. Del Rosario Garibaldi S/N, Col. Dámaso Murúa, C.P. 82400, Escuinapa, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
44	Escuela Preparatoria Rubén Jaramillo	Av. Universidad y Ejército Mexicano S/N, Fracc. Tellerías, C.P. 82147, Mazatlán, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
45	Escuela Superior de Enfermería Mazatlán	Av. Universidad S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82117, Mazatlán, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
46	Facultad de Ciencias Sociales	Av. Universidad S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82117, Mazatlán, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica
47	Facultad de Informática Mazatlán	Av. Universidad y Leonismo Internacional, C.P. 82017, Mazatlán, Sinaloa, México.	Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica

Uso de TIC's	Plataforma ZOOM
	Entrevista: Videoconferencia Evaluación de documentos: Compartir Pantalla (documentos digitales) Mostrar con cámara (Documentos físicos y que no pueden ser digitalizados)
Tiempo	55.25 días de evaluación

VII. Seguimiento a auditorías previas

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

Durante la auditoría de segundo seguimiento con ampliación y reducción de alcance, se verificó que la organización estableció acciones correctivas, a través del procedimiento para no conformidad y acciones correctivas, para la atención de la no conformidad al requisito 10.1, presentada como resultado de la última auditoría realizada por el organismo de certificación. Asegurando que, como parte de la presente auditoría no se presentara su reincidencia.

VIII. Desarrollo de la auditoría

1. Cumplimiento del plan de auditoría:

El plan de evaluación para el proceso de evaluación de la conformidad de la Universidad Autónoma de Sinaloa, presentado ante la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad para las actividades de auditoría del 22 al 30 de marzo del 2022, se realizó de acuerdo con lo establecido a través del uso de TIC's, particularmente la plataforma ZOOM. Cubriéndose en su totalidad, auditando las unidades organizacionales y unidades académicas de acuerdo con la agenda establecida.

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

Los cambios que afectaron al sistema de gestión de la calidad desde la última auditoría fueron los relacionados con la contingencia epidemiológica por el virus SARS-CoV-2 (COVID-19), las medidas sanitarias implementadas para el regreso seguro de las actividades presenciales, así como la implementación de plataformas y digitalización de procesos para dar continuidad a los servicios establecidos. También se realizó la transición a la nueva gestión rectoral en la Universidad por lo que se tuvieron modificaciones en algunos responsables de los procesos de las diferentes unidades organizacionales.

3. Cambios que pueden afectar el programa trianual de auditoría

Los cambios generados por la entrada de la nueva administración, así como la austeridad de recursos financieros podrían afectar la estructura organizacional en diferentes unidades, lo que podría afectar el sistema de gestión y el programa trianual de auditoría.

4. Situaciones no resueltas en la auditoría:

Durante la auditoría realizada al Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Autónoma de Sinaloa, realizada a través de la plataforma de videoconferencia ZOOM, se tuvo acceso a la información solicitada, se entrevistó al personal que tiene trabajo bajo su control del sistema de gestión, por lo cual no se presentó ninguna situación no resuelta durante la auditoría.

5. Información del cumplimiento de los procesos auditados:

Requisitos	PROCESOS / REGISTRO DE CUMPLIMIENTO.
PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN. (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)	
4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 7.1.6 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3.	<p>DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Administración del sistema de gestión</p> <p>En la entrevista realizada a la Mtra. Rosa Guevara Salido, colaboradora del SGC para los procesos del Sistema de Gestión, el contexto de la Universidad Autónoma de Sinaloa (UAS) cambia en el año 2021 derivado del cambio de Rector, se establece el nuevo Plan de Desarrollo Institucional con visión de futuro 2025, explica que se encuentran establecidos los escenarios y horizontes de la Universidad, haciendo hincapié en la problemática y desafíos de la UAS, como es consolidar el sistema de gestión, fortalecer la investigación, la docencia y la extensión, diversificar la implementación de las normas ISO (21001, tecnología y seguridad, así como salud). La Mtra. Guevara explico que en el diagnostico estratégico se encuentra el entorno inherente a la universidad y una análisis FODA, en las cuestiones internas se encuentran identificadas las fortalezas (procesos de gestión certificados bajo de las normas ISO), las debilidades (ingresos insuficientes para la atención a la demanda y para el desarrollo de proyectos), en las cuestiones externas se identifican las oportunidades (mayor cobertura y uso de las TIC) y amenaza (insuficiente subsidio federal y estatal), la Maestra menciona la visión, la misión, la maestra hace referencia al eje 4 gestión y administración de calidad y lo explica. La Mtra. Guevara cita que en el Manual de gestión se indica que las unidades organizaciones actualizaran su plan estratégico, derivado del cambio rectoral (Manual de Gestión, fecha de actualización octubre 2021, versión 28), por lo se llevó a la actualización el plan estratégico de desarrollo de la DSGC, en cuanto a la misión (es capacitar, asesorar y asegurar la calidad de la mejora continua de los servicios y coadyuvando de la certificación de estándares nacionales e internacionales), la visión al 2025, se realizó el análisis de contexto de los factores internos y externos, entre las fortalezas están la cultura de la calidad y evaluación, el liderazgo y participación de los universitarios, como debilidades esta insuficiencia de recursos de infraestructura de tecnologías de alto nivel, recurso humano y falta de contratación, débil cobertura del SG, como oportunidades requerimientos de los usuarios y actualización de las disposiciones legales y reglamentaria, entra las amenazas están los subsidios, cambios en el gobierno, costos certificaciones y COVID). En relación a las partes interesadas, indico que se encuentra establecido en el Manual de gestión en el punto 4.2 se encuentra un cuadro donde se describen de manera general las partes interesadas, sus necesidades y expectativas, la Mtra. Guevara explico que en el marco del SG el programa de trabajo de un grupo de implicados y de interesados, las partes interesadas son variadas de acuerdo a los procesos, en cada planificación de calidad determina las partes interesadas, la Mtra. Guevara comparte en pantalla el plan de calidad, rubro II. Grupo de implicados (autoridades universitarias, UO, Secretaria de Educación Pública) y grupo de interesados (sociedad en general, comunidad universitaria, Gobiernos Federal, Estatal y Municipal), comparte en pantalla el proceso comprobación de gastos donde señala la parte interesada (Dirección de Contabilidad General, el requisito (establecidos por el cliente), descripción del requisito (confiable, oportuno tiene la expectativa de un servicio oportuno y criterios de aceptación de esos requisitos. La Maestra indico que las necesidades y expectativas se revisan cada año. La Mtra. Guevara menciona que la determinación del alcance se encuentra en Manual de Gestión en el punto 4.3, el cual compartió en pantalla y explico que se define a las unidades organizaciones, su función, se determinan los alcances, actualmente se hablan de 51 unidades organizacionales, de los cuales dos están en vía de evaluación, dos son los que están en la trabe de alcance, se cuenta con 5 procesos multisitio, donde se dan cobertura en esos alcances multisitio clasificándolos por unidades regionales, la Mtra. Guevara comentó que hay una ampliación en el alcance de servicio social al incorporarse derecho Guasave, derecho Culiacán, se amplían en nuevas escuelas ciencias de la comunicación y la escuela de ciencias educación de Mazatlán (Manual de Gestión, fecha de actualización octubre 2021, versión 28). La Mtra. Guevara menciona que en el Manual de Gestión se encuentra descrito lo del sistema de gestión, los procesos e interacciones haciendo referencia al punto 4.1 y con relación a la información documentada para la operación de los procesos se encuentra el manual de gestión, los procedimientos generales, los procesos, las revisiones por la dirección y los informes de auditoría. La Maestra explico que la gestión del conocimiento va más allá de la formación, se brinda lo necesario para ejecutar un proceso, se gestiona con la parte de información documentada, el control del aseguramiento de las competencias, las gestiones técnicas, en las actualizaciones de la información documentada, cuando se</p>

	<p>participa en los procesos vinculados con diferente áreas como EMA, se retroalimenta y gesta conocimiento para los procesos, la actualización de las normas, las capacitaciones que se les imparte al personal.</p> <p>En la entrevista realizada a la Lic. Alma Leal colaboradora de la DSGC, en relación con la información documentada, menciono que se tiene establecida información documentada general del SGC que da cumplimiento a lo que marca la norma ISO 9001:2015 como obligatoria y las que se establecieron como necesarias para el cumplimiento de los procesos del SGC (manuales, procedimientos, instructivos y guías), lo cual comparte en pantalla y se observa en la plataforma del SGC. La Licencia Leal indico que se cuenta con el procedimiento para el control de la información documentada que cuenta con políticas para la creación y actualización documentos, el control de la información documentada y la emisión de la información documentada (fecha de actualización 30 Octubre del 2021, versión 23). La licenciada señalo que los cambios que se dan en un documento general del SG, se les comunica a través de la plataforma de SG, lo cual comparte en pantalla se ve el apartado de modificaciones, el evento del SG, con el título información documentada general, periodo octubre 2021, descripción toda la información documentada general ha sido revisada y actualizada con fecha del 20 de octubre del 2021 y agrego que cuando los cambios se hacen en los procesos cada responsable notifica los cambios que se realizaron. La Lic. Leal menciono que en el rubro de control de los cambios que se encuentra al final de los procedimientos, guías e instructivos, se observan de manera puntual las modificaciones realizadas a los documentos. La Lic. Alma Leal comparte en pantalla la guía de elaboración de la información documentada (fecha de elaboración del 30 Octubre 20201, versión 13), explico que en están los lineamientos generales que debe cumplir la información de los procesos, en los procedimientos base (plan de la calidad, objetivos, requisitos, perfiles de puestos, cedula de comunicación, matriz de riesgos y oportunidades y perfiles de puestos), añadió que los documentos se le envían, la licenciada revisa que cumplan con los lineamientos, si son formatos que requieren firma de elaboración, se mandan a firmas, se lo regresan digitalizado, lo convierte en PDF y lo sube a la plataforma, se les notifica vía correo electrónico que el documento queda disponible en la plataforma para consulta. La Lic. Leal señalo que para tener acceso a la documentación, en las políticas se establece que el acceso se por tipo de usuarios (proceso certificado, capacitación, soporte, auditores internos), a quienes se les otorga una contraseña, para los auditores externos se crea un usuario especial y contraseñas. La licenciada comento que los documentos se resguardan por un periodo de 5 años, cada proceso determina cuanto tiempo van a resguardar sus documentos, lo cual queda especificado en el formato control de la información documentada donde se observa una tabla que contiene la descripción, almacenamiento, preservación, recuperación, conservación y disposición (fecha elaboración 30 de octubre del 2021, versión 02), agrego que en la plataforma SG se encuentra un rubro de información obsoleta donde están las versiones anteriores de los documentos del SG.</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>5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3</p>	<p>DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Administración del sistema de gestión</p> <p>En la entrevista realizada al Mtro. Omar Beltrán Zazueta, director del sistema de gestión de calidad, comentó que el liderazgo se ejerce desde el rector el Dr. Jesús Madueña Molina y las Unidades Organizaciones, se desarrolló el Plan de Desarrollo Institucional Visión a futuro 2025, donde se establece el camino a seguir en la UAS, se toman decisiones de manera colectiva con el colegio de directores como son regreso a clases presenciales, desarrollo de programas educativos, demanda y cumplimiento de requisitos legales en materia de educación, revisión de la normatividad universitaria. El Mtro. Beltrán señalo que el rector tiene un enfoque humanista y tiene la confianza de que las Unidades Académicas y Organizaciones desarrollan sus funciones de manera plena y comprometida, como parte del compromiso se otorgaron 215 tiempos completos a jóvenes doctores, lo cual da certidumbre y estabilidad laboral. El Mtro. Beltrán comparte en pantalla el Plan Institucional de Desarrollo (PID), la participación de la DSGC en el eje 4 gestión y administración de calidad, dando el respaldo al SGC, la diversificación hacia normas ISO, comprometidos a trabajar a mediano plazo, añade la cuestión del enfoque humanista como un elemento destacable en el contenido. El Mtro. Beltrán menciona la misión institucional en formar profesionales de calidad, con prestigio y reconocimiento social, comprometidos con el desarrollo sustentable. El Mtro. Beltrán indico que se ha trabajado con la provisión de recursos para asegurar la certificación, contribuye al ordenamiento de los servicios administrativos, lo cual viene desde la ley orgánica art. 8 en la cual se resalta la importancia a las funciones sustantivas en la Universidad, apoyada en la planeación, la organización y servicios administrativos, por lo tanto se asegura la permanencia del SGC</p>
---	--

para su diversificación y continuidad, la UAS determina manera propia, en el taller de programación de presupuestario que se lleva año con año. El Mtro. Beltrán comparte en pantalla y se observa el desglose de los recursos que se tienen destinados para la DSGC. El Mtro. Beltrán señalo que consolidar el SGC se da cumplimiento a las expectativas de los usuarios, a través de cumplir metas y establecer líneas de acción, como sensibilizar al personal en relación con su proceso de gestión y administración, brindar una atención de calidad, con una tendencia a la mejora. El Mtro. Beltrán menciono que se realizaron las modificaciones a la política de calidad debido al nuevo rectorado, la cual es acorde a las actividades de la UAS y es marco de referencia para el establecimiento de los objetivos. El Mtro. Omar comparte en pantalla la política de gestión y la explica lo que deriva de la ley orgánica, se encuentran contenidos los 6 ejes del plan de desarrollo institucional (1. Docencia. 2, investigación, 3. Extensión de la cultura, 4. Administración y gestión, 5. Compromiso social, 6. Transparencia y rendición de cuentas), además tiene un enfoque humanista. El Mtro. Beltrán indico que la política de gestión se encuentra documentada en el Manual de Gestión, en el portal de la DSGC, se repartieron los nuevos ejemplares (electrónico), agrego que se comunica la política por diferentes medios como es radios UAS (cada 15 min), jornadas de sensibilización, portal de radio UAS y en el semanario Buelna (físico y electrónico). El Mtro. Beltrán comparte el spot de radio con la política de calidad. El Mtro. Beltrán explico que las responsabilidades y autoridades de la organización se dan por dos mecanismos el primero por los perfiles de puesto que son categorizados de acuerdo con el tipo de proceso, de manera específica los directores las determinan. El maestro comparte en pantalla un procedimiento específico de estadística básica y señala donde están establecidas las responsabilidades y autoridades, que son acorde al puesto y a los actores involucrados, se muestra el perfil del puesto del personal operativo, se encuentran identificadas las responsabilidades, las autoridades y las funciones básicas. El segundo mecanismo en los procedimientos del sistema de gestión, se encuentra un apartado donde se describen las responsabilidades y las autoridades, comparte en pantalla un procedimiento, señalando donde se encuentran establecidas las responsabilidades y autoridades (punto V). La Mtra. Rosita Guevara comento para abordar los riesgos y oportunidades pertenecientes al SGC, se considera desde el manual de gestión en el punto 6.1 (Manual de Gestión, fecha de actualización octubre 2021, versión 28), en donde se indica que deberá realizar un análisis de riesgos y oportunidades a nivel proceso, lo cual se desarrolla a principio de año en el mes de febrero. La Mtra. Guevara menciono que para dar el acompañamiento a los responsables de los procesos se desarrolló una Guía para la gestión de riesgos y oportunidades (fecha de actualización 30 de octubre de 2021, versión 03), la cual está alineada a la Norma 31000 gestión del riesgo, en esta guía se describe la metodología que tendrán que seguir los responsables de proceso para elaborar la matriz de riesgos y oportunidades, la maestra comparte en pantalla la guía y explico la metodología que se lleva acabo cada uno de los componentes como son: la identificación, el análisis, la evaluación, el tratamiento, el monitoreo y la revisión. La maestra comparte en pantalla la matriz de riesgos y oportunidades del archivo general (fecha de actualización 31 octubre del 2021, versión 8), señala los elementos que la componen: identificación (etapa del procesos, riesgo/oportunidad), análisis (falla/mejora, daño/impacto), evaluación (frecuencia, severidad, resultado, índice de riesgo), tratamiento (tipo de tratamiento, medidas para el control, elemento de control, responsable del control), monitoreo (fecha propuesta de cumplimiento, frecuencia de revisión, estado), revisión (frecuencia residual, severidad residual, riesgo residual, re-evaluación de IR, tratamiento eficaz). La maestra explica se hace el análisis del índice del riesgos y derivado de este se realiza un tratamiento de acuerdo con la categorización si es una oportunidad, se genera la mejora y se lleva a los planes de mejora (actividades, calendarización de las actividades, seguimiento trimestral). Si es un riesgo, se determina el tipo de tratamientos a implementar, controles para evitar que ocurra el evento, disminuir y eliminar la fuente de origen, se asigna a un responsable para que implemente las medidas de control, agrega que el monitoreo dependiendo del índice de riesgo va a versar, un índice aceptable que sea con mayor frecuencia, se les oriente el plazo de atención del riesgo, se implementen las actividades y el monitoreo (planeado, desarrollo y concluido el tratamiento del riesgo), el tratamiento de riesgo es eficaz si disminuye el criterio de frecuencia o severidad, se cambia aun aceptable a revisión, cuando se incorporan las oportunidades a mejora, se impacta de manera positiva. La maestra indica que se les da un seguimiento trimestral a las matrices de riesgos, se verifican las medidas de control, se revisan que se vayan implementando. La maestra comento que se dio una capacitación en relación con la gestión de riesgos, se explican cada una de las etapas, la identificación, el análisis evaluación, las etapas de identificación del ciclo del proceso, la revisión y se dan fechas de entrega de las matrices, comparte en pantalla las constancias del curso-taller gestión de riesgos y oportunidades y elaboración de plan de mejora 2022 (fecha enero del 2022). En el manual de gestión para la parte de objetivos, se cumple con lo que establece la norma ISO 9001:2015, que sean pertinente a las funciones, niveles y los procesos necesarios del SG, lo cual debe ser a nivel de operación, de acuerdo a los recursos con los que se cuenten (Manual de Gestión, fecha de actualización octubre 2021, versión 28), la planificación de los objetivos de calidad o de satisfacción del cliente, se tiene un formato a seguir, para asegurar que se establezca el quien, el cuándo y el cómo, la maestra Guevara comparte en pantalla la guía para la elaboración documentada (30

de octubre 2021, versión 13), donde se encuentra determinada la parte de cómo van a determinar los objetivos de calidad (3.4.2) objetivo, indicador de inicio, meta, evidencia de evaluación, controles operacionales, responsable y fecha de compromiso. La Mtra. Guevara comparte en pantalla la tabla de establecimiento y cumplimiento de los objetivos de calidad y explica cada uno de los lineamientos como son: objetivos (1), elemento de la política de gestión con que se relaciona (satisfacción del usuario y partes interesadas), responsable de cumplirlo (Director de la facultad), verbo operacional (mantener), condición (solicitudes de servicio), indicador (número de solicitudes de servicio realizados contra el número de servicios aceptados X100), unidad de medida (%), frecuencia de revisión (semestral), evidencia (informe de resultados de pruebas), valores de inicio (80%), meta alcanzar (80%), fecha de término (diciembre 2021). La maestra Guevara menciona que los objetivos se revisan una vez al año, además la DSGC hace un análisis de cumplimiento de los objetivos de calidad y se retroalimenta en la revisión por la dirección, la entrega de los reportes de la DSGC anteriormente era de manera física, el tratamiento de la información de cumplimiento de los objetivos, ahora se realiza de manera digital. De acuerdo con lo manifestado por la Mtra. Guevara los cambios pertenecientes al SGC, se hacen de manera planificada y derivada de las mejoras a los procesos, como ejemplo cita lo relacionado al punto 6.1.2 en relación con los objetivos de calidad, que para los indicadores se cambia al 9.1.2 para el análisis del seguimiento, lo cual queda documentado en el apartado del procedimiento "identificación de los cambios". En la plataforma se les indican mediante notificaciones, cuales son los cambios en la información documentada, como es el plan de mejora, lo cual muestra en pantalla, en el mes de octubre 2021, hubo cambios en la política de gestión, manual de gestión y procedimientos generales, lo cual fue planificado, al personal se les dio una capacitación, también se realizó un cambio en la encuesta de satisfacción, lo cual está siendo planificado con el cambio de ciclo escolar, lo cual se dará a conocer en reuniones con los responsables de los procesos. La Mtra. Guevara comenta dos cambios significativos en el alcance del SG, el primero tiene que ver con el cambio rectoral es en relación con el proceso de servicio de atención a eventos, que se reinserta en el proceso de "comunicación social" y en el parque de innovación tecnológica existe una directriz desde el PDI, está la reestructuración del parque de innovación tecnológica que será coordinado por la Dirección general de Investigación y Posgrado (DGIP), lo cual queda declarado en el nuevo PDI. En el manual de gestión vigente, en el alcance se encuentra el registro, seguimiento y conclusión de proyectos de investigación.

DIRECCIÓN DE PERSONAL

Control de guardias

Héctor Octavio Arellano, responsable del proceso mostró el documento objetivo de calidad versión 10, fecha 30 de octubre 2021. Se mencionó que cuentan con 2 objetivos de Calidad:

1. Generar en tiempo y forma las órdenes de pagos de guardias de conserjes, veladores de acuerdo con la normatividad institucional vigente. Sus valores de inicio son de 98%. Mostró el cumplimiento del objetivo 1, con el reporte mensual de órdenes de pagos de Diciembre 2021 y se mostró un cumplimiento del 100%. Fueron 521 órdenes de pago generadas. También presentó el resultado de Enero 2022, en este se muestran 507 órdenes de pago generadas y un cumplimiento del 99%.
2. Obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente al solicitar nuestros servicios. Sus valores de inicio son de 85%. Para evidenciar el objetivo 2, se mostró el reporte cuatrimestral de fecha septiembre – diciembre 2021, con un cumplimiento del 99.15%, el tamaño de muestra es de 118.

Se mostró la matriz de riesgos y oportunidades, del proceso de control de guardias, con fecha 30 de octubre de 2021, versión 3. Se consideran como riesgos los siguientes:

- Inasistencia del coordinador de conserjes y veladores a recabar la información de las guardias realizadas por los conserjes y veladores, fines de semana y días festivos.
- Capacitación a los operativos en el procedimiento del control de asistencia de conserjes y veladores.
- Fallas en la red informática.
- Captura electrónica de la información de guardias realizadas en el módulo de guardias.
- Errores de capturas de datos
- Fallas en el equipo de cómputo

Como oportunidades mostró el plan de mejora con fecha 21 de febrero de 2022 y en este se consideran las siguientes mejoras:

- Mayores espacios físicos de las instalaciones de la subdirección de personal.
- Capacitación a los operativos en las diversas etapas del proceso de control de guardias
- Aplicación del curso en las etapas de control del rol de asistencia de guardias, verificación de asistencias, generación de órdenes de pago de guardias.

DIRECCIÓN DE PERSONAL

Certificación laboral

Héctor Octavio Arellano, responsable del proceso mostró el documento Plan de calidad con fecha de 21 de enero de 2019, versión 11, se observan firmas de Héctor Arellano y del titular.

También se muestran 4 objetivos que son los siguientes:

1. Elaborar las certificaciones en apego a la normatividad institucional, a más tardar dos días hábiles después de recibir la solicitud, siempre que no requieran revisión de antigüedad u otros datos específicos. Se reportó mensualmente. Se reporta con un cumplimiento del 98.77%.
2. Elaborar las certificaciones de acuerdo con los plazos de promesa de entrega, cuando las solicitudes requieren de revisión. Se reporta mensualmente. Se reportó con un cumplimiento del 97%.
3. Elaborar las credenciales en mismo día de su solicitud y en apego a la normatividad existente, siempre que no existan problemas en los datos laborales del trabajador. Se reporta mensualmente. Se reportó con un cumplimiento del 100%.
4. Obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de satisfecho a muy satisfecho al solicitar nuestros servicios. Se reporta cuatrimestralmente. Se reportó con un cumplimiento del 99.15%.

Se mostraron los últimos objetivos y cumplimientos enviados a la dirección del SG, y son los de febrero 2022. Las fechas de término y revisión son hasta noviembre de 2025.

Se mostró la matriz de riesgos y oportunidades con fecha 30 de octubre 2021. Los riesgos identificados son:

- Inasistencia del personal para entrega de las solicitudes y credenciales
- Capacitación a los operativos en el procedimiento de elaboración de solicitud dentro del módulo de servicio al personal universitario de certificación laboral.
- Deficiente captura de datos del solicitante del usuario
- Credenciales de identificación con fotografía deformada o distorsionada.

Mostró la guía para la gestión de riesgos y oportunidades, con fecha de revisión 30 de octubre de 2021, versión 03. Anualmente se revisa la matriz con fecha 2021, y las categorías que hay son aceptable sin revisión, Aceptable de revisión, Indeseable e Inaceptable. En caso de que exista un riesgo inaceptable se llevan a cabo acciones correctivas.

SECRETARIA ADMINISTRATIVA DE RECTORIA

Atención y seguimiento de solicitud de beca a la comunidad estudiantil universitaria

Durante la evaluación al proceso de Atención y seguimiento de solicitud de beca a la comunidad estudiantil universitaria en la Secretaría Administrativa de Rectoría, en entrevista con Arantxa Rivero Bórquez, responsable del proceso y Dulce Cecilia Olvera Beltrán, Coordinadora de becas, se comenta en relación con los objetivos de calidad que estos están determinados y como información documentada en el documento "Objetivo de calidad" (Versión 4, fecha de actualización 08 de febrero de 2022). El documento se encuentra firmado de revisión por la responsable del proceso y aprobado por la titular de la Secretaria Administrativa de Rectoría.

Se determinaron dos objetivos de calidad:

- 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, dando como resultado el servicio de gestión y otorgamiento de becas, 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 los usuarios entre los niveles de bueno y excelente al solicitar servicios.

Para cada uno de los objetivos se establecen indicadores de desempeño, consideran el elemento de la política de gestión con el que se relaciona. La condición que deben cumplir para poder lograr el objetivo (Ejemplo: "Que las solicitudes de nuevas becas estén llenadas correctamente y cumplir con todos los requisitos").

Para la gestión de riesgos, la responsable del proceso comenta que se cuenta con un procedimiento de matriz de riesgos y oportunidades.

Se revisa matriz de riesgos y oportunidades (Versión 04, 12 de febrero de 2021), documento revisado y aprobado por el responsable del proceso y el titular de la unidad respectivamente.

	<p>Para cada uno de los riesgos y/o oportunidades identificadas, se considera etapa del proceso, el riesgo, falla/mejora, daño/impacto, frecuencia, severidad, resultado, y la determinación de las acciones para mitigar estos.</p> <p>Ejemplo: Riesgo - Falta de conectividad de servidores institucionales Falla: Actualizaciones del sistema por parte del SIIA (Sistema Integral de Información Académica) Daño: Sin acceso al portal Evaluación: Frecuencia – 3 / Severidad – 2 / Resultado 6 = Aceptable con revisión Elemento del control: Oficio de solicitud para la atención de la plataforma</p> <p>Riesgo - Ausencia del director de la UO por actividades institucionales (el director firma el documento y envía a sueldos y salarios). Falla: No ocurre el movimiento de beca al cerrar nómina. Evaluación: Frecuencia y severidad – 2 / índice de riesgo - 4, Aceptable sin revisión Política en procedimiento específico para cumplimiento del desarrollo Elemento de control: Política en procedimiento vigente.</p> <p>Para la realización de la matriz, se cuenta con una guía para la gestión de riesgos y oportunidades, versión 03, fecha de actualización 30 de octubre de 2021</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS Contratación de personal de base académico, administrativos y de intendencia Durante entrevista con Carlos Sandoval Barraza, responsable del proceso y operativo de la Dirección General de Recursos Humanos, se comentan los objetivos del proceso que se tienen establecidos en el sistema de gestión.</p> <p>Se tiene como parte del sistema el documento “Objetivo de calidad”, en el cual se plasma que es lo que se pretende cumplir con el proceso incluyendo las actividades relacionadas con las licencias. Se cuentan con 5 objetivos, dos relacionados al proceso de contratación, dos a las actividades relacionadas con las licencias y uno general.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Otorgar en tiempo y forma nombramiento de las plazas bases asignadas a los trabajadores, siempre y cuando se cumpla con lo establecido en el contrato colectivo de Trabajo 4. Generar movimientos de nómina para el reconocimiento institucional de la laza base 5. Elaborar las licencias en tiempo y forma a través de la ejecución de movimientos de nómina para brindar un servicio de calidad a los universitarios. 5. Obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente. <p>Para cada objetivo se cuenta con indicadores, incluyendo frecuencia de medición. Objetivo de calidad, documento versión 7, fecha de actualización: 12 de febrero de 2022</p> <p>En relación con aquellas cuestiones que pueden afectar la consecución de los objetivos, se cuenta con un mecanismo para la gestión de los riesgos y oportunidades. Se revisa matriz de riesgos y oportunidades con el responsable del proceso.</p> <p>Riesgo 1 Elaboración incorrecta de licencia o nombramiento Falla: Error de dedo, omisión de campos, traspapeleo de información Daño: Devolución de los movimientos de nómina Evaluación = Frecuencia: 4 / Severidad :2 / Resultado de 8, aceptable con revisión Tratamiento reducir Medida para el control: Establecer responsabilidades Elemento de control: Procedimiento específico</p> <p>Riesgo 2 y 3 Incumplimiento con la meta relacionada con tiempo Falla 2: Desastre ambientales, incidentes de infraestructura Falla 3: Carga de trabajo, en periodos de vacaciones se acorta el tiempo de cierre de nomina Daño: no conformidades en el proceso Evaluación = Resultado 4, Aceptable sin revisión Medida para el control: Establecer políticas y actividades Elemento de control: Procedimiento específico</p>
--	---

DIRECCIÓN EDITORIAL

Edición, publicación y difusión editorial.

Se realizó la auditoría al proceso de Edición, Publicación y Difusión Cultural. Durante la entrevista participaron el Dr. Juan Carlos Ayala Barrón, Director Editorial de la UAS, la Lic. Marlén Estela Martínez Márquez, Responsable del Proceso, el Lic. Francisco Javier Alcaraz Medina, Jefe de Producción Editorial, la Mtra. Azucena Manjarrez Bastidas, Responsable de la Difusión y Promoción, la C. Lluvia Abigail Rodríguez Mascareño, Auxiliar Editorial y el Lic. Christian Cartagena Vega, Responsable de Comercialización.

El Dr. Juan Carlos Ayala, Director Editorial, informó que a partir del Plan de Desarrollo institucional con visión de futuro 2025, se estableció el Eje estratégico III “Extensión universitaria y difusión cultural”. En dicho eje se determinó el Objetivo Estratégico 2 para promover la divulgación, tanto en medios escritos como digitales, del quehacer científico, del desarrollo tecnológico y de las artes. En este marco, se actualizó la planeación del proceso de Edición, Publicación y Difusión Cultural. Para revisar lo anterior, la Lic. Marlén Martínez, Responsable del Proceso muestra en pantalla el documento, “Matriz de Riesgos y Oportunidades”, de fecha 15 de febrero de 2022, versión 5. En este documento se establecen acciones para abordar riesgos y oportunidades. Dentro de los riesgos se encuentran los siguientes: 1) El contagio de la covid-19; 2) Incumplir la meta de publicaciones referida en el objetivo de la calidad y en el Plan de Desarrollo Institucional vigente; 3) El tiempo de dictaminación; 4) El proceso de corrección deficiente; 5) Espacio de almacenamiento inadecuados; y 6) Salud del personal que labora en la bodega. En cuanto a las oportunidades, se señalaron las siguientes: 1) La producción de libros electrónicos; 2) Venta en línea de libros impresos, 3) Capacitar a algún miembro más del equipo para la recepción de solicitudes; y 4) Publicación por convocatoria. Asimismo, en cada uno de los riesgos identificados se presenta un análisis, una evaluación, un tratamiento, un monitoreo y una revisión. Finalmente, se presenta el documento de Objetivo de Calidad, de fecha 15 de diciembre de 2021 versión 03, en el cual se presentan los dos objetivos para el proceso de Edición, Publicación y Difusión Cultural. El primer objetivo consiste en Editar, Publicar y Difundir con eficiencia textos de excelente calidad que transmitan la ciencia, la cultura y el conocimiento generado por nuestros investigadores y por autores de prestigio externos a la UAS, para contribuir a la formación cultural de la sociedad. El segundo objetivo señala el obtener el grado de satisfacción de los usuarios, entre los niveles de bueno y excelente al solicitar los servicios de la Dirección de Editorial.

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

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

Garryngo Gómez Fierro Director; La DDU Defensoría de los Derechos Universitarios sirve a los alumnos y los docentes con el fin de poner en contexto una transgresión a sus derechos universitarios, se escucha a las partes involucradas para determinar la causa del problema y llegar a un acuerdo, en el reglamento se menciona algunas situaciones laborables que no aplican, como la elección de dirección, acoso sexual, entre otros, y por ello trabajan en colaboración con otras dependencias donde se direcciona estas problemáticas como el Centro de Políticas de Igualdad de Género, Departamento ADIUAS que atiende a personas con capacidades diferentes, etc. Son una dependencia autónoma, pero si colaboran con el HCU H. Consejo Universitario y del Rectoría. Tania Villalobos Pereda Responsable de Proceso; Se cuenta con un Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios el cual tiene como objetivo regular el funcionamiento de la Defensoría de los derechos en la UAS en relación con las atribuciones y funciones que le confiere el artículo 85 de la Ley Orgánica, encargado de recibir las quejas u observaciones individuales o colectivas de los miembros de la comunidad cuánto se consideran afectados los derechos que les otorga la legislación universitaria. Se cuenta con cuatro Objetivos de Calidad para el proceso de atención y seguimiento de quejas para garantizar los derechos de la comunidad universitaria: 1. Atender las quejas y denuncias de los universitarios en base al marco jurídico buscando prevenir conflictos dentro de los tiempos establecidos; 2. Informar al HCU de manera completa, veraz y oportuna de las actividades realizadas durante el año, que coadyuve a la formación de decisiones fomentando la mejora continua de nuestra institución; 3. Obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente al solicitar servicios de la DDU; 4. Comunicar sobre sus derechos y obligaciones a la comunidad universitaria a través de los distintos medios de difusión con los que cuenta la Universidad, para generar una cultura de legalidad. Se cuenta con un Reporte Anual de Seguimiento y Medición de Solicitudes para atender el cumplimiento al primer objetivo, donde se recaba toda la información desde su Folio y fecha de inicio, así como todo su seguimiento hasta el cumplimiento de la solicitud, teniendo un total en el periodo 2021 de 18 casos recibidos y 18 casos atendidos obteniendo un 100% de cumplimiento. Se cuenta con un Informe de Labores de la DDU donde se describen los casos atendidos durante el periodo 2021 para atender el cumplimiento al segundo objetivo, donde se atendieron 18 casos con un total de 169 usuarios de los cuales 98 fueron mujeres y 71 hombres en el rubro

relevante de evaluaciones académicas, error administrativo, conflictos interpersonales entre trabajadores, problemas con docentes, bajas injustificadas, cambios de turno, de escuela o reingreso, faltas al reglamento, problemas de salud de estudiantes y problemas por pandemia. Se cuenta con una Encuesta de Satisfacción a Usuario el cual se le entrega cuando se concluye su trámite por 7 preguntas. Ejemplo: ¿el servicio recibido por la Defensoría fue?, (A) aplicado a 10 encuestas, de la población total de 18 casos, (B) con nivel de vuelo y excelente: 10; obteniendo $(B*100)/A=100\%$, atendiendo el cumplimiento al tercer objetivo. Se cuenta con el Reporte de Difusión de los Derechos Universitarios, donde muestran las fechas y las acciones para difundir los derechos entre la comunidad universitaria mediante videos informativos, entrevistas por parte de comunicación social, publicación en la página de Facebook y redes sociales y plática con estudiantes, así como evidencia en las páginas y fotográfica, atendiendo el cuarto objetivo. Se cuenta con una matriz de riesgos y oportunidades parar este proceso donde involucra etapas importantes y riesgos catalogados con su índice y tratamiento correspondiente para mitigarlo. Ejemplo: riesgo la aplicación de la encuesta de satisfacción de usuarios no se realiza en algunos casos; análisis por omisión; con frecuencia: 2 y severidad: 2=4 índice de riesgo aceptable sin revisión, con un tratamiento en los exámenes finales del proceso se añadirá la encuesta al final del documento con un elemento de control reporte de satisfacción.

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

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

En el proceso de auditoria se contó con la participación del Dr. Irvin Mikhail Soto Zazueta. Director de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Dra. Marine Urias García. Secretaria Académica, Yasmína Monárrez Román. Secretaria administrativa, Dra. Norma Aida Valenzuela Sánchez Coordinadora de posgrado. José Luis Fuentes Treviño. Responsable de diseño y comunicación, y Lic. Ariadna Guadalupe Hernández Reyes, responsable del proceso del SGC, la Lic. Ariadna mostró la matriz de identificación de riesgos y oportunidades, en donde se observa, como un riesgo la falla de equipo electrónico, para minimizar este riesgo, la Lic. Guadalupe, mostró el plan de mantenimiento preventivo, además de evidencia fotográfica del mantenimiento realizado al equipo del centro de cómputo, cubículo de maestros y personal administrativo, realizado en el mes de febrero del presente año, aunado a lo anterior el Dr. Irvin comentó que para identificar los riesgos y oportunidades, se consideraron las cuestiones internas y externas así como los requisitos pertinentes a las diferentes partes interesadas, como, parte del ejercicio de auditoria el Dr. Irvin mostró los objetivos de la calidad los cuales son coherentes con la política del SGC, comentó que estos se miden a través del número de solicitud de atención a eventos académicos, la solicitud de diseño y comunicación y el número de encuestas de satisfacción, como parte de las evidencias la Lic. Guadalupe mostró el reporte mensual de cumplimiento con el objetivo, correspondiente al mes de enero, en donde se observó que para el servicio de diseño y comunicación se cumplió con el 100% de los servicios, para el caso de elaboración de constancias para este mismos mes se cumplió con el 100% de las solicitudes, para el caso del reporte general de cumplimiento de satisfacción de usuarios la Lic. Ariadna mostró el correspondiente al periodo septiembrediciembre del 2021, argumentando que este reporte es de manera cuatrimestral, en este se observa que el 100% de las encuestas son calificadas entre los niveles de bueno y excelente.

DIRECCIÓN DE SUELDOS Y SALARIOS

Elaboración de la nómina universitaria.

En entrevista con la Lic. María Guadalupe Vargas Robles Subdirectora de sueldos y salarios presenta una matriz de riesgos (Elaboración de la nómina universitaria) Fecha de actualización: 12-02-2021 versión: 02 en donde se indican los principales riesgos a lo que llegaron: 1 Que el momento de recibir movimientos de nóminas no se lean por el lector del código de barras. Índice de riesgo (IR)=Aceptable en revisión. 2 Que al momento de revisar un movimiento se acredite incorrectamente. IR=Aceptable en revisión. 3 Que al momento de la revisión de la nómina no se detecten errores en algún movimiento incorrecto. IR=Aceptable en revisión. 4 Realizar el registro control y cálculo de las obligaciones nominales de la institución con sus trabajadores contribuyendo con el correcto ejercicio del gasto, la transparencia y rendición de cuentas. IR= Aceptable en revisión. 5 Contagio virus Covid-19 (contexto pandemia). IR=Sin revisión.6 Actividades de operación por medio remoto en el contexto de la pandemia.IR=Sin revisión. En este proceso se contempla una tabla con los objetivos de calidad (3 objetivos) actualizados el 28-10-2021 versión: 3. Con una frecuencia mensual se tiene los siguientes objetivos: a) Que los errores en la acreditación de movimientos de nómina sean inferiores al 0.37 %, reduciendo el margen para que la elaboración sea más confiable. b) Que la elaboración de la Nómina universitaria sea oportuna y veraz, cumpliendo con los plazos establecidos en la normatividad universitaria para la completa satisfacción del cliente. Con Frecuencia cuatrimestral c) Obtener el grado de satisfacción de usuarios entre los niveles de bueno y excelentes al elaborar la nómina universitaria para evaluar el desempeño y propiciar la mejora continua. Se muestra la siguiente evidencia: lindicador # 1: Octubre 2021 99.97 %, Noviembre 2021 99.95 %, Diciembre 2021 99.95 %, Enero 2022 100 %. Indicador #2: Noviembre 2021 100%,

Diciembre 2021 100%, Enero 2022 100%. Indicador #3: Enero-Abril 2020 100%, Mayo-Agosto 2021 100%, Septiembre-Diciembre 2020 100%

COORDINACIÓN GENERAL DE EXTENSIÓN DE LA CULTURA

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

Durante la entrevista se encontraban Homar Medina Barreda Coordinador General de la Extensión a la Cultura; Germán Medina Responsable del Proceso de Aprobación, programación, ejecución y seguimiento de eventos culturales y prestación de espacios culturales e infraestructura; María Flores de recepción, Milagros Trujillo auxiliar del departamento de gestión, Guadalupe Rojas encargado de infraestructura, Eduardo Lechuga asistente de coordinación general de eventos culturales y artísticos y Diana Leyva encargada de la casa de cultura.

El coordinador Homar comentó que son una dependencia de la UAS y se encargan de planear y programar todas las actividades culturales, también prestan las instalaciones para eventos. Cuentan con lugares como la Casa de Cultura, la Galería de Arte Frida Kahlo entre otros.

Tienen identificada su Política de Gestión dentro de la página web del sistema de gestión; dentro del sitio oficial de cultura <https://culturauas.mx/>, del Facebook de Cultura UAS y grupos de Whatsapp muestran la agenda con los programas semanales con los que cuentan. Cuentan con objetivos de la calidad versión 5 con fecha de Actualización del 22/10/2021 que son:

- 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 servicio de calidad.
- 2) Coordinar las actividades culturales para la planeación, organización y seguimiento del Festival Internacional Universitario de la Cultura (FIUC), mediante la realización de eventos culturales artísticos de calidad con la finalidad de fortalecer la difusión y extensión de la cultura en la comunidad sinaloense.
- 3) Obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles bueno y excelente al solicitar servicios a la CGEC para evaluar el desempeño y propiciar la mejora continua.

Cada objetivo cuenta con indicadores para evaluar su desempeño, en el caso de su objetivo #2 que es el relacionado con la calendarización de la programación del FIUC su indicador es la calendarización de los eventos culturales programados y eventos culturales realizados, con una revisión del porcentaje anual, con una evidencia del Formato de seguimiento de calendarización de los eventos culturales del FIUC con valores de inicio de 90% en Noviembre del 2021, con una meta de realizar el 90% de los eventos culturales programados del FIUC y una fecha de meta para Junio del 2023. Para el objetivo #3 de aplicar las encuestas de satisfacción a usuarios con su respectivo análisis y seguimiento, se tiene un indicador de número de encuestas calificadas entre bueno y excelente contra número total de encuestas aplicadas con una revisión del porcentaje cuatrimestral, con evidencia del reporte cuatrimestral de satisfacción de usuarios y encuestas de satisfacción a usuarios, así con su respectivo análisis y seguimiento de comentarios, quejas y sugerencias, con una meta de conseguir al menos un 90% de satisfacción en las encuestas realizadas aplicadas para estar constantemente en la mejora continua y una fecha de término para Junio 2023.

Me mostraron como evidencia una "Solicitud de Espacios Culturales y/o Infraestructura con folio F-002/2021 con fecha de solicitud del 03/09/2021 para la solicitud de templete y mampara para el 11/09/2021, la carta Responsiva de Espacios Culturales y/o infraestructura con fecha del día del evento así como el oficio informando los motivos de la solicitud y su respectiva Encuesta de Satisfacción a usuarios con folio 02 aplicada al finalizar el evento y una evaluación de excelente en todos los aspectos evaluados.

El responsable del proceso de aprobación comentó que en general no cuentan con resultados no esperados y en caso de tener alguno este se resuelve a la brevedad.

También comentaron que cuentan con una Matriz de Riesgos y Oportunidades 2021, versión 4, con fecha de Actualización de 15/03/2021 en la cual se observa un análisis donde identifican, analizan, evalúan, tratan, monitorean y revisan algunos riesgos y oportunidades que se les pueden presentar a lo largo de su proceso, entre los que están la entrega incompleta de alguna solicitud siendo este un riesgo aceptable con fecha de cumplimiento del 15/12/21 y una revisión anual, la inconformidad del usuario al no cumplir con lo estipulado con la solicitud siendo este un riesgo aceptable con fecha de cumplimiento del 15/12/21 y revisión anual y

Contagio del virus de COVID-19 al tener fallas en las medidas de control sanitario con un nivel de riesgo inaceptable con fecha de cumplimiento del 15/12/21 con una revisión semestral.

SECRETARÍA ACADÉMICO UNIVERSITARIO

Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica

Durante la entrevista realizada al MC. Luis Gilberto Pietsch Castro, Coordinador Académico de la Secretaría Académica Universitaria y la Mtra. Rosa Delia Félix Ontiveros, Responsable Institucional del Programa de Tutorías, la Mtra. Félix comentó que para abordar los riesgos y oportunidades, se cuenta con la matriz de riesgos y oportunidades del proceso, señalando un ejemplo de los riesgos (cambio constante del Responsable de Tutorías) y como oportunidad el respaldo de la información de manera electrónica que conforman el proceso y la comunicación con los Responsables de Tutorías de las diferentes Unidades Académicas a través de medios electrónicos. Asimismo, la Mtra. Félix señaló que en el documento denominado Objetivos de Calidad se encuentran planteados cinco objetivos del proceso. Para medir el cumplimiento de los objetivos señaló la Mtra. Félix que se entregan avances de las actividades establecidas en el Plan de Acción Tutorial (Informe medio ciclo) y un informe final, así como el grado de satisfacción de los usuarios y la entrega del PAT. Por otro lado, la Mtra. Félix comentó que los objetivos son comunicados a los Responsables de Tutorías de cada Unidad Académica a través de reuniones y/o capacitaciones que se realizan, y la revisión de los objetivos la realizan de manera anual. Con respecto a los resultados obtenidos en el proceso la Mtra. Félix mostró en pantalla el Reporte General de Cumplimiento de Satisfacción a Usuarios del periodo agosto 2020-julio 2021, en cual se muestra un tamaño de población de 3,554, la encuesta fue aplicada a 350 y el porcentaje de satisfacción fue de 97.14%; asimismo, la Mtra. Félix comentó que los resultados del siguiente ciclo escolar todavía no se tienen ya que culmina en Julio de 2022 (Agosto 2021 a Julio 2022). El MC. Pietsch mostró en pantalla un reporte de satisfacción del periodo de 2019 a 2020 en cual se obtuvo un porcentaje de satisfacción de 88.57%, estos porcentajes demuestran el cumplimiento de la meta establecida número tres (80%).

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. Miguel Valdez mostró la Matriz de riesgos y oportunidades, con fecha de actualización 21 de enero de 2022 y versión 05. En este documento se identifican los riesgos, se analiza el impacto que tienen y se hacen evaluaciones para mejorarlos, se monitorean las actividades y se evalúa su frecuencia, severidad y resultado. Los riesgos que se tienen identificados en el Proceso de Solicitud de sangre, Hemocomponentes y selección de donadores son los siguientes:

- Selección inapropiada del donador
- Mala ejecución de la toma de muestra
- Error en la identificación del donador
- Falla en sistema informático hospitalario
- Caídas del donador (pérdida del estado de conciencia)
- Tiempos de atención prolongados en la atención del donador
- Errores de captura de resultados desde el equipo hacia el sistema informático
- Sistematizar de manera automatizada el reporte de resultados por interfase
- Pinchazo con agujas usadas durante la toma de muestra
- Entrega de Hemocomponentes incorrectos
- Sistematizar de manera automatizada la solicitud y entrega de Hemocomponentes
- Contagio del virus COVID-19

Se solicitó información sobre el riesgo de pinchazo con agujas usadas durante la toma de muestra, se mencionó que hace un tiempo que no se presenta y mostró como evidencia el programa de capacitaciones de 2022 en el que menciona las capacitaciones, mostró oficio con fecha 16 de febrero 2022. De igual forma se solicitó información sobre la selección inapropiada del donador – se mencionó que para que este riesgo no se presente se apegan a la NOM 253, realizan entrevistas a los donadores, sin embargo, en caso de que el candidato a donación omite información se realiza una muestra de sangre para constatar que no tenga sangre contaminada. Se realizan controles de calidad externos, los laboratorios hacen pruebas adicionales y se corroboran los resultados cruzando información. Hay un objetivo de calidad ligado a este riesgo.

Se presentaron los Objetivos de calidad con fecha de 24 de septiembre de 2021, son 3:

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. Este objetivo cuenta con 2 indicadores:
 - Candidatos para donar aceptados contra Candidatos a donar reactivos
 - Viales recibidos contra viales con resultado correcto
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
 - Hemocomponentes entregados contra Hemocomponentes aplicados al receptor correcto
3. Satisfacer a los usuarios y/o partes interesadas al solicitar y recibir nuestros productos y servicios, cumpliendo con los requisitos establecidos por estos para obtener al menos el 90% de grado de satisfacción en las encuestas.
 - Encuestas de satisfacción de usuarios calificadas entre bueno y excelente contra número de encuestas de usuarios.

Se mostró el reporte que se emite a la Dirección del Sistema de Gestión con fecha febrero 2022
En el cual se muestran los siguientes resultados

Objetivo 1

Indicador 1: 115 candidatos a donar, 4 candidatos a donar reactivos resultado: 3.5%

Indicador 2: viales recibidos 25 / viales con resultado 25 resultado 100% mostraron el certificado de participación en el programa Evaluación externa de la calidad en serología infecciosa con fecha noviembre 2021

Objetivo 2

Indicador 1: febrero 2022, 73 unidades de sangre y los 73 cumplen con todo 100%

Objetivo 3

Indicador 1: 91 encuestas y el resultado es del 100% usuarios del hospital que utilizan la sangre, septiembre – diciembre 2021

Se mencionó que la fecha de término de medición es en Junio 2025, tiempo que dura la administración actual de la universidad.

RECTORÍA

Administrativo de rectoría

Como parte del proceso de auditoría realizado en rectoría, en relación a los objetivos establecidos en el sistema de gestión para el proceso Administrativo de rectoría, Paula Liliana Díaz Quiñonez, responsable del proceso; Cinthia Dalladi Linares Cacique, recepcionista y Luis Fernando Madrid Alfaro, auxiliar administrativo, comentan que los objetivos del proceso se mantienen como información documentada en el documento “Objetivos de calidad” (fecha de actualización 10 de junio 2021, versión 11). Documento actualizado en el módulo del sistema de gestión, revisado por la responsable del proceso y aprobado por el rector de la UAS.

Para el proceso se consideran dos objetivos:

1. Realizar con oportunidad ante la Unidad Organizacional correspondiente, los trámites autorizados por la rectoría.
2. Obtener grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente.

Para cada uno de los objetivos se determina la condición para su cumplimiento, indicadores para la medición del desempeño, la frecuencia de medición y la meta a alcanzar. Observándose que son pertinentes para la conformidad de los servicios y el aumento de la satisfacción de los usuarios.

En relación con la gestión de riesgos, el personal entrevistado comenta que, con apoyo de la DSGC, se realiza la matriz de riesgos y oportunidades (fecha de actualización 20/enero/2022, versión 05). Como parte de la matriz se consideraron como últimos cambios la actualización del riesgo por contagio del virus SARS-CoV-2, estableciendo los mecanismos para su atención.

Como riesgos al proceso, se consideran: Suspensión temporal de autorización de solicitudes y Suspensión temporal de autorización de trámites, siendo las posibles fallas/desviaciones la falla de conectividad en los servidores, caída del sistema, daño. Considerando como el impacto el retraso en la elaboración del trámite, evaluando estos riesgos en niveles aceptables sin requerir acciones adicionales a los controles establecidos.

Determinaron como riesgo la cancelación de cheques

Falla: error en captura de la solicitud

Daño: Reelaboración del trámite

Evaluación: Frecuencia 3 / Severidad 4 / Resultado 12, valoración = Indeseable
Como parte de la matriz se registra la atención como una oportunidad, estableciéndose el plan de mejora 2022 correspondiente, siendo responsable del seguimiento el Secretario Particular de Rectoría, a trabajarse durante el año.
Se revisa plan de mejora establecido. Punto de mejora: Disminuir el retrabajo en cheque
Análisis del punto de mejora: Errores en la captura de la solicitud
Objetivo de la mejora: Optimizar los recursos eliminando el retrabajo para aumentar la satisfacción de los usuarios.
Beneficios esperados: Cumplir con la elaboración y entrega de cheques en los tiempos establecidos.
Acción de mejora: Establecer actividades de revisión en el procedimiento específico del proceso.
Tarea específica: Modificar procedimiento específico del proceso / Responsable: Paula Liliana Díaz Quiñonez
Se observa la atención de los riesgos y oportunidades de acuerdo con el mecanismo establecido, estableciendo acciones coherentes con el impacto determinado.

TORRE ACADÉMICA CULIACÁN

Solicitud y prestación de espacios físicos

Para la gestión de riesgos y oportunidades, Graciela Mellado Navarro, responsable del proceso comenta que se cuenta con una matriz de riesgos y oportunidades donde identifican las cuestiones que pueden impedir la realización del proceso y la consecución de los objetivos (actualización 28 de enero de 2022, versión 05)

Se identifican 7 riesgos y 1 oportunidad, entre los riesgos consideran los siguientes:

Solicitud recibida de manera incorrecta / No tener disponibilidad para un evento / Falla en las plantas de emergencia / Falta de personal técnico para algún evento / Falta de material operativo

Solicitud recibida de manera incorrecta

Falla: Desconocimiento de procedimiento específico

Daño: Documentos no conforme al procedimiento

Evaluación: Aceptable sin revisión / resultado de 1

Tratamiento / medida de control – capacitación de personal

Falta de personal técnico para algún evento.

Falla: no contar con suficiente personal

Daño: no cumplir con el objetivo del proceso

Evaluación aceptable sin revisión

Falta de plan de protección civil

Falla: Falla en apoyo administrativo de terceros

Daño: No cumplir con la normatividad

Evaluación: frecuencia / severidad 4/3, resultado Indeseable

Se revisan las acciones para atender el riesgo presentado. Se cuenta con la opinión favorable por parte de Protección Civil al programa, el oficio menciona lo siguiente:

“Por este conducto me permito informa a usted, que, conforme a la solicitud recibida, en el cual se solicita la evaluación y dictamen del programa interno de protección civil de sus instalaciones, el personal de este Instituto estatal de Protección Civil ha revisado el inmueble en cuestión y se determinó que coincide la información plasmada en el programa. Como resultado de esta revisión, el instituto a mi cargo otorga la siguiente: OPINION FAVORABLE”

Fecha: 12 de octubre de 2021

Lic. Juan Francisco Vega Meza, Director general, Secretaria General de Gobierno, Instituto Estatal de Protección Civil

Como parte del proceso de evaluación de la conformidad realizado en la Torre Académica de Culiacán, en relación con los objetivos de la calidad establecidos para el proceso de Solicitud y prestación de espacios físicos, Graciela Mellado Navarro, contadora y responsable del proceso comenta que estos se tienen documentados en el módulo del sistema de gestión (Documento Objetivo de calidad - versión 07, fecha de actualización 08 de febrero de 2022).

Se establecen dos objetivos

1. Ofrecer la prestación de espacio físicos que cumplan con los requisitos establecidos con la infraestructura física y el equipamiento adecuado para otorgar servicios con calidad que satisfagan a los usuarios
2. Obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente.

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL

Registro de Ingresos

Para la auditoría al Proceso de Registro de Ingresos atienden la entrevista la responsable del proceso la C.P. Dora Elena Castro Cervantes y el C.P. Jesús Zañudo Hernández Operativo del proceso. Para revisar que se realiza la gestión de riesgos y oportunidades en sus etapas de identificación, análisis, evaluación, tratamiento, seguimiento, reevaluación y eficacia. el C.P. Jesús Zañudo muestra en pantalla la Matriz para la Identificación de Riesgos, de fecha 02 de febrero de 2022, versión 04. Los riesgos identificados son los siguientes: 1) No alimentar correctamente la información al módulo de ingresos y 2) Contagio del Virus Covid-19. Asimismo, se presenta la oportunidad de apoyar en el fortalecimiento del procesamiento de la información financiera en el SIIA, aplicando la legislación en materia de transparencia.

El C.P. Jesús Zañudo muestra el documento Objetivo de la Calidad para el proceso de Registro de Ingresos, de fecha 30 de junio de 2021, versión 14. En este documento se establecen los siguientes objetivos: 1) Registrar, revisar y mantener la totalidad de los ingresos que recibe la UAS, por subsidios, Ingresos Propios, Donativos, Proyectos y Otros de manera completa, clara, veraz, oportuna y confiable. Dando cumplimiento a los requisitos de los usuarios y partes interesadas, y 2) Obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente al solicitar el servicio. Asimismo, se hace notar que para objetivo se tiene asignado a un responsable de su cumplimiento, sus respectivos indicadores de desempeño, la unidad de medida y frecuencia de revisión, la evidencia de cumplimiento, los valores de inicio, la meta u fecha de cumplimiento.

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL

Registro de Egresos

Para la revisión del Proceso de Registro de Egresos atendieron la auditoria el C.P. Silvano López García, Responsable del Proceso y la C.P. Marissa Castro, Operativo del Proceso. Para revisar que se realiza la gestión de riesgos y oportunidades en sus etapas de identificación, análisis, evaluación, tratamiento, seguimiento, reevaluación y eficacia. El C.P. Silvano López muestra en pantalla la Matriz para la Identificación de Riesgos, de fecha 27 de enero de 2022, versión 04. Los riesgos identificados son los siguientes: 1) El reporte no sea confiable y que la información que nos arroje el reporte sea incorrecta, 2) El Contagio de virus COVID-19 y como oportunidad se estableció que la información del reporte sea confiable.

El C.P. Silvano López muestra el documento Objetivo de la Calidad para el proceso de Registro de Egresos, de fecha 11 de febrero de 2022, versión 12. En este documento se establecen los siguientes objetivos: 1) Registrar el registro de los egresos, conforme a los lineamientos establecidos para la Dirección de Contabilidad General, de manera Confiable, Oportuna para satisfacer los requerimientos del cliente; y 2) Obtener el grado de satisfacción entre los niveles de bueno y excelente en la elaboración de la estadística básica. En este documento se encuentra determinado el 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 2025).

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL

Operación y Contabilidad

Para la auditoría al Proceso de Operación y Contabilidad atiende la entrevista el responsable del proceso el C.P. Ricardo Martínez Sainz. Para revisar que se realiza la gestión de riesgos y oportunidades en sus etapas de identificación, análisis, evaluación, tratamiento, seguimiento, reevaluación y eficacia, el C.P. Martínez Sainz muestra en pantalla la Matriz para la Identificación de Riesgos, de fecha 12 de febrero de 2022, versión 04. El riesgo identificado es el siguiente: 1) Riesgo por Covid-19. Asimismo, se presenta la oportunidad de mejora para eliminar la duplicidad de actividades en la elaboración de tramites de retenciones por pagar. El C.P. Ricardo Martínez Sainz muestra el documento Objetivo de la Calidad para el proceso de Operación y Contabilidad, de fecha febrero de 2022, versión 16. En este documento se establecen los siguientes objetivos: 1) Mantener actualizados los catálogos y tabla general, contribuyendo a la generación de estados financieros útiles y confiables, orientados a satisfacer los requisitos de los usuarios y partes interesadas. Para lograr el cumplimiento de los objetivos se tiene asignado a un responsable de su cumplimiento, sus respectivos indicadores de desempeño, la unidad de medida y frecuencia de revisión, la evidencia de cumplimiento, los valores de inicio, la meta y fecha de cumplimiento.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

Servicios informáticos y seguridad de la base de datos.

Porfirio Galindo Martínez Director, Paulina Ramos Coordinadora Administrativa y Responsable del Proceso; Se cuenta con un procedimiento de Revisión por la Dirección en el Sistema Integral de la Información Administrativa SIIA, donde se encuentran los documentos del SGC www.siiia.uasnet.mx/sgc/UsuProc.php, el cual tiene como objetivo detectar oportunidades para mejorar continuamente la eficacia el SGC y el proceso de Servicios Informáticos y se lleva a cabo una vez al año después de la auditoría interna, la programación de la revisión se lleva a cabo por el SG. Ejemplo: Revisión por la Dirección, fecha: 03/03/2022, se tomaron acciones de seguimiento a Revisiones por la Dirección previas, cambios que podrían afectar al SG, satisfacción del cliente con un porcentaje alcanzado del 100% y retroalimentación de las partes interesadas, resultados de seguimiento y medición y conformidad de los productos y servicios con las metas de los objetivos donde se modificaron los porcentajes, se determinaron la frecuencias de estos tanto mensual como cuatrimestral y suspensión para los objetivos 5 y 6 en el ejercicio 2021 debido a la contingencia, evaluación del desempeño con el estado de las no conformidades y acciones correctivas, los resultados de la auditoría interna realizada del 15-24 de febrero 2022, oportunidades de mejora e identificando necesidades de recursos. Se cuenta con 6 objetivos de calidad: 1. garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información contenida en la base de datos; 2. atender las solicitudes de servicios informáticos en apego a la normatividad institucional, a más tardar 3 días hábiles después de recibir la solicitud; 3. Resolver las soluciones de servicios informáticos dentro de los plazos de promesa de entrega, en atención a los lineamientos establecidos en la normativa e institucional; 4. obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente al solicitar servicios informáticos; 5. realizar los mantenimientos preventivos programados a los equipos de cómputo, de acuerdo a la programación realizada; 6. revisar el mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo especiales en las fechas programadas. Como impresora de credenciales, finanzas egresos, impresora cheques, impresoras de titulación, etc. 40 equipos especiales calendarizados, peticiones de falla de hardware, los servidores no se les da servicio solo área refrigerada y libre de polvo. Se cuenta con el Reporte de Servicios para el Control de la Seguridad de la B.D., con servicios solicitados: permiso a los sistemas, correcciones a los datos y datos (listados, electrónicos, etc.), total de solicitudes recibidas: 42, solicitudes rechazadas: 2, solicitudes aceptadas: 40, total solicitudes resueltas: 42-100%, que atiende al objetivo 2. En el periodo de diciembre 2021 tiempo total del periodo (A)=744, tiempo de interrupción de servicio (B)=2, $\%=(A-B)/Ax100=99.73\%$, el servicio se interrumpió por 2 horas debido a una intermitencia de un switch, el cual fue reemplazado. Por medio del SIIA la responsable del proceso atiende las solicitudes en un lapso no mayor a 3 días, para el 23/03/2022 se cuenta con un total de 15 solicitudes, 14 atendidas y una recibida, total 100%, atendiendo al objetivo 3. Se cuenta para el cumplimiento del objetivo 4 con la Encuesta de Satisfacción a los Usuarios, se realiza de manera cuatrimestral los primeros 5 días, opcional para cada usuario, en el cuatrimestre de enero-abril se aplicaron 22 encuestas con porcentaje de bueno y excelente 100%, los usuarios tienen una percepción favorable y felicitaron. Para el objetivo 5 y 6 que atiende a los mantenimientos de equipos de cómputo y equipos especiales, se suspendieron derivado de la pandemia y apenas se reactivaron, haciendo la planificación correspondiente. Se cuenta con una Matriz de Riesgos y Oportunidades para este proceso donde involucra etapas importantes y riesgos catalogados con su índice y tratamiento correspondiente para mitigarlo. Ejemplo Riesgos: licencias de paquetes de cómputo y de servidores, imposibilidad de realizar los servicios de instalación de software de soporte, frecuencia: 2, severidad: 4, total: 10, índice de riesgo aceptable, para mitigar se pretende gestionar a través del ejercicio de planeación y presupuestación el recurso para el pago que permite la continuidad de la operación y prestación de servicios de los equipos, estipulado en el Plan Estratégico de Desarrollo de la Dirección de Informática y Planes Operativos anuales.

DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO

Desarrollo de colecciones

Para llevar a efecto la evaluación de este requisito, se entrevista al Dr. Joel Cuadras Urías, Director de Bibliotecas; al Dr. Héctor Carlos Leal Camacho, Responsable del Proceso de Desarrollo de Colecciones; al Lic. Jesús Noel Haro Cárdenas, Responsable de Área; a la Enfermera Alma Lucía Ruiz Ornelas, Personal de Apoyo del proceso de Desarrollo de Conexiones; y a la Mtra. Marisol López Obregón, Colaboradora del Sistema de Gestión y Observadora en el Proceso. En su intervención, el Dr. Joel Cuadras, comenta que año con año, durante el mes de noviembre, se desarrolla el "Plan Operativo Anual (POA)", para proyectar las actividades del año próximo contiguo. En este formato se describen las actividades del Plan de Desarrollo Institucional (PDI), indicando las Metas establecidas, la cantidad o volumen de unidades a desarrollar, la calendarización para el desarrollo de las actividades, el responsable de su ejecución y vigilancia, y las evidencias a obtener para demostrar su cumplimiento. Como ejemplo se muestra el Plan Operativo Anual 2022, elaborado en el pasado mes de noviembre de 2021. En este POA se aprecia un total de 9 metas, así

como distintas actividades de programación de presupuesto para el cumplimiento de esos proyectos. Por su parte, comentó que el análisis de riesgos se lleva a cabo a través del registro denominado “Matriz de Riesgos y Oportunidades”, con número de versión 05, de fecha 12 de febrero de 2022. Para evidenciar este dicho, se mostró el análisis de riesgos y oportunidades para el ejercicio 2022 para el proceso de Desarrollo de Colecciones, en el cual se describen las siguientes variables: la etapa del proceso analizado, la identificación sobre si es un riesgo o una oportunidad, la descripción del riesgo u oportunidad, el análisis de la falla o mejora, la descripción del daño o impacto, la asignación de valores de frecuencia y severidad, el resultado del producto de la frecuencia por la severidad, el índice de riesgo identificado por colores, el tipo de tratamiento que recibirá el riesgo u oportunidad identificado, las medidas a tomar para su control, el elemento o evidencia verificable, el nombre del responsable de control, la fecha propuesta de cumplimiento, la frecuencia de revisión para su monitoreo, el estado que guardan las acciones, y las variables de revisión (como son: frecuencia residual, severidad residual, riesgo residual, re-evaluación de IR y la determinación de si el tratamiento fue eficaz o no lo fue). Para este 2022, se identificaron 4 riesgos, de los cuales 2 se mantienen activos, y 1 oportunidad de mejora. Los riesgos están relacionados por factores atribuibles a la pandemia por Covid-19, la falta de bibliografía actualizada, la destrucción de materiales y equipos por inundación y la propagación de enfermedades por hongos y microorganismos. Por otro lado, el Dr. Cuadras comentó que se tienen establecidos 2 Objetivos de la Calidad para la Unidad Funcional de Desarrollo de Colecciones. Para evidenciar su control, se muestra el registro denominado “Objetivo de Calidad”, en el que se correlacionan algunos datos como: el elemento de la Política de Calidad en el que se relaciona cada objetivo, el responsable de cumplirlo, el verbo operacional relacionado con el objetivo, la condición para su cumplimiento, el indicador asociado para su medición, la unidad de medida para el indicador, la frecuencia de revisión o evaluación, la evidencia a obtener para evidenciar su cumplimiento, el valor de inicio o valor base obtenido para cada indicador, las metas para cada indicador y la fecha de término del plan de desarrollo institucional (establecidos cada 4 años). Se han definido tres indicadores básicos, que son: (1) Recursos documentales requisitados sobre el total de solicitudes aceptadas, con una meta de 84%; (2) Recursos documentales con proceso menor sobre el total de los recursos documentales recibidos, con una meta de 84%; y Resultado de la encuesta de opinión con niveles de satisfactorio y muy satisfactorio, con una meta de 83%. Los dos primeros indicadores no pudieron ser evaluados en el periodo de enero a agosto de 2021, debido a que no se prestaron servicios bibliotecarios por el curso de la pandemia por Covid-19. De septiembre de 2021 a Febrero de 2022, se ha obtenido un índice de cumplimiento de 100% en los primeros dos indicadores señalados. El tercer indicador presentó un índice de cumplimiento del 84% según los resultados de la última encuesta de opinión levantada durante el mes de enero de 2022.

DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO

Procesos técnicos

Se entrevista ahora al Dr. Luis Enrique Ruiz Ornelas, Analista de Procesos Técnicos; a la Lic. Ana Lilia Zavala Medina, Coordinador de Bibliotecas Departamentales de la Unidad Regional Centro, al Lic. Rubén Adrián Velázquez Rojo, Coordinador de Procesos Técnicos; a la Mtra. Anabell Fuentes Arredondo, Coordinadora de Calidad de la Dirección General de Bibliotecas; y a la Lic. Marisol López obregón, Colaboradora del Sistema de Gestión y Observadora en el Proceso. El Dr. Rubén Adrián Velázquez, comenta que cada año se formula la “Matriz de Riesgos y Oportunidades” en esta Unidad Funcional de Procesos Técnicos, para lo cual utilizaron el registro del mismo nombre con número de versión 05, de fecha 12 de febrero de 2022 para el presente ejercicio, en el cual se analizaron las siguientes variables: la etapa del proceso interno sobre el cual se identifica el riesgo u oportunidad, la descripción general del riesgo u oportunidad identificada, el análisis de la falla o mejora, la descripción del daño o impacto, la asignación de valor para la frecuencia y la severidad, el resultado del producto de la frecuencia por la severidad, el índice de riesgo identificado por colores, el tipo de tratamiento que recibirá el riesgo u oportunidad identificada, las medidas a tomar para el control del riesgo, el elemento o evidencia verificable, el nombre del responsable de control, la fecha propuesta de cumplimiento, la frecuencia de revisión para su monitoreo, el estado que guardan las acciones, y las variables de revisión (como son: frecuencia residual, severidad residual, riesgo residual, re-evaluación del índice de riesgo y la determinación de eficacia del tratamiento). Para evidenciar lo anterior, se presenta el análisis realizado para este 2022, en el cual se identificaron 5 riesgos (de los cuales sólo 1 se mantiene como vigente), y 1 oportunidad de mejora. El riesgo vigente está relacionado con factores atribuibles a la pandemia por Covid-19. Los niveles de establecimiento de frecuencia y severidad se clasifican en valores de 1 a 5, por lo que el producto de ambas variables se mueve en el rango de 1 a 25, estableciendo un color para cada producto, según se aprecia en el documento denominado “Guía para la gestión de riesgos y oportunidades”, cuya versión actual es 03 y su fecha de actualización es el 30 de octubre de 2021. Por otro lado, el Dr. Velázquez comentó que se tienen establecidos 3 Objetivos de la Calidad para la Unidad Funcional de Procesos Técnicos. Para evidenciar su control, se muestra el registro denominado “Objetivo de Calidad”, con número de versión 12 de fecha 12 de

febrero de 2022, en el que se relacionan el elemento de la Política de Calidad en el que se relaciona cada objetivo, el responsable de cumplirlo, el verbo operacional relacionado con el objetivo, la condición para su cumplimiento, el indicador asociado para su medición, la unidad de medida para el indicador, la frecuencia de revisión o evaluación, la evidencia a obtener para evidenciar su cumplimiento, el valor de inicio o valor base obtenido para cada indicador, las metas para cada indicador y la fecha de término del plan de desarrollo institucional (con un horizonte pre-fijado de 4 años). Los indicadores establecidos para la medición de los objetivos son: (1) Recursos procesados entre los recursos documentales aceptados, con una meta de 83%; (2) Recursos encuadrados entre recursos documentales aceptados; y (3) Resultado de encuestas con calificación de satisfecho y muy satisfecho, con una meta de 83%. Estos indicadores son evaluados de manera mensual y son reportados a la Dirección de Sistema de Gestión de Calidad para su seguimiento. En el periodo de enero a agosto de 2021, los dos primeros indicadores tuvieron resultados sin valor en virtud de que las bibliotecas se mantuvieron cerradas por los efectos de la pandemia por Covid-19; empero, a partir de septiembre (para el primer indicador) y de octubre (para el segundo indicador), ambos han registrado porcentajes de cumplimiento del 100%. Para el tercer indicador, se han comenzado a levantar encuestas durante el mes de enero de 2022, registrándose un índice de cumplimiento del 82%, siendo por las mismas razones de pandemia un resultado no representativo. Al respecto, la Lic. Marisol López comenta que la actividad de levantamiento de encuestas acaba de concluir su proceso de revisión y adecuación, quedando autorizada ya la versión 03 de fecha 30 de octubre de 2021, encontrándose pendiente el proceso de socialización para poner en funcionamiento dicho procedimiento. Se muestra como ejemplo una encuesta levantada el día 18 de enero de 2022, en la cual se asientan resultados de muy satisfecho en los cuatro rubros consultados.

CENTRO DE COMPUTO CULIACÁN

Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos

Durante la entrevista se encontraban el Coordinador General Emilio Lara, la Responsable del Proceso Dunia Uriar, el Coordinador Administrativo del Centro de Cómputo Universitario Marco Antonio Guerra, la Coordinadora Académica del Centro de Cómputo Norma Rendón y el Responsable de Páginas web Carlos Aispuro que aunque no forma parte del proceso, se encontraba para apoyo técnico.

La responsable del proceso Dunia Uriar, el coordinador general y el coordinador administrativo me comentaron que el servicio del CCU consta del préstamo de equipos de cómputo para el personal interno de la universidad, así como para el público en general, cuentan con 4 espacios para su servicio siendo 3 aulas con equipos de cómputo y 1 sala para realizar prácticas.

La responsable del proceso comentó que tienen identificada su Política de Gestión dentro de la página web del sistema de gestión; cuentan con su Objetivo de Calidad, versión 7 Fecha de actualización 01/07/2021 que mencionan:

- 1) Garantizar a nuestros usuarios el acceso a instalaciones que aporten al proceso de aprendizaje y fortalezcan en su formación Académica, además de proporcionar la infraestructura solicitada para cursos y diplomados o cualquier evento institucional.
- 2) Contar con equipos de computo (hardware) en buen funcionamiento que facilite la contribución en la formación educativa de nuestros usuarios
- 3) Obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles bueno y excelente al solicitar equipos de cómputo.

Cada objetivo cuenta con indicadores para evaluar su desempeño, en el caso de su objetivo #1 que es enfocado con garantizar a los usuarios el acceso a las instalaciones y equipos adecuados con una revisión del porcentaje mensual, con una evidencia del Reporte mensual de servicios de CCU con valores de inicio del 90% en Junio 2021 y una meta del 90% de usuarios con acceso a los equipos del CCU y del 90% en la agenda de eventos programados en las aulas para Junio del 2025. Para el objetivo #3 de aplicar las encuestas de satisfacción a usuarios con su respectivo análisis y seguimiento, se tiene un indicador de número de encuestas calificadas entre bueno y excelente contra número total de encuestas aplicadas con una revisión del porcentaje cuatrimestral, con evidencia del análisis de datos de la satisfacción de los usuarios en las encuestas aplicadas con valores de inicio de 83% en Junio 2021 y una meta de al menos 83% entre los niveles de bueno y excelente en el grado de satisfacción para Junio 2025

Mostraron como evidencia en su página siccu.uas.edu.mx El reporte mensual de servicios de CCU del mes de Enero 2022 con 27 solicitudes para el acceso a uso de la sala recibidas, autorizadas y realizadas con un

100% de cumplimiento, así como el reporte mensual de servicios de CCU del mes de Febrero 2022 con 599 Solicitudes de acceso a uso de sala recibidas, autorizadas y realizadas con un 100% de cumplimiento.

Tanto la responsable del proceso como el coordinador administrativo me comentaron que cuentan con una Matriz de Riesgos y Oportunidades versión 5 con fecha de actualización de 28/01/2022, con cambios y revisiones anuales entre los meses de Enero y Febrero en el cual muestran análisis donde identifican, analizan, evalúan, tratan, monitorean y revisan algunos riesgos y oportunidades que se les pueden presentar a lo largo de su proceso entre los que comentan como riesgos inaceptables el Contagio Covid-19 con una mejora implementando una agenda de sanitización y la falta de salidas de emergencia con un tratamiento de un oficio de manera anual a dirección para la creación de las mismas; identifican como indeseables la falla de equipo y como tratamiento cuentan con mantenimiento preventivo y en su defecto que el equipo sea muy obsoleto o la falla no se pueda reparar, se solicita equipo nuevo.

CENTRO DE COMPUTO MAZATLÁN

Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos

Durante la entrevista se encontraban el Representante del Proceso Lucio Lizarraga, la Asesora Académica Carolina Martínez, la Recepcionista María Inés Mendoza, y el personal de Soporte Técnico Esteban Bernal. Y me comentaron que su proceso consta de préstamo de equipo de cómputo a cualquier miembro interno de la Universidad así como de cualquier persona externa que desee hacer uso de las instalaciones, también cuentan con préstamo de espacios para que lo utilice cualquier persona que cuente con su propio equipo.

La recepcionista María Inés comentó que cuentan con su Objetivo de Calidad, versión 7 Fecha de actualización 14/02/2022 que mencionan:

- 1) Proporcionar el acceso a equipo de cómputo con buen funcionamiento (hardware), que satisfagan las necesidades de los usuarios y completen su formación académica.
- 2) Atender las solicitudes de acceso a instalaciones avalando que estas sean adecuadas a los requerimientos de los usuarios.
- 3) Obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles bueno y excelente al solicitar servicios del centro de cómputo.

Cada objetivo cuenta con indicadores para evaluar su desempeño, en el caso de su objetivo #1 que se enfoca atender las solicitudes de acceso a equipos de cómputo en buen estado cuenta con una revisión del % mensual con evidencia del Reporte mensual de servicios de CCM con valores de inicio del 90% en julio 2021 con una meta de atender las solicitudes de acceso a equipos de calidad en un 95% con una fecha de término de Junio 2025. Me mostraron el Reporte Mensual de Servicios de CCM del mes de Marzo de CCM al 23/03/2022 con 374 solicitudes recibidas y autorizadas con un cumplimiento del 100%; así como para el mantenimiento de los equipos cuentan con un % de revisión mensual del formato de fallo de equipo "Checklist" con valores de inicio del 10% en Junio 2021 y una meta de que el fallo de los equipos no sean mayor al 10% a lo largo del mes, con una fecha de culminación de Junio de 2025, me mostraron como evidencia dentro su página <https://sacmaz.uasnet.mx> el formato de checklist el cual cuenta con fecha de solicitud, fecha de entrega opcional, tipo de talla y responsable con 0 máquinas con fallas.

Así mismo la recepcionista comentó que tienen una Matriz de Riesgos y Oportunidades versión 5 con fecha de actualización de 12/02/2022, en donde se identifican cuales son dichos riesgos y oportunidades y su respectivo análisis y tratamiento que pueden llegar a tener dentro de su proceso entre los que mencionan están la no asignación de equipo de cómputo con un riesgo aceptable sin revisión y una solución de mantenimiento de equipo y para eso cuentan con un Sistema para reportar un equipo con mal uso en donde se llena un formato en donde se selecciona el equipo, con fecha de solicitud, falla, tiempo, responsable y encargado; otro riesgo que identifican como indeseables son la inundación e incendio dentro de las instalaciones con un tratamiento de verificar los puntos de desagüe y contar con extintores.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES

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

La entrevista fue realizada al Dr. Ramón Rodolfo Rodelo Sánchez, Jefe de Nivel Posgrado de la Dirección General de Servicios Escolares. El Dr. Rodelo comentó que en la DGSE se encuentran tres jefaturas una a nivel posgrado, otra a nivel profesional y la tercera a nivel bachillerato. Para abordar los riesgos y oportunidades comentó que cuentan con la matriz riesgos y oportunidades, describiendo adecuadamente cada uno de los riesgos y oportunidades del proceso de admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. Por ejemplo uno de los riesgos abordados fue el llenado de

la cedula de información con datos incorrectos por parte de los Encargados de Control escolar, el cual se reduce con la impartición del curso-taller sobre el proceso de admisión específicamente sobre el llenado de la cédula de información (el cual se encuentra identificado en la matriz de riesgos y oportunidades como una oportunidad. Lo que consideraron para determinar los riesgos y oportunidades fue la experiencia de cada ciclo escolar. Por otro lado, el Dr. Rodelo señaló que para el proceso se encuentran establecidos dos objetivos los cuales son: 1. Cumplir con el proceso de admisión a un programa educativo, dentro de los tiempos establecidos por la Comisión Institucional de Admisión (CIA) 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. El cumplimiento de los objetivos lo realizan a través del registro por etapas del proceso, mostrando en pantalla el reporte del ciclo escolar 2021-2022 en cual se observa la clave de la unidad académica, el nombre de la unidad académica, las solicitudes capturadas, la hoja de pago cubiertas, los registrados en CENEVAL, las constancias de preinscripción emitidas, las evaluaciones realizadas, los aspirantes aceptados, las hojas de pago cubiertas a la fecha establecida por la CIA y las constancias de inscripción emitidas a la fecha establecida por la CIA. Asimismo, el Dr. Rodelo mostró en pantalla el reporte general de aspirantes inscritos dentro de los tiempos establecidos 2021-2022 en el documento se encuentra la clave de la unidad académica, el nombre de la unidad académica, los aspirantes aceptados, las constancias de inscripción emitidas a la fecha establecida por la CIA y el grado de cumplimiento obteniendo un valor 99.5% promedio de las 93 unidades académicas. Para cumplir el objetivo 2 el Dr. Rodelo mostró en pantalla el documento denominado procesamiento de encuestas de satisfacción a usuarios: Admisión 2021-2022 el cual consta de 14 preguntas, obteniendo un valor de 89.1% de Excelente más bueno, por lo cual cumplen con lo establecido en sus metas. Por otro lado, el Dr. Rodelo comentó que la comunicación con los encargados de control escolar sobre los resultados obtenidos se realiza a través WhatsApp, reuniones y que cada Unidad Académica cuenta con los resultados obtenidos de los dos objetivos establecidos.

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

Solicitud, realización y entrega de resultados de estudios clínicos.

La auditoría fue atendida por la QFB Susan Ávila Acosta, Responsable de Análisis Clínicos. Al abordar lo relacionado con Riesgos y Oportunidades, mostraron la Matriz de riesgos y oportunidades, con fecha de actualización 24 de enero de 2022 y versión 06.

Consideran como riesgos lo siguiente:

- Contagio del virus COVID-19 (Contexto pandemia)
- Condiciones climatológicas, explosión de transformador, fallas en el suministro eléctrico por parte de CFE
- Condiciones urgentes de toma de muestra que no se encuentran en tabla RyCAPS (médico así lo requiere o paciente así lo solicita)
- Controles de calidad con resultados fuera de rango
- Descuido / error humano al introducir resultados al sistema MIH
- Falla en equipos (tiempo de vida agotado, falta de mantenimiento preventivo, cambio de piezas, falta reactivo)

Realizan cada jueves reuniones en las cuales abordan temas relacionados con la operación del laboratorio y con los procesos del sistema de gestión.

Mencionaron la Oportunidad de fallas climatológicas se incorpora al plan de mejora con fecha de implementación 20 de diciembre de 2023.

En relación con los objetivos del Laboratorio de Análisis Clínicos, se mostraron 3 objetivos que son los siguientes:

1. Realizar estudios clínicos con calidad mediante procedimientos estandarizados establecidos en manuales operativos para apoyo de un diagnóstico clínico.
2. Entregar informes de resultados de estudios clínicos que cumplan con los RCAPS con la ayuda del sistema MIH
3. Obtener el grado de satisfacción de 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

Se mostraron los resultados de fecha octubre – diciembre 2021, en los cuales se observa el cumplimiento de sus 3 objetivos

1 objetivo – 100%

	<p>2 objetivo – 100%</p> <p>3 objetivo – 100% - se aplicaron 475 encuestas a los pacientes – se observó en pantalla un ejemplo de encuesta que se respondió el 23 de marzo de 2022 por parte de una paciente de nombre Gloria Guadalupe Ibarra.</p> <p>Se mencionó que se realizó una modificación en la periodicidad de entrega, los antiguos eran con periodicidad trimestral, sin embargo para el 2022 se consideró una periodicidad cuatrimestral. En el nuevo formato se establece la meta que deben de cumplir.</p> <p>Se solicitó la planificación para lograr los Objetivos y la QFB Susan Ávila comentó que cuentan con un Plan de Calidad que se actualiza anualmente, presentaron el del 30 de octubre 2021, versión 09, en este plan de calidad se observan las partes interesadas pertinentes, los requisitos para el producto y servicio, los recursos, la información, los procedimientos, instrucciones y actividades, los criterios de aceptación, los responsables, las evidencias, las salidas y los objetivos relacionados con el Proceso de Solicitud, realización y entrega de resultados de estudios clínicos.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL Emisión del Semanario Buelna y servicios de atención a eventos</p> <p>Durante entrevista con Lic. Luis Ibarra, Subdirector de la Dirección General, Flor Abrajam, Responsable del proceso, Cindy Guerrero, Jefa de información, Gilberto Valdenegro, Diseñador, Yadira Arce, asistente de la coordinación operativa, Sonia Meza, contadora y Wendy Barraza, asistente de coordinación operativa; se comenta en relación con los objetivos de calidad, que se han establecido 3 objetivos para el proceso:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Garantizar que la información publicada en el semanario Buelna sea confiable, veraz y llegue de manera oportuna a la comunidad universitaria 2. Atender en un 90% todas las solicitudes de servicios de atención a eventos que realicen a la DGCS 3. Obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente. <p>Documento objetivo de calidad (fecha de actualización 07 de octubre de 2021, versión 04)</p> <p>Para la evaluación de la gestión de los riesgos y oportunidades en el proceso, el personal entrevistado refiere que se cuenta con una matriz de riesgos y oportunidades (Fecha de actualización 31/01/2022, versión 5). Se consideran 12 riesgos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3 aceptables con revisión - 1 indeseable - 1 inaceptable - 7 aceptable sin revisión <p>Se consideran como parte de los riesgos para la publicación del semanario buelna:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falta de equipos para fotografías y reporteros - Falta de quipos y recursos para la transportación del personal - Cancelación de entrevistas - Daño de equipo de cómputo de editor (programa de mantenimiento) - Que no se cuenta con la aprobación y autorización en tiempo y forma. <p>Para la atención de eventos se consideran:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rechazos de oficio de solicitud por falta de información - No contar con material suficiente para el servicio de cafetería e impresión de banners - No verificar que se cuenta con los insumos requeridos para la atención del evento. <p>Se realizó la evaluación del riesgo a partir de la frecuencia y severidad, identificando el tipo de tratamiento y las medidas de control para cada una de ellas, incluyendo el riesgo de contagio por COVID-19</p> <p>DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL Archivo Contable</p> <p>Para la revisión del Proceso de Archivo Contable atendieron la auditoría el C.P. Jorge Humberto Miranda Pérez, Responsable del Proceso y el C. Federico Campos García, Operativo del Proceso. Para revisar que se realiza la gestión de riesgos y oportunidades en sus etapas de identificación, análisis, evaluación, tratamiento, seguimiento, reevaluación y eficacia, el C.P. Jorge Humberto muestra en pantalla la Matriz para la Identificación de Riesgos, de fecha 15 de febrero de 2022. Los riesgos identificados son los siguientes: 1) El</p>
--	---

	<p>Contagio de virus COVID-19, 2) Que se archiven erróneamente trámites de transferencias bancarias. Asimismo, se tiene determinada como oportunidad poder identificar más rápido los trámites de transferencia.</p> <p>El C.P. Jorge Humberto Miranda muestra el documento Objetivo de la Calidad para el proceso de Archivo Contable, de fecha 11 de febrero de 2022, versión 18. En este documento se establecen los siguientes objetivos: 1) Garantizar la integridad de la información documental que se recibe en la Dirección de Contabilidad General, generada en el área administrativa financiera de la institución, con el fin de atender las consultas documentales en forma inmediata, proporcionando evidencia útil, clara y legible; y 2) Obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente al solicitar el servicio. Para el logro de los objetivos de la calidad se tiene determinado el responsable del cumplimiento (responsable del proceso y personal operativo), el indicador, la frecuencia de revisión, la evidencia, las metas (contar con el 100% de control de la documentación archivada a más tardar el día 4 del mes posterior del que se trate y la fecha de término (octubre 2025).</p> <p>DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL Apoyo Administrativo En la entrevista realizada a la Lic. Verónica Janethe Flores Nevares, Responsable del Proceso de Apoyo Administrativo informa que se realiza la gestión de riesgos y oportunidades en sus etapas de identificación, análisis, evaluación, tratamiento, seguimiento, reevaluación y eficacia. La Lic. Verónica Flores muestra en pantalla la Matriz para la Identificación de Riesgos. Los riesgos identificados son los siguientes: 1) El Contagio de virus COVID-19; 2) Capturar erróneamente el formato de resguardo, ya que actualmente se lleva un control de forma manual de los resguardos. Asimismo, se establece como oportunidad la creación de un módulo automatizado para el control de los resguardos de la Dirección de Contabilidad General. Con respecto a los objetivos de la calidad, la Lic. Verónica Flores, muestra en pantalla el documento "Objetivo de la Calidad", de fecha 30 de octubre de 2017, mediante el cual se establecen los siguientes objetivos: 1) 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. Proporcionado Servicios de Calidad al usuario, en apego a la normatividad aplicable. 2) Obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente en el apoyo administrativo de la Dirección de Contabilidad General.</p> <p>FACULTAD DE INGENIERÍA CULIACÁN Servicio de laboratorio para obra civil. Fernando García Páez Director, Roger Hernández Responsable del Proceso, Se cuenta con un procedimiento de Revisión por la Dirección, el cual tiene como objetivo establecer los lineamientos necesarios para facilitar la revisión al SG con base a la norma y con la finalidad de asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia y alienación continua con su dirección estratégica. La revisión se lleva a cabo de manera anual después de haber finalizado la auditoría interna o antes si es necesario mediante el requerimiento a los titulares de la UO con procesos inscritos en el alcance con la información necesaria de sus procesos. Después de la auditoría interna el encargado del SG informa la calendarización de la revisión a cada UO. La Revisión por la Dirección, 03/03/2022, corrobora la situación actual del proceso en busca de lograr el cumplimiento de los objetivos tomando en cuenta los indicadores como: las cuestiones que pueden afectar al SG, satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes, adecuación de recursos, eficaces las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades, oportunidades de mejora, entre otros. Se cuenta con dos objetivos de calidad, los cuales son: 1. Elaborar Informes de resultados de servicios para obra civil de manera confiable, completa y oportuna, atendiendo los lineamientos establecidos por la normatividad institucional y reglamentación vigente en la materia para el aseguramiento de la calidad en los resultados. 2. Obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente al solicitar los servicios del laboratorio de la Facultad de Ingeniería Culiacán, para evaluar el desempeño y propiciar la mejora continua. Se cuenta con un Reporte de Cumplimiento de Objetivo del periodo enero-junio 2021 con cero servicios solicitados debido a la suspensión de actividades, y del periodo de julio-diciembre 2021, se cuenta con un servicio solicitado, alcanzando un 100% de servicios realizados en los tiempos establecidos. Se cuenta con el Reporte General de Cumplimiento de Satisfacción a Usuarios de enero-abril 2021 en cero debido a la suspensión de actividades, en el periodo mayo-agosto 2021 cuenta con una encuesta aplicada, una encuesta con niveles de bueno y excelente obteniendo un 100% de satisfacción, atendiendo al objetivo 2. Se cuenta con una Matriz de Riesgos y Oportunidades para este proceso donde involucra etapas importantes y riesgos catalogados con su índice y tratamiento correspondiente para mitigarlo. Ejemplo: riesgo Prensa Hidráulica con la falla que no se cumple con los tiempos establecidos de calibración, obteniendo resultados no confiables,</p>
--	---

frecuencia: 2, severidad: 4, total: 8, con índice de riesgo aceptable con recepción, con tratamiento de programación de las calibraciones del equipo de forma anual.

DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO

Servicios al público

Se cuenta con la presencia de la Mtra. Anabell Fuentes Arredondo, Coordinadora de Calidad de la Dirección General de Bibliotecas; la Mtra. Ana Laura Gritti García, Responsable del Área Virtual de Formación de Usuarios; el Ing. Arnulfo Palomares Barragán, Coordinador de Servicios al Público del Sistema Bibliotecario; el Lic. Jesús Felipe Rodríguez Aguilar, Bibliotecario; y la Lic. Iracema Cervantes Amarillas, Coordinadora del Área Infantil y Licenciatura en Psicología. El Ing. Arnulfo Palomares Barragán, comenta que cada año se formula la “Matriz de Riesgos y Oportunidades” en esta Unidad Funcional de Servicios al Público, para lo cual utilizaron el registro denominado “Matriz de Riesgos” con número de versión 05, de fecha 12 de febrero de 2022 para el presente ejercicio, en el cual se analizaron las siguientes variables: la etapa del proceso interno sobre el cual se identifica el riesgo u oportunidad, la descripción general del riesgo u oportunidad, el análisis de la falla o mejora, la descripción del daño o impacto, la asignación de valor para la frecuencia y la severidad, el resultado del producto de la frecuencia por la severidad, el índice de riesgo, el tipo de tratamiento que recibirá el riesgo u oportunidad identificado, las medidas a tomar para el control del riesgo, el elemento o evidencia verificable, el nombre del responsable de control, la fecha propuesta de cumplimiento, la frecuencia de revisión para su monitoreo, el estado que guardan las acciones, y las variables de revisión (frecuencia residual, severidad residual, riesgo residual, re-evaluación del índice de riesgo y la determinación de eficacia del tratamiento). Para evidenciar lo anterior, se presenta el análisis realizado para este 2022, en el cual se identificaron 5 riesgos (de los cuales 2 de ellos se mantiene como vigentes), y 1 oportunidad de mejora. Los riesgos aún vigentes, se relacionan con la pérdida de bibliografía ante daños de los arcos de seguridad, los cuales sufren fallas por condiciones medioambientales, y la segunda tiene relación por la situación de contagio de virus por el contexto de pandemia. Los 3 riesgos que actualmente se encuentran bajo control, son las inundaciones (ya que se aplicó mantenimiento en temporada de lluvias), la falta de iluminación (también debido al mantenimiento aplicado) y las enfermedades (que se controlaron gracias a los esquemas de fumigación y sanitación aplicados). Al igual que en los dos procesos previamente auditados, los niveles de establecimiento de frecuencia y severidad se clasifican en valores de 1 a 5, por lo que el producto de ambas variables se mueve en el rango de 1 a 25, estableciendo un color en forma escalonada para cada producto, según se aprecia en el documento denominado “Guía para la gestión de riesgos y oportunidades”, cuya versión actual es 03 y su fecha de actualización es el 30 de octubre de 2021. Como ejemplo de los controles aplicados para minimizar y/o controlar los riesgos, se solicitó que se mostrara la evidencia de las fumigaciones y de las sanitaciones aplicadas a las bibliotecas, mostrándonos fotografías y videos de dichos procesos en la hemeroteca y el archivo histórico, durante el mes de agosto de 2021. Estos programas de fumigación y sanitación se implementan una vez al año, durante el tercer trimestre. La oportunidad de mejora identificada está relacionada con la necesidad de recibir capacitación acorde con las funciones que desarrolla el personal bibliotecario. Para la prevención de infecciones al regreso de la pandemia, la Unidad de Servicios al Público generó un cartel gráfico con recomendaciones y protocolos de contingencia sanitaria. Se evidencia lo anterior a través del cartel denominado “Recomendaciones Post-Covid para entornos Bibliotecarios”, con 10 medidas de protección colectiva, el cual se colocó en físico durante el mes de agosto de 2021. Por otro lado, el Lic. Rodríguez comentó que se tienen establecidos 2 Objetivos de la Calidad para la Unidad Funcional de Servicios al Público. Para evidenciar su control, se muestra el registro denominado “Objetivo de Calidad”, con número de versión 16 con fecha de actualización 12 de febrero de 2022, en el que se relacionan el elemento de la Política de Calidad en el que se relaciona cada objetivo, el responsable de cumplirlo, el verbo operacional relacionado con el objetivo, la condición para su cumplimiento, el indicador asociado para su medición, la unidad de medida para el indicador, la frecuencia de revisión o evaluación, la evidencia a obtener para evidenciar su cumplimiento, el valor de inicio o valor base obtenido para cada indicador, las metas para ambos indicadores y la fecha de término del plan de desarrollo institucional. Los indicadores establecidos para la medición de los objetivos en la Biblioteca Central son: (1) Porcentaje de servicios otorgados sobre los servicios solicitados, con una meta de 83%; y (2) Porcentaje de satisfacción de encuestas con calificación de satisfecho y muy satisfecho, con una meta de 84%. Estos dos indicadores son evaluados de manera semestral y son reportados a la Dirección de Sistema de Gestión de Calidad para su seguimiento. Los reportes previos a la pandemia mostraron un nivel de cumplimiento a enero de 2020 de 100% para el primer indicador y de 94.04% para el segundo de ellos. En el periodo de febrero de 2021 a enero de 2022, ambos indicadores tuvieron resultados sin valor en virtud de que las bibliotecas se mantuvieron cerradas o con mínima afluencia por los efectos de la pandemia por Covid-19. El último reporte que se tiene de los indicadores es el que corresponde a febrero de 2022, en donde el primer indicador tuvo un cumplimiento del 100%, en tanto que el segundo, se verá reflejado hasta el mes de julio de 2022 (debido a que su emisión es semestral). Para evidenciar los

resultados de las encuestas practicadas hasta el momento, se pidió que se mostraran tres encuestas al azar, percibiéndose que los usuarios manifestaron estar en un nivel de “muy satisfechos” en los ocho reactivos consultados, cuyo resultado equivale a un 100% de cumplimiento.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES

Emisión de certificados de estudios

La entrevista fue realizada al Dr. Ramón Rodolfo Rodelo Sánchez, Jefe de Nivel Posgrado de la Dirección General de Servicios Escolares (DGSE). El Dr. Rodelo comentó que cuentan con la matriz de riesgos y oportunidades para el proceso de emisión de certificados de estudios con fecha de actualización del 11 de febrero de 2022, asimismo, señalo los riesgos que se encuentran mencionados en la matriz, explicando cada uno de los riesgos, por ejemplo, la recepción de fotografías que no cumplen con las características en los requisitos (Requisitos comunicados de manera presencial al alumno, por la página electrónica de la UAS: <https://www.uas.edu.mx/tramites/certificados-estudios/>, página de Facebook de la DGSE). Otro riesgo mencionado e identificado en la Matriz de Riesgos y Oportunidades es el expediente requerido para elaborar el certificado de estudios se traspapela (para certificados parciales o reposición de certificado, los certificados totales se emiten de manera electrónica); Otro riesgo es el pegado de la fotografía de manera equivocada al certificado de estudios que no corresponde. Para el caso de las oportunidades el Dr. Rodelo que minimizan estos riesgos identificados a través de reuniones frecuentes con el personal de todas las etapas del proceso desde la recepción hasta la revisión del certificado). Con respecto a los objetivos el Dr. Rodelo comentó que se encuentran planteados dos en el documento denominado objetivos de calidad del proceso, los cuales son: 1. Mejorar el tiempo del trámite para la emisión de los certificados de estudios de los egresados de la institución, brindando un servicio de calidad y 2. Obtener el grado de satisfacción de los usuarios, entre los niveles bueno y excelente. Los resultados que mostró el Dr. Rodelo fue el reporte mensual de certificados de estudios emitidos del mes de enero 2022 con 1,514 certificados emitidos al mes y obteniendo un porcentaje de 99.6% de cumplimiento, para el mes de febrero 2022, se obtuvo un indicador de emisión global de 99.8% con 1,215 certificados emitidos en el mes, de acuerdo con la meta se propone emitir al menos el 96% de los certificados de estudios solicitados y aceptados en un tiempo estimado de 12 días naturales. Asimismo, mostró el Dr. Rodelo el reporte general de cumplimiento de satisfacción de usuarios obteniendo de acuerdo con la pregunta 6 ¿En forma general el servicio recibido fue?, para el periodo mayo-agosto 2021 el porcentaje obtenido fue de 91.94% de excelente y bueno y para el periodo septiembre-diciembre 2021 se obtuvo un porcentaje de 90.05% de excelente y bueno. De acuerdo con el valor inicial es de 90% y la meta establecida se espera alcanzar un 94% de satisfacción de los usuarios.

DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES

Elaboración, control y seguimiento de convenios

En la entrevista realizada al Mtro. Martín Juárez Armenta, Director de Vinculación (comenzó a laborar en junio de 2021 en la Dirección General de Vinculación y Relaciones Internacionales), y al Lic. Oscar Mauricio Meza Medina, Coordinador de Control y Seguimiento de Convenios (cuenta con 12 años de experiencia, Responsable del Proceso). Con respecto a la matriz de riesgos y oportunidades el Lic. Meza mostró en pantalla la matriz con fecha de actualización del 10 de febrero de 2022, mencionando que los riesgos se encuentran identificados por etapa del proceso, los cuales son: 1. Solicitud, 2. Elaboración, 3. Firmas y 4. Seguimiento. Con respecto a la primera etapa de solicitud el riesgo identificado fue la formalización de convenios provenientes de Rectoría sin solicitud elaborada, otro riesgo identificado fue el cambio en la administración tanto en unidades académicas como en unidades organizacionales (lo cual generaría menor emisión de convenios y desconocimiento del procedimiento del proceso). En la segunda etapa el Lic. Meza mencionó el riesgo de desconocimiento de los procesos documentados por las partes interesadas (lo cual se atiende brindando capacitación a los responsables de vinculación en las unidades académicas, mostró en pantalla un cartel sobre la capacitación para responsables de práctica profesional bolsa de trabajo y convenios, realizada el 14 de septiembre de 2021 a las 17:00 horas, a la cual asistieron 60 personas. Asimismo, tienen programada una capacitación durante el primer semestre 2022, para transmitir el proceso y utilización del sistema de vinculación). En la etapa de firmas, el riesgo mencionado fue la gestión de firmas en evento protocolario (Esto depende la agenda del Rector, se puede cancelar o posponer) y finalmente en la etapa de seguimiento se mencionó el riesgo de extravío de convenios (para tener una evidencia de la entrega de convenios a los responsables de vinculación, se realiza la entrega de convenios a través de oficio) y de manera general el contagio de la COVID-19 (contexto de pandemia). El Mtro. Meza comentó que para determinar estos riesgos se consideró la experiencia previa en el proceso. Con respecto a los objetivos de calidad el Lic. Meza comentó que el proceso tiene establecidos tres objetivos: 1. Incrementar el número de convenios mediante la formalización de acciones realizadas en vinculación con los sectores públicos, social, privado para promover la alianza de colaboración, 2. Realizar el seguimiento de convenios de colaboración de manera oportuna,

mediante plataforma en línea, para garantizar su cumplimiento y fortalecer la vinculación institucional y 3. Realizar encuestas para garantizar la satisfacción de los usuarios, cuyos resultados se encuentra entre los niveles de bueno y excelente. Los resultados de los objetivos mostrados por el Lic. Meza fueron para el objetivo 1 en el reporte de convenios de colaboración obtuvieron un 2.77% el cual cumple con la meta establecida del 2%, con respecto al objetivo 2 el Lic. Meza mostró el reporte anual de seguimiento de convenios en el cual muestra un 100% y para el objetivo 3 mostró el reporte general de satisfacción de usuarios del periodo de julio-diciembre 2021 obteniendo un 96.22%, el cual supera la meta del establecida del 80%. Con respecto a la comunicación de los objetivos con personal involucrado en el proceso el Lic. Meza comentó que se dieron a conocer los resultados a través de una capacitación realizada el 14 de septiembre de 2021 a las 17:00 horas, de manera virtual.

DIRECCIÓN DE CONTRALORÍA ACADÉMICA

Asignación y control de cargas académicas

En la entrevista realizada al Dr. Marco Mendivil DCA, responsable del proceso de asignación y control de cargas académicas, señaló que se cuenta con una matriz de riesgos y oportunidades donde se determina las situaciones que ponen en riesgo al proceso y las oportunidades de mejora del mismo, en el cual se identifican los niveles con base a la frecuencia, severidad e índice de riesgo y con eso se implementan las medidas, se verifican si estas son eficaces y se hace la valoración para el siguiente periodo, la matriz se revisa anualmente, señalando que su última actualización fue en el mes de octubre del 2021, el Doctor comparte en pantalla, la cual va explicando en relación a los riesgos y oportunidades, en el riesgo en la etapa (revisión) riesgo (X), revisión por cargas académicas, falla (no se entreguen a tiempo) impacto (no cumplir con la meta del indicador del 85%), frecuencia (2), severidad (3), resultado (6), índice de riesgos (aceptada con revisión), tipo de tratamiento (reducir), medidas para el control (realizar oficio informativo), elemento de control (oficio firmado por el responsable de la UA), responsable del control (responsable de proceso), fecha propuesta de cumplimiento (30/06/2022), frecuencia de revisión (semestral), estado (ejecución), se tiene un oportunidad en el aparato de recepción en la capacitación a responsables de módulos para las cargas académicas (fecha de actualización 30 de octubre del 2021, versión 4). El Dr. Mendivil comento que se cuenta con una guía para la elaboración de la matriz, además de recibir apoyo del personal de la DSGC para la valoración de los rubros. El Dr. Mendivil explico que cuenta con objetivos de la calidad, los cuales son muy específicos al proceso, los porcentajes se van moviendo de acuerdo a la mejora continua para ir mejorando con los indicadores, el doctor comparte en pantalla los tres objetivos de la calidad, el primero es en relación a contar en tiempo y forma con la programación de cargas académicas de cada periodo por sistema, el segundo generar los movimientos de nómina para el personal de asignatura de acuerdo a la programación oficial de las cargas académicas y el tercero obtener el grado de satisfacción del usuario, va explicando el contenido de la tabla # (1), elemento de entrada de la política de gestión (satisfacer los requisitos de los usuarios), responsable de cumplirlo (Titular de DCA y responsable del proceso), verbo operacional (mantener), condición (que los UA capturen la carga en la Web), indicador (número de UA con carga académica capturado de la Web y entregada contra el numero de UA de la institución X 100), unidad de medida (%), frecuencia de revisión (semestral y/o cuatrimestral), evidencia (reporte semestral y/o cuatrimestral de UA con carga académica entregada), valores de inicio 85% agosto 2021, metas (contar con al menos el 85% en periodo semestral y el 85% en periodo cuatrimestral), fecha de término (agosto 2025), en lo referente a la satisfacción del cliente tienen establecida como meta el 85% y para el objetivo dos tener un 100% (fecha de actualización 30 de octubre de 2021, versión 10).

DIRECCION DE ARCHIVO GENERAL

Servicios de archivo general

En la entrevista realizada a la Dra. Miriam Ramos y Jorge Aguilar, de la dirección de archivo general comentaron que tienen una matriz para identificar los riesgos y oportunidades en esta se determinan los riesgos que pudieran afectar la prestación de los servicios que se les otorga a los usuarios y a las dependencias, una vez identificados, se realizan actividades para disminuirlos y controlarlos. El Lic. Aguilar comparte en pantalla la matriz de riesgos y oportunidades, explico que se han identificado 11 riesgos que están relacionados con el préstamo de expediente, mensajería y correspondencia, servido de consulta de software, la consulta del expediente del trabajador por medio del SIA, protección y mantenimiento de la documentación de cada trabajador, expedientes y mobiliario que se pueden manejar, inundación y lo referente al COVID, etapa del proceso (general), riesgo (X), riesgo (contagio por virus que pone en riesgo la salud, incluso la muerte, contexto de pandemia), falla (propagación desmedida, fallas en medidas de control sanitario), daños a la salud (hasta la muerte), daño/impacto (suspensión total y/o parcial de la prestación del servicio), frecuencia (5), severidad (5), resultados (25), IR= índice de riesgo (inaceptable), tipo de tratamiento (análisis de las condiciones de operación), medidas de control (uso de cubre bocas, desinfectar las áreas), responsable del control (Dra. Miriam B. Ríos), fecha propuesta de control (15/01/2022), frecuencia de revisión,

(semestral), estado (en ejecución), riesgo residual (8), re-evaluación de IR (PD), tratamiento eficaz. En relación con las oportunidades que se tienen marcadas se atiende en el plan de mejora anual que se trabajó con el SG (fecha de actualización 31 de octubre del 2021, versión 8). La Dra. Miriam Ríos comparte en pantalla los objetivos de la calidad (fecha de actualización 31 de agosto del 2021, versión 15) que tiene definidos el primero es mejorar los tiempos de trámites y satisfacción de los usuarios a través de una visión cuantitativa y calificativa que permita brindar un servicio de calidad y el segundo obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente al solicitar los servicios en la DAG para propiciar la mejora continua, la doctora explica el contenido de la tabla # (1), elemento de la política de gestión con la que se relaciona (satisfacer los requisitos), responsable de cumplirlo (todo el personal de la DAG), verbo operacional (mantener), condición (que el usuario cumpla con la reglamentación interna), indicador (número de solicitudes de servicio de consulta y/o préstamo), unidad de medida (%), frecuencia de revisión (mensual), evidencia (solicitudes de préstamo o consulta), valores de inicio (2021/97%, meta (cumplir al menos con un 97% en los tiempos establecidos), fecha de término (2025). La Dra. Ríos comenta que se cumple con la meta mensual en función de los servicios que se realizan en un 97%, la meta de satisfacción de los usuarios en los rubros de bueno y excelente con una meta del 86% se ha cumplido con la satisfacción en el 2021.

DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

Comprobación de gastos

La Dra. Marifeli Avendaño, Directora del área de Comprobación de Gastos, mencionó que su equipo de trabajo se encuentra conformado por los siguientes actores sociales: Teresa Soto, Rolando Falomir – Auditor, Guadalupe González – Auditora, José Gilberto – Auditor y María Virginia – Auditora.

Cuentan con 2 procesos en el alcance, comprobación de gastos y Auditoría interna.

Presentaron el Plan estratégico del proceso Comprobación de Gastos, mismo que fue revisado durante 2021 y consideran este plan como eje central para determinar sus documentos y actividades.

Mencionaron que cuentan con una Matriz de Riesgos y Oportunidades, versión 06 – actualización 14 de febrero 2022, en la que determinan como principales riesgos los siguientes:

- Contagio del virus Covid-19 (Contexto de pandemia)
- Rezago en la comprobación de los recursos etiquetados y otros
- Extravío de folios CGA
- Deficiente comunicación y seguimiento a la información
- Oportunidad de contar con una comunicación interna eficiente y eficaz
- No está documentada como una salida del proceso el servicio de asesoría que se brinda en materia de comprobación del gasto.

La Dra. Marifeli Avendaño presentó los objetivos del Proceso de Comprobación de gastos:

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. Este Objetivo se observó con un cumplimiento del 100% en el periodo de Septiembre - Diciembre 2021, considerando 31,510,111.49 Trámites CGA Revisados. Estos Indicadores se reportan de forma cuatrimestral.
2. Obtener el grado de satisfacción de nuestros usuarios entre los niveles de bueno y excelente al solicitar los servicios. Este Objetivo se observó con un cumplimiento del 99% en el periodo de Septiembre a Diciembre 2021, considerando una población de 83 encuestas. Estos Indicadores se reportan de forma cuatrimestral.

Se mostró por parte de los auditados una Encuesta de satisfacción a usuarios, el formato cuenta con fecha de emisión 31 de octubre 2019, versión 02.

Cuentan con las categorías de malo, regular, bueno, excelente- mostraron ejemplo del 19 de febrero de 2021. Mayo agosto 2021 cumplimiento al 100%, Septiembre a diciembre cumplimiento 99%. Meta 96% y en el ultimo. También mostraron una Carta de liberación mostró oficio 31 de mayo 2021.

DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

Auditoría interna

La entrevista se llevó a cabo con José Gerardo Fernández Ávila – Responsable Auditoría Interna y con Rafael Sánchez Moreno Auditor Interno. Mostraron la matriz del proceso de Auditoría Interna, con fecha de actualización del 31 de enero de 2022, versión 07. Los riesgos que se mencionaron en el Proceso de Auditoría Interna son:

- Falta oportuna de recursos

- Ejercicios de los ingresos cobrados
- Contar con un criterio adicional
- Falta de internet
- Falta de información precisa
- Reincidencia de las observaciones
- No solventar los auditados las acciones emitidas en los informes
- Contagio del virus COVID-19
- Mostraron sus riesgos aceptables sin revisión

Se comentó lo relacionado con la oportunidad de Contar con un criterio adicional para la selección de auditorías internas y con la Falta de información precisa confiable y oportuna.

Cuentan con 3 objetivos para este proceso

1. Efectuar al 100% el programa de auditorías a las Unidades Organizacionales y/o académicas elaborado por la DAI, verificando que se cumpla con los lineamientos establecidos por la institución. Se mostró el Objetivo No. 1 del periodo 20 de septiembre al 03 de diciembre de 2021, considerando el programa de auditorías Núm. 31 con 16 auditorías – Reportan un cumplimiento del 100%.
2. Efectuar al 100% el programa de asesoría elaborado por la DAI para fortalecer los sistemas de control interno de las UA. Se mostró el Objetivo No. 2: Programa de asesoría Núm. 9, del Periodo 14 de febrero al 11 de marzo de 2022 con 24 asesorías y un cumplimiento del 100%.
3. Obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente al concluir el programa de auditorías y/o asesoría elaborada por la DAI. Se mostró el Objetivo 3: Reporte general de cumplimiento de satisfacción a usuarios periodo: 20 de septiembre al 03 de diciembre 2021, con 16 encuestas realizadas y cumplimiento del 100%.

COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO

Elaboración de la Estadística Básica

Para la atención a la auditoría estuvieron presentes la Dra. Soila Maribel Gaxiola Camacho, Coordinadora General de Planeación y Desarrollo, Lic. Jesús Manuel Elizalde, Responsable del Proceso y el Lic. Tonatiuh Ceceña Romero, Operativo del Proceso. Para revisar que se realiza la gestión de riesgos y oportunidades en sus etapas de identificación, análisis, evaluación, tratamiento, seguimiento, reevaluación y eficacia, el Lic. Jesús Manuel Elizalde, Responsable del Proceso muestra en pantalla la Matriz para la Identificación de Riesgos, de fecha 20 de enero de 2022, versión 08. Los riesgos identificados son los siguientes: 1) Contra enfermedad contagiosa (Covid-19) o alguna circunstancia extraordinaria fuera del control de la CGPD, 2) Deficiente calidad de la información estadística institucional presentada ante la autoridad educativa a través del formato 911. Asimismo, se presentan las siguientes oportunidades de mejora: 1) Tener la operación completa del proceso, a través de una plataforma tecnológica propia de la CGPD, 2) Realizar actividades de operación por medios virtuales; y 3) Mejorar el acopio de la información mediante el establecimiento de canales de comunicación directa con los encargados del llenado del formato. Aunado a lo anterior, se revisa con el Lic. Jesús Manuel Elizalde, Responsable del Proceso los Objetivos de la Calidad para el proceso de Elaboración de la Estadística Básica. Para ello, se muestra en pantalla el documento de fecha 22 de septiembre de 2021, versión 15. En este documento se establecen los siguientes objetivos: 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, y 2) Obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente en la elaboración de la estadística básica. Para lograr el cumplimiento de los objetivos se tiene asignado a un titular de la CGPD, un responsable de su cumplimiento y personal operativo, sus respectivos indicadores de desempeño, la unidad de medida y frecuencia de revisión, la evidencia de cumplimiento, los valores de inicio, la meta y fecha de cumplimiento en junio de 2025.

COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO

Procedimiento para Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación

Para la atención a la auditoría estuvieron presentes la Dra. Soila Maribel Gaxiola Camacho, Coordinadora General de Planeación y Desarrollo, el Mtro. Jonathán Hernández Lizárraga, responsable del Proceso y los Asesores Operativos que participan en el proceso de Procedimiento para Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación. Para revisar que se realiza la gestión de riesgos y oportunidades en sus etapas de identificación, análisis, evaluación, tratamiento, seguimiento, reevaluación y eficacia, el Mtro. Jonathán Hernández muestra en pantalla la Matriz para la Identificación de Riesgos correspondiente al periodo 2022. Los riesgos identificados son los siguientes: 1) El Contagio de virus COVID-19, 2) Que se presenten fallas en el sistema de planeación, programación, presupuestación y evaluación institucional. 3) No cumplir con la meta

específica del objetivo de calidad de la evaluación trimestral. Asimismo, se tienen determinadas como oportunidades de mejora, establecer un sistema de planeación, programación, presupuestación y evaluación institucional de segunda generación, así como generar un sistema de indicadores de resultados institucionales. El Mtro. Jonathán Hernández Lizárraga muestra el documento Objetivo de la Calidad para el proceso de Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación de fecha 28 de enero de 2022, versión 08. En este documento se establecen los siguientes objetivos: 1) Coordinar el proceso de Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación Institucional; y 2) Conocer el grado de satisfacción de los usuarios del proceso de Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación Institucional. Para el logro de los objetivos de la calidad se tiene determinado el responsable del cumplimiento, el indicador, la frecuencia de revisión, la evidencia, las metas y la fecha de término en 2025.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL

Asignación, seguimiento y liberación del servicio social.

Víctor Hugo Aguilar Gaxiola Director, Daniela Román León Responsable del Sistema; Se cuenta con un procedimiento de Revisión por la Dirección el cual establece los lineamientos necesarios para facilitar la revisión del SG y asegurar la convivencia, adecuación, eficacia y alineación con su propia dirección estratégica, por medio de la Revisión por la Dirección, la cual se realiza anualmente posterior a la auditoría interna o antes si fuera necesario. Se cuenta con el Informe de Revisión por la Dirección, fecha: 03/03/2021, la cual tiene como objetivo realizar un concentrado de la información de los resultados del proceso y resultados de auditoría interna llevada a cabo del 15 al 24 de febrero de 2022, permitiendo un análisis de datos y con ello tomar acciones que contribuyan a la mejora del servicio, de igual manera seguimiento de revisiones previas, realizando cambios pertinentes, obteniendo la satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes, entre otros. Son 76 UA y 1500 UR, esperando un total de 17,000 estudiantes al término del periodo 2021-2022 Se cuenta con tres objetivos de calidad: 1. Emitir la convocatoria conforme a la normatividad institucional para que los estudiantes ingresados realicen el servicio social universitario, fortaleciendo la vinculación con los sectores público y social; 2. Expedir la carta de liberación conforme a la normatividad institucional para que los brigadistas de servicio social complementen su formación integral y están en condiciones de tramitar su titulación; 3. obtener el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de servicio social entre los niveles de bueno y excelente. Los objetivos se revisan de manera semestral, bimestre y anual respectivamente. Se cumplió con la emisión de la convocatoria de UR, de brigadistas publicación de padrón de UR, impartición del seminario, asignación de brigadistas, cumpliendo cada etapa en un 100% atendiendo el primer objetivo. Se contabiliza bimestralmente la expedición de cartas de liberación dice con todo con un 99% de entregas cumpliendo con el segundo objetivo. En el periodo 2021 se aplicaron 860 encuestas de satisfacción con un porcentaje alcanzado entre bueno y excelente del 99%, cumpliendo con el tercer objetivo, debido a la pandemia las UAS se encontraron trabajando en línea, por lo que afecto teniendo un número menor a lo esperado de encuestas. Se cuenta con una Matriz de Riesgos y Oportunidades para este proceso donde involucra etapas importantes y riesgos catalogados con su índice y tratamiento correspondiente para mitigarlo. Ejemplo Riesgos: pon riesgo es la deficiencia en la capacitación de los periodistas para llevar a cabo el servicio social por el desconocimiento del seminario para el compromiso ético y la inclusión social, limitando conocimientos sobre normatividad y procedimientos para no realización del servicio social, frecuencia: 5, severidad: 4, total=20 con índice de riesgo: inaceptable, para lo cual se establece políticas y medios de control para la impartición del seminario al compromiso ético universitario y la inclusión en la UA, por medio de convocatoria, patrón de docentes autorizados para impartir seminario para el compromiso ético universitario la inclusión social, se revisa de manera anual y está en ejecución.

DIRECCIÓN ACADÉMICO LEGAL

Certificación Profesional

En el proceso de auditoría se contó con la participación LCE. Oralia del Rosario Rodríguez Castro. Responsable de proceso y Dr. Francisco Javier Aispuro Coronel, Director del Departamento Académico Legal y Gerardo Hiram Sarabia Enciso observador del sistema de gestión de la calidad. La Lic. Oralia mostro y explico la matriz de identificación de riesgos y oportunidades, en donde se identifican como riesgos falla de impresora de títulos, falta de autoridades (Secretario general y Rector), el riesgo de falla de impresora, se reporta la falla a la dirección de técnicos, para el caso de la ausencia de autoridades, este riesgo se minimiza al establecer la entrega de títulos en un periodo no máximo de 20 días hábiles, Oralia comento que para identificar los riesgos y oportunidades se consideraron las partes interesadas interna y externas, La Lic. Oralia mostro a través de la plataforma los objetivos de calidad, para verificar el cumplimiento del objetivo 1, se mostro el reporte mensual de certificaciones profesionales del periodo 01/02/2022-28/02/2022, en donde se observa:

Número de títulos profesionales nivel técnico, técnico superior universitario y licenciatura, se tramitaron 1021 de los cuales 69, se tramitaron a final del mes, por lo que se entregaron 952 dentro de los 20 días hábiles cumpliendo la meta del 100%, para el número de diploma profesional de nivel especialidad se tramitaron 5 dentro de los 20 días hábiles cumpliendo la meta del 100%, para el número de grado de maestría y doctorado para el periodo mencionado se tramitaron 34, de los cuales 5 se tramitaron al final del mes, de los cuales 29 se entregaron dentro de los 20 días hábiles cumpliendo la meta del 100%, para el cumplimiento del objetivo 2, de emitir el 80% de las certificaciones dentro de la fecha promesa con los datos anteriores de observa que se rebasa la meta con un 20%, al cumplir con el 1005 de los tramites entregados durante la fecha promesa, para verificar lo anterior la Lic. Oralía mostro a través de la plataforma la consulta del trámite del alumno; Iribe Portilla Jesús Daniel, en donde se observa que el 25/10/2021, se realiza el trámite, 26/10/2021 se imprime, 08/11/2021 se pasó a firma y el 12/11/2021, ya estaba listo para entrega comprobando el cumplimiento de la fecha promesa. Para el cumplimiento del objetivo 3, se revisa el Reporte General de cumplimiento de satisfacción de usuarios del periodo Septiembre-diciembre 2021, en donde se observa que se contó como tamaño de la población de 1300 el tamaño de la muestra es de mínimo 88 y máximo 142 y se aplicaron 90 encuestas de las cuales 14 (15%) Bueno y 78 (85%) excelente. En este reporte se observa que rebasaron la meta con un 20% ya que la meta fue 80%.

DIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES

Prestaciones Sociales a los Universitarios

En el proceso de auditoria se contó con la participación de: Arq. Rosa Aidé Tamayo Padilla, subdirectora de prestaciones sociales. LTS Claudia Elizabeth Cárdenas Campaña, encargada de ayudas médicas. MC. Jesús Gustavo Cuén, encargado de FONACOT, Ing. Alma Velia Borboa Rodríguez, IMSS trabajadores. Lic. Jorge Amid Castellanos Navarro, director de prestaciones sociales. LTS María de los Ángeles Vega Félix personal operativo IMSS trabajadores y LTS Esther del Rosario Salcido Ávila, encargad de proceso. La Lic. Esther mostró la matriz de riesgos y oportunidades, en donde se observa la identificación y análisis de los riesgos y oportunidades identificados para la afiliación al IMSS, gestión de ayudas médicas y tramite de crédito FOCACOT, para el caso de la afiliación al IMSS, se identifica como riesgo la caducidad en los certificados digitales, para minimizar este riesgo se avisa a los usuarios, ya que esta caducidad es automática cada 5 meses, para el caso de gestión de ayudas medicas el riesgo es fallas en el sistema, esta alta se minimiza estableciendo como fecha promesa 7 días hábiles para su afiliación, y para el crédito FONACOT , se identifica como un riesgo el cambio de administración universitaria.

Como parte del ejercicio de auditoría la Lic. Esther mostró los objetivos de calidad los cuales son coherentes con la política, además de que consideraron los requisitos legales aplicables, para el proceso de prestaciones sociales a los universitarios se han establecido 4 objetivos, para el cumplimiento del objetivo 1, mostró el reporte mensual de afiliaciones al IMSS de trabajadores, correspondiente al mes de febrero en donde se observó que de 100 expedientes de trabajadores aceptados se afiliaron los 100 expedientes, como parte complementaria se revisó reporte mensual de afiliaciones al IMSS de estudiantes, en donde se observó que de 4566 expedientes aceptados se obtuvieron las 4566 afiliaciones de estudiantes, cumplida con la fecha promesa de 7 días hábiles. Objetivo 2. Para el caso de las ayudas médicas mostró el reporte del mes de diciembre en donde se observa que se obtuvieron 53 solicitudes de las cuales fueron atendidas 53 ayudas médicas cumpliendo con el 100% de la meta establecida. Objetivo 3: El Lic. Gustavo comentó que para cumplir con el objetivo 3, mostró el reporte mensual de trámites de créditos FONACOT, en donde se observó que de 73 solicitudes aceptadas se realizaron los 73 tramites cumpliendo con la meta del 100% este trámite se tarde 24 horas. Objetivo 4. Para la encuesta de satisfacción de usuarios el reporte es cuatrimestral, se observó el reporte del periodo septiembre diciembre 2021, en donde se observa que el tamaño de la población fue de 303 y se aplicaron 74 encuestas de las cuales el 100% cayo en los niveles de bueno y excelente rebasando la meta de un 92 %, esta encuesta se aplica al usuario

ESCUELA PREPARATORIA LOS MOCHIS

Servicios de laboratorio de prácticas experimentales

En entrevista con Bióloga Clarissa Inobis Izaguirre Pinzón quien ocupa el puesto de Coordinador de Laboratorio y el Lic. en Derecho Cesar O. García Cota quien ocupa el puesto de director de la Escuela Preparatoria Los Mochis, la Bióloga Inobis presenta Matriz de Riesgos y oportunidades (fecha de actualización: 08-02-2022 versión; 05) Aceptables con revisión: a) Retraso en la elaboración del horario de actividades experimentales. b) Incumplimiento con los horarios programados de laboratorio. c) Anomalías en el seguimiento al programa semestral de actividades experimentales. d) Incumplimiento de los objetivos de calidad. Aceptable con revisión: Desconocimiento de los riesgos en el desarrollo de la actividad experimental.

Riesgo inaceptable: Contagio del virus COVID-19 (contexto pandemia). 3 Oportunidades: a) Actividades de operación por medios remotos (contexto de la pandemia). b) Curso de inducción. c) Sugerencias del usuario

En este proceso se cuenta con una tabla de objetivos de calidad (2 objetivos) actualizados en 10-01-2022 versión: 06. Indicador #1 Mejoramiento de los ambientes de aprendizaje a través de servicios de laboratorio de prácticas experimentales de calidad a estudiantes de Bachillerato Universitario para ofrecer una formación educativa permanente y educativa. a) Programación eficiente y oportuna del Programa semestral de actividades experimentales. Frecuencia: Semestral. Meta= 85%. Se presenta las siguientes evidencias: Periodo= Enero-Junio 2021. Promedio = 87.9% Cumple. Periodo: Agosto 2021- enero 2022 Promedio=89.6% Cumple. Formato con fecha de actualización =30-10-2017 revisión: 02. b) Obtener conformidad en prácticas experimentales realizadas. Frecuencia= Mensual Meta=85%. Se presenta las siguientes evidencias: Periodo= Enero 2020= 100 %. Periodo= Mayo 2021=0% Nota: Se realizaron prácticas experimentales de manera virtual debido a pandemia. Periodo= Febrero 2022= 100%. Formato con fecha de actualización =30-10-2017 revisión: 03. Formato: Lista de Verificación de realización de prácticas experimentales (fecha de actualización=30-10-2017 revisión: 02). Fecha de realización práctica =11-03-2022. Indicador #2 Obtener el grado de satisfacción de los usuarios de servicios de laboratorio con prácticas experimentales entre los niveles de bueno y excelente. Frecuencia= Semestral. Meta: 85%. Se presenta las siguientes evidencias: Periodo= Febrero-Julio 2021. Promedio 92.46%. Periodo= Agosto-Diciembre 2021. Promedio= 92.5%. Formato de encuesta de satisfacción del usuario (fecha de actualización: 30-10-2017 revisión: 03).

SECRETARIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Egresos

En la entrevista realizada al personal de egresos, Subdirectora de la Secretaría de Administración y Finanzas, Sebatiana Berbelleza y las colaboradoras, Keico Vianey Obeso Félix (responsable del proceso), Gisela Félix (operativa), Alma Rivera del Soporte documental y Marcela Zazueta Soto. La licenciada Keico Obeso menciona que para abordar los riesgos y oportunidades, se cuenta con una matriz de riesgos, identifican los riesgos asociados a la Pandemia y la conexión de internet, comparte en pantalla la matriz de riesgos y oportunidades con un total de cinco riesgos y oportunidad, explico la etapa del proceso (Autorización de trámite de egreso), riesgo (X), riesgo (falta de disponibilidad de recursos financieros en las cuenta bancarias), falla (no respetar los criterios de entrega del recurso federal), daño/impacto (retraso en elaboración de la cuenta bancaria), frecuencia (3), severidad (4), resultados (12), IR= índice de riesgo (indeseable), tipo de tratamiento (compartir), medidas de control (gestión de recursos con las autoridades gubernamentales), responsable del control (secretaria de administración y finanzas), fecha propuesta de control (31/01/2023), frecuencia de revisión (anual), estado (en ejecución), riesgo residual (0), re-evaluación de IR (PO), tratamiento eficaz (fecha de actualización 31 de enero de 2022 y versión 05). Para las oportunidades se plasman en el plan de mejor, el cual se hace de manera anual y se hace la solicitud para informática, en el área de presupuesto, ya que no se arroja la información, la petición es que se pueda visualizar el movimiento realizado, ya se tiene documentado en el plan de mejora. Comento que se hace una revisión anual, y si se presentara alguno emergente se puede hacer la evaluación del riesgo para atenderlo. La responsable del proceso Keico Obeso menciona que se tienen determinados tres objetivos de la calidad y uno para la satisfacción del cliente, comparte en pantalla el formato y lee cada uno de ellos el primero es obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre el bueno y excelente al solicitar servicios a la VTG, cada uno tiene su valor de cumplimiento y que se debe hacer el seguimiento mensual de los dos primeros y de manera cuatrimestral del tercero, se observa en la tabla # (1), elemento de la política de gestión con la que se relaciona (compromiso de proporcionar productos y servicios de calidad), responsable de cumplirlo (subsecretario y/o administración de finanzas), verbo operacional (mantener), condición (suficiencia financiera), indicador (egreso programando contra egreso ejercido por cien), unidad de medida (%), frecuencia de revisión (mensual), evidencia (reporte mensual de egresos), valores de inicio (90%, septiembre 2021), meta (mantener el pago que ampare al menos 90% del total del monto), fecha de término (junio 2025), formato con fecha de actualización 31 de enero de 2022, versión 14. La responsable añadió que el reporte se da a conocer dependiendo de la periodicidad de medición de los objetivos (mensual o cuatrimestral), este se imprime y se observan las metas cumplidas y se entrega a la Dirección de calidad.

SECRETARIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Ingresos

En la entrevista realizada al personal de ingresos, Subdirectora de la Secretaría de Administración y Finanzas, Sebatiana Berbelleza y los colaboradores Lic. Fernando Vázquez Ramón (responsable del proceso de ingresos), Karina Valdez (encargada de la emisión de CFDI), Vianey Citlali Álvarez (emisión de hojas de pago), Hugo Edmundo cajeo general. El licenciado Fernando Vázquez comenta que tiene un documento establecido,

que es una matriz de riesgos y oportunidades, en el cual se indican cuáles son los principales riesgos que se pueden tener en el proceso de ingresos, el licenciado comparte en pantalla la matriz de riesgos y oportunidades, se tienen identificados los riesgos de los subprocesos subsidio, ingresos (4), consolaciones bancarias (2) emisión de hoja de pago, conciliaciones bancarias y se tienen compartidos riesgos, y una oportunidad de mejora, se ve los referente a los ingresos propios, los tres riesgos identificados se tienen en color de verde, explica el contenido de la tabla, etapa del proceso (recibir solicitud para emisión de hoja de pago), riesgo (X), riesgo (no poder solicitar la emisión de hoja de pago), falla (determinaciones internas del área de informática), daño/impacto (imposibilidad de elaborar solicitud de hoja de pago), frecuencia (3), severidad (1), resultados (3), IR= índice de riesgo (aceptada en revisión), tipo de tratamiento (reducir), medidas de control (monitoreo de la incorporación), responsable del control (responsable del proceso), fecha propuesta de control (2025), frecuencia de revisión (anual), estado (en ejecución), riesgo residual, re-evaluación de IR, tratamiento eficaz. Se tiene una oportunidad de mejora para el año 2022, no se tiene una forma en el sistema de tener todos los CFDI que se están emitiendo y cuales están pendiente de liquidar, para poder tener un status del CDFI (retrasado y devengado), se va a empezar a partir del primero de abril 2022, en el plan de mejora están las acciones a seguir (fecha de actualización 31 de enero de 2022), comenta que obligatoriamente se hace una revisión cada año, pero si es necesario se actualiza. El Licenciado Vázquez menciona que se tiene un documento donde se tienen identificados los objetivos de la calidad, comparte en pantalla el documento y explica que se tienen determinados cuatro objetivos de calidad y uno para la satisfacción del cliente, se observa en la tabla # (1), elemento de la política de gestión con la que se relaciona (mejora continua del SG, so eficiente de los recursos), responsable de cumplirlo (secretaria de administración y finanzas), verbo operacional (mejorar), condición (recibir el recurso de subsidio), indicador (%), unidad de medida (mensuales), frecuencia de revisión (reporte mensual), evidencia (reporte mensual del soporte documental), valores de inicio (100% 31 de octubre 2018), meta (entregar al DCG el 100% del soporte documental), fecha de término (junio 2025), el formado tiene una fecha de actualización 08 de febrero 2022, versión 15. Los objetivos se revisan de manera anual o cuando sea necesario.

SECRETARIA 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

Yahaira Guzmán recibió la auditoría, y presentó la Matriz de Riesgos y Oportunidades con fecha de actualización 19 de febrero de 2022, Versión 04. Menciona que cada año se detectan los riesgos y oportunidades, en el transcurso del año se va cumpliendo con esa planeación.

Riesgos:

- Pandemia COVID-19 – Permanente
- La renovación de directores de unidades académicas Fecha de cumplimiento 15 de diciembre de 2022
- No se cuenta con la formación en la norma calendarizado para el 27 de Mayo de 2022

Oportunidades

- Recibir las solicitudes a través del correo institucional de SG – Fecha 31 de Octubre de 2022
- Contar con Archivo digital de Dictámenes y proyectos (DRIVE) – 30 de octubre de 2022
- Aplicar las encuestas en medio electrónico – fecha 31 de octubre de 2022
- Sistematizar el proceso – 30 de enero de 2023
- Elaborar un video animado en donde se explique en breve tiempo el procedimiento y requisitos para realizar un proceso.

Se solicitó información sobre los objetivos de calidad, así como sus indicadores, y mostraron lo siguiente:

1. Dictaminar según sea el caso, por las comisiones permanentes del H. Consejo Universitario – se mostraron los reportes bimestrales de solicitudes atendidas, del periodo Febrero y Marzo de 2021, con 17 solicitudes atendidas con un cumplimiento del 100%. Agosto septiembre con 12 solicitudes cumplimiento del 100%. Reporte bimestral Octubre - Noviembre 2021 con 138 solicitudes con un cumplimiento del 100%. Se mencionó que se cambiará a reporte cuatrimestral, está pendiente documentar los resultados de Dic, Enero, Feb y Marzo 2022.
2. Obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente al solicitar servicios de secretaria General – se observaron resultados de Agosto septiembre 12 encuestas aplicadas 100% y de Octubre Noviembre 33 encuestas aplicadas 100%.

En la cédula de Objetivo de calidad se menciona que sus objetivos serán bimestrales, sin embargo, la responsable del proceso argumenta que a partir de 2022 son cuatrimestrales. Como evidencia mostró el procedimiento para satisfacción de usuarios, en el cual se menciona que la frecuencia de medición puede ser cuatrimestral. Asimismo, Marisol de la DSGC, mencionó que se les hizo la recomendación a través de la plática

	<p>Reunión Informativa del Sistema de Gestión de la Calidad 13 de enero de 2022, y argumentan que el documento del Sistema de Gestión de los Objetivos se modificará en abril de 2022 y se enviará junto con el primer reporte. Mostró como evidencia el oficio en el que se solicita la información de forma cuatrimestral.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil</p> <p>Como parte de la evaluación con Patricia Cibalina Guerra Corrales, directora de la DGVRI y responsable del proceso y Marco Iván López Delgado, coordinador de vinculación, se revisa el documento Objetivo de calidad (fecha de actualización de 2020, versión 04). Se identifican tres objetivos para el proceso multisito:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar la incorporación de calificaciones homologadas de los estudiantes de las UAS en el sistema SIIA y elaboración de constancias de participación que acrediten la culminación satisfactoria del programa de movilidad estudiantil. 2. entregar la documentación a los estudiantes que autentifiquen la culminación satisfactoria del PME correspondiente a través de los RV (responsables de vinculación). 3. Obtener el grado de satisfacción de los usuarios en niveles de bueno y excelente. <p>Como parte de la entrevista, se comenta en relación con la gestión de los riesgos, que se cuenta con una matriz en donde se identifican los posibles riesgos y como poder abordarlos en caso de que se presenten. Se identifican 6 riesgos y 2 oportunidades:</p> <p>Como oportunidad se identifica la elaboración de un programa automatizado para la aplicación de la convocatoria. Impacto: mejorar y eficientar la aplicación de la convocatoria, mejorando la satisfacción del usuario, para dar seguimiento a través de un plan de mejora. Se revisa plan de mejora.</p> <p>Justificación: Reforzar y dar seguimiento al cumplimiento del plan estratégico de la dirección general, con metas y objetivo establecidos puntualmente con la finalidad de hacer llegar a más alumnos de la UAS este proceso certificado.</p> <p>Objetivo general del plan de mejora: Construir estrategias con la finalidad de mejorar el proceso de promoción, incorporación, y seguimiento del programa de movilidad estudiantil, consiguen una satisfacción total del cliente y cumplimiento sin observaciones.</p> <p>Fecha de elaboración: 03 de marzo de 2022</p> <p>Como riesgos se identifican:</p> <ul style="list-style-type: none"> Demora de respuesta o rechazo por parte de la institución receptora Demora en entrega de información por parte de las unidades académicas Retraso en tiempos de apertura de actas Rotación de persona frecuente en las unidades académicas y en la DGVRI involucradas al proceso. <p>En la matriz para cada uno de los riesgos se tienen establecidas medidas de control.</p> <p>ESCUELA PREPARATORIA LÁZARO CÁRDENAS Servicios de laboratorio de prácticas experimentales</p> <p>Para la revisión de este proceso, se entrevista al QFB. Fausto René Ibarra Lau, Secretario Administrativo; a la Lic. Brisia Isabel Santos Cuevas, Secretaria Académica; y a la Mtra. Bibiane Pierre Noel Gilles, Responsable de Proceso.</p> <p>La Mtra. Bibiane Pierre, comenta que la gestión de requisitos para los productos y servicios se lleva a cabo con soporte en lo descrito en el registro denominado "Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio", cuya versión actual es 04, de fecha 05 de marzo de 2020. En su estructura, se relaciona la información sobre las Partes Interesadas vinculadas con cada tipo de requisito, la descripción del tipo de requisito (los establecidos por el cliente, los establecidos por la organización y los legales y reglamentarios), la descripción general del requisito establecido y los criterios de aceptación definidos para cada requisito.</p> <p>Los criterios de aceptación para los requisitos establecidos por el cliente, están referidos a: (1) La demanda educativa con base a la capacidad que tiene el laboratorio de atender las prácticas experimentales programadas en función a la matrícula inscrita; (2) Suficiencia en cuanto a que las prácticas experimentales se desarrollan con la cantidad de equipo y material para que los usuarios desarrollen sus prácticas en condiciones adecuadas; (3) Pertinencia, ya que en las prácticas se conducen los aprendizajes y el desarrollo de competencias para una correcta formación educativa; (4) Funcionalidad, ya que las instalaciones y equipos cuentan con medidas de conservación y mantenimiento que aseguran el desarrollo de prácticas en condiciones adecuadas.</p> <p>En cuanto a los requisitos establecidos por la organización, se citan los siguientes tres criterios: (1) Inducción, ya que al inicio de cada semestre, se les da a los alumnos una inducción formal sobre los requisitos establecidos; (2) Desarrollo de la práctica, que se ejecuta con los requisitos establecidos en el Laboratorio</p>
--	---

	<p>Experimental de Usos Múltiples de la Escuela Preparatoria Lázaro Cárdenas; y (3) Evaluación, ya que las prácticas se ejecutan de conformidad con los requisitos definidos.</p> <p>Por lo que respecta a los requisitos Legales y Regulatorios, se establece un único criterio que establece que la práctica experimental se desarrolla con base a la normatividad vigente.</p> <p>Como evidencia de lo anterior, se muestra el registro a través del cual se verifica el cumplimiento de los requisitos establecidos, el cual se denomina “Lista de verificación de realización de práctica experimental”, correspondiente al ciclo escolar 2021-2022, del semestre par, para el grado 1, grupo 4, con fecha de elaboración del 16 de febrero de 2022, que llenó el profesor Zobeida López Meléndez y la Mtra. Bibiane Pierre Noel. El resultado consolidado de la valoración de todos los criterios antes descritos fue de “conforme”.</p> <p>La comunicación con el cliente de los Servicios de Laboratorio de Prácticas Experimentales se lleva a cabo a través de interacción directa, o bien, a través de medios electrónicos mediante el uso de los módulos de comunicación con alumnos.</p> <p>DIRECCIÓN DE RADIO UAS Producción y Transmisión de la Programación de Radio UAS; Programas, Promocionales y Enlaces Remotos</p> <p>Durante la entrevista realizada a la Mtra. Marisol Herrera Guerrero, Directora de Radio UAS, al Lic. Fresnel Sandoval, Programador y Fonotecario, al Lic. Angellos Shinué Pérez Morales, Responsable del Proceso y a la Mtra. Brenda Rodríguez, Subdirectora de Radio UAS, se constató la experiencia y compromiso con el sistema de gestión, teniendo claridad en sus roles y responsabilidad. El Lic. Angellos Pérez informa que se realiza la gestión de riesgos y oportunidades en sus etapas de identificación, análisis, evaluación, tratamiento, seguimiento, reevaluación y eficacia. El Lic. Angellos Pérez muestra en pantalla la Matriz para la Identificación de Riesgos. El riesgo identificado es referente al Covid-19. Asimismo, se establecen como oportunidades mejorar el control y generación de historial de las situaciones de importancia que suceden en las instalaciones de RADIO UAS, a través de la creación e implementación de un “Reporte de Turno de Vigilante”, estas herramientas permitirán recabar información precisa sobre temas de interés para una mejor gestión y monitoreo de riesgos del proceso y aumento de la calidad de los productos y servicios. La otra oportunidad consiste en mejorar el control y generación de historial de las situaciones de importancia que suceden en las instalaciones de RADIO UAS, a través de la creación e implementación de un reporte de turno de guarda planta, esta herramienta permitirá recabar información precisa sobre temas de interés para una mejor gestión y monitoreo del proceso y aumento de calidad de los productos y servicios. Tercera oportunidad, revisión y actualización de los perfiles de puesto y diversificar la formación y/o capacitación del personal de la UO. Con respecto a los objetivos de la calidad, el Lic. Angellos Pérez, muestra en pantalla el documento “Objetivo de la Calidad”, de fecha 31 de agosto de 2018, versión 01, mediante el cual se establecen los siguientes objetivos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 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; y 3. Obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente al solicitar los servicios. Para el logro de los objetivos de la calidad se tiene determinado el responsable del cumplimiento, el indicador, la frecuencia de revisión, la evidencia, las metas y la fecha de término en 2025.
<p>PROCESOS ADMINISTRATIVOS. (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, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4</p>	<p>DIRECCIÓN DEL PERSONAL Control de guardias</p> <p>Mostró el procedimiento específico de control de guardias, con fecha de actualización del 21 de enero 2019, versión 12. Con el objetivo de contar con un instrumento para organizar, supervisar y controlar el proceso de control de guardias en apego a la normatividad institucional vigente para brindar un servicio de calidad a los trabajadores universitarios.</p> <p>Actividad 1 – recaba la información de las guardias de conserjes y veladores – formato relación de guardias y veladores, Control de asistencia de conserjes y veladores del Sábado 01/01/2022, con las unidades organizacionales, números de empleados, nombre del trabajador, la firma y las observaciones. – Formato con revisión 30 octubre 2017.</p>

Actividad 2 capturar electrónicamente la información en el formato Relación de Guardias, se mostró como evidencia el reporte de fecha 08-02-2022, correspondiente al mes de enero 2022 para pagarse en la nómina del mes de febrero de 2022. Versión 9 del 1 mayo 2019.

Actividad 3, 4 y 5 se evidenciaron con las firmas del formato anterior

Actividad 6, recibe toda la documentación autorizada y la entrega a la DGRH, mostró como evidencia el oficio DP/SP/10/2022, con fecha 10 de febrero de 2022, menciona que se entrega el reporte de guardias del 10 de enero de 2022.

Mostró como evidencia la relación de guardias, considerando las horas que se trabajaron, de enero a febrero de 2022, mostro los centros de trabajo de alberca olímpica, dirección general de deportes, dirección general de preparatorias

Sacan los indicadores con la comparación de las órdenes de pago realizadas. Mostró el indicador del objetivo 1 en el que mencionan las cifras anuales.

Cuentan con 8 formatos vinculados:

1. .Control de asistencia de conserjes y veladores
2. Relación de guardias de conserjes y veladores
3. Relación de guardias de veladores y conserjes aceptadas
4. Reporte de guardias con problemas para elaborar su orden de pago
5. Reporte mensual de órdenes de pago de guardias
6. Encuesta de satisfacción a usuarios
7. Boleta de buzón de quejas sugerencias y felicitaciones
8. Control de bienes muebles e inmuebles.

Mostraron el control de bienes, muebles e inmuebles de la Unidad académica, facultad de ciencias económicas, administrativas y tecnológicas, fecha noviembre 2018, Dirección Guamúchil, mencionan el área, equipo existente, mobiliario cantidad y horario. Mencionan que la entrega recepción de hace cada 4 años. Y es la periodicidad en la que se actualiza.

DIRECCIÓN DE PERSONAL

Certificación laboral

Mostró el procedimiento específico de Certificación Laboral, con versión 13 con fecha de actualización de 21 de enero de 2019. Se observó que los actores de este proceso son 6 personas operativas, 1 responsable de proceso y 1 titular. El objetivo de este procedimiento es contar con un instrumento para organizar, supervisar y controlar el proceso de elaboración de constancias y credenciales en apego a la normatividad institucional, para brindar un servicio de calidad a los trabajadores universitarios.

Mostró las políticas de operación así como las actividades y se precisó en las siguientes:

- Los solicitantes deben proporcionar al operativo la información en forma clara
- Toda solicitud de certificación laboral realizada personalmente o vía telefónica deberá ser firmada.
- Toda solicitud de servicio realizada vía telefónica se firmará al momento de su entrega
- Deberán tener la firma del titular
- El horario de recepción de certificaciones laborales es de 9:00 horas a 15:00 horas.
- El solicitante deberá presentar identificación personal con fotografía
- El solicitante deberá aparecer en la base de datos del SIIA.

Se solicitó mostrar evidencia por cada actividad:

- Solicitud de la constancia de trabajo – folio 2102483 – corrales castillo Antonio, con fecha de 11 de octubre 2021, fecha promesa 18 octubre 2021,
- Se entregó el 15 de octubre y se elaboró el 11 de octubre, esta fecha es la que consideran para sus indicadores. Cuentan con un libro de registro.
- Se ingresó al módulo de servicios al personal universitario, se observó la solicitud de constancia de trabajo, mostró la relación de solicitudes con sus etapas. El personal operativo tiene acceso a este módulo.
- Se rechazan algunas porque van en contra de las políticas institucionales.
- El formato de solicitud de constancia de trabajo tiene fecha de 30 de octubre 2017, versión 7.
- Mostraron como ejemplo también la solicitud de constancia de trabajo López Valenzuela Elizabeth, con fecha de solicitud del 16 de febrero, fecha de entrega 18 de febrero 2022, fecha de elaboración 16 de febrero 2022.
- Solicitud rechazada de jubilación, folio 2202176, corresponde a cárdenas rivera Israel, es sin revisión, solicitada el 22 de marzo y se rechazó porque el interesado no le dará seguimiento.
- Mostró el documento Encuesta general de usuario, fecha 14 dic 2021, Jesús Juventino Anaya Vega – Bufete jurídico – resultado muy satisfecho. 30 oct 2017, versión 3.

Este procedimiento cuenta con 8 formatos:

- Solicitud de constancia de trabajo
- Solicitud de credencial de identificación
- Reporte mensual de certificaciones
- Reporte mensual de certificaciones sin revisión de antigüedad
- Reporte mensual de credenciales elaboradas
- Solicitud de constancia de trabajo para honorarios
- Encuesta general a usuarios

Boleta de buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones

SECRETARIA ADMINISTRATIVA DE RECTORIA

Atención y seguimiento de solicitud de beca a la comunidad estudiantil universitaria

Durante entrevista con Arantxa Rivero Bórquez, responsable del proceso de atención y seguimiento de solicitud de beca a la comunidad estudiantil universitaria y Dulce Cecilia Olvera Beltrán, Coordinadora de becas, mencionan que se cuenta con el documento "Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio" en donde se documentan aquellos criterios a seguir para poder prestar el servicio a la comunidad estudiantil considerando los establecidos por el cliente, por la organización y aquellos legales y reglamentarios aplicables.

Se identifica la Parte interesada, el tipo de requisito, la descripción del requisito y criterio de aceptación.

Parte interesada: Alumno, coordinador académico

Criterio de aceptación:

- Becas institucionales señaladas en el documento de movimiento de nómina deben incluir: folio de solicitud, unidad académica, banco, cuenta bancaria (opcional), mecanismo de pago, importe, folio de alta, fecha de inicio, fecha de término.
- Movimiento de nómina deberá realizarse dentro de los primeros 9 días naturales de cada mes

Parte interesada: Alumno, coordinador académico

Criterio de aceptación:

La solicitud de beca debe incluir:

- Fecha
- Folio
- Código de barras
- Nombre completo del alumno
- Matricula
- Genero
- Fecha de nacimiento
- Nombre completo padre, madre y/o tutor
- Unidad Académica
- Licenciatura – TSU
- Semestre en curso
- CURP
- Correo electrónico
- Ingreso mensual
- Domicilio
- Firma de solicitante

Recepción de solicitudes: La recepción de trámites para becas institucionales deberá llevarse a cabo en un plazo de 15 días después de emitida la convocatoria.

Requisitos legales y reglamentarios aplicables: Ley orgánica, artículo 74

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS

Contratación de personal de base académico, administrativos y de intendencia

Durante entrevista con Carlos Sandoval Barraza, responsable del proceso y operativo de la Dirección General de Recursos Humanos, se comenta que cuentan con el documento Requisitos y Criterios de Aceptación para el producto y servicio (Actualización 12 de febrero de 2022, versión 07), documento particular para el proceso.

En este documento se establece como requisito del cliente:

Completo – Que documentos y los datos que se plasmen en ellos deben coincidir con la información que se resguarda en la base de datos del Sistema Integral de Información Administrativa

Los documentos deben de contar con lo siguiente:

Movimiento de nómina:

- Número de empleado y nombre completo
- Contener clave y nombre de la plaza asignada
- Debe contener tipo de nómina en que se realiza el pago correspondiente
- Adscripción donde se desempeñará
- Documento debe decir movimiento de nómina
- Fecha de reconocimiento de la plaza base
- Contener nombre y firma de Director general de RH

Nombramiento:

- Nombre completo del empleado que se le otorga la plaza base
- Nacionalidad,
- Sexo
- Edad
- Domicilio
- Estado civil
- Turno,
- Salario
- Jornada laboral
- Asignación del nombre de la plaza otorgada
- Debe decir nombramiento base
- Adscripción donde se desempeñará
- Nombre y firma del director general de Recursos humanos

Se consideran Requisitos establecidos por la organización

Se consideran Requisitos legales y reglamentarios, tales como: Contrato colectivo de trabajo, Ley orgánica, Estatuto general, Ley Federal del Trabajo, Constitución política de EUM, Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares

DIRECCIÓN DE EDITORIAL

Edición, publicación y difusión editorial.

Durante la entrevista con la Lic. Marlén Estela Martínez Márquez, Responsable del Proceso muestra en pantalla el documento “Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio”, versión 05 de fecha 12 de diciembre de 2021. En este documento se precisan los requisitos y criterios de aceptación para el Procedimiento de Edición, Publicación y Difusión Editorial. Para verificar lo anterior, se revisa la matriz, en la cual identifica la parte interesada, el tipo de requisito, si se refiere a producto o servicio, la descripción del requisito y los criterios de aceptación para cada uno de los requisitos. En el caso de los requisitos establecidos por el cliente, se tiene determinado que un requisito del producto es la publicación completa, para ello se describe que las publicaciones son libros y revistas, los cuales tendrán diseño del texto que facilite la lectura y contener los elementos indispensables. En relación con los criterios de aceptación de una publicación estos consisten en facilitar la lectura, el formato de la publicación debe tener márgenes, el tipo y tamaño de letra, el orden de los títulos y subtítulos y los elementos indispensables de la publicación deben ser: portada, contraportada, página legal con ISBN, índice, colofón y el contenido.

En cuanto a la difusión de las publicaciones los requisitos del servicio consisten en realizar dicha actividad, a través de medios de comunicación y presentaciones de libros. Para ello, se establece que la difusión debe contener foto de portada, la sinopsis de la publicación y su precio. Asimismo, en las presentaciones de libros debe hacerse una reseña de la obra y ponerla en contexto, así como una ronda de preguntas. Finalmente, se determinan los requisitos establecidos por la organización. Como evidencia de la comunicación de los requisitos, se presenta la Convocatoria “Publicaciones UAS 2021-2022”, en la cual se recibieron 72 manuscritos. Se constata que los requisitos fueron determinados y comunicados, mediante los lineamientos establecidos en la “Guía para la presentación de originales” de la Dirección de Editorial, misma que se puso a disposición de los concursantes en la dirección: <http://editorial.uas.edu.mx/ManualOriginales.pdf>

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS.

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

Se cuenta con el formato Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio, para las diferentes partes interesadas donde algunos de los requisitos son establecidos por el cliente, establecidos por la organización y por los legales y reglamentarios, Cada uno de los requisitos cuenta con su descripción y además sus criterios de aceptación pertinentes con los mismos. Ejemplo: un requisito establecido por el cliente para la parte de producto es el dictamen final el cual puede ser un acta conciliatoria, reporte conciliatorio, recomendación o evidencia de solución; requisito debe de ser confiable lo cual significa que se entrega de manera completa y se elabora de manera objetiva y como parte de los criterios de aceptación debe de contar con nombre completo, firma correspondiente, descripción clara y evidencia que deben ser testigo del cumplimiento de conciliación. La comunicación con el cliente se realiza de manera presencial pero derivado la pandemia, se implementaron mecanismos para solicitar o implementar una queja por medio del correo electrónico, y por este medio será seguimiento al proceso hasta que su conclusión donde se le envía al usuario la encuesta de satisfacción. Se da a conocer a la comunidad universitaria a través de los distintos medios de difusión los derechos con los que cuentan la forma en que pueden levantar una queja en caso de que no se cumplan con estos derechos, difundiendo mediante la página oficial www.uas.edu.mx, redes sociales con Su página oficial de Facebook www.facebook.com/DefensoriaDerechosUniversitarios.UAS/, pláticas y entrevistas por parte de comunicación social a los estudiantes de nuevo ingreso, y de otros semestres, además de contar con los medios tradicionales como folletos y carteles, principalmente se difunde el reglamento interno donde el alumno puede conocer sus derechos como obligaciones. Se cuenta con una cédula de comunicación la cual estipula que comunicar, quien comunica, cuando se comunica, a quién se comunica, cómo se comunica y el requisito tela normal. Ejemplo: La política de calidad, comunicada por el Director General de manera permanente a todos los integrantes del proceso y partes interesadas, mediante el manual de gestión, portales web y posters, requisitos 5.2.2.

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

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

Como parte del ejercicio de auditoria el Dr. Irvin mostró el documento Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio, argumentando que para determinar estos requisitos se consideraron los requisitos legales y reglamentarios, los especificados por el cliente y los especificados por la FACES, estos requisitos se comunican mediante el formato de Solicitud de Atención a Eventos Académicos, estos se revisan por el director en conjunto con el responsable de cada proceso, y el responsable del SGC, para el caso de la elaboración de constancias la determinación de los requisitos están descritos en un tríptico que se le entrega al usuario. La Lic. Ariadna comentó que en cada documento se puede gestionar los cambios necesarios para cada uno de los documentos.

DIRECCIÓN DE SUELDOS Y SALARIOS

Elaboración de la nómina universitaria.

En este proceso se toma como base el Procedimiento Proceso de Elaboración de Nóminas Universitarias con fecha actualización 28-10-2021 versión 14 y con los "Requisitos de aceptación para los productos y servicios de fecha de actualización 28-10-2021 versión 11. En la columna tipo de requisito se encuentran los: a) Establecidos por el cliente (5) por ejemplo: 1.1 Los tiempos establecidos para la emisión de la nómina son semanal, quincenal, mensual y anual; b) Establecidos por la organización (1) por ejemplo: 1.1 De acuerdo al calendario interno 1.2 Que contengan los datos requeridos y c) Legales y Reglamentarios (5) por ejemplo: 1.1 LFT ART.80, 85, 86, 87 y 88. 2.1 Ley IMSS. Para llevar a cabo la comunicación puede ser interna (empleados universitarios, alumnos becados, pensionados por orfandad, pensionados por alimento ejecutoria del colegiado, UO (Unidad Organizacional)/UA) o externa (organismos federales o estatales). Esta comunicación con el (los) cliente (s) esta se puede realizar por correo, telefónicamente o presencial en donde se solicita información sueldos descuentos cuenta con un correo institucional (sueldosDSS @UAS.mx). Se presentan evidencias: Correo electrónico de fecha 7 marzo por parte de la secretaria de vivienda para efectuarlos descuentos correspondientes. Correo 22-03-2022 en donde le solicitan descuentos para aplicar en la caja de ahorro de SUNTUASA sección académicos. Para cumplir con los requisitos legal/reglamentario aplicable se toma en consideración el diario oficial de la federación (se verifica cada año por cambio de salario) la Ley del Impuesto y lo mencionado en el primer párrafo de este proceso administrativo. Nota: La mayor parte es estas consultas son por teléfono o presencial. La revisión de los requisitos para los servicios solicitados se revisa cada año (en el caso de los trabajadores académicos) si alguno de ellos cambio se registra la modificación y esta modificación se envía a las Unidades Organizacionales así mismo un calendario interno.

COORDINACIÓN GENERAL DE EXTENSIÓN DE LA CULTURA

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

El Responsable del Proceso de Aprobación, programación, ejecución y seguimiento de eventos culturales y prestación de espacios culturales e infraestructura comentó que cuentan con un procedimiento de Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio versión 2 con fecha de Actualización de 30/10/2017 en donde podemos ubicar cada requisito de las partes interesadas durante su proceso.

Para un evento se tiene que ver la disponibilidad de los recursos para que se pueda dar, el llenado de la solicitud, el mobiliario disponible, la limpieza de los espacios, el mantenimiento preventivo para evitar algún incidente y se realice el evento.

Entre los requisitos para la sociedad en general está cumplir con los horarios de atención, contar con espacios en buenas condiciones. Para los prestadores de servicio responder las solicitudes dentro de un periodo de 5 días hábiles, mantener vigente la programación en la página web, cumplir con el horario de oficina de 9:00-15:00, pero en caso de que llegue algún posible usuario fuera de horario también es atendido. Se considera como producto completo cuando ambas partes están de acuerdo con el servicio, el cual es a la sociedad en general, cualquier persona puede acceder a este sea o no miembro de la universidad, por cada evento se cuenta con una solicitud y en promedio se cuentan con 300 solicitudes al año.

SECRETARÍA ACADÉMICO UNIVERSITARIO

Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica

En la entrevista realizada al MC. Luis Gilberto Pietsch Castro, Coordinador Académico de la Secretaría Académica Universitaria y a la Mtra. Rosa Delia Félix Ontiveros, Responsable Institucional del Programa de Tutorías, la Mtra. Félix describió adecuadamente el proceso y señaló que el proceso se describe en el "Procedimiento Elaboración y Seguimiento del Plan de Acción Tutorial de la Unidad Académica". Asimismo, señaló que la información del proceso incluyendo los cambios se comunica a los responsables de tutorías a través de reuniones y constantes capacitaciones de manera presencial y virtual. Con respecto a la retroalimentación y quejas, los estudiantes evalúan al tutor a través de la encuesta de satisfacción y se aplica la encuesta de satisfacción a los tutores.

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. Miguel, mostró el Procedimiento de solicitud de sangre, Hemocomponentes y selección de donadores, versión 07, actualización 30 de noviembre de 2021, el objetivo de este documento es contar con una guía de operación que facilite la comprensión de los procedimientos que realiza el banco de sangre para que de manera sistemática se ofrezca un servicio de calidad.

Como parte de las actividades del procedimiento de Donación y conservación, se observaron las siguientes: Responsable de trabajo social

1. Se presenta en el banco de sangre
2. Verifica el tipo de donación
3. Verifica de forma verbal si el grupo
4. Verifica de forma verbal si el grupo sanguíneo del donante es compatible con el receptor
1. ¿el grupo sanguíneo del donante es compatible con el receptor?
2. Hace entrega al donante del formato requisitos para donación de sangre
3. Hace entrega del folleto de auto exclusión
4. Lee el formato y le indica al responsable de trabajo social si cumple o no con los requisitos
5. Explica al donante que requieren realizarle una serie de pruebas de laboratorio

Mostró el manual de procedimientos técnico-administrativos de la unidad de hematología y banco de sangre BANCOLAB-PRO-05, con última modificación el 28 de mayo de 2021.

En este documento se observan una serie de actividades que se efectúan para obtener el espécimen biológico del donante y con ella poder realizar las pruebas de escrutinio para la donación de sangre. De igual forma el Dr. Miguel mostró el Reporte mensual que como banco de sangre llevan a cabo al centro nacional de transfusión sanguínea – febrero de 2022 - 182 personas en febrero de 2022, se aceptaron 115. Asimismo, comentó que se cuenta con una Libreta de ingresos y egresos que la COFEPRIS autoriza.

Para la solicitud y entrega se consideran 11 actividades:

1. Entregar muestra piloto y solicitud de sangre
2. Recibe la solicitud de sangre y/o Hemocomponentes
3. Cumple con los requisitos de la tabla de requisitos y criterios de aceptación
4. Verifica si ya se realizó el proceso de donación
5. Realiza la identificación del grupo sanguíneo
6. Busca el folio de la unidad
7. Realiza pruebas cruzadas
8. Ingresa el folio de solicitud al sistema
9. Entrega Hemocomponentes y hoja de egreso
10. Recibe Hemocomponentes, hoja de historia transfusional
11. Archiva solicitud

Se mostró por parte de CIDOCS expediente clínico con los siguientes documentos:

1. Talón de autoexclusión – folio de pre-donación 29138 – si es segura”
2. Historia clínica del donador Gomes Alatorre Jorge Luis – reposición
3. Se observan los datos particulares del donador así como las firmas de quienes realizan la historia y del donador
4. Grupo sanguíneo del donante
5. Consentimiento informado – duración del procedimiento 4 horas, con firmas
6. Se le asignó el folio de donador 18930 unidad de sangre

Mostraron la solicitud de transfusión de Soto Quintero Dayan Iveth con fecha 06 marzo de 2022 con categoría de urgente.

Egreso de productos sanguíneos

Se muestra que el folio 18930 fue el que se utilizó para esa paciente

Con esto se constató la trazabilidad de estos 2 procesos que mencionan

RECTORÍA

Administrativo de rectoría

Durante entrevista con Paula Liliana Díaz Quiñonez, responsable del proceso, Cinthia Dalladi Linares Cacique, recepcionista y Luis Fernando Madrid Alfaro, auxiliar administrativo; menciona que los requisitos para la prestación del servicio se determinan en el documento Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio (versión 11, actualización 10 de junio de 2021).

Se identifica la parte interesada involucrada, los requisitos establecidos por el cliente, por la organización y los legales y reglamentarios aplicables.

Como parte interesada se identifican a los titulares de UO, empleados universitarios, alumnos y sociedad en general.

Requisito: Atención rápida y respuesta a la solicitud

Criterio de aceptación: Respuesta 5 días hábiles máximo / Recepción inmediata de solicitud, si cumple con lo establecido

Criterios de la solicitud:

El documento de entrega al DAI con ciertos requisitos:

- Solicitud de revisión de trámite de pago a proveedor
- Comprobante de recepción del módulo de egresos con copia
- Memorandum firmado por el Secretario Particular de Rectoría
- Factura para pago con ID
- Orden de servicio con sello del proveedor y firma del Secretario Particular de Rectoría
- Solicitud de tramite
- Constancia del servicio realizado
- Presupuesto sellado y firmado por el proveedor
- Datos bancarios para realizar transferencia
- Contrato de servicio del proveedor

Como parte de los requisitos establecidos por la organización, se considera la recepción y revisión de la solicitud, considerando como criterio que el solicitante deberá dirigir su solicitud al C. Rector y que se presenten los siguientes datos:

	<p>Para partida extraordinaria - copia de solicitud, nombre y firma del solicitante, motivo de la solicitud y cantidad solicitada.</p> <p>Apoyos económicos de alumnos: nombre completo del alumno, descripción del evento al cual asistirá o motivo del apoyo solicitado, periodo o fecha de realización del evento y cantidad solicitada.</p> <p>Como parte de los requisitos legales y reglamentarios aplicables, se consideran los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos• Ley Orgánica de la UAS• Estatuto General <p>Los requisitos se comunican vía telefónica con los usuarios o de manera presencial se les comentan, cuando llegan los usuarios a solicitar información.</p> <p>TORRE ACADÉMICA CULIACÁN Solicitud y prestación de espacios físicos</p> <p>Durante entrevista con Graciela Mellado Navarro, contadora y responsable del proceso, menciona que se cuenta con el documento Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio, con fecha de actualización 29 de octubre de 2021, versión 05, en el cual se establecen aquellos requisitos aplicables (del cliente, de la organización y los legales y reglamentarios).</p> <p>Establecidos por el cliente:</p> <p>Disponibilidad – que el personal debe cumplir con un horario de atención de 9am a 6pm de lunes a viernes</p> <p>Puntualidad – apertura de aulas y espacios de manera puntual 30 min antes del evento.</p> <p>Expectativas del producto</p> <p>Carta compromiso para el evento debe contener información precisa: cumplir con especificaciones técnicas, clara, precisa, legible y funcional y debe contener los derechos y obligaciones de las y los usuarios.</p> <p>Establecido por la organización: Solicitud con información completa</p> <p>Debe incluir:</p> <p>Nombre del departamento o persona a que va dirigido la solicitud (dirección sistemas de torres académicas)</p> <p>Fecha de elaboración</p> <p>Necesidades del solicitante para llevar a cabo el evento</p> <p>Nombre de la institución que solicita los servicios de la torre académica</p> <p>Nombre y firma de la persona que elabora la solicitud</p> <p>Entrega anticipada de la solicitud a través del oficio requerido: Para la programación del servicio se requiere depósito del 30% de anticipo y firma de carta compromiso</p> <p>Requisitos legales y reglamentarios establecidos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ley Orgánica de la UAS• Estatuto General• Plan de Desarrollo Institucional Vigente• Programa Operativo Anual vigente• Reglamento de Protección Civil• Reglamento de Patrimonio Universitario• Reglamento de Servicios Externos <p>DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL Registro de Ingresos</p> <p>Durante la entrevista realizada al C.P. Jesús Zañudo, Operativo del Proceso para revisar lo relativo los controles de los procesos de acuerdo con los requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio del Proceso de Ingresos, mostró en pantalla el documento identificado como “Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio”, de fecha 20 de junio de 2021, versión 13. En este documento se determinan los criterios de aceptación del cliente para el producto y servicio, se muestra como criterio de aceptación el registro de los ingresos que tiene como fecha el día 18 del siguiente mes. 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.</p>
--	---

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL

Registro de Egresos

Durante la auditoría el C.P. Silvano López García, Responsable del Proceso del Registro de Egresos muestra en pantalla el documento identificado como “Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio”, de fecha 30 de octubre de 2017, versión 09. En este documento se determinan los criterios de aceptación del cliente para el producto y servicio, se muestra como criterios de aceptación que para el registro de los egresos deben quedar registrados todos los movimientos contables. Así como los CGA. Por Auditoría Interna, dentro de la plataforma del SIIA. Que estén registrados todos los movimientos generados en nómina y la contabilidad de la institución. Para el caso de la conciliación de percepciones y deducciones debe estar conciliado todas las cuentas tanto contables como de nómina. Se entrega el día 20 del mes posterior al de la revisión en el caso de registro de egresos, trámites de cheque y comprobación de gastos. Para el caso de conciliación de percepciones y deducciones la fecha de entrega será el 18 del mes posterior a la revisión. En cuanto a los requisitos legales y reglamentarios para el registro de egresos, es que los comprobantes fiscales reúnan los requisitos establecidos en el código fiscal de la federación, la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Sinaloa y el Plan de Desarrollo Institucional, así como las demás leyes aplicables.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

Servicios informáticos y seguridad de la base de datos

Se cuenta con el formato Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio, para las diferentes partes interesadas donde algunos de los requisitos son establecidos por el cliente, establecidos por la organización y por los legales y reglamentarios, cada uno de los requisitos cuenta con su descripción y además sus criterios de aceptación pertinentes con los mismos. Ejemplo: un requisito establecido por la organización el servicio de base de datos, el personal de la DI debe asegurar la confidencialidad e integridad de la BD, como parte del criterio de aceptación: el personal pues para acceder y modificar con previa autorización del titular responsable de la información. La comunicación con los usuarios se realiza por medio del Sistema Integral de la Información Administrativa SIIA www.siiia.uasnet.mx/sgc/UsuProc.php, donde se levanta una solicitud de servicio, por este medio si notifique el estatus, seguimiento y verificación hasta su cierre. En el sistema se realiza el alta de solicitud de servicio colocando el servicio solicitado, subsistema, módulo, descripción y agregar solicitud, la solicitud llega a la responsable del proceso, y ella determina la asignación, el estado si procede o no, la fecha compromiso de cierre o si es necesario reclasificar una solicitud. Ejemplo Solicitud: folio: 16060, solicitante: Miriam Ríos, unidad organizacional: departamento de Archivo General, servicio: corrección de datos, fecha de solicitud: 04/03/2022, estado: resuelta, desarrollado por: Rivera Parra Guillermo, conformidad: conforme, observaciones: se considera repetitiva la información en los documentos 53 y 66 solicitando que se unifique en el documento 66 y elimine el 53 del catálogo de tipos de documentos. Se cuenta con una cédula de comunicación la cual estipula que comunicar, quien comunica, cuando se comunica, a quién se comunica, cómo se comunica y el requisito tela normal. Ejemplo: retroalimentación de las quejas, comunicada por el titular de la UO responsable del proceso, de acuerdo con los periodos de medición a los clientes mediante un análisis y seguimiento del buzón de quejas y sugerencias, atendiendo al requisito 8.2.1 y 7.4.

DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO

Desarrollo de colecciones

Para evaluar este requisito, se entrevista al Dr. Héctor Carlos Leal Camacho, Responsable del proceso de Desarrollo de Colecciones; al Lic. Jesús Noel Haro Cárdenas, Responsable de Área; a la Enfermera Alma Lucía Ruiz Ornelas, Personal de Apoyo del Proceso de Desarrollo de Conexiones; y a la Mtra. Marisol López Obregón, Colaboradora del Sistema de Gestión y Observadora en el Proceso. El Dr. Héctor Carlos Leal comentó que la gestión de requisitos para los productos y servicios se lleva a cabo con soporte en lo descrito en el documento denominado “Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio”, cuya versión actual es 06, de fecha 30 de octubre de 2017, en el que se relacionan en un acomodo de matriz rectangular, la información sobre las partes interesadas vinculadas con cada tipo de requisito, la descripción del tipo de requisito que son: los establecidos por el cliente y los establecidos por la organización (en el que se consideran los requisitos legales y regulatorios establecidos), la clasificación de si estos requisitos son definidos para el producto o los servicios, la descripción general del requisito establecido y los criterios de aceptación definidos para cada requisito. En la descripción del requisito, se hace referencia prioritaria a los “recursos documentales”, ya que esta variable es la que sustenta la labor bibliotecaria que se analiza. La comunicación con el cliente de los servicios bibliotecarios, para el establecimiento de los requisitos para los productos y los servicios, se lleva a cabo a través de solicitudes que los usuarios presentan por diversos medios escritos, los cuales son analizados, y posteriormente enviados para su autorización a la Dirección General de Sistema Bibliotecario.

DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO

Procesos técnicos

Para desahogar la evaluación de estos requisitos, se entrevista al Dr. Luis Enrique Ruiz Ornelas, Analista; a la Lic. Ana Lilia Zavala Medina, Coordinador de Bibliotecas Departamentales de la Unidad Regional Centro, al Lic. Rubén Adrián Velázquez Rojo, Coordinador de Procesos Técnicos; a la Mtra. Anabell Fuentes Arredondo, Coordinadora de Calidad de la Dirección General de Bibliotecas; y a la Lic. Marisol López obregón, Colaboradora del Sistema de Gestión y Observadora en el Proceso. El Lic. Rubén Adrián Velázquez Rojo, Coordinador de Procesos Técnicos, comentó que la gestión de requisitos para los productos y servicios se lleva a cabo con soporte en lo descrito en el registro denominado "Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio", cuya versión actual es 06, de fecha 30 de octubre de 2017. En su estructura, se relaciona la información sobre las Partes Interesadas vinculadas con cada tipo de requisito, la descripción del tipo de requisito (que pueden ser: los establecidos por el cliente y los establecidos por la organización, en el que se consideran los requisitos legales y regulatorios establecidos), la clasificación de si estos requisitos son definidos para el producto o los servicios, la descripción general del requisito establecido y los criterios de aceptación definidos para cada requisito. Como evidencia de lo anterior, se muestra el listado de material documental para su clasificación correspondiente a febrero de 2022 que le envía el Departamento de Desarrollo de Colecciones. A continuación, esta información se turna internamente a los analistas para su catalogación y alta en el sistema, para después de ello, elaborar las etiquetas de identificación y enviarlas al Área de Desarrollo de Colecciones, en donde le pegan al material bibliográfico dichas etiquetas (habilitación física). Posteriormente, se elabora el listado de envío para el servicio al público, en donde quedan disponible para los usuarios. En los registros en los que se asientan los resultados de tales actividades, se alcanza a apreciar el cumplimiento de los tiempos y requisitos establecidos en el documento arriba señalado. Como resumen se muestra el registro denominado "Reporte de libros enviados a procesos técnicos" de fecha 08 de febrero de 2022, mediante el que se reciben 103 ejemplares y 100 títulos. En consecuencia y como proceso posterior, se muestra la lista de envío de material bibliográfico y documental, analizado y habilitado de la Coordinación de Procesos Técnicos a la Coordinación de Servicios al Público del mes de febrero de 2022. La comunicación con el cliente de los Procesos Técnicos (Servicios al Público y Bibliotecas Departamentales), se lleva a cabo a través de las solicitudes que antes se describen. Como evidencia se presenta la solicitud presentada el día 16 de octubre de 2021 para la clasificación de ocho formatos MARC acompañados de la información bibliográfica y los encabezamientos de materia correspondiente a cada uno de ellos. En respuesta, se turnó el oficio de contestación en la que se devuelven los títulos antes señalados.

CENTRO DE COMPUTO CULIACÁN

Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos

El Coordinador Administrativo comentó que cuentan con el Procedimiento de: Solicitud y Asignación de Equipo de Computo y Espacios Físicos con fecha de actualización de 17/11/2020 versión 10 y cuenta con alcance, objetivo, definiciones, políticas, desarrollo entre otros, el cual abarca toda la funcionalidad del proceso. A su vez me comentó que cuentan con el documento de Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio con fecha de actualización de 20/11/ 2018 versión 7 en el cual se establecen las partes interesadas, los requisitos, reglas y criterios para dar el servicio, la infraestructura, la solicitud y tiempo de procesamiento de estas. Dichos criterios son los establecidos por el cliente, por la organización, que al personal que labora se le otorga un equipo con el número de empleado, al estudiante con el número de cuenta y al personal externo se les hace un código con su identificación oficial. Para la asignación de espacio se necesita de un formato libre que cuente con horario, curso, nombre de quien lo solicita y una identificación oficial y que este formato sea entregado con 3 días de anticipación

CENTRO DE COMPUTO MAZATLÁN

Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos

El Representante del Proceso me comentó que cuentan con un documento llamado Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio con fecha de Actualización del 31/10/2017 versión 4 en donde aparece una matriz con las partes interesadas, el tipo de requisito, la descripción del mismo y los criterios de aceptación de todas las partes involucradas como lo son la organización, el cliente (alumno, maestro y público en general) y los requisitos legales que intervienen dentro de su proceso.

A su vez en su página web interna del CCM la cual es ccm.maaz.uasnet.mx aparecen los requisitos para el cliente, también dentro de las instalaciones cuentan con un acrílico con las reglas y los requisitos en la recepción para que al entrar el cliente pueda verlo. Entre las solicitudes con las que cuentan están la solicitud de espacio físico y solicitud de equipo de cómputo. La página mencionada anteriormente cuenta con noticias

en donde dan comunicados para la comunidad, horario de servicio, alguna eventualidad como regreso a las actividades después de pandemia, así como las formas o requisitos de regreso, por Facebook y de manera física en la entrada.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES

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

Durante la entrevista sostenida con el Dr. Ramón Rodolfo Rodelo Sánchez, Jefe de Nivel Posgrado de la Dirección General de Servicios Escolares comentó que para el proceso se cuenta con el procedimiento denominado proceso general de admisión a un programa educativo, el cual describió satisfactoriamente, el procedimiento se describe en los siguientes puntos de manera general: 1. La emisión de la convocatoria del proceso general de admisión (emitida el 06 de febrero de 2022, mostrada en pantalla), 2. Capacidad de admisión (Llenado de la cédula de información en el Sistema Automatizado de Control Escolar (SACE) por parte de los encargados de control escolar, teniendo desde enero hasta antes del 21 de febrero de 2022), 3. Publicación de requisitos para la preinscripción (Convocatoria con el procedimiento y requisitos para preinscripción), 4. Preliminares de la preinscripción (Solicitud de la aplicación de exámenes de CENEVAL y registro de aspirantes a CENEVAL), 5. Etapa de registro (La realizan los aspirantes, donde colocan datos como la CURP, el nivel académico, localidad, unidad académica, programa educativo a cursar, correo electrónico y número de teléfono celular; aceptación de envío de mensajes al número celular y/o correo electrónico; ingresa a la cuenta de preinscripción, imprime hoja de pago y realiza el pago de preinscripción), 6. Preinscripción (Llena la solicitud de preinscripción, realiza el registro en CENEVAL e imprime constancias e integrar el expediente). 7. Criterios para selección de aspirantes y lista de aspirantes aceptados (Comisión Institucional de Admisión), 8. Preliminares de la inscripción (Asignar número de cuenta a las Unidades Académicas, definir cuotas de inscripción, solicitar a la Secretaría de Administración y Finanzas (SAF) las hojas de pago de inscripción, 9. Publicación de requisitos de inscripción y 10. Inscripción (Llenar la encuesta de satisfacción e integrar el expediente de inscripción, pago correspondiente, alta del aspirante en el SACE y se genera constancia de inscripción). La información del proceso de admisión se da a conocer a los interesados a través de la convocatoria, trípticos y la página electrónica de la UAS <https://www.uas.edu.mx/preinscripcion/>. Por otro lado, el Dr. Rodelo mostró en pantalla el documento denominado requisitos y criterios de aceptación para el producto servicios en donde señaló los requisitos establecidos por el cliente (Constancia de inscripción e información oportuna) y por la organización (Solicitar información, realizar la preinscripción, presentar examen, ingresar a la plataforma de admisión, realizar la inscripción y constancia de inscripción), así como los legales y reglamentarios. Con respecto a los cambios realizados del proceso, solo fueron páginas electrónicas de la preinscripción y del portal de admisión, señaladas en el apartado de control de cambios en el procedimiento 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.

Se mostró el procedimiento de Solicitud, realización y entrega de resultados de estudios clínicos, con fecha de actualización 30 de octubre 2021, versión 14. El objetivo es contar con un instrumento de consulta para realizar las actividades de solicitud, realización y entrega de estudios clínicos en el laboratorio de análisis clínicos de CIDOCS

Cuentan con 24 políticas y mostraron el Manual operativo de toma de muestra. Se mencionó que para llevar a cabo el proceso se requiere la participación de Jefe de laboratorio, Químico, Secretaria, Intendencia, Responsable de proceso, Auxiliar administrativo. Mencionaron las actividades que se realizan en el laboratorio para la solicitud, realización y entrega de resultados de estudios clínicos. Se solicitó evidencia de las condiciones que el usuario debe de cumplir

Se solicitó evidencia de la actividad 6 Toma de muestra (etapa pre analítica)

Mostraron como evidencia las etiquetas de la Paciente externa Ana Patricia Valencia biometría hemática completa. Material de toma de muestra identificado con los datos del paciente.

Se observó el documento Manual operativo de toma de muestra, con fecha de 30 de octubre de 2021, versión 06, en este documento se observan las siguientes actividades:

- Preparación
- Material
- Los tipos de tubos (rojo, amarillo, morado y azul), sus usos y aditivos
- Procedimiento etiquetado
- Procedimiento de la flebotomía
- Selección del sitio a puncionar

- La palpación – se mencionan los tipos de venas
- La descontaminación
- La punción venosa
- Extracción con jeringa
- Extracción con vacutainer
- Orden de llenado de los tubos
- El procedimiento de la punción capilar
- Resultados y valores de referencia

La responsable mencionó que hay Muestras de orina, Examen general de orina, Muestras de materia fecal, Muestras de frotis de moco nasal, COVID-19, Anticuerpos IgG e IgM anti SARS-CoV-2.

Este manual está impreso y en el área de muestra, se genera conciencia sobre las actividades. Los químicos están capacitados para llevar a cabo estas actividades.

Mostraron algunas fotografías para evidenciar estas actividades de entrega, se observó a la paciente Susana Beatriz García, quien recibió sus resultados validados por la Quím. Jacobo Ledezma Rosa Elena.

DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Emisión del Semanario Buelna y servicios de atención a eventos

De acuerdo con lo comentado por Lic. Luis Ibarra, Subdirector de la Dirección General, Flor Abrajam, Responsable del proceso, Cindy Guerrero, Jefa de información, Gilberto Valdenegro, Diseñador, Yadira Arce, asistencia de la coordinación operativa, Sonia Meza, contadora y Wendy Barraza, asistente de coordinación operativa, los requisitos para la prestación de servicios de acuerdo con el alcance establecido, se encuentran debidamente identificados en el documento Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio (fecha de actualización 30 de octubre 2017, versión 02).

Se consideran requisitos establecidos por el cliente:

Para el semanario buelna

Identidad institucional – La información del semanario buelna deberá ser de carácter institucional universitario, de las UO y UA y temas de interés para la misma comunidad

Disponibilidad – emisión del semanario buelna deberá ser de manera física y/o de manera digital

Oportuno – Distribución del semanario deberá de realizarse los dos primeros días hábiles de la semana a la población universitaria

Semanario Buelna, contenido:

- Portada
- Editorial
- Secciones de: gestión y gobierno, investigación, comunicad, academia, deportes, cultura, información de las unidades regionales; sur, centro, cetro norte, norte
- Contraportada

Para atención a eventos

Completo – cumplir especificación de la solicitud:

Lugar, número de insumos, fecha y hora.

Los servicios deberán ser de calidad.

Oportuno – Solicitud de atención a eventos deberá ser entregada al área de recepción de la DGCS con un mínimo de tres días hábiles antes de la fecha del servicio solicitado.

Requisitos legales y reglamentarios

- Ley General de Transparencia y acceso a la información pública
- Ley General de Instituciones y Procedimiento electorales del Estado de Sinaloa
- Ley de la Propiedad Industrial
- Ley Federal de Derechos de Autor

La comunicación de los requisitos a través de un comunicado y de manera verbal, sobre la información que se requiere contar. Las solicitudes se pueden atender de manera presencial (en físico). Considerando la situación de la pandemia se están recibiendo solicitudes de manera digital para dar a conocer los requisitos (vía correo electrónico).

Solamente se atienden eventos para la comunidad universitaria o en conjunto de una UO o UA con alguna institución externa.

Se revisa oficio dirigido al Ing. Arnoldo valle Leyva, director general de comunicación social

Evento – Charla: “el proceso creativo en el mundo del artista” y un Taller Creativo
Día y hora: 28 y 29 de marzo 10:00hrs.
Lugar: Casa de la cultura “Miguel Tamayo espinosa de los Monteros”
Requerimientos: Impresión de lona con medias de 1.50 m x 2 m: en bastidor metálico con patas de 65 cm. Se adjunta diseño por correo electrónico.
Fecha 23 de marzo 2022, firmado por MC Homar Arnoldo Mediana Berreda, Coordinador general
Dirección General de Extensión de la Cultura

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL

Operación y Contabilidad

El C.P. Ricardo Martínez Sainz, Responsable del Proceso de Operación y Contabilidad, presenta la versión electrónica del documento identificado como “Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio”, de fecha 10 de marzo de 2020, versión 11. En este documento se determinan los criterios de aceptación del cliente para el producto y servicio, se muestran como criterios de aceptación para los catálogos actualizados, trámites de pagos a proveedores y Trámites de retenciones por pagar, los siguientes: Para los catálogos de los proveedores e ingresos deberán estar registrados en el SIIA con número de código según corresponda. El plan de cuenta deberá estar registrado conforme a los lineamientos que emite el CONAC. Para los trámites de pago a proveedores, por concepto de arrendamientos debe contener anexo el comprobante fiscal, hoja de trámite y en el recuadro de observaciones de periodo de pago. Por concepto de bonos deben estar soportados por el comprobante fiscal, hoja de trámite y la relación de bonos. Los trámites por concepto de retenciones por pagar deben contener anexo la hoja de trámite, el formato solicitud de partida económica a la SAF debidamente firmado por el Titular de la UO y en el recuadro de observaciones del trámite el periodo que ampara la retención, así como el correspondiente número de clave. Finalmente, se debe entregar la información oportuna y completa de Catálogos actualizados como son: catálogos de ingresos, de proveedores, plan de cuentas y tabla general. Se debe entregar la información completa de: Trámites de pagos a Proveedores y Retenciones por pagar.

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL

Archivo Contable

Durante la entrevista realizada al C.P. Jorge Humberto Miranda Pérez, Responsable del Proceso de Archivo Contable para revisar lo relativo los controles de los procesos de acuerdo con los requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio, mostró en pantalla el documento identificado como “Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio”, de fecha 05 de marzo de 2020, versión 15. En este documento se determinan los criterios de aceptación del cliente para el producto y servicio, se muestra como descripción del requisito, que debe haber una organización en los documentos del archivo contable. Asimismo, se establece que la documentación archivada debe contener todo el soporte documental. También se establece que la SAF de entregar la información a la DCG oportunamente y los documentos deben ser legibles, estar en buenas condiciones y no deben presentar alteraciones físicas.

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL

Apoyo Administrativo

En la entrevista realizada a la Lic. Verónica Janethe Flores Nevares, Responsable del Proceso de Apoyo Administrativo informa que para revisar lo relativo los controles de los procesos de acuerdo con los requisitos y criterios de aceptación para el producto, se tiene el documento identificado como “Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio”, de fecha 30 de octubre de 2017, versión 09. En este documento se determinan los criterios de aceptación del cliente para el producto y servicio, se muestra como requisito el realizar las comprobaciones de gastos ante la Dirección de Auditoría Interna en el tiempo establecido y considerando las políticas establecidas. Este requisito se debe cumplir a más tardar 5 días hábiles después de recibir de la DCG los comprobantes fiscales. Otro de los requisitos es solicitar a la Dirección de Control de Bienes e Inventarios oportunamente los materiales consumibles y bienes muebles requeridos por la DCG. Asimismo, se determina que se debe entregar en tiempo y forma la información a la coordinación general de acceso a la información pública, la cual debe publicarse por ley en el portal de transparencia de la UAS.

FACULTAD DE INGENIERÍA CULIACÁN

Servicio de laboratorio para obra civil.

Se cuenta con el formato Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio, Para las diferentes partes interesadas donde algunos de los requisitos son establecidos por el cliente, establecidos por la organización y por los legales y reglamentarios, Cada uno de los requisitos cuenta con su descripción y además sus criterios de aceptación pertinentes con los mismos. Ejemplo: requisito establecido por el cliente

por la parte de servicio, cotización completa y oportuna presupuesto económico y técnico de los trabajos a realizar y a tiempo de que sea útil, criterio de aceptación: previo a la formalización de la prestación del servicio se debe entregar al cliente la cotización del servicio que debe contener los trabajos solicitados costo vigencia condiciones de las muestras, etc. La comunicación con el cliente, vía correo electrónico y WhatsApp principalmente, Facebook y redes sociales, se cuenta con un catálogo en la página oficial <https://ingenieria.uas.edu.mx/servicios.html#laboratorios>, dentro de la Universidad mediante la exposición de actividades especiales, fomentada por el rector, como parte de los servicios profesionales de laboratorios que ofrece son laboratorio de pavimentos, laboratorio de geotecnia, laboratorio de construcción y concretos, laboratorio de mecánica de materiales, recordatorio de estructuras laboratorio de química y ambiental y laboratorio de hidráulica.

DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO

Servicios al público

Se cuenta con la presencia de la Mtra. Anabell Fuentes Arredondo, Coordinadora de Calidad de la Dirección General de Bibliotecas; la Mtra. Ana Laura Gritti García, Responsable del Área Virtual de Formación de Usuarios; el Ing. Arnulfo Palomares Barragán, Coordinador de Servicios al Público del Sistema Bibliotecario; el Lic. Jesús Felipe Rodríguez Aguilar, Bibliotecario; y la Lic. Iracema Cervantes Amarillas, Coordinadora del Área Infantil y Licenciatura en Psicología. El Ing. Palomares comenta que la gestión de requisitos para los productos y servicios se lleva a cabo con soporte en lo descrito en el registro denominado "Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio", cuya versión actual es 18, de fecha 30 de octubre de 2017. En su estructura, se relaciona la información sobre las Partes Interesadas vinculadas con cada tipo de requisito, la descripción del tipo de requisito (los establecidos por el cliente y los establecidos por la organización, en el que se consideran los requisitos legales y regulatorios establecidos), la descripción general del requisito establecido y los criterios de aceptación definidos para cada requisito. Los criterios de aceptación están referidos al cumplimiento del horario de servicios, el ordenamiento del acervo documental de acuerdo con su número de clasificación, la orientación al usuario en la búsqueda de material bibliográfico de acuerdo con los requerimientos del usuario, la identificación del acervo por nombre, autor, tema, título, etcétera, y la clara definición de los requisitos para el préstamo del material bibliotecario. Para evidenciar su cumplimiento se cuenta con bitácoras, registros y otra información relacionada con cada variable que obra en el sistema informático de bibliotecas. La comunicación con el cliente de los Procesos Técnicos (Servicios al Público), se lleva a cabo directamente o a través de medios electrónicos a través de los módulos de atención a usuarios en las propias bibliotecas.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES

Emisión de certificados de estudios

La entrevista fue realizada al Dr. Ramón Rodolfo Rodelo Sánchez, Jefe de Nivel Posgrado de la Dirección General de Servicios Escolares (DGSE), mostrando en pantalla el documento del procedimiento del proceso denominado procedimiento para la emisión de certificados de estudios con fecha de actualización del 12 de febrero de 2021, el procedimiento está dividido en tres tipos: 1. Para solicitud de certificados de estudios parciales (de manera general, el solicitante realiza la entrega los cinco requisitos solicitados: la solicitud de certificado, la hoja de pago por concepto de elaboración de certificado de estudio (<http://dse.uasnet.mx/alumnos>), la constancia de kardex (descargar del portal de estudiante), copia de identificación y dos fotografías tamaño credenciales ovaladas (<https://www.uas.edu.mx/tramites/certificados-estudios/>) a través de correo electrónico dgse.certificados@uas.edu.mx o acudiendo de manera presencial. Posteriormente el responsable de recepción de la DGSE recibe y revisa la documentación, se verifica que tenga impreso el número de digitalización la solicitud, entregar el expediente al responsable de supervisión de procesos de la DGSE, se entrega al responsable de la unidad académica de la DGSE para imprimir kardex, firmarlo e integrarlo y se turna el expediente al personal de elaboración de certificados, se revisa el certificado por el responsable de revisión de certificados, se firma por el Director General de Servicios Escolares, el auxiliar de la dirección revisa que este firmado, se envía para firma del Secretario General de la UAS, se recoge, se coloca holograma y sello y se turna a digitalización, finalmente el responsable de recepción de la DGSE recibe el certificado para entrega del estudiante y estudiante firma el libro de registro para la entrega de sus certificado. 2. Para solicitud de certificados electrónicos de estudios en paquete (El encargado de control escolar de la unidad académica envía a la DGSE la relación de solicitantes de certificado al responsable de unidad académica de la DGSE, se recibe y revisa y se asina al área de elaboración para generar los certificados, se generan los certificados y por último el responsable de supervisión de procesos de la DGSE informa al encargado de control escolar de la UA que se encuentra listos los certificados en el portal del alumno, el Dr. Rodelo mostró en pantalla una relación de trámites para certificado profesional de la Unidad Regional Sur, con fecha del 15 de marzo de 2022) y 3. Para solicitud de certificados electrónicos de estudios

(de manera general, el solicitante realiza la entrega los cinco requisitos solicitados: la solicitud de certificado, la hoja de pago por concepto de elaboración de certificado de estudio (<http://dse.uasnet.mx/alumnos/>), la constancia de kardex (descargar del portal de estudiante), copia de identificación y dos fotografías tamaño credenciales ovaladas (<https://www.uas.edu.mx/tramites/certificados-estudios/>) y los envía al correo electrónico dgse.certificados@uas.edu.mx, se recibe y revisa la documentación, asignar el número de digitalización, elaborar el certificado, el estudiante puede ingresar al portal y descargar el certificado). El producto final obtenido de este proceso es el certificado de estudios, ya sea parcial, total o de reposición. Con respecto a los requisitos el Dr. Rodelo mostró en pantalla el documento de requisitos y criterios de aceptación para el proceso y servicio del proceso, con fecha de actualización del 12 de febrero de 2021 versión 09, en donde se identifican como los requisitos establecidos por el cliente como certificado de estudios, información oportuna, eficiencia y eficacia, por otro lado se encuentran los requisitos establecidos por la organización que son la solicitud de información, y requisitos legales y normativos. El Dr. Rodelo comentó que para conocer la retroalimentación y quejas de los estudiantes se aplica la encuesta de satisfacción la cual se encuentra en la página electrónica <https://dse.uasnet.mx/alumnos/>, los estudiantes ingresan con su número de cuenta y el NIP y en el momento de descargar el certificado le aparece la encuesta de satisfacción de usuarios, la cual consta de seis preguntas, un apartado de quejas, comentarios y sugerencias, se analizan los resultados de manera cuatrimestral y se realiza el llenado del reporte general de cumplimiento de satisfacción de usuarios.

DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES

Elaboración, control y seguimiento de convenios

Durante la entrevista el Lic. Oscar Mauricio Meza Medina, Coordinador de Control y Seguimiento de Convenios señaló y mostró en pantalla que cuentan con el procedimiento de solicitud, elaboración, firma y seguimiento de convenios (fecha de emisión 29 de octubre de 2021; versión 04 y firmado por el titular de la Dirección General de Vinculación y Relaciones Internacionales (DGVRI) actual. El procedimiento de manera general se encuentra dividido en cuatro etapas: 1. Solicitud de convenio, 2. Elaboración de convenio, 3. Firma de convenio y 4. Seguimiento del convenio. Con respecto a los productos obtenidos señaló el Lic. Meza el convenio aceptado, el reporte de convenios de colaboración, reporte anual de seguimiento de convenios, reporte general de satisfacción de usuarios. Par el caso de los requisitos el Lic. Meza señaló y mostró en pantalla el documento denominado requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio, mostrando los requisitos por el cliente (Convenio aceptado, reporte general de convenios finalizados) y los establecidos por la organización (solicitud completa, seguimiento) y los legales y reglamentarios (Ley orgánica de la UAS, Estatuto general UAS, Reglamento de servicios externos, Reglamento de DGVRI, Reglamento de servicio social, Reglamento de servicios profesionales, Reglamento de movilidad estudiantil, Código civil, Ley de Propiedad Industrial y Ley Federal del Trabajo). Asimismo, señaló el Lic. Meza que se comunican con los responsables de vinculación a través de correo electrónico, llamadas telefónicas y capacitaciones que se imparten por parte de la DGVRI y realizan difusión de información a través de la página de internet de la UAS (<https://www.uas.edu.mx>) y redes sociales. Con respecto a los cambios, el Lic. Meza comentó que se envió oficio (OFC.DGVRI.UAS.019/2022, con fecha 21 de febrero de 2022, firmado por el Dr. Jesús Enrique Sánchez Zazueta) a los titulares de las unidades académicas y responsables de vinculación y convenios para notificar que se actualizará el modelo de convenio específico para prácticas profesionales de carácter inmediato, en estos convenios ya no firmará el Rector ahora será firmado por el Titular de la DGVRI.

DIRECCIÓN DE CONTRALORÍA ACADÉMICA

Asignación y control de cargas académicas

En la entrevista realizada al Dr. Marco Mendivil responsable del proceso de asignación y control de cargas académicas comento que cuentan con un documentos de requisitos y criterios de aceptación de los productos y servicios del cliente, lo cual comparte en pantalla y explica que son los establecidos por el cliente, por la organización, los legales y reglamentarios (normatividad) y otros requisitos necesarios, el doctor menciona los componentes de la tabla y como se lleva acabo el establecimiento de los requisitos: parte interesada (dirección de sueldos y salarios, dirección general de recursos humanos y personal académico), tipo de requisito (establecidos por el cliente), P (X), descripción del requisito oportuno (los movimientos de nómina deben entregarse a la DSS a tiempo para que el personal de asignatura reciba el pago oportunamente), criterios de aceptación (los movimientos de nómina deben entregarse a la DSS de acuerdo a su calendario establecido para cada periodo programando, con respecto a los requisitos establecidos por la organización en la descripción del requisitos esta la recepción, la revisión y la entrega, que es el producto que entra a alimentar el proceso del pago, en relación a otros requisitos se tiene lo referente a transparencia y la disposición de la información (fecha de actualización 30 de octubre de 2021, versión 10). El doctor menciona que se cuenta con una cedula de comunicación en la cual indica cómo se dan las comunicaciones al interior y a las partes interesadas (30 de octubre de 2017, versión 01), además se cuenta con un portal donde se les dan a conocer

las comunicaciones, el doctor comparte en pantalla el acceso a la página y se ve el aviso que se les da las unidades académicas que no han solicitado convocatorias de cargas académicas además de utilizar otros medios de comunicación como son oficios, correo electrónico, llamadas telefónicas y chats. El doctor. Mendivil comenta que se hace una revisión anual, lo cual depende de la reglamentación universitaria, si hay cambio en un estatuto o reglamento se harían los cambios necesarios.

DIRECCIÓN DE ARCHIVO GENERAL

Servicios de archivo general

En la entrevista realizada a la Dra. Miriam Ramos y Jorge Aguilar, de la dirección de archivo general, el licenciado Aguilar indico que se tienen determinados los requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio, los requisitos establecidos por el cliente, la organización, legales y reglamentarios y otros requisitos necesarios, el licenciado explica que se identifican a las partes interesadas (egresados titulados de las UAS), tipo de requisitos (establecidos por el cliente), P (X), descripción del requisito (protección y mantenimiento de la documentación del expediente), criterios de aceptación (la información debe ser resguardada en óptimas condiciones de forma organizada), el licenciado señaló como debe entregarse la mensajería, en el campus un día, para las UO fuera del campus dos días hábiles y para todas las zonas foráneas, de acuerdo a una visita a rectoría, se le avisa que hay documentación a entregar (30 de octubre de 2019, versión 14). La Dra. Ríos señaló que para comunicarle a los usuarios los requisitos de los productos y servicios, se cuenta con un conjunto de vías como son la página WEB, de manera física está en la entrada para que se pueda visualizar, de forma verbal cuando tiene una duda de cómo se va a proporcionar el servicio y en cada uno de los cubículos se encuentra lo referente a los criterios, el licenciado Aguilar comparte en pantalla la página Web de la Dirección de archivo general se tienen diferentes acciones en la parte de certificación tiene los requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio, menciona que pueden acceder a la página y consultar la información, la Dra. Ríos agrega que la información también se encuentra disponible en el módulo de SG. La Dra. Ríos explico que cuando se presenta una modificación se hace y se lleva al nuevo, se ve al final de cada documento el control de cambios y se identifican los cambios que se han realizado, y se le notifica con un oficio a la dependencia o dependencias implicadas, sobre todo cuando se tienen otras dependencias con las que se tiene en relación, se le notifica a los usuarios de manera verbal además se coloca de manera escrita para que el usuario lo pueda visualizar, se muestra en pantalla un oficio de la devolución de expediente, se le dice que todos los expedientes que se tienen calidad de préstamo, el número de situaciones jurídicas de las UAS o con la UAS, y para ello se tiene firmado un convenio donde se comprometen se signa, renovar el convenio julio 2021, con firmas de ambos titulares.

DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

Comprobación de gastos

Teresa Soto, asistente del área, comenta que el proceso inicia con un oficio dirigido a la titular muestra evidencia de oficio con fecha 24 de marzo de 2022, solicitud para revisión. Muestra el EGR 2022000901 de cantidad \$8255.96. Revisa el listado y el folio y nombre de usuario Folio 2022001410. El sistema arroja un CGA y pasa las comprobaciones a la encargada del proceso

Envían los comprobantes que son parte de la revisión.

Mostraron el Procedimiento de comprobación de gastos, fecha de actualización 31 de octubre de 2021, versión 19. Como ejercicio de auditoría, se realizó lo siguiente:

Primera revisión

Irma ingreso a la plataforma de comprobación de gastos SIIA – SIF – UAS

Se observó que se un ingreso con un usuario y contraseña se reciben las comprobaciones y se registran en el sistema

Se genera la recepción de trámites de primera revisión, en esta revisión se concentra lo recibido en la recepción

- La segunda etapa es la revisión, se entrega al auditor para la distribución
- Guadalupe González auditor de primera revisión, da el seguimiento y mostró en pantalla la revisión y el CGA Beneficiario 11491 marcela de Jesús Vergara
- Cada auditor cuenta con su usuario y contraseña- pase a primera revisión – se ingresa el folio y se da el pase y se mete al sistema para validar las facturas con vigencia ante el SAT, ingresan al Sistema Integral De Información Administrativa- la actividad primordial es verificar que no estén canceladas ante el SAT.
- Mostró el expediente con folio EGR 2022000901.
- Verifican las cuentas para ver que corresponda el fondo EGR 2022000901
- Mostró primera factura soluciones en informática del noreste S.A. de C.V. No. 20888 y 20889
- Solicitud de compra y orden de compra
- Este expediente cuenta con 3 facturas y póliza de cheque

	<ul style="list-style-type: none"> - Mostró la tira para comprobación en el que se acumulan las cantidades de las facturas con una cantidad final de \$8255.96 - Mostro formato comprobación de gastos con fecha 25 de marzo de 2022 firmado por el auditor 74 María Guadalupe - Se generan 2 juegos de comprobación uno original para la dirección - Se arroja un dictamen de comprobación con el CGA2022000855 - Se mostró el dictamen comprobación de gastos de primera revisión con fecha de 25 de marzo de 2022. <p>Segunda revisión</p> <ul style="list-style-type: none"> - José Gilberto Baeza auditor de segunda revisión - Le llega el dictamen e ingresa al módulo de segunda revisión, ingresa el folio CGA2022000855, agrega la segunda revisión y le da el Visto Bueno. Una vez que la directora lo firma, pasa al apartado de pase de comprobación firmada, libera el trámite para corte y los auditores proceden a hacer el corte. - María Virginia García - realizó el corte de envío entrando al sistema es auditora de primera revisión, este es el producto que se entrega - Termina el procedimiento de revisión y comprobación de gastos, se mostró el documento Corte de envío de comprobación de gastos 2022000102, elaborado por el auditor 48, se firma y se llevó a la dirección de contabilidad general, se registra y se registra. <p>DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA Auditoría interna</p> <p>Mostró el documento procedimiento de auditoría interna con fecha 31 de octubre de 2021, versión 18. Tiene el objetivo evaluar orientar y vigilar. Como actividades mencionaron lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se envía oficio de inicio - Mostraron como evidencia un ejemplo de un oficio de auditoría: Revisión 0724/1/2105 – para la escuela preparatoria Choix , asunto inicio de auditoría, menciona el nombre del auditor y la documentación que se requiere – con fecha 21 de septiembre de 2021 - Si es virtual se envía correo con los mismos datos que el oficio. Formatos de encuestas y de entrevistas - Se gestionan los recursos necesarios para que se lleven a cabo las evaluaciones - En la parte de la ejecución - Son entrevistadas las áreas para generar evidencia de lo que se mencione - Se recaba la información obtenida - Los alumnos responden encuestas para aportar a la evidencia - Se apegan a la Guía general de auditores - Elaboración del informe - Se entregan los resultados vía correo o en sitio, depende la situación - Se firman en físico por el auditado - Se sube a la plataforma - Se informa a la contraloría de la UAS por parte de la Directora - Auditorías de escritorio o gabinete - Se realiza un Programa de auditoría No. 31, con fecha 31 de octubre 2021, versión 14. Con 16 unidades programadas de las siguientes escuelas Zona centro, Zona Norte, Zona Sur, Zona Centro Norte del periodo septiembre al 3 de diciembre 2021. - Se mencionan las etapas 1. Planeación, 2 ejecución, 3 elaboración de informes - En la parte de la ejecución, los auditores se basan en la Guía General de Auditoría de la DAI, con 31 de octubre 2017, versión 06. - Genera el primer informe previo, se mostró como ejemplo el informe No. 0724/1-21-25, el auditado Ing. Oscar Mauricio Heredia Ruiz, Escuela Preparatoria Choix, periodo 1 de octubre 2018 al 30 de septiembre 2021, se exhibe el estado de ingresos, se mencionan las notas al estado de ingresos. Es informe previo porque el auditado puede realizar algunas observaciones al respecto, se le da la oportunidad para solventar observaciones en 5 días hábiles. - Posteriormente se elabora el informe final y se firma por parte de la Directora, se cita al auditado para que vaya por su informe, aunque sean revisiones en gabinete. - Se presentó como evidencia final el informe No. 0724/1/21-25, este informe final cuenta con el apartado de opinión, está firmado por la Directora de Auditoría Interna y cuenta con la fecha 24 de Noviembre. La opinión generada para este proceso es que presenta razonablemente en todos los aspectos de importancia el origen de los recursos, así como la aplicación de los mismos. Este es el producto final
--	---

- Se cuenta con una recomendación, se cuenta con 20 días hábiles para atenderla y es la siguiente: “La DAI recomienda a la Unidad lleve a cabo las gestiones ante la Dirección Asuntos Jurídicos para la elaboración de los contratos antes mencionados”.
- Como actividad final se informa a la Contraloría General de la UAS los resultados y seguimientos, como evidencia muestran el Oficio 017/1/21, en el cual se informan las auditorías del programa 31, así como los resultados del programa de auditoría No. 31.

El Objetivo de la revisión, cumplir con la normatividad de la universidad y que estén registradas todas las operaciones realizadas. Por motivos de la pandemia, se solicita la información vía correo.

COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO

Elaboración de la Estadística Básica

En la entrevista realizada al Lic. Jesús Manuel Elizalde, Responsable del Proceso de Elaboración de la Estadística Básica, informa que para revisar lo relativo los controles de los procesos de acuerdo con los requisitos y criterios de aceptación para el producto, se tiene el documento identificado como “Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio”, de fecha 03 de noviembre de 2021, versión 15. En este documento se determinan los criterios de aceptación del cliente para el producto y servicio, se muestra como requisito, primero la información oportuna, lo cual se refiere al cumplimiento con los tiempos fijados para la entrega de la información a los diferentes organismos o personas que lo solicitan. Segundo, la información completa, es decir, que los documentos entregados al cliente deben responder a todos los rubros en los que se solicita la información. Tercero, capacitación, es decir, los encargados de control escolar de las UA reciben capacitación y asesoría necesaria para el llenado del formato 911 de la SEP. Cuarto, la herramienta, es decir, contar con el soporte tecnológico adecuado para facilitar el llenado del formato 911 de SEP.

COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO

Procedimiento para Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación

Durante la entrevista realizada al Mtro. Jonathán Hernández Lizárraga, Responsable del proceso de Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación informa que para revisar lo relativo los controles de los procesos de acuerdo con los requisitos y criterios de aceptación para el producto, se tiene el documento identificado como “Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio”, de fecha 20 de octubre de 2021, versión 07. En este documento se determinan los criterios de aceptación del cliente para el producto y servicio, se muestra como requisito que las UO cuenten con un documento anual que les facilite su ejercicio de planeación, programación y presupuestación. Además, de que las UA reciban capacitación y asesoría para sus procesos de planeación, programación y presupuestación. En cuanto la planeación las UO deben contener los elementos del modelo de planeación estratégica que se implementa en la institución. En lo referente a la programación se debe considerar el catálogo programático establecido por el Comité de Presupuestación Institucional conformado por los titulares de la CGP, Contraloría General y Secretaría de Administración y Finanzas. En lo relativo a Presupuestación, debe apegarse al techo financiero establecido por el Comité de Presupuestación Institucional, conformado por los titulares de la SAF, Contraloría General y la CGPD. Asimismo, se determina que se debe entregar en tiempo y forma los planes de desarrollo de las unidades académicas y el Plan de Desarrollo Institucional para ser avalado por el H. Consejo Universitario.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL

Asignación, seguimiento y liberación del servicio social.

Se cuenta con el formato Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio, para las diferentes partes interesadas donde algunos de los requisitos son establecidos por el cliente, establecidos por la organización y por los legales y reglamentarios, cada uno de los requisitos cuenta con su descripción y además sus criterios de aceptación pertinentes con los mismos. Ejemplo: establecido por el cliente, carta de liberación de servicio social universitario, documento oficial emitido por la DGSS que avale las actividades de servicio comunitario de acuerdo a la reglamentación, con criterios de aceptación: la carta debe ser impresa en formato oficial conteniendo el logo universitario, su razón social y contener los datos de número de Folio de emisión de cartas, número de Folio asignado por el sistema informático de SS, nombre completo del brigadista, número de cuenta asignado, UA origen, carrera de origen, unidad receptora, nombre del proyecto, ciclo escolar, fecha de liberación, entre otros requisitos. La comunicación con los usuarios se realiza por medio de la página oficial www.serviciosocial.uas.edu.mx/brigadistas/, donde aparece la convocatoria de servicios sociales dirigida a estudiantes y/o egresados para el ciclo escolar 2021-2022 fase II, se observan los requisitos, el reglamento, todos los formatos requeridos por brigadistas de servicio social, etc., así como otros medios de contacto como teléfono, correo electrónico, redes sociales como Facebook e Instagram.

DIRECCIÓN ACADÉMICO LEGAL

Certificación Profesional

La Lic. Oralia comento que el servicio que brinda es el de certificación profesional, obteniendo como producto final los titulo o diplomas de grado, los requisitos para este trámite se encuentran descritos en el documento requisitos y criterios de aceptación los cuales mostró a través de la plataforma del SGC, estos se comunican por la página de la UAS, en el apartado de tramites (titulación), la Lic. Comentó que unos de los requisitos a entregar es el acta de nacimiento original, argumentó que nunca han tenido perdida de documentación, ya que esta es manejada únicamente por la responsable de proceso

DIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES

Prestaciones Sociales a los Universitarios

La Lic. Esther mostro el documento Requisitos y criterios de aceptación para el trámite de las prestaciones sociales a los universitarios, en este documento se observa los requisitos por el cliente, por la organización y los legales y reglamentarios, estos se revisan de forma anual en conjunto con el Lic. Jorge Amid Castellanos Navarro, director de prestaciones sociales y la Lic. Esther como responsable de proceso, quien comentó que en caso de que exista la necesidad de realizar un cambio este se registra en el apartado de control de cambios.

ESCUELA PREPARATORIA LOS MOCHIS.

Servicios de laboratorio de prácticas experimentales

En entrevista con la Bióloga Inobis, identifica el Procedimiento de Servicios de Laboratorio de Prácticas Experimentales (Fecha de emisión:30-10-2017 versión:03) y Requisitos de Aceptación para el Producto y Servicio (fecha de actualización: 03-11-2020 versión:03), en donde se establecen las actividades necesarias para atender las distintas necesidades de los clientes. Los criterios son revisados cada año si existe alguna modificación se modifican y se notifican a los clientes, en caso contrario el documento se queda, así mismo están considerados los requisitos legales y reglamentarios que son aplicables.

La manera de realizar la satisfacción del cliente se efectúa y sirve como base para cumplir el objetivo No.1, es de la siguiente manera: En cada práctica profesional se realiza por equipos para química y biología son 12 equipo que son divididos en dos mesas de trabajo hay finalizar la clase en cada equipo de trabajo se eligen a dos alumnos de cada equipo para que contesten la encuesta y la suban al sistema donde quedan registrados. Los grupos de trabajo dependen de la matriculación del grupo.

SECRETARIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Egresos

En la entrevista realizada al personal de egresos, Subdirectora de la Secretaría de Administración y Finanzas, Sebastian Berbelleza y las colaboradoras, Keico Vianey Obeso Félix (responsable del proceso), Gisela Félix (operativa), Alma Rivera del Soporte documental y Marcela Zazueta Soto. La responsable del procesó Keico Obeso menciona que tienen un documento de los requisitos para los productos y servicios (establecidos por el cliente, la organización, legales y reglamentarios y otros requisitos), que va desde la solicitud hasta la transferencia bancaria, lo cual comparte en pantalla y explica los elementos que componen a la tabla, Partes interesadas (trabajadores de las UO), tipo de requisitos (establecidos por el cliente), P (X), S (X), descripción del requisito (1. Oportunidad, 1.1 los cheques y transferencias, bancarias que amparan el egreso que deberán pagarse en tiempo y forma), criterios de aceptación (1.1.1 Deberán ser pagados de acuerdo con el tipo de concepto de pago y monto autorizado de conformidad con la consulta de trámites con fecha promesa), el formato con fecha de 31 de octubre de 2021 versión 15. La responsable menciona que la comunicación de los requisitos con el cliente es de manera verbal y cuando hay un cambio se les notifica vía telefónica y/o de manera verbal, hasta el momento no han tenido cambios en los requisitos. La Subdirectora Sebastian Berbelleza comento que la auditoria interna y bienes inventarios tienen un manual donde vienen los requisitos de la petición de inicio, se recibe el trámite y se completó para su trámite

SECRETARIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Ingresos

En la entrevista realizada al personal de ingresos, Subdirectora de la Secretaría de Administración y Finanzas, Sebastian Berbelleza y los colaboradores Lic. Fernando Vázquez Ramón (responsable del proceso de ingresos), Karina Valdez (encargada de la emisión de CFDI), Vianey Citlai Álvarez (emisión de hojas de pago), Hugo Edmundo cajeo general. El licenciado Fernando Vázquez, responsable del proceso de ingresos, comparte en pantalla los requisitos para los productos y servicios, establecidos por el cliente, establecidos por la organización, legales y reglamentarios, otros requisitos. El licenciado explico cada uno de los rubros de soporte documental, compromiso de entrega, consistencia, soporte documental, apego a la normatividad (ley organice) y transparencia, a manera de ejemplo explica la tabla que contiene a las partes interesadas

(Dirección de Contabilidad General), tipo de requisitos (establecido por el cliente), P (X), descripción del requisito (soporte documental, 1. El soporte documental de los ingresos), criterios de aceptación (1.1. Los CFDI de ingresos y de pago deben entregarse contenido de los datos fiscales importe y conceptos correctos), el formulario contiene la fecha del 30 de octubre de 2021, versión 13. El licenciado indico que los requisitos se pueden dar de manera personal en las oficinas, por teléfono, por correo electrónico y por video conferencias, dependiendo del tipo de trámite, se tiene el acceso, los cambios que pudieran generarse dependen de las diferentes instancias gubernamentales, estos cambios se comunicarían, hasta el momento no han tenido cambios derivado a que no se han modificado las leyes federales con las que se rigen.

SECRETARIA GENERAL

Recepción de proyectos, análisis y determinación de factibilidad por parte de las comisiones para poder ser presentados ante el H. Consejo

Procedimiento atención y dictaminación de solicitudes y/o proyectos por las comisiones permanentes del HCU, documento 18 de enero 2021, versión 13. Cuenta con 43 actividades.

Se solicitó evidencia de algunas y se mencionó lo siguiente:

Mostró su correo electrónico en el cual se le hizo llegar un aval de secretaría académica universitaria con fecha del 20 de enero de 2022, , el proyecto "Reestructura del programa institucional de tutorías de la Universidad Autónoma d Sinaloa, , el pre dictamen,

Mostró el proyecto "Reestructura del programa institucional de tutorías de la Universidad Autónoma d Sinaloa" con un número de 20 involucrados y colaboradores

Se realiza un pre dictamen es sin firmas, tiene fecha 24 de enero de 2022 y es elaborado por el asesor

Posteriormente mostró dictamen con firmas y con fecha del 24 de enero de 2022.

DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES

Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil

Para la determinación de los requisitos para la prestación del servicio, Patricia Cibelina Guerra Corrales, directora de la DGVRI y responsable del proceso y Marco Iván López Delgado, coordinador de vinculación, comentan que cuentan con el Documento Requisitos y Criterios de aceptación para el producto y servicio (Fecha de actualización 14 de febrero de 2020, versión 05), en el cual definen la parte interesada, tipo de requisito y criterio de aceptación.

Parte interesada: Estudiantes y padres de familia

Tipo de requisito: Establecidos por el cliente

Criterio - Veracidad: Constancia de participación de el PME veraz

Constancia debe contener:

- Nombre de la UAS
- Nombre de la DGVRI
- Nombre del estudiante
- Modalidad en que se llevó a cabo (nacional o internacional)
- Periodo de estancia del PME
- Firma del titular de DGVRI
- Firma del rector
- Fecha de emisión de constancia

Kardex debe contener:

- Nombre del estudiante
- Número de cuenta
- Clave y nombre de unidad académica de la UAS
- Nombre de la licenciatura
- Clave y nombre de materia
- Folio
- Semestre
- Número y letra de calificación

Criterio - Oportuno: Constancia entrada en tiempos establecidos

Constancia y Kardex = 30 días hábiles una vez verificada aprobación de las asignaturas / a partir de la recepción de las calificaciones por parte de la IES receptoras.

	<p>Criterio - Comunicación: Periódico Buelna, convocatoria, asesoría, correo electrónico, teléfono, pagina web, Facebook de movilidad estudiantil.</p> <p>Criterio - Asesoría: Notificar al padre para participar en la convocatoria y generar los documentos correspondientes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carta compromiso - Carta autorización de los padres (Acompañado de copia de identificación) - Carta de postulación de la unidad académica - Kardex con porcentaje de créditos y promedio mínimo de 8.5 - Solicitud e movilidad estudiantil - Solicitud de movilidad estudiantil - Solicitud y requisitos particulares de la IES de destino - Formato de homologación de materiales - Constancia de materias que cursa actualmente - CV - Carta de intención de motivos - Carta de recomendación del tutor académico - Carta de recomendación de un miembro de un cuerpo académico - Copia de identificación oficial - CURP - Certificado médico de buena salud - 2 fotografías tamaño infantil - Vigencia de seguro médico <p>También se consideran como requisitos legales y reglamentarios</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ley orgánica - Reglamento General de vinculación y Relaciones internacionales <p>Reglamento de intercambio y movilidad estudiantil</p> <p>DIRECCIÓN DE RADIO UAS Producción y Transmisión de la Programación de Radio UAS; Programas, Promocionales y Enlaces Remotos</p> <p>En la entrevista realizada al Lic. Angellos Shinué Pérez Morales, Responsable del Proceso de Producción y transmisión de la programación de radio UAS; programas, promocionales y enlaces remotos, informa que para revisar lo relativo a los controles de los procesos de acuerdo con los requisitos y criterios de aceptación para el producto, se tiene el documento identificado como "Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio", de fecha 19 de febrero de 2021, versión 02. En este documento se determinan los criterios de aceptación del cliente para el producto y servicio, se muestra como ejemplo que el promocional debe transmitirse en las tres estaciones FM 102.9, AM 1150 y FM 96.1 de Radio UAS, según lo establecido en la solicitud. Asimismo, el promocional deberá ser claro y entendible para todo tipo de audiencia, según los datos descritos en la solicitud o en el promocional grabado. En cuanto a la programación, por ejemplo, se establece que esta 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. En cuanto a los enlaces remotos, estos deben ser transmitidos en el momento en el que suceden y desde el lugar de los hechos. Otros de los requisitos centrales, son los relativos a los programas de radio, los cuales deben presentar una solicitud con un proyecto, presentar grabación del programa piloto y especificar las necesidades técnicas para la realización de este. Finalmente, se establecen criterios y requisitos para una programación incluyente y evitar todo tipo de discriminación.</p>
PROCESOS RELACIONADOS CON LOS INSUMOS.	
(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>7.1.3 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3.</p>	<p>DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Administración del sistema de gestión</p> <p>De acuerdo con lo comentado por la LCP Rosa María Guevara Salido, en relación con los insumos, la adquisición de estos se coordina desde la Dirección de Bienes e Inventarios y considera lo establecido en la</p>

<p>8.5.3, 8.5.4</p>	<p>Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, estableciendo un mecanismo y controles que sigan todas las unidades organizacionales de la Universidad Autónoma de Sinaloa.</p> <p>Para dar inicio al proceso de adquisición, la UO que requiere el insumo, debe generar la requisición correspondiente y se envía a la Dirección de Bienes e Inventarios, esta requisición se realiza a través del sistema electrónico que cuenta la Dirección. Una vez generada la requisición, el titular de la DCM revisa y si autoriza se genera la orden de comprar para su envío al proveedor seleccionado (dentro de los que ya se encuentran autorizados por la universidad).</p> <p>Una vez que el proveedor recibe la orden y suministra el insumo a la universidad, el responsable de almacén localiza a la unidad solicitante del insumo y da aviso de la adquisición de este para su entrega.</p> <p>Como control a lo largo del proceso, las partes involucradas (unidad solicitante, titular de la DCM, encargado de almacén y persona que recibe el insumo) firman la requisición en sus diferentes etapas.</p> <p>Se revisa módulo requisiciones del Sistema Integral de Información Administrativa (SIIA). Para la generación de una requisición se considera cuatro rubros generales: consumibles / servicio / equipo / alimentos. De acuerdo con el insumo requerido, se cuenta con un catálogo de mobiliario y equipo, un catálogo de materiales de consumo y un catálogo de servicios para facilitar la identificación por parte de la unidad solicitante.</p> <p>Para validar lo comentado, se revisa requisición: Unidad organizacional: 640, Departamento de personal Fecha: 21 de octubre de 2021 / Folio de requisición: 114775 Tipo de requisición: Consumible Cantidad 10 / Unidad: Pieza Descripción: USB 64Gb Observaciones: sin marca Utilización o destino del material: Uso exclusivo de Dirección de Personal Se revisa orden de compra: OC202110768 Requisición: 114775 Proveedor: OFILLEVA, S.A. de C.V. Dirección: Av. Álvaro Obregón 844 Guadalupe 80220 Culiacán, Sinaloa, México U.O.: 640 Departamento de personal Fecha de emisión: 05/11/2021 Firmado por el Director de Bienes</p> <p>Se revisa requisición fecha 08/10/2021 Folio 112705 / Unidad: 220 / Coordinación General de Extensión Cultural Cantidad: 4 Unidad: pieza Termómetro digital Utilización: material para uso en la casa de la cultura, Galería de arte Frida Kahlo, teatro Universitario y Centro Cultural Culiacancito. Se observan las firmas correspondientes de los involucrados. Se revisa orden de compra OC202108482 / Folio 112705 Proveedor: Grupo Kevana S.A. de C.V. U.O.: Coordinación General de Extensión Cultural y los Servicios Fecha de emisión: 20/10/2021 Observaciones: Se cotiza termómetro infrarrojo para frente tipo pistola. Código: C08582 / Artículo: Termómetro Digital / Unidad: Pieza / Cantidad: 4 Total = \$9,850.72 Firmado por Director de control de bienes e inventario, Dr. Cuén Díaz Héctor Melesio</p> <p>Para validar la satisfacción de los usuarios con los insumos proporcionados, la Dirección de Bienes e Inventarios genera un cuestionario de satisfacción, en el cual solicita evaluación en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asesoría y/o capacitación para la elaboración de las requisiciones - Oportunidad en la respuesta a las solicitudes entregadas - Oportunidad de aviso en caso de que su solicitud haya sido rechazada - Calidad de los productos entregados
---------------------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Cortesía y trato del personal - En forma general el servicio recibido - Considera comentarios y sugerencias / quejas / felicitaciones <p>Se revisa análisis de encuestas, periodo 2021-2022. Se respondieron un total de 60 encuestas Se cuenta con la calificación de cada uno de los rubros, las 60 presentan niveles de satisfacción entre bueno y excelentes. Se concentran los comentarios, felicitaciones y quejas para ser atendidos, adicional a la evaluación de los cuestionamientos</p> <p>La Dirección de Bienes e Inventarios, realiza la evaluación a los proveedores, que prestan servicios a la universidad.</p> <p>Criterios a evaluar: Calidad del producto / Plazos de entrega / Respuesta ante reclamaciones / Precio / Provee productos o servicios cuidando su impacto ambiental / Sus operaciones atienden políticas de cuidado ambiental (estas últimas dos se aplican mayormente a los proveedores involucrados en los procesos de gestión ambiental).</p> <p>Se califica en escala muy bueno (10), bueno (9), regular (8), malo (7), muy malo (6) Una calificación de 40 o menor es reprobatoria y se tendrá que notificar al proveedor, programándose una reevaluación.</p> <p>Se revisa calificación del proveedor: Tecnika Global, S.A. de C.V. Tipo de producto: Equipo de cómputo y tecnologías de la información, mantenimiento y consumibles Fecha: 11 de febrero 2022 Total de puntos 60 Calificación: 60 Se revisa oficio dirigido a la organización en el que comunican los resultados obtenidos de su evaluación.</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, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5.2,</p>	<p>DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Administración del sistema de gestión</p> <p>En la entrevista realizada a la licenciada Alma Leal colaboradora del SGC, comparte en pantalla el Manual de Gestión (fecha de actualización 30 de octubre de 2021, versión 28) en el apartado 7.1.4 y señalo que para evaluar el ambiente para la operación de los procesos se aplica un cuestionario de manera bianual (último mes del año anterior o a principios del año en curso). La licenciada menciona que la encuesta se aplica a través del módulo del SG, entra y comparte en pantalla la encuesta, se observan los gráficos y va explicando, el cuestionario está conformado por 25 ítems en relación a: rubros condiciones ambientales del centro de trabajo (4), esfuerzo mental y ritmo de trabajo (3, actividades y responsabilidades en el trabajo (2), decisiones que puede tomar en su trabajo (2), cualquier tipo de cambio en su trabajo (1), capacitación e información sobre trabajo (2), el o los jefes que tiene contacto (2), relaciones con los compañeros (2), información del rendimiento en el trabajo (3), actos de violencia laboral (3), atención a usuarios (1) y una pregunta abierta para comentarios y sugerencias. La licenciada indico que se aplicaron 495 encuestas a los 49 procesos del SG, obteniendo como resultado que el 74.89% evaluaron el ambiente de manera favorable, el 15.72% evaluaron de forma intermedia y el 9.39% de forma no favorable, al final se realiza un comparativo de años anteriores observándose una tendencia a tener un ambiente favorable (informe de ambiente para la operación de los procesos 2021). La Lic. Leal menciona que ella tiene los resultados de manera general y que cada uno de los procesos tiene las evaluaciones propias, a manera de evidencia entra a la plataforma del SG y muestra los reportes de cada grupo de preguntas, así como el análisis de la información, añadió que se les notifica por oficio que ya esa en la plataforma los resultados y que los pueden consultar.</p> <p>Como parte de la auditoría con Rosa María Guevara Salido, de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad y el Lic. Oscar Escobar Beltrán, supervisor de obra y mantenimiento de la Dirección de Construcción y Mantenimiento, se revisa los mecanismos establecidos para el mantenimiento correctivo y preventivo de equipos e infraestructura en las diferentes unidades consideradas dentro del alcance del sistema.</p>
--	---

<p>Para el servicio de mantenimiento correctivo, se reciben los oficios de solicitud de parte de cada unidad solicitante y la secretaria de dirección de mantenimiento ingresa la información correspondiente al folio, dependencia, fecha, concepto del mantenimiento solicitado (área a su interpretación) al sistema informático de la DCM.</p> <p>Se realiza un concentrado de los oficios de manera semanal y se comparte al subdirector de mantenimiento y al supervisor de obra y mantenimiento.</p> <p>Se revisa concentrado de la semana del 07 al 11 de marzo 2022, se identifican área, oficios recibidos, oficios atendidos, oficios no atendidos, observaciones.</p> <p>Áreas consideradas: Albañilería, electricidad, jardinería, pintura, plomería, refrigeración, etc.</p> <p>La subdirección de mantenimiento prioriza las necesidades y autoriza la atención de solicitudes.</p> <p>El Supervisor monitorea el avance del mantenimiento con jefes de área y se registra en el formato establecido indicando si el trabajo está completo (Trabajo ok), en proceso o pendiente.</p> <p>Se revisa el avance del mantenimiento Mes: marzo 2022 Folio 2929 Dependencia: Secretaría de Administración y Finanzas Concepto: Instalar lámpara de alto voltaje en el archivo ubicado en ventanilla de tramites generales Estado: Trabajos terminados al 100%</p> <p>Folio: 2931 Dirección de archivo general Concepto: Cambiar lámparas a LED porque afectan papel y tinta de los documentos. Estado: Ya se hizo el levantamiento están en espera del material solicita para atender.</p> <p>En relación con los servicios de mantenimiento preventivo, se cuenta con un programa de mantenimiento preventivo año 2022. El programa tiene el siguiente objetivo: Proteger y conservar la infraestructura y equipamiento, prolongando su vida útil con la finalidad de brindar un servicio de calidad a los usuarios y disminuir su impacto ambiental.</p> <p>Alcance: Es aplicable al mantenimiento preventivo en las ramas de talleres, electricidad, plomería, albañilería, pintura, refrigeración de las instalaciones de la UAS.</p> <p>Se realiza calendarización de las actividades de mantenimiento para cada uno de los edificios del campus Buelna, así como aquellas “unidades organizacionales externas centro” (unidades fuera del campus buelna), identificando las dependencias consideradas en el alcance del sistema de gestión.</p> <p>Programa elaborado por el Lic. Oscar Escobar Beltrán, responsable de proceso, revisado y aprobado por Arq. Refugio Israel Cholico López, subdirector de mantenimiento y MC Jorge Pérez Rubio, director de la DCM</p> <p>Se revisan reportes de revisión de mantenimiento realizado de manera preventiva Fecha 04/03/2022 / Área: refrigeración Dirección General de vinculación y Relaciones Internacionales Concepto Equipos de aire tipo mini Split Cantidad 10 equipos Estado actual del equipo o pieza: buen estado de funcionamiento en general Observaciones: Equipo de recepción no enciende / Revisión de plafón en pasillo ya que al parecer es filtración por drenaje.</p> <p>Se revisa constancia de trabajo * Reparación de aire acondicionado, de área de recepción, la cual presentaba averías de motor abanico de condensador sustituyéndose el mismo y nivelando carga de gas Trabajadores: Edgar Iván Ramos Landeros / Elmer Picos Yuriar Fecha 18 de marzo 2022 Nombre y firma por Israel Soto Zazueta, director general de vinculación y relaciones internacionales Conformidad del servicio: SI</p> <p>Se revisa reporte de revisión 02/03/2022 Dirección de contabilidad general</p>
--

	<p>Concepto: Equipos de aire acondicionado minisplit Cuatro equipos Buen estado de funcionamiento Sin observaciones</p> <p>Se revisa reporte de revisión 03/03/2022 Dirección de informática Equipo de aire acondicionado Cantidad: 12 equipos Sin observaciones Estado actual del equipo o pieza: Buen estado de funcionamiento. Firma responsable y sello de UO Atendido por: Edgar ramos Landeros Firmado por supervisor</p>
--	---

PROCESOS RELACIONADOS CON EL PERSONAL.
(Personas. Ambiente para la operación de los procesos. Competencia; toma de conciencia; comunicación)

<p>7.1.2, 7.1.4 7.2, 7.3, 7.4</p>	<p>DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Administración del sistema de gestión</p> <p>Como parte del proceso de evaluación de la conformidad, la LCP Rosa María Guevara Salido, comenta, en relación con la competencia del personal involucrado en las diferentes unidades organizacionales y académicas, la comisión mixta de capacitación y adiestramiento, de manera anual y a finales de año, realizan una detección de necesidades de capacitación, de manera electrónica, a través del portal del SIAA.</p> <p>Lanzan una convocatoria en la cual hacen cuestionamientos respecto a las necesidades de capacitación y concentran la información para generar el programa general de capacitación y adiestramiento 2022, con alcance para las unidades de todo el estado.</p> <p>Cuestionarios de diagnóstico aplicados = 1039, el cuestionario consta de 11 preguntas y una pregunta abierta. La detección de necesidades de capacitación se considera en materia de computación, primeros auxilios, desarrollo humano, seguridad universitaria, conciencia ambiental, SACE, bibliotecario. Obteniéndose información de manera general y por cada unidad regional.</p> <p>Se consideran los siguientes cursos: Computación - Diplomado en tecnología de la información y comunicación – Apoyándose del Centro de Cómputo Universitario.</p> <p>Biblioteconomía - Introducción al SIABUC / Gestión de proceso editorial / Biblioteca digital / Catalogación de material bibliográfico en formato MARC 21 / Evaluación de colecciones/ Aplicación de social medio en bibliotecas. Se cuenta con convenios con la Universidad Nacional Autónoma de México, quienes apoyan en la impartición de la formación en el área de bibliotecas</p> <p>Sistema Automatizado de control Escolar - Actualización en el uso de SACE / Personal de servicios escolares</p> <p>Seguridad Universitaria - Protección Civil</p> <p>Se revisa evidencia de realización del curso “Introducción a los módulos del SIABUC 8” Fecha: 10 de febrero 2022 Se revisa cuestionario de evaluación al curso, se evalúa estructura y contenido el curso, instructor y organización</p> <p>Se revisa formato de Impacto de la capacitación en la productividad Objetivo: Valorar la eficiencia de la capacitación que se les ha brindado a los trabajadores administrativos de la Universidad Autónoma de Sinaloa y poder mejorar los servicio que se les brinda a los usuarios. Evalúan: ¿Considera que los conocimientos, habilidades o destrezas que han adquirido los trabajadores mediante la capacitación han cumplido su objetivo? ¿Cómo considera usted que ha sido la capacitación</p>
--	--

	<p>impartida al personal administrativo a su cargo? ¿La capacitación impartida al personal administrativo a su cargo, ha permitido que este desarrolle sus actividades de manera?</p> <p>Deben contestarlo los titulares de las unidades en la que le personal participo en la capacitación.</p> <p>Se revisa cuestionario DNC, consideran los siguientes cuestionamientos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Recibí capacitación cuando ingresé a mi puesto actual- Mis conocimientos me dan seguridad para cumplir con mis funciones laborales- En mi área laboral puedo identificar un problema y decido como resolverlo- Que cursos de capacitación consideras que deben impartirse para desarrollar. <p>En relación con la capacitación en materia de calidad, la última jornada de capacitación se realizó del 19 de octubre 2021 al 11 de noviembre 2021.</p> <p>Se consideraron 32 horas de formación distribuidas en 8 sesiones en línea.</p> <p>El curso taller se denominó: ISO 9001:2015 Estrategia para el Aseguramiento de una Gestión y Administración de Calidad</p> <p>Consideró lecciones, ejercicios, producto integrador y evaluación de competencia en línea, otorgando la constancia de participación y aprobación, tomando como referencia el reglamento de educación continua.</p> <p>Se emitió convocatoria a los procesos considerados en el alcance del sistema de gestión. Se revisa convocatoria emitida.</p> <p>Programación del curso-taller:</p> <p>Sesión 1 – Introducción al sistema de gestión de la calidad, cultura, desarrollo y competitividad con calidad y Norma ISO 9000:2015 19/oct, 21/oct</p> <p>Sesión 2 – Normas ISO 9000:2015, 9001:2015 y sistema de gestión de la UAS (parte 1) 26/oct 28/oct</p> <p>Sesión 3 – Norma ISO 9001:2015 y sistema de gestión de la UAS (parte 2) 03/nov, 05/nov</p> <p>Sesión 4 – Norma SIO 9001:2015 y sistema de gestión de la UAS (parte 3) 09 nov - 11/nov</p> <p>La evaluación se realiza a través de la realización de un producto integrador que consiste en la realización del plan de calidad, requisitos, matriz de riesgos, objetivo, cedula de comunicación de un proceso, considerándose el 15% de la calificación</p> <p>Asistencia y/o ingreso a la plataforma 20%</p> <p>Lecciones y ejercicios</p> <p>Examen en línea 40%</p> <p>Suma de la totalidad de los puntos = 100%</p> <p>El acceso a las sesiones en línea se realiza a través de un módulo informático de la DSGC, en la cual una vez registrada la persona tiene acceso con su número de empleado y contraseña.</p> <p>Se revisa con Anton Amaral, la gestión del programa y las sesiones de capacitación, se considera de acuerdo con el número de asistentes y el número de asesores.</p> <p>Una vez impartidas las sesiones, los asesores entregan calificaciones finales y se realiza un concentrado para determinar a qué participantes se les entrega constancia de participación y constancia de aprobación.</p> <ul style="list-style-type: none">• Aprobación – calificación 60%• Participación – 15 – 59%• Calificación <15 no se entrega ninguna constancia. <p>Se entrega constancia junto con una encuesta de evaluación del curso</p> <p>Se revisa constancia de aprobación de A. Zavala Meraz, de la biblioteca de Humanidades Bicentenario con calificación 90 y constancia de participación de J. Morales Simancas de la DGSB, calificación 33</p> <p>Se entrega reporte final con los resultados al Director del SGC, para su presentación y reporte en el informe anual del rector.</p> <p>Se revisa base de datos de registro grupo 1</p> <p>Asesor/instructor: Alma Lorena Leal león</p>
--	---

	<p>Se identifica No. de empleado, nombre, información de contacto, unidad regional, unidad organizacional/académica, proceso al cual participa y calificación</p> <p>Se consideraron 234 asistentes a la jornada de capacitación 2021.</p> <p>Se permite a los asistentes la evaluación del programa de capacitación mediante una encuesta de satisfacción, de los asistentes, el 62% realizó su evaluación.</p> <p>Se evalúa al instructor: Alma Leal, Fernando Soto, Anton Amaral y Graciela Avendaño.</p> <p>Se evalúa el programa en diferentes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none">- Técnicas y materiales (presentaciones, ejercicio, videos, diseño visual)- Objetivos del programa (contenido de los temas, nivel de aplicación a la vida real) <p>Calificación general del programa = 99.3% en los niveles de “excelente” y “bueno”.</p> <p>DIRECCIÓN DE PERSONAL</p> <p>Control de guardias</p> <p>Actores participan en el proceso:</p> <p>Director Mtro. Fernando Medina León. – Tomará capacitación referente al sistema de gestión, ya que es de recién ingreso (se levantó una acción correctiva por este tema).</p> <p>Subdirector Lic. Ricardo Alberto Suarez Acosta – Tomará capacitación referente al sistema de gestión, ya que es de recién ingreso.</p> <p>Responsable del proceso – perfil de puestos con fecha de actualización 30 de octubre de 2017, versión 8.</p> <p>Secretaria - Mostró evidencia de la capacitación del SGC, 28 de febrero de 2018. Mostraron su perfil de puestos.</p> <p>Supervisor de conserjes y veladores- coordinador – mostraron el perfil de puestos de Simón Ramírez Chávez, fecha octubre 2019</p> <p>2 Operativos -</p> <p>Mencionaron que cuentan con una Comunicación efectiva en el área.</p> <p>DIRECCIÓN DE PERSONAL</p> <p>Certificación laboral</p> <p>Actores que participan en el proceso: 6 operativos, 1 responsable de proceso y 1 titular.</p> <p>Se mostró perfil de puestos de responsable de proceso de certificación laboral, mostró perfil de puestos de personal operativo de certificación laboral y mostró perfil de puestos de titular. Se observó que ingresó a la plataforma de la UAS para descargar los perfiles.</p> <p>Mostró constancia de 9001:2015 9000:2015 – Jesús Dolores osuna Garibaldi – octubre 2018.</p> <p>Mostró constancia de Héctor Octavio Arellano inducción a la familia de las normas ISO 9000, fecha noviembre 2011 – mostró constancia de Estrategia – 32 horas – 19 noviembre 2021.</p> <p>Comunicación interna, cédula de comunicación de la UAS, en esta se menciona que comunicar, cuando comunicar. Asimismo, se llevan a cabo reuniones internas, y se lleva a cabo la revisión de documentos. Se generan minutas, de las reuniones. Mostró la cédula de comunicación de fecha 30 de octubre de 2017, versión 01, en la que se menciona que, quien, cuando, a quién y cómo comunicar.</p> <p>SECRETARIA ADMINISTRATIVA DE RECTORIA</p> <p>Atención y seguimiento de solicitud de beca a la comunidad estudiantil universitaria</p> <p>Como parte del proceso de evaluación realizado con Arantxa Rivero Bórquez, responsable del proceso y Dulce Cecilia Olvera Beltrán, Coordinadora de becas; comentan que para la identificación de la competencia necesaria para la realización de las actividades del proceso, se cuenta con los diferentes perfiles de puesto documentados en el sistema de gestión.</p> <p>Se revisa perfil de puesto del coordinador de becas.</p> <p>Responsabilidades básicas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Recibir y analizar solicitudes de becas estudiantiles• Elaboración de reportes mensual de incidencias• Elaboración de nómina en los tiempos señalados• Atender y dar información del estatus de becas a los usuarios de la UA
--	--

	<ul style="list-style-type: none">• Elaboración de oficios para dar a conocer la convocatoria de becas estudiantiles. <p>Autoridad</p> <ul style="list-style-type: none">• Informar al usuario sobre los requisitos de becas• Proporcionar información sobre el estatus de becas a los usuarios de las UA• Verificar, aceptar y/o rechazar expedientes de becas estudiantiles. <p>Educación: Pasante licenciatura Formación: Económico administrativa / socio Humanísticas Conocimiento:</p> <ul style="list-style-type: none">• Norma ISO 9000• Sistemas de gestión <p>Experiencia Procesos administrativos, especialización en desarrollo social, elaboración de proyectos, manejo de indicadores de gestión: 1 a 5 años</p> <p>Se revisa el curriculum de Dulce Cecilia Olvera Beltrán, quien actualmente ocupa el cargo de coordinadora de becas. Cuenta con una Licenciatura en derecho Título emitido por la Universidad Autónoma de Sinaloa Emisión: 2018 Constancias Curso 32 horas de formación: Norma ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad: Fundamentos y vocabulario Norma ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos Sistema de gestión de universidad autónoma de Sinaloa Modalidad virtual, fecha de impartición: Octubre y noviembre de 2021 Constancia Curso 35 horas de formación: Introducción al sistema de gestión de la calidad, cultura, desarrollo y competitividad con calidad Norma ISO 9000 Norma ISO 9001 Sistema de gestión de calidad UAS Modalidad virtual, noviembre y diciembre 2020 / 35 horas. Experiencia laboral: Coordinador de becas / Universidad Autónoma de Sinaloa / Periodo: 01 de julio 2011 – actual</p> <p>Se concluye que la persona cuenta con la competencia requerida de acuerdo con el perfil de puesto establecido.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS Contratación de personal de base académico, administrativos y de intendencia Durante la auditoría con Carlos Sandoval Barraza, responsable del proceso y operativo de la Dirección General de Recursos Humanos se comenta que, en relación al recurso humano para la gestión del proceso, se consideran los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Director• Secretaria• Personal operativo• Personal de apoyo• Subdirector administrativo• Subdirector <p>Para definir la competencia del personal involucrado en el proceso, se establecieron diferentes perfiles de puesto.</p> <p>Se revisa perfil del Director General de Recursos Humanos (actualización 22 de febrero de 2022, versión 6). Se establece la autoridad y responsabilidad Reporta a: Rectoría</p>
--	--

	<p>Personal a su cargo: Subdirectores, responsable del proceso, secretaría, operativos y apoyo administrativo Se considera como parte del perfil la educación, la formación, el conocimiento y la experiencia laboral.</p> <p>Se revisa perfil de puesto de personal operativo (12 de febrero de 2022, versión 6) Reporta a: titular de la DGRH y subdirectores Personal a su cargo: N/A Educación: Licenciatura Formación: Económico administrativa, socio/humanísticas Conocimiento: Norma ISO 9000 y 9001 / Estatutos Generales del SUNTUAS / Ley Orgánica de la UAS</p> <p>Se revisa expediente de Carlos Sandoval Barraza, operativo de la DGRH. Cuenta con Maestría en Administración de empresa, título emitido por la Universidad de Occidente, año 2011 En relación con la formación, cuenta con un Curso taller Revisión por la dirección, 6 horas / Foro de calidad 2013 / 10 horas En el caso de la experiencia, ha estado adscrito a la Dirección General de Recursos Humanos desde el 2013 Se observa que el personal cuenta con la competencia de acuerdo con el perfil de puesto establecido.</p> <p>En relación con la toma de conciencia, el personal entrevistado ubica la política de calidad dentro del manual del sistema de gestión y la entiende, siendo consciente de la importancia de sus actividades para el cumplimiento de los objetivos establecidos.</p> <p>En relación con la comunicación con las diferentes partes interesadas, se cuenta con una cedula de comunicación (Fecha: 12 de febrero de 2022, Versión 02), la cual establece el ¿Qué?, ¿Quién?, ¿Cuándo?, ¿A quién?, ¿Cómo?, requisito de la norma ISO 9001 que aplica</p> <p>DIRECCIÓN DE EDITORIAL Edición, publicación y difusión editorial. Durante el desarrollo de la entrevista la Lic. Marlene Estela Martínez Márquez, Responsable del Proceso, informa que la Dirección Editorial cuenta con 23 colaboradores para la operación y control del proceso de Edición, Publicación y Difusión Cultural. Con respecto al ambiente para la operación de los procesos, se muestra en pantalla el cuestionario que se aplica para conocer y evaluar la situación, lo que permite tomar acciones para mantener un ambiente necesario para la operación del proceso. Se pregunta a los entrevistados sobre situaciones o condiciones de trabajo adversas que afecten el clima laboral o su capacidad para desarrollar sus actividades. Al respecto la Lic. Marlene Martínez, el Lic. Francisco Javier Alcaraz Medina, Jefe de Producción Editorial y la Mtra. Azucena Manjarrez Bastidas, Responsable de la Difusión y Promoción, señalaron que cuentan con instalaciones y condiciones de trabajo adecuadas, así como un ambiente de trabajo favorable y libre de cualquier tipo de violencia.</p> <p>Para validar que se determinan las competencias del personal involucrado en el proceso de Edición, Publicación y Difusión Cultural, se revisan los perfiles de puesto en donde se encuentran especificadas las competencias del personal y se tiene como evidencia documental el acceso en línea a cada uno de los expedientes. Para validar lo anterior se revisa el perfil correspondiente a puesto de Diseñador Editorial. En este perfil se establece que su función básica es diseñar los interiores de las publicaciones. Asimismo, se solicita al menos el nivel de educación de pasante en el área de formación de socio humanística, con conocimientos en normas ISO 9000, en diseño editorial, entre otros. Para validar lo anterior, se muestra en pantalla la consulta en línea del Currículum Vítae de la C. Cinthia Melisa Cota Palafox quien cumple con las competencias y el perfil establecido. También se solicita la revisión del perfil de puesto de Encargado de Comunicación, el cual establece que su función consiste en promover las publicaciones de la editorial y las presentaciones de estas. Para validar lo anterior, se presenta en pantalla el Currículum Vítae de la C. Azucena Manjarrez Bastidas, quien cuenta con el título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación, una Maestría en Historia, curso sobre normas ISO 9000, así como experiencia y conocimientos en la difusión editorial. Asimismo, de manera general se ha impartido capacitación a todo el personal adscrito a la Dirección Editorial mediante la impartición del curso de "Ortotipografía" impartido del 18 al 22 de octubre de 2021.</p> <p>La Lic. Marlene Estela Martínez Márquez, Responsable del Proceso, informa que se cuenta con el documento titulado "Cédula de Comunicación", de fecha 15 de diciembre de 2021, versión 03. En este documento se establecen los lineamientos para la comunicación. Para verificar que las personas que participan en el sistema de gestión tomen conciencia de la política de calidad, de los objetivos, y de cómo contribuyen a la eficacia del</p>
--	--

sistema, la Lic. Azucena Manjarrez explica la política de la calidad y reconoce la importancia de sus labores para el logro de los indicadores de desempeño para el proceso de Edición, Publicación y Difusión Cultural.

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

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

El proceso cuenta con cuatro personas para realizar las labores aprobados por el H. Consejo universitario los cuales son el puesto de Director, Responsable del Proceso, Personal Operativo y Defensor. Se cuenta con el perfil de puesto del Responsable del Proceso, Donde se menciona el personal a quien reporta y quién está a su cargo, sus responsabilidades y funciones básicas, autoridad, educación, formación, conocimientos y experiencia requeridos por el puesto. El personal es responsable de ingresar a la página oficial de la UAS, la evidencia de su competencia y capacitación obtenida. Ejemplo: Tania Villalobos Pereda Responsable de Proceso, cuenta con una licenciatura y como parte de su competencia y formación cursos de participación una auditoría interna, de auditoría interna, el SGC ISO 9001:2015, curso taller nuevos lineamientos en materia de satisfacción a usuarios, entre otros.

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

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

En el ejercicio de auditoría el Dr. Soto comentó que cuenta con el personal necesario para llevar a cabo la operación del proceso, en la FACES se cuenta con 13 personas que operan el SGC, como parte de la evidencias mostró el organigrama de la FACES, en donde se observó la distribución de cada uno de los departamentos. la Dra. Norma comentó, que cuentan con un ambiente laboral de trabajo agradable, de compañerismo y solidaridad, además de contar con la infraestructura e insumos necesarios para la operación de su proceso, José Luis fuentes mencionó que cada persona tiene su espacio que existe comunicación dentro de las diferentes oficinas, el Dr. Irvin comentó que se determina la competencia del personal para la operación del SGC, en los formatos de perfil de puestos, como parte de la evidencia el Dr. Irvin mostró el perfil de puestos de la Secretaría administrativa. Yasmina Monárrez Román, para verificar el cumplimiento de lo descrito en el perfil de puestos se muestra la constancia de Yasmina Monárrez Román, como asistente al curso taller en Sistemas de gestión de la calidad. Con respecto a la toma de conciencia la Dra. Yasmina leyó la política del SGA, comentó que se encuentra disponible de manera estratégica, mostrando un tríptico en el que se describe la política del SGC, La comunicación dentro de la FACES, se da conforme a lo establecido en la cédula de comunicación.

ESCUELA DE INGENIERÍA DE MAZATLÁN

Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil

Para la evaluación de este requisito, se entrevista a la Lic. Lorena Picos Peraza, Responsable del Departamento de Vinculación; al Ing. Juan Ignacio García Ruiz, Coordinador Académico; y al Licenciado Soto, Departamento del Sistema de Gestión de la Calidad. Para gestionar la competencia del personal, la Escuela de Ingeniería del Personal, cuenta con un formato de Currículum Estandarizado que se encuentra alojado en el Portal de la Dirección de Sistema de Gestión de la Calidad, en la pestaña Documentación del SGC. En este espacio se localiza el formato "Perfil de Puesto", versión 02. El formato contiene el nombre del puesto, la línea jerárquica para el reporte de actividades y resultados, los generales del ocupante del puesto, las responsabilidades básicas, la autoridad y las funciones básicas a desarrollar. En otra parte del formato, se establecen los requisitos de educación, formación, conocimientos y experiencia. A manera de ejemplo, se muestra el Perfil del Puesto de Coordinador(a) de Movilidad Estudiantil, en el que se aprecian los requisitos solicitados para el ocupante de este encargo. Por otro lado, y para complementar el análisis, se verificó que el Currículum de la Licenciada Lorena Picos, cubriera los requisitos solicitados en el perfil que define su puesto. Para asegurarse de la competencia de las personas, el programa de capacitación se divide en dos partes, una de ellas está relacionada a la formación en calidad, que la provee la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad, y los elementos documentales que demuestran su cumplimiento, obran en dicha área. La otra parte, es la formación en temas específicos relacionados con el puesto, y su contenido se gestionan desde la Dirección General de Vinculación de Relaciones Internacionales, y son también ellos quienes gestionan desde esa área los programas correspondientes. Una vez que los eventos de capacitación se han impartido, se relacionan dentro del portal del sistema de gestión, actualizando el currículum de los participantes. Para evidenciar esto, se revisa la última participación al evento de capacitación sobre aspectos generales del sistema de gestión, y se corrobora que los participantes al evento tuvieran registrado dicho curso en su información curricular. Actualmente se cuenta con un registro de capacitación que consta de 45 eventos de capacitación de 2018 a 2022, el cual forma parte de la información soporte contenida en el portal institucional. Se muestra como ejemplo el contenido de la Reunión Informativa del Sistema de Gestión de la Calidad, de fecha 18 de enero de 2022. En este documento se establece el Objetivo, los cambios en Políticas, Objetivos

de Calidad, Cambios en la Información documentada generada y calendarios de las actividades de evaluación de la conformidad del SGC 2022. En este documento no fue posible observar el número de participantes al evento, ya que, según nos explicaron, esta información se encuentra actualmente en descargo en la Dirección de Sistema de Gestión de Calidad. Para promover la toma de conciencia del personal sobre la Política y los Objetivos de la Calidad, éstas se dan a conocer a través de varios foros, existiendo un mecanismo de retroalimentación que les permite validar que las personas han tomado conciencia sobre los enunciados de ambas declaraciones, así como de la contribución que aporta la eficacia del sistema de gestión. Se nos muestra como evidencia, las publicaciones hechas a través del portal y posters pegados en pizarrones. Se informa que existe una encuesta de conocimiento y retroalimentación de estos elementos que obra en la Dirección de Sistema de Gestión de la Calidad. Para la gestión de las comunicaciones, se cuenta con un documento denominado “Cédula de Comunicación”, versión 01, de fecha 31 de octubre de 2017. En este documento se relacionan las principales líneas de comunicación, estableciéndose: qué se comunica, quién comunica, cuándo se comunica, a quién se le comunica y los responsables de realizar dicha comunicación. Para este proceso, se cuenta con diversos medios autorizados para llevar a cabo las comunicaciones tanto internas como externas, como son: oficios, WhatsApp, correo institucional, página web, líneas telefónicas, publicaciones en pizarrones, etcétera.

FACULTAD DE CIENCIAS DEL MAR

Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil

Para evaluar este requisito, se entrevistó a la Lic. Leyla Flores Bernal, Responsable de Vinculación de la Facultad de Ciencias del Mar. La Licenciada Flores comenta que para gestionar la competencia del personal, la Facultad de Ciencias del Mar, desde el portal de la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad, cuenta con un formato de Currículum Estandarizado y un formato de Perfil de Puestos que se encuentra alojado en el portal institucional. En el formato “Perfil de Puesto” (cuya actual versión es 02, y marca fecha de actualización el 31 de octubre de 2017), se señala el nombre del puesto, la línea de reporte ascendente y descendente (a quien reporta y quienes le reportan al ocupante del puesto), los generales del aspirante al cargo (como rango de edad, estado civil, género), las responsabilidades básicas, el marco de autoridad, las funciones básicas a desempeñar, y los requisitos de competencia (educación, formación, conocimientos y experiencia). Como ejemplo, se muestra el Perfil de Puestos del responsable de Vinculación de la Facultad de Ciencias del Mar. Para evidenciar la congruencia entre lo marcado en el Perfil del Puesto del encargo anterior y la información curricular que posee la ocupante de este, que en este caso es la Licenciada Flores, se comparan ambos esquemas, encontrándose que los requisitos establecidos para el cargo son congruentes y se encuentran cubiertos por la ocupante del puesto. Por otro lado, para asegurarse de que las personas cubren el perfil de competencias requerido, la Dirección de Recursos Humanos de la Universidad Autónoma de Sinaloa, lleva a cabo las contrataciones del personal, acorde con los requisitos establecidos en el perfil, pero además, se implementa un programa de capacitación para incrementar esas competencias y/o para cubrir aquellas que no se consideran cubiertas. Como ya antes se mencionó al auditar el proceso anterior, el programa de capacitación se divide en dos partes, una de ellas está relacionada con la formación requerida en materia de calidad, la cual es gestionada por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad, y los elementos documentales que demuestran su cumplimiento, obran en dicha Dirección. La otra parte, es la formación en temas específicos relacionados con el quehacer del puesto, y este tipo de capacitación se gestiona desde la Dirección General de Vinculación de Relaciones Internacionales, y son ellos quienes llevan el control de los programas correspondientes. La capacitación que se imparte al personal se registra directamente en sus Currículums, a fin de que estos reflejen verazmente la competencia que poseen. La Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad, a través de diferentes mecanismos de comunicación, como son oficios, correos electrónicos institucionales, etcétera, le informa a la Dirección General de Vinculación y Relaciones Internacionales sobre los eventos de capacitación programados en materia de calidad, a efecto de que esta última notifique a las personas sobre los eventos de capacitación a los cuales se le convoca a participar.

Para motivar la toma de conciencia en el personal, la Facultad lleva a cabo diversas pláticas para asegurarse que el personal comprende el contenido de su Política y de sus Objetivos de la Calidad, así como de la importancia de gestionar su Sistema de Calidad, recibiendo retroalimentación por parte del personal. Estas declaratorias de intención se encuentran publicadas en diversos medios, como son: el portal institucional, folletos, posters, etcétera, a efecto de que todas las partes interesadas la conozcan y la comprendan. Para la gestión de las comunicaciones, la Facultad se apega a lo establecido en el documento denominado “Cédula de Comunicación”, Versión 01, de fecha 31 de octubre de 2017. En su contenido se describen las comunicaciones internas y externas más importantes, así como una descripción en la que se indica: qué se comunica, quién comunica, cuándo se comunica, a quién se comunica, cómo lo comunica y el requisito de la norma ISO 9001 que se cumple con dicha comunicación. En el documento se mencionan diversos

mecanismos que pueden ser utilizados para llevar a cabo los procesos de comunicación, como son: oficios, correos electrónicos, manual de gestión, portales web, posters, llamadas telefónicas, etcétera.

DIRECCIÓN DE SUELDOS Y SALARIOS

Elaboración de la nómina universitaria

Comenta la Lic. María Guadalupe Vargas Robles, que para este proceso, la UAS tiene en su organigrama estipulado el siguiente personal: El área operativa 8 personas. 2 Secretarías, 2 Coordinadores y la Dirección de la unidad (Dr. María Angelica Álvarez Félix). Para lograr en buen ambiente en su proceso se toma en consideración lo relacionado en el Plan de Calidad (fecha de actualización 28-10-2021 versión 13) en la columna de Recursos, así también como el trabajo en equipo y el convivio que se tiene con el personal Se cuenta con descripciones de puestos del perfil de puestos del personal (fecha de emisión: 12-09-2012 versión: 8). Se hace la revisión del curriculum vitae de Lic. Contaduría y Administración Olivia Margarita Barragán Silva cumpliendo con el perfil antes señalado. Así mismo para la competencia del personal y la toma de conciencia del personal se realiza capacitación continua. Se presenta las siguientes evidencias: Reafirmar conocimientos sobre el proceso de la nómina universitaria y documentación del SGC el 23-02-2022 con la participación de 10 personas. Que el personal conozca las reglas que se manejan para poder acreditar un movimiento de asignatura el 02-02-2021 participación de 3 personas Que el personal conozca las bases de Excel para la aplicación de sus funciones en sus labores cotidianas con la participación de 5 personas. Para llevar a cabo la comunicación interna y externa referente a su proceso se tiene como referencia la Cédula de Comunicación de fecha de emisión: 28-10-2021 versión: 02. Se presenta evidencia de los correos electrónicos.

COORDINACIÓN GENERAL DE EXTENSIÓN DE LA CULTURA

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

El Coordinador General de la Extensión a la Cultura y el Responsable del Proceso de Aprobación, programación, ejecución y seguimiento de eventos culturales y prestación de espacios culturales e infraestructura comentaron que cuentan con un Organigrama el cual se encuentra dentro de la página oficial de Cultura UAS y nos muestran el nombre de cara cargo dentro de su proceso las cuales fueron explicadas, las actividades a realizar de cada puesto están determinadas por la Coordinación, se cuenta con un área de prensa para dar seguimiento a los eventos, la coordinación general depende de la Rectoría.

Cuentan con perfiles de puesto con fecha de actualización de 30/10/2018 versión 4 para cada persona involucrada dentro de su proceso y el y el Responsable del Proceso de Aprobación, programación, ejecución y seguimiento de eventos culturales y prestación de espacios culturales e infraestructura me mostro algunos de los que cuentan.

Entre los perfiles que se analizaron está el del Titular de la coordinación general de extensión de cultura el cual reporta al rector; entre sus responsabilidades básicas están definir y establecer junto con rectoría las políticas para regular y normar la realización de los programas culturales de la institución, coordinar el desarrollo de las actividades, promover la capacitación del personal así como gestionar los recursos; para la educación se necesita contar con el título de licenciatura y un doctorado en ciencias de la educación y que maneje el idioma inglés a la perfección; en cuanto a la formación se requiere contar con aéreas de especialidad en arte y gestión cultural así como en el área económico administrativa y socio humanísticas; entre los conocimientos se requiere tenerlos en ISO 9001, administración de recursos humanos, organización de actividades culturales y conocimientos en SG, y en cuanto experiencia se necesita de 0-1 años en manejo al cliente, de 1-5 años en manejo de personal y equipo de liderazgo y más de 5 años de conocimientos en administración cultural.

Para analizar este perfil de puesto se consultó el Curriculum Vitae del Actual coordinador el doctor Homar Arnoldo Medina Barreda el cual cuenta con una Licenciatura, Maestría y Doctorado en ciencias de la educación; entre su competencia y formación cuenta con el certificado de la Conferencia Anual de educadores de México realizado del 07/02/2017 al 11/02/2017; para su experiencia laboral cuenta con diversos cargos a lo largo de los años dentro de la UAS siendo el actual a partir de Mayo del 2016.

El otro perfil analizado fue el del Encargado de departamento de planeación y proceso el cual reporta a Coordinador general de extensión académica; con responsabilidades básicas como ser el responsable del proceso, verificar el cumplimiento de los objetivos del proceso, verificar el seguimiento y medición del proceso y asistir a cursos de actualización; para su educación es necesario mínimo ser pasante de alguna licenciatura y saber leer inglés; para la formación contar con conocimientos en las áreas económico administrativa y socio

humanística así como contar con conocimientos ISO 9001, manejo de PC, Conocimiento de SG, Organización de eventos culturales y artísticos, administración cultural y en cuanto experiencia se necesita de 0-1 años en manejo al cliente, de 1-5 años en manejo de personal y equipo de liderazgo y más de 5 años de conocimientos en administración cultural.

Para analizar este perfil se revisó el Curriculum vitae de Germán Medina actual Responsable del Proceso de Aprobación, programación, ejecución y seguimiento de eventos culturales y prestación de espacios culturales e infraestructura; el cual cuenta con una licenciatura, entre los cursos con los que cuenta están el reconocimiento relator jornada de consulta universitaria para la mejora del plan de desarrollo institucional con visión de futuro 2025 por UAS, del 28/06/2021 al 05/01/21 del cual cuenta con su respectiva constancia; en cuanto a experiencia laboral cuenta con diversos cargos dentro de la universidad a lo largo de los años siendo el actual a partir del 23/01/2014.

Los cursos y capacitaciones relacionados con el sistema son impartidos por la dirección del SGC, actualmente están esperando la aprobación de un nuevo curso para todo el encargado de sistema de cultural, dentro de la página de cultura se encuentra el cartel de la convocatoria para el diplomado en gestión cultural la cual se realizó el 09/02/2021. Los cursos debido a la situación de la pandemia son por zoom, antes eran de forma presencial y los empleados se turnaban anualmente para asistir y que ningún área quedara desprotegida; también cuentan con reuniones a lo largo del año de todo el personal encargado a cultura, durante pandemia no se dejó de laborar.

En cuanto a la comunicación esta se realiza de forma verbal o por escrito, cuentan con reuniones de sensibilización y todo el personal involucrado al sistema tiene acceso a la página del SGC con su número de empleado y contraseña y pueden ver toda la información del mismo. Utilizan un Oficio de manera interna para solicitar lo necesario para un evento y para asegurarse que el personal conozca lo relacionado al sistema de gestión realizan reuniones de manera presencial y virtual con evidencia de capturas de pantalla de la reunión vía zoom. Conocen y ubican en donde se ubica su política del SG la cual se encuentra en la página del sistema

SECRETARÍA ACADÉMICO UNIVERSITARIO

Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica

En la entrevista realizada al MC. Luis Gilberto Pietsch Castro, Coordinador Académico de la Secretaría Académica Universitaria y a la Mtra. Rosa Delia Félix Ontiveros, Responsable Institucional del Programa de Tutorías, mencionaron que su trato es directo con los Responsables de Tutorías de las diferentes Unidades Académicas, los capacitan y los responsables son los que transmiten la información a los tutores (docentes) y estudiantes (par) para asesorar a los estudiantes. Por otro lado, señala que el ambiente para la operación del proceso es excelente, cuentan con un equipo donde se da el respeto y de calidez humana. Con respecto a la política y objetivos del SGC se encuentran tanto en la página electrónica de la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad <https://dsgc.uas.edu.mx/> y de manera física la Mtra. Félix mostró que la política se encuentra impresa en su oficina. Por parte de la comunicación el MC. Pietsch señala que presentan una cédula de comunicación del proceso donde se establece ¿Qué?, ¿Quién?, ¿Cuándo?, ¿A quién? y ¿Cómo? comunicar, asimismo, la Mtra. Félix señaló que la comunicación con los responsables de tutorías es de manera continua a través de WhatsApp, correo electrónico y llamadas telefónicas.

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 cuenta con 22 colaboradores y se observó que el Dr. Miguel Valdez se apoyó en la plataforma del sistema de gestión- en el apartado de Currículum Vitae. Se revisaron aleatoriamente los expedientes de:

1. Miguel Ángel Valdez Cruz – mostró su expediente electrónico su competencia y capacitaciones que ha recibido (50) mostro evidencia de que participó como auditor interno del 15 al 24 de febrero – constancia con fecha 11 de marzo 2022. Mostró constancia de fecha 26 al 3 de marzo 2020.
2. Yanisse Lizeth Ávila García – mostró su CV se muestra evidencia de sus capacitaciones mostró su expediente electrónico su competencia y capacitaciones que ha recibido mostro evidencia de que participó como auditor interno del 15 al 24 de febrero – constancia con fecha 11 de marzo 2022.
3. Jaqueline Sillas Vega- mostró título como QFB, Cédula Núm. 5177974, su capacitación más reciente fue Uso y manejo de tarjetas DG-GEL en el Sistema Manual con fecha 12 de agosto 2020. Constancia de curso manejo equipo Architec 10000, fecha enero 2021.

	<p>Mostró la calendarización de las capacitaciones programadas para el personal multidisciplinario de banco de sangre de CIDOCS -HCC, son 6 capacitaciones programadas mostraron evidencia de que se llevaron a cabo 2:</p> <p>Capacitación Toma de Muestra y flebotomía al disponente – 22 de marzo - 6 participantes Identificación, registro y selección de donador – 09 de marzo 2022 – 7 participantes</p> <p>La Comunicación en CIDOCS se lleva a cabo efectivamente, cuentan con grupos de WhatsApp y cuentan con una cédula de comunicación con fecha 30 de noviembre de 2021, versión 02, este documento considera las 2 normas en las que están certificados ISO 9001 e ISO 14001. Mencionó que en el portal web se especifica la importancia del sistema de gestión y se calendarizaron capacitaciones sobre ambas normas.</p> <p>RECTORÍA Administrativo de rectoría Durante entrevista con Paula Liliana Díaz Quiñonez, responsable del proceso, Cinthia Dalladi Linares Cacique, recepcionista y Luis Fernando Madrid Alfaro, auxiliar administrativo, se comenta que a través de los perfiles de puesto se determina la competencia del personal involucrado en el proceso.</p> <p>Se revisa perfil de puesto de auxiliar administrativo (fecha de actualización 10 de junio 2021, versión 09). Se observa que se establecen los niveles de autoridad. Reporta a secretario particular de rectoría. Personal a su cargo, ninguno.</p> <p>Educación: Técnico medio / Formación, área de especialidad N/A Conocimientos: Trabajo en equipo / Imagen Institucional / Manejo de PC / Importancia de la calidad en los servicios Enfoque al cliente / Normas ISO 9000 y 9001 / Servicio y atención al cliente Experiencia: Conocimiento en administración, manejo de personal, manejo de equipo de cómputo, atención al público y redacción de documentos 1 a 5 años.</p> <p>Se revisa perfil de puesto de recepcionista Reporta a secretario Particular de rectoría / Personal a su cargo: Ninguno Se observan las mismas necesidades de educación formación y experiencia que el auxiliar administrativo.</p> <p>Se revisa curriculum y expediente de Luis Fernando Madrid Alfaro y de Cinthia Linares Castillo, quienes ocupan los respectivos puestos.</p> <p>En el caso de Luis Madrid, cuenta con título de Ingeniería Industrial, agosto 2010, Universidad TEC Milenio, Campus Culiacán y experiencia en el área de rectoría: octubre 2013 – a la fecha</p> <p>En relación con la capacitación en temas de calidad, en el caso de Cinthia Linares, se presenta constancia de capacitación curso-taller: Norma ISO 9000:2015 – Sistema de gestión de la calidad: fundamentos y vocabulario Norma ISO 9001:2015 – Sistema de gestión de calidad: Requisitos Septiembre – octubre 2017 25 horas de formación</p> <p>En el caso de Luis Madrid, se presenta constancia de curso-taller: Norma ISO 9000:2015 – Sistema de gestión de la calidad: fundamentos y vocabulario Norma ISO 9001:2015 – Sistema de gestión de calidad: Requisitos Septiembre – octubre 2019 25 horas de formación</p> <p>TORRE ACADÉMICA CULIACÁN Solicitud y prestación de espacios físicos De acuerdo con lo comentado por Graciela Mellado Navarro, contadora y responsable del proceso, la competencia del personal involucrado en el proceso se determina en los diferentes perfiles de puestos de cada</p>
--	---

involucrado. Se consideran como recurso humano para el proceso los siguientes: Director general, subdirector, administrador, contador y 2 secretarías.

Durante la entrevista se constata que se conoce la política del sistema de gestión, el personal entrevistado entiende la importancia de sus actividades para el logro de objetivos establecidos, validando que se encuentra documentada en el manual del sistema.

En relación con la comunicación, la responsable del proceso muestra la cédula de comunicación del proceso (fecha de actualización 29 de octubre de 2021, versión 02)

Se define ¿Qué?, ¿Quién?, ¿Cuándo?, ¿a quien?, ¿Cómo? en relación con los diferentes aspectos del sistema de gestión y del proceso.

Ejemplo: Política de gestión – director – permanente – operativos y usuarios – Manual de gestión, carteles colocados en puntos estratégicos, sesiones de sensibilización y/o capacitación

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL

Registro de Ingresos

El C.P. Jesús Zañudo, Operativo del Proceso, informa que la Dirección de Contabilidad General tiene determinados a 3 colaboradores para la operación y control del proceso de Registro de Ingresos. Se informa por parte de la responsable del proceso que se cuenta con las personas necesarias para la operación y control de sus procesos. Para validar que se determinan las competencias del personal involucrado en el proceso, se revisa el perfil de puesto del Personal Operativo, quienes tienen la función de Recibir los trámites generados de la SAF, revisar que cumplan con los requisitos, registrar la información, imprimir las pólizas, elaborar la conciliación, entregar los archivos a la dirección de contabilidad general y entregar conciliaciones bancarias de ingresos propios para revisión. En este perfil se solicita al menos el nivel de educación de licenciatura y pasante en el área de económica administrativa con conocimientos en normas ISO 9000 y experiencias en registro y operación contable, entre otros. Para validar lo anterior, se presenta en pantalla el Currículum Vitae del C.P. Jesús Zañudo, Operativo del Proceso, quien cuenta con el título de Licenciatura en Contaduría Pública, curso sobre normas ISO 9000, así como experiencia y conocimientos en el área contable administrativa.

Con respecto al ambiente para la operación de los procesos, se muestra en pantalla el cuestionario que se aplica para conocer y evaluar la situación, lo que permite tomar acciones para mantener un ambiente necesario para la operación del proceso. Se pregunta al C.P. Jesús Zañudo, Operativo del Proceso, sobre la manera en qué se determinan las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión y su proceso, para ello informa que se cuenta con el documento titulado “Cédula de Comunicación”, de fecha 31 de octubre de 2017, versión 01. En este documento se establecen los lineamientos para la comunicación. Para verificar que las personas que participan en el sistema de gestión tomen conciencia de la política de calidad, el C.P. Jesús Zañudo, Operativo del Proceso identifica las formas de comunicar la política, a través de la página electrónica del Sistema de Gestión de la Calidad, en el Manual de Gestión y en los carteles que se ubican en las oficinas de la Dirección de Contabilidad General.

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL

Registro de Egresos

El C.P. Silvano López García, Responsable del Proceso, informa que la Dirección de Contabilidad General tiene determinados a 8 colaboradores para la operación y control del proceso de Registro de Egresos. Se informa por parte de la responsable del proceso que se cuenta con las personas necesarias para la operación y control de sus procesos. Para validar que se determinan las competencias del personal involucrado en el proceso, se revisa el perfil de puesto del Responsables del Proceso, quien tiene la función de: 1) Acceder al SIIA para el módulo contable y consultar sobre la VTG, nómina, trámites en un estado con las diferentes claves. 2) Realizar modificaciones o ajustes de acuerdo con los procedimientos de la DCG. 3) Verificar y emitir recomendaciones a la SAF de la documentación que no cumpla con los requisitos para ingreso al proceso. 4) Rechazar la documentación proporcionada por Auditoría Interna por conceptos que no concuerden con el importe requerido o faltante de documentos de las comprobaciones recibidas. 5) Accesar al módulo de proceso de contabilidad del SIIA. 6) Solicitar al archivo contable trámites de cheque faltantes que queden detenidos en los diferentes meses, y 7) Accesar al módulo financiero de internet SIIA. El C.P. Silvano López muestra en pantalla el perfil de puesto del Responsable del Proceso, en donde se observa como requisitos de licenciatura o pasante en el área económica administrativa, experiencia para desempeñar el puesto, se le solicita conocimientos de manejo de SIIA, conocimiento de la norma ISO 9000, así como experiencia en registros y operación contable. Para validar lo anterior, se presenta en pantalla el Currículum Vitae del C.P. Silvano López

García, Responsable del Proceso, quien cuenta con el título de Licenciatura en Contaduría Pública, curso sobre normas ISO 9000, así como experiencia y conocimientos en el área contable administrativa.

Con respecto al ambiente para la operación de los procesos, se muestra en pantalla el cuestionario que se aplica para conocer y evaluar la situación, lo que permite tomar acciones para mantener un ambiente necesario para la operación del proceso. Se pregunta a la C.P. Sugey Caro, Operativo del Proceso, sobre la manera en qué se determinan las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión y su proceso, para ello informa que se cuenta con el documento titulado “Cédula de Comunicación”, de fecha 15 de septiembre de 2017, versión 01. En este documento se establecen los lineamientos para la comunicación. Para verificar que las personas que participan en el sistema de gestión tomen conciencia de la política de calidad, el C.P. Silvano López García, Responsable del Proceso identifica las formas de comunicar la política, a través de la página electrónica del Sistema de Gestión de la Calidad, en el Manual de Gestión y en los carteles que se ubican en las oficinas de la Dirección de Contabilidad General.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

Servicios informáticos y seguridad de la base de datos

Se cuenta con el perfil del puesto del Desarrollador el cual reporta el Coordinador de Sistemas y no tiene personal a su cargo, como parte de sus responsabilidades básicas es analizar, diseñar y desarrollar sistemas, instalar y mantener los sistemas, capacitar y asesorar a los usuarios de los sistemas, elaborar los manuales técnicos y quienes usuarios, elaborar informes periódicos de actividades, realizar el respaldo del código fuente de su disco duro local al servidor de respaldos en la carpeta que corresponde a la aplicación que administran; la educación requerida es de licenciatura con formación en licenciatura en informática o área afín; con conocimientos en la norma ISO 9001, calidad en el servicio al cliente; experiencia de 1 a 5 años en el desarrollo de sistemas computacionales, manejo de lenguajes de programación, manejo de bases de datos. Ejemplo: Angélica Chaidez Desarrolladora, muéstrame el sistema su currículo vitae, cuenta con la licenciatura en Sistemas de Computación Administrativa por parte del Instituto Tecnológico de estudios superiores de Monterrey y como parte de su competencia cuenta con cursos en Cultura Ambiental norma ISO 14000, uso responsable del agua, curso de formación de libradas internas de Protección Civil, curso taller norma ISO 9001:2015, foro universitario de la calidad, entre otros, se encuentra tomando un curso en sistemas VUE, LUMEN, BOOTSTRAP Y BOOTSTRAP VUE. Se les realiza una encuesta y el llenado de una matriz de capacitaciones para detectar necesidades de capacitación, en caso de requerir un curso especializado se solicita el subdirector César Guillén.

ESCUELA PREPARATORIA DR. SALVADOR ALLENDE

Servicios al público

En el ejercicio de auditoría se contó con la participación de Lic. T.S Angélica Rocío Hernández Rodríguez. Bibliotecaria, LAE Ismael Yáñez Espinoza. Responsable de biblioteca, MF Anabell Fuentes Arredondo, Coordinadora de calidad de la DGB.

La Lic. Angélica comentó que se cuenta con el personal necesario para prestar el servicio de servicios al público (Biblioteca), comentó que se atienden dos turnos, en el turno de la mañana se cuenta con tres bibliotecarios y en el turno de la tarde se cuenta con dos bibliotecarios, además de que se cuenta con el apoyo de estudiantes de servicio social. El Lic. Ismael argumento que cuentan con el ambiente adecuado para la operación del servicio de biblioteca, ya que cuentan con aires acondicionados, además de contar con la infraestructura para ventilación e iluminación natural, para verificar la competencia de los bibliotecarios, la Lic. Angélica mostró a través de la plataforma el perfil de puesto de un bibliotecario, posteriormente mostro a través del currículo electrónico la competencia necesaria para el perfil de bibliotecario. Como parte del ejercicio de auditoría el Lic. Ismael mostró un cuadro de la política del SGC, el cual se encuentra distribuido estratégicamente, además de que mostraron el manual del sistema de gestión en donde se observa que en la página 16 se encuentra descrita la política del SGC, el Lic. Yáñez mostró a través de la plataforma el documento de Objetivo de la calidad con fecha 12 de febrero 2022 y versión 16. El Lic. Yáñez comentó que contribuye a la eficacia del sistema, alineando el proceso de servicios al público con lo establecido en el SGC, comentó que, de no hacerlo el SGC, no cumpliría con las metas establecidas. La Lic. Angélica mostró la cedula de comunicación en donde se establece como se lleva a cabo la comunicación en función del SGC. Angélica mostro evidencia de cómo se lleva a cabo la retroalimentación de las quejas.

FACULTAD DE MEDICINA, VETERINARIA Y ZOOTECNIA

Servicios al público

En el ejercicio de auditoría se contó con la participación del responsable de biblioteca. Abel Botello Corral, quien comentó que se cuenta con cuatro bibliotecarios los cuales atienden turno matutino y vespertino,

mencionó que cuenta con el ambiente necesario para la operación del SGC, como parte del ejercicio de auditoría Abel mostró su perfil de puesto en donde se describen las responsabilidades, autoridades y funciones básicas, se observó que conoce y ubica la política y objetivos del SGC, comentó que proporciona los servicios bibliotecarios, de calidad con el objetivo de contribuir a la eficacia del sistema, comentó que la comunicación se da a través de lo establecido en la cédula de comunicación del 30 de octubre del 2017 versión 1.

DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO

Desarrollo de colecciones

Para llevar a efecto la evaluación de este requisito, se entrevista al Dr. Héctor Carlos Leal Camacho, Responsable del proceso de Desarrollo de Colecciones; al Lic. Jesús Noel Haro Cárdenas, Responsable de área; a la Enfermera Alma Lucía Ruiz Ornelas, Personal de Apoyo del proceso de Desarrollo de Conexiones; y a la Mtra. Marisol López Obregón, Colaboradora del Sistema de Gestión y Observadora en el Proceso. Para la gestión de las competencias del personal, se cuenta con registros denominados "Perfil de Puesto" para cada uno de los ocupantes en los diversos encargos. El formato actual de Perfil de Puesto tiene la Versión 05, y marca fecha de actualización el 30 de octubre de 2017, se señala el nombre del puesto, la línea de reporte ascendente y descendente (a quien reporta y quienes le reportan al ocupante del puesto), la autoridad a ejercer, las funciones básicas del puesto, los generales del aspirante al cargo (como rango de edad, estado civil, género), las responsabilidades básicas, el marco de autoridad, las funciones básicas a desempeñar, y los requisitos de competencia (educación, formación, conocimientos y experiencia). Como ejemplo, se muestra el Perfil de Puesto del Coordinador de Desarrollo de Colecciones de la Dirección General del Sistema Bibliotecario. Para evidenciar la congruencia entre lo marcado en el Perfil del Puesto del encargo anterior y la información curricular que posee la ocupante de este, que en este caso es el Dr. Héctor Carlos Leal Camacho, se comparan ambos esquemas, encontrándose que los requisitos establecidos para el cargo son cubiertos por la ocupante del puesto. En este proceso se ratificó la información de que las contrataciones del personal, acorde con los requisitos establecidos en el perfil, son llevadas a cabo por la Dirección de Recursos Humanos de la Universidad Autónoma de Sinaloa, quienes se aseguran de que las personas cubren el perfil de competencias requerido. Para cubrir las competencias no cubiertas inicialmente por el personal contratado y/o para elevar el nivel de estas, se implementa un programa de capacitación anual. Se tienen identificados dos tipos de cursos para el personal bibliotecario, que son: de formación y actualización. Normalmente el personal de la UAS es quien desarrolla los cursos de actualización, en tanto que los cursos de formación se desarrollan por personal académico de la UNAM. Estos eventos son registrados para su aspecto programático en el oficio de solicitud a la Dirección de Bibliotecas y Servicios Digitales de Información de la UNAM, en la que se solicita el apoyo para la impartición de 13 cursos de capacitación para el personal bibliotecario en los meses de agosto a diciembre de este año. La capacitación que se imparte al personal se registra directamente en sus Currículums, a fin de que estos reflejen verazmente la competencia que poseen. Para motivar la toma de conciencia en el personal, la Dirección General de Sistema Bibliotecario lleva a cabo diversas pláticas para asegurarse que el personal comprende el contenido de su Política y de sus Objetivos de la Calidad, así como de la importancia de gestionar su Sistema de Calidad, recibiendo retroalimentación por parte del personal. De manera adicional, estas declaratorias se encuentran publicadas en el portal institucional, en folletos, en posters, etcétera, a efecto de que todas las partes interesadas las conozcan y las comprendan. El ambiente de trabajo se desarrolla con sustento en lo captado a través de las encuestas de opinión al personal, las cuales son practicadas cada año entre los meses de julio y septiembre. Como evidencia se muestra la encuesta practicada en agosto de 2021, para conocer el nivel de satisfacción de las solicitudes hechas sobre la demanda de información de los usuarios. En esta encuesta se formularon cuatro preguntas, de las cuales se obtuvo un nivel de cumplimiento de entre el 80 y 82% de satisfacción, lo cual es considerado como satisfactorio en función del periodo de pandemia por el que recientemente se cursó. Se muestran además los resultados de la encuesta de satisfacción realizada en agosto de 2021 para conocer el grado de satisfacción de los usuarios con el préstamo de colecciones. El resultado final reflejó un índice de satisfacción del 82%, el cual también se considera como aceptable, no obstante a que la meta marca un nivel de 83%. Para la gestión de las comunicaciones, la Dirección General de Sistema Bibliotecario se apega a lo establecido en el documento denominado "Cédula de Comunicación", con número de Versión 01, de fecha 30 de octubre de 2017. En su contenido se describen las comunicaciones internas y externas más importantes, así como una descripción en la que se señala: qué se comunica, quién comunica, cuándo se comunica, a quién se comunica cómo lo comunica y el requisito de la norma ISO 9001 que se cumple con dicha comunicación. En el documento se mencionan diversos mecanismos que pueden ser utilizados para llevar a cabo los procesos de comunicación, como son: oficios, correos electrónicos, manual de gestión, portales web, posters, llamadas telefónicas, etcétera.

DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO

Procesos técnicos

Para evaluar este requisito, se entrevista al Dr. Luis Enrique Ruiz Ornelas, Analista; a la Lic. Ana Lilia Zavala Medina, Coordinador de Bibliotecas Departamentales de la Unidad Regional Centro, al Lic. Rubén Adrián Velázquez Rojo, Coordinador de Procesos Técnicos; a la Mtra. Anabell Fuentes Arredondo, Coordinadora de Calidad de la Dirección General de Bibliotecas; y a la Lic. Marisol López obregón, Colaboradora del Sistema de Gestión y Observadora en el Proceso. Para la gestión de las competencias del personal, se cuenta con registros denominados "Perfil de Puesto" para cada uno de los ocupantes de los diversos encargos. El formato actual tiene marcada la versión 05, y marca fecha de actualización el 30 de octubre de 2017, En su contenido se señala el nombre del puesto, la línea de reporte ascendente y descendente (a quien reporta y quienes le reportan al ocupante del puesto), la autoridad a ejercer, las funciones básicas del puesto, los generales del aspirante al cargo (como rango de edad, estado civil, género), las responsabilidades básicas, el marco de autoridad, las funciones básicas a desempeñar, y los requisitos de competencia (educación, formación, conocimientos y experiencia). Como ejemplo, se muestra el Perfil de Puesto del Coordinador de Procesos Técnicos de la Dirección General del Sistema Bibliotecario. Para evidenciar la congruencia entre lo marcado en el Perfil del Puesto del encargo anterior y la información curricular que posee la ocupante de este, que en este caso es el Lic. Rubén Adrián Velázquez Rojo, se comparan ambos esquemas, encontrándose que los requisitos establecidos para el cargo están efectivamente cubiertos por el ocupante del puesto.

En este proceso se ratificó la información de que las contrataciones del personal, acorde con los requisitos establecidos en el perfil, son llevadas a cabo por la Dirección de Recursos Humanos de la Universidad Autónoma de Sinaloa, quienes se aseguran de que las personas cubren el perfil de competencias requerido. Para cubrir las competencias no cubiertas inicialmente por el personal contratado y/o para elevar el nivel de estas, se implementa un programa de capacitación anual. Se tienen identificados dos tipos de cursos para el personal de sistemas bibliotecarios, que son de formación y actualización. Se cuenta con una Comisión de Capacitación, y su función es el establecimiento de las necesidades de capacitación. Normalmente el personal de la UAS es quien desarrolla los cursos de actualización, en tanto que los cursos de formación se desarrollan por personal académico de la UNAM bajo el amparo de los convenios que se tienen celebrados. Estos eventos son registrados para su aspecto programático en el oficio de solicitud a la Dirección de Bibliotecas y Servicios Digitales de Información de la UNAM, en la que se solicita el apoyo para la impartición de 13 cursos de capacitación para el personal bibliotecario en los meses de agosto a diciembre de este año, de los cuales 3 están dirigidos o son viables para la participación del personal de Procesos Técnicos. La capacitación que se imparte al personal se registra directamente en sus Currículums, a fin de que estos reflejen verazmente la competencia que poseen. Para motivar la toma de conciencia en el personal, la Dirección General de Sistema Bibliotecario lleva a cabo diversas pláticas para asegurarse que el personal comprende el contenido de su Política y de sus Objetivos de la Calidad, así como de la importancia de gestionar su Sistema de Calidad, recibiendo retroalimentación por parte del personal. De manera adicional, estas declaratorias se encuentran publicadas en el portal institucional, en folletos, en posters, etcétera, a efecto de que todas las partes interesadas la conozcan y la comprendan. Para evidenciar la motivación hacia la toma de conciencia del personal bibliotecario, se muestra la minuta de trabajo de fecha 02 de marzo del 2022, en la que participaron colaboradores de las 3 Unidades Funcionales de la Dirección General de Sistema Bibliotecario, y en la cual se asienta que como parte de la revisión de información hecha a sus procesos, se brinda un reforzamiento a la importancia de la Política y de los Objetivos de la Calidad. Se le pregunta a la Lic. Ana Lilia Zavala Medina, Coordinador de Bibliotecas Departamentales de la Unidad Regional Centro, sobre el entendimiento de la Política y los Objetivos de Calidad, a lo que responde sobre su punto de vista con la aportación de su labor en el cumplimiento de ambas declaratorias. El ambiente de trabajo se desarrolla con sustento en lo captado a través de encuestas de opinión al personal, las cuales son practicadas cada año entre los meses de julio y septiembre. Como evidencia se muestra la encuesta practicada en agosto de 2021, para conocer el nivel de satisfacción de las solicitudes hechas sobre la demanda de información de los usuarios. En esta encuesta se formularon cuatro preguntas, de las cuales se obtuvo un nivel de cumplimiento de entre el 80 y 82% de satisfacción, lo cual es considerado como satisfactorio en función del periodo de pandemia por el que recientemente se cursó. Se muestran además los resultados de la encuesta de satisfacción realizada en agosto de 2021 para conocer el grado de satisfacción de los usuarios con el préstamo de colecciones. El resultado final reflejó un índice de satisfacción del 82%, el cual también se considera como aceptable, no obstante a que la meta marca un nivel de 83%. Para la gestión de las comunicaciones, la Dirección General de Sistema Bibliotecario se apega a lo establecido en el documento denominado "Cédula de Comunicación", con número de Versión 01, de fecha 30 de octubre de 2017. En su contenido se describen las comunicaciones internas y externas más importantes, así como una descripción de qué se comunica, quién comunica, cuándo se comunica, a quién se comunica cómo lo comunica y el requisito de la norma ISO 9001 que se cumple con dicha comunicación. En el documento se mencionan diversos mecanismos que pueden ser utilizados para

llevar a cabo los procesos de comunicación, como son: oficios, correos electrónicos, manual de gestión, portales web, posters, llamadas telefónicas, etcétera.

ESCUELA PREPARATORIA C.U. MOCHIS

Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la Unidad Académica.

En entrevista con la Lic. Psicología Guadalupe Soto Domínguez quien ocupa el puesto de Responsable del Departamento de Tutorías cuenta con el apoyo de 2 personas (Auxiliar de Tutorial y otro TAE (Tutor de Apoyo Especial). Así mismo en la preparatoria se encuentra el responsable de la Unidad Académica, con respecto a la competencia (Carrera Profesional (Lic. Psicología), Curso ISO 9000 y 9001-2015, Tutoría en Línea, Liderazgo y Medición de Conflictos) se revisa el perfil de puesto con el Curriculum Vitae cumpliendo con lo requerido. Para la toma de conciencia del personal se presenta como evidencia la política de calidad que se encuentra en la plataforma y la que se encuentra en la oficina del auditado y es complementado con las pláticas que se realizan con el personal. Para lograr la comunicación en este proceso se presenta la Cédula de Comunicación de fecha de emisión: 03-11-2021 versión: 02. Así mismo en la plataforma propia de tutorial cada maestro tutor tiene su acceso a la plataforma personal Sistema de Seguimiento en línea. En apartado de canalización se da de alta se puede mandar una canalización (reporte de alumno no entra a clases, problemas económicos) en el apartado.

ESCUELA PREPARATORIA GUASAVE DIURNA.

Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica

En entrevista con Lic. Psicología Daniel Armenta quien ocupa el puesto de Responsable de Tutorías, comenta que, en la Preparatoria Guasave, para el desarrollo de sus actividades se tiene un Secretario Académico, 6 auxiliares (3 personas para el turno vespertino y 3 para el diurno), así mismo a nivel superior se tiene al Responsable Institucional de Tutorías (Lic. Rosa Delia Félix Ontiveros). Se presentan las siguientes evidencias del perfil de puesto: Curso Norma ISO 9000 y 9001-2015, Taller de Liderazgo y Mediación de Conflictos. Para la toma de conciencia del personal se realiza a diario una práctica, con los tutores se realizan reuniones (Seguimiento con tutorías y Drive). Se presenta evidencia: Reunión virtual por WhatsApp de fecha 04-09-2020, Informe de reunión de trabajo con tutores de fecha: 13-10-2021 con la participación de 91 personal (tutores, profesores, directivos). Para este proceso se tiene la Cédula de Comunicación de fecha de emisión: 03-11-2021 versión: 02. Se realizan por teléfono o reuniones con los diferentes encargados. Se muestra evidencias: Correo electrónico institucional enviado por Tutorías de Culiacán de fecha 08-03-2022 para la participar en el taller acompañamiento de derechos humanos de la niñas, adolescentes jóvenes y mujeres. Captura de WhatsApp del día 11-03-22 reporte de cumplimiento tutor de calificaciones 11-03-22 se envió a auxiliar Mariela Tuto.

CENTRO DE COMPUTO CULIACÁN

Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos

El coordinador administrativo me comentó que cuentan con diferentes perfiles de puesto con fecha de actualización del 20/11/2018 versión 4 de acuerdo a su labor dentro del sistema; se consultó el perfil de él mismo el cual reporta al coordinador general; entre sus responsabilidades básicas están asegurar un orden y limpieza, llevar un control de actividades, suministrar insumos y estar presentes en auditorías internas y externas; para la parte de educación se necesita un mínimo de ser pasante de una licenciatura y contar con una formación indistinta; contar con conocimientos en ISO 9001 y del SGC así como manejo de PC y experiencia en conocimientos en Software de 0-1 año, también me comentó que cada empleado está encargado de subir su CV al sistema.

Para evaluar este perfil se vió el Curriculum Vitae de actual Coordinador Administrativo del Centro de Cómputo Universitario Marco Antonio Guerra, el cual cuenta con el título de licenciado en informática; entre los cursos que tiene esta la capacitación Norma ISO 9001 por UAS el 8/2/2020 durante 4 horas el cual cuenta con su constancia. También cuenta con el Perfil de soporte técnico.

Para la parte de toma de conciencia a los empleados se les da un permiso especial dentro de la plataforma del SG para visualizar los documentos y formatos del proceso, se les explica, y se les da capacitación en las aulas, si llega a haber un cambio se encargan de avisar al personal. Dentro de la plataforma esta la política y los objetivos de la calidad los cuales tienen bien identificados. Cuentan con un plan de capacitación, por parte del sistema de gestión, se manda un oficio en donde se solicita capacitación para el personal nuevo, el resto de la capacitación es anual y en caso de que se incorpore personal nuevo después de capacitación, la Responsable del Proceso Dunia Uriar hace la capacitación cuando el personal de SG no puede

La comunicación se realiza vía la plataforma del SGC, cuentan con una página interna del CCU Sicc.uas.edu.mx a la cual se ingresa con número de cuenta y clave, y tiene un buzón de quejas y sugerencias, para la parte de soporte técnico se cuenta también con una página en donde en caso de registrar alguna falla, se genera el registro para realizar la reparación o instalación del problema, se observa dentro de la página un formato con fecha de registro, dependencia, equipo, folio, servicio, estatus. Dentro del panel de control del CCU se encuentra la política la cual cualquier usuario que ingrese puede consultarla así como las reglas

CENTRO DE COMPUTO MAZATLÁN

Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos

La Asesora Académica Carolina Martínez me informó que cuentan con perfiles de puesto con fecha de actualización de 21/02/2019 versión 3 para los empleados relacionados con el sistema en este caso analizamos el de ella misma y observamos que reporta al Coordinador académico, con responsabilidades básicas como atender de manera amable y cordial a los usuarios ofreciendo apoyo e información sobre los diferentes servicios, brindar asesoría a los usuarios sobre el uso de los equipos, participar en la formulación de los documentos del proceso y llevar las acciones correctivas de alguna no conformidad; con una educación de licenciatura titulada; con conocimientos en ISO 9000 y del SGC, trabajo en equipo, manejo de PC y toma de decisiones y con experiencia de 1-5 años en conocimientos en Hardware y Software.

Para evaluar el perfil se analizó el Curriculum Vitae de la actual Asesora Académica Carolina Martínez que cuenta con un título de doctorado en ciencias administrativas con capacitación Norma ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de calidad: requisitos, realizado el 24/01/2022 con su respectiva constancia y foto de la capacitación.

Me comentó que las capacitaciones se las hacen llegar vía WhatsApp y por el Sistema de Gestión, generalmente son 2 al semestre y en cuestión con el personal nuevo se les hace una capacitación al llegar, también se hacen las capacitaciones para el SGC conforme se va actualizando la norma, dichos cursos se realizan a través de la plataforma del sistema de gestión, estilo Moodle, con 6 horas diarias y al finalizar se hace un examen.

También me comentó que cuentan con una cedula de comunicación en donde muestran la forma de comunicación, que comunicar, cada cuando, de quien a quien de todo lo referente al sistema como lo es la Política, responsabilidad, desempeño del sistema, los objetivos, etc. Cuentan con un Manual de Gestión el cual puede ser consultado en la página del sistema y de manera física en los diferentes espacios de la universidad

El Representante del Proceso me mostró el Manual de Gestión con Fecha de actualización 30/10/2021 versión 29 Revisado por Titular GSGC y aprobado por alta dirección el cual cuenta con introducción, objeto y campo de aplicación, referencias normativas, términos y definiciones, contexto de la UAS en cada punto de la norma, la planificación de las acciones, entre otros. El alcance viene en la parte del apoyo académico y el personal involucrado tiene acceso a la plataforma, y dependiendo del proceso podemos observar los diferentes documentos que están involucrados dentro del sistema,

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES

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

Durante la entrevista con el Dr. Ramón Rodolfo Rodelo Sánchez, Jefe de Nivel Posgrado de la Dirección General de Servicios Escolares señaló con respecto al personal que en el documento denominado plan de la calidad, se encuentran mencionados el recurso humano (1 comisión Institucional de Admisión, 1 Titular de la DGSE 3 Jefes de Enseñanza de la DGSE, 1 Jefe del SACE de la DGSE, 1 Jefe de estadística e indicadores de control escolar, 2 Coordinadores de servicios escolares de Unidades Regionales, 93 Encargados de control escolar de Unidades Académicas y 400 auxiliares de control escolar en las Unidades Académicas), el equipo y material de oficina (escritorios, sillas, computadoras, impresoras, copiadoras, etc.), espacios físicos y condiciones ambientales (Iluminación, ventilación, etc.), así como la conectividad y programas de cómputo (SACE, Conexión a internet) necesarios para el desarrollo del proceso de admisión a un programa educativo. Además, de contar con un ambiente tranquilo y libre de conflictos. Asimismo, el Dr. Rodelo mostró los perfiles de puestos del Director general de la DGSE, Coordinador de servicios escolares por unidad regional, el Encargado de control escolar de Unidad Académica, la Jefatura de estadística e indicadores de control escolar, la Jefatura de enseñanza de la DGSE, la Jefatura del SACE de la DGSE y del Auxiliar de control escolar de Unidad Académica. Con respecto a la política del SGC el Dr. Rodelo comentó que la conoce y que se

encuentra distribuida en las oficinas de manera impresa y en la página electrónica del Sistema de Gestión de la Calidad que se encuentra en el siguiente enlace: <https://dsqc.uas.edu.mx/index.php?p=11>. Por otro lado, el Dr. Rodelo comentó que para la comunicación cuentan con el documento denominado cédula de comunicación donde se establece ¿Qué?, ¿Quién?, ¿Cómo?, ¿A quién?, ¿Cómo? comunicar la información del proceso, con fecha de actualización del 12 de febrero de 2021. Asimismo, señaló que la comunicación con los encargados de control escolar de las Unidades Académicas se da de manera constante (aproximadamente una vez al mes), esto depende la situación que se requiera y se realiza a través reuniones, por correo electrónico, mensajes de WhatsApp y llamadas telefónicas. El Dr. Rodelo comentó que el domingo 20 de febrero de 2022 se realizó una reunión con los encargados de control escolares de nivel bachillerato y el miércoles 23 de febrero de 2022 se sostuvo una reunión con los encargados de control escolar de nivel profesional, para dar a conocer los resultados de auditoría interna y la socialización del proceso de admisión 2022. Además, el Dr. Rodelo mostró en pantalla evidencia de la reunión que se sostuvo el 22 marzo de 2022, de manera virtual, con las unidades regional centro y centro norte de nivel profesional donde asistieron 44 personas, y para la unidad regional norte y unidad regional sur asistieron 30 personas, estas reuniones se realizaron debido a que detectaron varios expedientes de los aspirantes rechazados

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

OLICITUD, realización y entrega de resultados de estudios clínicos

Cuentan con un programa de capacitación 2022-2023 – Para el laboratorio de análisis clínicos Se tienen calendarizados 6 cursos. Mostró evidencia de 2 cursos impartidos, toma de muestra de análisis clínicos – 10 de marzo de 2022 y sobre la NOM-087 manejo de los residuos peligrosos - 17 de marzo 2022. Mostró listas de asistencia como evidencia de capacitación.

Mostró calendario de pláticas exclusivas del área de laboratorio. Participan los químicos del turno, jefe de laboratorio, auxiliar administrativo, pasantes de servicio social y las secretarías. Mencionó que se realizan reuniones los jueves, que se llevan a cabo capacitaciones vía zoom, Capacitación en ISO 9001 y la Comunicación interna se da de acuerdo con la cédula.

Los actores del proceso son: Director de CIDOCS, Jefe de laboratorio, Químico, Secretaria, personal de Intendencia, Responsable de proceso y Auxiliar administrativo.

Se mostraron los perfiles de puestos de las siguientes personas:

- Jefe de laboratorio de análisis clínicos, se consideran 31 responsabilidades básicas, como conocimientos debe de tener manejo de contingencias. Mostraron constancias de Rosario Beltrán Ruiz, del curso ISO 9001:2015 Estrategia para el aseguramiento de una gestión y administración de calidad, con fecha Octubre y noviembre de 2021, con 32 horas de formación. Se mostró evidencia del curso de Plan de prevención y respuesta de emergencia con fecha 20 de septiembre de 2014. Mostró una constancia de fecha Abril 2019, del curso NOM-007-SSA3-2011.
- Secretaria 11 responsabilidades básicas – 30 de octubre 2021, versión 08.
- Responsable del proceso – 15 responsabilidades básicas, 7 autoridad- 30 de octubre 2021, versión 08. Mostró evidencia del curso ISO 9001:2015 Estrategia para el aseguramiento de una gestión y administración de calidad, con fecha Octubre y noviembre de 2021, con 32 horas de formación, cursos de sensibilización e implementación de 14001, constancia de La norma ISO 15189.
- Perfil del Auxiliar Administrativo- 14 responsabilidades básicas, conocimientos en Normas ISO 9001 y 14001, perfil con fecha 30 de octubre 2021, versión 05. Mostró evidencia del curso ISO 9001:2015 Estrategia para el aseguramiento de una gestión y administración de calidad, con fecha Octubre y noviembre de 2021, con 32 horas de formación. Mostró evidencia del curso ISO 14001 Pilar ambiental para la sostenibilidad, 32 horas de formación.

Cédula de Comunicación con fecha 30 de octubre 2021 versión 04. Se muestra que, quien, cuando, a quien, cómo y requisito de ISO 9001, Mostró como evidencia que cuentan con la comunicación de la política de calidad en el laboratorio, se observaron las tarjetas que tienen con la política y se mostró un tríptico que se les hace llegar a los usuarios / pacientes con la información pertinente de los estudios que se hacen, así como la información del sistema de gestión y la política de calidad.

Comunicación interna a través de las reuniones de los jueves, cuentan con un grupo de WhatsApp y vía correo.

DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Emisión del Semanario Buelna y servicios de atención a eventos

De acuerdo con lo comentado por el Lic. Luis Ibarra, Subdirector de la Dirección General, Flor Abrajam, Responsable del proceso, Cindy Guerrero, Jefa de información, Gilberto Valdenegro, Diseñador, Yadira Arce,

asistencia de la coordinación operativa, Sonia Meza, contadora y Wendy Barraza, asistente de coordinación operativa, en relación con el personal requerido para la realización del proceso. Se tiene identificado como recurso humano involucrados en el proceso, los siguientes:

General:

- Director
- Subdirector
- Contadora

Semanario buelna

- Editor - 1
- Corrector - 1
- Jefa de información - 1
- Diseñador – 1 (Responsable de la emisión del semanario)
- Reporteros (12) / fotógrafo (4)
- Distribuidor (Semnario físico)
- Multimedia – (2)

Atención a eventos

- Coordinadora operativa (1) - Flor
- Auxiliares de la coordinación (2) – Yadira y Wendy
- Auxiliares de servicios operativos (2)

Para la competencia del personal se consideran perfiles de puesto para cada uno de los involucrados. Se revisa el perfil de puesto de Editor. Puesto reporta a Director y subdirector y tiene al diseñador como su personal a cargo. Se consideran responsabilidades básicas, autoridades y funciones básicas.

Educación: Licenciatura – titulado

Formación: socio/humanísticas

Conocimientos: Manejo de PC, conocimiento de cultura y perspectiva global, conocimiento de redacción periodística

Conocimiento norma ISO 9000 y 9001 vigente

Conocimiento del sistema de gestión

Experiencia

Conocimiento en periodismo, fotografía, editorial y sintaxis académica y conocimientos amplio de la estructura de la institución.

Se observa que el personal que realiza las actividades de editor cuenta con las evidencias de su competencia de acuerdo con el perfil de puesto.

Como parte del proceso de evaluación se revisa el expediente de Flor Abrajam y Luis Ibarra.

Flor cuenta con licenciatura en ciencias de la comunicación por la Universidad de Occidente, en el caso de Luis, cuenta con licenciatura en diseño y comunicación, por la Universidad Casa Blanca.

En el caso de capacitación en materia de calidad, ambos cuentan con constancia de haber participado en el curso-taller: ISO 9001:2015 Estrategia para el aseguramiento de una gestión y administración de calidad.

Temario: Cultura, desarrollo y competitividad con calidad, norma ISO 9000, norma ISO 9001, Sistema de Gestión de la Universidad Autónoma de Sinaloa.

Impartido el pasado mes de Noviembre 2021

Se comenta con Yadira Arce sobre la política del sistema de gestión y su entendimiento, demostrando localizarla como información documentada y comentando que se cuenta impresa en la unidad para que todo el personal pueda conocerla.

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL

Operación y Contabilidad

En la entrevista realizada el C.P. Ricardo Martínez, Responsable del Proceso de Operación y Contabilidad, informa que la Dirección de Contabilidad General tiene determinados a 4 colaboradores para la operación y control del proceso, un responsable del proceso y tres operativos para operación y contabilidad. Se informa por parte de la responsable del proceso que se cuenta con las personas necesarias para la operación y control de sus procesos. Para validar que se determinan las competencias del personal involucrado en el proceso, se revisa el perfil de puesto del Responsable del Proceso, quien tiene las funciones básicas de: 1) Elaboración de trámites para pago a proveedores y retenciones por pagar y 2) Mantenimiento de Catálogos y Tabla

General. Asimismo, para el perfil se requiere licenciatura o pasantía, conocimientos en normas ISO, manejo del SIIA, Ley General de Contabilidad y sentido de responsabilidad entre otros. Para este perfil de puesto se solicita experiencia de 1 a 5 años en registros y operación contable. Para validar lo anterior, se presenta en pantalla el Currículum Vitae del C.P. Ricardo Martínez, Responsable del Proceso, quien cuenta con el certificado de Licenciatura en Contaduría Pública de fecha 17 de noviembre de 1998, curso sobre normas ISO 9000, así como experiencia y conocimientos en el área contable administrativa.

Con respecto al ambiente para la operación de los procesos, se muestra en pantalla el cuestionario que se aplica para conocer y evaluar la situación, lo que permite tomar acciones para mantener un ambiente necesario para la operación del proceso. El C.P. Ricardo Martínez, Responsable del Proceso de Operación y Contabilidad, informa la manera en que se determinan las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión y su proceso, para ello informa que se cuenta con el documento titulado "Cédula de Comunicación", de fecha 30 de octubre de 2017, versión 01. Para verificar que las personas que participan en el sistema de gestión tomen conciencia de la política de calidad, el C.P. Ricardo Martínez, Responsable del Proceso identifica las formas de comunicar la política, a través de la página electrónica del Sistema de Gestión de la Calidad, en el Manual de Gestión y en los carteles que se ubican en las oficinas de la Dirección de Contabilidad General.

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL

Archivo Contable

En la entrevista realizada el C.P. Jorge Humberto Miranda, Responsable del Proceso de Archivo Contable, informa que la Dirección de Contabilidad General tiene considerado en su plan de la calidad a 12 personas para la operación y control del proceso, un responsable del proceso y 11 operativos para el área de archivo. Se informa por parte del C.P. Miranda que se cuenta con las personas necesarias para la operación y control de sus procesos. Para validar que se determinan las competencias del personal involucrado en el proceso, se revisa el perfil de puesto del Responsable del Proceso, quien tiene las responsabilidades básicas de: 1) Recibir la documentación, clasificar, organizar y archivar; 2) Mantener el archivo al día para cuando el cliente solicite la información; 3) Salvaguardar los archivos para que la información sea confiable y legible; y 4) Aplicar encuestas de servicio a los usuarios del archivo contable. Asimismo, para el perfil se requiere pasantía, conocimientos en normas ISO, manejo del SIIA y sentido de responsabilidad entre otros. Para este perfil de puesto se solicita experiencia de 1 a 5 años en manejo de computadora y en administración. Para validar lo anterior, se presentan en pantalla los documentos probatorios del Jorge Humberto Miranda, Responsable del Proceso, quien cuenta con el Título de Licenciatura en Contaduría Pública, acredita curso sobre normas ISO 9000, así como experiencia y conocimientos en el área contable administrativa.

Con respecto al ambiente para la operación de los procesos, se muestra en pantalla el cuestionario que se aplica para conocer y evaluar la situación, lo que permite tomar acciones para mantener un ambiente necesario para la operación del proceso. Aunado a lo anterior, se informa la manera en que se determinan las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión y su proceso, para ello se cuenta con el documento titulado "Cédula de Comunicación", de fecha 30 de octubre de 2017, versión 01. Para verificar que las personas que participan en el sistema de gestión tomen conciencia de la política de calidad, el C.P. Jorge Humberto Miranda, Responsable del Proceso explica el alcance de la política, las formas de comunicar la política, a través de la página electrónica del Sistema de Gestión de la Calidad, en el Manual de Gestión y en los carteles que se ubican en las oficinas del área de archivo.

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL

Apoyo Administrativo

En la entrevista realizada a Lic. Verónica Janethe Flores Nevares, Responsable del Proceso de Apoyo Administrativo, informa que la Dirección de Contabilidad General tiene determinados a 2 colaboradores para la operación y control del proceso, una responsable del proceso y 1 personal operativos. Se informa por parte de la responsable del proceso que se cuenta con las personas necesarias para la operación y control de sus procesos. Para validar que se determinan las competencias del personal involucrado en el proceso, se revisa el perfil de puesto de la Responsable del Proceso, quien tiene las funciones básicas de Asistente administrativo, las cuales consisten el solicitar información para cumplimiento de las obligaciones por Ley de Transparencia y Accesos a la Información Pública. Solicitar mensualmente el fondo revolvente u otros trámites que requiera la DCG y realizar actividades diversas de apoyo administrativo. Asimismo, para el perfil se requiere licenciatura o pasantía, conocimientos en normas ISO, manejo del SIIA, manejo de archivo y expedientes, entre otros. Para este perfil de puesto se solicita experiencia de 1 a 5 años en registros y operación contable. Para validar lo anterior, se presenta en pantalla el Currículum Vitae Lic. Verónica Janethe

Flores Nevares, Responsable del Proceso, quien cuenta con Título de Licenciatura, curso sobre normas ISO 9000, así como experiencia y conocimientos en el área contable administrativa.

Con respecto al ambiente para la operación de los procesos, se muestra en pantalla el cuestionario que se aplica para conocer y evaluar la situación, lo que permite tomar acciones para mantener un ambiente necesario para la operación del proceso. Lic. Verónica Janethe Flores Nevares informa la manera en qué se determinan las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión y su proceso, para ello informa que se cuenta con el documento titulado "Cédula de Comunicación", de fecha 30 de octubre de 2017, versión 01. Para verificar que las personas que participan en el sistema de gestión tomen conciencia de la política de calidad, Lic. Verónica Janethe Flores, Responsable del Proceso identifica las formas de comunicar la política, a través de la página electrónica del Sistema de Gestión de la Calidad, en el Manual de Gestión y en los carteles que se ubican en las oficinas de la Dirección de Contabilidad General.

FACULTAD DE INGENIERÍA CULIACÁN

Servicio de laboratorio para obra civil

Se cuenta con el perfil de Puesto de Contador, el cual reporta directamente al Director y no tiene personal a su cargo, dentro de sus responsabilidades más que asesta el emitir recibos de pago y facturas, resguardar recibos de pago como dirigir y verificar que las facturas se apeguen a la normatividad y políticas, revisar y verificar el importe de las facturas recibidas que sea correcto, verificar que las facturas de los materiales e insumos estén de acuerdo al orden de compra, llevar la contabilidad de las adquisiciones de laboratorio, con educación de licenciatura en económico administrativa, con conocimientos sobre la norma manejo de registros contables, de 1 a 5 años de experiencia. Ejemplo: Karina Benítez Chairez, licenciada en contaduría pública y tiene cursos como parte de su formación en módulo de comparación de gastos para contabilidad gubernamental, en capacitación en sistemas de la calidad, planeación y programación de presupuestación 2020. Se solicita a dirección apoyo para capacitación. Ejemplo: correo de fecha 19/10/2021 de parte de julio González dirigido a Víctor López, solicitando el apoyo para el programa de capacitación con el tema de interés referente a ensayos a compresión de especímenes de concreto NMX C 083 ONNCCE. Ejemplo: Julio Cesar González Coordinador de Laboratorios, cuenta con una Licenciatura en Ingeniería Civil y una Maestría en Ciencias con Orientación en Materiales de Construcción, Certificado en ACI Concrete Field Testing Technician Grade 1, como parte de su competencia información constancia de auditor interno en entrenamiento, curso de interpretación de planos, curso de supervisor especial de estructuras de concreto, durabilidad y rehabilitación de estructuras de concreto, método de pruebas de determinación del revenimiento en el concreto en estado fresco, el concreto en la obra en clima cálido, trazabilidad de las mediciones, entre otros. Se cuenta con un programa anual de capacitación periodo 2021 con un curso programado al mes como: documentación específica del proceso y acceso al portal del sistema de gestión, concreto fresco muestreo NMX C 161 ONNCCE, determinación del revestimiento en concreto fresco, cabeceo de especímenes NMX C 109 ONNCCE, entre otros. Se cuenta con una cédula de comunicación la cual estipula que comunicar, quien comunica, cuando se comunica, a quién se comunica, cómo se comunica y el requisito tela normal. Ejemplo: la retroalimentación de las quejas que las comunique el personal de la FIC de forma permanente a los clientes y partes interesadas mediante oficios, llamadas telefónicas, correo electrónico, trípticos, volantes y páginas web.

UNIDAD ACADÉMICA DE PSICOLOGÍA MAZATLÁN.

Promoción Incorporación y Seguimiento del Programa de movilidad Estudiantil

En el ejercicio de auditoria se contó con la participación del coordinador del departamento de vinculación, el M en C. Noé Angulo Inzunza, quien comentó que cuenta con el ambiente e infraestructura necesaria para llevar a cabo el proceso, como parte de su competencia, mostró el documento de perfil de puesto en donde se describe la competencia que debe reunir el responsable de vinculación, para verificar lo anterior mostró evidencia del curso Norma ISO 2001:2018 sistema de gestión de la calidad: Requisitos e introducción al sistema de gestión de la calidad de la UAS el día 11 de octubre del 2016, durante la evaluación se observó que el Mtro. Conoce y ubica la política y los objetivos del SGC, además de que la mostró un cuadro de la descripción de la política, la cual se encuentra en la entrada de su oficina, El Mtro. Inzunza comento que la comunicación es con base a lo establecido en la cédula de comunicación con fecha de emisión del 31 de octubre de 2017, quien mostró y explico y se verifica con la comunicación de la política del SGC.

ESCUELA DE TURISMO.

Promoción Incorporación y Seguimiento del Programa de movilidad Estudiantil.

En el proceso de auditoria se contó con la participación de MC. Laura del Carmen Ornelas Tisnado, responsable de vinculación y MC Yuvel Karely Gómez Flores, responsable de movilidad y becas, las auditadas

comentaron que entre las dos llevan a cabo la operación del proceso, la maestra Yuvel comento que cuentan con el ambiente e infraestructura necesaria para la operación del proceso ya que cuentan con computadoras, papelería, ventilación e iluminación natural, con respecto a la competencia del personal las maestras comentaron que esta se encuentra descrita en el perfil de puesto, se revisa el perfil de la responsable de vinculación, con fecha de emisión de 31 de octubre de 2017, versión 02, durante el ejercicio de auditoria se observó que las maestra conocen la política y los objetivos del SGC, la Mtra. Laura comento que en caso de no establecer el proceso conforme a los establecido en el SGC, este proceso no estaría certificado como un proceso de calidad, como parte del ejercicio de auditoria la Mtra. Yuvel mostró a través de la página del SGC la cedula de comunicación, la Mtra. Laura comento que la convocatoria de movilidad se comunica a través de carteles, trípticos en cual se observó que en este se encuentra descritos los requisitos de movilidad estudiantil, además que ellas hace una reunión en el auditorio para dar a conocer la convocatoria 2022-2, mostró evidencia de lista de asistencia del día 16 de febrero en donde se contó con la participación 53 estudiantes.

DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO

Servicios al público

Se cuenta con la presencia de la Mtra. Anabell Fuentes Arredondo, Coordinadora de Calidad de la Dirección General de Bibliotecas; la Mtra. Ana Laura Gritti García, Responsable del Área Virtual de Formación de Usuarios; el Ing. Arnulfo Palomares Barragán, Coordinador de Servicios al Público del Sistema Bibliotecario; el Lic. Jesús Felipe Rodríguez Aguilar, Bibliotecario; y la Lic. Iracema Cervantes Amarillas, Coordinadora del Área Infantil y Licenciatura en Psicología. Para la gestión de las competencias del personal, se requisa el registro denominado “Perfil de Puesto” para cada uno de los ocupantes de los diversos encargos. Este formato tiene marcada la versión 09, con fecha de actualización del 30 de octubre de 2017. El formato muestra el nombre del puesto, la línea de reporte ascendente y descendente (a quien reporta y quienes le reportan al ocupante del puesto), la autoridad a ejercer, las funciones básicas del puesto, los generales del aspirante al cargo (como rango de edad, estado civil, género), las responsabilidades básicas, el marco de autoridad, las funciones básicas a desempeñar, y los requisitos de competencia (educación, formación, conocimientos y experiencia). Como ejemplo, se muestra el Perfil de Puesto del Coordinador de Servicios al Público de la Dirección General del Sistema Bibliotecario. Para evidenciar la congruencia entre lo marcado en el Perfil del Puesto y la información curricular que posee el ocupante de este, que en este caso es el Ing. Arnulfo Palomares Barragán, se comparan ambos esquemas, encontrándose que los requisitos establecidos para el cargo están efectivamente cubiertos por el ocupante del puesto. Al auditar este proceso, se volvió a ratificar que las contrataciones del personal son llevadas a cabo por la Dirección de Recursos Humanos de la Universidad Autónoma de Sinaloa, quienes se aseguran de que las personas cubren el perfil de competencias requerido. Se tiene implementado un programa de capacitación anual para el Área Central y para los 74 sitios (bibliotecas) que integran la Dirección General de Bibliotecas.

La última capacitación para bibliotecarios se realizó bajo la denominación de “Springer – entrenamiento para Bibliotecarios, Maestros e Investigadores”, en donde se registró una participación de 94 asistentes de la UAS. Estos eventos son registrados para su aspecto programático en el oficio de solicitud a la Dirección de Bibliotecas y Servicios Digitales de Información de la UNAM, en la que se solicitó el apoyo para la impartición de 13 cursos de capacitación para el personal bibliotecario en los meses de agosto a diciembre de este año, de los cuales 4 están dirigidos o son viables para la participación del personal de Procesos Técnicos. Una vez impartidos los cursos, éstos se registran en los Currículums electrónicos de los participantes, a fin de que estos reflejen verazmente la competencia que poseen. Comentaron que por razones de inactividad por pandemia, no se cuenta con un concentrado de la capacitación programada y su seguimiento para evaluación de cumplimiento. Para motivar la toma de conciencia en el personal, la Dirección General de Sistema Bibliotecario lleva a cabo diversas pláticas para asegurarse que el personal comprende el contenido de su Política y de sus Objetivos de la Calidad, así como de la importancia de gestionar un Sistema de Calidad eficaz, recibiendo retroalimentación por parte del personal. De manera adicional, estas declaratorias se encuentran publicadas en el portal institucional, en folletos, en posters, etcétera, a efecto de que todas las partes interesadas la conozcan y la comprendan. Para evidenciar la motivación hacia la toma de conciencia del personal bibliotecario de Servicios al Público, se vuelve a mostrar la minuta de trabajo de fecha 02 de marzo del 2022, en la que participaron colaboradores de las 3 Unidades Funcionales de la Dirección General de Sistema Bibliotecario, y en la cual se asienta que como parte de la revisión de información hecha a sus procesos, se brinda un reforzamiento a la importancia de la Política y de los Objetivos de la Calidad. Se le pregunta a la Lic. Iracema Cervantes Amarillas y a la Mtra. Ana Laura Gritti García, sobre el entendimiento de la Política y los Objetivos de Calidad, a lo que respondieron sobre su particular punto de vista con la aportación de su labor en el cumplimiento de ambas declaratorias. El ambiente de trabajo se desarrolla con sustento en lo captado a través de encuestas de opinión al personal, las cuales son practicadas de manera anual. Como evidencia se muestra la encuesta practicada el pasado 09 de febrero de este 2022, para conocer el nivel de

satisfacción de las solicitudes hechas sobre la demanda de información de los usuarios. En esta encuesta se formularon 25 preguntas, separadas en 10 secciones, de las cuales se obtuvo un nivel de satisfacción que mayormente oscilaba en los niveles más altos de satisfacción, lo cual es considerado como “muy apropiado” para los efectos deseados. Por su parte, la encuestas a usuarios son practicadas directamente en los recintos bibliotecarios, muestreándose cuatro de esas encuestas levantadas en el mes de febrero, encontrándose que en todos los casos, se registraron valores de “muy satisfactorio”. Para la gestión de las comunicaciones, la Unidad de Servicios al Público de la Dirección General de Sistema Bibliotecario se apega a lo establecido en el documento denominado “Cédula de Comunicación”, con número de Versión 01, de fecha 30 de octubre de 2017. En su contenido se describen las comunicaciones internas y externas más importantes, así como una descripción de qué se comunica, quién comunica, cuándo se comunica, a quién se comunica cómo lo comunica y el requisito de la norma ISO 9001 que se cumple con dicha comunicación. En el documento se mencionan diversos mecanismos que pueden ser utilizados para llevar a cabo los procesos de comunicación, como son: oficios, correos electrónicos, manual de gestión, portales web, posters, llamadas telefónicas, etcétera

FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

Servicios al público

Para la evaluación de este requisito, se entrevista a la Mtra. Anabell Fuentes Arredondo, Coordinadora de Calidad de la Dirección General de Bibliotecas; Lic. Alba Noelia Díaz Ramírez, Responsable de Biblioteca en Turno Matutino; y el Lic. Juan Diego Aguilar López, Responsable de Biblioteca en Turno Matutino. Todo el personal de la Biblioteca de la Facultad de Odontología, cuentan con un formato de Currículum Estandarizado y un formato de Perfil de Puestos que se encuentra alojado en el portal institucional. En el formato “Perfil de Puesto” que es mostrado (cuya actual versión es 09, y marca fecha de actualización el 30 de octubre de 2017), se señala el nombre del puesto, la línea de reporte ascendente y descendente, los generales del aspirante al cargo, las responsabilidades básicas, el marco de autoridad, las funciones básicas a desempeñar, y los requisitos de competencia (educación, formación, conocimientos y experiencia). Como ejemplo, se muestra el Perfil de Puestos Tipo correspondiente al Responsable de Biblioteca. Como ejercicio de auditoría, se compara lo marcado en el Perfil del Puesto con la información curricular que posee una de las ocupantes de este, que en este caso es la Licenciada Alba Noelia Díaz, comprobándose que existe congruencia entre el perfil y el currículum, y que los requisitos de competencia se encuentran cubiertos por la ocupante del puesto. La capacitación que recibe el personal de la biblioteca se gestiona desde la Coordinación de Bibliotecas Departamentales de la Dirección General de Sistema Bibliotecario. Esta área, emite las solicitudes de participación para la capacitación del personal bibliotecario en los 74 sitios que conforman la red de bibliotecas de la Institución. Como ya antes se mencionó al auditar los procesos anteriores, el programa de capacitación se divide en dos partes, una de ellas está relacionada con la formación requerida en materia de calidad, la cual es gestionada por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad, y los elementos documentales que demuestran su cumplimiento, obran en dicha Dirección. La otra parte, es la formación en temas específicos relacionados con el quehacer del puesto, y este tipo de capacitación se gestiona desde la Dirección General de Sistema Bibliotecario, y son ellos quienes llevan el control de los programas correspondientes. Las Direcciones Generales de Sistema de Gestión de la Calidad y de Sistema Bibliotecario, a través de diferentes mecanismos de comunicación, como son oficios, correos electrónicos institucionales, etcétera, le informa al personal de bibliotecas sobre los eventos de capacitación programados, a efecto de que estos programen su participación. Como ejemplo se muestra oficio de fecha 08 de febrero de 2022, mediante el cual el Dr. Joel Cuadras Urías, Director General de Bibliotecas, convoca al personal bibliotecario a participar en el curso “Introducción a los Módulos del SIABUC (que será impartido los días 10 y 11 de febrero de 2022, en horario de 09:00 a 14:00 horas. Se brindan pláticas al personal sobre el contenido de su Política y de sus Objetivos de la Calidad, en el que se abordan aspectos complementarios relacionados con la importancia de gestionar un sistema eficaz para la gestión de la calidad, en los cuales se recibe retroalimentación sobre su entendimiento. Se ha mencionado con anterioridad que las declaratorias de intención se encuentran publicadas en diversos medios, como son: el portal institucional, folletos, posters, etcétera, a efecto de que todas las partes interesadas la conozcan y la comprendan. El personal entrevistado comentó que todos los días tienen acceso a las declaratorias de intención, y que los pasados 16 y 17 de marzo, recibieron capacitación sobre las mismas. Para la gestión de las comunicaciones, la biblioteca se apega a lo establecido en el documento denominado “Cédula de Comunicación”, versión 01, de fecha 30 de octubre de 2017. En su contenido se describen las comunicaciones internas y externas más importantes, así como una descripción en la que se indica: qué se comunica, quién comunica, cuándo se comunica, a quién se comunica, cómo lo comunica y el requisito de la norma ISO 9001 que se cumple con dicha comunicación. En el documento se mencionan diversos mecanismos que pueden ser utilizados para llevar a cabo los procesos de comunicación, como son: oficios, correos electrónicos, manual de gestión, portales web, posters, llamadas telefónicas,

etcétera. Entre las comunicaciones a que hace referencia esta cédula, se encuentran las referidas a los requisitos 5.1.1, 5.2.2, 5.3, 6.1.1, 6.2.1, 8.2.1, 8.5.3, 8.2.1, 8.2.2 y 8.4.3 de la Norma ISO 9001:2015.

FACULTAD DE AGRICULTURA VALLE DEL FUERTE

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

En entrevista con Lic. En Administración de Empresas Alberto Antonio Rojo Borboa encargado del Departamento de Control Escolar de la Facultad de Agricultura Valle del Fuerte y con una antigüedad en el puesto desde el año 2013. Nota: El auditado comenta debido a que está trabajando desde su domicilio y que toda la información se encuentra en la universidad, derivado de esto se le menciona que la auditoría continua y que la información que no posee en este momento se realizara como un acto de buena fe, así mismo se le indico esto al personal de la DGSC Pamela Mendoza. Se muestra las siguientes evidencias: Título Profesional, Actualización de las herramientas del SACE, Curso-taller ISO 9000 y 9001-2015. El personal es consciente de la actividad que desarrolla. Evidencia: Convocatoria para el proceso de admisión 2022. La comunicación interna y externa toma en consideración la Cédula de Comunicación (fecha de emisión 12-02-2021 versión 02). Se presenta como evidencia: Captura de pantalla de WhatsApp Profesionales URN.

ESCUELA PREPARATORIA LA REFORMA

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

En entrevista con Lic. Contaduría Pública Lorena Berenice Suarez Acosta, encargada de control escolar Escuela Preparatoria La Reforma (con una antigüedad en el puesto desde el año 2012) y para el desarrollo de sus funciones cuenta con un auxiliar. Presenta evidencia de: Título Profesional, Curso-taller ISO 9000 y 9001-2015, Actualización de las herramientas del SACE. El personal toma en consideración la importancia de su trabajo a desarrollar y la manera en que lo llega a impactar de no llevarlo a cabo. Se presenta como evidencia: Tríptico para el periodo de admisión 2022-2023. Captura en pantalla del WhatsApp de fecha 17-02-2022 al personal administrativo y maestros de la convocatoria de preinscripciones 2022-2023. Para la realización se la comunicación de manera interna e externa, se considera la Cédula de Comunicación. La mayor parte de esta comunicación se realiza con la secretaria académica. Se presenta evidencia: Correo electrónico institucional de fecha 24-02-22 a Lic. Raquel Guadalupe Borboa Zazueta jefe de Enseñanza del nivel Medio Superior solicitando la activación de 4 alumnos (cambio de escuela), se le da respuesta el día 25 en donde se indica que ya se encuentra activado. Correo electrónico de 17-03-22 Lic. Raquel al personal de la unidad a una videollamada.

ESCUELA PREPARATORIA ANTONIO ROSALES

Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica

La Responsable de Tutorías Angélica Bautista Ramírez me comentó que cuentan con perfiles de puesto que les seleccionan, pero no me pudo mostrar en donde se encuentra ese documento, ni sabe la existencia del mismo. Pero me mostró su Curriculum Vitae dentro de la página en donde podemos observar que de Escolaridad cuenta con el Título Licenciada en Psicología, de Competencia y Formación tiene la constancia del Taller Liderazgo y mediación de conflictos por la UAS el 24/01/2022 y la constancia del Taller plan de Acción contextual para el regreso seguro a clases presenciales en el bachillerato por Dirección General de Escuelas del 04/10/2021 al 08/10/2021 y la constancia del curso- taller en Sistema de Gestión de la Calidad por la UAS a través de la DSGC del 19/11/2020 al 19/11/2020 con una duración de 30 horas en el cual fue evaluada vía examen y con los trabajos entregados en plataforma.

Comentó que las capacitaciones son en junio y en julio para elaborar el programa y se les informa vía Whatsapp sobre las capacitaciones con las que va a contar. Y en caso de tener alguna duda se realizan llamadas al director para hacérsela llegar.

A ella vía los cursos del SGC le hicieron llegar la política, los objetivos del alcance del proceso, la población con respecto a sus necesidades, contextualizado con el tipo de población al que va dirigido entre otros aspectos.

Por medio de una plataforma tutorías.uas.edu.mx el alumno tiene acceso a todo lo relacionado con su tutoría como lo es su tutor asignado, su entrega de actividades, entre otros. Cuentan con un Programa institucional de tutorías del bachillerato de la universidad autónoma de Sinaloa PIT_BUAS Agosto 2018 en donde se encuentran todos los lineamientos en donde se basan para crear el servicio de tutorías y en el cual se basan para realizar el programa del departamento

Tienen reuniones en donde se discuten los lineamientos, el mejoramiento de los procesos y procedimientos de control escolar y la detección temprana de aprobación.

La comunicación con los alumnos es por medio de los tutores, jefes de grupo, por Whatsapp, y en la oficina con un horario de 8:00-13:00 y de 15:00-19:30.

ESCUELA PREPARATORIA ESCUINAPA

Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica

La Responsable de Tutorías Siboney Polanco me comentó que dentro del Sistema de Gestión de la calidad cuentan con Perfil de puestos con una fecha de emisión de 18/08/2021 versión 2 en este caso el suyo es el de Responsable de tutorías del nivel medio superior el cual reporta al Responsable Institucional de Tutorías, con responsabilidades básicas como elaborar, coordinar, gestionar el plan de acción de tutoría académica con funciones básicas como coordinar, gestionar y operar el plan de acción tutorial, registrar las sesiones, aplicar diagnósticos, dar seguimiento, evaluación en línea, para la parte de Educación contar con un título de Licenciatura Titulado, con formación en el área de psicología o afín; con conocimientos en ISO 9001, SGC, mediación y solución de conflictos y trabajo en equipo y una experiencia en docencia en PITC o asignatura base y haber fungido como tutor académico y responsable de tutorías de 1-5 años.

Para evaluar dicho perfil, analizamos el Curriculum Vitae de la actual Responsable de Tutorías Siboney Polanco que cuenta con una escolaridad con título de Licenciada en Comercio Internacional, entre las competencias con las que cuenta esta Curso Taller Norma ISO 9001 fundamentos y vocabulario por la UAS la DSGC del 20/09/2018 al 11/10/2018 con una duración de 25 horas habiendo obtenido su respectiva constancia también tiene el taller de liderazgo y mediación de conflictos realizado el 24/01/2022 del cual obtuvo su constancia.

Comentó que la información de capacitación es por medio de la responsable institucional de tutorías, vía Whatsapp o por el correo y que cuentan con una capacitación en julio que esta calendarizada. Me mostró la invitación a un taller dirigido al responsable de tutorías llamado "Acompañamiento en derechos humanos de las niñas, adolescentes, jóvenes y mujeres" estas invitaciones a cursos son opcionales, pero dentro del área los consideran obligatorios para seguirse capacitando.

Para el conocimiento de todo lo relacionado con el SGC ellos tienen acceso a la página de la secretaria académica del sistema de Gestión y en este caso la política se la hicieron llegar de manera física y la tienen a la vista en la oficina,

La comunicación con los tutores y los alumnos es vía grupos de Whatsapp, en las oficinas de manera presencial, o por el sistema de seguimiento en línea del tutor, en donde el alumno hace las actividades que se solicitan. El tutor es quien tiene más seguimiento con el alumno a través de la Plataforma tutorías.uas.edu.mx.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES

Emisión de certificados de estudios

Durante la entrevista con el Dr. Ramón Rodolfo Rodelo Sánchez, Jefe de Nivel Posgrado de la Dirección General de Servicios Escolares (DGSE), mostró el plan de calidad en donde se enlistan los recursos humanos (1 titular de la DGSE, 3 jefaturas de enseñanza de la DGSE, 1 jefe de estadística e indicadores de control escolar, 31 responsables por unidad académica de la DGSE, 1 responsable de supervisión del proceso de emisión de certificados, 1 responsable de encargadas de unidades académicas de la DGSE, 2 responsables de ventanilla, 1 responsable de digitalización, 12 encargadas de digitalización, 5 responsables de elaboración de certificados, 1 responsable de revisión de certificados, 2 apoyo secretarial, 2 auxiliar de la dirección y 2 personal de mensajería). Asimismo, se menciona el equipo y material de oficina, los espacios físicos, conectividad y programas de cómputo. El Dr. Rodelo comentó que es un excelente equipo de trabajo. Con respecto a la competencia del personal el Dr. Rodelo mostró en pantalla el perfil de puestos del analista del Sistema de Administración de Control escolar (SACE) y mostro una constancia sobre la participación en el curso-taller de la Norma ISO 9000:2015, Norma ISO 9001:2015 del 27-29 de agosto de 2018. Con respecto a la política del SGC el Dr. Rodelo comentó que la conoce y que se encuentra distribuida en las oficinas de manera impresa y en la página electrónica del Sistema de Gestión de la Calidad que se encuentra en el siguiente enlace: <https://dsgc.uas.edu.mx/index.php?p=11>. Por otro lado, el Dr. Rodelo comentó que para la comunicación del proceso se encuentra la cédula de comunicación en el cual define ¿Qué?, ¿Quién?, ¿Cómo?, ¿A quién?, ¿Cómo? se comunica la información del proceso de emisión de certificados de estudios.

Adicionó que la comunicación del proceso con los estudiantes es a través de correos electrónicos (mostró evidencia de un correo electrónico de una estudiante, recibido el 24 de marzo de 2022, así como la respuesta que se dio a la estudiante), para el equipo de trabajo la comunicación se da de manera personal y a través de llamadas telefónicas y mensajes de WhatsApp.

DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES

Elaboración, control y seguimiento de convenios

Durante la entrevista el Lic. Oscar Mauricio Meza Medina, Coordinador de Control y Seguimiento de Convenios y el Mtro. Martín Juárez Armenta, Director de Vinculación, comentaron que en el plan de calidad se encuentra descritos los recursos humanos y materiales. Con respecto al ambiente mencionan que es libre de conflictos y agradable. Por otro lado, el Lic. Meza mostró los perfiles de puestos del Titular de la Dirección General de Vinculación y Relaciones Internacionales, Director de Vinculación, Coordinador de Control y Seguimiento de Convenios y auxiliar de control y seguimiento de convenios. Con respecto a la política del Gestión el Lic. Meza señaló que se encuentra al ingresar al campus, se difunde en radio UAS y por la página de internet de la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad (<https://dsgc.uas.edu.mx/index.php?p=11>). Con respecto a la comunicación el Lic. Meza señaló que cuentan con la cédula de comunicación en la que se establece ¿Qué?, ¿Quién?, ¿Cuándo?, ¿A quién? y ¿Cómo? comunicar (con fecha de emisión de 29 de octubre de 2021, versión 02 y firmada por el titular de la Dirección General de Vinculación y Relaciones Internacionales (DGVRI) actual. Asimismo, señaló que se comunican con los responsables de vinculación a través de correo electrónico, llamadas telefónicas y capacitaciones que se imparten por parte de la DGVRI y realizan difusión de información a través de la página de internet de la UAS (<https://www.uas.edu.mx>) y redes sociales.

DIRECCIÓN DE CONTRALORÍA ACADÉMICA

Asignación y control de cargas académicas

El Dr. Marco Mendivil responsable del proceso de asignación y control de cargas académicas, comenta que se cuentan con los perfiles de puesto del equipo de programadores y del equipo operativo, el doctor ingresa al portal del SG, comparte en pantalla curriculum vitae, están los datos generales del Marco Mendivil Angulo, escolaridad (doctorado en administración), está el curso de ISO 9001:2015 estrategia para el aseguramiento de una gestión y administración de calidad. Se comparte en pantalla el CV de un operativo Cruz Hernández Laurie Melchor, se ve lo referente a la competencia y formación, está la constancia del curso de ISO 9001:2015, experiencia laboral (personal operativo, empresa UAS, periodo 2019 a la fecha). El doctor. Medivil indico que la DSGC hace una encuesta del ambiente laboral de los procesos y les entregan los resultados, muestra en pantalla y se observa el grafico, para cada uno de los rubros evaluados. El Dr. Mendivil comenta que se les da la opinión del antes y después, de una evaluación debido a que es un proceso consolidado, ya que cada uno es responsable de las actividades que realizan, al tener la carga académica debidamente y los recibos de nómina le genera estabilidad al personal.

DIRECCIÓN DE ARCHIVO GENERAL

Servicios de archivo general

En la entrevista realizada a la Dra. Miriam Ramos y Jorge Aguilar, de la dirección de archivo general, el licenciado Aguilar señalo que en el manual están todas las funciones y actividades que el personal deben de desarrollar, cuando hay cambios y modificaciones de la actividad diaria de acuerdo al área que tiene retribución, se les provee de una capacitación en la ISO 9001 y en el procedimiento de archivo general, el licenciado comparte en pantalla el Currículo de Álvarez Fabiola, tiene licenciatura, se encuentra la competencia, formación ISO 9001:2015 y matriz de riesgos, se visualiza la capacitación, la lista de asistencia y las firmas, se comparte en pantalla el perfil de puesto de Fabiola Álvarez, auxiliar del titular, educación licenciatura como mínimo pasante, conocimientos SIIS, PC manejo Software, norma ISO, manejo integral del MIDAG, experiencia manejo de metodología de la investigación, manejo de base de datos. La Dra. Ríos comentó que se lleva a cabo una reunión mensual, donde se comunican los aspectos que repercuten con los trabajadores. El licenciado Aguilar indico que la DSGC de manera anual realiza una encuesta de ambiente laboral para conocer las respuestas para lo que ellos consideran, se revisa y se analiza de manera general, la doctora Ríos señalo que hay un buen clima laboral. El licenciado muestra un análisis del cuestionario para analizar la información que los trabajadores respondieron, se platica los cuestionamientos para ver si son acordes al entendimiento, para determinar cuál es el fin de cada una de ellas, se tomó nota de la minuta del seguimiento a los resultados obtenidos, se ve la lista de asistencia la cual está firmada. El licenciado Aguilar comenta que el área de archivo cuenta con los espacios adecuados para realizar sus actividades, iluminados, libres de humedad, están limpios, ya que se hace la limpieza frecuentemente, la Dra. Ríos hace un recorrido virtual por las instalaciones las cuales se ven limpias ordenadas, el personal con sus cubículos limpios y ordenados, el espacio de trabajo se ve en buenas condiciones. El licenciado Aguilar comparte en pantalla la

cedula de comunicación donde se establecen las comunicaciones, se observan que se comunica, cuando, a quien, como, y los requisitos de la norma a los que está ligado (fecha de actualización 30 octubre del 2018, versión 2).

DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

Comprobación de gastos

Se solicitó ver a los participantes de este proceso, se mencionó que cuentan con el siguiente equipo de trabajo: Directora, Auditores primera revisión, Auditores de segunda revisión, Recepcionista Responsable de proceso. Se observó el perfil de puestos de Guadalupe, María Guadalupe González Arroyo, mostró su perfil de puesto y constancias de sus capacitaciones más recientes – Reformas fiscales 2022 – 25 noviembre 2021. Comunicación empática – impartió Dra. Marifeli vía zoom, el 08 de octubre 2021.

Se observó evidencia del perfil de José Gilberto Baeza, con fecha 30 de abril 2020 Auditoría Interna Los riesgos de contingencia y su relación con la tecnología, Reformas 2022 Reformas fiscales 2022 – 25 noviembre 2021.

La capacitación se genera de acuerdo a las necesidades del área. Mostraron plan de mejora 2021 en el cual se menciona las necesidades de capacitación.

DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

Auditoría interna

Se solicitó el perfil de puestos del Responsable del Proceso de Auditoría Interna se observaron sus actividades, autoridad, funciones básicas, educación, formación Mostraron el documento Perfil de puestos con fecha 31 de octubre de 2021, versión 13. Se mostró desde la plataforma de la UAS el CV de Fernández Ávila José Gerardo, mostró su título y mostró evidencia de las últimas capacitaciones que recibió, constancia de Gestión de Riesgos y oportunidades y elaboración de plan de mejora 2022, con duración de 4 horas. Fecha 20 enero de 2022. Constancia de Reformas fiscales 2022, con duración de 3 horas, 25 de noviembre de 2021. Constancia de comunicación empática – 8 de octubre 2021, emitida por la Dirección de Auditoría Interna.

Se observó el Perfil de puestos de Rafael Sánchez – Auditor, con fecha 31 de octubre de 2021, versión 13. Mostraron su educación, Formación, Conocimientos, Experiencia, Mostró su cédula profesional, Constancia de Reformas fiscales 2022, con duración de 3 horas, 25 de noviembre de 2021, Constancia Análisis de la resolución miscelánea fiscal 2021 – 25 de marzo 2021, Constancia como auditor interno de Calidad, del 23 de febrero al 2 de marzo de 2021.

COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO

Elaboración de la Estadística Básica

En la entrevista realizada al Lic. Jesús Manuel Elizalde, Responsable del Proceso de Elaboración de la Estadística Básica, informa que la Coordinación General de Planeación y Desarrollo tiene considerado en su plan de la calidad a 4 personas para la operación y control del proceso, un responsable del proceso y 03 operativos para la elaboración de la estadística. Se informa por parte del Lic. Jesús Manuel Elizalde que se cuenta con las personas necesarias para la operación y control de sus procesos. Para validar que se determinan las competencias del personal involucrado en el proceso, se revisa el perfil de puesto del Operativo del Proceso de Estadística Básica, quien tiene las responsabilidades básicas de: 1) Revisar el contenido y hacer las correcciones, en su caso, de los errores en el llenado del formato 911 de SEP de inicio de ciclo escolar que realizan las unidades académicas. 2) Entregar al jefe del área los formatos revisados y corregidos para su validación y captura. 3) Capturar la información contenida en los formatos 911 de SEP de inicio del ciclo escolar, en el portal WEB de la SEP. 4) Entregar al jefe del área los formatos capturados y oficializados para la entrega física a la SEP. Asimismo, para el perfil se requiere estar titulado o ser pasante en el área económico-administrativa. Conocimientos en manejo de técnicas estadísticas, técnicas de planeación, manejo de sistema de gestión y Normas ISO, entre otras. Para validar lo anterior, se presentan en pantalla los documentos probatorios del Mtro. Tonatiuh Ceceña Romero, Responsable del Proceso, quien cuenta con el Título de Maestría en Administración, acredita curso sobre normas ISO 9000, así como experiencia y conocimientos en el área de planeación y estadística.

Con respecto al ambiente para la operación de los procesos, se muestra en pantalla el cuestionario que se aplica para conocer y evaluar la situación, lo que permite tomar acciones para mantener un ambiente necesario para la operación del proceso. El Lic. Jesús Manuel Elizalde informa la manera en qué se determinan las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión y su proceso, para ello informa que se cuenta con el documento titulado “Cédula de Comunicación”, de fecha 3 de noviembre de 2021, versión 02.

Finalmente, el Mtro. Tonatiuh Cecceña Romero, comenta la importancia de la política de calidad e identifica las formas de comunicar la misma, a través de la página electrónica del Sistema de Gestión de la Calidad, en el Manual de Gestión y en los carteles que se ubican en las oficinas de la CGPD.

COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO

Procedimiento para Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación

Durante la entrevista realizada al Mtro. Jonathán Hernández Lizárraga, Responsable del proceso de Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación informa que la Coordinación General de Planeación y Desarrollo tiene considerado en su plan de la calidad a 13 personas para la operación y control del proceso, un titular de la CGPD, un responsable del proceso y 11 asesores operativos para la operación del área. Se informa por parte del Mtro. Jonathán Hernández que se cuenta con las personas necesarias para la operación y control de sus procesos. Para validar que se determinan las competencias del personal involucrado en el proceso, se revisa el perfil del Responsable del Proceso de fecha 30 de octubre de 2017, quien cumple con los requisitos del grado de estudios, cuenta con una maestría en Estudios de América del Norte, cursos en Normas ISO y experiencia de cinco años en la elaboración y seguimiento de planes de desarrollo y diseño y presupuestación de proyectos. Con respecto al ambiente para la operación de los procesos, se muestra en pantalla el cuestionario que se aplica para conocer y evaluar la situación, lo que permite tomar acciones para mantener un ambiente necesario para la operación del proceso. El Lic. Jesús Manuel Elizalde informa la manera en que se determinan las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión y su proceso, para ello informa que se cuenta con el documento titulado "Cédula de Comunicación", de fecha 20 de octubre de 2021, versión 02. Finalmente, la Lic. Damaris Zazueta, Asesor Operativo, comenta la importancia de la política de calidad e identifica las formas de comunicar la misma, a través de la página electrónica del Sistema de Gestión de la Calidad, en el Manual de Gestión y en los carteles que se ubican en las oficinas de la CGPD. Cabe señalar que el personal de la CGPD resaltó el liderazgo de la titular como un factor para la mejora de un ambiente adecuado para la operación de los procesos.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL

Asignación, seguimiento y liberación del servicio social.

Se cuenta con el perfil del puesto de Coordinación de Servicio Social de Unidad Académica, el cual reporta directamente al Director de la UA, sí tiene personal operativo a su cargo, dentro de sus responsabilidades básicas está la de programar conjuntamente con la subdirección de la UR la demanda de estudiantes aspirantes para cada periodo de asignación de los programas, emitir ante la dirección y subdirección las constancias de cumplimiento del servicio social universitario para brigadistas que estén en condiciones de liberar el servicio social, promover entre estudiantes universitarios actuales buen condición de egreso las convocatorias información general, coordinar la presentación del servicio cómo base en proyectos, una vez revisados por los colegios áreas afines de conocimiento y validados por el H. Consejo Universitario, proporciona el servicio de trámite para la expedición de la carta de liberación al brigadista, entre otras funciones; educación con licenciatura formación indistinta, con conocimiento en lectura del idioma inglés, reglamentación de la institución y servicio social, conocimiento de la norma ISO, relaciones humanas, elaboración de proyectos, entre otros, con una experiencia de 1 a 5 años. Ejemplo: Romero Moreno Cinthya Yaneth Coordinadora de los Mochis, la cual tiene una licenciatura Inter hecho y como parte de la competencia y formación cuenta con el taller para formación de asesores de proyecto de intervención e informe final de resultados, activas generales sobre la educación por competencias en la formación docente, normas ISO 9000 y 9001 fundamentos, vocabulario y requisitos, entre otros. Ejemplo: Ashanti Daniela Román León Responsable del Sistema subdirectora Unidad Regional, como parte de la competencia y formación cuenta con curso en auditoría interna, simposio mesoamericano de servicio social, coloquio internacional sobre la violencia, consulta universitaria para mejorar el plan de desarrollo institucional, Google Meet, competencias digitales docentes, norma ISO 900 y 9001, entre otros. Se cuenta con una cédula de comunicación la cual estipula que comunicar, quien comunica, cuando se comunica, a quién se comunica, cómo se comunica y el requisito tela normal. Ejemplo: comunicación con los usuarios comunicado por la Dirección General, responsables de las coordinaciones, asesores de servicio social de panera permanente a los responsables de las unidades receptoras, alumnos y/o egresados, asesores de servicio social por medio de la página del servicio social, portal web de seguimiento de los brigadistas del servicio social SASS, Gaceta Praxis publicada por DGSS.

DIRECCIÓN ACADÉMICO LEGAL

Certificación Profesional

La Lic. Oralia mencionó que se cuenta con el personal mínimo necesario, así como el ambiente adecuado para la operación de su proceso, además de que cuentan con liderazgo, comunicación, respeto y compañerismo, para la determinación de la competencia del personal la Lic. Mostró el documento de perfil de

puesto del encargado de titulación, para verificar lo descrito en cho documento, la Lic. Oralia mostró como parte de los requisitos la constancia del curso NORMA ISO 9001:2015, con fecha de febrero de 20218, durante el ejercicio de auditoría, se observó que la Lic. Oralia conoce los objetivos y la política del SGC, argumentando que esta se la dieron a conocer a través de capacitaciones, además de que se les entrego impresa la cual se encuentra en el pasillo principal de las oficina y el área de ventanilla para el público en general, la Lic. Oralia comentó que para contribuir a la eficacia del SGC, ofrecen servicios de calidad, buscando la satisfacción de los cliente siempre en busca de la mejora continua, ya que de no contribuir con lo establecido en el SGC, no se cumple con los objetivos y metas establecidas, la comunicación dentro del proceso de certificación profesional se lleva cabo bajo lo establecido en la cédula de comunicación y para verificar lo anterior se mostró una minuta de trabajo llevada a cabo el 14 de febrero de 2022, con las auxiliares de titulación.

DIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES

Prestaciones Sociales a los Universitarios

La Lic. Esther mencionó que cuenta con el personal necesario para la operación del proceso, mostro el organigrama de la dirección de prestaciones sociales, en donde se observa la integración de 7 personas al proceso, como parte del ejercicio de auditoria la Lic. Claudio comentó cuentan que cuenta con el ambiente necesario para la operación del proceso, para determinar la competencia del personal la Lic. Claudia mostró el perfil de puesto, en donde se describen las responsabilidades, de cada persona, parta verificar el conocimiento mostró constancia del curso "Estrategia para el aseguramiento de gestión y administración de calidad" con fecha del 19 de noviembre de 2021, en el ejercicio de auditoría se observó que la Lic. María de los ángeles conoce la política del SGC, la cual se la dieron a conocer a través de reuniones, la Lic. Alma Borboa, contribuye a la eficacia del SGC, alineando su proceso a lo establecido en la documentación del sistema, ya que de lo contrario no se cumpliría con los objetivos y metas establecidas, la Lic. Esther comento que la comunicación se da conforme a lo establecido en la cédula de comunicación, mostrando como evidencia fotografías de las reuniones de trabajo así como un grupo de WhatsApp en donde se observó la comunicación de la dirección de prestaciones sociales.

ESCUELA PREPARATORIA 8 DE JULIO

Servicios al publico

Se entrevista a la Mtra. Anabell Fuentes Arredondo, Coordinadora de Calidad de la Dirección General de Bibliotecas; y a la Lic. Luz María Flores Hernández, Bibliotecaria. La Licenciada Luz María Flores comenta que todo el personal de biblioteca cuenta con un formato de Perfil de Puestos y un espacio digital de Currículum Estandarizado, que se encuentran alojados en el portal institucional. En el formato "Perfil de Puesto" que es mostrado (cuya actual versión es 10, y marca fecha de actualización el 17 de marzo de 2018), se señala el nombre del puesto, la línea de reporte ascendente y descendente, los generales del ocupante del cargo, las responsabilidades básicas, el marco de autoridad, las funciones básicas a desempeñar, y los requisitos de competencia (educación, formación, conocimientos y experiencia). Como ejemplo, se muestra el Perfil de Puestos Tipo correspondiente al puesto de Bibliotecario. Entre las funciones básicas del puesto, se encuentra la atención y formación de usuarios, así como préstamo e intercalado del acervo y la supervisión del uso correcto de las instalaciones. Para este cargo se requiere una persona con estudios de nivel bachillerato, con conocimientos en la norma ISO 9000 y el manejo del SIABUC, así como un año de experiencia en aspectos relacionados con el desempeño del puesto. Se compara lo marcado en el Perfil del Puesto con la información curricular que posee la Licenciada Flores, quien es la ocupante de este. Se comprobó a través de una copia de título, que Luz María Flores Hernández es Licenciada en Psicología por la Universidad Autónoma de Sinaloa. Para el aspecto de formación, se muestra la constancia de capacitación al curso-taller "Introducción a los módulos de SIABUC 8", celebrado los días 10 y 11 de febrero de 2022, con una carga horaria de 10 horas. Asimismo, se mostró la constancia de participación al curso "Manejo de Información documentada del SGC", impartido el 12 de diciembre de 2019, con una duración de 4 horas efectivas. Se mostró también la constancia de participación al curso ISO 9000:2015 e ISO 9001:2015, celebrado los días 12, 19 y 24 de septiembre y 01 de octubre de 2019, con duración de 25 horas. De igual modo, la Licenciada Flores demostró tener 16 años en el puesto actual. De esta manera se comprueba que existe congruencia entre el perfil y el currículum, y que los requisitos de competencia se encuentran cubiertos por la ocupante del puesto. La capacitación que recibe el personal de la biblioteca se gestiona desde la Coordinación de Bibliotecas Departamentales de la Dirección General de Sistema Bibliotecario. Esta área es la que emite las solicitudes de participación para la capacitación del personal bibliotecario en los 74 sitios que conforman la red de bibliotecas de la Institución. La participación en eventos de capacitación de la Lic. Flores, está dada por los tres eventos de capacitación arriba señalados.

La auditada comenta que tanto la Dirección General de Sistema de Gestión de la Calidad y la Dirección General de Sistema Bibliotecario, a través de diferentes mecanismos de comunicación (como son oficinas,

correos electrónicos institucionales, etcétera), le informan sobre los eventos de capacitación programados, a fin de programar su participación. La Lic. Flores comentó además, que son varios los mecanismos a través de los cuales le han hecho saber el contenido de la Política y de los Objetivos de la Calidad. Por ejemplo, se brindan pláticas al personal sobre el contenido de ambas declaratorias, en el que se abordan aspectos complementarios relacionados con la importancia de gestionar un sistema eficaz para la gestión de la calidad, en los cuales se recibe retroalimentación sobre su entendimiento. Agregó que en el “Manual de Gestión”, con número de versión 28 y fecha de actualización del 30 de octubre de 2021, en los Apartados 5.2.1 - “Establecimiento de la Política de Calidad” y 6.2 - “Objetivos del SG y planificación para lograrlos”, se pueden consultar estas declaratorias. Como se ha mencionado con anterioridad, señaló que las declaratorias de intención se encuentran publicadas en diversos medios, como son: el portal institucional, folletos, posters, etcétera, a efecto de que todas las partes interesadas la conozcan y la comprendan. Comentó que los pasados 17 y 21 de marzo, ella recibió capacitación vía Zoom sobre la Política y los Objetivos de la Calidad. Para la gestión de las comunicaciones, la biblioteca se apega a lo establecido en el documento denominado “Cédula de Comunicación”, versión 01, de fecha 30 de octubre de 2017. En su contenido se describen las comunicaciones internas y externas más importantes, así como una descripción en la que se indica: qué se comunica, quién comunica, cuándo se comunica, a quién se comunica, cómo lo comunica y el requisito de la norma ISO 9001 que se cumple con dicha comunicación. En el documento se mencionan diversos mecanismos que pueden ser utilizados para llevar a cabo los procesos de comunicación, como son: oficios, correos electrónicos, manual de gestión, portales web, posters, llamadas telefónicas, etcétera. Entre las comunicaciones a que hace referencia esta cédula, se encuentran las referidas a los requisitos 5.1.1, 5.2.2, 5.3, 6.1.1, 6.2.1, 8.2.1, 8.5.3, 8.2.1, 8.2.2 y 8.4.3 de la Norma ISO 9001:2015, que se relacionan con la importancia de una gestión de calidad eficaz, la Política de Gestión, las responsabilidades y autoridades de su puesto, el desempeño del proceso y las oportunidades de mejora, la matriz de riesgos y oportunidades, los Objetivos de la Calidad, la información relativa a los productos y servicios, etcétera. Entre estas comunicaciones, el personal bibliotecario participa en la emisión de comunicaciones para dar a conocer el Reglamento General del Sistema Bibliotecario, a sus clientes y partes interesadas pertinentes.

ESCUELA PREPARATORIA VALLE DEL CARRIZO

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

Se entrevista en este proceso al Ing. Netzahualcóyotl Vega Aragón, Encargado de Control Escolar. El Ingeniero Vega comenta que en la Coordinación de Control Escolar de la Preparatoria Valle del Carrizo se encuentran adscritas dos personas, que son el Encargado y un Técnico de SACE (Sistema Automatizado de Control Escolar). Señala que este personal cuenta con un formato de Perfil de Puestos y un espacio digital de Currículum Estandarizado, que se encuentran alojados en el portal institucional. En el formato “Perfil de Puesto” que es mostrado (cuya actual versión es 05, y marca fecha de actualización el 30 de octubre de 2017), se señala el nombre del puesto, la línea de reporte ascendente y descendente, los generales requeridos para el ocupante del cargo (edad y sexo), las responsabilidades básicas, el marco de autoridad, las funciones básicas a desempeñar, y los requisitos de competencia (educación, formación, conocimientos y experiencia). Como ejemplo, se muestra el Perfil de Puestos Tipo correspondiente al puesto de Encargado de Control Escolar de Unidad Académica. Entre las funciones básicas del puesto, se encuentra la de coordinar y ejecutar las funciones para la administración escolar de la Unidad Académica, en las etapas de admisión, seguimiento y egreso de estudiantes. Para este cargo, se requiere una persona con estudios de nivel técnico medio, con conocimientos en la Norma ISO 9000, manejo del sistema de gestión de la calidad, conocimiento de los procesos de administración escolar y conocimientos en el manejo del SACE. Respecto a la experiencia, se requieren de 1 a 5 años en el manejo del SACE, un año en nociones de recursos humanos, y de 1 a 5 años en procesos administrativos de control escolar. A efecto de verificar el cumplimiento de los requisitos anteriormente citados, se compara lo marcado en el Perfil del Puesto con la información curricular que posee el Ingeniero Vega, quien es la ocupante de este. Se comprobó a través de una copia del título, que el señor Vega es Licenciado en Ingeniería Civil por la Universidad Autónoma de Sinaloa. Para el aspecto de formación, se muestra la constancia de capacitación al curso “ISO 9000:2015 e ISO 9001:2015”, celebrado los días 12, 19 y 24 de septiembre y 01 de octubre de 2019, con duración de 25 horas; también mostró constancia de participación en el curso-taller “Norma ISO 9001:2015”, impartido en febrero de 2018 con una duración de 6 horas; participó también en el curso “Actualización en las herramientas del SACE”, impartido del 16 al 18 de mayo de 2016, con una duración de 20 horas; y en el curso “SG y sostenibilidad”, impartido el día 29 de noviembre de 2017. Con duración de 10 horas. Por otro lado, el Ingeniero Vega señaló tener 14 años en el puesto actual. De esta manera, se comprueba que existe congruencia entre el perfil y el currículum, y que los requisitos de competencia se encuentran cubiertos por la ocupante del puesto. La capacitación que recibe el personal en este sitio se gestiona desde la Dirección General de Servicios Escolares (para los temas relativos

a las funciones del puesto), y desde la Dirección General de Sistema de Gestión de la Calidad (para asuntos relacionados con el modelo de gestión). Estas Direcciones, emiten las solicitudes de participación para la capacitación disponible a través de diferentes mecanismos de comunicación (como son oficios, correos electrónicos institucionales, etcétera). La participación en eventos de capacitación del Ingeniero Vega abarca diversos cursos de actualización en los tópicos generales antes descritos.

En otro tema, el Ingeniero Vega comentó que son varios los mecanismos a través de los cuales le han hecho saber el contenido de la Política y de los Objetivos de la Calidad. Por ejemplo, se brindan pláticas al personal sobre el contenido de ambas declaratorias, así como la importancia de contar con un sistema eficaz para la gestión de la calidad, en los cuales se recibe retroalimentación sobre su entendimiento. Agregó que en el "Manual de Gestión", también se pueden consultar estas declaratorias. Como se ha mencionado con anterioridad, señaló que las declaratorias de intención se encuentran publicadas en diversos medios, como son: el portal institucional, folletos, posters, etcétera, a efecto de que todas las partes interesadas la conozcan y la comprendan. Para la gestión de las comunicaciones, la Coordinación de Control Escolar se apega a lo establecido en el documento denominado "Cédula de Comunicación", versión 02, de fecha 12 de febrero de 2021. En su contenido, se describen las comunicaciones internas y externas más importantes, así como una descripción en la que se indica: qué se comunica, quién comunica, cuándo se comunica, a quién se comunica, cómo lo comunica y el requisito de la norma ISO 9001 que se cumple con dicha comunicación. En el documento se mencionan diversos mecanismos que pueden ser utilizados para llevar a cabo los procesos de comunicación, como son: oficios, correos electrónicos, manual de gestión, portales web, posters, trípticos, llamadas telefónicas, etcétera. Entre las comunicaciones a que hace referencia esta cédula, se encuentran las referidas a los requisitos 5.2.2, 5.3, 6.1.1, 6.2.1, 7.4, 8.2.1, 8.5.3, 8.2.1, 8.2.2 y 8.4.3 de la Norma ISO 9001:2015, que se relacionan con la Política de Gestión, las responsabilidades y autoridades de su puesto, el desempeño del proceso y las oportunidades de mejora, la matriz de riesgos y oportunidades, los Objetivos de la Calidad, la información relativa a los productos y servicios, etcétera. Entre estas comunicaciones, el personal de servicios escolares no participa como emisor de comunicaciones relacionadas en la matriz. Como receptor de la información, se encuentra lo relacionado a la Política y los Objetivos de la Calidad.

ESCUELA PREPARATORIA LOS MOCHIS

Servicios de laboratorio de prácticas experimentales

La Bióloga Inobis comenta que ella ingreso a la UAS aproximadamente 12 años y que en el puesto actual tiene 4 años, muestra su expediente en donde se tiene como evidencias: Curso ISO 9000 y 9001-2015, Elaboración y planeación colegiada bajo enfoque por competencias, Elaboración y planeación colegiada y diversificación de aprendizaje, Formación en el marco normativo de la UAS, Mantenimiento de microscopio y seguridad en el laboratorio. Se disponen de los recursos necesarios para el correcto desempeño de los servicios teniendo el apoyo de 2 responsables (matutino y vespertino), 8 maestros de laboratorio experimental. La competencia del personal que labora en clases se cuenta con Biólogos, Bioquímicos, Químicos, Dentistas (para clases de biología básica, educación para la salud), Ingenieros Industriales (para clases de Física, Estática Óptica).

La DGSC para mantener en ambiente necesario para la operación de proceso realizo encuesta en diciembre 2021. Se presento la evidencia correspondiente. La encuesta la realizaron 6 de los 8 maestros de laboratorio.

En personal es consientes de las actividades que realiza (se entrevistó a la Llc. Trabajo social Norma Boborguez en donde se constató esto)

Con respecto a la comunicación se considera el documento Cédula de comunicación (fecha de emisión:30-10-2017 versión:01) se presentan Programa Semestral de Reuniones de Academia programadas del 31 de enero al 15 de junio del 2022. Se presenta: Evidencia de la videoconferencia de la Reunión informativa de lab. 31-01-2022 en donde el orden del día fue: indicadores del semestre anterior, información de próximas auditorias, acuerdos de trabajo para el semestre y asuntos generales. Evidencia del grupo de WhatsApp (Laboratoristas Q-B-F mensajes del 24 feb, 3, 8, 13 marzo del presente año)

CENTRO DE ESTUDIOS DE IDIOMAS CULIACÁN

Asignación, seguimiento y liberación del servicio social

El Coordinador de Servicio Social de Unidad Académica Julio Cesar Jacquez me comentó y mostro que cuentan con Perfiles de Puesto Fecha de actualización 30/enero/2017 versión 2 en donde nos aparece la descripción del puesto de Coordinación de Servicio Social de Unidad Académica; reporta al Director de Unidad Académica; con responsabilidades básicas de programar con Subdirección de Servicio Social de la unidad regional todas las actividades, Coordinar la prestación del Servicio Social de su Unidad Académica,

promocionar el servicio de trámite para la expedición de la carta al brigadista, con funciones básicas de registrar en el sistema automatizado del Servicio Social la validación de los tramites, asignar en coordinación a los brigadistas, entregar la carta de liberación de brigadista; con educación de Licenciatura titulada, formación indistinta y leer inglés, con conocimientos del Reglamento de la institución y servicio social, normas ISO 9001 y Sistema de gestión y una experiencia de 1-5 años en Directivo en institución de Educación superior, supervisión y manejo del personal.

Para evaluar dicho perfil analizamos el Curriculum Vitae del actual El Coordinador de Servicio Social de Unidad Académica Julio Cesar Jacquez el cual cuenta con el título de Licenciatura en Ingles, así como cuenta con 3 certificados de Cambridge teaching Knowledge test (TKT) que evidencia su conocimiento del idioma, cuenta con una capacitación en el SGC y normas ISO 9001.

La comunicación con los alumnos es de manera presencial, ya que se acude al aula para darle la información del Servicio Social, de tutoría, etc ya que al ser una licenciatura pequeña pueden informarles de manera directa, pero también cuentan con correos y Whatsapp, con el personal también es de manera directa o vía correo electrónico o Whatsapp. Cualquier invitación para una capacitación del Servicio Social, o del Sistema de Gestión se hacen vía correo electrónico así como se notifica por Whatsapp

Me comentó que en la parte de toma de conciencia, poco después de ingresar al puesto se le hizo una pequeña introducción con la subdirectora y el responsable anterior en el que hicieron de su conocimiento la política, el proceso y la normatividad, entre otros aspectos.

ESCUELA PREPARATORIA AUGUSTO CÉSAR SANDINO

Servicios al público

Durante la entrevista se encontraba la Bibliotecaria Rosa Martínez y Anabell Fuentes de la Dirección General de Bibliotecas, Rosa me comentó que cuentan con un perfil de puestos con Fecha de Actualización de 17/03/2018 versión 10 me mostró el suyo del puesto de Bibliotecario; que reporta al Coordinador de Servicios, al Coordinador de bibliotecas departamentales, al Responsable de área y al Responsable de Biblioteca con responsabilidades de cumplir las normas, atender y orientar al usuario, participar en el inventario anual, elaborar credenciales, mantener correctamente el acervo, entre otras; en cuanto a escolaridad se necesita el bachillerato terminado; contar con conocimientos en ISO 9001 y manejo de SIABUX y una experiencia de 0-1 año en conocimientos de bibliotecología.

Para corroborar el perfil consultamos el Curriculum Vitae y la Bibliotecaria Rosa Martínez cuenta con un título de licenciatura en ciencias de la educación; cuenta con la constancia del curso de Introducción a los módulos del SIABUC por UAS 10-02-2022-11-02-2022 por 10 horas, así como la constancia del Curso taller norma ISO 9000 y 9001 versión 2015 por SGC UAS del 12-02-2019 al 10/10/2019 por 25 horas.

Comentó que cuentan con un Manual de Gestión Fecha de actualización 30 /10/2021 versión 25 de donde le hicieron de su conocimiento todo lo relacionado con el SG como lo es la Política, los objetivos y el alcance de su proceso; también me mostró la Cedula de comunicación y me comentó que con ese documento le mostraron como debe comunicarse todo lo referente al sistema dependiendo del requisito de la norma.

La comunicación entre el personal es por medio de documentos, correo o Whatsapp; al publico se les muestra de manera física con posters al entrar a las instalaciones cualquier información necesaria para el usuario como el aviso de privacidad, el reglamento dentro de la biblioteca, la política, el certificado y la información pertinente al respecto con las implementaciones por pandemia todo visible, también cuentan con un buzón de sugerencias físico y electrónico

UNIDAD ACADÉMICA DE GASTRONOMÍA Y NUTRICIÓN MAZATLÁN

Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil

En la entrevista realizada a la MC. Cynthia Lora Rosales, Responsable de Vinculación de la Unidad Académica de Gastronomía y nutrición de Mazatlán, comentó que lleva seis meses en el puesto a partir de septiembre de 2021. La Mtra. Lora señaló que en la Unidad Académica de Gastronomía y Nutrición de Mazatlán solo realizan el proceso el Secretario Académico de la Unidad y la Mtra. Lora, por lo cual mostró en pantalla el perfil de puestos de ella como Responsable de Vinculación (con fecha de actualización del 31 de octubre de 2017, versión 02), señalando las responsabilidades básicas, la educación, la formación, conocimientos y experiencia. Como evidencia mostró su título de licenciatura en turismo por la UAS, egresada en 2013), así como su acta de examen de grado de la Maestría en ciencias para el Desarrollo, Sustentabilidad y Turismo emitida el 05 de junio de 2020. Asimismo, mostró la constancia del curso denominado Estructura de un Balance General por 60 horas, impartido del 01 de septiembre al 30 de octubre de 2020, de manera virtual, por el Centro de Capacitación para el Trabajo Industrial (CECATI) 132 y constancia de la asistencia al Foro Universitario para

la Actualización del programa Institucional de Tutorías (FUAPIT 2022), realizado del 12 al 14 de enero de 2022. Por otro lado, la Mtra. Lora señaló que el recurso humano involucrado en el proceso se encuentra establecido en el plan de la calidad. Con respecto a la política de gestión la Mtra. Lora mencionó que conoce la política y que se encuentra distribuida en la oficina como cartel, en la página de la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad (<https://dsgc.uas.edu.mx/>), además, se les informa a los estudiantes en las reuniones informativas sobre la promoción del programa de movilidad estudiantil. Por otro lado, la Mtra. Lora indicó que en el documento denominado objetivos de la calidad (mostrado en la página: <https://ssia.uasnet.mx/sgc/principal.php.#>) se encuentran establecidos tres objetivos para el proceso: 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 (PME). 2. Entregar la documentación a los estudiantes que autentiquen la culminación satisfactoria del PME correspondiente a través de los Responsables de Vinculación de las Unidades Académicas para regular su incorporación a la universidad, y 3. Obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente. Con respecto a la comunicación la Mtra. Lora mostró en pantalla la cédula de comunicación (con fecha de actualización del 31 de octubre de 2017), y mencionó que la comunicación con el coordinador de enlace de la zona sur (Mtro. Erick Mendoza) es a través de reuniones virtuales y presenciales, comunicación directa, correos electrónicos y mensajes de WhatsApp en el grupo denominado Vinculación URS. Asimismo, mostró en pantalla un correo electrónico, con fecha del 10/02/2022, enviado por el Coordinador de Movilidad Estudiantil (Lic. Marco Iván López Delgado) compartiendo la convocatoria para participar de CONAHEC.

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Egreso

En la entrevista realizada al personal de egresos, Subdirectora de la Secretaría de Administración y Finanzas, Sebatiana Berbelleza y las colaboradoras, Keico Vianey Obeso Félix (responsable del proceso), Gisela Félix (operativa), Alma Rivera del Soporte documental y Marcela Zazueta Soto. La responsable del proceso Keico Obeso señaló que en el SGC tienen lo relacionado a las capacitaciones del SGC, al inicio de cada año, cuando es cambio de la administración o cuando hay una actualización, se les pide que tomen un curso para el proceso que están llevando a cabo, ingresa al portal del SG, comparte en pantalla la consulta de curriculum vitae, donde dice la responsable de proceso que se puede consultar el de cada uno de los integrantes de egreso, como es el caso de Gaxiola Vidal Rigoberto, se observa la competencia y formación, la experiencia laboral, el curso de la gestión de la calidad en ISO 9001:2015 estrategia para el aseguramiento de una gestión de calidad, la responsable entra al perfil de puestos y se observa, responsabilidades, autoridad y funciones básicas, educación, formación, conocimiento (área contable financiera y/o administrativa, Manejo de SIIA, calidad en el servicio, norma ISO 9001:2015), experiencia, aspectos requeridos para el desempeño del puesto (fecha de actualización 31 de octubre 2021, versión 15). La responsable del proceso menciona que se hace una evaluación de los requerimientos materiales y las necesidades del personal, además se aplica una evaluación una vez al año de todos los aspectos físicos y del proceso, la cual contiene un total de 25 ítems (cómo se sienten en el trabajo, la precepción, la comunicación, los aportes del personas, motivación entre otros), la contestaron 11 personas del área, comparte en pantalla los resultados de la evaluación, se observan los gráficos de cada uno de las respuestas, menciona que quien le da seguimiento es la alta dirección con el objetivo de que todos están trabajando de manera satisfactoria. La responsable comenta que cuando no se cumple un objetivo, se habla con el personal del porque no se dio el seguimiento, para que no se vuelva a repetir la falla, cada uno de los colaboradores es responsable de conocer la parte que le corresponde, que se logre el objetivo final que es el cheque y las transferencias cuando se necesita, se les da a conocer a todo el personal la política del sistema y la tiene pegada en el área, los compañeros la imprimen y se publica en la recepción, agrega la responsable que todos están comprometidos con su trabajo, si hay una programación debe salir al día, todos están conscientes, agrega que la política tras a actualización, se les compartió por correo electrónico a todo el personal. La responsable comparte en pantalla la cedula de comunicación y la va explicando, el ¿qué?, ¿quién?, ¿Cuándo?, ¿Cómo? Y los requisitos de la ISO 9001:2015, con relación a la política, los roles y responsabilidades, la manipulación o control de la propiedad del cliente y descripción de los productos a comprar (fecha de actualización 31 de enero 2022, versión 03).

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Ingresos

En la entrevista realizada al personal de ingresos, Subdirectora de la Secretaría de Administración y Finanzas, Sebatiana Berbelleza y los colaboradores Lic. Fernando Vázquez Ramón (responsable del proceso de ingresos), Karina Valdez (encargada de la emisión de CFDI), Vianey Citali Álvarez (emisión de hojas de pago), Hugo Edmundo cajeo general. El licenciado Fernando Vázquez señala que se tiene establecido un

procedimiento específico donde se encuentran determinadas las responsabilidades y autoridades, además se cuentan los perfiles de puesto y los currículos del personal, el licenciado comparte en pantalla el perfil de puesto del responsable de CFDI, se observan las responsabilidades básicas, la autoridad, las funciones básicas, la educación (licenciatura), formación económico administrativa, conocimientos, calidad en el servicio, manejo ISO 9001, manejo del SIIA, experiencia de uno a 5 años en requeridos para el desempeño del puesto, el manejo de computadora y área contable y administrativa, firmados por el responsable del proceso y secretario de administración de finanzas (fecha de actualización 31 de octubre de 202, versión 11), se muestra currículo de Vázquez Quintero Karina, escolaridad licenciatura en administración y finanzas, título, capacitación y formación (constancias de la gestión de riesgos y oportunidades y elaboración de plan de mejora del 2022). El licenciado comentó que se tiene una encuesta que se realiza cada año por parte de la DSGC y se publican los resultados, el licenciado comparte en pantalla la encuesta para la operación de procesos, la cual está constituida por 25 ítems, se encuestaron a 4 personas, se observa en el documento el análisis de cada pregunta y una gráfica de pastel, con un color azul (siempre), rosa (casi siempre) y el verde (algunas veces), rojo (casi nunca), el azul bajito (nunca). El licenciado indicó que tienen buenas condiciones de trabajo y hace referencia que cuando se fueron aplicar las encuestas la mayoría del personal se encontraba enfermo, por lo cual solo se la aplicaron a cuatro personas. El licenciado indicó que se tienen reuniones periódicas cuando es necesario, la mayoría del personal tiene bastante tiempo en la institución, conocen la importancia del trabajo, son los que operan, conocen las necesidades y se solicitan las mejoras que se requieren, están bien integrados y comprometidos. Están enterados del proceso de todos, para que el proceso no se detenga, se apoyan de manera colaborativa. El licenciado comentó que cuentan con una cédula de comunicación para establecer los mecanismos y lo que se comunica, se observa el que, quien, cuando, a quien, como y los requisitos de la ISO 9001:2015, menciona lo referente a los requisitos de los clientes, objetivos de calidad, desempeño del SGC y oportunidades de mejora (emisión 31 de octubre de 2021, versión 02).

SECRETARÍA GENERAL

Recepción de proyectos, análisis y determinación de factibilidad por parte de las comisiones para poder ser presentados ante el H. Consejo

Actores participan en el proceso: Secretario general, Comisiones permanentes, Coordinador de asesores, Coordinador del H. Consejo, Asesores de secretaría general, Asesor responsable del proceso Auxiliar de informática, Secretaría de apoyo, Recepción y Personal de apoyo
Coordinador de asesores - Perfil se mostró el documento de perfil de puestos del coordinador Gallardo Pineda Gerardo Joel, se observó el título de Dr. En Educación. Competencias mostró constancia de curso 9001:2015 23 y 24 de enero de 2017. Constancia del curso de la Norma ISO 9001:2015 – 3 de Octubre de 2017.

Asesor responsable del proceso – Yahaira Alicia Guzmán, se observó el Perfil de puesto – cuenta con sus responsabilidades determinadas en el documento. Se solicitó ver el CV que está en la página de la UAS y se observó el título y cédula. Competencias – se observaron las siguientes constancias:

Curso ISO 9001:2015 Estrategia para el aseguramiento de una gestión y administración de calidad – 19 de noviembre de 2021.

Constancia como auditora interna con fecha 11 de marzo de 2022
ISO 14001 Pilar ambiental para la sostenibilidad.

COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL DE LA UNIDAD REGIONAL CENTRO NORTE

Asignación seguimiento y liberación del servicio social

Recibieron la entrevista de auditoría Diego Soberanes, Subdirector de Servicio Social de Centro Norte y Lilia Yukiel Gastelum Saucedo, Encargada de la Liberación de Cartas de Servicio Social.

Se solicitó ver el perfil de puestos del puesto emisión de cartas de liberación – mostró el perfil de puestos en el que se detallan sus responsabilidades, su autoridad, su educación y formación, así como sus conocimientos y experiencia. Menciona que debe contar con conocimientos en:

- Sistema Automatizado de Servicio Social - Constancia de Formación y actualización de asesores certificados de servicio social – 27 al 29 de septiembre de 2021. Constancia de 9 de diciembre de 2021
- Conocimientos en Normas ISO 9000 e ISO 9001 - Constancia del curso taller Norma ISO 9001:2015 – Fecha Octubre 2017.
- Relaciones Humanas – No Mostró evidencia
- Reglamentación del Servicio Social – Mostró el reglamento de Servicio Social directo de la página y argumenta conocerlo – menciona que aplica a los que realizan las actividades de servicio.

	<p>- Conocimiento del Sistema de Gestión - Constancia del curso taller Norma ISO 9001:2015, fecha Octubre 2017. Menciona que Yukiel cuenta con 5 años en el puesto y solo cuenta con 2 capacitaciones.</p> <p>Se solicitó ver el CV desde el Sistema de Gestión sin embargo no se encuentra cargado su CV. Mostró su título como licenciada Licenciatura en Contaduría Pública Se solicitó ver los datos particulares de Diego Soberanes, se mostró su perfil de puestos en el que se detallan sus responsabilidades, su autoridad, su educación y formación, así como sus conocimientos y experiencia. Menciona que debe contar con conocimientos en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reglamentación de la institución y servicio social - Mostró el reglamento de Servicio Social directo de la página y argumenta conocerlo, menciona que aplica a los que realizan las actividades de servicio. - Conocimiento en las Normas ISO - Constancia del curso taller Norma ISO 9001:2015 – Fecha Octubre 2017. Constancia del curso Taller de la Norma ISO 9001:2008, 3, 10, 17 Junio 2014. - Relaciones Humanas – Mostró Constancia del curso taller Cultura Organizacional y filosofía de la productividad, fecha 13 de mayo 2014 - Elaboración de Proyectos - Conocimientos del Sistema de Gestión, fecha 20 de mayo de 2014 - Trabajo en equipo <p>Se comentó que a través de llamadas y correos electrónicos les comentan cosas relacionadas al sistema, dijeron que les envían la política de calidad y que hay cuadros donde la plasman. Mencionan que su contribución es dando seguimiento al procedimiento de servicio social. Su procedimiento es Procedimiento de asignación, seguimiento y liberación de servicio social, con fecha 30 de octubre de 2017, versión 07.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil En relación con el recurso humano requerido para la realización del proceso, Patricia Cibalina Guerra Corrales, directora de la DGVRI y responsable del proceso y Marco Iván López Delgado, coordinador de vinculación, comentan que como parte del plan de calidad (fecha de actualización 14 de febrero 2020, versión 04) se identifica el recurso humano requerido para la realización de las actividades del proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Titular de la DGVRI - Dirección de relaciones internacionales - Coordinador de movilidad - Auxiliar - Responsables de vinculación en las diferentes unidades académicas - Coordinador de enlace de unidades regionales - 45 secretarios académicos UA <p>La competencia del personal se define en cada uno de los perfiles de puesto de los involucrados. Se revisa perfil de puesto del coordinador de movilidad estudiantil Educación: Licenciatura titulado / Formación: Indistinto Conocimiento: Manejo de PC, Conocimiento de la norma 9000, Conocimiento del sistema de gestión de la calidad, Capacidad de gestión académica de PE y en el área de admón.</p> <p>Se revisa expediente de Marco López quien actualmente realiza las funciones de la coordinación de movilidad. Se revisa título profesional como Licenciado en Estudios Internacionales, UAS, 2006. Se revisa certificado de maestría en políticas públicas, UAS, 2017. Formación: Se revisa constancia de asistencia al curso: ISO 9001:2015 Estrategia para el aseguramiento de una gestión y administración de calidad. 32 horas de formación. Octubre - noviembre 2021 Temario: cultura, desarrollo y competitividad con calidad / Norma ISO 9000:2015 / Norma ISO 9001:2015 / Sistema de gestión de la UAS.</p> <p>Como parte de la toma de conciencia se revisa la política con el personal entrevistado, la política se mantiene impresa en la unidad para su consulta por todo el personal e incluso usuarios. Comentan que es una política que sufrió una actualización derivada del inicio de la nueva gestión rectoral, considerando la satisfacción de usuarios y partes interesadas, promoviendo la mejora continua. También muestran la política en el portal institucional de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad. Se observa el conocimiento y entendimiento de la política y la importancia de sus actividades para el cumplimiento del sistema de gestión.</p>
--	---

DIRECCIÓN DE RADIO UAS

Producción y Transmisión de la Programación de Radio UAS; Programas, Promocionales y Enlaces Remotos

En la entrevista realizada al Lic. Angellos Shinué Pérez Morales, Responsable del Proceso de Producción y transmisión de la programación de radio UAS; programas, promocionales y enlaces remotos, informa que la Dirección de Radio UAS tiene considerado en su plan de la calidad a 35 personas para la operación y control del proceso. Se informa por parte del Lic. Angellos Pérez que se cuenta con las personas necesarias para la operación y control de sus procesos. Para validar que se determinan las competencias del personal involucrado en el proceso, se revisa el perfil del Director de Radio UAS, de fecha 04 de febrero de 2022, versión 02, quien tiene las siguientes funciones básicas: 1) Gestionar los recursos humanos, económicos y equipo necesario para el buen funcionamiento y 2) Dirigir y mantener en pleno funcionamiento y operación la UO. Para validar lo anterior se revisa en línea el Curriculum vitae de la Mtra. Marisol Herrera, quien cuenta con título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación, cuenta con experiencia en Radiodifusión y en Administración y gestión universitaria. Con respecto al ambiente para la operación de los procesos, se muestra en pantalla el cuestionario que se aplica para conocer y evaluar la situación, lo que permite tomar acciones para mantener un ambiente necesario para la operación del proceso. El Lic. Angellos Pérez informa la manera en qué se determinan las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión y su proceso, para ello informa que se cuenta con el documento titulado "Cédula de Comunicación", de fecha 04 de febrero de 2022, versión 02. Finalmente, la Lic. Brenda Rodríguez, Subdirectora de Radio UAS, comenta la importancia de la política de calidad e identifica las formas de comunicar la misma, a través de la página electrónica del Sistema de Gestión de la Calidad, en el Manual de Gestión y en los carteles que se ubican en las oficinas de la Radio.

CENTRO DE ESTUDIOS DE IDIOMAS LOS MOCHIS

Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica

Se cuenta con el perfil de Puesto de Responsable del Programa Institucional de Tutorías, el cual reporta directamente al Secretario Académico Universitario y tiene Responsables de Tutorías a su cargo, dentro de sus responsabilidades está la de organizar, coordinar y promover las tutorías para alcanzar una formación integral de los estudiantes en los programas de bachillerato, técnico superior universitario y licenciatura, coordinar la red institucional de tutorías, orientar las funciones de los responsables de tutorías, dar seguimiento, evalúa e informa sobre las actividades calendarizadas, entre otros; con educación de licenciatura en socio/humanísticas, con conocimientos el norma ISO, mediación y solución de conflictos, trabajo en equipo, entre otros, con 1 a 5 años de experiencia. Ejemplo: Judith de los Ángeles Castro Miranda, la cual cuenta con 2 Licenciaturas una en Derecho y otra en Enseñanza del Idioma Inglés, y como parte de su competencia y formación cuenta con el oficio responsable de tutorías en la unidad académica, taller liderazgo y mediación de conflictos, estrategia para el aseguramiento de una gestión y administración de calidad ISO 9001, simposio internacional virtual las lenguas maternas como patrimonio cultural en Iberoamérica, V latín América persona English Conference Learning Together, Test Report Form IELTS, entre otros.

Se cuenta con una cédula de comunicación la cual estipula que comunicar, quien comunica, cuando se comunica, a quién se comunica, cómo se comunica y el requisito tela normal. Ejemplo: manipulación y control de lo que es propiedad del cliente que comunican los responsables de tutorías en caso de pérdida, deterioro o uso inadecuado a los clientes y partes interesadas mediante información documentada, atendiendo a los requisitos 8.2.1 y 8.5.3.

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y TECNOLÓGICAS

Asignación, seguimiento y liberación del servicio social

Se cuenta con el perfil de Puesto de Coordinador de Servicio social de Unidad Académica, el cual reporta directamente al Director y tiene personal operativo de la coordinación a su cargo, dentro de sus responsabilidades se encuentra el programar conjuntamente con la subdirección la demanda de estudiantes aspirantes para cada periodo, emitir ante la Dirección General las constancias de cumplimiento de servicio social, promover entre estudiantes universitarios actuales o en condición de egreso las convocatorias, coordinar la prestación del servicio social, promover el padrón del personal asesor y supervisión en programas, entre otras funciones, con educación de licenciatura indistinta, con conocimientos el norma ISO, mediación y solución de conflictos, trabajo en equipo, entre otros, con 1 a 5 años de experiencia. Ejemplo: Leticia Dautt Sánchez Coordinadora de Servicios Escolares cuenta con una Licenciatura en Contaduría Pública Fiscal y una Maestría en Administración Educativa, como parte de su experiencia cuenta con cursos taller de evaluaciones de proyectos de unidades receptoras, supervisora de informe final de servicio social universitario,

conferencia diversidad de género derechos humanos e inclusión, curso ISO 9001 estrategias para el aseguramiento de una gestión y administración de calidad, tutorial grupal en el primer semestre del ciclo escolar, grado de las exposiciones de trabajos finales correspondientes a LOPF, entre otros.
Se cuenta con una cédula de comunicación la cual estipula que comunicar, quien comunica, cuando se comunica, a quién se comunica, cómo se comunica y el requisito tela normal. Ejemplo: la importancia de una gestión de calidad eficaz y conforme con los requisitos del SG comunicada por el titular de la DGSS de forma permanente a los responsables del proceso y personal operativo mediante reuniones de sensibilización con el personal te entiendo el requisito 5.1.1.

ESCUELA PREPARATORIA EL FUERTE

Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel Bachillerato y Licenciatura

La planificación del proceso se lleva a cabo bajo lo establecido en el procedimiento específico, con fecha de emisión del 11 de febrero de 2022, en este procedimiento se describen las responsabilidades de cada una de las partes interesadas, en el desarrollo del proceso se observa la trazabilidad entre la Comisión Institucional de admisión, la dirección General de Servicios Escolares, el control escolar de la UA, dirección general de servicios escolares entre otros, el ingeniero Rafael comentó que el control se lleva a cabo a través del SADCE, el Ing., explico detalladamente el proceso de admisión en donde se observa que se lleva a cabo con transparencia, como parte del ejercicio de auditoría el Ing., mostró listado de expedientes de preinscripción por carrera y estatus de la Esc. Preparatoria el Fuerte, en donde se observa clave de la escuela, carrera, folio nombre de aspirante, y estatus de autorizado, rechazado o con la leyenda por revisar este caso se presenta cuando al aspirante le falta algún documento por anexar, para complementar el ejercicio de auditoría el Ing. Mostró a través de la plataforma los requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio, en donde se observa la descripción de los requisitos por el cliente (constancia de Inscripción) como uno de los criterios de aceptación es que la constancia debe estar impresa en formato oficial de la Institución, logo, fotografía del alumno, datos correctos, ciclo escolar, número de folio, fecha, sexo, cup clave y nombre de la Unidad académica, domicilio del alumno, fecha de inscripción, estos requisito se les notifican a través del manual de ingreso, el Ing., mostro a través de la plataforma la Guía de preinscripción 2022 en donde se encuentra descritos, los requisitos de aceptación, el Ing., mostró en el portal el expediente de Fuentes Soto Luz Paulina Eunice de la preparatorita el Fuerte, finalmente el Ing. Rafael comento que la revisión de los requisitos se lleva a cabo de manera anual por parte de Comisión Institucional de admisión, la dirección General de Servicios Escolares, el control escolar de la UA, dirección general de servicios.

FACULTAD DE ESTUDIOS INTERNACIONALES Y POLÍTICAS PUBLICAS

Asignación, seguimiento y liberación del servicio social

Para verificar la planificación y control del proceso la Lic. Diana mostró la convocatoria del ciclo escolar 2021-2022 fase 1. agosto 2021 – febrero de 2022, se revisó el padrón de unidades receptoras, en donde se observa el nombre del proyecto “Desarrollo y seguimiento a familias de hogares disfuncionales en el sistema de DIF Navolato, posteriormente mostró el padrón de alumnos inscritos en este perdido, en donde se observó el registro de 48 alumnos, como parte del ejercicio la Lic. Diana mostró carta de asignación del alumno Angulo Lavín Alejandra, continuando con la revisaron los formatos de informe mensual agosto a septiembre de 2021. el informe final con fecha de fecha 23 de marzo de 2022, terminando su servicio social el 27 de febrero de 2022, como parte del complemento del ejercicio de auditoría, se observa la constancia de terminación de la unidad receptara la cual va dirigida al coordinador de servicio social, posteriormente se hace la constancia de servicio social, finalmente la Lic. Diana comento que en el SADCE alumnos solicitan recibo de pago el cual forma parte del informe final, una vez que se tiene el expediente completo se procede a la solicitud de las cartas, la Lic. mostró evidencia de oficios de solicitud de carta.

ESCUELA PREPARATORIA CHOIX

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

Durante la entrevista realizada al Lic. en Intervención Educativa Noelia Abigail Figueroa Gaxiola quien ocupa el puesto de responsable del depto. de control escolar y el Dr. Ramón Rodelo Responsable de proceso y Servicio Escolares de Admisión a nivel multisitios comentan de lo siguiente: En la preparatoria la Lic. Noelia lleva trabajando aproximadamente 3 años (1 año como auxiliar y el restante con responsable del proceso), el personal que tiene a su cargo es un auxiliar de control escolar.
Se muestra las siguientes evidencias: Título Profesional, Curso-taller ISO 9000 y 9001-2015.

El personal es consciente de la actividad que desarrolla. Evidencia: Convocatoria para el proceso de admisión 2022, el manejo que tiene para la información dentro del sistema SACE (Sistema automatizado de Control Escolar).

Para llevarse a acabo la comunicación interna y externa se encuentra se toman las directrices de Cédula de Comunicación (fecha de emisión 12-02-2021 versión 02). Se presenta como evidencia: Correo electrónico día 22-03-22 para una solicitud de examen especial dirigido a Raquel G. Borboa Z. (fecha de recepción;23-03-22). Correo electrónico día 9-03-22 para que se emitan certificados electrónicos a Raquel. (fecha de recepción; 09-03-22)

ESCUELA DE DERECHO GUASAVE

Asignación, seguimiento y liberación del servicio social

En entrevista realizada con Lic. Derecho Héctor Elenes Cervantes Coordinador del Servicio Social Universitario (presenta una antigüedad aproximada de 9 Años., actualmente lleva 5 años en el puesto actual). Muestra como evidencia Doctorado en Derecho Procesal, Supervisor del Informe final de servicio social universitario, Actualidad de la Normativa Institucional, Taller Formación y actualización de asesores (as) certificados de servicio social, La asesoría en el modo pedagógico de la ética del compromiso social. Durante la entrevista Lic. Héctor es consciente de las actividades de su puesto y de la forma en que impacta al no cumplirlo.

Se cuenta con una Cedula de comunicación (Fecha de emisión:30-10-2017 version:01) para llevar a cabo la comunicación. Presenta evidencia Captura de pantalla de WhatsApp alumna famiar día 10 febrero 2022 tramite de carta de liberación. Captura de pantalla de WhatsApp comunicación unidad Centro norte 24 marzo 2022 becas de desempeño académico. Correo electrónico enviado a Yukie Saucedo enviando los indicado bimestrales de 2021.

ESCUELA PREPARATORIA LÁZARO CÁRDENAS

Servicios de laboratorio de prácticas experimentales

Para la revisión de este proceso, se entrevista al QFB. Fausto René Ibarra Lau, Secretario Administrativo; a la Lic. Brisia Isabel Santos Cuevas, Secretaria Académica; y a la Mtra. Bibiane Pierre Noel Gilles, Responsable de Proceso. La Maestra Pierre Noel comenta que en el Laboratorio de Prácticas Experimentales de la Preparatoria Lázaro Cárdenas se encuentran adscritas 8 personas, que son 6 docentes, 1 secretaria académica y 1 de Alta Dirección. Señaló además que este personal cuenta con un formato de Perfil de Puestos y un espacio digital de Currículum Estandarizado en el portal institucional, para definir el nivel de preparación y formación requerido para estos puestos. En el formato "tipo" denominado "Perfil de Puesto" que es mostrado (cuya actual versión es 02, y marca fecha de actualización el 31 de octubre de 2017), se señala el nombre del puesto, la línea de reporte ascendente y descendente, los generales requeridos para el ocupante del cargo (edad y sexo), las responsabilidades básicas, el marco de autoridad, las funciones básicas a desempeñar, y los requisitos de competencia (educación, formación, conocimientos y experiencia). Como ejemplo, se muestra el Perfil de Puestos correspondiente al Responsable de Área de Laboratorio. Entre las funciones básicas del puesto, se encuentra la de colaborar con el Coordinador de LEUM en la elaboración de los programas semestrales, elaborar en conjunto con los docentes el plan de actividades experimentales, elaborar y entregar al Coordinador del Laboratorio los requerimientos de materiales y reactivos necesarios para el desarrollo de las prácticas, coordinar y supervisar las funciones de los maestros de las asignaturas, y dar asesoría y capacitación necesaria a maestros de asignaturas de recién ingreso, entre otras.

Para este cargo, se requiere una persona con estudios a nivel licenciatura, sin indicar el área de especialidad requerida. Requieren que la persona cuente con conocimientos en Manejo de PC, en la Norma ISO 9000 y en el manejo de técnicas estadísticas. Respecto a la experiencia, se requieren de 1 a 5 años en el manejo del personal y de más de 5 años para el manejo de equipo de cómputo.

A efecto de verificar el cumplimiento de los requisitos anteriormente citados, se compara lo marcado en el Perfil del Puesto con la información curricular que posee la Maestra Bibiane Pierre Noel Gilles, quien es la ocupante de este. Se comprobó a través de una copia de su título, que ella es Maestra en Ciencia y Tecnología de Alimentos por la Universidad Autónoma de Sinaloa. Para el aspecto de formación, se muestran diversas constancias de capacitación, entre las que se analizan, a manera de ejemplo, la constancia de Microsoft Certified Educator, impartido por el Technology Literacy for Educators, de fecha 30 de marzo de 2017, así como la constancia de capacitación al curso "ISO 9001:2015", celebrado los días 23 y 24 de enero de 2017 con una carga horaria de 16 horas efectivas.

Por otro lado, la Maestra Bibiane Pierre Noel señaló tener 10 años en el puesto actual. De esta manera, se comprueba que existe congruencia entre el perfil y el currículum, y que los requisitos de competencia se encuentran cubiertos por la ocupante del puesto.

La capacitación que recibe el personal en este Laboratorio se gestiona desde la Dirección de la Unidad Académica Lázaro Cárdenas, quien es también Figura de la Alta Dirección en este esquema (para los temas relativos a las funciones del puesto), y desde la Dirección General de Sistema de Gestión de la Calidad (para asuntos relacionados con el modelo de gestión). Estas Direcciones, emiten las solicitudes de participación para la capacitación disponible a través de diferentes mecanismos de comunicación (como son oficios, correos electrónicos institucionales, etcétera). Como evidencia se muestra el programa de capacitación a Docentes de Ciencias Experimentales, para el Ciclo escolar 2021-2022, en los semestres 1 y 2, en el que se contemplaron 11 eventos de capacitación. Para ello, se mostraron evidencias de capacitación de los cursos contemplados hasta el momento.

En otro tema, se comentó que son varios los mecanismos a través de los cuales le han hecho saber el contenido de la Política y de los Objetivos de la Calidad. Por ejemplo, se han brindado pláticas al personal sobre el contenido de ambas declaratorias, así como la importancia de contar con un sistema eficaz para la gestión de la calidad, en los cuales se recibe retroalimentación sobre su entendimiento. La Lic. Brisia Isabel Santos agregó que en el "Manual de Gestión", también se pueden consultar estas declaratorias. Como se ha mencionado con anterioridad, señaló que las declaratorias de intención se encuentran publicadas en diversos medios, como son: el portal institucional, folletos, posters, etcétera, a efecto de que todas las partes interesadas la conozcan y la comprendan.

Para la gestión de las comunicaciones, el Laboratorio de Prácticas Experimentales se apega a lo establecido en el documento denominado "Cédula de Comunicación", versión 02, de fecha 12 de febrero de 2021. En su contenido, se describen las comunicaciones internas y externas más importantes, así como una descripción en la que se indica: qué se comunica, quién comunica, cuándo se comunica, a quién se comunica, cómo lo comunica y el requisito de la norma ISO 9001 que se cumple con dicha comunicación. En el documento se mencionan diversos mecanismos que pueden ser utilizados para llevar a cabo los procesos de comunicación, como son: oficios, correos electrónicos, manual de gestión, portales web, posters, trípticos, llamadas telefónicas, etcétera. Entre las comunicaciones a que hace referencia esta cédula, se encuentran las referidas a los requisitos 5.2.2, 5.3, 6.2.1, 7.4, 7.4.3, 8.2.1, 8.4.3, 8.2.1 y 8.2.2 de la Norma ISO 9001:2015.

FACULTAD DE AGRONOMÍA

Servicios al público

Durante la entrevista se encontraban los bibliotecarios Oscar Tamayo e Isabel Lugo, la Responsable de Bibliotecas María Elena Verdugo y la Coordinadora del Sistema Anabell Fuentes. Para revisar las competencias del personal revisamos el Perfil de puesto Fecha de Actualización 17/03/2018 Versión 10 Nombre del puesto Bibliotecario, Reporta Directamente al Coordinador de Servicios, Coordinador de Bibliotecas Departamentales, Responsable de Área y Responsable de Biblioteca con Funciones básicas de Atención y formación de usuarios así como préstamo e intercambio del acervo y supervisión del uso correcto de las instalaciones, Educación Bachillerato terminado con conocimientos en ISO 9000 y manejo del SIABUC y experiencia en conocimientos de bibliotecología de 0-1 año.

Para hacer la revisión de ese perfil de puesto analizamos el Curriculum Vitae de uno de los bibliotecarios que se encontraban ahí, de Oscar Tamayo el cual para la parte de educación tiene su certificado de preparatoria, cuanto a capacitación y formación cuenta con el taller de Introducción a los Módulos de SIABUS 8 por UAS del 10/02/2022 al 11/02/2022 por 10 horas y el Curso Taller norma ISO 9000 y 9001 versión 2015 por SGC UAS del 12/09/2018 al 28/09/2018 por 25 horas ambos con su respectiva constancia y está en su puesto desde el 11/01/2017.

Para la parte de capacitación ellos no saben si existe un calendario, me comentó que se les llega la invitación para los cursos vía correo electrónico, por Whatsapp y de manera física con el director de la facultad

Me comentaron que cuentan con una Cedula de comunicación Fecha de emisión 30/10/2017 Versión 1, Donde muestran las formas de comunicación con las que cuentan

Muestra de manera clara con que, quien, cuando, a quien y como comunicar cada requisito necesario de la Norma. Así mismo me comentaron que a ellos se les hace llegar la información de manera virtual por correo electrónico y su jefe inmediato les notifica cualquier información pertinente que ellos necesiten saber.

ESCUELA PREPARATORIA GUASAVE DIURNA

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

La entrevista se realizó a Alba Eraldez encargada de control escolar de la Preparatoria Guasave Diurna, me comentó que cuentan con diferentes perfiles de puesto para las diferentes áreas que hay. Se muestra Perfil

	<p>de puesto fecha de actualización 30/10/2017 Versión 05, Nombre del puesto: Encargado de control escolar de UA, Reporta al Secretario Académico con funciones básicas están coordinar y ejecutar las funciones para la administración escolar de la UA que corresponda en las etapas de admisión, seguimiento y egreso del estudiante para la parte de Educación se necesita Técnico medio titulado, con formación indistinta, conocimientos en normas ISO 9000, manejo de SGC, conocimiento de los procesos de administración, conocimientos del SACE y con experiencia Nociones de Administración de Recursos Humanos 0-1 año, Manejo de SACE y Conocimientos de los procesos administrativos de Control Escolar 1-5 años</p> <p>Para evaluar dicho perfil se revisó el Curriculum Vitae de la actual encargada de control escolar de la preparatoria Guasave Diurna, cuenta con el título del bachillerato, en la parte de competencia y formación cuenta con talleres en el Sistema de Gestión y sostenibilidad por DSGC del 29/11/2017 por 10 horas y el Segundo foro Universitario de calidad 2015 por DGSC del 23/03/2016 por 10 horas ambas con su certificado correspondiente, en cuanto a la experiencia laboral cuenta ella está en el puesto desde 12/06/2012</p> <p>Para la parte de toma de conciencia me comentaron que la política y los objetivos se encuentran dentro de la página del SG y dentro de sus documentos y la pudo ubicar</p> <p>Para la parte de capacitación me comentaron que se realizan vía Reuniones vía zoom o meet, y les avisan de las mismas por teléfono, por Whatsapp o correo para ver las modificaciones que hay en la norma, así mismo me mostró el documento Comisión mixta General de Capacitación y Adiestramiento Fecha de Emisión 15/01/2022 Código FO-CMGCyA-CTU-11 Versión 1 del área del sistema automatizado de control anual, cuentan con un cronograma de cursos que se van a realizar entre finales de marzo y primero de abril sobre la actualización el uso del SACE, por medio de correo se hace llegar el documento y la encargada de los hace llegar a los auxiliares y personal involucrado.</p> <p>Por medio de cursos y capacitación se les hizo de su conocimiento todo lo relacionado con el SGC</p>
<p>PROCESOS DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL. (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>8.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4 8.3.</p>	<p>DIRECCIÓN DE PERSONAL Control de guardias</p> <p>Actividad 1 – recaba la información de las guardias de conserjes y veladores – formato relación de guardias y veladores, Control de asistencia de conserjes y veladores del Sábado 01/01/2022, con las unidades organizacionales, números de empleados, nombre del trabajador, la firma y las observaciones. – Formato con revisión 30 octubre 2017.</p> <p>Actividad 2 capturar electrónicamente la información en el formato Relación de Guardias, se mostró como evidencia el reporte de fecha 08-02-2022, correspondiente al mes de enero 2022 para pagarse en la nómina del mes de febrero de 2022. Versión 9 del 1 mayo 2019.</p> <p>Actividad 3, 4 y 5 se evidenciaron con las firmas del formato anterior</p> <p>Actividad 6, recibe toda la documentación autorizada y la entrega a la DGRH, mostró como evidencia el oficio DP/SP/10/2022, con fecha 10 de febrero de 2022, menciona que se entrega el reporte de guardias del 10 de enero de 2022.</p> <p>Mostró como evidencia la relación de guardias, considerando las horas que se trabajaron, de enero a febrero de 2022, mostro los centros de trabajo de alberca olímpica, dirección general de deportes, dirección general de preparatorias</p> <p>Sacan los indicadores con la comparación de las órdenes de pago realizadas. Mostró el indicador del objetivo 1 en el que mencionan las cifras anuales.</p> <p>DIRECCIÓN DE PERSONAL Certificación laboral</p> <p>Se solicitó mostrar evidencia por cada actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de la constancia de trabajo – folio 2102483 – corrales castillo Antonio, con fecha de 11 de octubre 2021, fecha promesa 18 octubre 2021, - Se entregó el 15 de octubre y se elaboró el 11 de octubre, esta fecha es la que consideran para sus indicadores. Cuentan con un libro de registro. - Se ingresó al módulo de servicios al personal universitario, se observó la solicitud de constancia de trabajo, mostró la relación de solicitudes con sus etapas. El personal operativo tiene acceso a este módulo. - Se rechazan algunas porque van en contra de las políticas institucionales. - El formato de solicitud de constancia de trabajo tiene fecha de 30 de octubre 2017, versión 7.

- Mostraron como ejemplo también la solicitud de constancia de trabajo López Valenzuela Elizabeth, con fecha de solicitud del 16 de febrero, fecha de entrega 18 de febrero 2022, fecha de elaboración 16 de febrero 2022.
 - Solicitud rechazada de jubilación, folio 2202176, corresponde a cárdenas rivera Israel, es sin revisión, solicitada el 22 de marzo y se rechazó porque el interesado no le dará seguimiento.
- Mostró el documento Encuesta general de usuario, fecha 14 dic 2021, Jesús Juventino Anaya Vega – Bufete jurídico – resultado muy satisfecho. 30 oct 2017, versión 3.

SECRETARIA ADMINISTRATIVA DE RECTORIA

Atención y seguimiento de solicitud de beca a la comunidad estudiantil universitaria

Como parte del proceso de evaluación realizado con Arantxa Rivero Bórquez, responsable del proceso y Dulce Cecilia Olvera Beltrán, Coordinadora de becas, para la planificación del proceso, comentan que se cuenta con un plan de calidad (Versión 4, fecha de actualización 06 de agosto de 2021), el cual contiene de manera general las entradas del proceso, considerando recursos (humanos, materiales y de software y conectividad), la información requerida, los requisitos para el producto y servicio, los procedimientos, instrucciones o actividades, los responsables, así como las evidencias y salidas esperadas.

Para realizar las actividades en condiciones controladas, se cuenta con un procedimiento específico (Versión 07, actualización 06 de agosto 2021), documento revisado por responsable del proceso y aprobado por el titular de la SAR

Como parte del procedimiento se cuentan con políticas para mantener un control operacional adecuado, por ejemplo:

- No se aceptan solicitud que no anexen las fotocopias de los requisitos de becas estudiantiles establecidos en la convocatoria
- Solo se aceptan convocatorias dentro de los tiempos establecidos
- SAR dará a conocer la información el día 15 de cada mes o un día hábil posterior

También el procedimiento considera responsabilidades y autoridades del personal que participa en las actividades del proceso.

Como control operacional cuentan con el Sistema Integral de Información Administrativa (SIIA) en el cual realiza los movimientos de solicitud de beca y pueden dar trazabilidad a la operación realizada.

Considerando las actividades que realizan, los requisitos y criterios de aceptación determinados y los requisitos legales aplicables, no consideran diseño y desarrollo como parte de las actividades.

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS

Contratación de personal de base académico, administrativos y de intendencia

Como parte de la entrevista, Carlos Sandoval Barraza, responsable del proceso y operativo de la Dirección General de Recursos Humanos comenta que se cuenta con un plan de calidad del proceso (fecha de actualización 12 de febrero de 2022, versión 07).

Como parte de este plan, se establecen clientes y partes interesadas, consideran clientes (personal académico), personal administrativo y de intendencia, sindicato académico y administrativo, dirección de Contraloría Académica, Dirección de Sueldos y Salarios, Dirección de Archivo General.

Considera los recursos necesarios para la realización del proceso:

Recurso humano: 1 Director general / 1 subdirector académico / 1 subdirector administrativo / 4 secretarías / 6 operativos / 1 apoyo administrativo

Equipo y material: Equipo de oficina (PC's, impresora, copiadoras) y mobiliario de oficina (sillas, escritorios), teléfonos, fax, internet.

Espacios físicos y condiciones: Cubículos de atención / Área recepción / Área operativa / Iluminación / Aire acondicionado

Se cuenta con un procedimiento específico para la contratación de personal y licencias. Asimismo se tienen establecidas las salidas esperadas: movimiento de nomina y nombramientos.

Adicional a esto, como control operacional, la operación del proceso se realiza utilizando el SIIA (Sistema Integral de Información Administrativa) y como parte del procedimiento se establecen políticas de operación.

DIRECCIÓN DE EDITORIAL

Edición, publicación y difusión editorial

La Lic. Marlén Martínez, Responsable del Proceso, muestra en formato electrónico del documento "Plan de la Calidad" para el proceso, de Edición, Publicación y Difusión Editorial, de fecha 15 de diciembre de 2021, versión 4. En este documento se tiene información de la operación del proceso que permite llevar a cabo la planificación correspondiente. En este plan se considera la determinación de los requisitos necesarios para la elaboración de productos y/o servicios; Los criterios para los procesos y aceptación de productos y servicios; Los recursos necesarios para lograr la conformidad; Los controles de los procesos de acuerdos a los requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio de la Dirección Editorial. Asimismo, se establece que tipo de Información documentada y evidencias se requieren para realizar lo planificado y asegurar la conformidad con los requerimientos.

Para verificar lo anterior, la Lic. Marlén Martínez, muestra el "Plan de la Calidad" para el proceso, primero se determinan las partes interesadas pertinentes, en las que se describen partes interesadas, mismas que se mencionan a continuación: Los autores, las editoriales, el Consejo Editorial, el Instituto Nacional del Derecho de Autor (Indautor), la imprenta, el H. Congreso de la Unión y el H. Congreso del Estado. Asimismo, se menciona que en esta próxima actualización se pretende incorporar a las instituciones depositarias reconocidas por la Ley General de Bibliotecas: La Biblioteca de México; La Biblioteca del Congreso de la Unión, y La Biblioteca Nacional de México. Aunado a lo anterior, se tienen identificados los recursos humanos y materiales para la operación del proceso. En cuanto a la información de que se requiere para la operación de los procesos, se tiene considerada la Ley Federal del Derecho de Autor y su Reglamento, Ley de Ciencia y Tecnología, el Código Civil para el Estado de Sinaloa, la Ley Orgánica, Estatuto General, Reglamento del Funcionamiento de la Dirección Editorial, Plan de Desarrollo Institucional vigente, Plan de Desarrollo Estratégico, Plan Operativo Anual, Manual para la presentación de originales, Matriz de Riesgos y Oportunidades y Cédula de Comunicación. Con lo anterior, se confirma que el proceso de Edición, Publicación y Difusión Editorial cuenta con un una planificación y control operacional para la producción y prestación del servicio.

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

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

Se cuenta con un procedimiento Atención y Seguimiento de Quejas para Garantizar los Derechos de la Comunidad Universitaria, el cual tiene como objetivo controlar las actividades de trabajo para brindar una atención adecuada a los servicios que ofrece la DDU, y así satisfacer los requisitos de calidad ahora los usuarios, donde se procederá con absoluta discreción, prudencia y sin distinción alguna a fin de salvaguardar la integridad moral de las partes, así como con estricto apego a los principios de gratuidad, imparcialidad, agilidad y transparencia. El procedimiento inicia cuando el solicitante acude físicamente o por correo electrónico y expone su denuncia mediante el llenado del formato de solicitud presentación de quejas, se recibe la solicitud se le asigna un número de control, se revisa que cuente con los requisitos establecidos, se analiza si es competente de la DDU, se notifica por escrito las autoridades universitarias como titulares de unidades organizacionales, se cita a los mismos, y se proponen alternativas de solución conciliatoria que permite reparar la violación planteada, se realizó un estudio de documentos ahora libremente las propuestas se procede a emitir una resolución, se notifica a las partes para finalmente notificar por escrito la recomendación final y evidencia de solución o constancia de acuerdos establecidos en el dictamen final. La DDU quiero responsabilidad permitir uniforme actividades de los casos atendidos durante el año anterior.

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

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

El Dr. comentó que la planificación del proceso se lleva a cabo conforme a lo establecido en el Plan de Calidad del proceso, el cual mostró a través de la plataforma del sistema de gestión, en este, se describen las partes interesadas pertinentes para el proceso, los recursos necesarios para la realización de las actividades, las evidencias generadas durante la realización del proceso, las salidas y los objetivos esperados, el Dr. Comentó que los requisitos se determinaron en el documento de Requisitos y criterios de aceptación para el producto. Como control operacional se mantiene un registro de todas las solicitudes atendidas y el grado de satisfacción de los usuarios.

ESCUELA DE INGENIERÍA DE MAZATLÁN

Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil

A continuación, se entrevista a la Lic. Lorena Picos Peraza, Responsable del Departamento de Vinculación. Para llevar a cabo la planificación y el control operacional, se cuenta con el documento denominado "Plan de Calidad", versión 04, con fecha de actualización del 14 de febrero de 2020. En este formato se relacionan las Partes Interesadas pertinentes, los requisitos para el producto, los recursos a utilizarse, la Información que se comparte, los procedimientos, las instrucciones y las actividades de referencia, los criterios de aceptación establecidos, los responsables de llevar a cabo cada actividad, los registros utilizados para dejar evidencia de las actividades realizadas, las salidas del proceso (productos y servicios generados), y el objetivo relacionado referenciado. Como ejemplo se muestra el registro del proceso denominado "Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil". La determinación de los requisitos para los productos y servicios, se establecen en función a la parte interesada a la que se dirige el mismo. Para ello se cuenta con el documento denominado "Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio", con número de versión 05, y actualización de fecha 14 de febrero de 2020. En este documento se establecen los requisitos establecidos por el cliente, los establecidos por la organización, los legales y reglamentarios, y los no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso previsto. También se define si el requisito está relacionado para el producto y/o servicio, la descripción general del requisito, y los criterios de aceptación para cada requisito. Se comentó que el Diseño y Desarrollo de los productos y servicios, es un requisito excluido del sistema de gestión para este proceso, según se hace constar en el apartado 8.3.1 Generalidades del diseño y desarrollo de los productos y servicios, del Manual de Gestión de la Calidad (versión 28, actualizada el 30 de octubre de 2021), ya que los procesos que integran el Sistema de Gestión son de naturaleza administrativa, y manejan solamente información documentada, por lo que solamente aplica a los servicios informáticos y seguridad de la base de datos.

FACULTAD DE CIENCIAS DEL MAR

Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil

Para llevar a cabo la evaluación de este requisito, se entrevista a la Lic. Leyla Flores Bernal, quien es Responsable de Vinculación de la Facultad de Ciencias del Mar. La facultad cuenta con el documento denominado "Plan de Calidad", Versión 04, de fecha 14 de febrero de 2020, para llevar a cabo la planificación y el control operacional, el cual es emitido por la Dirección General de Vinculación y Relaciones Internacionales, para el "Proceso de promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil". En este formato se relacionan las Partes Interesadas pertinentes vinculadas con dicho proceso, los requisitos para el producto, los recursos a utilizarse, la Información que se comparte con cada Parte Interesada, los procedimientos, las instrucciones y las actividades de referencia, los criterios de aceptación establecidos, los responsables de llevar a cabo cada actividad, los registros utilizados para dejar evidencia de las actividades realizadas, las salidas del proceso (que corresponde a los productos y servicios generados), y el objetivo con el que estos productos y/o servicios se relacionan. Por su parte, la determinación de los requisitos para los productos y servicios se lleva a cabo con sustento en lo descrito en el documento denominado "Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio", con versión número 05, de fecha 14 de febrero de 2020. En este documento se establecen las Partes Interesadas relacionadas con los requisitos y criterios que se establecen, los requisitos establecidos por el cliente, los establecidos por la organización, los legales y reglamentarios, y los no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso previsto. También se define si el requisito está relacionado para el producto y/o servicio, la descripción general del requisito, y los criterios de aceptación para cada requisito. De manera homóloga a lo que fue asentado para el proceso antes auditado, la Licenciada Leyla comentó que el Diseño y Desarrollo de los productos y servicios, es un requisito no aplicable al proceso de promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil, de conformidad con lo señalado en el apartado 8.3.1 del Manual de Gestión de la Calidad con número de versión 28 y fecha de actualización del 30 de octubre de 2021, ya que los procesos que integran el Sistema de Gestión son de naturaleza administrativa, y manejan solamente información documentada, por lo que solamente aplica a los servicios informáticos y seguridad de la base de datos.

DIRECCIÓN DE SUELDOS Y SALARIOS

Elaboración de la nómina universitaria

Para llevar a cabo la planificación operacional del proceso de nóminas se toma en consideración lo declarado en Plan de la calidad y el Proceso de Elaboración de Nóminas Universitarias. Al llegar los documentos para la elaboración de nóminas estos se revisan si están completos se distribuyen para empezar a realizar el proceso correspondiente, en caso de no estar completa esta documentación se regresa UO para realizar la modificación y regresarla nuevamente a nóminas. Se pueden mencionar algunos de los errores más comunes por lo que son devueltos los documentos: Fecha, vacante incorrecta, baja de movimiento, vacaciones, etc.).

Así mismo se siguen las normas contractuales con base al contrato colectivo de trabajo, plan operativo anual, plan de desarrollo institucional para realizar las nóminas semanales, quincenales mensuales y anuales.

COORDINACIÓN GENERAL DE EXTENSIÓN DE LA CULTURA

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

Germán Medina Responsable del Proceso comentó que cuentan con un Procedimiento de Aprobación, Programación, Ejecución y Seguimiento de eventos culturales y prestación de espacios culturales e infraestructura con fecha de actualización 22/10/2021 versión 7 el cual cuenta con objetivo, alcance, política, definiciones y un desarrollo de las actividades de los diferentes procesos, en este caso se seleccionó el proceso de Prestación de Espacios Culturales e infraestructura donde en la etapa de recepción se necesita que el usuario entregue un oficio y solicitud de espacios culturales e infraestructura y en caso de cumplir con los requisitos necesario es sellado y firmado para posteriormente fotocopiarlo para entregarla al usuario archivando el original. Para la etapa de aprobación y programación el coordinador recibe, verifica y aprueba la solicitud para su seguimiento, se envía la solicitud al encargado del Espacio Cultural e infraestructura el cual verifica la disponibilidad para el evento y si está disponible se agenda y se comunica con el usuario para afinar los detalles del evento, se solicita apoyo de auxiliares administrativos. Para la etapa de Ejecución y Seguimiento el día del evento se verifica junto al usuario que se cumple con lo solicitado, y se le solicita al usuario firmar la Carta Responsiva de Espacios Culturales e infraestructura al momento de la recepción, se realiza el evento, se recolecta la evidencia necesaria y se le solicita al usuario la firma de conformidad del evento, se envía el reporte de actividades al Director de Actividades Artísticas y Culturales para la realización del informe mensual y se realiza la encuesta de satisfacción al usuario.

SECRETARÍA ACADÉMICO UNIVERSITARIO

Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica

La Mtra. Rosa Delia Félix Ontiveros, Responsable Institucional del Programa de Tutorías, señaló que las responsabilidades de cada uno de los involucrados en el proceso de elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la Unidad Académica se encuentran descritas en el procedimiento denominado Elaboración y Seguimiento del Plan de Acción Tutorial de la Unidad Académica. Asimismo, mostró en pantalla el documento denominado "Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio" en donde se mencionan los requisitos establecidos por el cliente y por la organización.

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 mostró por parte de CIDOCS expediente clínico con los siguientes documentos:

1. Talón de autoexclusión – folio de pre-donación 29138 – si es segura"
2. Historia clínica del donador Gomes Alatorre Jorge Luis – reposición
3. Se observan los datos particulares del donador así como las firmas de quienes realizan la historia y del donador
4. Grupo sanguíneo del donante
5. Consentimiento informado – duración del procedimiento 4 horas, con firmas
6. Se le asignó el folio de donador 18930 unidad de sangre

Mostraron la solicitud de transfusión de Soto Quintero Dayan Iveth con fecha 06 marzo de 2022 con categoría de urgente.

Egreso de productos sanguíneos

Se muestra que el folio 18930 fue el que se utilizó para esa paciente

Con esto se constató la trazabilidad de estos 2 procesos que mencionan.

RECTORÍA

Administrativo de rectoría

Durante la auditoría con Paula Liliana Díaz Quiñonez, responsable del proceso, Cinthia Dalladi Linares Cacique, recepcionista y Luis Fernando Madrid Alfaro, auxiliar administrativo, se comenta que para la planificación del proceso cuentan con un plan de calidad, en el cual se identifican las entradas del proceso, los recursos necesarios, la información requerida, así como las salidas esperadas y los objetivos a cumplir.

Para que las actividades se realicen de forma controlada, se cuenta con un procedimiento específico del proceso en el cual se establecen las diferentes actividades, así como responsabilidades y autoridades de cada uno de los involucrados.

Como control operacional como parte del procedimiento específico, se consideran políticas a cumplir durante la prestación del servicio:

Políticas

- Toda petición de los usuarios deberá ser presentada por escrito y dirigida al C Rector.
- Los apoyos económicos de alumnos deberán contar con la autorización del director de la escuela o facultad, serán otorgados hasta un monto de \$8,000.00, a manera individual dependiendo de la solicitud.
- Los paquetes enviados a la SAF serán revisados los viernes para que se firmen de autorización ya que es una medida interna del proceso para verificar lo que se está solicitando.

Los requisitos y los criterios de aceptación se encuentran debidamente documentados y son coherentes con las políticas establecidas.

Considerando las actividades realizadas, las actividades establecidas y los controles determinados, no se consideran actividades de diseño y desarrollo para el proceso.

TORRE ACADÉMICA CULIACÁN

Solicitud y prestación de espacios físicos

Para la evaluación de la planificación del proceso y validar que se realiza en condiciones controladas, manteniendo la información documentada requerida para dar certeza que las actividades se realizan de manera planificada; Graciela Mellado Navarro, contadora y responsable del proceso, comenta que se cuenta con un plan de calidad del proceso.

En este documento se especifican las entradas el proceso, considerando partes interesadas, requisito del producto y/o servicio, los recursos (humanos y materiales), así como las salidas esperadas.

Para la realización de las actividades cuentan con un procedimiento específico de solicitud y prestación de espacio físico (fecha de actualización 29 de octubre de 2021, versión 08), en el cual describe las actividades y responsabilidades de las diferentes personas involucradas en el proceso, así como los registros a generar para validar su control y cumplimiento.

Para la prestación de espacios físicos en la Torre Académica de Culiacán, se cuenta con la siguiente infraestructura a prestar:

- Teatro
- Sala de usos múltiples
- Sala audiovisual
- Sala audiovisual 2
- Sala virtual 1
- Sala virtual 2
- Aulas de capacitación
- Domo

Como control operacional adicional, se cuenta el Sistema de Torres Académicas, en el cual se realiza la carga de las solicitudes y permite dar trazabilidad y cumplimiento a la prestación de los espacios físicos.

Considerando las actividades realizadas, no se consideran etapas de diseño y desarrollo en el proceso de solicitud y prestación de espacios físicos.

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL

Registro de Ingresos

Para revisar que en el proceso de Registro de los Ingresos se lleva a cabo la planeación del servicio, el C.P. Jesús Zañudo muestra el documento en pantalla titulado, "Plan de la calidad", de fecha 07 de marzo de 2022, versión 12. En este plan se determinan las partes interesadas, los requisitos para el producto y servicio, se identifican los recursos necesarios para la operación del proceso, se señala la información relacionada a la reglamentación que debe observar para la operación y los documentos de entrada al proceso, los criterios de aceptación, los responsables de la operación (Titular del Área, 1 Responsable de Proceso y 2 Operativos), se determinan las salidas del proceso (los registros de ingresos), y se mencionan los dos objetivos de la calidad.

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL

Registro de Egresos

Durante la auditoría el C.P. Silvano López García, Responsable del Proceso del Registro de Egresos, muestra el documento "Plan de la Calidad", de fecha 30 de octubre de 2017, versión 12. En este documento se establecen las partes interesadas pertinentes para la operación del proceso de Registro de Egresos, los requisitos para el producto o servicio, los recursos necesarios (humanos, equipamiento, materiales, así como de conectividad y software), la información, los procedimientos, instrucciones y actividades, los criterios de aceptación, los responsables, las evidencias, las salidas del proceso y los objetivos que impacta. Para validar lo anterior, se revisan las evidencias para el cumplimiento del proceso, las cuales consisten en: Listados de revisión de folios, Pólizas de diario, Reporte de trámites de cheques con ajuste, Tabla de Seguimiento y Medición del producto, Tabla de revisión física a trámite de cheque. Tabla de Cheques en el SIIA, Recepción de Trámites en contabilidad, Auxiliares de gastos a Comprobar, Saldos de funcionarios y empleados, Conciliación de Percepciones y Deducciones, Encuestas a los usuarios, Oficio de entrega de producto, Estadística de comprobaciones recibidas, Estadística de conciliaciones de percepciones y deducciones.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

Servicios informáticos y seguridad de la base de datos

Cuenta con un procedimiento para los Servicios Informáticos y Seguridad de la Base de Datos, el cual tiene como objetivo organizar, controlar, registrar y verificar los servicios informáticos como las rutinas de mantenimiento para los equipos de cómputo, así como la realización de los respaldos y resguardos que garanticen la seguridad de la base de datos y del código fuente de las aplicaciones. El Servicio General inicia cuando el solicitante llena debidamente el formato de solicitud por sistema, se revisa la solicitud de servicio y se clasifica si procede o no, una vez clasificada y aprobada Si corresponde al área de desarrollo del sistema o nominal pasa a revisión si no se toman directamente al área y persona que lo atenderá, se asigna al desarrollador encargado de nómina, y él se encarga de contactar al usuario para definir los requisitos específicos de su solicitud en caso de alguna duda, se establece la promesa de solución registrando la del sistema, si se requiere se turna para la modificación de bases de datos compruebe autorización del titular, se realizan las modificaciones y pruebas necesarias estableciendo los enlaces con otros módulos o secciones, se entere que el software modificado al coordinador para su revisión y liberación, se notifica al usuario cambio eso evaluación, si es conforme se registra el cierre. El servicio de Diseño y Desarrollo de Software Inicia generando el formato de requisitos funcionales y de desempeño cómo hace la solicitud recibida, se analiza los requisitos funcionales y de desempeño hasta que quede satisfecho el solicitante, se firma de conformidad los requisitos, se diseñan los elementos que integran en el software fijando la fecha por mesa de entrega, se desarrolla el software estableciendo los enlaces con otros módulos o secciones cuando sea necesario, al finalizar se entrega al coordinador, se verifica y valida los requisitos funcionales y de desempeño solicitado, se entrega al solicitante, se capacita al usuario y se registra la entrega. El Servicio de Base de Datos inicia cuando se asigna al responsable de realizar las actividades de respaldo y resguardo de la información, se verifica que el proceso de respaldo se vaya realizando en el disco duro del servidor de manera continua de acuerdo a la programación de respaldos establecida en las políticas del proceso, se verifica que se realice, se comprende los archivos a respaldar cuidando que no exceda el tamaño de los medios externos de almacenamiento, sobre detalla el tipo de archivo, nombre del servidor, año al que pertenece, semana del año que pertenece, se espalda en los medios externos cada lunes Blue Ray, se registran los datos en la bitácora del respaldo etiqueta los medios externos. Para el Mantenimiento Preventivo del Equipo de Cómputo se elabora el programa preventivo el cual abarca la totalidad de los equipos que se encuentran en las Uso que integra el SGC, se solicitan los recursos materiales necesarios para llevar a cabo el programa, ser prueba y se procede a difundir el programa con los responsables del servicio de soporte técnico para su seguimiento y a los usuarios con al menos 2 días de anticipación, se proporciona el mantenimiento mediante la evaluación del estado del equipo de cómputo, limpieza exterior e interior del equipo de cómputo, dictamen de periféricos, actualización de antivirus, en caso de que requiera algún otro servicio se debe de solicitar mediante un formato. Para el mantenimiento de los equipos especiales es el mismo procedimiento.

ESCUELA PREPARATORIA DR. SALVADOR ALLENDE

Servicios al público

La Lic. Angélica mostró el procedimiento de servicios al público, con fecha de actualización del 30 de octubre de 2019, versión 20, en el cual se describen las responsabilidades y autoridades de cada una de las partes involucradas en dicho proceso, la Lic. Angélica describió el desarrollo del proceso, también mostró a través de la plataforma el documento "Requisitos y criterios de aceptación del producto y servicio", en donde se observan los establecidos por el cliente, por la organización, así como los legales y reglamentarios, en conjunto con la Lic. Angélica se verifica el cumplimiento del Reglamento general de la DGSIBIUAS, la Mtra. Anabell

comentó que estos requisitos se revisan anualmente, mencionó que en caso de existir un cambio, este se registra en el apartado de control de cambios.

FACULTAD DE MEDICINA, VETERINARIA Y ZOOTECNIA

Servicios al público

Abel mostró y describió el procedimiento específico de servicios al público, en donde se describe el desarrollo del préstamo interno y externo, el control de este proceso se lleva a cabo a través del registro de atención a usuarios, registro de préstamo interno y registro de préstamo externo, mostró el documento de requisitos y criterios de aceptación del producto y servicios e donde se encuentran descritos los requisitos establecidos por el cliente, por la organización, los legales y reglamentarios, argumentando que estos son revisados de forma anual por la coordinación de sistemas bibliotecarios y el SGC, Abel mostró y el explico en este mismo documento el apartado de control de cambios en donde se registran los cambios realizados en los documentos.

DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO

Desarrollo de colecciones

Para llevar a efecto la evaluación de este requisito, se entrevista al Dr. Héctor Carlos Leal Camacho, Responsable del proceso de Desarrollo de Colecciones; al Lic. Jesús Noel Haro Cárdenas, Responsable de área; a la Enfermera Alma Lucía Ruiz Ornelas, Personal de Apoyo del proceso de Desarrollo de Conexiones; y a la Mtra. Marisol López Obregón, Colaboradora del Sistema de Gestión y Observadora en el Proceso. La planificación y el control operacional se lleva a cabo con soporte en lo marcado en el registro denominado "Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio", en el que se relacionan en un acomodo de matriz rectangular, la información sobre las Partes Interesadas vinculadas con cada tipo de requisito, la descripción del tipo de requisito que pueden ser, los establecidos por el cliente y los establecidos por la organización (en el que se consideran los requisitos legales y regulatorios establecidos), la clasificación de si estos requisitos son definidos para el producto o los servicios, la descripción general del requisito establecido y los criterios de aceptación definidos para cada requisito. Se cuenta además con el documento denominado "Plan de Calidad" para el proceso de Desarrollo de Colecciones, el cual tiene marcada la versión 08, de fecha 30 de octubre de 2019, para llevar a cabo la planificación y el control operacional, el cual es emitido por la Dirección General de Sistema Bibliotecario. En este formato se relacionan las Partes Interesadas pertinentes vinculadas con dicho proceso, los requisitos para el producto, los recursos a utilizarse, la Información que se comparte con cada Parte Interesada, los procedimientos, las instrucciones y las actividades de referencia, los criterios de aceptación establecidos, los responsables de llevar a cabo cada actividad, los registros utilizados para dejar evidencia de las actividades realizadas, las salidas del proceso (que corresponde a los productos y servicios generados), y el objetivo con el que estos productos y/o servicios se relacionan. Para llevar a cabo la determinación de los requisitos para los productos y servicios, se cuenta con el documento denominado "Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio", con versión número 06, de fecha 30 de octubre de 2017. En este documento se establecen las Partes Interesadas relacionadas con los requisitos y criterios que se establecen, los requisitos establecidos por el cliente y los establecidos por la organización. También se define si el requisito está relacionado para el producto y/o servicio, la descripción general del requisito, y los criterios de aceptación para cada requisito. De manera homóloga a lo que fue asentado en los procesos antes auditados, se comentó que el Diseño y Desarrollo de los productos y servicios, es un requisito no aplicable al proceso de desarrollo de colecciones de los servicios bibliotecarios, de conformidad con lo señalado en el apartado 8.3.1 del Manual de Gestión de la Calidad con número de Versión 28, y fecha del 30 de octubre de 2021, ya que los procesos que integran el Sistema de Gestión son de naturaleza administrativa, y manejan solamente información documentada, por lo que solamente aplica a los servicios informáticos y seguridad de la base de datos.

DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO

Procesos técnicos

Se entrevista a las siguientes personas para evaluar los requisitos relacionados con este proceso: Dr. Luis Enrique Ruiz Ornelas, Analista; Lic. Ana Lilia Zavala Medina, Coordinador de Bibliotecas Departamentales de la Unidad Regional Centro, Lic. Rubén Adrián Velázquez Rojo, Coordinador de Procesos Técnicos; Mtra. Anabell Fuentes Arredondo, Coordinadora de Calidad de la Dirección General de Bibliotecas; y Lic. Marisol López Obregón, Colaboradora del Sistema de Gestión y Observadora en el Proceso. La planificación y el control operacional se lleva a cabo con soporte en lo marcado en el registro denominado "Plan de Calidad" para la Unidad de Procesos Técnicos, el cual es emitido por la Dirección General de Sistema Bibliotecario, y tiene marcada la versión 08, de fecha 30 de octubre de 2019. En su estructura se relacionan las Partes Interesadas pertinentes vinculadas con dicho proceso, los requisitos para el producto y servicios, los recursos

a utilizarse, la Información que se comparte con cada Parte Interesada, los procedimientos, las instrucciones y las actividades de referencia, los criterios de aceptación establecidos, los responsables de llevar a cabo cada actividad, la información utilizada para dejar evidencia de las actividades realizadas, las salidas del proceso (que corresponde a los productos y servicios generados), y el objetivo con el que estos productos y/o servicios se relacionan. Por su parte, para llevar a cabo la determinación de los requisitos para los productos y servicios, se cuenta con el documento denominado "Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio", con versión número 06, de fecha 30 de octubre de 2017. En este documento se establecen las Partes Interesadas relacionadas con los requisitos y criterios que se establecen, los requisitos establecidos por el cliente y los establecidos por la organización. También se define si el requisito está relacionado para el producto y/o servicio, la descripción general del requisito, y los criterios de aceptación para cada requisito. De manera homóloga a lo que fue asentado en los procesos antes auditados, se comentó que el Diseño y Desarrollo de los productos y servicios, es un requisito no aplicable al proceso de desarrollo de colecciones de los servicios bibliotecarios, de conformidad con lo señalado en el apartado 8.3.1 del Manual de Gestión de la Calidad con número de Versión 28, y fecha del 30 de octubre de 2021.

ESCUELA PREPARATORIA C.U. MOCHIS

Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la Unidad Académica.

Para la realización del proceso de planificación y control operacional en este proceso son considerados: a) el Procedimiento: Elaboración y Seguimiento del Plan de Acción Tutorial de la Unidad Académica (fecha de emisión: 03-11-2021 versión: 02) se contemplan 32 pasos a seguir. b) Plan de Acción Tutorial (PAT) (fecha de emisión: 06-07-2021 versión 02). Se cuenta con los Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y servicios (fecha de emisión: 03-11-2021 versión: 02) en donde están considerados: Establecidos por el cliente, Establecidos por la organización, Legales y Reglamentarios.

ESCUELA PREPARATORIA GUASAVE DIURNA

Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica

Se llevar a cabo la planificación y el control operacional del proceso se toma en cuenta el contexto del lugar, Política de Calidad, Guía para la elaboración del Plan de Acción Tutorial (en este punto se basa en el Cronograma de actividades), el Procedimiento: Elaboración y Seguimiento del Plan de Acción Tutorial de la Unidad Académica (en donde se mencionan los 32 pasos a seguir), Requisitos de aceptación para los productos y servicios. El responsable de tutorías sube la información al sistema en caso de no cumplir con los requisitos es rechazado por el responsable del Programa Institucional de Tutorías (Lic. Rosa Delia Félix Ontiveros) y es devuelto para completar la información y subirlo nuevamente al sistema comenta el Lic. Daniel que esta el momento no se le han rechazado alguno Para la determinación de los requisitos de aceptación para los productos y servicios (fecha de emisión: 03-11-2021 versión: 02) a proporcionar estos son realizados por la Dirección Tutorial. Durante la auditoria el documento presentado por el auditado "Cronograma de actividades", presentan diferentes fechas y versiones en las páginas. En página 23 de 134 fecha de emisión 01-07-2019 versión 01, en la página 25 y 26 fecha de emisión 01-10-2021 versión 01. En la plataforma se tiene fecha: de emisión: 16-07-2021 versión 02.

CENTRO DE COMPUTO CULIACÁN

Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos

La Coordinadora Académica del Centro de Cómputo Norma Rendón me mostró el Procedimiento de: Solicitud y Asignación de Equipo de Cómputo y espacios Físicos con fecha de actualización 17/11/2020 versión 10 el cual cuenta con objetivo, alcance, política, definiciones y un desarrollo de las actividades de los diferentes procesos.

Para el proceso de Asignación de Equipo en Área de Practicas el usuario Acude a CCU y selecciona el servicio que quiere, (equipo, sala, zona wifi, etc.) entra con su número de cuenta en caso de ser alumno, con el número de empleado en caso de ser personal de la institución y en caso de personas externas se les asigna un número al registrarse, se le asigna el equipo el cual vuelve a pedir el número de cuenta para iniciar sesión, si llega a haber alguna dificultad, cuentan con un asesor para solucionar el problema que puede ocurrir conforme al equipo o al servicio, al terminar su uso se da cerrar sesión y se libera el equipo.

Para el proceso de Solicitud de asignación de espacio el usuario llega al área de recepción, si conoce el procedimiento se deja el formato si no se orienta, se genera la solicitud, se recibe y se revisa, si hay espacio y horario disponible se aprueba y se comunica y se asigna área, en caso de necesitar algún material extra o si las maquinas necesitan algún programa en específico se solicita al encargado para lograr tener el equipo con el programa; en el caso de que el programa sea más especializado se determina si se cuenta con dicho software o si se puede instalar

Al final ambos servicios se realiza una encuesta para evaluar la satisfacción del usuario a través de una pantalla dentro de las instalaciones o en el panel de control al entrar al equipo

CENTRO DE COMPUTO MAZATLÁN

Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos

La recepcionista María Inés me comentó que cuentan con el Procedimiento de Solicitud y Asignación de Equipo de cómputo y Espacios Físicos con Fecha de actualización 01/09/21

Versión 6 el cual cuenta con objetivo, alcance, definiciones, políticas, responsabilidad y autoridad, desarrollo de los procesos.

Para el caso de Préstamo de equipos llega el usuario, el cliente interno (maestro personal de la universidad) con número de cuenta o persona externa al cual se le pide una identificación oficial para registrarlo en el sistema integral y que cuente con un número de cuenta y contraseña para poder ingresar al sistema y utilizar el servicio, después de ocupar el equipo se cierra sesión y el equipo queda disponible para ser utilizado

El representante del Proceso Lucio Lizárraga, comentó que para el proceso de préstamo de espacios físicos se necesita llenar una solicitud con al menos 3 días de anticipación para calendarizar dentro del sistema sacmaz.uasnet.mx se le da click en el día necesario y se registra los datos como dependencia, responsable, teléfono, correo y motivo del apartado de salas y aparecen los número de equipos, fecha y hora, observaciones lo extra que se necesita y poder informar que dentro de ese horario el servicio no va a estar disponible por préstamo de aula, se realiza el préstamo y al finalizar se realiza una encuesta de satisfacción. En caso de necesitar algún software especializado se le comenta que si es un software con licencia se instalaran las versiones de prueba o en su defecto si ellos (cliente) cuentan con la licencia ellos pueden proporcionarla.

Para ambos casos se cuenta con el Sistema integral sacmaz.maz.uasnet.mx en donde se ingresan los datos generales del usuario, si es alumno, maestro, personal administrativo o externo, nombre completo, teléfono correo, dirección. Para darlos de alta en el sistema, se le asigna la computadora, en el sistema aparece la hora de entrada, en caso de necesitar asesoría se agrega y se indica quien lo apoyó y en que, con el sistema le dan seguimiento al usuario, al finalizar el servicio se queda registrado en el reporte diario en el que viene el nombre del usuario, su número de cuenta, procedencia, el número de máquina, y hora de entrada y de salida, en caso de requerir asesoría se genera reporte de "asesoría especializada" en donde se indica el nombre del usuario, procedencia, #PC, tipo de asesoría, día y asesor

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 de la Dirección General de Servicios Escolares comentó que cuentan con la experiencia de cada ciclo para lograr una planificación adecuada del proceso 2022-2023, y se cuenta con el procedimiento denominado proceso general de admisión a un programa educativo. Por otro lado, señaló que la documentación que se va generando por el aspirante durante el proceso de admisión es controlada a través de la página electrónica <https://siia.uasnet.mx/sace/>. Además, mostró en pantalla el documento denominado control de la información documentada conservada del proceso. Con respecto a la retroalimentación y quejas por parte de los aspirantes, el Dr. Rodelo comentó que los aspirantes deben llenar la encuesta de satisfacción sobre el proceso de admisión antes de conocer el resultado (aceptado o no aceptado), la encuesta consta de 14 preguntas y un espacio para comentarios y sugerencias, sin embargo, no han recibido quejas por parte de los aspirantes, los resultados de la encuesta en el pasado ciclo escolar ha sido buena y excelente. Con respecto a los requisitos, el Dr. Rodelo mostró en pantalla el documento denominado requisitos y criterios de aceptación para el producto servicios en donde señaló los requisitos establecidos por el cliente (Constancia de inscripción e información oportuna) y por la organización (Solicitar información, realizar la preinscripción, presentar examen, ingresar a la plataforma de admisión, realizar la inscripción y constancia de inscripción), así como los legales y reglamentarios (destacando La Ley Orgánica, capítulo VII, Artículo 74; el reglamento escolar, manual de procedimientos escolares de la DGSE (interno y que se deriva del reglamento escolar), Reglamento especial de admisión).

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

Solicitud, realización y entrega de resultados de estudios clínicos

Mencionaron las actividades que se realizan en el laboratorio para la solicitud, realización y entrega de resultados de estudios clínicos. Se solicitó evidencia de las condiciones que el usuario debe de cumplir

Se solicitó evidencia de la actividad 6 Toma de muestra (etapa pre analítica)
Mostraron como evidencia las etiquetas de la Paciente externa Ana Patricia Valencia biometría hemática completa. Material de toma de muestra identificado con los datos del paciente.
Se observó el documento Manual operativo de toma de muestra, con fecha de 30 de octubre de 2021, versión 06, en este documento se observan las siguientes actividades:

- Preparación
- Material
- Los tipos de tubos (rojo, amarillo, morado y azul), sus usos y aditivos
- Procedimiento etiquetado
- Procedimiento de la flebotomía
- Selección del sitio a puncionar
- La palpación – se mencionan los tipos de venas
- La descontaminación
- La punción venosa
- Extracción con jeringa
- Extracción con vacutainer
- Orden de llenado de los tubos
- El procedimiento de la punción capilar
- Resultados y valores de referencia

La responsable mencionó que hay Muestras de orina, Examen general de orina, Muestras de materia fecal, Muestras de frotis de moco nasal, COVID-19, Anticuerpos IgG e IgM anti SARS-CoV-2.
Este manual está impreso y en el área de muestra, se genera conciencia sobre las actividades
Los químicos están capacitados para llevar a cabo estas actividades.
Las actividades de entrega de resultados se llevan a cabo de la siguiente forma:
Mostraron algunas fotografías para evidenciar estas actividades de entrega, se observó a la paciente Susana Beatriz García, quien recibió sus resultados validados por la Quím. Jacobo Ledezma Rosa Elena.

DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Emisión del Semanario Buelna y servicios de atención a eventos

En relación con la planificación del proceso de emisión del semanario buelna y servicio de atención a eventos, el Lic. Luis Ibarra, Subdirector de la Dirección General, Flor Abrajam, Responsable del proceso, Cindy Guerrero, Jefa de información, Gilberto Valdenegro, Diseñador, Yadira Arce, asistencia de la coordinación operativa, Sonia Meza, contadora y Wendy Barraza, asistente de coordinación operativa comentan que para llevar a cabo una adecuada planificación y control del proceso, cuentan con un procedimiento específico del proceso que cuenta con las actividades a realizar y las responsabilidades de cada uno de los participantes.

Cuentan con políticas a cumplir como parte de las actividades, generales, por ejemplo:

- La emisión del semanario se suspende en tres periodos vacacionales (semana santa, verano y diciembre) según calendario escolar anual.
- Se podrán emitir más de 4 ejemplares al mes si es necesario a criterio del director (por ejemplo, el informe anual del rector).
- La dirección de comunicación social mantiene control con proveedores externos y estos están sujetos a acuerdo lineamientos y reglamentario de la DGCS establecida en el procedimiento de compras.

Para la Emisión del semanario:

- Oficio de solicitud de publicación de anuncios con la información, especificando tipo de anuncio y periodo a publicar entregando a más tardar 3 días hábiles.

Para la edición y diseño del semanario

- El editor deberá revisar de manera general el contenido y formato de las notas de colaboración de artículos/boletines conforme a lo siguiente: ajustar los títulos y pies de foto y/o imágenes, seleccionar párrafos relevantes y les designa la sección del semanario, envía respaldo electrónico de los boletines.
- La actividad de edición es consecutiva de lunes a jueves, excepto notas del rector.
- Diseño deberá contener la siguiente estructura:
 - Portada – número de semanario, logotipo de la universidad y gestión rectora fecha y notas relevantes
 - Editorial – síntesis de 500 palabras aproximadamente, notas principales en un breve contexto institucional, directorio y órgano interno universitario de difusión

- Secciones – Gestión y gobierno, academia, comunidad, vinculación y relaciones internacionales, investigación, cultura y deportes.
- Información de las unidades regionales.
- Contraportada – logotipo de la universidad y gestión rectoral, nota relevante de la emisión anterior.
- Envíos de corrección en edición y diseño deberá enviarse a corrección los jueves, con el corrector.

La difusión del Semanario Buelna se subirá en la página web institucional, pagina web de la DGCS, redes sociales y enviadas por correo electrónico a directores de UA, consejeros universitarios, dependencias gubernamentales.

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL

Operación y Contabilidad

Durante la auditoría el C.P. Ricardo Martínez, Responsable del Proceso de Operación y Contabilidad señala que cuenta con un documento identificado como “Plan de la Calidad”, de fecha 10 de marzo de 2020, versión 11. En este plan de tienen identificadas a las partes interesadas pertinentes, a saber, La Secretaría de Administración y Finanzas, Unidades organizacionales con acceso al brazo de la ventanilla de trámites Generales (VTG), la Dirección de Auditoría Interna, los proveedores por concepto de arrendamientos y bonos, Dirección de Informática, Dirección de Contabilidad General, Sistema de Administración Tributario, Auditoría Superior de la Federación, Auditoría Superior del Estado, Secretaría de Educación Pública, Comisión Estatal de Acceso a la Información Pública y el Consejo Nacional de Armonización Contable. Para brindar un producto y servicio de conformidad con los requisitos establecidos de determinan en el plan de la calidad los recursos para la operación, la información necesaria, los procedimientos, los criterios de aceptación, los responsables, las evidencias, las salidas y los objetivos de la calidad.

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL

Archivo Contable

Para revisar que en el proceso de Archivo Contable se lleva a cabo la planificación, el C.P. Jorge Humberto Miranda, Responsable del Proceso muestra el documento en versión electrónica identificado como, “Plan de la calidad”, de fecha 09 de octubre de 2021, versión 14. En este documento se identifican las partes interesadas, los requisitos para el producto y servicio, se identifican los recursos necesarios para la operación del proceso, se señala la información relacionada a la reglamentación que debe observar para la operación y los documentos de entrada al proceso, los criterios de aceptación, los responsables de la operación (Titular del Área, 1 Responsable de Proceso y 11 Operativos), se determinan las salidas del proceso (los registros de ingresos), y se mencionan los dos objetivos de la calidad. Con la planeación del proceso, se logra como salida un adecuado control de movimientos del archivo contable.

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL

Apoyo Administrativo

En la entrevista realizada a Lic. Verónica Janethe Flores Nevares, Responsable del Proceso de Apoyo Administrativo, muestra el documento en versión electrónica identificado como, “Plan de la calidad”, de fecha 30 de octubre de 2017. En este documento se identifican las partes interesadas, los requisitos para el producto y servicio, se identifican los recursos necesarios para la operación del proceso, se señala la información relacionada a la reglamentación que debe observar para la operación y los documentos de entrada al proceso, los criterios de aceptación, los responsables de la operación, se determinan las salidas del proceso, y se mencionan los dos objetivos de la calidad. Con la planeación del proceso, se logra como salida el acuse de recibido de la entrega de información a la Coordinación de Acceso a la Información Pública. Además, el auxiliar contable del estado que guarda la cuenta de fondo revolvente y las requisiciones de consumibles y bienes muebles.

FACULTAD DE INGENIERÍA CULIACÁN

Servicio de laboratorio para obra civil.

Se cuenta con un Procedimiento de Servicios de Laboratorio de Obra Civil, el cual tiene como objetivo establecer las actividades para el desarrollo de los servicios de laboratorio para obra civil con la finalidad de entregar resultados confiables, completos y oportunos siguiendo los lineamientos establecidos en la reglamentación vigente y normatividad institucional. El proceso inicia cuando el usuario solicita servicio de laboratorio, se proporciona la información y se llena la solicitud de servicio, se analiza con los técnicos si se puede cumplir con los requerimientos del usuario y de ser así se informa para enviar la cotización correspondiente, se envía y si el usuario la acepta, se elabora firma el acuerdo de servicio correspondiente al servicio solicitado, se emite el recibo de pago, se realiza el pago firmando el acuerdo de servicio, se realiza la

planificación con los técnicos en la fecha programada para la realización del servicio, como parte del trabajo en campo se verifican y registran las especificaciones del concreto en el formato de colados, se realiza el muestreo del concreto, se elaboran los especímenes del concreto y si en el formato correspondiente, se deshebra y prepara los especímenes para transportarlos al laboratorio donde en un cuarto húmedo se prepara para realizar el ensayo a compresión, se capturan los resultados en el formato de colados y formato de ensayos, se verifica el informe de resultados y se entrega al usuario, firma de recibido y llena la encuesta de satisfacción a usuarios terminando el proceso. Se cuenta con un Manual Operativo, el cual tiene como objetivo orientar al personal en el proceso de etapas de trabajos de campo y de laboratorio, siguiendo los lineamientos establecidos en la normatividad vigente. Como parte de *los Trabajos de Campo* se encuentra el a) Muestreo del concreto fresco NMX-C-161-ONNCCE, estableciendo el método para obtener muestras representativas de concreto fresco y con el cual se realizan los ensayos para determinar el cumplimiento de los requisitos de la calidad convenidos, es el procedimiento más importante de todo el proceso de prueba del concreto, ya que si la muestra no es representativa y confiable todos los pasos que se siguen al muestreo se verán seriamente afectados. b) Determinación del rendimiento en el concreto fresco NMX-C-156-ONNCCE, estableciendo el procedimiento de ensayo para determinar la consistencia del concreto hidráulico en estado fresco mediante el método de ensayo conocido como revenimiento. c) Método para determinar la temperatura del concreto fresco NMX-C-435-ONNCCE, estableciendo el procedimiento para determinar la temperatura del concreto fresco. d) Elaboración de especímenes de concreto para ensayo NMX-C-159-ONNCCE, estableciendo el procedimiento para elaborar, ya sea en obra o en el laboratorio, los especímenes de concreto utilizados para los ensayos que requieran. e) Instructivo de llenado del registro de colados. Como parte de los *Trabajos de laboratorio*, a) Curado y transporte de especímenes de concreto para ensayo NMX-C-159-ONNCCE, b) Cabecero de especímenes de concreto hidráulico NMX-C-109-ONNCCE, c) Determinación de la resistencia a compresión de especímenes de concreto NMX-C-083-ONNCCE.

UNIDAD ACADÉMICA DE PSICOLOGÍA MAZATLÁN.

Promoción Incorporación y Seguimiento del Programa de movilidad Estudiantil

El maestro Inzunza, mostró y comentó el procedimiento específico de promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil, en este se observa, la planificación y control del proceso, además de la descripción de las responsabilidades de cada una de las partes involucradas en el proceso, como parte del proceso de auditoría mostró a través de la plataforma el documento de requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio en donde se describen los establecidos por el cliente, los requisitos establecido por la organización y los legales y reglamentarios y reglamentarios y no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso previsto, en este mismo documento con fecha de actualización del 14 de febrero del 2020, comentó y mostró el apartado de control de cambios, los cambios realizados al documento.

ESCUELA DE TURISMO

Promoción Incorporación y Seguimiento del Programa de movilidad Estudiantil

La Mtra. Laura comentó que la planificación y control del proceso se lleva a cabo con base en lo establecido en el procedimiento específico y el plan de la calidad, el cual mostró a través de la plataforma en el procedimiento específico, se observa la descripción de cada una de las funciones a desarrollar cada una de las dependencias involucradas en el proceso, como parte del complemento del ejercicio de auditoría, la Mtra. Laura mostro documento de requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio, los cuales son revisados por la DGVRI, de manera anual, la Mtra. Laura mostro el apartado de control de cambios en donde argumentó que ente apartado se registran los cambios realizados en este documento.

DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO

Servicios al público

Se cuenta con la presencia de la Mtra. Anabell Fuentes Arredondo, Coordinadora de Calidad de la Dirección General de Bibliotecas; de la Mtra. Ana Laura Gritti García, Responsable del Área Virtual de Formación de Usuarios; Ing. Arnulfo Palomares Barragán, Coordinador de Servicios al Público del Sistema Bibliotecario; del Lic. Jesús Felipe Rodríguez Aguilar, Bibliotecario; de la Lic. Iracema Cervantes Amarillas, Coordinadora del Área Infantil y Licenciatura en Psicología. Se cuenta con el registro denominado "Plan de Calidad" (versión 15, de fecha 30 de octubre de 2019), para la Unidad de Servicios al Público, el cual es emitido por la Dirección General de Sistema Bibliotecario para gestionar la planificación y el control operacional. En este formato se relacionan las Partes Interesadas, los requisitos para el producto y servicios, los recursos a utilizarse, la Información que se comparte con cada Parte Interesada, los procedimientos, las instrucciones, las actividades de referencia, los criterios de aceptación establecidos, los responsables de llevar a cabo cada actividad, la información utilizada para dejar evidencia de las actividades realizadas, las salidas del proceso y el objetivo con el que estos productos y/o servicios se relacionan. Por su parte, se cuenta con el documento denominado

“Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio” (con versión número 18, de fecha 30 de octubre de 2019), para llevar a cabo la determinación de los requisitos establecidos. En este documento se establecen las Partes Interesadas relacionadas con los requisitos, los requisitos establecidos por el cliente y los establecidos por la organización. También se define si el requisito está relacionado para el producto y/o servicio, la descripción general del requisito, y los criterios de aceptación para cada requisito. Cuando existen cambios en los requisitos para los productos y servicios, se notifica sobre dicho requerimiento al Área de Calidad de la Dirección General de Sistema Bibliotecario, quienes analizan, y de ser procedente, aplican la modificación solicitada en calidad de propuesta. Posteriormente, el documento modificado es turnado al responsable de la información documentada para su valoración. Finalmente, se solicita la autorización correspondiente a la Dirección General del Sistema de Gestión de la Calidad para su publicación y uso. Anualmente, el mes de octubre, se realiza una revisión a los criterios de planificación y control operacional, para verificar la necesidad de adecuación de los requisitos definidos. De manera homóloga a lo que fue asentado en los procesos antes auditados, se comentó que el Diseño y Desarrollo de los productos y servicios, es un requisito no aplicable al proceso de desarrollo de colecciones de los servicios bibliotecarios, de conformidad con lo señalado en el apartado 8.3.1 del Manual de Gestión de la Calidad con número de versión 28, y fecha de actualización del 30 de octubre de 2021.

FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

Servicio al Público

Se entrevista ahora a la Mtra. Anabell Fuentes Arredondo, Coordinadora de Calidad de la Dirección General de Bibliotecas; al Lic. Alba Noelia Díaz Ramírez, Responsable de Biblioteca en Turno Matutino; y al Lic. Juan Diego Aguilar López, Responsable de Biblioteca en Turno Matutino. Se muestra el registro denominado “Plan de Calidad”, cuya versión es la número 15, de fecha 30 de octubre de 2019, para la Unidad de Servicios al Público, el cual es emitido por la Dirección General de Sistema Bibliotecario para gestionar la planificación y el control operacional. En este registro se relacionan las Partes Interesadas pertinentes, los requisitos para el producto y servicios, los recursos a utilizarse, la Información que se comparte con cada Parte Interesada, los procedimientos, las instrucciones y las actividades de referencia, los criterios de aceptación establecidos, los responsables de llevar a cabo cada actividad, la información utilizada para dejar evidencia de las actividades realizadas, las salidas del proceso y el objetivo con el que estos productos y/o servicios se relacionan. Durante la entrevista, el personal bibliotecario explicó el contenido del registro demostrando su comprensión. Por su parte, se muestra el documento denominado “Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio”, con versión número 18, de fecha 30 de octubre de 2019. En este documento se establecen las Partes Interesadas, los requisitos establecidos por el cliente y los establecidos por la organización, la descripción general del requisito, y los criterios de aceptación para cada requisito. Para los requisitos establecidos por el cliente, se definen tres tipos de requisitos, que son: (1) Puntualidad y disponibilidad del personal bibliotecario, (2) Acervo correctamente intercalado (materiales perfectamente ordenados para su fácil localización), y (3) Apoyo en la búsqueda del acervo. Por su parte, para los requisitos establecidos por la organización, se definen dos variables, que son: (1) Préstamo interno (préstamo de material bibliotecario para uso exclusivo en biblioteca), y (2) Préstamo externo (para uso del material fuera de las instalaciones de la biblioteca). Para verificar el cumplimiento de los requisitos antes establecidos, es necesario consultar bitácoras con horarios de servicios, registros de clasificación de acervo en base de datos, etcétera, lo que finalmente puede ser contrastado contra los resultados de las encuestas de opinión a usuarios (cuyos resultados ya han sido antes comentados). Cuando existen cambios en los requisitos para los productos y servicios, se procede conforme a lo descrito en el proceso auditado inmediato anterior.

FACULTAD DE AGRICULTURA VALLE DEL FUERTE

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

En este proceso la planificación inicia cuando sale la convocatoria para el ciclo escolar y se consideran los puntos solicitados en Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio (Fecha de emisión: 11-03-2022 versión 10). Requisitos establecidos por la organización: El primer requisito solicitar la información para conocer las fechas de inscripción, posteriormente se tiene que llenar el aspirante es el de Realizar Preinscripción (para ellos todos los documentos que se solicitan en este proceso son admitidas copias), al pasar este filtro es acreditar el examen del CENEVAL y si lo acredita el siguiente paso realizar la inscripción por el aspirante (los documentos solicitados deben ser originales). Si el aspirante no logra subir algún documento o están incompletos al ser cotejados por encargado del Departamento de Control Escolar en caso de cumplir con todo ello en el portal aparecerá un cuadro de diálogo para proceder descargar la constancia de inscripción en caso de no cumplir aparece en el cuadro de diálogo que es rechazado (por qué no cumple, para poder cargar al sistema nuevamente lo que faltó). Cuando ya se tiene la constancia de inscripción del

aspirante. Requisitos establecidos por el cliente es la constancia por de inscripción para al alumno en donde va a tener un No. de folio o ficha para que le sea asignado un NIP para su ingreso al sistema digital que contiene toda su información. El inicio del proceso es la convocatoria de admisión y el término es la constancia de inscripción. En este punto se constata la salida de este proceso (se presenta evidencia del ciclo 2020-2021 del alumno Jesús Manuel Ávila Valenzuela folio: 9023844). En Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio están considerados los requisitos legales y reglamentarios aplicables y no se realizan cambios o revisiones una vez que se ha iniciado con la convocatoria al proceso de Admisión y concluyen hasta el término del ciclo escolar, posteriormente en caso de realizar alguna modificación esta sería al a efectuarse en el siguiente ciclo escolar.

ESCUELA PREPARATORIA LA REFORMA.

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

Para realizar las acciones de control y planeación operacional, la Lic. Lorena Suarez, identifica como inicio con la convocatoria para el proceso de admisión (calendario escolar vigente por parte de la SEP). Cuando se tiene esta convocatoria (se muestra la convocatoria del ciclo escolar 2022-2023, tríptico y Facebook del mismo) se comunica al personal de servicios escolares (un auxiliar de esta institución y a 4 auxiliares que se tiene en otros colegios de bachilleratos que están incorporados a la UAS) para iniciar con la planeación (lugares disponibles, maestros, tutores, aulas, presencial o virtual, reuniones, la información que se va a recibir) y el poderlas difundirlas con los padres y alumnos de la región y periferia. Temiendo la convocatoria se siguen los pasos a seguir de acuerdo a los criterios de Aceptación para el Producto y Servicio. La encargada de control escolar de la escuela y auxiliar revisan la documentación que sube al sistema el aspirante de manera digital (caso aprobatorio en el sistema al alumno aparece paloneado en caso de rechazo se le indica que documentos faltan) y proceder a presentar examen del Ceneval en caso de aprobar el aspirante tiene derecho a la preinscripción para el programa educativo (en caso de no aprobar el examen no queda preinscripción) incluyendo la información solicita en los requisitos y criterios de aceptación, ya inscrito de da de alta al programe SACE. Cuando se tiene la constancia de inscripción, la secretaria académica le asigna el grupo. El término del proceso termina con la constancia de inscripción. En este punto se constata la salida de este proceso (se presenta evidencia del ciclo 2020-2021 del alumno Yoselin Astorga González folio: 8974713). En el documento Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio (Fecha de Actualización: 11-02-2022 Versión: 10), se tienen considerados los requisitos legales y reglamentarios y en este no se realizan cambios o modificaciones (se solicita al aspirante únicamente lo requerido) están de llevarse a cabo se realizan al finalizar el ciclo escolar, conservando esta información documentada.

ESCUELA PREPARATORIA ANTONIO ROSALES

Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica

La Responsable de Tutorías Angélica Bautista Ramírez me comentó que cuenta con el Plan de Acción Tutorial con Fecha de emisión 16/julio del 2021 Version02 y con el documento de Metas, acciones y temporalización de la acción tutorial ciclo escolar 2019-2020 el cual es su Cronograma de acciones y cuenta con una matiz de metas-acciones-temporalización en donde se observa el propósito general, la meta a alcanzar, la acción estratégica, el responsable, los recursos materiales y el mes como por ejemplo contar con una cobertura del 100% en la actividad tutorial.

También cuentan con el documento de Elaboración y Seguimiento del Plan de Acción Tutorial de la Unidad Académica con fecha de emisión de 03/11/2021 versión 2 el cual cuenta con objetivo, alcance, definiciones, políticas, responsabilidad y autoridad, desarrollo del proceso que en este caso cuenta con una cobertura dentro del nivel medio superior.

Para poder hacer la asignación se hace una reunión con los tutores y se asignan a los alumnos cuando ya está la matrícula completa por grupo, la Responsable de Tutorías es la encargada de asignar el tutor al alumno y toda la interacción es por la plataforma es la interacción del tutor con el alumno. Cuentan con 5 sesiones a lo largo del semestre, 1 por cada mes, cada sesión dura aproximadamente entre 45-50 minutos dependiendo del tema o aspecto a realizar. A cada tutor se le brinda un Plan de trabajo para informar que día se va a hacer la tutoría para, se les notifica 3 días antes, y firman de enterado y el día de la tutoría también firman y se les entrega el material necesario.

Todas las tutorías de los grupos son el mismo día a la misma hora dentro de su horario escolar. Se les da seguimiento a los alumnos con la plataforma y si sale algún alumno con algún problema, el tutor lo tiene identificado y se canaliza vía página al área correspondiente, ya sea cuestión académica con la Responsable de Tutorías y si es cuestión emocional se canaliza al área de Orientación educativa. El tutor tiene acceso a toda la información escolar para poder darle seguimiento al alumno y en caso de algún alumno no entregue

trabajos, o baje de calificaciones el tutor es que es notificado y se hace una reunión con los papas para informar lo sucedido.

Para seleccionar a los tutores la Secretaria académica se les invita a participar a los maestros de manera voluntaria y está la opción de que el tutor elija a su grupo dependiendo de la empatía o conocimiento del mismo grupo.

Los alumnos evalúan al tutor, al finalizar el semestre y un alumno por grupo evalúa al tutor y al programa de tutorías, a través de la plataforma.

Se tiene la modalidad de Asesores PAR los cuales son alumnos con buena trayectoria escolar y sea hábil en alguna materia y deseen apoyar a algún compañero con alguna dificultad para ello se dan de alta en la plataforma, firman una carta compromiso y se les da el material necesario para poder trabajar, estas tutorías con en un horario fuera de clase. Las asesorías continuas se dan con los asesores PAR es tiempo continuo, no en tiempo de extraordinario, es en cuestión de que algún alumno quiera asesoría en alguna materia en particular, para que se motiven y se regularicen y evitar que lleguen a extraordinario.

ESCUELA PREPARATORIA ESCUINAPA

Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica

La Responsable de Tutorías Siboney Polanco me mostró el documento de Elaboración y Seguimiento del Plan de Acción Tutorial de la Unidad Académica con fecha de emisión de 03/11/2021 versión 2 el cual cuenta con objetivo, alcance, definiciones, políticas, responsabilidad y autoridad, desarrollo del proceso que en este caso cuenta con una cobertura dentro del nivel medio superior.

También me muestra el Plan de acción Tutorial ciclo escolar 2021-2022 Unidad académica Preparatoria Escuinapa Fecha de emisión 16 julio 2021 Versión 02

Me enseña el documento de Metas Acciones y Temporalización de la Acción tutorial ciclo escolar 2021-2022 Se muestra una matriz con el propósito general, meta a cumplir, la acción estratégica, Responsable, los recursos materiales y el mes en el que se registra. Como ejemplo contar con una cobertura del 100% de la acción tutorial en totalidad de la matrícula estudiantil, meta asignar tutor al 100%, asignación de tutorados en el sistema de seguimiento en línea Responsable tutorial, Computadora e internet
Objetivo de la calidad, contar con el PAT y darle el seguimiento de las actividades y evaluación a la tutoría.

Cuentan con una plataforma Sit.uas.edu.mx en donde registran todo lo relacionado con la tutoría, la cual es por periodo escolar, y dentro de la plataforma tienen una lista de tutores con usuario, nombramiento, nombre, teléfono correo, área y grupo tutorado, Cada tutor cuenta con un solo grupo

Cuentan con un Plan de Acción tutorial en donde aparecen la Asignación de tutores a los grupos, cada tutoría se realiza de forma grupal cada mes o cada 3 semanas dependiendo del cronograma de actividades. Para el día de la tutoría se asigna un reajuste a la hora clase quitándole 10 minutos ese día a cada clase, para que al finalizar del día se realiza dicha tutoría la cual tiene una duración de entre 50-60 minutos dependiendo de las actividades. En la plataforma están los objetivos y actividades de cada una de las sesiones de tutoría con las que se cuentan.

Antes de comenzar el semestre se realiza la calendarización de los tutores para que al momento del inicio de clases ya se cuenten con el calendario de las mismas y el tutor pueda consultarlo. Se realizan reuniones con los tutores para hacerles saber de la calendarización de las asesorías y de las actividades y al alumno se le notifica de manera verbal, y mediante el sistema de seguimiento en línea, que al día siguiente van a tener tutoría, Al finalizar cada tutoría se realiza el reporte de asistencia para los alumnos, y el tutor realiza un informe de cada sesión.

En caso de que algún alumno no asista a la asesoría, como es grupal el alumno ya no tendría esa actividad, pero en dado caso que el tutor lo considere se le solicitaría o pediría de manera individual que realice la actividad.

Los tutores hacen la canalización de los alumnos a las áreas correspondientes dependiendo de lo que ellos encuentren u observen y se los hacen llegar de manera digital vía la plataforma. Si el tutor considera canaliza al alumno en caso de necesitar asesoría individual y ya se analiza el tipo de apoyo extra que necesitan.

La asignación para ser tutor puede ser voluntario o el coordinación del Responsable de Tutorías le solicita a un maestro que de acuerdo a sus aptitudes o competencias puede ser un tutor y se inscribe en el Programa Institucional de Tutorías en donde aparece el Perfil del tutor, maestro de grupo, responsabilidad, y su capacitación en acción tutorial

Cuentan con Asesor Par que son los mismos alumnos, los que cuentan con un promedio más alto y apoyan a alumnos con dificultades académicas, Se hace un diagnóstico con información con padrón de reprobados, de alumnos que han asistido a asesorías, tutores, con cuántos profesores, número de profesores y cuántos son tutores, cuántos asesores par tienen

Reuniones con asesores, tutores para dar información de las asesorías

Al finalizar la tutoría se hace una evaluación en donde el alumno evalúa la tutoría, el Tutor al Responsable de Tutorías, al tutorado y hace una autoevaluación a través de la página del PIT
Sit.uas.edu.mx

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES

Emisión de certificados de estudios

Durante la entrevista con el Dr. Ramón Rodolfo Rodelo Sánchez, Jefe de Nivel Posgrado de la Dirección General de Servicios Escolares (DGSE), comentó que el proceso de Emisión de certificados de estudios cuenta con varios filtros (con el responsable de recepción de la DGSE, responsable de digitalización de la DGSE, personal de mensajería, responsable de la unidad académica de la DGSE, responsable de supervisión de procesos de la DGSE, personal de elaboración de certificados, responsable de revisión de certificados, apoyo secretarial, auxiliar de la dirección, Director General de Servicios Escolares, Auxiliar de la Dirección y el Secretario General de la UAS), lo que permite asegurar que los certificados de estudio sean emitidos de manera correcta. Con respecto a los requisitos el Dr. Rodelo mostró en pantalla el documento de requisitos y criterios de aceptación para el proceso y servicio del proceso, con fecha de actualización del 12 de febrero de 2021 versión 09, en donde se identifican como los requisitos establecidos por el cliente como certificado de estudios, información oportuna, eficiencia y eficacia, por otro lado se encuentran los requisitos establecidos por la organización que son la solicitud de información, y requisitos legales y normativos (Ley orgánica capítulo I, Artículo 10, Fracción XIII, Estatuto General, Reglamento Escolar, Ley General de Profesiones y Ley General de Educación).

DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES

Elaboración, control y seguimiento de convenios

En la entrevista realizada al Mtro. Martín Juárez Armenta, Director de Vinculación y al Lic. Oscar Mauricio Meza Medina, Coordinador de Control y Seguimiento de Convenios, mostraron en pantalla el procedimiento de solicitud, elaboración, firma y seguimiento de convenios, el cual contiene cuatro etapas: 1. Solicitud de convenio, 2. Elaboración de convenio, 3. Firma de convenio y 4. Seguimiento del convenio. En este mismo documento señaló el Lic. Meza que se encuentran descritas las responsabilidades de los involucrados para cada etapa del proceso. Asimismo, el Lic. Meza añadió que cuentan con el Sistema de Vinculación (SIVI), el cual permite a los responsables de vinculación consultar los convenios con los que cuentan la UAS, se ingresan al sistema a través de un usuario y contraseña y cuenta con un respaldo de los convenios en un disco duro. Con respecto a la información documentada cuentan con formatos tanto para convenios generales como específicos, además, del reporte de convenios de colaboración, en el cual para el ciclo 2021-2022, el número de convenios signados por la UAS fueron: gubernamentales (868), con instituciones educativas y de investigación (nacional) 422, instituciones educativas y de investigación (internacional) 426, privado (2,374) y colegios y asociaciones civiles 523, el número total de convenio hasta el 16 de febrero de 2022 fue de 4,613 convenios. Asimismo, cuentan con el reporte anual de seguimiento de convenios y el reporte general de satisfacción de usuarios. Par el caso de los requisitos el Lic. Meza describió y mostró en pantalla el documento denominado requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio, los requisitos por el cliente (Convenio aceptado, reporte general de convenios finalizados), los establecidos por la organización (solicitud completa, seguimiento) y los legales y reglamentarios (Ley orgánica de la UAS, Estatuto general UAS, Reglamento de servicios externos, Reglamento de DGVRI, Reglamento de servicio social, Reglamento de servicios profesionales, Reglamento de movilidad estudiantil, Código civil, Ley de Propiedad Industrial y Ley Federal del Trabajo). Con respecto a la satisfacción de los usuarios, el Lic. Meza mostró el reporte general de satisfacción de usuarios, del periodo de julio-diciembre 2021, obteniendo un 96.22%, el cual supera la meta del establecida del 80%.

DIRECCIÓN DE CONTRALORÍA ACADÉMICA

Asignación y control de cargas académicas

El Dr. Marco Mendivil responsable del proceso de asignación y control de cargas académicas, comentó que se cuenta con procedimiento específico para los procesos de planificación y control operacional, en el cual está documentado el paso a paso (objetivo, alcance, definiciones, políticas, responsabilidad y autoridad,

desarrollo y anexos) comparte en pantalla el procedimiento y va explicando paso a paso diagrama de flujo, el doctor indica que la información va y viene desde la DCA a las UO, se mandan los oficios de la carga académica para darles un folio, se reúne la comisión mixta local, se firma que están de acuerdo a los lineamientos y requisitos, se envía la primer propuesta para la revisión, se realizan las convocatorias para las vacantes de personal, una vez que se convoca y asigna la carga académica, se manda de nuevo otra propuesta debidamente requisitadas, se manda a revisión, se tiene una normativa para la carga académica para los profesores investigadores de tiempo completo, de tiempo parcial, se hace la validación de la carga académica y de ahí es la entrada para que se genere el pago de nómina, el doctor Mendivil señala que intervienen diferentes áreas como son recursos humanos y sueldos y salarios. El doctor comparte la propuesta de carga académica debidamente foliada, se observan los datos de quien las está cargando y al final se ve firmado por la comisión mixta de la Escuela Preparatoria Ruiz Cortines con fecha de 17 de febrero del 2022, recibida por la DCA el 04 de marzo 2022, menciona que es el tercer folio de la propuesta y esta se va al operador una vez validada, se genera el movimiento de nómina. El doctor comparte en pantalla un movimiento de nómina se ve el folio de la escuela Preparatoria Guasave Diurna, es un movimiento de baja, se ve el nombre del empleado, número, la plaza, la descripción de la actividad, esta revisión y viene la firma del programador y la validación de RCA, RH y sueldos y salarios (fecha 25 de marzo del 2022).

DIRECCIÓN DE ARCHIVO GENERAL
Servicios de archivo general

En la entrevista realizada a la Dra. Miriam Ramos y Jorge Aguilar en relación a los proceso de planificación y control operacional, el licenciado Aguilar explico que todo se desprende del PID que es la manera en que trabaja la dependencia, está el plan operativo anual que implica conocer las necesidades de manera diaria para la mejora, está el plan de mejora ligado de la mejor manera para hacerlo un espejo y los procedimientos que describen las actividades se van a desarrollar y el plan de mejora que se realiza con el SG, el licenciado agrega que se cuenta con el proceso específico de los servicios de archivo general que es un proceso controlado, el cual comparte en pantalla y explica lo referente al objetivo, el alcance, las definiciones, las políticas que se establecen, las responsabilidades y las autoridades de cada área (auxiliar del titular, técnico archivista, los mensajeros) la descripción de lo que tiene que hacer en cada uno de los puestos, el desarrollo de cada uno de las áreas (titular de la DAG, Técnicos archivistas), anexos y diagramas de flujo (fecha de actualización 30 octubre 2018, versión 16). El licenciado Aguilar muestra en pantalla lo referente al expediente de gestión del titulado, se explica que se recibe la documentación de los expedientes de los egresados del área de académico legal, lo cuales pueden llegar a ser hasta 10,000, se revisa que la documentación cumpla con los requisitos, en caso de no cumplir se rechaza y se verifica, en caso de cumplimiento se verifican los documentos, se le asigna un número de expediente, se le asigna un folio, en el MIDAG se registra el expediente, se revisa que hay un homónimo se verifica que sean dos personas distintas con nombres iguales, revisar que no haya documentos duplicados, y queda registrado en el MIDAG, con un número de expediente de inicio y fin. El licenciado ingresa al módulo a la parte del área técnica, para el caso de registrar un expediente de egresados, se le asigna el número de expediente que se le asigno de manera física, se le coloca el nombre, la carrera y registra el expediente, cuando es un homónimo, y se describe que es homónimo del expediente, para ubicarlos e identificarlos de una nueva manera, cuando es un expediente con una maestría o especialidad, se muestra el expediente Urrea Zazueta, numero expediente 61671, licenciado en derecho, también tiene agregado su título de maestría y doctorado. Se muestra el archivo en físico con los títulos de licenciatura, maestría y el doctorado. Se muestra el folio 74339, esta López López José Ángel, licenciatura de contaduría, se coloca que es homónimo del expediente 68272, que es un licenciado en derecho. En relación con las salidas no conformes la Dra. Ríos comparte en pantalla un oficio de la devolución de expedientes de egresados titulados, en el cual describe las anomalías como pueden ser documentos de otra persona, expedientes vacíos, que no esté registrado el expediente en la lista, se ve la relación de los expedientes que presentan anomalías, fecha 11 de febrero 2022, firma de recibido 17 de marzo 2022 (firmado y sellado). El licenciado Aguilar que otra actividad que se realiza es la de mantener en óptimas condiciones las instalaciones y la preservación del archivo, comparte en pantalla un manual que describe cada una de las actividades que se hacen para mantener la temperatura, humedad, fumigación, conservación del expediente y el estado y tipo de extintores. El licenciado comento que para el control de la información cuentan con un documento que es el catálogo de disposición documental, se describe el periodo de guarda de los documentos, de acuerdo con el grado de clasificación, hay documentos que se pueden disponer a los 5 años, el licenciado agrega que en la página web agral.uas.edu.mx. se puede visualizar el catalogo, además de contar con el control de la información documentada controlada, en el cual se ve la descripción almacenamiento, preservación, recuperación, sistema de consulta y localización, conservación 5 años en físico y disposición (30 octubre 2021, versión 02).

DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

Comprobación de gastos

Como ejercicio de auditoría, se realizó lo siguiente:

Primera revisión:

Irma ingreso a la plataforma de comprobación de gastos SIIA – SIF – UAS

Se observó que se un ingreso con un usuario y contraseña se reciben las comprobaciones y se registran en el sistema

Se genera la recepción de trámites de primera revisión, en esta revisión se concentra lo recibido en la recepción

- La segunda etapa es la revisión, se entrega al auditor para la distribución
- Guadalupe González auditor de primera revisión, da el seguimiento y mostró en pantalla la revisión y el CGA Beneficiario 11491 marcela de Jesús Vergara
- Cada auditor cuenta con su usuario y contraseña- pase a primera revisión – se ingresa el folio y se da el pase y se mete al sistema para validar las facturas con vigencia ante el SAT, ingresan al Sistema Integral De Información Administrativa- la actividad primordial es verificar que no estén canceladas ante el SAT.
- Mostró el expediente con folio EGR 2022000901.
- Verifican las cuentas para ver que corresponda el fondo EGR 2022000901
- Mostró primera factura soluciones en informática del noreste S.A. de C.V. No. 20888 y 20889
- Solicitud de compra y orden de compra
- Este expediente cuenta con 3 facturas y póliza de cheque
- Mostró la tira para comprobación en el que se acumulan las cantidades de las facturas con una cantidad final de \$8255.96
- Mostro formato comprobación de gastos con fecha 25 de marzo de 2022 firmado por el auditor 74 María Guadalupe
- Se generan 2 juegos de comprobación uno original para la dirección
- Se arroja un dictamen de comprobación con el CGA2022000855
- Se mostró el dictamen comprobación de gastos de primera revisión con fecha de 25 de marzo de 2022.

Segunda revisión:

- José Gilberto Baeza auditor de segunda revisión
- Le llega el dictamen e ingresa al módulo de segunda revisión, ingresa el folio CGA2022000855, agrega la segunda revisión y le da el Visto Bueno. Una vez que la directora lo firma, pasa al apartado de pase de comprobación firmada, libera el trámite para corte y los auditores proceden a hacer el corte.
- María Virginia García - realizó el corte de envío entrando al sistema es auditora de primera revisión, este es el producto que se entrega
- Termina el procedimiento de revisión y comprobación de gastos, se mostró el documento Corte de envío de comprobación de gastos 2022000102, elaborado por el auditor 48, se firma y se llevó a la dirección de contabilidad general, se registra y se registra.

DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

Auditoría interna

Como actividades realizadas en el proceso, se observa lo siguiente:

- Se envía oficio de inicio
- Mostraron como evidencia un ejemplo de un oficio de auditoría: Revisión 0724/1/2105 – para la escuela preparatoria Choix , asunto inicio de auditoría, menciona el nombre del auditor y la documentación que se requiere – con fecha 21 de septiembre de 2021
- Si es virtual se envía correo con los mismos datos que el oficio. Formatos de encuestas y de entrevistas
- Se gestionan los recursos necesarios para que se lleven a cabo las evaluaciones
- En la parte de la ejecución
- Son entrevistadas las áreas para generar evidencia de lo que se mencione
- Se recaba la información obtenida
- Los alumnos responden encuestas para aportar a la evidencia
- Se apegan a la Guía general de auditores
- Elaboración del informe
- Se entregan los resultados vía correo o en sitio, depende la situación
- Se firman en físico por el auditado
- Se sube a la plataforma
- Se informa a la contraloría de la UAS por parte de la Directora
- Auditorías de escritorio o gabinete

- Se realiza un Programa de auditoría No. 31, con fecha 31 de octubre 2021, versión 14. Con 16 unidades programadas de las siguientes escuelas Zona centro, Zona Norte, Zona Sur, Zona Centro Norte del periodo septiembre al 3 de diciembre 2021.
- Se mencionan las etapas 1. Planeación, 2 ejecución, 3 elaboración de informes
- En la parte de la ejecución, los auditores se basan en la Guía General de Auditoría de la DAI, con 31 de octubre 2017, versión 06.
- Genera el primer informe previo, se mostró como ejemplo el informe No. 0724/1-21-25, el auditado Ing. Oscar Mauricio Heredia Ruiz, Escuela Preparatoria Choix, periodo 1 de octubre 2018 al 30 de septiembre 2021, se exhibe el estado de ingresos, se mencionan las notas al estado de ingresos. Es informe previo porque el auditado puede realizar algunas observaciones al respecto, se le da la oportunidad para solventar observaciones en 5 días hábiles.
- Posteriormente se elabora el informe final y se firma por parte de la Directora, se cita al auditado para que vaya por su informe, aunque sean revisiones en gabinete.
- Se presentó como evidencia final el informe No. 0724/1/21-25, este informe final cuenta con el apartado de opinión, está firmado por la Directora de Auditoría Interna y cuenta con la fecha 24 de Noviembre. La opinión generada para este proceso es que presenta razonablemente en todos los aspectos de importancia el origen de los recursos, así como la aplicación de los mismos. Este es el producto final
- Se cuenta con una recomendación, se cuenta con 20 días hábiles para atenderla y es la siguiente: “La DAI recomienda a la Unidad lleve a cabo las gestiones ante la Dirección Asuntos Jurídicos para la elaboración de los contratos antes mencionados”.

Como actividad final se informa a la Contraloría General de la UAS los resultados y seguimientos, como evidencia muestran el Oficio 017/1/21, en el cual se informan las auditorías del programa 31, así como los resultados del programa de auditoría No. 31.

COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO

Elaboración de la Estadística Básica

En la entrevista realizada al Lic. Jesús Manuel Elizalde, Responsable del Proceso de Elaboración de la Estadística Básica, informa que referente a la planeación y control operacional del proceso, se tiene el documento denominado Plan de la Calidad, de fecha 3 de noviembre de 2021, versión 15. En este Plan de la Calidad se identifican las partes interesadas, los requisitos para el producto y servicio, se identifican los recursos necesarios para la operación del proceso, se señala la información relacionada a la reglamentación que debe observar para la operación y los documentos de entrada al proceso, los criterios de aceptación, los responsables de la operación, se determinan las salidas del proceso, y se mencionan los dos objetivos de la calidad. Para el proceso de Elaboración de la Estadística Básica los productos y servicios son los Formatos 911 recibidos por la Secretaría de Educación Pública y el Reporte de Matrícula Escolar.

COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO

Procedimiento para Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación

Durante la entrevista realizada al Mtro. Jonathán Hernández Lizárraga, Responsable del proceso de Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación informa que referente a la planeación y control operacional del proceso, se tiene el documento denominado Plan de la Calidad, de fecha 20 de octubre de 2021, versión 08. En este Plan de la Calidad se identifican las partes interesadas, los requisitos para el producto y servicio, se identifican los recursos necesarios para la operación del proceso, se señala la información relacionada a la reglamentación que debe observar para la operación y los documentos de entrada al proceso, los criterios de aceptación, los responsables de la operación, se determinan las salidas del proceso, y se mencionan los dos objetivos de la calidad.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL

Asignación, seguimiento y liberación del servicio social

Se cuenta con un procedimiento de asignación, seguimiento y liberación de servicio social, el cual tiene como objetivo guiar en la operación que facilite la comprensión de los procedimientos que se realizan en la asignación y seguimiento de brigadistas de servicio social, así como la emisión de carta de liberación para ofrecer un servicio de calidad. el procedimiento inicial con la emisión y publicación de la convocatoria unidades receptoras, se solicita brigadistas con base a la convocatoria, se recibe y revisa la solicitud que cumpla con los requisitos, se revisan los proyectos por colegios áreas a fines, se entrega el acta al HCU para su validación, se emitió un acuerdo de validación de proyectos y solicitudes de brigadistas aprobados, se entregan los expedientes a las UR con los proyectos validados, solicitudes de brigadistas y cartas de intención de motivos y/o convenios, se publica en la página de internet del servicio social los resultados. La convocatoria se emite y publica a través de la página web del servicio social además de publicarse en lugares visibles entre los

alumnos y egresados, el estudiante interesado ingresa a la página web <http://serviciosocial.uas.edu.mx>, al capturar los datos de preinscripción, se les notifica para asistir al seminario para el compromiso ético universitario y la inclusión social, se cierra el periodo de prescripción y se publica el padrón de asesores de proyecto y de informe final de resultados, se elabora el cronograma de actividades de capacitación, al brigadista se le escribe según el cronograma de actividades de capacitación, acude al lugar para entregar la documentación establecida en los requisitos, se registra en bitácora de asesoría y seguimiento el desarrollo del servicio social, se elaboran informes mensuales del proyecto, al concluir se elabora un informe final de resultados, se emite una constancia de culminación, siempre el recibo de pago para iniciar con el trámite de la carta de liberación, los cuales verifiquen el informe final y que la documentación esté completa, se elabora la carta de liberación y se envía para las firmas y sellos con respondientes, se salvaguarda una copia de la carta de la liberación y se entrega finalmente al brigadista.

DIRECCIÓN ACADÉMICO LEGAL
Certificación Profesional

La Lic. Oralia mostró y explico el procedimiento específico, comentando que la planificación y control del proceso se lleva a cabo bajo lo establecido en el procedimiento específico, el plan de la calidad y el documento de requisitos y criterios de aceptación, estos requisitos se revisan de manera anual en conjunto con el Dr. Francisco Javier Aispuro Coronel, Director del Departamento Académico Legal, en estos documentos se han definido las responsabilidades y recursos para cada etapa del proceso de diseño y desarrollo del servicio.

DIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES
Prestaciones Sociales a los Universitarios

El control y planificación del proceso de prestaciones sociales a los universitarios se da conforme a lo establecido en el procedimiento específico, para verificar lo anterior la Lic. María de los Ángeles detallo el proceso de alta al IMSS de los trabajadores, la Lic. Ester detallo el proceso de alta al IMSS de los alumnos y el Lic. Gustavo explico detalladamente el proceso de tramite FONACOT, y la Lic. Claudia describió el proceso de ayudas médicas, observando el cumplimiento de lo establecido en el procedimiento específico.

ESCUELA PREPARATORIA 8 DE JULIO
Servicios al publico

Se entrevista a la Mtra. Anabell Fuentes Arredondo, Coordinadora de Calidad de la Dirección General de Bibliotecas; y a la Lic. Luz María Flores Hernández, quien se desempeña como Bibliotecaria. Se muestra el registro denominado "Plan de Calidad" (cuya versión es la número 15, de fecha 30 de octubre de 2019), para la Unidad de Servicios al Público, el cual es emitido por la Dirección General de Sistema Bibliotecario para gestionar la planificación y el control operacional. En este registro se relacionan las Partes Interesadas pertinentes, los requisitos para el producto y los servicios, los recursos a utilizarse, la Información que se comparte con cada Parte Interesada, los procedimientos, las instrucciones y las actividades de referencia, los criterios de aceptación establecidos, los responsables de llevar a cabo cada actividad, la información utilizada para dejar evidencia de las actividades realizadas, las salidas del proceso y el objetivo con el que estos productos y/o servicios se relacionan. Durante la entrevista, el personal bibliotecario explico el contenido del registro demostrando su comprensión. Por otro lado, se mostró el documento denominado "Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio", con versión número 18, de fecha 30 de octubre de 2019. En este documento se establecen, entre otros aspectos, las Partes Interesadas, los requisitos establecidos por el cliente y los establecidos por la organización, la descripción general del requisito, y los criterios de aceptación para cada requisito. Para los requisitos establecidos por el cliente, se definen tres tipos de requisitos, que son: (1) Puntualidad y disponibilidad del personal bibliotecario (debiendo cumplir con los horarios establecidos según lo dispuesto en el artículo 23 del Reglamento General del Sistema Bibliotecario, que son de 08:00 a 14:00 horas de lunes a viernes), (2) Acervo correctamente intercalado (materiales perfectamente ordenados para su fácil localización de acuerdo a su número de clasificación y a lo establecido en el Manual de Ordenamiento LC), y (3) Apoyo en la búsqueda del acervo (incluyendo las actividades de orientación al usuario en la búsqueda electrónica y en estantería de los acervos). Por su parte, para los requisitos establecidos por la organización, se definen dos variables, que son: (1) Préstamo interno (préstamo de material bibliotecario para uso exclusivo en biblioteca), y (2) Préstamo externo (para uso del material fuera de las instalaciones de la biblioteca). Para verificar el cumplimiento de los requisitos antes establecidos, es necesario consultar bitácoras con horarios de servicios, registros de clasificación de acervo en base de datos, etcétera, lo que finalmente puede ser contrastado contra los resultados de las encuestas de opinión a usuarios (cuyos resultados ya han sido antes comentados). La búsqueda de acervo y el control de préstamos y existencias, se lleva a cabo a través del sistema electrónico SIABUC (Sistema Automatizado de Bibliotecas de la Universidad de Colima), a través de módulos interactivos en los que la persona que consulta o ingresa

movimientos de retiro por préstamo, devolución, baja por descarte, altas, etcétera, interactúa con éste obteniendo la información requerida. Los usuarios del servicio sólo tienen acceso a información de consulta para la localización del acervo buscado, en tanto que el personal de bibliotecas tiene acceso al registro de movimientos a través de un número de usuario y clave.

Cuando existen cambios en los requisitos y criterios para los productos y servicios, estos emanan de la Dirección General de Sistema Bibliotecario, y a las bibliotecas se les hace saber a través de comunicación interna y la publicación del registro correspondiente en el portal de la UAS. De igual manera a lo señalado en los procesos homólogos antes auditados, se comentó que el Diseño y Desarrollo de los productos y servicios, es un requisito no aplicable al proceso de desarrollo de colecciones de los servicios bibliotecarios, de conformidad con lo señalado en el apartado 8.3.1 del Manual de Gestión de la Calidad con número de Versión 28, y fecha del 30 de octubre de 2021.

ESCUELA PREPARATORIA VALLE DEL CARRIZO

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

Se entrevista en este proceso al Ing. Netzahualcóyotl Vega Aragón, Encargado de Control Escolar. Se muestra el registro denominado "Plan de Calidad", con versión actual número 07, de fecha 12 de febrero de 2021, para el Proceso General de Admisión a un Programa Educativo, el cual es emitido por la Dirección General de Servicios Escolares para gestionar la planificación y el control operacional. En este registro se relacionan las Partes Interesadas pertinentes, los requisitos para el producto y los servicios, los recursos a utilizarse, la Información que se comparte con cada Parte Interesada, los procedimientos, las instrucciones y las actividades de referencia, los criterios de aceptación establecidos, los responsables de llevar a cabo cada actividad, la información utilizada para dejar evidencia de las actividades realizadas, las salidas del proceso y el objetivo con el que estos productos y/o servicios se relacionan. Durante la entrevista, el personal bibliotecario explicó el contenido del registro demostrando su comprensión. Por otro lado, se mostró el documento denominado "Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio", con versión número 10, de fecha 11 de febrero de 2022. En este documento se establecen, entre otros aspectos, las Partes Interesadas, los requisitos establecidos por el cliente y los establecidos por la organización, la descripción general del requisito, y los criterios de aceptación para cada requisito. Para los requisitos establecidos por el cliente, se definen dos tipos de requisitos, que son: (1) Constancia de inscripción (debiendo cumplir el requisito de ser un documento oficial que respalda el ingreso a un Programa Educativo de la Institución), (2) Información oportuna (información exacta sobre el procedimiento, los periodos y los requisitos tanto para la pre-inscripción como para la inscripción). Por su parte, para los requisitos establecidos por la organización, se definen seis variables, que son: (1) Solicitud de información (tiempos y procedimientos), y (2) Realización de pre-inscripción (apegarse a lo marcado en el procedimiento), (3) Presentar examen, (4) ingreso a la plataforma de admisión (facilidad de consulta a la plataforma), (5) Realización de inscripción (definición de documentación requerida para la inscripción), (6) Constancia de inscripción (número oficial que respalda el ingreso). Para los requisitos legales y reglamentarios, se define un solo requisito: Apego a la normatividad (integrada con apego en la normatividad institucional vigente, así como en la normatividad vigente en el país). Cuando existen cambios en los requisitos y criterios para los productos y servicios, estos emanan desde las Direcciones Generales, principalmente la Dirección General de Servicios Escolares, y a los sitios se les hace saber a través de comunicación interna y la publicación del registro correspondiente en el portal de la UAS.

ESCUELA PREPARATORIA LOS MOCHIS.

Servicios de laboratorio de prácticas experimentales

En lo referente a la planificación del servicio proporcionado, toma en consideración los Requisitos de Aceptación para el Producto y Servicio, el proceso se inicia con la pertinencia (las prácticas experimentales (LEQB, LEP, EPL) deben incluir lo establecido en el Plan de estudios de Bachillerato Universitario (PEBU) a nivel estatal de la UAS), siendo la terminación del proceso la evaluación del servicio (que es uno de los objetivos de calidad). De acuerdo a lo establecido en el (PEBU) se realiza la planeación (por asignatura, cuantas se programarán y la fecha, en cada asignatura) para realizar las practicas experimentales en las áreas de Biología, Química y Física. En el formato Seguimiento al Programa Semestral de Prácticas Experimentales (Fecha de Actualización: 30 de Octubre de 2017, Versión: 02) se registran la clase la programada vs realiza, esta actividad se toma en consideración en los objetivos de calidad. Se cuenta con Procedimiento de Servicios de Laboratorio de Prácticas Experimentales (Fecha de actualización: 30-10-2017 version: 03) para la estandarización y la de organizar actividades administrativas para lograr la eficiencia y calidad en el servicio proporcionado. Es de suma importancia para el laboratorio el curso de Inducción que se le da al alumno (en caso de no tomar este curso no podrá ingresar a laboratorio a realizar prácticas).

CENTRO DE ESTUDIOS DE IDIOMAS CULIACÁN

Asignación, seguimiento y liberación del servicio social

El Coordinador de Servicio Social de Unidad Académica Julio Cesar Jacquez me comentó que cuentan con un Procedimiento de Asignación, seguimiento y liberación de servicio social con fecha de actualización 30/10/2017 versión 07 el cual cuenta con objetivo, alcance, definiciones, políticas, objetivos, responsabilidad y autoridad, desarrollo del proceso.

DGSS emite y publica la convocatoria, las unidades receptores (UR) solicita brigadistas conforme a la convocatoria, se hace la Solicitud de Unidades Receptoras, se hace entrega de Acta conforme al Formato de Vinculación institucional y pertinencia social del Servicio Social, se autoriza la Unidad Receptora y se asigna un proyecto, se hace la solicitud de brigadistas y se llena la carta de intención y/o convenios, se realiza un padrón de Unidades Receptoras.

Se emite la convocatoria a estudiantes y egresados para la asignación de Brigadistas vía página Web y en lugares visibles dentro de la institución, se hace la preinscripción de estudiantes y egresados en serviciosocial.uas.edu.mx para, se realiza el seminario para el compromiso ético universitario y la inclusión social, se le informa al alumno y al pre registrarse y se va formando un listado del alumno con correo y teléfono para poder informarles.

Se cuenta con un padrón de asesores de proyecto y de informe final de resultados, se realiza un cronograma de actividades de capacitación y asignación de Unidades Receptoras se imparte del Seminario para el compromiso ético universitario y la inclusión social. Se inscribe al Servicio Social según el cronograma con unidad academia y fecha en la que dará la asignación y responsable a cargo con toda la documentación para subirlo a plataforma

Para el Desarrollo del Servicio Social se otorga una carta de asignación firmada para presentarse a su Unidad Receptora la cual está en la plataforma SASS, se hace el registro de Asesorías y seguimiento de brigadistas y se elabora el proyecto del Servicio Social. Se elaboran informes mensuales conforme a la guía vigente e integra al SASS, se valida en plataforma el informe mensual, si no es autorizado la plataforma no le permite seguir subiendo documentos, al finalizar el proyecto se emite constancia de terminación satisfactoria de Servicio Social elaborada por la Unidad Receptora.

Se elabora el informe final de resultados conforme a guía vigente, se emite constancia de culminación del Informe final de resultados para la liberación del Servicio Social emitida por la coordinación, se integra a la plataforma el informe final, se paga constancia de terminación de Servicio Social y se verifican documentos y pagos y si todo es correcto se informa al brigadista que el trámite cuenta con 25 días hábiles., se solicita la Carta de liberación a la subdirección de la Unidad Regional, con las firmas y sellos necesarios para autorización, se saca una copia del acta de liberación y se archiva una copia y se registra la entrega en el libro de trámite de cartas de liberación de subdirección y vicerrectora del Servicio Social de la Unidad Regional. Y se realiza una encuesta de satisfacción del servicio.

ESCUELA PREPARATORIA AUGUSTO CÉSAR SANDINO

Servicios al público

La bibliotecaria Rosa Martínez me comentó que se cuenta con el Procedimiento de servicios al público con fecha de actualización 30 de octubre 2019 versión 20 el cual cuenta con objetivo, alcance, definiciones, políticas, objetivos, responsabilidad y autoridad, desarrollo del proceso.

Este inicia cuando llega al usuario, se le solicita que se registre, hace uso del catálogo del repertorio, de no conocerlo se le orienta, en caso de no encontrar la información el encargado lo busca en el sistema, si lo encuentra lo apoya y le indica donde se encuentra el libro solicitado y de ser necesario lo acompaña para su ubicación, en caso de no contar con el libro solicitado se le dan opciones de libros referente al tema que está buscando.

Se cuenta con préstamo interno que es para la consulta del libro dentro de la biblioteca y con préstamo externo que es llevarse el libro a su casa. Para realizar el préstamo solo es necesario su número de cuenta ya que se encuentran en el sistema, al llegar el alumno le dice el número de cuenta al personal para hacer uso y este revisa en el sistema si no cuenta con alguna multa o servicio suspendido por alguna razón.

Para buscar un libro se ingresa el número de adquisición del acervo, fecha de entrega y recomendaciones para su cuidado, la consulta externa consta de 3 días hábiles con opción de 1 renovación, en caso de no entregar el libro en la fecha indicada, se le llama la atención y se le suspende el servicio en caso de reincidencia 1 vez 1 semana y si reincide puede ser definitivo, en caso de que un libro no sea devuelto se le hace una llamada telefónica al usuario y en caso de no contestar se le va a buscar al salón para solicitar la devolución del mismo.

Todo se queda registrado dentro del sistema, y solo los miembros de la biblioteca tiene acceso, cada uno cuenta con contraseña y usuario, al finalizar el servicio se realiza una encuesta de satisfacción.

UNIDAD ACADÉMICA DE GASTRONOMÍA Y NUTRICIÓN MAZATLÁN

Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil

La MC. Cynthia Lora Rosales, Responsable de Vinculación de la Unidad Académica de Gastronomía y nutrición de Mazatlán, comentó y mostró en pantalla el procedimiento de promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil (con fecha de emisión del 03 de julio de 2020, versión 6), el cual consta de cuatro etapas: 1. Emisión de la convocatoria, 2. Presentación de la solicitud, 3. Revisión, integración y remisión de expedientes y 4. Seguimiento. Además, mencionó que cuenta con el procedimiento de manera impresa y de manera electrónica en la página del sistema de gestión: <https://ssia.uasnet.mx/sgc/principal.php.#>, y en el que también se encuentran las responsabilidades para cada etapa del proceso. A pesar de que la Mtra. Lora no ha atendido solicitudes de movilidad estudiantil cuenta con las carpetas electrónicas por semestre desde 2018-1 hasta 2022-2 en donde se encuentran Kardex de calificaciones, constancias de participación, encuestas generales de satisfacción de los usuarios, oficios de solicitudes de elaboración de actas dirigidos a la Dirección General de Servicios Escolares (DGSE) para alta de actas y reportes finales de participación. La Mtra. Lora mostró en pantalla el Kardex de calificaciones de la estudiante Flores Hubbard Allyson quien realizó movilidad estudiantil Internacional durante el semestre agosto-diciembre de 2018, constancia de participación de la estudiante, encuesta general de satisfacción de los usuarios, oficio de solicitud de elaboración de actas, el reporte final de participación. Asimismo, la Mtra. Lora mostró en pantalla el documento denominado requisitos y criterios de aceptación para el producto en donde describió los requisitos establecidos por el cliente, los de la organización y legales y reglamentarios (Ley Orgánica, Reglamento General de Vinculación y Relaciones Internacionales, Reglamento de Intercambio y Movilidad). Con respecto a la retroalimentación y quejas de los estudiantes, la Mtra. Lora señaló que no hay tenido quejas, y que la retroalimentación es a través de la encuesta de satisfacción de los usuarios, quienes la contestan después de entregar el reporte final de movilidad estudiantil. La Mtra. Lora mostró un ejemplo de encuesta de satisfacción en donde menciona que en el apartado de comentarios y sugerencias fue una experiencia muy enriquecedora, en el apartado de felicitaciones la estudiante escribió que felicitaba a la UAS por tener este tipo de programas que abren horizontes a los estudiantes. También, recomendaría el programa de movilidad estudiantil a los compañeros, mencionando que es una oportunidad perfecta para un aprendizaje más enriquecedor, además de un crecimiento personal muy grato.

SECRETARIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Egresos

En la entrevista realizada al personal de egresos, Subdirectora de la Secretaría de Administración y Finanzas, Sebatiana Berbelleza y las colaboradoras, Keico Vianey Obeso Félix (responsable del proceso), Gisela Félix (operativa), Alma Rivera del Soporte documental y Marcela Zazueta Soto. La responsable del proceso Keico Obeso

comparte en pantalla el procedimiento específico de egresos (objetivo, alcance, políticas, responsabilidades y autoridades), y explica el trámite de fondo revolvente, desde que el solicitante hace su trámite, de la siguiente manera:

1. Trámite de fondo revolvente que se les da una UO, Gisela muestra en pantalla en una solicitud de los usuarios, verifica el mes correspondiente, los tipos de gastos, debidamente firmado y sellado (el cual contiene todo lo antes menciona).
2. Solicitud elaborada del sistema
3. Ventanilla de trámites y los agrega al sistema (menciona que contienen el clave acceso, se va al área de trámites, se muestra el catalogo, trámite fondo revolvente, se enlaza la solicitud y despliega la información de la solicitud).
4. Lo enlaza a la VTG
5. Se registra se genera un EGR (muestra el formato del EGR, con folio).
6. Se pasa con la responsable de la ventanilla de egresos

7. Se dan dos pases que es el comprometido y se le da un pase a autorización calendarizado (se pone el folio del EGR, se verifica que el tramite vaya bien y se le da aceptar)
8. Pasa a la elaboración de los cheques y transferencias bancarias,
9. Pase de impresión.
10. Pase a firmas (secretario y Subsecretaría para las firmas.)
11. Impresión de cheques y el último pase para recibirlos a ventanilla.
12. Recibe los cheques, les da un folio para entrada al sistema
13. Como van presentando a las personas, las cuales deben tener su identificación de INE.

Se verifico que el trámite se realiza de acuerdo con lo estipulado en su formato específico.

SECRETARIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Ingresos

En la entrevista realizada al personal de ingresos, Subdirectora de la Secretaría de Administración y Finanzas, Sebatiana Berbelleza y las colaboradores Lic. Fernando Vázquez Ramón (responsable del proceso de ingresos), Karina Valdez (encargada de la emisión de CFDI), Vianey Citlali Álvarez (emisión de hojas de pago), Hugo Edmundo cajeo general, el licenciado Vázquez, menciona que cuentan con un procedimiento específico, de ingresos institucionales (fecha de actualización 31 de octubre 2021, versión 15) comparte en pantalla y va explicando lo referente al ingreso por subsidios, se inicia con el convenio de apoyo financiero, cada mes se ministra la cantidad a nivel federal y estatal, el responsable de administración financiero al responsable del CFDI, que cantidad que va a entregar el gobierno del estado y con la secretaria de educación pública. Se elabora el CFDI del ingreso correspondiente al mes de marzo (datos importe y concepto). Timbra el CFDI y que se avalado por la secretaria de hacienda, se regresa el CFDI timbrado, se imprime el CFD, se envía a Gobierno del Estado a través del correo electrónico, se integra el soporte documental, se sube al portal del Gobierno del Estado, donde se hace una solicitud de pago, se imprime una solicitud, se pasa a firma, una vez firmada, se regresa a Gobierno para entregar la solicitud firmada, Gobierno del Estado menciona en la fecha que se realizara el pago, se revisa el portal del banco, una vez que ya que depositado, se imprime el corte del estado de cuenta, se hace la integración del expediente (corte de estado de cuenta, con el CFDI impreso y la solicitud), en el soporte documental para la contabilidad general, la liquidación del CFDI y queda el recurso disponible. A manera de evidencia comparte en pantalla, el CFDI, nombre a Gobierno del Estado de Sinaloa, con datos fiscales de Gobierno del Estado, de subsidio federal con su respectivo importe y previamente calendarizado, enviado a través del correo electrónico y se observa el timbrado (fecha de 09 dic 2021). Se muestra la solicitud de pago a nombre de la UAS, fecha de expedición 09/12/2021, cuentas bancarias, se ve que las cantidades del CFDI y concepto que sea de manera consistente con la solicitud de pago, firmada, con firma de recibido (09/dic/2021), el Gobierno del Estado hace su procedimiento, se ve la consulta de cuentas con fecha de depósito día 10 de diciembre 2021, mismo importe del CFDI y solicitud de pagos, muestra el calendario de las ministraciones. Se constató que el trámite se realiza de acuerdo con lo estipulado en su formato específico.

SECRETARIA GENERAL

Recepción de proyectos, análisis y determinación de factibilidad por parte de las comisiones para poder ser presentados ante el H. Consejo

Se solicitó evidencia de las actividades prioritarias realizadas por el área y se mencionó lo siguiente:
La responsable del proceso mostró su correo electrónico en el cual se le hizo llegar un aval de secretaria académica universitaria con fecha del 20 de enero de 2022, el proyecto "Reestructura del programa institucional de tutorías de la Universidad Autónoma d Sinaloa, , el pre dictamen,
Mostró el proyecto "Reestructura del programa institucional de tutorías de la Universidad Autónoma d Sinaloa" con un número de 20 involucrados y colaboradores
Se realiza un pre dictamen es sin firmas, tiene fecha 24 de enero de 2022 y es elaborado por el asesor.
Posteriormente mostró dictamen con firmas y con fecha del 24 de enero de 2022.

COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL DE LA UNIDAD REGIONAL CENTRO NORTE

Asignación seguimiento y liberación del servicio social

Se muestra una convocatoria de Servicio Social para Brigadistas que se publica a través del sistema, con fecha 17 de noviembre, esta les llega a través de la Dirección General.

- Los estudiantes se pre registran
- Se realiza un seminario para el compromiso ético universitario
- Los que aprueban el seminario
- Si se aprueba se asignan

- Se inicia el servicio social
- Se entrega el informe de labores cada mes
- Se cumplen 480 horas
- Se entrega el informe final
- Se emite su carta de liberación
- Se reporta a la Dirección cada semana
- Se mencionó información sobre las políticas
- En la primera se menciona que se hacen llegar las convocatorias en la página, correo electrónico a los alumnos, física y verbalmente.
- Jornadas de orientación de las convocatorias – se pasa a los grupos a comentarles que ya salieron

Se observa como ejemplo los registros de la escuela Ciencias económicas, administrativas y tecnológicas. Se observó el expediente de Lixi Carolina Valenzuela Rivera, estudiante VARL00

Se observa su curso de inducción con fecha probable de acuerdo con la convocatoria del 14 al 21 de enero de 2022. Se mostró su carta de asignación con fecha de 28 de marzo de 2022, realizará el servicio social del 14 de febrero al 15 de agosto 2022. Posteriormente se registra y se muestra la cédula de registro con fecha de 28 de marzo de 2022, ciclo 2021-2022 2, No. de cuenta 1518715-2. Como parte del seguimiento y control – mencionan que ellos no tienen acceso a esa información.

Se mostró como ejemplo el informe final de resultados de comisión Nacional del Agua, con fecha 01 de septiembre 2020 al 28 de febrero de 2021- Brigadista Antonio Parra González. Se mostró la carta de liberación de Antonio Parra, Folio 631CN111451.

Mencionaron que cada 2 meses se reporta a la dirección, Mostraron el reporte de emisión de carta de liberación de Enero y Febrero 2022 con los siguientes resultados 100% de cumplimiento, se iniciaron 5 trámites, se liberaron 2 cartas de servicio, 9 cartas en proceso.

DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES

Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil

Como parte de la auditoría, Patricia Cibalina Guerra Corrales, directora de la DGVRI y responsable del proceso y Marco Iván López Delgado, responsable de intercambio académico UAS, operativo del proceso, comentan en relación con la planificación del proceso, que cuentan con un plan de calidad en el cual se identifican las entradas y salidas del proceso, así como el recurso humano y de infraestructura requerido. Los requisitos y criterios de aceptación, haciendo referencia al documento específico del proceso.

Mencionan que para realizar las actividades de forma controlada, se cuenta con un procedimiento específico del proceso el cual establece las actividades a realizar y el responsable de realizar dichas actividades, así como los registros a generar.

También consideran políticas para una correcta realización del proceso tales como:

- Estudiantes que deseen participar, deberán estar inscritos formalmente en su unidad académica y ser alumnos regulares.
- No podrán participar los estudiantes en el último semestre de su plan de estudios en el PME.
- En caso de que la IES receptora, limite las plazas de recepción, se hará una selección por parte de la coordinación de Movilidad Estudiantil y la Dirección General, tomando en cuenta aspectos incluidos en el expediente como calificación, curriculum, carta motivos y carta de recomendación.
- En el requisito de certificado médico de buena salud, será considerada como aceptable, la que en su leyenda establezca que una vez hecho un examen o revisión clínica este goce de buena salud.

Considerando que las actividades están basadas en los requisitos legales aplicables como el Reglamento general de Vinculación y Relaciones Internacionales, no se consideran actividades de diseño y desarrollo de los productos y servicios.

DIRECCIÓN DE RADIO UAS

Producción y Transmisión de la Programación de Radio UAS; Programas, Promocionales y Enlaces Remotos

En la entrevista realizada al Lic. Angellos Shinué Pérez Morales, Responsable del Proceso de Producción y transmisión de la programación de radio UAS; programas, promocionales y enlaces remotos, muestra el documento en versión electrónica identificado como, "Plan de la calidad", de fecha 16 de febrero de 2022, versión 02. En este documento se identifican las partes interesadas, los requisitos para el producto y servicio, se identifican los recursos necesarios para la operación del proceso, se señala la información relacionada a la

reglamentación que debe observar para la operación y los documentos de entrada al proceso, los criterios de aceptación, los responsables de la operación, se determinan las salidas del proceso, y se mencionan los dos objetivos de la calidad. Con la planeación del proceso, se logra como salida en lo referente a los servicios: los promocionales, los programas de radio y el enlace de radio. Como productos, se tienen determinados la programación de Radio UAS.

CENTRO DE ESTUDIOS DE IDIOMAS LOS MOCHIS

Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica

Se cuenta con un Procedimiento de Elaboración y seguimiento del Plan de Acción Tutorial de la Unidad Académica, el cual tiene como objetivo contar con un procedimiento que nos permite establecer una adecuada comunicación con los actores involucrados de la acción tutorial la realización de sus tareas. El proceso inicia desde que se elabora la propuesta de calendarización para iniciar la elaboración del plan de acción tutorial, se autoriza y se elaboran las solicitudes de autorización para la asistencia al taller elaboración del plan de acción tutorial, se capacita al responsable, si elabora el Pat y se avala por él H. Consejo Universitario, registra en el sistema en línea se presenta a los tutores y docentes los lineamientos, cronograma y temporalización de las actividades se le da seguimiento mediante la revisión de medio ciclo escolar, se evidencia a la carpeta electrónica sobre las actividades contempladas, se llena el formato seguimiento de acción tutorial, continúan las actividades hasta que se presente el informe final de acción tutorial, se sube la evidencia y se aplica la encuesta de satisfacción a los tutores, terminando el proceso. Se cuenta con un Plan de Acción Tutorial, el cual contiene formatos autorizar como la Carta compromiso por el comité académico de tutorías, carta compromiso para el comité asesores Par, presentación, diagnóstico y justificación, indicadores de reprobación, plan docente del Programa Educativo, entre otros, de cada Programa Educativo de las Unidades Académicas de Nivel Medio Superior y Nivel Superior, así como las actividades declaradas.

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y TECNOLÓGICAS

Asignación, seguimiento y liberación del servicio social.

Se cuenta con un procedimiento de Asignación, Seguimiento y Liberación de Servicio Social, el cual tiene como objetivo guiar en la operación que facilite la comprensión de los procedimientos que se realizan en la asignación y seguimiento de brigadistas de servicio social, así como la emisión de carta de liberación para ofrecer un servicio de calidad. el procedimiento inicial con la emisión y publicación de la convocatoria unidades receptoras, se solicita brigadistas con base a la convocatoria, se recibe y revisa la solicitud que cumpla con los requisitos, se revisan los proyectos por colegios áreas a fines, se entrega el acta al HCU para su validación, se emitió un acuerdo de validación de proyectos y solicitudes de brigadistas aprobados, se entregan los expedientes a las UR con los proyectos validados, solicitudes de brigadistas y cartas de intención de motivos y/o convenios, se publica en la página de internet del servicio social los resultados. La convocatoria se emite y publica a través de la página web del servicio social además de publicarse en lugares visibles entre los alumnos y egresados, el estudiante interesado ingresa a la página web <http://serviciosocial.uas.edu.mx>, al capturar los datos de preinscripción, se les notifica para asistir al seminario para el compromiso ético universitario y la inclusión social, se cierra el periodo de prescripción y se publica el padrón de asesores de proyecto y de informe final de resultados, se elabora el cronograma de actividades de capacitación, al brigadista se le escribe según el cronograma de actividades de capacitación, acude al lugar para entregar la documentación establecida en los requisitos, se registra en bitácora de asesoría y seguimiento el desarrollo del servicio social, se elaboran informes mensuales del proyecto, al concluir se elabora un informe final de resultados, se emite una constancia de culminación, siempre el recibo de pago para iniciar con el trámite de la carta de liberación, los cuales verifiquen el informe final y que la documentación esté completa, se elabora la carta de liberación y se envía para las firmas y sellos con respondientes, se salvaguarda una copia de la carta de la liberación y se entrega finalmente al brigadista.

ESCUELA PREPARATORIA EL FUERTE

Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel Bachillerato y Licenciatura

La planificación del proceso se lleva a cabo bajo lo establecido en el procedimiento específico, con fecha de emisión del 11 de febrero de 2022, en este procedimiento se describen las responsabilidades de cada una de las partes interesadas, en el desarrollo del proceso se observa la trazabilidad entre la Comisión Institucional de admisión, la dirección General de Servicios Escolares, el control escolar de la UA, dirección general de servicios escolares entre otros, el ingeniero Rafael comentó que el control se lleva a cabo a través del SADCE, el Ing., explico detalladamente el proceso de admisión en donde se observa que se lleva a cabo con transparencia, como parte del ejercicio de auditoria el Ing., mostró listado de expedientes de preinscripción por carrera y estatus de la Esc. Preparatoria el Fuerte, en donde se observa clave de la escuela, carrera, folio

nombre de aspirante, y estatus de autorizado, rechazado o con la leyenda por revisar este caso se presenta cuando al aspirante le falta algún documento por anexar, para complementar el ejercicio de auditoría el Ing. Mostró a través de la plataforma los requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio, en donde se observa la descripción de los requisitos por el cliente (constancia de Inscripción) como uno de los criterios de aceptación es que la constancia debe estar impresa en formato oficial de la Institución, logo, fotografía del alumno, datos correctos, ciclo escolar, número de folio, fecha, sexo, cup clave y nombre de la Unidad académica, domicilio del alumno, fecha de inscripción, estos requisitos se les notifican a través del manual de ingreso, el Ing., mostro a través de la plataforma la Guía de preinscripción 2022 en donde se encuentra descritos, los requisitos de aceptación, el Ing., mostró en el portal el expediente de Fuentes Soto Luz Paulina Eunice de la preparatoria el Fuerte, finalmente el Ing. Rafael comento que la revisión de los requisitos se lleva a cabo de manera anual por parte de Comisión Institucional de admisión, la dirección General de Servicios Escolares, el control escolar de la UA, dirección general de servicios.

FACULTAD DE ESTUDIOS INTERNACIONALES Y POLÍTICAS PUBLICAS

Asignación, seguimiento y liberación del servicio social

Para verificar la planificación y control del proceso la Lic. Diana mostró la convocatoria del ciclo escolar 2021-2022 fase 1. agosto 2021 – febrero de 2022, se revisó el padrón de unidades receptoras, en donde se observa el nombre del proyecto “Desarrollo y seguimiento a familias de hogares disfuncionales en el sistema de DIF Navolato, posteriormente mostró el padrón de alumnos inscritos en este periodo, en donde se observó el registro de 48 alumnos, como parte del ejercicio la Lic. Diana mostró carta de asignación del alumno Angulo Lavín Alejandra, continuando con la revisión de los formatos de informe mensual agosto a septiembre de 2021. el informe final con fecha de fecha 23 de marzo de 2022, terminando su servicio social el 27 de febrero de 2022, como parte del complemento del ejercicio de auditoría, se observa la constancia de terminación de la unidad receptora la cual va dirigida al coordinador de servicio social, posteriormente se hace la constancia de servicio social, finalmente la Lic. Diana comento que en el SADCE alumnos solicitan recibo de pago el cual forma parte del informe final, una vez que se tiene el expediente completo se procede a la solicitud de las cartas, la Lic. mostró evidencia de oficios de solicitud de carta.

ESCUELA PREPARATORIA CHOIX

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

El Dr. Ramón, menciona que en lo relativo a la planificación del proceso la cual consta de tres pasos: preinscripción, evaluación diagnóstica (este es el examen de Ceneval. Para este caso en la preparatoria no se va aplicar este se realizará en el primer año de licenciatura) e inscripción, así mismo esta información se encuentra marcada en el formato. Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio. Los primeros días del mes de febrero sale la convocatoria (para el ciclo 2022-2023 está salió el 6 de febrero. Se mostro evidencia en la página de UAS) para llevar a cabo la planificación del ciclo escolar y que todo el personal este en lo entendido. Se muestra como evidencia la página electrónica peinscripcion.uas.edu.mx, cada año se modifica el acceso a la página Evidencia la anterior nubeuas.edu.mx.

Los requisitos legales y reglamentarios se encuentran incluidos en el documento Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio, ya estando la convocatoria iniciada no se realizan cambios a estos Requisitos y Criterios, hasta el siguiente ciclo escolar que se revisan y dependen el contenido de la convocatoria se pueden anexar o quitarlos

ESCUELA DE DERECHO GUASAVE

Asignación, seguimiento y liberación del servicio social

Menciona el Lic. Héctor para la realización de la planificación se toma en consideración los que se tiene en los documentos: Plan de la Calidad (Fecha de actualización:30-10-2017 Versión: 02), Requisitos y Criterios de aceptación (Fecha de actualización:30-10-2017 Versión:03), Procedimiento de asignación, seguimiento y liberación de Servicio Social (Fecha:30-10-2017 Version:07), Guía para la elaboración de Informe Finales de Resultados (Fecha de actualización:05-10-2021 Versión:03). En la página de la universidad serviciosocial.uas.edu.mx, en la columna brigadista se encuentra toda la información que debe de considerar, por ejemplo: Guías, anexos- La convocatoria de servicio social y el Reglamento de Servicio social 2019 (se constató estos documentos). La convocatoria es aplicable para estudiantes y egresados de todas las unidades académicas de la UAS siendo el primer paso. El segundo paso es el pre-registro en la plataforma (eje. En algunos casos haber concluido en el área de la salud y en otro caso tener el 70% de avance de la licenciatura. Tercer paso la asignación de los brigadistas (se presenta evidencia de Gonzalo Rubio Sánchez y Nelyde Jesús Vélez Alarcón, asignados al IMSS para el periodo febrero-agosto 2022). Cuarto paso los brigadista sube la plataforma la carta de asignación y proyecto que son autorizados por un asesor certificado por DGS, cada

mes realizan el reporte de sus actividades son 6 o 7 reportes depende las horas cubiertas (mínimo 6 meses máximo 2 años) y finalmente su informe final (Guía para la elaboración de Informe Finales de Resultados le sirve al brigadista para que elabore su informe y debe de cumplir los requisitos marcados, para que posteriormente pase obtenga la liberación del servicio social). El informe es revisado y firmado para enviarlo a la Dirección General de Servicio Social (DGSS). En DGSS se revisa y cumpliendo todo lo requerido se regresa a la unidad académica se saca una copia que es firmada por el alumno cuando recibe su carta. Requisitos y Criterios de aceptación que se tienen en este proceso son revisados cada año en caso de algún cambio se modifica este, así mismo se tienen contemplados cumplir con los requisitos legales y reglamentario que son aplicables

ESCUELA PREPARATORIA LÁZARO CÁRDENAS

Servicios de Laboratorio de Prácticas Experimentales

Para la revisión de este proceso, se entrevista al QFB. Fausto René Ibarra Lau, Secretario Administrativo; a la Lic. Brisia Isabel Santos Cuevas, Secretaria Académica; y a la Mtra. Bibiane Pierre Noel Gilles, Responsable de Proceso.

Se muestra el registro denominado "Plan de Calidad", con versión actual número 07, de fecha 12 de febrero de 2021, para el proceso de Servicios de Laboratorio de Prácticas Experimentales, el cual es utilizado para gestionar la planificación y el control operacional. En este registro se relacionan las Partes Interesadas pertinentes, los requisitos para el producto y los servicios, los recursos a utilizarse, la Información que se comparte con cada Parte Interesada, los procedimientos, las instrucciones y las actividades de referencia, los criterios de aceptación establecidos, los responsables de llevar a cabo cada actividad, la información utilizada para dejar evidencia de las actividades realizadas, las salidas del proceso y el objetivo con el que estos productos y/o servicios se relacionan. Durante la entrevista, el personal del Laboratorio explicó el contenido del registro demostrando su comprensión.

Por otro lado, se mostró el documento denominado "Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio", con versión número 04, de fecha 05 de marzo de 2020. En este documento se establecen, entre otros aspectos, las Partes Interesadas, los requisitos establecidos por el cliente y los establecidos por la organización, la descripción general del requisito, y los criterios de aceptación para cada requisito.

Cuando existen cambios en los requisitos y criterios para los productos y servicios, estos emanan desde las Direcciones Generales, principalmente la Dirección General de Servicios Escolares, y a los sitios se les hace saber a través de comunicación interna y la publicación del registro correspondiente en el portal de la UAS.

FACULTAD DE AGRONOMÍA

Servicios al público

El bibliotecario Oscar Tamayo me mostró lo que es su sistema de SIBUAC que es donde ellos realizan todo el registro de su actividad, a la cual ellos ingresan con usuario y contraseña

Me mostró un registro de Préstamos externos el cual cuenta con fecha de consulta, registro del alumno, Daniela Díaz con fecha de préstamo, nombre y escuela, el título del libro a prestar con su número de adquisición Metodología de la investigación fecha que se prestó 24/03/2022, fecha que se regresó 28/03/2022 y numero de renovaciones,

Para préstamos internos se registra número de adquisición, título, autor del libro, fecha, y nombre y número de cuenta del alumno.

Me mostraron el reporte histórico de préstamos internos del 25/03/2022 al 28/03/2022. Se registra la escuela, el tipo de préstamo, el no. de adquisición y la fecha de la misma.

Reporte histórico de préstamos externos del 01/02/2022 al 28/02/2022, cuenta con número de cuenta, nombre, no. de adquisición, título, clasificación, ejemplares fecha de entrega, fecha de salida, y número de renovaciones. En este caso 506D Juan Carlos Silva consultó el libro de Construcción de invernaderos con no. de adquisición 4757 y una clasificación de SB4165472005, 4 ejemplar del 10/02/2022 al 15/02/2022.

También me mostraron el Registro de Usuarios para biblioteca departamental fecha de actualización 30/10/2019 Versión 06, UR: centro Biblioteca: Ing David Mayes que es un Registro de los alumnos que ingresan a la biblioteca con fecha, nombre de usuario, sexo, escuela, grado y grupo, tipo de usuario, tema o asignatura, servicio, hora de entrada y firma. Podemos observar a la alumna Carina Luque, sexo femenino de la Facultad de Agronomía del 3-1 para la asignatura del alimentación agropecuaria para hacer uso de la sala con hora de entrada de las 8:46

	<p>ESCUELA PREPARATORIA GUASAVE DIURNA Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura</p> <p>La encargada de control escolar Alba Eraldez me mostró los documentos que se utilizan a lo largo del proceso como la Solicitud de preinscripción cuenta con un código de barras con el numero 0008062046 Cuenta con curp y nombre del solicitante en este caso León Apodaca Sofía, domicilio, fecha y lugar de nacimiento, estado civil correo así como nombre del padre o tutor, escuela a donde quiere ingresar; 7630 preparatoria Guasave Diurna, Carrera que solicita 1 Bachillerato escolarizado, escuela anterior, y una serie de preguntas referentes a sus estudios, nivel de socioeconómico, y si cuentan con alguna discapacidad, fecha y firma de la autoridad de la dirección general y del interesado.</p> <p>Documentos pedidos para la preinscripción Acta, constancia de estudios, CURP registro IMSS, pase de ingreso al examen constancia de preinscripción y se emite cuando ya se la aceptan todos los documentos.</p> <p>Constancia de Preinscripción con código de barras, folio 008062046, escuela 7630 Preparatoria Guasave Diurna, Carrera 1 Bachillerato Escolarizado, tueno Matutino, fotografía fecha 11/03/2020 2:54:19pm cuenta con información general del aspirante nombre León Apodaca Sofía, dirección lugar y fecha de nacimiento, datos del padre madre o tutor e información sobre estudios anteriores.</p> <p>Aplicación de examen CENEVAL pero por pandemia no se ha aplicado, entonces prácticamente al contar con la constancia de preinscripción el aspirante tiene ingreso a la preparatoria</p> <p>Al estar inscritos dentro de la preparatoria se emite una constancia de inscripción</p> <p>Requisitos para inscripción, Certificado de educación secundaria de Sofía León Apodaca Acta de nacimiento, Carta protesta donde suscribe que el aspirante ha sido aceptado para ingresar al programa educativo Bachillerato Escolarizado en la Unidad Académica Preparatoria Guasave Diurna, Carta de consentimiento del padre o tutor, Numero de afiliación de IMSS, Carta de Autorización de Datos Personales en donde se autoriza a proporcionar número de teléfono móvil y electrónico debido a la situación por pandemia y constancia de inscripción.</p> <p>Constancia de inscripción con folio 8062046 León Apodaca Sofía, ciclo escolar 2020-2021 que ha sido inscrita a la unidad académica Preparatoria Guasave Diurna programa educativo 1 Bachillerato Escolarizado domicilio, documentos presentados y firma del alumno y del control escolar de la unidad académica.</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>8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.5, 8.5.6 8.6, 8.7, 7.1.5</p>	<p>DIRECCIÓN DE PERSONAL Control de guardias</p> <p>Mostró el procedimiento específico de control de guardias, con fecha de actualización del 21 de enero 2019, versión 12. Con el objetivo de contar con un instrumento para organizar, supervisar y controlar el proceso de control de guardias en apego a la normatividad institucional vigente para brindar un servicio de calidad a los trabajadores universitarios.</p> <p>Actividad 1 – recaba la información de las guardias de conserjes y veladores – formato relación de guardias y veladores, Control de asistencia de conserjes y veladores del Sábado 01/01/2022, con las unidades organizacionales, números de empleados, nombre del trabajador, la firma y las observaciones. – Formato con revisión 30 octubre 2017.</p> <p>Actividad 2 capturar electrónicamente la información en el formato Relación de Guardias, se mostró como evidencia el reporte de fecha 08-02-2022, correspondiente al mes de enero 2022 para pagarse en la nómina del mes de febrero de 2022. Versión 9 del 1 mayo 2019.</p> <p>Actividad 3, 4 y 5 se evidenciaron con las firmas del formato anterior</p> <p>Actividad 6, recibe toda la documentación autorizada y la entrega a la DGRH, mostró como evidencia el oficio DP/SP/10/2022, con fecha 10 de febrero de 2022, menciona que se entrega el reporte de guardias del 10 de enero de 2022.</p>
--	--

Mostró como evidencia la relación de guardias, considerando las horas que se trabajaron, de enero a febrero de 2022, mostro los centros de trabajo de alberca olímpica, dirección general de deportes, dirección general de preparatorias

Sacan los indicadores con la comparación de las órdenes de pago realizadas. Mostró el indicador del objetivo 1 en el que mencionan las cifras anuales.

Cuentan con 8 formatos vinculados:

1. Control de asistencia de conserjes y veladores
2. Relación de guardias de conserjes y veladores
3. Relación de guardias de veladores y conserjes aceptadas
4. Reporte de guardias con problemas para elaborar su orden de pago
5. Reporte mensual de órdenes de pago de guardias
6. Encuesta de satisfacción a usuarios
7. Boleta de buzón de quejas sugerencias y felicitaciones
8. Control de bienes muebles e inmuebles.

Mostraron el control de bienes, muebles e inmuebles de la Unidad académica, facultad de ciencias económicas, administrativas y tecnológicas, fecha noviembre 2018, Dirección Guamúchil, mencionan el área, equipo existente, mobiliario cantidad y horario. Mencionan que la entrega recepción de hace cada 4 años. Y es la periodicidad en la que se actualiza.

DIRECCIÓN DE PERSONAL

Certificación laboral

Mostró el procedimiento específico de Certificación Laboral, con versión 13 con fecha de actualización de 21 de enero de 2019. Se observó que los actores de este proceso son 6 personas operativas, 1 responsable de proceso y 1 titular. El objetivo de este procedimiento es contar con un instrumento para organizar, supervisar y controlar el proceso de elaboración de constancias y credenciales en apego a la normatividad institucional, para brindar un servicio de calidad a los trabajadores universitarios.

Mostró las políticas de operación así como las actividades y se precisó en las siguientes:

- Los solicitantes deben proporcionar al operativo la información en forma clara
- Toda solicitud de certificación laboral realizada personalmente o vía telefónica deberá ser firmada.
- Toda solicitud de servicio realizada vía telefónica se firmará al momento de su entrega
- Deberán tener la firma del titular
- El horario de recepción de certificaciones laborales es de 9:00 horas a 15:00 horas.
- El solicitante deberá presentar identificación personal con fotografía
- El solicitante deberá aparecer en la base de datos del SIIA.

Se solicitó mostrar evidencia por cada actividad:

- Solicitud de la constancia de trabajo – folio 2102483 – corrales castillo Antonio, con fecha de 11 de octubre 2021, fecha promesa 18 octubre 2021,
- Se entregó el 15 de octubre y se elaboró el 11 de octubre, esta fecha es la que consideran para sus indicadores. Cuentan con un libro de registro.
- Se ingresó al módulo de servicios al personal universitario, se observó la solicitud de constancia de trabajo, mostró la relación de solicitudes con sus etapas. El personal operativo tiene acceso a este módulo.
- Se rechazan algunas porque van en contra de las políticas institucionales.
- El formato de solicitud de constancia de trabajo tiene fecha de 30 de octubre 2017, versión 7.
- Mostraron como ejemplo también la solicitud de constancia de trabajo López Valenzuela Elizabeth, con fecha de solicitud del 16 de febrero, fecha de entrega 18 de febrero 2022, fecha de elaboración 16 de febrero 2022.
- Solicitud rechazada de jubilación, folio 2202176, corresponde a cárdenas rivera Israel, es sin revisión, solicitada el 22 de marzo y se rechazó porque el interesado no le dará seguimiento.
- Mostró el documento Encuesta general de usuario, fecha 14 dic 2021, Jesús Juventino Anaya Vega – Bufete jurídico – resultado muy satisfecho. 30 oct 2017, versión 3.

Este procedimiento cuenta con 8 formatos:

- Solicitud de constancia de trabajo
- Solicitud de credencial de identificación

- Reporte mensual de certificaciones
 - Reporte mensual de certificaciones sin revisión de antigüedad
 - Reporte mensual de credenciales elaboradas
 - Solicitud de constancia de trabajo para honorarios
 - Encuesta general a usuarios
- Boleta de buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones

SECRETARIA ADMINISTRATIVA DE RECTORIA

Atención y seguimiento de solicitud de beca a la comunidad estudiantil universitaria

Como parte de la auditoría, se revisa con Arantxa Rivero Bórquez, responsable del proceso y Dulce Cecilia Olvera Beltrán, Coordinadora de becas; la operación del proceso de acuerdo con el procedimiento específico documentado en su sistema de gestión, el Procedimiento de Atención y Seguimiento de Solicitud de Becas a la Comunidad Estudiantil Universitaria (versión 07, fecha de actualización 06 de agosto 2021).

El proceso inicia con la elaboración de la convocatoria de solicitudes de becas y se entrega al jefe de departamento para su revisión. El jefe de departamento verifica que el contenido de la convocatoria cumple con las especificaciones. Si cumple se comparte a la dirección para su firma y autorización.

Se revisa convocatoria en línea, se establecen los requisitos:

- Kárdex con promedio mínimo de 8 (al cierre del ciclo escolar anterior, dentro del nivel que sea)
- CURP
- Acta de nacimiento
- Caratula del contrato del banco Santander
- No contar con otros apoyos económicos o becas de cualquier tipo

Fechas estipuladas:

Publicación de la convocatoria – 15 de marzo 2021

Vigencia de la convocatoria 15 al 19 de marzo 2021

Validación 20 al 22 de marzo 2021

Primer depósito de beca 20 de abril 2021

Convocatoria autorizada por

MC. Jesús Abel Sánchez Inzunza – secretario administrativo de rectoría

El jefe de departamento entrega la convocatoria al coordinador de beca para su carga en la plataforma SIIA y genera oficio a los directores de la UA, entregando al auxiliar administrativo para su reproducción a las diferentes UA

Se revisa oficio dirigido a C. directores y directoras de los niveles medio superior y superior:

“Por instrucciones de [...] me permito hacer llegar los criterios generales para el otorgamiento de becas institucionales y la finalidad de las mismas [...] en dicho contexto, una vez más, trabajaremos la presente convocatoria de manera automatizada a través del Módulo General de Becas...”

El oficio cuenta con fecha 11 de marzo de 2021

Firmado por MC. Jesús Abel Sánchez Inzunza, secretario administrativo de rectoría

Los coordinadores de las UAS distribuyen la convocatoria en la unidad para que los alumnos realicen sus solicitudes. El alumno realiza la solicitud en línea y reúne los requisitos para entrega al coordinador de la UA. El coordinador de la unidad revisa los documentos y que cumplan con lo necesario, recopila expedientes y los envía a la secretaria administrativa de rectoría. Para realizar el registro en la base de datos del concentrado de becas estudiantiles y se turna a coordinador de becas para su revisión y validar si se cumplen con los requisitos requeridos y poder concluir sobre su aceptación.

Se revisa expediente Facultad de Informática Culiacán:

Se revisa oficio al secretario administrativo de rectoría.

Oficio de relación de alumnos beneficiarios del programa de becas de apoyo institucional, facultad de informática Culiacán, clave 2700, ciclo escolar 2020 – 2021, 34 expedientes, folio P1102202100076

Fecha 22 de marzo 2021

Se revisa paquete de becas institucionales

Fecha 22/03/2021

Folio B1102202100036

Alumno: Soto Zepeda E.

Se revisa solicitud de becas institucionales (versión 1)

Folio B1102202100036

Solicitante 13190581

Alumno: Soto Zepeda E.

Se cuenta con Kardex e historial académico
CURP
Acta de nacimiento
Se observa que el expediente cuenta con los registros requeridos.
Se genera Movimiento de nómina de alta de beca, indica forma de movimiento, determina las UA con becas autorizadas

Se revisa relación de movimiento de beca:
UO 2700 Facultad de informática Culiacán
Folio 21001104
Becado 7040921
Soto Zepeda E.
Centro de pago 2700
Beca 1102
Fecha de inicio 01/10/2020
Fecha de término 30/04/2021

Director revisa y autoriza movimiento de nómina, movimiento con firma 26/03/21
Se entrega movimiento de nómina a la Dirección de sueldos y salarios, para su seguimiento.

Se observa que las actividades se realizan de acuerdo con el procedimiento establecido, contando con los registros requeridos, validando su cumplimiento.

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS

Contratación de personal de base académico, administrativos y de intendencia

Como parte del proceso de evaluación se revisa con Carlos Sandoval Barraza, responsable del proceso y operativo de la Dirección General de Recursos Humanos, el procedimiento para la contratación de personal de base académico, administrativo e intendencia y licencias (Fecha de actualización 12 de febrero de 2022, versión 07).

Para llevar a cabo un control adecuado, el procedimiento cuenta con políticas a seguir para realizar las actividades en condiciones controladas, por ejemplo:

- La DGRH es la única dependencia de a administración central encargada de la contratación del personal académico, administrativo y de intendencia de la institución.
- El nombramiento base y licencias se elaboran con la información que se encuentre registrada en el Sistema Integral de Información Administrativa (SIIA)
- Los movimientos de nómina, nombramientos de plaza base y oficio de licencia, deben ser aprobadas y autorizados por el titular de la DGRH
- Todo nombramiento de plaza base emitido será entregado a la Dirección de Archivo General para su resguardo y control

El proceso inicia cuando un usuario entrega solicitud u oficio en la recepción. La Secretaria revisa solicitud y si es una PAPB (Propuesta de asignación de plaza base), asignando folio y entregando acuse de recibo al usuario. Registra propuesta en el formato de Diario de recepción de documentos.

Una vez que se turnan las propuestas al titular de la DGRH y a la subdirección académica y/o administrativa, se evalúa la procedencia (procedente o no procedente), en el SIIA y se notifica al titular de la UA y/o UO. Si es aceptado se elaboran los movimientos de nómina y nombramientos correspondientes y la información se entrega en los formatos correspondientes a la DAG (nombramiento) y la DSS (Movimiento de nómina).

Las dependencias reciben los registros, generan los movimientos y resguardan la información. Una vez registrados los cambios, entrega el nombramiento de asignación de plaza base al beneficiario dando fin al proceso.

DIRECCIÓN DE EDITORIAL

Edición, publicación y difusión editorial

Para asegurar el control de la producción y de la provisión del servicio, la Responsable del Proceso, Lic. Marlén Martínez muestra en pantalla el Procedimiento de Edición, Publicación y Difusión Editorial, de fecha 7 de octubre del 2021, versión 05. Para verificar que dicho procedimiento tiene como objetivo establecer una guía para recibir solicitudes de publicación, dictaminar, editar, publicar y difundir obras impresas, en la Dirección Editorial de la UAS se muestran las evidencias de conformidad con el apartado VI. Desarrollo. Primero, se

muestra la Convocatoria que publicó la Universidad Autónoma de Sinaloa, a través de su Dirección de Editorial, en la cual convoca a los miembros de la comunidad universitaria, así como a los escritores mexicanos, residentes o no en el país, a presentar propuestas para publicación. Asimismo, se confirma que en la convocatoria se determinan los requisitos de participación y las bases de esta. La convocatoria se publicó el pasado 18 de octubre de 2021 y queda abierta desde el día de su publicación, hasta el 15 de noviembre de 2021.

De conformidad con las actividades del procedimiento específico y las bases de la convocatoria, se muestra en pantalla la solicitud de participación de la Dra. Verónica Lizett Delgado Cantú, quien somete a consideración del Consejo Editorial de la UAS, la obra titulada: "Líderes del Diseño Gráfico: construyendo proyectos más creativos". Adjunto a su solicitud se presenta la carta compromiso del autor de fecha 22 de febrero de 2021, en la que se compromete a no someter su obra a otro proceso editorial. Posteriormente, se revisa el Formato de ficha técnica de la obra, de fecha 22 de febrero de 2021, con número de folio 03/2021. Se muestra la aplicación WEB "Viper", mediante la cual se realiza la detección de plagio. Una vez aprobada la obra con un 7% que es dentro los niveles permitidos, se turna al Consejo Editorial para su dictaminación. Para verificar lo anterior, se muestra el formato de Dictamen del Texto, el cual señala que la obra fue aprobada sin cambios, con fecha de recepción el 10 de marzo de 2021 y fecha de entrega del dictamen, el pasado 29 de abril de 2021. Para comunicar al cliente, se presenta el correo electrónico de fecha 01 de marzo de 2021. Posteriormente, se presenta la carta de sesión de derechos firmada por la autora con fecha 30 de abril de 2021, la Dra. Verónica Lizett Delgado Cantú, quien cede a la Universidad Autónoma de Sinaloa los derechos patrimoniales para la primera edición y en forma exclusiva del libro titulado: "Líderes del Diseño Gráfico: construyendo proyectos más creativos", para que sea editado, promovido y divulgado en los espacios de la institución que se consideren convenientes.

Una vez dictaminada la obra, se notifica el autor y se calendariza la obra para ser asignada al corrector y diseñador editoriales, que en este caso fue asignada a Cinthia Martínez. Una vez que se tiene el diseño de portada, y se hacen las revisiones correspondientes, se realiza la solicitud de ISBN en junio de 2021. Una vez autorizado el ISBN por el INDAUTOR se envía a la imprenta con un formato de orden de trabajo a la imprenta PANDORA, se asigna el número de presupuesto 135, cantidad 1000 ejemplares y con páginas 136. Posteriormente, se reciben los libros en bodega y se le hace entrega a la autora la cantidad de 100 ejemplares, para ello se muestra el formato de recibo de publicaciones por parte de la Dra. Verónica Lizett Delgado para dar cumplimiento a lo establecido en el Reglamento d Editorial de la UAS. Finalmente, se realiza la actualización del catálogo, para ello se revisa la página electrónica <http://editorial.uas.edu.mx/> y se presentan las evidencias de difusión en redes sociales. Aunando a lo anterior, se presenta la evidencia de la presentación del libro en la página <https://dcs.uas.edu.mx/noticias/4083/presentan-libro-sobre-el-liderazgo-en-la-industria-creativa>, la cual se realizó el pasado 14 de enero de 2022.

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS.

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

Ejemplo seguimiento a Queja: *Solicitud para la Presentación de Quejas*; folio: 007/2021, asunto: inconformidad en calificación, fecha: 06/07/2021, Unidad académica u organizacional: FACEAM, se describe la problemática, el presunto responsable y el derecho que considere afectado. *Notificación de Queja*; dirigido a: Directora de la Facultad de Ciencias Económico Administrativas, fecha: 09/07/2021, Informando que un alumno de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas presentó un escrito de queja ante la Defensoría de los Derechos Universitarios, firmada por el Director DDU. *Citatorio*; dirigido a: Directora de la Facultad de Ciencias Económico Administrativas, dando seguimiento a las quejas mencionadas de conformidad con lo establecido por el artículo 21 fracción II del reglamento de DDU, se hace la invitación para la reunión de los involucrados por medio de una plataforma digital el próximo 12/07/2021, y poder encontrar un acuerdo entre las partes logrando una conciliación que permita un proceso de enseñanza aprendizaje armónico. *Acta Conciliatoria*; Se realizó la reunión remota para llevar a cabo el desahogo de la etapa de conciliación de la queja interpuesta ante la DDU, estando presente el Director, las Visitadoras, la Directora del Plantel, el Docente y Alumna, se presentan los antecedentes, sí dialoga y estipula un acuerdo el cual se asienta en el acta: se realizará un curso remedial de la materia mencionando las fechas y horas en las que se va a impartir supervisado por la Dirección General; la evaluación del curso remedial se realizará en conjunto el docente y dirección; la calificación obtenida por los alumnos en el curso remedial será la que sea asignada en el acta de examen extraordinario de la materia. *Curso Remedial*: se estipula el plan de estudios de la unidad de aprendizaje que contempla el curso remedial de la materia, duración, por horario, evaluación y material de apoyo. *Solicitud de Información*: De la reunión celebrará para la conciliación como parte de los acuerdos se solicita la apertura actas ordinarias de la materia en los grupos mencionados para modificar el estatus de calificación de los

alumnos. *Lista de Asistencia*; tabla con la lista de asistencia del curso remedial para los 5 días estipulados en el convenio con los alumnos asistentes. *Solicitud de Corrección de Calificaciones*; el docente solicita la corrección de calificaciones de los alumnos del curso cuando se menciona la calificación actual la calificación correcta. En caso de que el solicitante que presenta la queja desiste se establece la recomendación a la unidad académica correspondiente informando de la situación. Ejemplo: dirigido: Director de la Unidad Académica de la Facultad de Ciencias, asunto: queja 014-2021, informan que el 29/10/2021 el alumno con el grupo acordó desistirse de la queja interpuesta contra una docente, el defensor toma la decisión de finalizar el procedimiento o dar seguimiento por oficio, aunque no esté interpuesta una queja debido a la magnitud de esta, estipulado en el artículo 5 y del artículo 15, fracción II del DDU. Se cuenta con el procedimiento para el Control de Salidas No Conformes el cual tiene como objetivo establecer los mecanismos de identificación y control para prevenir el uso o entrega no intencionados de salidas que no sea conforme con los requisitos establecidos y verificar la eficacia de las acciones emprendidas para su tratamiento, establece su procedimiento y el tratamiento de la salida no conforme. Ejemplo: Reporte de No Conformidad de Acciones Correctivas, fecha: 03/03/2020, folio: 153/03/20, fuente de origen: auditoría interna, requisito de la norma incumplido: 8.2.2, se realiza la determinación de la causa, las acciones correctivas necesarias, como fecha de cumplimiento el 18/03/2020, el 04/03/2021 se realiza la actualización del documento y criterios de aceptación reproductor y servicio agregando la normatividad requerida en el incumplimiento.

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

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

En conjunto con el Dr. Irvin y la Lic. Ariadna se revisó el Procedimiento de Servicios de Atención a Eventos Académicos, Diseño y Comunicación y Elaboración de constancias, el Plan y Objetivos de Calidad con el objetivo de verificar el cumplimiento de todas las acciones, mostrando el reporte mensual de cumplimiento con el objetivo de mes de febrero, observando un cumplimiento del 100%, aunado a lo anterior se mostró el Reporte General de Cumplimiento de Satisfacción de usuarios correspondiente al periodo septiembre-diciembre del 2021, en donde se observa el 100% de grado de satisfacción de los usuarios.

ESCUELA DE INGENIERÍA DE MAZATLÁN

Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil

Para la evaluación de este requisito, se entrevista a la Lic. Lorena Picos Peraza, Responsable del Departamento de Vinculación. Para llevar a cabo la producción y la prestación del servicio, se cuenta con el documento denominado "Procedimiento de promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil, con Versión 06 de fecha 03 de julio de 2020, en el cual se establecen el objetivo, el alcance, algunas definiciones, las políticas que rigen el proceso, las responsabilidades y autoridades relacionadas con las distintas funciones organizativas vinculadas con el desarrollo del proceso, el desarrollo del proceso con la descripción de las actividades generadas. Se comprobó que la secuencia marcada para el desarrollo de las actividades fuera consistente con las actividades realizadas, lo que se pudo corroborar a través de oficios de solicitud de alumnos para su incorporación al programa, la emisión de diversas comunicaciones internas, la conformación de archivos con los generales y otra información de candidatos y alumnos aceptados, notificaciones de aceptación, envío de solicitudes de aceptación a las instituciones en convenio, comunicación interinstitucional para dar seguimiento a los alumnos de intercambio. Por otra parte, a través del ejercicio anterior se comprobó que la trazabilidad de las actividades se lleva a cabo a través de diversos registros generados en cada una de las etapas de desarrollo del proceso, los cuales se digitalizan y se concentran para su control desde la página web de la Facultad. Se nos comentó que a la fecha no han registrado Salidas No Conformes, toda vez que los productos y servicios suministrados, han cumplido con los requisitos establecidos.

FACULTAD DE CIENCIAS DEL MAR

Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil

Para la evaluación de este requisito, se entrevista a Lic. Leyla Flores Bernal, Responsable de Vinculación de la Facultad de Ciencias del Mar. La Licenciada Flores comentó que para llevar a cabo la producción y la prestación del servicio, se cuenta con el documento denominado "Procedimiento de promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil", con número de versión actual 06, de fecha 03 de julio de 2020, en el cual se establecen el objetivo, el alcance, definiciones, las políticas que rigen el proceso, las responsabilidades y autoridades relacionadas con las distintas funciones organizativas vinculadas con el proceso, el desarrollo del proceso con la descripción de las actividades generadas y anexos (diagrama de flujo, control de formatos y control de cambios). El Objetivo de este documento es contar con un instrumento que sirva para ordenar las actividades para la promoción, coordinación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil, en tanto que su alcance es aplicable al personal de la Dirección General de Vinculación

y Relaciones Internacionales, las Unidades Regionales y Académicas involucrados en dicho programa en la modalidad saliente de la Universidad Autónoma de Sinaloa.

A efecto de verificar la congruencia entre la descripción de las actividades marcadas en el procedimiento antes mencionado y las llevadas a cabo en la práctica, se presentaron diversos documentos digitalizados que se encuentran alojados en el portal institucional. Estos documentos son, en esencia, solicitudes de incorporación de los alumnos al programa de movilidad, comunicaciones internas, generación de archivos de soporte documental con la información de los aspirantes a formar parte del programa, notificaciones de aceptación, comunicaciones con las instituciones en convenio para el ingreso y seguimiento de los alumnos, etcétera. Mediante el seguimiento de la información antes revisada, se pudo confirmar que las etapas del proceso permiten la trazabilidad, ya que las actividades se evidencian a través de diversos registros que son requisitados en las diferentes etapas del proceso, los cuales son posteriormente digitalizados y resguardados para su control en la página web de la Facultad. Al respecto, el Licenciado Fernando Soto de la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad, comentó que para analizar un expediente completo, habría que solicitárselo al Responsable de Vinculación de la Unidad Regional Centro, quien conserva los expedientes completos del proceso. Para el seguimiento a los alumnos de intercambio, el procedimiento contempla diversas actividades, a efecto de verificar las condiciones en las que se encuentra el estudiante, así como para verificar el cumplimiento de los acuerdos de intercambio. Para la liberación del proceso, se hace la integración de todos los documentos generados durante el mismo, se incorporan las calificaciones obtenidas por el alumno en su kardex, y después se le entrega su constancia de participación en el programa. La Universidad Autónoma de Sinaloa mantiene convenio de intercambio de alumnos con varias universidades nacionales e internacionales (sin que en la auditoría se haya especificado cuáles son esas instituciones, debido a su número considerable). Se nos comentó que a la fecha no han registrado Salidas No Conformes, toda vez que los productos y servicios suministrados, han cumplido con los requisitos establecidos; sin embargo, se cuenta con el Procedimiento para el Control de las Salidas No Conformes, con número actual de versión 15, de fecha 30 de octubre de 2021, en el que se definen las actividades a desarrollar para identificar y controlar dichas salidas no conformes. Asimismo, se cuenta con el Procedimiento para No Conformidades y Acciones Correctivas, con Versión 18 de fecha 30 de octubre de 2021, en el que se establecen los mecanismos y criterios para declarar y llevar a cabo la gestión sobre las Salidas No Conformes.

DIRECCIÓN DE SUELDOS Y SALARIOS

Elaboración de la nómina universitaria

Para llevar a cabo la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas se considera Como complemento a este proceso considerar lo redactado en el Procesos Planificación y Control Operacional. El proceso termina hasta la elaboración de la nómina (en esta nomina se consideran las precesiones y deducciones del trabajador) y es enviada al departamento de informática (para la impresión de las papeletas) y a otra área para realizar la dispersión de movimientos El departamento de nóminas conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad mediante los tabuladores que envía el departamento de informática cuando la nómina se encuentra terminada. En nominas se conserva en el sistema y se pueden visualiza en tabuladores. Se muestra evidencia tabulador de febrero 2022 de la nomina de intendencia. En lo relativo a las actividades posteriores a la entrega asociadas con el servicio de nóminas es las consultas que pueden tener el trabajador para aclarar algún tipo de descuento se le da una explicación y se envía con el área que envió el descuento que se aplicó (vivienda, caja de ahorro, etc.). Se tiene establecidos controles oportunos y las responsabilidades para la liberación del servicio de nóminas. Se siguen los señalado en el primer párrafo de este proceso para la recepción de la documentación esta es distribuida para una persona de nómina asignatura, otra administrativa, otra personal de confianza, otra personal de intendencia. Los errores en las nóminas se presentan al final del proceso para ello se realiza un cruce de nóminas, de datos, funcionarios altos, funcionarios bajos, etc.

COORDINACIÓN GENERAL DE EXTENSIÓN DE LA CULTURA

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

Germán Medina el Responsable del Proceso me mostró ejemplos de una Solicitud de espacios culturales y/o infraestructura con folio F-002/2021 y fecha solicitud del 03/09/2022 para el préstamo de una mampara y templete para un evento con fecha del 11/09/2022, también me mostraron el oficio respectivo de la solicitud donde se describe que se solicita un templete y una mampara para el 45 aniversario de la fundación de la y nombre y firma la directora del plantel y autorización del coordinador con sello y firma, adicional a esto se observa la carta responsiva de Espacios culturales y/o infraestructura asociada al evento con los datos de la responsable y firma de la misma, se autoriza el evento y se calendariza, se aprecia el documento de libro

solicitudes 2022 en donde aparece el folio del evento, en este caso es el 1 con fecha de solicitud del 03/02/2022 junto con el solicitante, el tipo de servicios el templete y mampara y la fecha de realización del 11/02/2022, posterior al evento se realiza su respectivo reporte de actividades donde se reporta el tipo de servicio, fecha, si se realizó o no el servicio, si hubo contratiempos, asistentes y observaciones, en este caso el préstamo del material se realizó de buena manera, para finalizar se realiza la encuesta de satisfacción del cliente

Producto de salida del producto pero es el producto de entrada del seguimiento

Se realiza un Análisis Cuatrimestral pero en caso de haber alguna queja se soluciona en es/e momento

SECRETARÍA ACADÉMICO UNIVERSITARIO

Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica

Durante la entrevista con la Mtra. Rosa Delia Félix Ontiveros, Responsable Institucional del Programa de Tutorías señaló que los documentos que integran el proceso de elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la Unidad Académica se encuentra en el sistema de gestión de calidad en el siguiente enlace: <https://sija.uasnet.mx/sgc/default.php>. Los recursos que utilizan para dar seguimiento al proceso son mediante el formato de seguimiento de la acción tutorial de medio ciclo escolar el cual entrega el responsable de tutorías y el formato informe final de la acción tutorial, el porcentaje de cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan de Acción Tutorial (PAT), la encuesta de satisfacción de los tutores, el formato de seguimiento de la acción tutorial por unidad regional y finalmente se emite el reconocimiento a los titulares de las Unidades Académicas por finalizar el proceso, si existe un incumplimiento en algunas de las actividades determinadas en el PAT se solicita al Responsable de Tutorías que las solvente. Con respecto a la trazabilidad la Mtra. Félix comenta que el proceso se relaciona con la Unidades Académicas, con el Centro de Atención de Estudiantes (CAE), con la Atención a la Diversidad UAS (ADiUAS), donde se canaliza a los estudiantes por diferentes situaciones para que reciban la atención necesaria y culminen satisfactoriamente sus estudios. Por otro lado, la Mtra. Félix señala que la información del proceso se encuentra en una carpeta en DRIVE y respaldan la información del proceso en un disco duro.

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. Miguel, mostró el Procedimiento de solicitud de sangre, Hemocomponentes y selección de donadores, versión 07, actualización 30 de noviembre de 2021, el objetivo de este documento es contar con una guía de operación que facilite la comprensión de los procedimientos que realiza el banco de sangre para que de manera sistemática se ofrezca un servicio de calidad.

Como parte de las actividades del procedimiento de Donación y conservación, se observaron las siguientes:

Responsable de trabajo social

- Se presenta en el banco de sangre
- Verifica el tipo de donación
- Verifica de forma verbal si el grupo
- Verifica de forma verbal si el grupo sanguíneo del disponente es compatible con el receptor
- ¿El grupo sanguíneo del disponente es compatible con el receptor?
- Hace entrega al disponente del formato requisitos para donación de sangre
- Hace entrega del folleto de auto exclusión
- Lee el formato y le indica al responsable de trabajo social si cumple o no con los requisitos
- Explica al disponente que requieren realizarle una serie de pruebas de laboratorio

Mostró el manual de procedimientos técnico-administrativos de la unidad de hematología y banco de sangre BANCOLAB-PRO-05, con última modificación el 28 de mayo de 2021.

En este documento se observan una serie de actividades que se efectúan para obtener el espécimen biológico del disponente y con ella poder realizar las pruebas de escrutinio para la donación de sangre. De igual forma el Dr. Miguel mostró el Reporte mensual que como banco de sangre llevan a cabo al centro nacional de transfusión sanguínea – febrero de 2022 - 182 personas en febrero de 2022, se aceptaron 115. Asimismo, comentó que se cuenta con una Libreta de ingresos y egresos que la COFEPRIS autoriza.

Para la solicitud y entrega se consideran 11 actividades:

- Entregar muestra piloto y solicitud de sangre
- Recibe la solicitud de sangre y/o Hemocomponentes
- Cumple con los requisitos de la tabla de requisitos y criterios de aceptación

- Verifica si ya se realizó el proceso de donación
- Realiza la identificación del grupo sanguíneo
- Busca el folio de la unidad
- Realiza pruebas cruzadas
- Ingresa el folio de solicitud al sistema
- Entrega Hemocomponentes y hoja de egreso
- Recibe Hemocomponentes, hoja de historia transfusional
- Archiva solicitud

Se mostró por parte de CIDOCS expediente clínico con los siguientes documentos:

- Talón de autoexclusión – folio de pre-donación 29138 – si es segura”
- Historia clínica del donador Gomes Alatorre Jorge Luis – reposición
- Se observan los datos particulares del donador, así como las firmas de quienes realizan la historia y del donador
- Grupo sanguíneo del donante
- Consentimiento informado – duración del procedimiento 4 horas, con firmas
- Se le asignó el folio de donador 18930 unidad de sangre

Mostraron la solicitud de transfusión de Soto Quintero Dayan Iveth con fecha 06 marzo de 2022 con categoría de urgente.

Egreso de productos sanguíneos

Se muestra que el folio 18930 fue el que se utilizó para esa paciente

Con esto se constató la trazabilidad de estos 2 procesos que mencionan

RECTORÍA

Administrativo de rectoría

Como parte del proceso de auditoría y para validar la operación en condiciones controladas, se revisa con Paula Liliana Díaz Quiñonez, responsable del proceso, Cinthia Dalladi Linares Cacique, recepcionista y Luis Fernando Madrid Alfaro, auxiliar administrativo, el procedimiento específico del proceso (Versión 13, fecha de actualización 10 de junio 2021).

Se revisa como parte del proceso de evaluación, las actividades relacionadas con las partidas por conceptos de viáticos, partidas extraordinarias, apoyo económico.

El proceso da inicio en el momento que los usuarios elaboran solicitud de servicio y se entrega el oficio correspondiente.

Se revisa oficio de solicitud, dirigido al Dr. Jesús Madueña Molina, rector de al UAS, solicitando apoyo para realizar la gestión a la suscripción con casa editorial OVID TECHNOLOGIES, INC.

Firmado pro Dr. Joel Cuadras Urías, Director general de Bibliotecas.

Firma y sello de recepción 16 de marzo 2022

Se anexa cotización del proveedor OVID TECHNOLOGIES, INC. Quote: #634141 / 18 de febrero 2022, costo \$7,700 USD

La recepcionista verifica que la solicitud contenga los criterios establecidos, si se cumple, se firma y sella la solicitud por duplicado.

Se revisa recepción de solicitud

Fecha 17/03/2022 / solicitud: 2022015144

Trámite: pago a proveedores por bienes y servicios autorizados

Beneficiario: Wolters Kluwer health Professional and Education Mexico S.A. de C.V.

Importe: \$152,625.00

Se revisa oficio de solicitud: Apoyo para el pago de carnet para 42 personas a participar en la Olimpiada nacional de Estudiantes de Ingeniería civil, OLIMPIANEIC 2022, fecha del evento 04 al 08 de mayo, en Boca del Rio Veracruz.

Firmado y sellado de recepción 15 de marzo 2022.

Una vez recibida la solicitud del usuario, se accede al sistema para dar del alta el trámite y dar paso a la autorización y se turnan al titular de la Secretaría particular de rectoría los trámites para su autorización. Una vez revisados los trámites, autoriza los que cumplan con las políticas establecidas.

<p>Se revisa pase al área de autorización Beneficiario Wolters Klumer Health Professional Fecha: 17/03/2022 / Solicitud: 2022015144 / Importe: \$152,625.00</p> <p>Una vez autorizados, se genera el memorándum en el sistema para su firma por parte del Secretario Particular de Rectoría. Se revisa Memorándum Fecha 17 de marzo de 2022 / Dirigido a MC. Salvador Pérez Firmado: Lic. Manuel Hernández Soto, Secretario Particular del Rector</p> <p>Se revisa memorándum Dirigido a Secretario de administración y finanzas Partida extraordinaria por la cantidad de \$159,600.00 Pago de carnet de 42 personas, quienes asisten a la olimpiada nacional de Estudiantes de Ingeniería Civil, OLIMPIANEIC 2022, en boca del Rio Veracruz</p> <p>Una vez firmados los memorándums se turnan a la Secretaría de Administración y Finanzas para la liberación del pago correspondiente finalizando el proceso.</p> <p>Se observa que las actividades se realizan de manera controlada y cumpliendo con el procedimiento específico establecido, contando con los registros requeridos para validar su cumplimiento.</p> <p>TORRE ACADÉMICA CULIACÁN Solicitud y prestación de espacios físicos Durante entrevista con Graciela Mellado Navarro, contadora y responsable del proceso, se constata la realización del proceso respecto a los lineamientos establecidos en su procedimiento específico de solicitud y prestación de espacio físicos (fecha de actualización 29 de octubre de 2021, versión 08).</p> <p>El proceso inicia cuando el cliente entrega solicitud de la renta del espacio físico en donde determina las especificaciones del evento que esta solicitando. Para validar lo anterior se revisa un expediente de una solicitud de espacio físico.</p> <p>Se revisa solicitud (cliente interno) dirigida a MC. Angélica María Cuén Díaz, Director General de Sistemas de torres Académicas, Universidad Autónoma de Sinaloa "Por medio del presente, lo saludo muy cordialmente, y a su vez le solicito de la manera más atenta facilitarnos el uso de las instalaciones en Torre Académica para aplicar exámenes de certificación CAMBRIDGE, durante el periodo enero-diciembre 2022, adjunto a este oficio agenda del ciclo". Oficio firmado por Dr. Rigoberto Rodríguez García, Director, Centro de Estudios de Idiomas Se asigna folio 100013 a la solicitud. Firma de recepción 19 octubre 2021, 90:15 hrs.</p> <p>Una vez que se recibe la solicitud, revisa que todos los requisitos estén correctos, escanea el oficio y lo carga al SATA (software administrativo). El administrador verifica la solicitud y revisa si esta disponible la fecha que están solicitando. Si no esta disponible, sella de cancelación la solicitud, si esta disponible sella de agendado la solicitud.</p> <p>Se revisa carga de la solicitud en el sistema de torres académicas: Fechas del evento año 2022: 19/febrero, 05/marzo, 02/abril, 07/mayo, 04/junio, 11/junio, 08/octubre, 05/noviembre, 12/noviembre – Espacio: Salas de usos múltiples – sótano. Nombre: Examen PET Cambridge Cliente: R. Rodríguez García % descuento = 100%</p> <p>Si no se cuenta con la exoneración del pago. Se informa al cliente para la realización del pago de depósito del 30%, y entregar el recibo del depósito, cargando al sistema la ficha de depósito.</p> <p>Si se considera cliente externo, se realiza y se entrega una carta compromiso para su revisión, el cliente verifica y firma carta compromiso. Antes del evento se debe finiquitar el pago entregando la ficha de depósito correspondiente.</p>
--

Antes de la prestación del espacio físico, el administrador verifica que los requisitos solicitados sean cumplidos por el sistema de torres Académicas, desglosando servicios e insumos rentados.

Se revisa Desglose de servicios y/o insumos rentados

- Evento: Examen de certificación CAMBRIDGE
- Espacio en renta: Aula 5 y 6
- Fecha y hora 19/febrero/2022 / 07:00 - 13:00 hrs.
- Folio asignado: 100013
- El formato cuenta con toda la relación de servicios/insumos disponibles, solamente se requieren sillas y mesas (24 unidades cada una)
- Relación firmada por el administrador y de aceptación por el usuario.

Con esto se valida que se cuenta con los recursos necesarios para la prestación del espacio físico de acuerdo con los requerimientos del cliente y al finalizar el evento se verifica que se entregue el espacio en las condiciones iniciales. Finalizando el proceso.

Se observa que las actividades del proceso se realizan de acuerdo con lo establecido en el procedimiento específico, contando con los registros requeridos para validar la operación controlada.

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL

Registro de Ingresos

Para asegurar el control de la producción y de la provisión del servicio, el C.P. Jesús Zañudo, Operativo del Proceso, muestra en pantalla el "Procedimiento de Registro de Ingresos", de fecha 20 de junio de 2021, versión 14. En este documento se describen cada una de las actividades que realizan. Primero se reciben los trámites que genera la Secretaría de Administración y Finanzas, a través del sistema interno de la UAS el SIIA. Los CFDI recibidos pueden ser por los siguientes conceptos: Apoyos diversos institucionales, Cuotas Académicas, Trámites Oficiales, Subsidios, Donativos, Rentas, Ventas, Servicios y Otros ingresos. En el caso de los documentos externos estos pueden ser: Comprobantes de operaciones bancarias en las cuentas de inversiones, cheques, créditos laborales, pago de impuestos y estados de cuenta bancarios. Para validar lo anterior, se muestra una solicitud de pago con número de pago 10415 del Gobierno de Sinaloa, el cual corresponde a un recurso no etiquetado del Gobierno Federal, por lo que se hace una transferencia a la UAS como entidad beneficiaria. Para verificar se consulta la cuenta de la Universidad Autónoma de Sinaloa, donde se verifica la transferencia por concepto de subsidio a la educación superior, con fecha 29 de noviembre de 2021. Se presentan las pólizas correspondientes con el Folio: ING2021002267, clave 1120, Subsidio Estatal Ordinario. En la siguiente actividad se presenta el formato de "Ingresos Institucionales", donde se constata la conciliación bancaria del 01 al 30 de noviembre de 2021, de la cuenta UAS-Subsidio Estatal 2021-A. Una vez verificada que la conciliación está correcta, se captura en el SIIA para visualizar el Auxiliar de Cuentas que corresponde al mismo periodo del 01 al 30 de noviembre de 2021. Por lo anterior, se puede constatar que se realizaron las actividades conforme a lo establecido en su procedimiento.

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL

Registro de Egresos

Durante la entrevista realizada al C.P. Silvano López García, Responsable del Proceso de Registro de Egresos, informa que las actividades que desarrolla en su proceso están documentadas en el "Procedimiento de Registro de Egresos", de fecha 30 de octubre, versión 12. Para dar cumplimiento al procedimiento específico, se revisan las comprobaciones para que el registro de los saldos esté actualizado y se entregan las mediciones correspondientes. Una vez que se tienen las pólizas, se revisan los tramites en la base de datos, para constatar que cumplen con los requisitos establecidos. Una vez hecha la revisión se informa a la titular de la Dirección de Contabilidad General de la actualización de saldos de funcionarios y empleados mediante el oficio de entrega del producto, se realiza un 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 trámites de cheques y situación de tramites en el SIIA, para posteriormente imprimir y conciliar entregándose al titular de la DCG. Para validar lo anterior, se muestra en pantalla el oficio de fecha 18 de febrero de 2022, enviado por el C.P. Silvano López, Responsable del Proceso, a la Titular de la DCG C.P. Rebeca Carrasco Peña, mediante el cual le hace entrega del producto requerido consistente en el Registro de Egresos, correspondiente al mes de enero de 2022. De igual manera se muestra en pantalla la entrega en tiempo y forma del producto consistente en los Saldos Actualizados de Funcionarios y Empleados, correspondientes al mes de febrero de 2022. Asimismo, se presenta la revisión de una comprobación de gastos del beneficiario no. 22249 Arellano Pina Pablo Carlos de la UO: 2010 Facultad de Agronomía de

Culiacán” con el folio de egresos PES2018001388. Primero se presenta la comprobación parcial por \$2,251.00 entregada el 21 de enero de 2022 y posteriormente se revisan los comprobantes de soporte. Por lo anterior, se puede constatar que se realizaron las actividades conforme a lo establecido en su procedimiento.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

Servicios informáticos y seguridad de la base de datos

Ejemplo Consulta de Solicitud de Servicio: folio: 16126, solicitante: Ariadna Angulo, unidad organizacional: centro de políticas de género para la igualdad entre mujeres y hombres, servicio: reporte de falla de hardware, fecha de solicitud: 17/03/2022, Estado: atendida, desarrollado por: Paulina Ramos, conformidad: no conforme, observaciones: se solicita formateo de equipo HP y a su vez revisión de abanico ya que suena muy raro, no tiene todavía fecha de término. Se puede realizar la consulta de solicitudes por desarrollador con su número, fecha de inicio, fecha de término, estado, ordenado por usuario Ejemplo: Requisitos del Solicitante, folio: 15147, fecha: 17/03/2021, subsistema de información de Control Escolar, módulo: con suerte de alumnos, asignado a: Francisco Rochin González Desarrollador, descripción del requerimiento: conforme al ejemplo de formato de encuesta se incluirá en el portal de alumnos para todo alumno el servicio que genere su certificado tendrá que contestar la encuesta al intentar descargarlo, notas: la encuesta es aplicada a cada certificado generado de bachillerato, licenciatura, maestría y doctorado. Fecha de entrega 27/05/2021, en la opción certificado electrónico/consulta certificado electrónico y dar clic en descargar ya sea XML o PDF, aparece la encuesta de satisfacción para que sea contestado por el alumno antes de poder descargar su certificado electrónico, anexando cuesta en formato Word. Se recibió capacitación: sí, número de personas capacitadas: 2, aceptación de servicio: sí, observaciones: todo muy bien. Ejemplo: Impresión de formato, programas fuentes; folio 15147, sistema: Sistema Integral de Informática Administrativa, fecha de registro: 17/03/2021, módulo consulta de alumnos, programa: CER CONSULTA.PHP, objetivo del programa: habilitar cuando el alumno consulte su certificado y haga clic en descargar la versión PDF o XML se le muestra la encuesta de satisfacción a usuarios la cual deberá contestar para continuar con la descarga, fecha de modificación: 27/05/2021. Ejemplo: Solicitudes en Desarrollo, muestras todas las solicitudes por desarrollador, muestra las solicitudes porfolio, sí ser atendido o sí ya está terminado. Folio: 15925, 15731, 16133, 16103, entre otros. Dando clic en el folio se despliega el detalle de la solicitud. Folio: 16103, unidad de organizacional: Dirección de Contabilidad General, subsistema de información financiero, fecha de solicitud: 14/03/2022, solicita la desagregación a la balanza de comparación al último nivel, desarrollado por: Chávez Trujillo Javier, fecha promesa: 31/03/2022. Se muestra balanza de comprobación. Muestra el diseñador Report Manager donde el desarrollador está generando la modificación la balanza de comprobación. Ejemplo: Bitácora de respaldos de la BD, del 01/02/2022 al 28/02/2022, servidor: UASNT03, con número de disco: 1407, fecha de respaldo: 06/02/2022, verificación de integridad: sí, responsable: 14159, semana: 6, parte: 7, base de datos: SIIA_AF, SIIA_CG, SIIA3, se muestran más números de discos de las semanas subsecuentes. Historial de Solicitudes, muestra porfolio, solicitante, nombre, el servicio el subsistema con fecha de resolución.

ESCUELA PREPARATORIA DR. SALVADOR ALLENDE

Servicios al público

El Lic. Ismael comentó que el control de la producción y provisión del servicio se lleva a cabo a través de los registros de usuario, registró de préstamo interno y externo, estos registros se llevan a cabo en la plataforma del SIBIUAS, como evidencia mostró el reporte mensual del servicio al público del SIBIUAS, en donde se observó que para el mes de febrero se llevó a cabo el préstamo interno de 24 libros y 26 libros para préstamo externo. Este reporte se envía a la dirección general de bibliotecas, mostro evidencia del envío del reporte mensual a la dirección general de Bibliotecas, el control de la salida del acervo se lleva a cabo mediante la plataforma SIABUC, este sistema determina en automático el día de regreso el libro, los usuarios tienen derecho hacer dos renovaciones.

FACULTAD DE MEDICINA, VETERINARIA Y ZOOTECNIA

Servicios al público

Como parte del ejercicio de auditoría Abel comentó que el control de la producción y provisión de servicios al público, se lleva a cabo a través de los registros usuarios, préstamo interno y préstamo externo, Abel comentó que para que los usuarios puedan sacar un acervo es necesario presentar credencial de usuario vigente, posteriormente se registra en la plataforma SIABUC, en donde automáticamente asigna día de regreso del acervo, sin embargo los alumnos tienen derecho hacer dos renovaciones, Una vez que los usuarios regresan los libros estos se revisan que estén en buenas condiciones, se hace la devolución en el sistema y se le entrega su credencial, como parte de la auditoría mostró como evidencia el reporte mensual de servicios al público del SIBIUAS, correspondiente al mes de febrero del 2022, en donde se observa 706 servicios otorgados en el mes como préstamo interno y 63 préstamos externos.

DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO

Desarrollo de colecciones

Para la evaluación de este requisito, se entrevista al Dr. Héctor Carlos Leal Camacho, Responsable del proceso de Desarrollo de Colecciones; al Lic. Jesús Noel Haro Cárdenas, Responsable de Área; a la Enfermera Alma Lucía Ruiz Ornelas, Personal de Apoyo del proceso de Desarrollo de Conexiones; y a la Mtra. Marisol López Obregón, Colaboradora del Sistema de Gestión y Observadora en el Proceso. Para llevar a cabo la producción y la prestación del servicio, se cuenta con el documento denominado "Procedimiento de desarrollo de colecciones", con versión actual número 12 de fecha 30 de octubre de 2021, en el cual se desarrollan los capítulos de: objetivo, el alcance, definiciones, las políticas que rigen el proceso, las responsabilidades y autoridades relacionadas con las distintas funciones organizativas vinculadas con el proceso, el desarrollo del proceso con la descripción de las actividades generadas y anexos (diagrama de flujo, control de formatos y control de cambios). El Objetivo de este documento es el de uniformar y controlar el cumplimiento de las actividades de trabajo, con la finalidad de cumplir el objeto y mejora continua del proceso de desarrollo de colecciones, y de esta manera, satisfacer los requisitos de calidad que demandan los usuarios. Su alcance aplica a todas las bibliotecas del Sistema Bibliotecario de la Universidad Autónoma de Sinaloa, para inventario y descarte. El proceso inicia con las solicitudes de material bibliográfico a la Biblioteca Central. Las solicitudes y el envío de material documental se llevan a cabo de manera mensual en un plazo máximo de un mes. A manera de ejemplo se revisaron el reporte de libros donados y enviados al Área de Procesos Técnicos, con fecha de elaboración del 01 de diciembre de 2021, en el que se enviaron 35 ejemplares y 11 títulos. La Unidad Funcional de Procesos Técnicos, son quienes dan continuidad al proceso. Para verificar la trazabilidad de las actividades, se verificó que éstas se llevan a cabo a través de diversos registros que son requisitados en las diferentes etapas del proceso, los cuales son posteriormente digitalizados y resguardados para su control. Se nos comentó que a la fecha no se han registrado Salidas No Conformes, toda vez que los productos y servicios suministrados, han cumplido con los requisitos establecidos; sin embargo, se cuenta con el Procedimiento para el Control de las Salidas No Conformes, Versión 15 de fecha 30 de octubre de 2021, en el que se definen las actividades a desarrollar para identificar y controlar dichas salidas no conformes. Asimismo, se cuenta con el Procedimiento para No Conformidades y Acciones Correctivas, con número de versión 18, de fecha 30 de octubre de 2021, en el que se establecen los mecanismos y criterios para declarar y llevar a cabo la gestión sobre las Salidas No Conformes.

DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO

Procesos técnicos

Se entrevista a continuación al Dr. Luis Enrique Ruiz Ornelas, Analista; Lic. Ana Lilia Zavala Medina, Coordinador de Bibliotecas Departamentales de la Unidad Regional Centro, al Lic. Rubén Adrián Velázquez Rojo, Coordinador de Procesos Técnicos; a la Mtra. Anabell Fuentes Arredondo, Coordinadora de Calidad de la Dirección General de Bibliotecas; y a la Lic. Marisol López obregón, Colaboradora del Sistema de Gestión y Observadora en el Proceso. Para llevar a cabo la producción y la prestación del servicio, se cuenta con el documento denominado "Procedimiento de procesos técnicos", cuya versión es la 09, de fecha 30 de octubre de 2021, en el cual se desarrollan los capítulos de: objetivo, el alcance, definiciones, las políticas que rigen el proceso, las responsabilidades y autoridades relacionadas con las distintas funciones organizativas vinculadas con el proceso, el desarrollo del proceso con la descripción de las actividades generadas y anexos (diagrama de flujo, control de formatos y control de cambios).

El Objetivo de este documento es el de uniformar y controlar el cumplimiento de las actividades de trabajo, con la finalidad de cumplir el objeto y mejora continua de los procesos técnicos, y de esta manera, satisfacer los requisitos de calidad que demandan los usuarios. Su alcance aplica a todos los recursos documentales del Sistema de Bibliotecario de la Universidad Autónoma de Sinaloa. El proceso inicia con la recepción de material documental a la Coordinación de Procesos Técnicos para su catalogación. Posteriormente, se recibe el material, se revisa, se le aplica procedimiento menor (pegado de etiqueta) y se envía a servicio al público para que quede a disposición del usuario. Para verificar la trazabilidad de estas actividades, se verifican los registros de solicitud y de atención a dichas solicitudes. Se nos comentó que a la fecha no han registrado Salidas No Conformes, toda vez que los productos y servicios suministrados, han cumplido con los requisitos establecidos; sin embargo, se cuenta con el Procedimiento para el Control de las Salidas No Conformes, Versión 15 de fecha 30 de octubre de 2021, en el que se definen las actividades a desarrollar para identificar y controlar dichas salidas no conformes. Asimismo, se cuenta con el Procedimiento para No Conformidades y Acciones Correctivas, con Versión 18 de fecha 30 de octubre de 2021, en el que se establecen los mecanismos y criterios para declarar y llevar a cabo la gestión sobre las Salidas No Conformes.

ESCUELA PREPARATORIA C.U. MOCHIS

Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la Unidad Académica

Comenta la Lic. Guadalupe Soto que se dispone todo lo necesario para para producción y provisión del servicio y se tienen las designaciones de personas competentes para la realización del trabajo requerido. Por otra parte, para la liberación de los servicios esta se realiza por medio del sistema de seguimiento en línea de la acción tutorial. Así mismo en este proceso no hay salidas no conformes, debido a que el responsable de tutorías lo sube al sistema, el responsable Institucional de Tutorías (Lic. Rosa Delia Félix Ontiveros) lo revisa, en caso de algún requisito no cumpla lo regresa con las observaciones que se necesiten, en caso de que se aprueba lo libera. Todo el equipo asignado (equipo de cómputo) tiene una identificación y es controlado por el departamento de informática de cada unidad institucional.

ESCUELA PREPARATORIA GUASAVE DIURNA.

Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica

El Lic. Daniel Armenta, menciona que se dispone con todo lo necesario para producción y provisión del servicio. La dirección de la escuela proporciona con respecto a las instalaciones y servicios y el mantenimiento de estas para la operación del proceso. En lo referente al equipo de cómputo se habla al encargado del sistema para el caso de las computadoras, hojas para impresiones de hojas las envía a la dirección. Se muestra evidencia dirigida al director de la Unidad Académica Preparatoria de Guasave el día 10-03-12 solicitando papelería. Por otra parte, para la liberación de los servicios esta se realiza por medio del sistema de seguimiento en línea de la acción tutorial, y se realiza un Informe mensual el cual se envía al encargado institucional de tutorías. Se mostró la evidencia del periodo 2020-2021 de fecha 06-10-2021 Todo el equipo asignado tiene una identificación. En caso de reparación esta lleva a cabo en la UAS, en el caso de que se presente equipo que ya se encuentre en desuso (inservible) lo realiza informática. En caso de utilizar proyector se realiza el resguardo y se regresa al término. En este proceso no hay salidas no conformes, debido a que el responsable de tutorías lo sube al sistema, la responsable del Programa de Tutorías lo revisa, de presentar algún requisito no cumpla lo regresa con las observaciones que se necesiten., en caso de que se aprueba lo libera.

CENTRO DE COMPUTO CULIACÁN

Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos

La Coordinadora Académica del Centro de Cómputo Norma Rendón me platicó de un proceso servicio ya realizado el cual fue uno de asignación de espacios físicos. Me mostró el Oficio del evento con número de folio 1037, para la facultad de contaduría y administración con un estatus realizado y una solicitud del 04/03/2022. Dicho evento tiene su solicitud en la cual solicitan una sala para el día 07/03/2022, aula, que unidad organizacional o académica o curso se necesita, número de personas, la secretaria recibe la solicitud y se autoriza por correo electrónica y me mostraron un correo del día de 05/03/2022 con la autorización del evento

CENTRO DE COMPUTO MAZATLÁN

Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos

El Representante del Proceso Lucio Lizarraga me muestra una serie de documentos para el Préstamo de espacio con un ID: 207- 735 en el que la biblioteca central solicitó el espacio con 24 computadora y 1 proyector en un horario de 10:30 am a 13:00 hrs el día 8/2/2022

Solicitud es un formato libre, pero que se cumplan los requisitos que se están solicitando para el préstamo del servicio Oficio con solicitud de la asignación del espacio con motivo por el cual necesitan el servicio. En el momento en el que se ingresa la solicitud se revisa en la agenda en el sistema interno si se cuenta con el espacio disponible que se solicita y de estar disponible se autoriza inmediatamente el préstamo del servicio. Muestran solicitud interna de biblioteca con días y horas solicitados para un curso. Asignación de Espacios fecha 01/2/2022 folio 207

Cuentan con un Reporte de Salidas No Conformes con información de la identificación de la SNC, fecha de la detección, Folio, Descripción de la SNC, Área, proceso y nombre que registra la SNC

Alternativas de tratamiento para la SNC como la corrección, sanción, acción correctiva, Fecha propuesta de cierre y responsable de la implementación.

También me comenta que las encuestas de Satisfacción del cliente se realizan de forma individual por cada usuario o por evento de manera electrónica.

Encuesta a Usuarios de Solicitud y Asignación de Espacios Físicos

En el que se evalúan diversos aspectos del préstamo del servicio como lo son la atención al personal, el horario, las condiciones de las instalaciones y equipos entre otros con una calificación de 1 malo 5 excelente adicionalmente hay espacio para que en caso de requerirlo se agreguen Comentario y sugerencias, quejas o felicitaciones también cuenta con la dependencia y fecha de la aplicación

El Reporte General de Cumplimiento de Satisfacción a usuarios se hace de forma semestral, me mostraron el reporte de Julio a Diciembre

En el que se evalúa el tamaño de la población de 299, el tamaño de la muestra de 42 , el número de encuestas realizadas con 59, el número de encuestas excelentes con 55, el porcentaje de resultados del 93.22%

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 de la Dirección General de Servicios Escolares comentó la información se mantiene en el SACE, en la siguiente página electrónica: <https://sija.uasnet.mx/sace/>, se cuenta con el procedimiento denominado proceso general de admisión a un programa educativo en el cual se mencionan las actividades a desarrollar por cada uno de los responsables. Asimismo, señaló que el proceso depende de los encargados de control escolar de cada unidad académica, Secretaría Académica Universitaria, Secretaría de Administración y Finanzas y de la Dirección de Informática por el apoyo que otorgan. Por otro lado, como producto se obtienen la constancia de inscripción del aspirante, esta constancia es el documento oficial que respalda el ingreso al programa educativo de la institución. Antes de la emisión de constancia de inscripción el aspirante debe contestar la encuesta de satisfacción. El Dr. Rodelo mostró en pantalla un ejemplo de la constancia de inscripción del estudiante Ayala González Alejandro de la preparatoria Emiliano Zapata de Bachillerato escolarizado del ciclo escolar 2021-2022. Por otra parte el servicio que otorgan es proporcionar información oportuna a los aspirantes, realizar la preinscripción y realizar la inscripción.

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

Solicitud, realización y entrega de resultados de estudios clínicos

Se mostró el procedimiento de Solicitud, realización y entrega de resultados de estudios clínicos, con fecha de actualización 30 de octubre 2021, versión 14. El objetivo es contar con un instrumento de consulta para realizar las actividades de solicitud, realización y entrega de estudios clínicos en el laboratorio de análisis clínicos de CIDOCS

Cuentan con 24 políticas y mostraron el Manual operativo de toma de muestra. Se mencionó que para llevar a cabo el proceso se requiere la participación de Jefe de laboratorio, Químico, Secretaria, Intendencia, Responsable de proceso, Auxiliar administrativo. Mencionaron las actividades que se realizan en el laboratorio para la solicitud, realización y entrega de resultados de estudios clínicos. Se solicitó evidencia de las condiciones que el usuario debe de cumplir,

Se solicitó evidencia de la actividad 6 Toma de muestra (etapa pre analítica).

Mostraron como evidencia las etiquetas de la Paciente externa Ana Patricia Valencia biometría hemática completa. Material de toma de muestra identificado con los datos del paciente.

Se observó el documento Manual operativo de toma de muestra, con fecha de 30 de octubre de 2021, versión 06, en este documento se observan las siguientes actividades:

- Preparación
- Material
- Los tipos de tubos (rojo, amarillo, morado y azul), sus usos y aditivos
- Procedimiento etiquetado
- Procedimiento de la flebotomía
- Selección del sitio a puncionar
- La palpación – se mencionan los tipos de venas
- La descontaminación
- La punción venosa
- Extracción con jeringa
- Extracción con vacutainer
- Orden de llenado de los tubos
- El procedimiento de la punción capilar
- Resultados y valores de referencia

La responsable mencionó que hay Muestras de orina, Examen general de orina, Muestras de materia fecal, Muestras de frotis de moco nasal, COVID-19, Anticuerpos IgG e IgM anti SARS-CoV-2.
Este manual está impreso y en el área de muestra, se genera conciencia sobre las actividades
Los químicos están capacitados para llevar a cabo estas actividades.
Las actividades de entrega de resultados se llevan a cabo de la siguiente forma:
Mostraron algunas fotografías para evidenciar estas actividades de entrega, se observó a la paciente Susana Beatriz García, quien recibió sus resultados validados por la Quím. Jacobo Ledezma Rosa Elena.

DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Emisión del Semanario Buelna y servicios de atención a eventos

Como parte del proceso de evaluación con el Lic. Luis Ibarra, Subdirector de la Dirección General, Flor Abrajam, Responsable del proceso, Cindy Guerrero, Jefa de información, Gilberto Valdenegro, Diseñador, Yadira Arce, asistenta de la coordinación operativa, Sonia Meza, contadora y Wendy Barraza, asistente de coordinación operativa, se revisa el procedimiento de Emisión del Semanario Buelna y Servicio de Atención a Eventos.

Alcance del procedimiento: Recepción de solicitudes de publicaciones, programación de cobertura de eventos, recaudación de información, generación de boletines, edición y diseño, aprobación, autorización y difusión del semanario; así como para los servicios de atención a eventos que incluye: cafetería, sonido, mobiliario y banners en las etapas de recepción de solicitudes, autorización, preparación y prestación del servicio y verificación.

Se recibe solicitud para cobertura de eventos y publicaciones y firma oficio de solicitudes de cobertura de eventos y de publicación de información en el semanario buelna. Se revisa que los oficios cuenten con los requisitos esperados, de no cumplirse se comunica con el usuario para su modificación y se reinicia el proceso. Se revisa solicitud enviada vía correo electrónico, 04 de marzo 2022: Oficio dirigido al ing. Arnoldo Valle Leyva, director general, Dirección General de Comunicación Social
“Solicitar cobertura de medios de información, banner y servicio de cafetería para 40 personas, mantelería para mesa de registro y presidium para 6 personas.
Instalaciones del Consejo General para la Igualdad de Género, evento que se desarrolla en el marco del día Internacional de las Mujeres, en la sala 6 del Auditoría de la Autonomía Universitaria, el día 8 de marzo del presente año, a las 12:00 horas.
Así mismo se reitera la solicitud para el día 09 de marzo a las 10:00, debido a la premiación del concurso de Tesis e Investigaciones en Estudios de Género”
Firmado por la Dra. Beatriz Eugenia Rodríguez Pérez, Directora General

Se captura solicitud en la base de datos de recepción de oficios:
Número folio 445 / Fecha: 04 de marzo de 2022
Dependencia: Centro de políticas de género
Evento Concurso de Tesis e investigaciones
Fecha evento: 09/03/2022 / Horario: 10:00 AM
Requerimiento Lonas
Quien recibió oficio: Yadira
Tipo de evento: Académico
Separa los oficios de solicitud de publicidad y entrega el subdirector.

En el caso de eventos del rector, es responsabilidad de la jefa de información registrar en la agenda de actividades del rector y realizar el recorrido diario con oficios para cubrir eventos. Con toda la información de los oficios de solicitud y las actividades del rector, se realiza la programación de cobertura a eventos. Se revisa la bitácora de programación de eventos.

Los reporteros y fotógrafos – verifican los insumos y equipos necesarios, hacen la cobertura y generan la nota para el semanario (normalmente 2 horas para realizar la nota y subir a la plataforma)

Una vez que se cuenta con la nota, se genera el boletín y pasa al editor y al diseñador para su revisión. El diseñador genera el borrador del semanario junto con la portada, editorial y contraportada (si es necesario con apoyo del director, subdirector) y se envía al corrector para su revisión previo a su autorización. Una vez realizadas las correcciones se pasa a autorización con el subdirector y el director para su aprobación final.

El semanario se publica de manera digital en portales web, redes sociales y correos electrónicos

Se observa la publicación en el Semanario Buelna del evento solicitado:
Artículo” instala la UAS el consejo General para la Igualdad de Género”
Reportera: Rocío Ibarra / Página 7 de 40
Semanario Buelna No. 482 / 14 de marzo de 2022

Se observa que las actividades se realizan de acuerdo con lo planificado y establecido en su procedimiento específico de operación.

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL

Operación y Contabilidad

Durante la auditoría el C.P Ricardo Martínez, Responsable del Proceso de Operación y Contabilidad, menciona que las responsabilidades y autoridades se encuentran plasmadas en el “Procedimiento de Operación y Contabilidad”, el cual tiene como propósito establecer un método para mantener actualizado los catálogos y tabla general. Así como revisar, registrar y reportar en forma clara las operaciones contables de la institución. Para validar lo anterior, se revisa el procedimiento específico en la actividad de “Retenciones por pagar”. Como primera actividad se recibe de la Dirección de Informática los tabulados con la información de las retenciones realizadas al personal. Para verificar este paso se muestra en pantalla el oficio fechado el 17 de diciembre de 2021, mediante el cual el Lic. Porfirio Galindo Martínez, Directa de Informática, remite a la Dirección de Contabilidad General la nómina de intendencia, nómina de aguinaldos, nómina de anticipos de becados, nómina de reposición de cheques, nómina, descuentos de la quincena, descuentos de faltas académicas, administrativos, etc. Una vez recibida la información, se procede a la revisión de cada clave y se identifican las retenciones realizadas al personal por alguno de los siguientes conceptos, cuotas sindicales, préstamos a empleados, caja de ahorros, apoyos autorizados, entre otros. Se muestra en pantalla un ejemplo del formato de “Solicitud de Partida Económica a la Secretaría de Administración y Finanzas”, para revisar descuentos retenidos de sindicatos, particularmente del SUNTUAS. Para esta actividad se presenta el trámite de Egresos con número de folio DCG2021001454. Una vez que se verifica que la información enviada por la Dirección de informática es correcta, se procede a elaborar el trámite y se selecciona la sección de ventanilla de trámite general en UO. Con la información anterior, se integra un paquete por todos los trámites efectuados y se pasan a la DCG para su aceptación y firma por el titular. Para validar esta actividad, se muestra en pantalla el modulo de egresos de paquetes de la DCG de fecha 21 de diciembre de 2021 con 24 trámites por la cantidad de \$3,154,504.93 que corresponde a la segunda quincena de diciembre del 2021. Por lo anterior, se puede constatar que se realizaron las actividades conforme a lo establecido en su procedimiento.

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL

Archivo Contable

Se entrevista al responsable del proceso del archivo contable, el C.P. Jorge Humberto Miranda Pérez, quien informa que para asegurar el control de la producción y de la provisión del servicio, se tiene el “Procedimiento de Archivo Contable”, de fecha 08 de octubre de 2021, versión 16, el cual tiene el propósito de establecer un método para la recepción, clasificación, organización, almacenamiento y préstamo de la documentación relativa al Archivo Contable de la UAS. En este documento se describen cada una de las actividades que realizan. Primero se reciben los documentos de las diferentes dependencias, como lo son trámites de Cheques, trámites cancelados, cheques cancelados, pólizas de diario y/o pólizas de ingreso. Una vez recibida la información se registra en el sistema de cómputo por medio de un lector óptico para generar un reporte de recepción, en el cual se especifica el área donde se recibió la documentación. Asimismo, las pólizas de diario se organizan por año, tipo, mes y por número consecutivo. Las pólizas de cheque se deben archivar con su correspondiente trámite de recopiladores y en cartones de archivo permanente. Las pólizas de ingresos, diario y CGA se archivan en cartones de archivo permanente organizados por año, nomenclatura y por número consecutivo. Se señala que de todas las actividades debe elaborarse un reporte de control de movimientos del archivo contable y la tabla de seguimiento de producto para ser remitido a la DCG como producto del proceso. Para el caso de las consultas y préstamos de documentos, estos pueden solicitarse por escrito o de forma verbal, se turna al titular de la DGC para la autorización correspondiente, 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 que son devueltos y se acomodan en sus recopiladores. Como evidencia de lo anterior, se muestra en pantalla el módulo de archivo con un listado de documentos que conforman el pase a contabilidad del soporte documental del área de impresión de cheques,

de fecha 10 de diciembre de 2021. Posteriormente se muestra la carpeta de archivo con la nomenclatura EGR-2019- que corresponde a los folios del 10951 a 11000. También se muestra, La tabla de seguimiento y medición del producto del archivo contable del periodo 2021. En lo que respecta al préstamo de archivos, se muestra en versión electrónica el vale de préstamo documental número 1628 de fecha 9 de diciembre de 2021, a nombre de Castillo Evans Alicia de la SAF. Por lo anterior, se puede constatar que se realizaron las actividades conforme a lo establecido en su procedimiento.

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL

Apoyo Administrativo

En la entrevista realizada a Lic. Verónica Janethe Flores Nevares, Responsable del Proceso de Apoyo Administrativo, muestra el documento en versión electrónica identificado como, "Procedimiento de Apoyo Administrativo de la DCG". En este documento se describen cada una de las actividades que realiza. Primero se solicita a los responsables de los procesos de ingresos, operación y contabilidad la información referida a las fracciones que por naturaleza de su proceso correspondan de conformidad a lo establecido en el artículo 95 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Sinaloa. Posteriormente se hace entrega de la información mediante la Tabla de Actualización y Conservación de la información. Las otras tres principales actividades son la solicitud y comprobación de recursos financieros de la DCG; la solicitud y comprobación de recursos financieros de la DCG; el manejo y control de las requisiciones de consumibles y bienes muebles; y las actividades diversas de apoyo administrativo. Para validar lo anterior, se muestra correo de fecha 15 de julio de 2021, mediante el cual se envía información correspondiente de bajas de inmuebles del primer semestre 2021. En lo referente a las comprobaciones de gastos, se muestra el envío de la comprobación no. 0000671 con número de folio EGR2021007727 de fecha 02 de septiembre de 2021, remitida por la titular de la DCG a la Dirección de Auditoría Interna. En lo referente a las actividades de seguimiento de bienes muebles, se muestra la requisición de fecha 15 de julio de 2021 para solicitar el mantenimiento de aires acondicionados de la DCG. Por lo anterior, se puede constatar que se realizaron las actividades conforme a lo establecido en su procedimiento.

FACULTAD DE INGENIERÍA CULIACÁN

Servicio de laboratorio para obra civil

Ejemplo de solicitud: La empresa PAYCO Desarrollos Inmobiliarios, Solicita los servicios de laboratorio para muestreo de concreto en estado fresco para las casas ubicadas en el Fraccionamiento Santa Fe Sección las Orquídeas, fecha: 17/11/2021, sede específica las losas de cimentación, losas de entrepiso y losas de azotea requeridas. Ejemplo solicitud de servicio: folio: UASFICL007011-2021, fecha: 17/11/2021, cliente: DECONCRETO DESARROLLADORA, solicita los servicios de muestreo, revenimiento, elaboración de especímenes, curado, cabeceó, resistencia a compresión, en el Fraccionamiento Santa Fe Sección las Orquídeas. Ejemplo cotización: folio: UASFICL007011-2021, fecha: 17/11/2021, cliente: DECONCRETO DESARROLLADORA, descripción: control de calidad de concreto hidráulico el cual incluye muestreo, revenimiento, elaboración de especímenes, curado, cabeceó, resistencia a compresión y elaboración del informe final de resultados, cantidad 8 muestras. Ejemplo acuerdo de servicio: folio: UASFICL007011-2021, cliente: DECONCRETO DESARROLLADORA, El acuerdo tiene por objeto establecer las bases y los mecanismos de colaboración a qué se sujetará el usuario y el laboratorio para la organización y desarrollo de las actividades el cual incluye muestreo, revenimiento, elaboración de especímenes, curado, cabeceó, resistencia a compresión y elaboración del informe final de resultados por la cantidad de 8 muestras, Se describen las cláusulas. Ejemplo recibo de pago: folio: 09695668, fecha: 18/11/2021, banco Banorte S.A., por el concepto de estudios y análisis técnicos, para la UAS. Recibo de transferencia de pago de fecha 19/11/2021. Ejemplo de informe de resultados de laboratorio para obra civil: folio: UASFICL007011-2021, control de calidad de concreto hidráulico de 8 muestras de concreto empleado en fraccionamiento orquídeas residencial Santa Fe, Culiacán Sinaloa, del periodo 18/11/2021 al 12/01/2022, los resultados se determinan en una muestra por espécimen, edad (7 u 28 días), área, M/V, CR, σ , $\sigma_{prom.}$, $\% \sigma$. Ejemplo: muestra: 1; espécimen: 3; edad: 28 días; área: 78.54cm²; M/V: 2,359Kg/cm²; CR: 20,462 Kgf; σ : 261Kgf/cm²; $\sigma_{prom.}$: 273 Kgf/cm²; $\% \sigma$: 109%, se especifica el procedimiento, conclusión: los resultados obtenidos de la tabla muestran que la mayor parte de las muestras de concreto cumplen con el esfuerzo objetivo del proyecto excepto las muestras 3, 6 y 7, donde la resistencia son menores al 100%. Ejemplo de encuestas de satisfacción a usuarios: donde se cuentan con 9 preguntas donde se califica como: 1-exelente, 2-bueno, 3-regular, 4-malo y 5-muy malo, obteniendo una calificación en todos los reactivos de excelente, sin quejas ni sugerencias. Se muestra evidencia fotográfica de las condiciones de laboratorio actual con los equipos con los que cuentan, revisando la prensa hidráulica que cuenta con su certificado de calibración código: MD-SEP21-F-23649, fecha: 03/09/2021, calibración anual, emitido por METRODAJI, EQUIPOS Y MEDICIONES, S.A. de C.V., con acreditación en fuerza y masa, pues seguimiento de calibración basado en la norma NMX-CH-7500-I-IMNC-2008. Se muestra evidencia fotográfica

y el formato para verificación de equipo de medición de temperatura el cual se realiza en el laboratorio, fecha: 01/08/2021, verificación anual.

UNIDAD ACADÉMICA DE PSICOLOGÍA MAZATLÁN.

Promoción Incorporación y Seguimiento del Programa de movilidad Estudiantil

El Mtro. Inzunza comento que la producción y prestación del servicio, se da con base en lo establecido en el procedimiento específico en donde establece el inicio de la trazabilidad del proceso entre los estudiantes, el responsable de vinculación, el coordinador de movilidad estudiantil, el responsable de vinculación y el coordinador de movilidad estudiantil y coordinador de enlace, para dar seguimiento a la estancia de los estudiantes entregan informe final de movilidad estudiantil, una vez que alumno culmina su estancia y regresa a la universidad, el coordinador de movilidad estudiantil, recibe las calificaciones de la institución de educación superior receptora, se hace la homologación de materias y se envía a través de un oficio al departamento de servicios escolares para la apertura de las actas, la liberación del producto es cuando a los alumnos se les entrega su constancia de participación y contesta la encuesta de satisfacción de usuarios.

ESCUELA DE TURISMO.

Promoción Incorporación y Seguimiento del Programa de movilidad Estudiantil

Las maestras Laura y Yuvel, comentaron que la producción y provisión del servicio inicia cuando el alumno incorpora su expediente mostraron evidencia de un expediente completo de la alumna Salma Giannelle Reyes Aguiar, en donde se observo entre otros documentos la carta de aceptación, carta compromiso, informe final de movilidad estudiantil, homologación de materias y constancia de participación, con la revisión de dicho expediente se verifica la trazabilidad de cada una de las dependencias involucradas, una vez que se integra el expediente completo de la alumna se le entrega su constancia de participación, se le pide contestar la encuesta de satisfacción de usuarios.

DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO

Servicios al público

Se cuenta con la presencia de la Mtra. Anabell Fuentes Arredondo, Coordinadora de Calidad de la Dirección General de Bibliotecas; de la Mtra. Ana Laura Gritti García, Responsable del Área Virtual de Formación de Usuarios; Ing. Arnulfo Palomares Barragán, Coordinador de Servicios al Público del Sistema Bibliotecario; del Lic. Jesús Felipe Rodríguez Aguilar, Bibliotecario; de la Lic. Iracema Cervantes Amarillas, Coordinadora del Área Infantil y Licenciatura en Psicología. Se muestra el documento denominado "Procedimiento de servicios al público" (cuya versión es la 20, de fecha 30 de octubre de 2019), el cual sirve de soporte para regular la producción y la prestación del servicio, en el cual se describen las responsabilidades y autoridades relacionadas con las distintas funciones organizativas vinculadas con el proceso, la descripción del proceso y las actividades generadas (diagrama de flujo, control de formatos y control de cambios). El Objetivo de este documento es el de uniformar y controlar el cumplimiento de las actividades de trabajo, con la finalidad de cumplir el objeto y mejora continua del proceso de servicios al público, y de esta manera, satisfacer los requisitos de calidad que demandan los usuarios. Su alcance aplica a los alumnos, trabajadores universitarios y usuarios externos que solicitan servicios en las Unidades Organizacionales descritas en el objetivo del proceso. En una descripción muy general, el proceso inicia con el ingreso del usuario a la biblioteca, seguido de su registro correspondiente, la solicitud de préstamo de acervo, la búsqueda del acervo solicitado en el catálogo electrónico, la formulación de la solicitud de préstamo interno o préstamo externo, la consulta del material consultado, y al término de la consulta, su depósito en las áreas establecidas para su regreso. Posteriormente se hacen los registros en los módulos del SIABUC. Para verificar la trazabilidad de estas actividades, se verifican los registros de solicitud y de atención a dichas solicitudes. En este ejercicio de auditoría sólo se pudo realizar la revisión de este requisito, a través de diversas capturas de pantalla de los documentos que obran en el SIABUC. Se nos comentó que a la fecha no han registrado Salidas No Conformes, toda vez que los productos y servicios suministrados, han cumplido con los requisitos establecidos. Tampoco se registran en este proceso Salidas No Conformes pendientes por atender, razón por la cual no se han implementado acciones correctivas hasta la fecha.

FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

Servicios al público

Se entrevista ahora a la Mtra. Anabell Fuentes Arredondo, Coordinadora de Calidad de la Dirección General de Bibliotecas; al Lic. Alba Noelia Díaz Ramírez, Responsable de Biblioteca en Turno Matutino; y al Lic. Juan Diego Aguilar López, Responsable de Biblioteca en Turno Matutino. Para llevar a cabo la producción y la prestación del servicio, se cuenta con el documento denominado "Procedimiento de servicios al público", cuya versión es la 20, de fecha 30 de octubre de 2019, en el cual se describen, entre otros aspectos, las

responsabilidades y autoridades relacionadas con las distintas funciones organizativas vinculadas con el proceso, la descripción del proceso y las actividades generadas. El Objetivo de este documento es el de uniformar y controlar el cumplimiento de las actividades de trabajo, con la finalidad de cumplir el objeto y mejora continua del proceso de servicios al público, y de esta manera, satisfacer los requisitos de calidad que demandan los usuarios. Su alcance aplica a los alumnos, trabajadores universitarios y usuarios externos que solicitan servicios en las Unidades Organizacionales descritas en el objetivo del proceso. De manera general, el proceso se desarrolla de la manera siguiente:

- Se inicia con el ingreso del usuario a la biblioteca, seguido de su registro correspondiente.
- El usuario formula la solicitud de préstamo de acervo vía verbal (indicando si conoce el catálogo electrónico).
- En caso de que el usuario no conozca el uso del catálogo electrónico, se le ayuda a su búsqueda y localización del acervo buscado.
- Se procede a la búsqueda del acervo solicitado en el catálogo electrónico.
- Se busca si el acervo solicitado se ubica en estantería.
- Se realiza la formulación de la solicitud de préstamo interno o préstamo externo.
- Se revisa disponibilidad de acervo.
- Se efectúa la consulta del material consultado.
- Al terminar su consulta, se procede al depósito en las áreas correspondientes.
- Posteriormente se hacen los registros en los módulos del SIABUC.

Como evidencia de los resultados de las actividades anteriores, se muestran capturas de pantalla del módulo del SIABUC para un préstamo interno o externo. Al ingresar al sistema, éste solicita datos de alimentación como: nombre y número de cuenta del usuario, la escuela de procedencia, la fecha de movimiento, datos del acervo solicitado (como son: el número de libro solicitado, su título, autor, salida, entrega, número de renovaciones de préstamo y el estatus para ver si el libro está o no en reserva). Si el libro se encuentra en reserva, sólo se puede hacer consulta en biblioteca, de lo contrario, tiene la opción de poderlo sacar del recinto. Se muestra ahora otra captura de pantalla de una búsqueda bibliográfica. Para este efecto, el sistema solicita se registren uno o varios de los siguientes datos: nombre del acervo, autor, el ISBN, el número de páginas, la indicación de si el libro tiene publicaciones, número de páginas, etcétera. Con esta información el sistema busca la obra, y completa los datos no ingresados. También se genera información complementaria como número de libros en catálogo y en estantería, el tipo de ejemplar (donde "1" es reserva para préstamo interno, y del "2" en adelante es de no reserva para préstamo interno o externo), el número de volumen o tomo en caso de enciclopedias. A continuación se mostró una captura de pantalla para una consulta de inventarios, en donde el bibliotecario ingresa nombre, número y tipo de usuario, y el sistema otorga el total de ejemplares en biblioteca, los cuales pueden ser comparados contra el inventario físico. Para verificar la trazabilidad de estas actividades, se verifican los registros de solicitud y de atención a dichas solicitudes. En este ejercicio de auditoría sólo se pudo realizar la revisión de este requisito, con los documentos que obran en el SIABUC, pero este equipo no es utilizado para este tipo de procesos de auditoría a través de medios remotos de comunicación. Se nos comentó que a la fecha no se han registrado Salidas No Conformes, toda vez que los productos y servicios suministrados, han cumplido con los requisitos establecidos, razón por la que, en consecuencia, no se han desarrollado acciones correctivas. Asimismo, no se cuenta con registros de Salidas No Conformes ni de Acciones Correctivas previas, o pendientes de atención.

FACULTAD DE AGRICULTURA VALLE DEL FUERTE

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

Para realizar el control de la producción en relación con el programa de admisión a los programas educativos se define con la convocatoria del proceso de admisión para la planeación para el inicio de las actividades y para ello se cuenta con todo lo relacionado en el Plan de Calidad (fecha de actualización: 12-02-2021 versión 07) en la columna recursos (personal, equipo y materiales de oficina, espacios físicos y ambientales y conectividad). Se dispone la información documentada de manera digital en línea y en la computadora personal del aspirante (al realizar la preinscripción) y donde se puede consultar la información referente a su inscripción. La dirección escolar de la facultad proporciona al alumno un No de cuenta (8 dígitos) y un NIP en donde el alumno puede descargar los documentos (credencial, certificados de estudios). El encargado de control escolar conserva el No. de cuenta y NIP en caso olvido o pérdida del alumno. Así mismo al término de la inscripción antes de la pandemia COVID-19 se regresaba al alumno los documentos originales (acta de nacimiento, certificado de bachillerato), conservando la facultad la constancia de inscripción y a partir de esta pandemia todo se encuentra de manera digital. Al finalizar el ciclo escolar el alumno tiene un No. de Microfilm en donde se puede descargar para el trámite de su certificado de estudios. El proceso termina con la

	<p>constancia de inscripción del alumno por lo que no existen las actividades posteriores a esta. Como complemento a este proceso considerar lo redactado en Procesos Planificación y Control Operacional anteriormente.</p> <p>ESCUELA PREPARATORIA LA REFORMA Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura</p> <p>Para llevar a cabo la producción y la prestación del servicio al ingreso a los programas educativos escolarizados (nivel bachillerato en este caso de la preparatoria) se cuenta con el Plan de la Calidad (la información necesaria para iniciar este proceso), teniendo como base el calendario del ciclo escolar que es proporcionado por la SEP para que se elabore la convocatoria del proceso de admisión, menciona la Lic. Lorena se dispone de todo lo necesario (personal capacitado directamente por el depto. de servicios escolares, infraestructuras, software SACE, equipo computo) para llevar a cabo este proceso. La salida del proceso (certificado de inscripción) se identifica folio de ficha de preinscripción y con eso se puede realizar cualquier identificación. En la preparatoria se tiene como actividad posterior a la entrega del certificado de inscripción es el buzón de quejas y sugerencias. No se realizan cambios en los requisitos de aceptación hasta concluir con el ciclo escolar que termina. El departamento escolar en tiempos antes de la pandemia de COVID-19 la información que se entregaba de manera presencial se guardaba un año en archivo vivo o activo se destruye (la información previamente era digitalizada (para cualquier consulta) y se regresaba al alumno sus documentos originales) en la actualizada la información esta digitalizada. En la Dirección de Servicios Escolares se encuentra un depto. de digitalización en donde se encuentra toda la información en un Microfilm en donde se encuentra este respaldo. En este proceso las salidas no conformes hasta el momento no se han presentado. Como complemento a este proceso considerar lo redactado en Procesos Planificación y Control Operacional anteriormente.</p> <p>ESCUELA PREPARATORIA ANTONIO ROSALES Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica</p> <p>La Responsable de Tutorías Angélica Bautista Ramírez, mostró una serie de documentos donde podemos observar las Lista de enterado de 1era sesión de Tutorías periodo 2 Ciclo escolar 2021-2022 en la que se aprecia el grupo de la tutoría, nombre del tutor y la firma de enterado del mismo en los turnos matutino, vespertino y nocturno. También observé el Registro de asistencia y evaluación, Plan de estudios 2018 Ciclo escolar 2020-2021 Lista de asistencia en el que se aprecian los alumnos con su nmero de cuenta, la fecha de realización de la tutoría y los alumnos que asistieron turno vespertino.</p> <p>Me muestran una de las actividades dentro de la sesión realizada el 11/03/2022 la cual consiste en una serie de preguntas sobre que aptitudes y habilidades consideran que tienen y en qué áreas se les está dificultado el aprendizaje, el Formato de canalización y seguimiento con fecha 25/02/2022 cuenta con datos del alumno (nombre, número de cuenta, grado grupo, edad), unidad académica, la carrera, el tutor, quien lo canalizo, el área a la que se canalizó Y la razón por la cual e está realizando el seguimiento así como algunas acciones a realizar.</p> <p>Firma del responsable del plantel y forma de la persona que lo canalizó.</p> <p>Tutoría con el grupo escolar Cuenta con la unidad académica, carrera, ciclo escolar, periodo, grupo, turno, # de sesión fecha de realización 11/03/2022 y el tutor.</p> <p>También describe el objetivo de esa sesión de tutoría, que en este caso fue analizar los indicadores de desempeño académico, actitudinal y competencias individuales y de forma grupal así como las actividades, describir sus fortalezas y debilidades, realizar opiniones sobre el foro, describir el logro de las competencias) a realizar durante esa sesión de tutoría., Las competencias a promover dentro de la sesión como definir metas y dar seguimiento a sus procesos de construcción de conocimiento, identificar las actividades que les resultan de mayor y menor dificultad frente a retos y obstáculos, entre otros, así como las observaciones del tutor durante la sesión, nombre y firma del tutor y nombre y firma del alumno responsable</p> <p>Oficio informativo para el tutor, así mismo se les hace una breve explicación de las actividades a realizar para que todo quede comprendido de forma clara, Segunda sesión de tutorías 11/03/2022 con los respectivos horarios para los 3 turnos (matutino 9:30-10:30, vespertino 1:05-1:55 y nocturno 7:00-8:00) cuenta con el objetivo de la sesión y la descripción de las actividades a realizar para el alumno basados en los aspectos específicos que se busca realizar durante esa sesión</p>
--	---

<p>Me muestran el Informe de tutoría Grupal cuenta con unidad académica, tutor Kate Judith Nava Cruz, ciclo escolar 2021-2022 muestra las estadísticas de las evaluaciones de sesiones grupales del ciclo escolar 2021-2022 en ella se aprecian el número total de estudiantes tutorados, los estudiantes par</p> <p>Estudiantes con ficha de identificación (completos + incompletos)</p> <p>Estudiantes que llenaron EDAOM</p> <p>Estudiantes que llenaron HEMA 33+0</p> <p>Estudiantes que llenaron CHAEA 32+1</p> <p>Estudiantes que llenaron EA_PNI 12+0</p> <p>Estudiantes que evaluaron as tutorías 9+0</p> <p>Canalizaciones, el número total de estudiantes canalizados con 0 durante ese periodo</p> <p>Conversaciones grupales y conclusiones con número de estudiantes canalizados para atención médica, para atención psicológica y por otra instancia</p> <p>Carta de asignación de Tutor</p> <p>Cuenta con Unidad académica, programa educativo, Tutor: Rodríguez Armenta María Luz, Grado-Grupo:1-6 Ciclo escolar 2021-2022, Numero de usuario y contraseña (borrada)</p> <p>Carta Compromiso Ciclo escolar 2021-2022</p> <p>En el que se muestra el comprimido del asesor PAR (alumno) para mostrar su apoyo dentro de las asesorías, así como las materias en las que es más hábil o se desenvuelve mejor</p> <p>Los compromisos a seguir como apoyar a los asesorados en las actividades de aprendizaje, integrar al asesorado en las actividades, recordarle la entrega oportuna y de calidad de las tareas, analizar la trayectoria académica y avance entregar un informe de las sesiones de asesoría entre otros Datos del alumno asesorado, grupo, turno, materia, así como una listad e compromisos de su parte como respetar y acatar las orientaciones, cumplir con las actividades de la asesoría, asistir a las sesiones.</p> <p>ESCUELA PREPARATORIA ESCUINAPA</p> <p>Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica</p> <p>La Responsable de Tutorías Siboney Polanco me muestra una serie de documentos como Lista de cotejo "cumplimiento en la entrega de evidencias- Tutor 2021-2022" con la Unidad académica correspondiente y el Responsable de tutorías</p> <p>También un formato de Tutoría con el grupo escolar</p> <p>Unidad academia, carrera: bachillerato escolarizado, Ciclo escolar 2021-2022, Sesión 11, periodo 1. Fecha 2021-10-01</p> <p>Cuenta con el objetivo de la sesión que en este caso "El PIT y sus beneficios" Socializar en el PI, PAT y el uso de la plataforma de tutores</p> <p>Las actividades propuestas como presentación del PIT sus acciones, compromisos y beneficios, seguimiento, observaciones, firma del tutor y firma del alumno responsable</p> <p>Se observa el Historial de canalización donde se ve la Unidad Académica los Datos del estudiante con Fecha 24/03/2022: U.A 8230, Carrera 1, Periodo 1, fecha 18/03/2022 Tipo Desinterés al estudio, motivo: la alumna presenta inasistencia a clases presenciales y durante el semestre pasado en las clases por videoconferencia</p> <p>Formato de canalización y seguimiento</p> <p>Cuenta con unidad académica PE, Carrera Bachillerato escolarizado, Tutor: Fabiola Jiménez, Alumna: Katty Marcelles, edad 16 años Periodo 2 Grupo 1 quien canalizó y los motivos por los que se canalizó, en este caso por inasistencia y falta de interés en las clases.</p> <p>Seguimiento de la acción tutorial de medio ciclo escolar 2021-2022, Unidad Académica PE</p> <p>Programa Educativo: Bachillerato escolarizado, RT: SP</p> <p>Muestra una matriz del informe entregado, la temporalizacion marcada en el calendario, las actividades realizadas, la evidencia solicitada para acreditar la acción y el nivel de cumplimiento</p> <p>Todas están cumplidas</p>

Pero si hay algún factor que no se cumpla la encargada del responsable del programa institucional de tutorías se los hace saber para reagendar la actividad, para establecer una nueva fecha y realizar la actividad.

Informe Final de la acción tutorial ciclo escolar 2020-2021, con fecha de 01/agosto 2019 versión 1, Unidad Académica PE, Programa educativo: Escolarizado, Responsable de Tutorías: Dora Elisa Padilla Díaz. Antigüedad como RT 1 año 6 meses

Se muestra el nivel de cumplimiento de las actividades a seguir a lo largo del año, como la asignación de tutores con la evidencia tutorial de seguimiento en línea en el mes de octubre. La jornada de capacitación de asesores Pas, con la evidencia de captura de pantalla virtual y acta de reunión en el mes de diciembre, la canalización de estudiantes a las áreas especializadas de acuerdo a las necesidades de atención con evidencia de seguimiento en línea en el mes de Mayo 2019

Informe de reunión de trabajo con: Reunión con asesor disciplinar y asesor par, UA: PE, Reunión dirigida por : RT- asesor disciplinar, Fecha Diciembre 2020, Hora de inicio:40:00 Hora de Termino: 4:40pm

Cuenta con una descripción de los asesores que asistieron, el número de asistente, los temas tratados así como los acuerdos que se realizaron en este caso: dar asesoría virtual, con el responsable que son asesor disciplinario y asesor par y el cumplimiento permanente del mismo

Acta de Asignación donde se asignan los asesores par al asesor disciplinar, UA PE, PE Bachillerato, Asignatura Biología, Nombre del asesor disciplinar: María Luisa Polanco, Descripción de nombre del asesor par, grado y grupo, horario y lugar de la asesoría
Ana luisa Espinoza 1-05 11/11/21 10-12 Preparatoria

Comité de asesores Par

Comisión Institucional de asesorías, en donde se comprometen a las asesorías y a dar seguimiento al plan de acción tutorial.

Sesión Octubre 2019 Acuerdos entre los que está ayudar a fortalecer el PTI, apoyar a sus tutorados, contar con una trayectoria académica significativa.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES

Emisión de certificados de estudios

La entrevista fue realizada al Dr. Ramón Rodolfo Rodelo Sánchez, Jefe de Nivel Posgrado de la Dirección General de Servicios Escolares (DGSE). El Dr. Rodelo comentó que se cuenta con el documento denominado procedimiento para la emisión de certificados de estudios con fecha de actualización del 12 de febrero de 2021, en el cual se mencionan las actividades a desarrollar por cada uno de los responsables. Asimismo, comentó que el proceso de Emisión de certificados de estudios cuenta con trazabilidad de diferentes áreas tanto de la DGSE como de Secretaría Académica (el responsable de recepción de la DGSE, responsable de digitalización de la DGSE, personal de mensajería, responsable de la unidad académica de la DGSE, responsable de supervisión de procesos de la DGSE, personal de elaboración de certificados, responsable de revisión de certificados, apoyo secretarial, auxiliar de la dirección, Director General de Servicios Escolares, Auxiliar de la Dirección y el Secretario General de la UAS). Con respecto a la preservación de los certificados, el Dr. Rodelo comentó que se digitalizan y ningún documento de los estudiantes se conserva, sino que se les entrega el mismo día que se digitaliza, se mantiene de manera digital en la DGSE. El Dr. Rodelo comentó que para conocer la retroalimentación y quejas de los estudiantes se aplica la encuesta de satisfacción la cual se encuentra en la página electrónica <https://dse.uasnet.mx/alumnos/>, los estudiantes ingresan con su número de cuenta y el NIP y en el momento de descargar el certificado le aparece la encuesta de satisfacción de usuarios, la cual consta de seis preguntas, un apartado de quejas, comentarios y sugerencias, se analizan los resultados de manera cuatrimestral y se realiza el llenado del reporte general de cumplimiento de satisfacción de usuarios.

DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES

Elaboración, control y seguimiento de convenios

En la entrevista realizada al Mtro. Martín Juárez Armenta, Director de Vinculación y al Lic. Oscar Mauricio Meza Medina, Coordinador de Control y Seguimiento de Convenios, mostraron en pantalla el procedimiento de solicitud, elaboración, firma y seguimiento de convenios, el cual contiene cuatro etapas: 1. Solicitud de convenio, 2. Elaboración de convenio, 3. Firma de convenio y 4. Seguimiento del convenio. El Lic. Meza adicionó que para poder emitir un convenio tiene que pasar por estas cuatro etapas y que hay una trazabilidad

del proceso, ya que tienen relación con la Unidad Académica Organizacional y/o contraparte, con la coordinación de control y seguimiento de convenios, con Rectoría, con el titular de la Dirección General de Vinculación y Relaciones Internacionales (DGVRI), con el auxiliar de control y seguimiento de convenios y con la Dirección de Vinculación, lo cual permite obtener tanto el convenio aceptado, pero también el reporte de convenios de colaboración, el reporte anual de seguimiento de convenios y el reporte general de satisfacción de usuarios. Asimismo, comentó el Lic. Meza que tienen resguardos convenios tanto generales como específicos desde 1996 a la fecha, de manera física y electrónica, también cuentan con el Sistema de Vinculación (SIVI), el cual permite a los responsables de vinculación consultar los convenios con los que cuentan la UAS. Cuando un convenio es firmado se entregan los convenios a través de oficio a los solicitantes para su resguardo y monitoreo, asimismo, se resguarda un ejemplar en archivo físico y digital en la Coordinación de Control y seguimiento de Convenios. Por otro lado, para el cumplimiento de satisfacción de usuarios llenan el formato denominado "Reporte General para Cumplimiento de Satisfacción a Usuarios", mostró el Lic. Meza en pantalla el reporte del periodo de julio-diciembre 2021 obteniendo un 96.22%, el cual supera la meta del establecida del 80%.

DIRECCIÓN DE CONTRALORÍA ACADÉMICA

Asignación y control de cargas académicas

El Dr. Marco Mendivil responsable del proceso de asignación y control de cargas académicas, señalo que para la liberación del producto es el movimiento de nómina que tiene que ser validado por el operativo, se aprueba por la DCA, autoriza la dirección de RH y valida sueldos y salarios, el documento se pasa por las dependencias antes mencionadas, sueldos y salarios, recibe la firma de recepción, el movimiento se monitorea por sistema, a través de la plataforma del sistema de información administrativa. El doctor menciona que si llega un movimiento antes del 5 de cada de mes se debe ver reflejado al 15 y se paga en tiempo y forma, si se mete en una fecha posterior el pago se da a una quincena posterior. El doctor comparte en pantalla una carga académica validada, explica cada uno de los rubros que la componente y menciona que esta validez. El doctor entra al módulo de nómina para presentar como se le está dando el pago al personal como parte de la salida de sus productos, se ve el No.1303 una asignatura, con una carga académica de 9 horas (3 base, 3 asignatura y 3 de marzo), es un tiempo completo y tiene una responsabilidad adicional, lo cual encaja con las nueve horas cargadas y es lo que se le paga y con ellos se da la trazabilidad de la entrada de la carga académica con el pago de nómina como a salida.

DIRECCIÓN DE ARCHIVO GENERAL

Servicios de archivo general

En la entrevista realizada a la Dra. Miriam Ramos y Jorge Aguilar en relación con la producción y prestación del servicio, la doctora Ríos explico que se maneja un reporte mensual de servicios, que se generan en el módulo de Midal, se llevan el reporte de los servicios que son proporcionados, solicitudes aceptadas en el mes, expedientes solicitados, servicios de expedientes cumplidos, servicios expedientes no cumplidos en tiempo y forma, servicios cumplidos en el tiempo establecido, observaciones Desde la fecha del 01/01/2021 hasta 31/01/2021 (sellos y firma de recibido). Comparte en pantalla el reporte y lo va describiendo expedientes solicitados por dependencia, solicitudes aceptadas (1), expedientes solicitados (A) 2, servicios expedientes cumplidos (2), servicios expedientes no cumplidos en tiempo y forma B (0), servicios cumplidos en el tiempo establecido (numero C=A-B) 2,1 porcentaje (100). En relación con los servicios de expedientes solicitados por trabajador y mensajería el cumplimiento es del 100 %. La Dra. Ríos muestra el reconocimiento al equipo de la Dirección de Archivo General por la superación de la meta planteada, la doctora agrego que las metas se cumplieron al 100% en todos los meses, con un total de 656. La doctora comenta que en el mes de septiembre hay un incumplimiento de la meta ya que se obtiene un 96.39%, debido a que hubo un problema con informática, y se veía desfasada la información en la página, lo cual se documenta y se le da tratamiento. En relación con la satisfacción del cliente doctora indica que se aplican encuestas de manera física y digital, cuando los mensajeros acuden a una dependencia entregan la encuesta de satisfacción de manera física y se resguardan para el análisis del periodo. El licenciado comparte en pantalla el reporte general de cumplimiento de satisfacción a usuarios, del periodo de junio 2021, está el concepto (en forma general el servicio de mensajería recibido), tamaño de la población (21.54), grado de incertidumbre (10%), tamaño de la muestra (92), encuestas aplicadas (A) 92, encuestas con niveles de bueno y Excelentes (B) 92, $\% = (B \times 100) / A$ (100%) y observaciones. Se muestran en pantalla las encuestas, las cuales tienen marcado el rubro de bueno y excelente, con buenos comentarios. El licenciado Aguilar comparte en pantalla el análisis y seguimiento de comentarios, quejas y sugerencias que se dan en la encuesta digital, se ve el #, comentarios o sugerencia, queja, análisis de la queja o insatisfacción, seguimiento, conclusión. Ya que se tiene la información se da un seguimiento a través del correo electrónico, se le da a conocer lo que se está realizando para atender la queja (fecha de actualización 30 de octubre del 2021, versión 02), se comparte en pantalla una queja se comentan

que en su expediente digital hay documentos que no corresponden, se le responde que hay un error y que ya se actualizo su expediente, que lo puede consultar en su expediente (fecha de recibido 21 julio 2021 y firmado).

DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

Comprobación de gastos

Teresa Soto, asistente del área, comenta que el proceso inicia con un oficio dirigido a la titular muestra evidencia de oficio con fecha 24 de marzo de 2022, solicitud para revisión. Muestra el EGR 2022000901 de cantidad \$8255.96. Revisa el listado y el folio y nombre de usuario Folio 2022001410. El sistema arroja un CGA y pasa las comprobaciones a la encargada del proceso

Envían los comprobantes que son parte de la revisión.

Mostraron el Procedimiento de comprobación de gastos, fecha de actualización 31 de octubre de 2021, versión 19. Como ejercicio de auditoría, se realizó lo siguiente:

Primera revisión

Irma ingreso a la plataforma de comprobación de gastos SIIA – SIF – UAS

Se observó que se un ingreso con un usuario y contraseña se reciben las comprobaciones y se registran en el sistema

Se genera la recepción de trámites de primera revisión, en esta revisión se concentra lo recibido en la recepción

- La segunda etapa es la revisión, se entrega al auditor para la distribución
- Guadalupe González auditor de primera revisión, da el seguimiento y mostró en pantalla la revisión y el CGA Beneficiario 11491 marcela de Jesús Vergara
- Cada auditor cuenta con su usuario y contraseña- pase a primera revisión – se ingresa el folio y se da el pase y se mete al sistema para validar las facturas con vigencia ante el SAT, ingresan al Sistema Integral De Información Administrativa- la actividad primordial es verificar que no estén canceladas ante el SAT.
- Mostró el expediente con folio EGR 2022000901.
- Verifican las cuentas para ver que corresponda el fondo EGR 2022000901
- Mostró primera factura soluciones en informática del noreste S.A. de C.V. No. 20888 y 20889
- Solicitud de compra y orden de compra
- Este expediente cuenta con 3 facturas y póliza de cheque
- Mostró la tira para comprobación en el que se acumulan las cantidades de las facturas con una cantidad final de \$8255.96
- Mostro formato comprobación de gastos con fecha 25 de marzo de 2022 firmado por el auditor 74 María Guadalupe
- Se generan 2 juegos de comprobación uno original para la dirección
- Se arroja un dictamen de comprobación con el CGA2022000855
- Se mostró el dictamen comprobación de gastos de primera revisión con fecha de 25 de marzo de 2022.

Segunda revisión

- José Gilberto Baeza auditor de segunda revisión
- Le llega el dictamen e ingresa al módulo de segunda revisión, ingresa el folio CGA2022000855, agrega la segunda revisión y le da el Visto Bueno. Una vez que la directora lo firma, pasa al apartado de pase de comprobación firmada, libera el trámite para corte y los auditores proceden a hacer el corte.
- María Virginia García - realizó el corte de envío entrando al sistema es auditora de primera revisión, este es el producto que se entrega
- Termina el procedimiento de revisión y comprobación de gastos, se mostró el documento Corte de envío de comprobación de gastos 2022000102, elaborado por el auditor 48, se firma y se llevó a la dirección de contabilidad general, se registra y se registra.

DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

Auditoría interna

Mostró el documento procedimiento de auditoría interna con fecha 31 de octubre de 2021, versión 18. Tiene el objetivo evaluar orientar y vigilar. Como actividades mencionaron lo siguiente:

- Se envía oficio de inicio
- Mostraron como evidencia un ejemplo de un oficio de auditoría: Revisión 0724/1/2105 – para la escuela preparatoria Choix , asunto inicio de auditoría, menciona el nombre del auditor y la documentación que se requiere – con fecha 21 de septiembre de 2021.
- Si es virtual se envía correo con los mismos datos que el oficio. Formatos de encuestas y de entrevistas
- Se gestionan los recursos necesarios para que se lleven a cabo las evaluaciones

- En la parte de la ejecución
- Son entrevistadas las áreas para generar evidencia de lo que se mencione
- Se recaba la información obtenida
- Los alumnos responden encuestas para aportar a la evidencia
- Se apegan a la Guía general de auditores
- Elaboración del informe
- Se entregan los resultados vía correo o en sitio, depende la situación
- Se firman en físico por el auditado
- Se sube a la plataforma
- Se informa a la contraloría de la UAS por parte de la Directora
- Auditorías de escritorio o gabinete
- Se realiza un Programa de auditoría No. 31, con fecha 31 de octubre 2021, versión 14. Con 16 unidades programadas de las siguientes escuelas Zona centro, Zona Norte, Zona Sur, Zona Centro Norte del periodo septiembre al 3 de diciembre 2021.
- Se mencionan las etapas 1. Planeación, 2 ejecución, 3 elaboración de informes
- En la parte de la ejecución, los auditores se basan en la Guía General de Auditoría de la DAI, con 31 de octubre 2017, versión 06.
- Genera el primer informe previo, se mostró como ejemplo el informe No. 0724/1-21-25, el auditado Ing. Oscar Mauricio Heredia Ruiz, Escuela Preparatoria Choix, periodo 1 de octubre 2018 al 30 de septiembre 2021, se exhibe el estado de ingresos, se mencionan las notas al estado de ingresos. Es informe previo porque el auditado puede realizar algunas observaciones al respecto, se le da la oportunidad para solventar observaciones en 5 días hábiles.
- Posteriormente se elabora el informe final y se firma por parte de la Directora, se cita al auditado para que vaya por su informe, aunque sean revisiones en gabinete.
- Se presentó como evidencia final el informe No. 0724/1/21-25, este informe final cuenta con el apartado de opinión, está firmado por la Directora de Auditoría Interna y cuenta con la fecha 24 de Noviembre. La opinión generada para este proceso es que presenta razonablemente en todos los aspectos de importancia el origen de los recursos, así como la aplicación de los mismos. Este es el producto final
- Se cuenta con una recomendación, se cuenta con 20 días hábiles para atenderla y es la siguiente: "La DAI recomienda a la Unidad lleve a cabo las gestiones ante la Dirección Asuntos Jurídicos para la elaboración de los contratos antes mencionados".
- Como actividad final se informa a la Contraloría General de la UAS los resultados y seguimientos, como evidencia muestran el Oficio 017/1/21, en el cual se informan las auditorías del programa 31, así como los resultados del programa de auditoría No. 31.

El Objetivo de la revisión, cumplir con la normatividad de la universidad y que estén registradas todas las operaciones realizadas. Por motivos de la pandemia, se solicita la información vía correo.

COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO

Elaboración de la Estadística Básica

Se entrevista al responsable del proceso de Elaboración de la Estadística Básica, el Lic. Jesús Manuel Elizalde, quien informa que para asegurar el control de la producción y de la provisión del servicio, se tiene el "Procedimiento de Elaboración de la Estadística Básica", de fecha 03 de noviembre de 2021, versión 16, el cual tiene el propósito contar con un instrumento de apoyo para llevar a cabo de manera controlada el proceso de elaboración de la estadística básica, y responder oportunamente a las solicitudes de información que se hace a través de los formatos 911 y de manera particular por otros usuarios. En este documento se describen cada una de las actividades que realizan. Primero, se recibe por parte de la autoridad educativa la solicitud de información para llenado del formato 911. El responsable del proceso muestra en pantalla el oficio de fecha 27 de septiembre de 2021 dirigido al Rector de la UAS, el Dr. Jesús Madueña, quien es notificado del inicio de la captura de la estadística en el portal <http://f911.sep.gob.mx/2021-2022/>. Una vez recibida la información en formatos PDF, la Coordinación elabora en formato Excel dichos formatos para agilizar la captura de la información. El Lic. Jesús Manuel Elizalde muestra en pantalla el archivo 911.7G del Bachillerato General para el ciclo escolar 2021-2022 "Estadística de Educación Media Superior". Posterior se elaboran los oficios y formatos a los Directores de Unidades Académicas para el llenado del formato 911. Para validar lo anterior, se muestra en pantalla el oficio dirigido a los Directores y Directoras de Unidad Académica de Educación Media Superior de la UAS, fechado el 20 de septiembre de 2021 mediante el cual se les solicita la captura de la información por parte de la Coordinadora General de Planeación y Desarrollo. Se valida la impartición del taller para el llenado del formato 911 para el ciclo escolar 2021 – 2022. Para finalizar el procedimiento, se muestra en pantalla el oficio enviado al Lic. Arnoldo López de Santa Ana Rojo, Director de Planeación

Educativa de la SEP del Estado de Sinaloa, mediante el cual se le notifica la entrega oficial de la información escolar 911, con fecha 29 de octubre de 2021. Por lo anterior, se puede constatar que se realizaron las actividades conforme a lo establecido en su procedimiento.

COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO

Procedimiento para Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación

Durante la entrevista realizada al Mtro. Jonathán Hernández Lizárraga, Responsable del proceso de Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación informa que referente a la provisión del servicio que llevan a cabo en la CGPD, se tienen el documento denominado "Procedimiento para Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación" de fecha 20 de octubre de 2021, versión 07. Este procedimiento tiene como objetivo describir el proceso de acuerdo con los requerimientos de los usuarios internos y externos y con los plazos establecidos. Para validar lo anterior, se presenta oficio de convocatoria fechado el pasado 05 de noviembre de 2021, formado por la Coordinadora General de Planeación y el Secretario de Administración y Finanzas, dirigido al Director de Control de Bienes e Inventarios para participar en el Taller de Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación 2022. Se muestra en pantalla evidencia del taller impartido el pasado 08 de noviembre de 2021, en la Sala de Usos Múltiples de la Torre Académica, mismo que fue dirigido para las UA de la Unidad Regional Centro. Otras de las evidencias de cumplimiento en la operación del proceso es la elaboración en tiempo y forma del Plan de Desarrollo PDI 2021-2025 con Visión de Futuro 2025. En cuanto al seguimiento de la planeación, programación, presupuestación y evaluación institucional, se muestra el sistema que permite dar seguimiento a los Planes Operativos Anuales de las UA. Se revisa el caso de la Escuela de Turismo de Mazatlán, quienes presentan un avance del 100% en el cumplimiento de sus metas. Por lo anterior, se puede constatar que se realizaron las actividades conforme a lo establecido en su procedimiento.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL

Asignación, seguimiento y liberación del servicio social

Para establecer las fechas de convocatoria se basa con el calendario escolar, y es validado por el H. Consejo Universitario, se separa en I y II, para cada periodo, se emite la convocatoria, y el alumno debe de cumplir con el 70% de créditos para áreas generales y la duración es de 6 meses y para el área de la salud con el 100% de créditos y un periodo de un año, los coordinadores de servicio social informan de los créditos con lo que cuenta para poder estar en condiciones, de presentarlo, además de la información y soporte requeridos; otro requisito inicial es pasar el Módulo I del Seminario para el compromiso ético universitario y la inclusión social, disponible en www.serviciosocial.uas.edu.mx/brigadistas/seminario, realizar su pre registro, pasar el Módulo II, asistir a la elección de proyectos. Para acceder al sistema debe de colocar la unidad regional a la que pertenece, la unidad académica y el ciclo, con él se queda registrado en el padrón de alumnos/egresados registrados para realizar el servicio social, Ejemplo: unidad regional centro, unidad académica: Ciencias de la Educación, ciclo: 2021-2022 II, se contó con un total de 59 registros. Datos del pre registro son: carrera, número de cuenta, CURP, RFC, seguro médico, nombre completo, edad, tipo de solicitante, promedio, dirección, entre otros. Se cuenta con un catálogo de proyectos donde el brigadista por cada unidad regional y unidad académica puede observar la dependencia, departamento y proyecto al que puede ingresar, sólo se puede acceder a proyectos que ya están previamente autorizados y de manera directa en la plataforma, salvo por una evaluación de proyecto. Como parte del registro de proyectos en unidades receptoras se requiere la fecha de registro, modalidad, unidad receptora, dependencia, departamento, proyecto, tipo de proyecto, responsable del proyecto, perfil del prestador de servicio social, actividad desarrollar, entre otros. No existen tantos proyectos son penetrados por dependencia, tienen prioridad para escoger los mejores promedios. El brigadista escoge un proyecto y se registra en sistema. Hola se puede consultar a los registrados en sistema. Ejemplo inscripción de Unidad Receptora: carta de solicitud de asignación de 36 brigadistas de servicio social, fecha 01/12/2021, esta unidad receptora ya se encuentra registrada sólo se solicitan más brigadistas para el proyecto atención, "Prevención al delito y sistema penitenciario de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado", el cual ya ha sido registrado ante esa dirección, los brigadistas requeridos son del área de derecho, trabajo social, psicología, medicina, entre otros. Ejemplo asignación de proyecto: mediante un escrito de fecha 25/03/2022 la Subsecretaría de estudios, proyectos y desarrollo informa a la verga dista Samantha Verdugo que sea asignado al proyecto "Prevención al delito y sistema penitenciario de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado", dice estipula la fecha en la cual debe de incorporarse y la fecha de término del periodo. Después de que el brigadista recibe la carta de asignación firmada se debe de subir al sistema, verifica el archivo del alumno mencionado. El brigadista envía un reporte mensual al coordinador para evaluar su estadia subir al sistema en el padrón de informes periódicos de alumnos/egresados registrados al servicio social. Ejemplo reporte mensual: Arq. Lorena, proyecto "también la educación ecológica a través de ejercicios artesanales para alumnos de nivel básico en la ciudad de Culiacán", el cual puede ser aceptado o rechazado

en caso de que no cumpla con el formato establecido o alguno de los requerimientos solicitados por el coordinador, informe puede contener fotografías. Coordinador puede consultar el informe en cualquier momento. Y la registra en la bitácora de asesorías y seguimiento de brigadistas el cual puede estar separado por proyecto, asesor, un mes de trabajo, UR, UR, Ejemplo: ciclo: 2020-2021 I, Asesora Alma Gisela, con un total de 18 brigadistas con la asistencia en la primera semana con un informe mensual asistencia en tiempo, buen día receptora Gobierno del Estado de Sinaloa. Cuenta una bitácora de asesorías y seguimiento de brigadistas una vez que fueron atendidos, se registra el nombre, fecha, el proyecto, tipo de asesoría, descripción y comentarios. Al concluir se entrega un informe final de resultados. Zulema Diaz Encargada de Emisión de cartas de liberación, de revisar informe final que cuente con los requerimientos necesarios quiere ser necesario se regresa al Bellavista hasta que cuente con la información pertinente. Ejemplo: María Valeria, proyecto “todos ayudamos aportando”, del periodo del 07/09/2020 hasta el 07/03/2021, modalidad multidisciplinaria, asesor de proyecto Norma Alicia, importante que lleve la Constancia de Culminación de informe final de resultados, donde informa que el brigadista concluye su periodo de manera satisfactoria. Ejemplo: constancia nombre de Jesús Eduardo de la carrera de la licenciatura en ingeniería financiera con el proyecto “todos ayudamos aportando” del periodo del 07/09/2020 hasta el 07/03/2021, cumpliendo con los requisitos académicos estipulados en el artículo 49 del Reglamento de Servicio Social. El recibo de pago por la emisión de la carta de liberación. Cada subdirector de unidad regional solicita mediante un escrito los trámites de carta de liberación en la coordinación de servicio social de los brigadistas que cumplieron con el servicio, Ejemplo: 16/12/2000 XXI unidad regional centro norte solicita las cartas de liberación de 7 brigadistas del ciclo 2019-2020 fase I rezagados. Posteriormente se tramita la carta de liberación. Ejemplo carta de liberación con folio: 612CN111082, a nombre de Adela Rosaura de la Licenciatura en Contaduría Pública de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, durante el ciclo 2019 2020 periodo el 04/02/2020 al 30/09/2020 en la localidad de Guasave Sinaloa, debe de llevar la firma del Director General, Vicerrector, Subdirector de Unidad Regional y Director de Unidad Académica. Pedro Sánchez Es el responsable de enviar las cartas por paquetería a las unidades regionales correspondiente, se toma fotografía dice notifica a la instancia correspondiente, sí guarda un respaldo del registro y de las cartas enviadas, posteriormente las Unidades entregan al usuario final. El usuario contesta la encuesta de satisfacción.

DIRECCIÓN ACADÉMICO LEGAL

Certificación Profesional

La Lic. Oralia, comentó que la producción y prestación del servicio, se lleva a cabo tomando a consideración las partes interesadas pertinentes, los requisitos y criterios de aceptación, los recursos necesarios para la operación del proceso, incluyendo los recursos humanos y materiales, describiendo el proceso bajo la legislación aplicable, describiendo las responsabilidades de cada una de las partes involucradas el proceso, esto con el objetivo de obtener los títulos, diplomas, grados y certificaciones en la fecha promesa de entrega (20 días hábiles), para así dar cumplimiento a los objetivos y metas establecidas en el proceso de certificación profesional.

DIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES

Prestaciones Sociales a los Universitarios

La Lic. Esther comentó que la producción y provisión del servicio, se da conforme a lo establecido en el procedimiento específico, en donde se describen las responsabilidades y autoridades de cada una de las partes involucradas en el proceso, para verificar los anterior la Ing. Alma comentó que la alta al IMSS de los trabajadores empieza cuando el trabajador solicita y entrega documentos para afiliación al IMSS, posteriormente el responsable de recepción para afiliaciones al IMSS, verifica su cobertura en nómina, enseguida el titular de la dirección de prestaciones sociales verifica y autoriza, en este momento el responsable de afiliación al IMSS, captura información a través del programa IDSE, recibiendo el aviso automático de afiliación al IMSS, automáticamente el trabajados recibe su aviso automático de afiliación, con este ejercicio de auditoría se verifica la trazabilidad de las dependencias involucradas en el proceso de afiliación de los trabajadores al IMSS.

ESCUELA PREPARATORIA 8 DE JULIO

Servicios al público

Se toma entrevista a la Mtra. Anabell Fuentes Arredondo, Coordinadora de Calidad de la Dirección General de Bibliotecas; y a la Lic. Luz María Flores Hernández, Bibliotecaria. Para llevar a cabo la producción y la prestación del servicio, se cuenta con el documento denominado “Procedimiento de servicios al público”, cuya versión es la 20, de fecha 30 de octubre de 2019, en el cual se describen, entre otros aspectos, las responsabilidades y autoridades relacionadas con las distintas funciones organizativas vinculadas con el proceso, la descripción del proceso y las actividades generadas. El Objetivo de este documento es el de

uniformar y controlar el cumplimiento de las actividades de trabajo, con la finalidad de cumplir el objeto y mejora continua del proceso de servicios al público, y de esta manera, satisfacer los requisitos de calidad que demandan los usuarios. Su alcance aplica a los alumnos, trabajadores universitarios y usuarios externos que solicitan servicios en las Unidades Organizacionales descritas en el objetivo del proceso. De manera general, el proceso de préstamo interno y externo se desarrolla de la manera siguiente:

- Se inicia con el ingreso del usuario a la biblioteca, seguido de su registro correspondiente.
- El usuario formula la solicitud de préstamo de acervo vía verbal (indicando si conoce el catálogo electrónico o no).
- En caso de que el usuario no conozca el uso del catálogo electrónico, se le ayuda con la búsqueda y localización del acervo buscado.
- Se procede a la búsqueda del acervo solicitado en el catálogo electrónico.
- Se busca si el acervo solicitado se ubica en estantería.
- Se realiza la formulación de la solicitud de préstamo interno o préstamo externo (interno es cuando el acervo se consulta en biblioteca y externo cuando el acervo sale del recinto).
- Se revisa disponibilidad de acervo.
- Se efectúa la consulta del material consultado.
- Al terminar su consulta, se procede al depósito en las áreas correspondientes.
- Posteriormente se hacen los registros en los módulos del SIABUC.

Los usuarios que registran préstamos externos tienen derecho a dos renovaciones consecutivas. En caso de que no devuelvan el acervo en los tiempos establecidos, se les aplica una multa. Si el acervo es perdido, como medida de apremio se le solicita que reintegre un tomo igual, o que reponga la bibliografía con otros dos volúmenes similares. Como evidencia de los resultados de las actividades anteriores, y para ser coherentes y consistentes con lo anotado en los procesos antes auditados, se solicita realizar un ejercicio para verificar la forma en que se lleva a cabo el desarrollo del proceso, a efecto de verificar la trazabilidad de este. El sistema SIABUC contiene diversos módulos, a los cuales se accede solamente si se dispone de los permisos establecidos, a través de un usuario y contraseña. Cada módulo contiene información específica para consultar, ingresar, modificar, sustituir o retirar información. Entre los módulos que integran el sistema, se encuentran los siguientes: adquisiciones (nuevas compras de acervo), análisis y catalogación (registro de alta de nueva bibliografía), consulta de revistas, consulta de libros, estadísticas, impresión, indizado de libros, indizado de revistas, inventarios, préstamos, publicaciones periódicas, respaldoado y acceso a usuarios del servicio. Para verificar la trazabilidad de los procesos de préstamos internos y préstamos externos, se ingresa directamente a los módulos de acceso al personal bibliotecario y al de usuarios del SIABUC. Dentro del módulo de ingreso al personal bibliotecario, se aprecia que al ingresar al sistema, éste solicita datos de alimentación como: nombre y número de cuenta del usuario, el plantel de adscripción o procedencia, la fecha en la que se realiza el movimiento, datos del acervo solicitado (como son: título, autor, número de libro solicitado, salida, entrega, número de renovaciones de préstamo y el estatus para ver si el libro está o no en reserva). Si el libro se encuentra en reserva, sólo se puede hacer consulta en biblioteca, de lo contrario, tiene la opción de poderlo sacar del recinto. Siguiendo con el ejercicio, se muestra ahora otra captura de pantalla de una búsqueda bibliográfica. Para este efecto, el sistema solicita se registren uno o varios de los siguientes datos: título del acervo, autor, el ISBN, etcétera. Con esta información el sistema busca la obra, y arroja toda la información referente al acervo. También se genera información complementaria como número de libros en catálogo y en estantería, el tipo de ejemplar (donde "1" es reserva para préstamo interno, y del "2" en adelante es de no reserva para préstamo interno o externo), así como el número de volumen o tomo en caso de enciclopedias. A continuación se mostró la interacción con el SIABUC para una consulta de inventarios, en donde el bibliotecario ingresa nombre, número y tipo de usuario, y el sistema otorga el total de ejemplares en biblioteca, los cuales pueden ser comparados contra el inventario físico. Por último, se verifican los registros de solicitud y de atención a dichas solicitudes. Se nos comentó que a la fecha no se han registrado Salidas No Conformes, toda vez que los productos y servicios suministrados, han cumplido con los requisitos establecidos, razón por la que, en consecuencia, no se han desarrollado acciones correctivas. Asimismo, no se cuenta con registros de Salidas No Conformes ni de Acciones Correctivas previas, o pendientes de atención.

ESCUELA PREPARATORIA VALLE DEL CARRIZO

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

Se entrevista en este proceso al Ing. Netzahualcóyotl Vega Aragón, Encargado de Control Escolar. Para llevar a cabo la producción y la prestación del servicio, se cuenta con el documento específico denominado "Proceso General de Admisión a un Programa Educativo", cuya versión es la 10, de fecha 11 de febrero de 2022, en el

cual se describen, entre otros aspectos, las responsabilidades y autoridades relacionadas con las distintas funciones organizativas vinculadas con el proceso, la descripción del proceso y las actividades generadas. El Objetivo de este documento es el de contar con un mecanismo que regule y controle el proceso administrativo de registro de la matrícula universitaria, en cumplimiento con la normatividad institucional para estudiantes de nuevo ingreso. Su alcance aplica a los programas educativos de nivel bachillerato y licenciaturas en la modalidad escolarizada de los turnos matutino y vespertino. De manera general, el proceso de préstamo interno y externo se desarrolla de la manera siguiente:

- Establecer la convocatoria correspondiente al proceso general de admisión, de acuerdo con los periodos establecidos en el calendario escolar aprobado por el H. Consejo Universitario.
- Establecer la capacidad de admisión, solicitando a las unidades académicas el llenado de información en el SACE.
- Captura en el SACE de la cédula de información para la planeación del proceso de pre-inscripción y de la aplicación del examen GENEVAL.
- Publicación de requisitos para la pre-inscripción (emitir convocatoria y trípticos).
- Efectuar los preliminares de la pre-inscripción (solicitud de aplicación de exámenes de evaluación diagnóstica y establecer procedimiento para el llenado del registro de aspirantes en línea).
- Reportar y dar de alta los lugares disponibles para cada uno de los programas educativos.
- Desarrollo de la etapa de registro (en la que se detallan diversas actividades).
- Pre-inscripción.
- Integración de expedientes de pre-inscripción.
- Obtener y descargar las constancias de pre-inscripción.
- Coordinar la logística para la aplicación del examen de evaluación diagnóstico.
- Aplicar criterios para la selección.
- Relacionar aspirantes aceptados.
- Efectuar los preliminares de la inscripción.
- Efectuar la publicación de requisitos de inscripción.
- Realización de la inscripción.

Se muestra, a manera de ejemplo, una convocatoria de pre-inscripción para el ciclo escolar 2021 – 2022, a efectuarse del 22 de febrero al 26 de marzo de 2021. En la convocatoria se detalla el procedimiento a seguir para llevar a cabo la pre-inscripción, así como los requisitos que deberán cubrirse. Se describen algunas notas importantes relacionadas con el proceso de mérito, a fin de imprimirle claridad al proceso y evitar cualquier posible ambigüedad. Se muestra también, a manera de ejemplo, un tríptico informativo para el periodo general de admisión al ciclo escolar 2022-2023, a celebrarse del 21 de febrero al 18 de marzo de 2022, en el que se difunden los requisitos para efectuar la pre-inscripción, el procedimiento de trámite para la pre-inscripción y algunas notas aclaratorias. Después de la emisión de estos documentos, se inicia el proceso de pre-inscripción. Posterior a ello, se le entrega al aspirante una constancia de pre-inscripción, de la cual se muestra como evidencia la entregada al C. Acosta Montijo Aylin Guadalupe, el día 22 de marzo de 2022. A continuación, se inicia el proceso de formal inscripción, para lo cual se muestra el portal en donde se realiza este trámite. Finalmente, se genera la constancia de inscripción correspondiente. Como ejemplo se muestra la constancia oficial de inscripción del alumno Duarte Cota Ángel de Jesús, quien quedó formalmente inscrito al ciclo escolar 2021-2022. También aquí se nos comentó que a la fecha no se han registrado Salidas No Conformes, toda vez que los productos y servicios suministrados, han cumplido con los requisitos establecidos, razón por la que, en consecuencia, no se han desarrollado acciones correctivas. Asimismo, no se cuenta con registros de Salidas No Conformes ni de Acciones Correctivas previas, o pendientes de atención.

ESCUELA PREPARATORIA LOS MOCHIS

Servicios de laboratorio de prácticas experimentales

Se cuenta con la infraestructura y recursos necesarios para la prestación del servicio. Se presenta la evidencia del oficio del día 27-10-21 enviado por la Bióloga Inobis al secretario administrativo de la Unidad Académica Preparatoria los Mochis solicitando el mantenimiento de equipos de laboratorio (balanza, microscopio) y mantenimiento de las instalaciones del Lab. Experimental de Física, Química y Biología, se cuenta con el sello de recibido del 27-10-2021

La actividad posterior a la entrega del servicio está relacionada con la realización de la encuesta de satisfacción del cliente (esta se realiza al concluir la práctica y se realiza la evaluación y seguimiento de esta) que es uno de los objetivos de la calidad No. 1.

	<p>El proceso tiene una salida no conforme detectada el 26-01-2022, folio:44/01/22 la cual origino una acción correctiva la cual ya se está atendiendo por el Lic. Cesar García (director de Escuela Preparatoria de los Mochis) marcando como fecha propuesta de cierre 17-06-2022.</p> <p>Por otra parte, los equipos que utiliza el laboratorio para las prácticas son vernier, dinamómetros los cuales en caso de fallar (resorte, ruptura) se desechan y se reponen. Se capacitado al personal sobre Mantenimiento de microscopio (mantenimiento preventivo). En lo referente a las balanzas el mantenimiento lo realiza personal de la UAS únicamente debido a que lo que se pesa no influyen en las practicas que se realizan.</p> <p>CENTRO DE ESTUDIOS DE IDIOMAS CULIACÁN Asignación, seguimiento y liberación del servicio social El Coordinador de Servicio Social de Unidad Académica Julio Cesar Jacquez muestra la Convocatoria del Servicio Social (para unidad receptora) Solicitud de brigadistas para el ciclo escolar 2021-2022 Fase II Vienen fechas de inicio y termino, requisitos y paginas a la cual acceder</p> <p>La Convocatoria del Servicio Social (para brigadistas) Estudiantes y o egresados (as) ciclo escolar 2021-2022 Fase II Vienen fechas de inicio y termino , requisitos y paginas a la cual acceder Periodo de asignación del 24 de enero al 11 febrero 2022 Inicio 1 de febrero 2022 para salud 14 de febrero 2022 para el resto de las áreas Fin 17 noviembre 2022</p> <p>Ejemplo completo 2020-2021-1</p> <p>Marisol Angulo Quiñonez Tutorías en unidad académica preparatoria Emiliano zapata Carta de asignación para el proyecto de “asesorías preventivas en el área de inglés”, 7/09/2020-8/032021</p> <p>Proyecto de Servicio Social o proyecto de intervención Nombre del proyecto asesorías preventivas en el área de inglés. Ciclo 2020-2021-1, modalidad unidisciplinaria, Brigadistas, asesor de proyecto y fecha a 20/11/ 2020 Cuenta con 17 puntos conforme a la guía ente los que están el título del proyecto, la justificación del proyecto, objetivo general y objetivos específicos, metas, actividades a realizar, metodología, la evaluación, resultados esperados, cronograma de actividades, firma de interesados (brigadistas y asesor)</p> <p>Informe mensual Se puede observar en la plataforma un formato donde aparecen los datos del alumno y se puede consultar cada informe, Informe mensual del Servicio Social, Culiacán Sinaloa, fecha de entrega 6/10/2020, datos del brigadista, con nombre del proyecto, modalidad, periodo que cubre el informe, # de informe, horario de asistencia, horas realizadas, firmas del asesor, del responsable de la Unidad Receptora y de Coordinación de Servicio Social</p> <p>Informe final de resultados Realizado en tutoría, unidad académica preparatoria EZ Nombre del proyecto: asesorías preventivas en el área de inglés, ciclo 2020-2021-1, periodo 7/09/2020 al 5/03/2021 Datos de brigadistas, asesor del proyecto, asesor del informe final de resultados y coordinación del Servicio Social con firmas</p> <p>Documento probatorio informe final Constancia del seminario Compromiso Ético Universitario y la inclusión social Carta de Asignación Firma de asesor que hace constar la terminación satisfactoria de las actividades del proyecto del Servicio Social Constancia de participación en el encuentro de experiencias de brigadistas de Servicio Social</p>
--	---

<p>Constancia de terminación satisfactoria del Servicio Social en la unidad Receptora con datos del brigadista, con firma del responsable del UD) Constancia de culminación de informe final de resultados emitida por la DGSS con datos del brigadista, periodo realizado, proyecto, firma de coordinación.</p> <p>Solicitud de cartas de liberación 248 Angulo Quiñones Marisol, licenciatura, periodo y forma de realizarlo vía IFR con fechas de entrega, de impresión y de enviado, para la bitácora. Carta de liberación de Marisol con Folio 631C117691 Fue por ella 25/02/2022</p> <p>ESCUELA PREPARATORIA AUGUSTO CÉSAR SANDINO Servicios al público La Bibliotecaria Rosa Martínez me mostró el Registro de usuarios para biblioteca departamental Fecha de actualización 30/10/2019 versión 6, indica que biblioteca A. Cesar Sandino, UR Centro Aparece una tabla con fecha, nombre del usuario, sexo, escuela, grado y grupo, tipo de usuario (alumno, trabajador, externo) Tema o asignatura, servicio, hora de entrada y firma</p> <p>Se muestra imagen del sistema de préstamo de libros (porque la computadora con el programa es otra y la auditoria se tomó desde otra máquina que si tiene internet) Prestamos Preparatoria Augusto Cesar Sandino Cuenta con diversas pestañas en donde se indica el usuario el tipo de servicio que es como préstamos externos, prestamos internos o consulta. Para el caso de préstamo aparece una ventana en donde se aprecia el número de cuenta del alumno, la fecha de préstamo 25/03/2022, el nombre del alumno, la escuela, el libro prestado con No. De adquisición, título, autor, salida, entrega, y renovaciones y estatus, en este caso la consulta fue interna por lo que se regresó el mismo día y no hubo renovaciones.</p> <p>Mostraron el reporte histórico de préstamos externos del mes de febrero donde se aprecia el listado con no. De cuenta, nombre, no. De adquisición, Título, clasificación, fecha y hora de los usuarios que han utilizado el recurso de préstamo externo durante dicho mes,</p> <p>Préstamo en sala (préstamo interno) Ventana cuenta con no. De adquisición para el registro del libro, el número de cuenta del alumno y sale la información que se tiene registrado del mismo y con eso se registra el préstamo, me mostraron el reporte histórico de préstamos internos.</p> <p>UNIDAD ACADÉMICA DE GASTRONOMÍA Y NUTRICIÓN MAZATLÁN Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil La MC. Cynthia Lora Rosales, Responsable de Vinculación de la Unidad Académica de Gastronomía y nutrición de Mazatlán, describió y mostró en pantalla el procedimiento de promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil (con fecha de emisión del 03 de julio de 2020, versión 6), el cual consta de cuatro etapas: 1. Emisión de la convocatoria, 2. Presentación de la solicitud, 3. Revisión, integración y remisión de expedientes y 4. Seguimiento. La convocatoria del proceso se autoriza por el titular de la Dirección General de Vinculación y Relaciones Internacionales (DGVRI), la Mtra. Lora comentó que la convocatoria fue emitida en enero de 2022 e inicio el 09 de febrero de 2022 y finalizó el 25 de febrero de 2022 y fue publicada en diferentes redes sociales, mostró en pantalla la página de Facebook de movilidad estudiantil-UAS (29 de enero de 2022) y la página de Facebook de la Unidad Académica de Gastronomía y Nutrición Mazatlán. Por otro lado, el Responsable de Vinculación recibe y revisa la documentación acorde a la convocatoria y se entrega al Coordinador de Enlace de Unidad Regional, el cual recibe y revisa la documentación y entrega la documentación al Coordinador de Movilidad Estudiantil, el cual también recibe y revisa, los clasifica por IES, revisa términos de postulación (fecha límite de envío, requisitos, forma de envío, entre otros), organiza los expedientes por los términos de postulación de las IES receptoras y envía los expedientes a las IES receptoras, da el seguimiento para ver si el estudiante fue aceptado y si fue aceptado recibe carta de aceptación y le informa al Responsable de Vinculación de la Unidad Académica correspondiente, el cual a su vez informa al estudiante sobre su aceptación, el estudiante a su vez envía la DGVRI el itinerario de viaje y documentos requeridos para su estancia, cura el semestre en la IES receptora, culmina su estancia y regresa a la UAS, entrega el informe final de movilidad estudiantil y responde la encuesta de satisfacción, mientras el coordinador de movilidad estudiantil recibe calificaciones del estudiante por parte de IES receptora, también envía las calificaciones al responsable de vinculación de la unidad académica correspondiente y emite y entre las constancias de los estudiantes que acreditan satisfactoriamente el</p>
--

Programa de Movilidad estudiantil. El responsable de vinculación de la unidad académica elabora oficio dirigido a la Dirección General de Servicios Escolares para apertura de actas y homologa las calificaciones, el secretario académico de la unidad académica captura e imprime los kardex, el responsable de vinculación de la unidad académica recibe los kardex en físico y los anexa a los expedientes de los estudiantes, entrega la constancia de participación a los estudiantes e informa a la DGVRI la relación de los estudiantes regulados y constancias entregadas. Por lo que en esta descripción se puede observar la trazabilidad del proceso, así como los productos generados (Constancia de participación y kardex del estudiante). Con respecto a la encuesta de satisfacción la Mtra. Lora señaló que la contestan después de entregar el reporte final de movilidad estudiantil y mostró un ejemplo en donde la estudiante menciona en el apartado de comentarios y sugerencias que fue una experiencia muy enriquecedora, en el apartado de felicitaciones la estudiante escribió que felicitaba a la UAS por tener este tipo de programas que abren horizontes a los estudiantes, y que recomendaría el programa de movilidad estudiantil a los compañeros, mencionando que es una oportunidad perfecta para un aprendizaje más enriquecedor, además de un crecimiento personal muy grato.

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Egresos

En la entrevista realizada al personal de egresos, Subdirectora de la Secretaría de Administración y Finanzas, Sebatiana Berbelleza y las colaboradoras, Keico Vianey Obeso Félix (responsable del proceso), Gisela Félix (operativa), Alma Rivera del Soporte documental y Marcela Zazueta Soto. La responsable del proceso la Keico Obeso, señalo que las formas de verificar el producto final, se hace a través de la entrega un reporte a contabilidad, ahí viene descrito si se cumplió la meta establecida para ese objetivo, la responsable comparte en pantalla el reporte mensual de cheques reportados del mes de febrero 2022, recibos de cheques entregados a los beneficiarios 3,135, recibos de cheques entregados a la DCG 3,133, indicador 99.94%, meta entregar de manera mensual a la DCG, se cumplió con la meta. Para las salidas no conformes, mencionan que no tienen, porque viene validado desde la recepción, no se puede recibir con algún error o incumplimiento de requisitos, además se cuenta con una guía de trámites, lo revisan y si hay una devolución de un cheque, se le dan los requisitos que deben de cumplir o se les llama por teléfono y se les dan los requisitos. Gisela Feliz comparte en pantalla de manera impresa, los requisitos para la devolución del dinero, carta, depósito bancario firmado y sellado, de no cumplir no procede. La responsable del proceso menciona que se cuenta con una encuesta, se aplica la encuesta en ventanilla y cuando se procesa la información, se hace el reporte de la satisfacción del usuario, además se cuenta con un buzón, si tienen alguna inconformidad la pueden hacer llegar, este buzón se abre cada cuatro meses, la responsable comparte en pantalla los resultados de la encuesta de satisfacción del cliente, reporte del ultimo trimestre del cuatrimestre septiembre –diciembre 2021, en el cual se observa el proceso de Egresos VTG concepto (en forma general el servicio recibido), tamaño de población (645), grado de incertidumbre (10.00), tamaño de muestra (99), encuestas aplicadas (A) 104, encuesta con niveles de bueno y excelente (B) 104, $\% = (B \times 100) / A$ (100.00 %), observaciones (se cumplió la meta), en formato con una fecha de actualización de 30 octubre de 2017, versión, en relación al buzón de quejas y o sugerencias se encontró vacío en el buzón, no hubo ningún comentario de sugerencia o de inconformidad, en la tabla se observa # (1), Buzón, Comentario o sugerencia (se encontró vacío), queja (se encontró vacío), análisis de la queja o (N/A), Seguimiento (N/A), conclusión (N/A). Con fecha de recibido 09 de febrero del 2022.

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Ingresos

En la entrevista realizada al personal de ingresos, Subdirectora de la Secretaría de Administración y Finanzas, Sebatiana Berbelleza y los colaboradores Lic. Fernando Vázquez Ramón (responsable del proceso de ingresos), Karina Valdez (encargada de la emisión de CFDI), Vianey Citali Álvarez (emisión de hojas de pago), Hugo Edmundo cajeo general. El licenciado Fernando Vázquez, comenta que se hace entrega de los indicadores para cada objetivo y muestra el reporte del indicador del subsidio, lo cual se realiza de manera mensual y explica de soporte documental, con fecha del 01 de diciembre al 31 de diciembre del 2021, subsidios 100%, proyectos y donativos en 80%, en la tabla se observan tipo de ingresos (subsidios/proyectos, donativos y otros), numero de comprobantes capturados A (6 y 5 respetivamente), numero de comprobantes capturados y liquidados de meses anteriores B (0/92), número de comprobantes entregados a la DCG (6/97), numero C (6/97), $C/A + B \times 100$, meta (entregar a al DGC al 100%/ entregar el 80%), se alcanza la meta establecida para los dos con sello de recibido 05 de enero 2022. Para la encuesta de satisfacción del cliente, el licenciado comparte en pantalla la medición y análisis de la satisfacción del cliente del periodo cuatrimestral de septiembre a diciembre del 2021, se observa una tabla con los aspectos a evaluar que son cuatro (1. Atención al recibir el servicio, 2. Cómo evalúa la claridad en los requisitos para su solicitud, 3. Qué opinión tiene de los tiempos de entrega del servicio y 4. en forma general el servicio recibido fue), las ponderaciones son en

relación con: excelente, bueno, regular, malo, muy mal se aplicaron un total de 138 encuestas y todas tienen marcado en excelente, se observan un gráfico con los resultados. El licenciado comenta que para evitar los errores humanos, los operativos conocen el procedimiento y los requisitos de las solicitudes de servicio, al momento de recibir, revisan la documentación, y se le firma de recibido, en caso de incumplimiento con el requisito y le falta algún documento, se le dice en el momento, para que integren la información faltante, cuando es a través de correo electrónico y no cumple se le hace saber por qué no puede continuar con el trámite. Como ejemplo nos muestra una hoja de solicitud de pago (Vianey Vázquez), se ve que llega al correo, revisa la información y la debe comparar con el acuerdo de cuotas, se revisan los conceptos y que las cuotas sean correctas, se va al sistema, ingresa al sistema de cuotas del sistema que son aprobadas por el consejo universitario), ingresa al sistema se pone el monitoreo de la solicitud, aparece en relación a la inscripción, que son ocho recibos, se abre, se corrobora que todo este correcto, se da la emisión y la escuela ya puede hacer el uso de recibo. En el mismo sistema se da el rechazo y se marca cual fue el rechazo.

SECRETARIA GENERAL

Recepción de proyectos, análisis y determinación de factibilidad por parte de las comisiones para poder ser presentados ante el H. Consejo

Procedimiento atención y dictaminación de solicitudes y/o proyectos por las comisiones permanentes del HCU, documento 18 de enero 2021, versión 13. Cuenta con 43 actividades.

Se solicitó evidencia de algunas y se mencionó lo siguiente:

Mostró su correo electrónico en el cual se le hizo llegar un aval de secretaría académica universitaria con fecha del 20 de enero de 2022, , el proyecto "Reestructura del programa institucional de tutorías de la Universidad Autónoma d Sinaloa, , el pre dictamen,

Mostró el proyecto "Reestructura del programa institucional de tutorías de la Universidad Autónoma d Sinaloa" con un número de 20 involucrados y colaboradores

Se realiza un pre dictamen es sin firmas, tiene fecha 24 de enero de 2022 y es elaborado por el asesor Posteriormente mostró dictamen con firmas y con fecha del 24 de enero de 2022.

COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL DE LA UNIDAD REGIONAL CENTRO NORTE

Asignación seguimiento y liberación del servicio social

Una vez que sale la convocatoria a las unidades receptoras y a brigadistas; se marcan tiempos de pre registro y duración - Como evidencia se muestra una convocatoria de Servicio Social para Brigadistas que se publica a través del sistema, con fecha 17 de noviembre, esta les llega a través de la Dirección General.

- Los estudiantes se pre registran
- Se realiza un seminario para el compromiso ético universitario
- Los que aprueban el seminario
- Si se aprueba se asignan
- Se inicia el servicio social
- Se entrega el informe de labores cada mes
- Se cumplen 480 horas
- Se entrega el informe final
- Se emite su carta de liberación
- Se reporta a la Dirección cada semana
- Se mencionó información sobre las políticas
- En la primera se menciona que se hacen llegar las convocatorias en la página, correo electrónico a los alumnos, física y verbalmente.
- Jornadas de orientación de las convocatorias – se pasa a los grupos a comentarles que ya salieron

Se observa como ejemplo los registros de la escuela Ciencias económicas, administrativas y tecnológicas. Se observó el expediente de Lixi Carolina Valenzuela Rivera, estudiante VARL00

Se observa su curso de inducción con fecha probable de acuerdo con la convocatoria del 14 al 21 de enero de 2022. Se mostró su carta de asignación con fecha de 28 de marzo de 2022, realizará el servicio social del 14 de febrero al 15 de agosto 2022. Posteriormente se registra y se muestra la cédula de registro con fecha de 28 de marzo de 2022, ciclo 2021-2022 2, No. de cuenta 1518715-2. Como parte del seguimiento y control – mencionan que ellos no tienen acceso a esa información.

Se mostró como ejemplo el informe final de resultados de comisión Nacional del Agua, con fecha 01 de septiembre 2020 al 28 de febrero de 2021- Brigadista Antonio Parra González. Se mostró la carta de liberación de Antonio Parra, Folio 631CN111451.

Mencionaron que cada 2 meses se reporta a la dirección, Mostraron el reporte de emisión de carta de liberación de Enero y Febrero 2022 con los siguientes resultados 100% de cumplimiento, se iniciaron 5 trámites, se liberaron 2 cartas de servicio, 9 cartas en proceso.

DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES
Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil

Como parte de la auditoría, se revisa con Patricia Cibalina Guerra Corrales, directora de la DGVRI y responsable del proceso, Marco Iván López Delgado, coordinador de vinculación, el procedimiento específico de Procedimiento de promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil (fechas de actualización 03 de julio 2020, versión 06)

El proceso inicia cuando el titular de la DGVRI autoriza la convocatoria y realiza la difusión en diferentes medios. Se revisa convocatoria de movilidad estudiantil nacional presencial 2021-2

Se establecen los requisitos:

- Formulario de movilidad nacional
- Carta compromiso
- Carta de autorización de los padres con copia de su identificación anexa
- Carta de postulación de la unidad académica
- Kardex con porcentaje de créditos y promedio mínimo de 8.5
- Solicitud de movilidad estudiantil
- Solicitud y requisitos de la institución de destino
- Formato de homologación de materias
- Constancia de materias que cursa actualmente
- CV
- Carta de recomendación del tutor académico
- Carta de recomendación de un miembro de un cuerpo académico
- Copia de identificación oficial
- CURP
- Certificado médico de buena salud
- 2 FOTOGRAFÍAS tamaño infantil
- Vigencia de derechos del seguro médico

Se establece un link para el acceso a la plataforma de registro. Fecha de inicio: 26 de mayo 2021, Fecha de cierre: 06 de junio 2021. Información de contacto de la coordinación de movilidad estudiantil

Se promueve y publica la convocatoria en unidades académicas, mediante posters, en redes sociales, sesiones informativas, publicación de testimonios, entrevistas en radio, televisión y los medios que consideren oportunos. Para que los estudiantes reúnan los requisitos establecidos y entregan la documentación al responsable de vinculación de la unidad.

Para dar apoyo a la comunidad estudiantil, se generó un directorio de vinculadores. Se revisa directorio de vinculación, en este documento identifican a los diferentes responsables de vinculación en las diferentes unidades académicas. Se menciona Facultad, Departamento, Teléfono, Correo electrónico, Nombre y foto del responsable de vinculación para su fácil identificación.

Una vez entregada la documentación por parte del alumno, el responsable de vinculación revisa la documentación si esta completa de acuerdo con la convocatoria, armando un expediente por estudiante y entrega relación de expedientes al coordinador de enlace de UR.

Se revisa matriz de programa de Movilidad Estudiantil, se toma de muestra para evaluación el expediente siguiente:

- Nombre: Guzmán Gutiérrez K.
- Modalidad: presencial / Programa: ANUES
- Nivel de estudios: Licenciatura
- Carrera: Estudios Internacionales / Facultad de Estudios Internacionales
- Promedio: 9.54 / Porcentaje de créditos: 62.5%
- Universidad destino: Universidad Anáhuac / Campus Querétaro
- Se identifica número de cuenta (UAS) y No. de cuenta de banco
- Teléfono y correo electrónico

- Fecha de postulación: 21/mayo/2021
- Estatus: aceptado
- Fecha de aceptación: 26 de mayo 2021

Se revisa el expediente, contando con la siguiente documentación:

- Formulario de movilidad nacional saliente
- Carta compromiso (fecha 05 de mayo 2021)
- Carta de autorización del padre con copia de identificación anexa (fecha 05 de mayo 2021)
- Carta de postulación de la unidad académica (fecha 14 de mayo de 2021, firmado por el Director de la Facultad de Estudios Internacionales y Políticas Públicas, Dr. Jesús Enrique Sánchez Zazueta
- Kardex con porcentaje de créditos y promedio mínimo de 8.5 (Fecha 20 de abril 2021, promedio 9.54
- Solicitud de movilidad estudiantil - Programa de movilidad nacional ANUIES – solicitud de participación (14 de mayo 2021) y homologación preliminar de materias
- Formato de homologación de materias (fecha 05 de mayo 2021)
- Solicitud de la Universidad Anáhuac (firma 12 de mayo 2021)
- Constancia de materias (fecha 03 de mayo 2021), firmada por la coordinadora de carrera de la Facultad de Estudios Internacionales y Políticas Públicas
- CV
- Carta de exposición de motivos (fecha 02 de mayo 2021)
- Carta de recomendación del tutor académico (fecha 28 de abril 2021)
- Carta de recomendación de un miembro de un cuerpo académico (fecha 11 de mayo 2021), firmado por MC Juan Carlos Amezcua
- Copia de identificación oficial y CURP
- Certificado médico de buena salud (Fecha 11 de mayo 2021)
- Vigencia de derechos del seguro médico – constancia de vigencia de derechos.

Se observa que el expediente cuenta con la documentación requerida.

Una vez que es aceptado el estudiante se le informa y se realizan sesiones informativas con los estudiantes aceptados. Y solicitan se envíe a la DGVRI itinerario de viaje, documentos para su estancia, carta compromiso, número de teléfono y dirección donde se hospedará, para confirmar su movilidad estudiantil. Con estos requisitos completos se cursa el semestre en la unidad receptora.

Una vez culminada la estancia, el alumno entrega informe final de movilidad. Se revisa Informe final de movilidad estudiantil de la estudiante K. Guzmán Gutiérrez quien curso el séptimo semestre de Licenciatura en Estudios internacionales en la Universidad Anáhuac, campus Querétaro. Periodo: 2021 – 2

Se recibe las calificaciones por parte de las IES receptoras y se envía a los responsables de vinculación, las constancias que acrediten la participación dentro del programa y se solicita a la generación de la constancia de participación y la actualización de calificaciones en el kardex, culminando el proceso en cuanto se entrega la constancia de participación al alumno.

Se entregan constancias de participación a estudiantes.

Se revisa constancia emitida a Karla María Guzmán Gutiérrez, por haber participado en el Programa de Movilidad Estudiantil nacional durante el semestre agosto-diciembre 2021. Firma del rector y firma del Director General de Vinculación y Relaciones Internacionales

DIRECCIÓN DE RADIO UAS

Producción y Transmisión de la Programación de Radio UAS; Programas, Promocionales y Enlaces Remotos

En la entrevista realizada al Lic. Angellos Shinué Pérez Morales, Responsable del Proceso de Producción y transmisión de la programación de radio UAS; programas, promocionales y enlaces remotos, informa que referente a la provisión del servicio que llevan a cabo en Radio UAS, se tienen el documento denominado "Producción y transmisión de la programación de radio UAS; programas, promocionales y enlaces remotos" de fecha 19 de febrero de 2021, versión 02. Este procedimiento tiene como objetivo, establecer una metodología de apoyo para difundir la ciencia, la cultura y el quehacer universitario de manera oportuna contribuyendo a tener una sociedad informada, que le permita obtener un mayor desarrollo personal y social, cumpliendo la normatividad institucional y legislación aplicable a la radio acrecentando la imagen y el prestigio de la UAS en los medios digitales y le mundo ofreciendo un servicio de calidad. Para constatar que las

actividades se realicen de conformidad con el procedimiento de Producción y Transmisión de la Programación de Radio UAS; programas, promocionales y enlaces remotos, se presenta lo siguiente: Solicitud de fecha 10 de febrero de 2022 por parte del Director del Sistema de Gestión de la Calidad, quien solicita realizar y transmitir un spot referente a la Política de Gestión de la Universidad Autónoma de Sinaloa. Una vez recibida la solicitud se revisa y autoriza por parte de la Mtra. Marisol Herrera, Directora de Radio UAS. Posteriormente, y una vez aprobado, la recepcionista, sube la solicitud al sistema INFO Radio UAS, en el cual se muestra que la solicitud Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad quedó registrada con fecha 11 de febrero de 2022. Solicitud de promocional No. 2685, Tipo grabación de spot, fecha de evento 11 de febrero de 2022. Descripción del evento, realizar y transmitir un spot referente a la política de gestión de la UAS. Asimismo, se valida que el productor técnico asignado, fue el Lic. Angellos Pérez. Se revisa el promocional grabado y editado, contiene la información de acuerdo con la solicitud realizada. Para validar lo anterior, se revisa la programación del lunes 28 de marzo de 2022, para la transmisión para XHUAS, haciendo contar que el primer impacto de la Política de Gestión 2021-2025 quedó registrada a las 06:03 am, con la clave COM-0652. Asimismo, se muestra en pantalla la tabla de cumplimiento para el periodo enero – febrero 2022, en la cual aparecen enlistados los nombres de los programas y el porcentaje de cumplimiento, por ejemplo, el programa “Agenda Global”, cuenta con un 100%, Algarabía infantil cuenta con un 100%, etc. Se observa cumplimiento con lo establecido en su plan de calidad y procedimiento específico de operación.

CENTRO DE ESTUDIOS DE IDIOMAS LOS MOCHIS

Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica

Mediante la plataforma oficial del Programa Institucional de tutorías www.situas.edu.mx/admin, se puede consultar el PAT, Ejemplo: PAT clave: 9411, ciclo: 2021-2022, estatus: ok, el cual se fue verificado y avalado por el H. Consejo Universitario. Ejemplo minuta de reunión: reunión de trabajo con comité académico de tutorías, fecha 09/07/2021, se muestran evidencia mediante mensajes de texto de la notificación para la reunión, evidencia fotográfica de la reunión realizada de forma virtual, el propósito de la reunión, con observaciones generales donde se aportaron ideas para implementar al PAT, el curso propedéutico para adaptar el nuevo trabajo en línea, actividades de libre elección como recepción de evidencias y solicitudes, entre otros. Ejemplo convocatoria: Lanzar la convocatoria de incorporación a la red de asesoría par, se envía el formato para lanzar la convocatoria por medio de mensaje de texto en grupos de WhatsApp a los jefes de grupo correspondiente, además de la página oficial y de manera personal, se muestra evidencia fotográfica de los mensajes de texto de difusión así como la convocatoria. Ejemplo: mediante la plataforma se asignan las sesiones grupales de manera interna y en el sistema de seguimiento en línea de la acción tutorial, se muestra en la plataforma los objetivos y actividades para cada carrera, el plan, el periodo, etc. Se revisa las tutorías de Ezequiel Alberto, escuela recibido 15 tutorados. Ejemplo notificación tutoría: escrito de asignación de tutor Alberto Ezequiel, por medio de la presente se notifica de su asignación tutor tutor 2 para la acción tutorial por lo que adjuntan los datos para el ingreso al sistema, se adjunta la lista de alumnos, si acepta se compromete a cumplir las funciones según lo indica el programa institucional de tutorías y su reglamentación mediante la colaboración y elaboración del PAT, llevar a cabo por lo menos 1 sesión mensual con su grupo escolar, crear un ambiente de confianza, respeto y cordialidad, verificar que los alumnos hayan llenado la ficha de identificación y HEMA en línea, entre otras responsabilidades. Se muestra en plataforma el formato objetivos y actividades el cual el tutor llena para la carrera y el período correspondiente con su fecha y objetivo de la tutoría. Ejemplo: fecha 04/10/2021, sesión: 1, profesor Alberto Ezequiel, objetivo uso indebido del teléfono celular en clases en aula, de otros equipos digitales y asistencia a las sesiones por videollamada, actividades reforzar el reglamento escolar tanto dentro del salón de clases como fuera de él, así como sensibilizar e informar a los alumnos sobre la manera de utilizar el celular en clase. Ejemplo reunión con padres de familia: fecha 17/09/2021 se realizará una Junta de padres de familia de alumnos de nuevo ingreso como parte del programa de acción tutorial mediante la plataforma ZOOM. se registra una lista de asistencia de los alumnos de primer semestre a la reunión de padres de familia. Ejemplo: reunión del 17/09/2021 donde asistieron ocho de los diecisiete alumnos con sus padres. Se cuenta con una encuesta para identificar alumnos con aptitudes sobresalientes en deportes y actividades culturales donde se registra del alumno su nombre, promedio, grado, si practica algún deporte, actividad artística o cultural, perteneces a una cultura indígena, hablas alguna lengua indígena, etc. Se muestra evidencia fotográfica de difusión de la encuesta para identificar alumnos con actitudes sobresalientes en deportes y actividades culturales. Muestra evidencia de capacitación del RT en la elaboración del nuevo PAT ciclo 2021-2022 De fecha 13/07/2021 plataforma ZOOM. Hola se muestra evidencia de la reunión para designación de comité de asesor par, a través del grupo de asesores parte de los semestres II, IV y VI que se llevó a cabo mediante la plataforma ZOOM, se muestra mensajes detesto de convocatoria, así como de los asistentes. Ejemplo lista de cotejo: la calma es el cumplimiento de la entrega de la evidencia al tutor, Que registra la evidencia de cumplimiento de la hoja de asignación firma y sello, observaciones, listas de asistencia fotos, con nivel de cumplimiento para cada uno

de los tutores, semestre de marzo junio 2021. Ejemplo informe final de acción tutorial: donde se indica la temporalización marcada en el calendario, acción, evidencia solicitada para acreditar la acción y se cumplió o no, dentro de las acciones se encuentra el curso propedéutico para estudiantes de nuevo ingreso sí cumplió, taller actualización docente y disciplinar sí cumplió, guion de tutorados en el sistema sí cumplió, entre otros.

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y TECNOLÓGICAS

Asignación, seguimiento y liberación del servicio social.

Para la unidad regional centro norte dónde se encuentra obligar académica de Ciencias económicas, administrativas y tecnológicas, periodo 2020-2021 2, Se puede realizar la consulta de los brigadistas asignados mediante la página www.ssocial.uas.edu.mx/admin/sistema/, cuántos hombres son los brigadistas, sus cartas de asignación, sus opciones (aceptado/eliminar), si cuenta con el proyecto, sus opciones (aceptado/eliminar). Ejemplo solicitud de brigadistas: carta de fecha 21/02/2021 se informa del requerimiento de brigadistas de servicio social para apoyo en el proyecto "programa de servicio social para atender la emergencia social derivada del SARS COV-2 En la comunidad universitaria, familias y entornos inmediatos en forma presencial, mixta y virtual en el ciclo escolar 2020-2021 Fase II", Para realizar el servicio a partir del 22 de febrero hasta el 31 de agosto. Ejemplo proyecto: se muestra el proyecto "asesoría par entre iguales", con la modalidad multidisciplinar del periodo del 22 de febrero al 31 de agosto de 2021, con el nombre de los 14 brigadistas que van a participar en el proyecto, se describe el proyecto de forma detallada, con cronograma de actividades. Ejemplo informe mensual: el informe I de fecha 01/03/2021 del brigadista Adriana Lizeth, de la licenciatura en Contaduría Pública Fiscal con el nombre del proyecto "programa de servicio social para atender la emergencia social derivada del SARS COV-2 En la comunidad universitaria, familias y entornos inmediatos en forma presencial, mixta y virtual en el ciclo escolar 2020-2021 Fase II", con un total de 20 horas receptoras con un horario de 2 a 6 pm., Subrayan las actividades realizadas como una elaboración de diagnósticos de necesidades del estudiante de primaria, distinguir las necesidades educativas con las cuales cuenta un niño de 12 años de la familia, realizando seminarios compromiso ético e inclusión social, entre otras actividades, incluyendo observaciones vivencias fotográficas. Ejemplo informe final: el informe final con de fecha de inicio 22/02/2021 al 31/08/2021, del brigadista Adriana Lizeth, de la licenciatura en Contaduría Pública Fiscal con el nombre del proyecto "programa de servicio social para atender la emergencia social derivada del SARS COV-2 En la comunidad universitaria, familias y entornos inmediatos en forma presencial, mixta y virtual en el ciclo escolar 2020-2021 Fase II", menciona el aspecto organizacional, la problemática detectada y jerarquizada. Ejemplo: constancia de asistencia al módulo I del seminario para el compromiso ético universitario y la inclusión social, de la Licenciatura en Contaduría Pública fiscal realizado el 16/02/2021. Ejemplo: recibo de pago Hola Folio 9701709 de fecha 15/11/2021.

ESCUELA PREPARATORIA EL FUERTE

Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel Bachillerato y Licenciatura

El Ing., Rafael Ayala mostró a través de la plataforma de la Dirección General de Servicios Escolares, módulo de admisión, en donde se observa el expediente de la aspirante Fuentes Soto Luz Paulina, el cual contiene información como, Nombre de la escuela: Preparatoria el Fuerte, carrera, numero de ficha, el estatus de la solicitud, en este caso el estatus de la alumna es "Autorizado", ya que el expediente esta completo y con ficha de admisión pagada, aspirante, descarga la constancia de prescripción en donde se observan datos generales de los aspirantes, como parte del ejercicio de auditoria mostro el documento de requisitos y criterios de aceptación, en donde se describen los criterios de aceptación de las constancias de aceptación.

FACULTAD DE ESTUDIOS INTERNACIONALES Y POLÍTICAS PUBLICAS

Asignación, seguimiento y liberación del servicio social

La Lic. Diana comentó que la producción y la prestación del servicio, se da conforme a lo establecido en el procedimiento específico, el cual explico detalladamente, el control del proceso se da a través de los siguientes documentos: Convocatoria, Padrón de unidades receptoras, padrón de alumnos inscritos y egresados, carta de asignación, formato de reporte mensual, formato de informe final de resultados, carta de liberación por unidad receptora y coOncstancia de terminación, para verificar lo anterior, se revisa el expediente completo de la alumna Angulo Lavín Alejandra, en donde se observa que la liberación del producto queda registrada en la firma del libro de registro de entrega de constancia de terminación, la Lic. Diana mostró el documento de requisitos y criterios de aceptación en donde se observó los criterios de aceptación de la carta de liberación de servicio social, verificando lo descrito en la copia de la carta de liberación de la alumna Angulo Lavín Alejandra, correspondiente al periodo agosto a septiembre de 2021.

ESCUELA PREPARATORIA CHOIX

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

Parte importante en el desarrollo de este proceso en el que se tiene con el plan de calidad (recursos humanos, programas de cómputo, espacio físico y condiciones ambientales y equipo y materiales de oficina), junto con Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio (RCAPC). Se presenta la evidencia de la instalación de la comisión institucional de admisión en donde dan inicio a los datos de planeación del proceso de admisión del ciclo 2022-2023.

Después de conocer la convocatoria (ciclo 2022-2023 el 6 de febrero) el aspirante debe llenar lo relativo a la preinscripción (ciclo escolar 2022-2022 del 21-al 25 de marzo) en donde el aspirante registra la información correspondiente (en el formato RCAPC se describe el orden que se deben de ingresar). Nota: En la página de UAS para el proceso de inscripción de tiene toda la información que necesita el aspirante conocer en tres pasos además es pueden descargar guía de Preinscripción, Guía CENEVAL, Guía de fotos, anexos. Se constata la Guía de preinscripción. Programa de capacitación y Adiestramiento 2022

Comenta la Lic. Noelia que todos los documentos que se suben al sistema deben estar legibles porque una función que le corresponde es la de revisarlos, si estos están bien en el sistema al alumno le aparecerá un recuerdo de palomeado, en caso contrario dirá rechazado y el motivo (puede al aspirante nuevamente a subir los documentos al sistema). Uno de lo puntos es lo concerniente pase al ingreso al CENEVAL (en la preparatoria Choix los aspirantes no van a realizar este paso) si pasa el examen el aspirante tendrá el derecho a la inscripción, cabe hacer mención que durante todo el proceso la UAS está en contacto con el aspirante se le están enviando SMS (7 mensaje el ultimo le da la bienvenida para el ingreso a la UAS).En este punto se constata la salida de este proceso (se presenta evidencia del ciclo 2020-2021 del alumno Jaciel Daniel Lastra Gámez folio:009923641. Luisa Fernanda Iza Gastelum folio: 8970370).

La entrada a este proceso (Servicios Escolares Escuela Preparatoria Choix) es la convocatoria y la salida de este es el certificado de inscripción.La salida del proceso (certificado de inscripción) se identifican folio de ficha de preinscripción y con eso se puede realizar cualquier identificación.

La liberación del producto es la entrega del certificado de inscripción. Después de este no existen actividades posteriores.

En este proceso las salidas no conformes hasta el momento no se han presentado. Uno de los puntos clave es el CURP el cual es checado en RENAPO para evitar errores.

ESCUELA DE DERECHO GUASAVE

Asignación, seguimiento y liberación del servicio social.

Para la realización del servicio se cuenta con todo lo necesario descrito en el Plan de Calidad.

A cada alumno tiene nombre de usuario, es el numero de cuenta y una contraseña generica y estando dentro del sistema (Dirección General de Servicio Social) en la columna brigadista tiene el acceso. El Lic. Hector manda la clave de ingreso y la contraseña posteriorme el brigadista entra al sistema y cambia la contraseña. En caso de no recordar la contraseña se solicita una nuevamente y el Lic. Hector realiza nuevamente el tramite

El término de la actividad de este proceso es la entrega de la carta de liberación de servicio social, el brigadista firma una copia de liberación que se queda en la escuela.

Los controles oportunos que se tiene se encuentran en la página de la dirección general de servicio social (antes de la pandemia se tenía una reunión con todos los brigadistas en donde se le explicaban todos los detalles, en la actualidad esta se realiza por medio de 2 videos (se encuentran en la página de la UAS (asocial.iuas.edu.mx), los cuales existe una evaluación (si no se pasa esta evaluación no hay asignación para el servicio social).

No se han identificados salidas no conformes en este proceso.

ESCUELA PREPARATORIA LÁZARO CÁRDENAS

Servicios de Laboratorio de Prácticas Experimentales

Para la revisión de este proceso, se entrevista al QFB. Fausto René Ibarra Lau, Secretario Administrativo; a la Lic. Brisia Isabel Santos Cuevas, Secretaria Académica; y a la Mtra. Bibiane Pierre Noel Gilles, Responsable de Proceso.

Para llevar a cabo la producción y la prestación del servicio, se cuenta con el documento específico denominado "Procedimiento de Servicios de Laboratorio de Prácticas Experimentales", cuya versión es la 05, de fecha 03 de marzo de 2022, en el cual se describen, entre otros aspectos, las responsabilidades y autoridades relacionadas con las distintas funciones organizativas vinculadas con el proceso, la descripción del proceso y las actividades generadas.

El Objetivo de este documento es el de estandarizar y organizar las actividades administrativas necesarias para proporcionar con eficiencia y calidad las actividades administrativas necesarias para proporcionar con eficiencia y calidad el servicio de laboratorio, para el desarrollo de las prácticas que complementan los programas de las asignaturas experimentales contenidas en el plan de estudios de bachillerato universitario. Su alcance aplica a los servicios de laboratorio experimental de usos múltiples para la realización de prácticas experimentales dirigidas a la enseñanza-aprendizaje de las asignaturas de plan de estudio de bachillerato universitario.

De manera general y resumida, el proceso se desarrolla de la manera siguiente:

- Elaborar, entregar y convocar a reuniones semestrales a los miembros de la Academia Multidisciplinaria de Asignaturas de Laboratorio.
- Elaborar los planes de actividades experimentales.
- Revisar el número de prácticas en el periodo de programación y verificar los materiales requeridos.
- Revisar las prácticas señaladas en los planes de actividades experimentales del área.
- Elaborar el programa semestral de actividades experimentales.
- Elaborar los requerimientos de equipos, materiales y reactivos requeridos, así como de mantenimiento preventivo y correctivo a instalaciones y equipos.
- Elaborar horarios de actividades experimentales.
- Impartir inducción a la actividad experimental.
- Desarrollar las actividades experimentales.
- Llevar a cabo la evaluación del servicio de laboratorio de prácticas experimentales.

Para verificar la trazabilidad del proceso, como ejemplo, se revisaron los planes de actividades experimentales para el presente ciclo escolar, así como los programas semestrales que derivan de ellos.

También aquí se nos comentó que a la fecha no se han registrado Salidas No Conformes, toda vez que los productos y servicios suministrados, han cumplido con los requisitos establecidos, razón por la que, en consecuencia, no se han desarrollado acciones correctivas. Asimismo, no se cuenta con registros de Salidas No Conformes ni de Acciones Correctivas previas, o pendientes de atención.

FACULTAD DE AGRONOMÍA

Servicios al público

El bibliotecario Oscar Tamayo me mostró lo que es su sistema de SIBUAC que es donde ellos realizan todo el registro de su actividad, a la cual ellos ingresan con usuario y contraseña

Me mostró un registro de Préstamos externos el cual cuenta con fecha de consulta, registro del alumno, Daniela Díaz con fecha de préstamo, nombre y escuela, el título del libro a prestar con su número de adquisición Metodología de la investigación fecha que se prestó 24/03/2022, fecha que se regresó 28/03/2022 y numero de renovaciones,

Para préstamos internos se registra número de adquisición, título, autor del libro, fecha, y nombre y número de cuenta del alumno.

Me mostraron el reporte histórico de préstamos internos del 25/03/2022 al 28/03/2022
Se registra la escuela, el tipo de préstamo, el no. de adquisición y la fecha de la misma,

Reporte histórico de préstamos externos del 01/02/2022 al 28/02/2022, cuenta con número de cuenta, nombre, no. de adquisición, título, clasificación, ejemplares fecha de entrega, fecha de salida, y número de renovaciones. En este caso 506D Juan Carlos Silva consultó el libro de Construcción de invernaderos con no. de adquisición 4757 y una clasificación de SB4165472005, 4 ejemplar del 10/02/2022 al 15/02/2022.

También me mostraron el Registro de Usuarios para biblioteca departamental fecha de actualización 30/10/2019 Versión 06, UR: centro Biblioteca: Ing David Mayes que es un Registro de los alumnos que ingresan a la biblioteca con fecha, nombre de usuario, sexo, escuela, grado y grupo, tipo de usuario, tema o asignatura, servicio, hora de entrada y firma. Podemos observar a la alumna Carina Luque, sexo femenino de

	<p>la Facultad de Agronomía del 3-1 para la asignatura del alimentación agropecuaria para hacer uso de la sala con hora de entrada de las 8:46</p> <p>ESCUELA PREPARATORIA GUASAVE DIURNA Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura</p> <p>La encargada de control escolar Alba Eraldez me mostró los documentos que se utilizan a lo largo del proceso como la Solicitud de preinscripción cuenta con un código de barras con el numero 0008062046 Cuenta con curp y nombre del solicitante en este caso León Apodaca Sofía, domicilio, fecha y lugar de nacimiento, estado civil correo así como nombre del padre o tutor, escuela a donde quiere ingresar; 7630 preparatoria Guasave Diurna, Carrera que solicita 1 Bachillerato escolarizado, escuela anterior, y una serie de preguntas referentes a sus estudios, nivel de socioeconómico, y si cuentan con alguna discapacidad, fecha y firma de la autoridad de la dirección general y del interesado.</p> <p>Documentos pedidos para la preinscripción Acta, constancia de estudios, CURP registro IMSS, pase de ingreso al examen constancia de preinscripción y se emite cuando ya se la aceptan todos los documentos. Constanca de Preinscripción con código de barras, folio 008062046, escuela 7630 Preparatoria Guasave Diurna, Carrera 1 Bachillerato Escolarizado, tueno Matutino, fotografía fecha 11/03/2020 2:54:19pm cuenta con información general del aspirante nombre León Apodaca Sofía, dirección lugar y fecha de nacimiento, datos del padre madre o tutor e información sobre estudios anteriores.</p> <p>Aplicación de examen CENEVAL pero por pandemia no se ha aplicado, entonces prácticamente al contar con la constancia de preinscripción el aspirante tiene ingreso a la preparatoria Al estar inscritos dentro de la preparatoria se emite una constancia de inscripción</p> <p>Requisitos para inscripción, Certificado de educación secundaria de Sofía León Apodaca Acta de nacimiento, Carta protesta donde suscribe que el aspirante ha sido aceptado para ingresar al programa educativo Bachillerato Escolarizado en la Unidad Académica Preparatoria Guasave Diurna, Carta de consentimiento del padre o tutor, Numero de afiliación de IMSS, Carta de Autorización de Datos Personales en donde se autoriza a proporcionar número de teléfono móvil y electrónico debido a la situación por pandemia y constancia de inscripción.</p> <p>Constancia de inscripción con folio 8062046 León Apodaca Sofía, ciclo escolar 2020-2021 que ha sido inscrita a la unidad académica Preparatoria Guasave Diurna programa educativo 1 Bachillerato Escolarizado domicilio, documentos presentados y firma del alumno y del control escolar de la unidad académica.</p>
<p>PROCESOS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO, PROCESOS DE MEJORA (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>9.1, 9.2, 9.3, 10.2, 10.3</p>	<p>DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Administración del sistema de gestión</p> <p>En la entrevista realizada al Mtro. Omar Beltrán Zazueta, director del sistema de gestión de calidad, menciono que la revisión por la dirección se realiza de manera anual, se cuenta con un procedimiento básico de la revisión por la dirección (30 de octubre del 2021, versión 16), comparte en pantalla, va mostrando como se va desarrollando, la revisión por la dirección se lleva a cabo después de una auditoría interna (celebrada del 2 al 4 de marzo del 2022). El día 16 de marzo se recibe e integra toda la información y da como resultado la minuta de revisión por la dirección, la cual comparte en pantalla, alcance de 49 procesos, desarrollo acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas, cambios que podrán afectar al SG, como el parque de innovación tecnología (financiamientos externos), cambio de área de un proceso (interna), plan de austeridad de la Universidad, así como la pandemia, proceso de revisión y modificación de la normatividad institucional, los resultados de la auditorías internas, se obtienen cuatro no conformidades a los requisitos 4.4.1 (2), 7.1.3 (infraestructura) y 10.2 (no conformidad y acción correctiva), 20 observaciones y 24 oportunidades de mejora con fecha del febrero del 2022, se observa el estado de las acciones de las no conformidades y acciones correctivas, de las cuales 33 se encuentran abiertas y 25 cerradas. El Mtro. Beltrán señalo que el cumplimiento de los objetivos se da a través de los indicadores, de la conformidad de producto y las metas alcanzadas, comparte en pantalla el resultado general de procesos que reporten indicadores, explica la tabla concepto (alcanzaron la meta en cada periodo de revisión), número (45%), porcentaje (91.8 %). En relación a la satisfacción del cliente de enero a diciembre del 2021, se aplicaron 44, 742 metas, con una meta del 80%, alcanzando el 92.71%, en el análisis se supera la meta con un 12.71%, manteniendo una tendencia favorable del impacto de los servicio universitarios, para los usuarios y las partes interesadas, el Mtro. Beltrán, señalo</p>

que se hace un análisis de las quejas, comparte en pantalla una tabla y explica proceso con reporte de quejas (15, porcentaje 29%), procesos sin reporte de quejas (33, porcentaje 69%), procesos que no entregaron reportes (1, porcentaje 2%), con un total de 49, porcentaje 100%, agrega que se hace un análisis de las quejas y/o insatisfacción. El Mtro. Beltrán agrega que se consideran las salidas no conformes, comparte en pantalla en análisis de las salidas no conformes por procesos, explica la tabla que contiene los procesos de servicios al público del SIBIUAS, archivo contable, asignación, seguimiento y liberación de servicio social y servicio de laboratorio y practicas experimentales, salida no conforme, una para cada proceso, con un 25% respectivamente, el tratamiento se da a través del procedimiento de salidas no conformes (fecha de actualización 30 de octubre del 2021, versión 13), firmado al final por el rector de la UAS, Dr. Jesús Madueña Molina.

En la entrevista realizada al QFB Fernando Soto Pérez que se desempeña como colaborador de mejora y seguimiento, comentó en relación a los procesos de evaluación del desempeño y procesos de mejora, que se cuenta con un procedimiento para planes de mejora (fecha de actualización octubre 2021, versión 5), comparte en pantalla el procedimiento y explica en contenido del mismo, hizo referencia a que los planes se desarrollan al concluir el primer bimestre del año y una vez validados aparecen con esa fecha de elaboración, los planes de mejora los recibe el QFB Soto quien encarga de revisarlos que cuenten con la estructura establecida de acuerdo a los elementos de entrada que provienen de auditorías internas y externas, revisión por la dirección, matriz de riesgos y oportunidades. Se hace una evaluación trimestral y una anual, se valida la eficiencia y se le da el estatus de cumplimiento, en caso de no cumplir se levanta una acción correctiva, se muestra el control de cambios del procedimiento. El QFB Soto indica que a los responsables de proceso se les da la notificación para la elaboración de su plan de mejora a través de oficios y correo electrónico. El QFB Soto señaló que cuentan con un instructivo del módulo del Sg- Sección mejora y Seguimiento para elaborar el plan de mejora (fecha de actualización 30 octubre 2021, versión 7), menciona que cada año se da una capacitación de los planes de mejora, que va alineado al instructivo, la cual comparte en pantalla y va explicando los lineamientos, objetivos, estructura, la forma en que se incorpora la información, en relación a la justificación, el objetivo general de mejora, la descripción del punto de mejora y los beneficios esperados. El QFB F Soto explico que también derivado de la matriz de análisis de riesgos oportunidades en la columna falla y mejora se establece puntos de mejora los cuales se deben incluir para elaborar el plan de mejora respectivo. El QFB Soto señaló que se hace una clasificación para priorizar la mejora como es la dificultad, el plazo, el tiempo de implantación y los impactos de cada uno de ellos con sus respectivos valores, para llevarlos a la planificación de las acciones y calendarización de tareas, se establecen los tiempos, las evidencias y responsable de cumplirlo. El QFB soto indica que si en el sistema aparece una palomita indica que se encuentra bien planteado el plan de mejora. Esta la reprogramación de tareas, para cuando no se pueden cumplir con las acciones de mejora, que por cuestiones internas o externas no se da cumplimiento a las fechas establecidas. El QFB señala que cuando hay un incumplimiento en los planes de mejora se deben señalar la justificación y se reprograma la fecha del trimestre o en caso de cambiar año de ejercicio se levanta una acción. Se verifica el incumplimiento y los que reprogramaron. Al final de la evaluación aparece el porcentaje de cumplimiento, la evaluación de la eficacia, el punto de mejora y los beneficios. Como evidencia comparte en pantalla e ingresa al plan de mejora del proceso de admisión de los programas educativos, se ve la introducción, justificación, objetivo general del plan de mejora, puntos de mejora, análisis, objetivos y beneficios esperados, la acción, la tarea y evidencia, fecha de elaboración 28 de febrero de 2022, autorizado por la alta dirección de UO (30 de enero 2020, versión 1). El QFB comparte en pantalla la evidencia de cumplimiento de una solicitud de informática para agregar servicios al sistema constancia de preinscripción, se ve la captura de pantalla del portal donde esta lo referente a la preinscripción en el portal de servicios escolares, se muestra como ejemplo lo referente a una capacitación, se observan las fotografías del curso impartido. El QFB Soto mostro el resultado de los seguimientos de los planes de mejora, en el ejercicio 2021 se obtuvo el 85.16% de cumplimiento y en la evaluación de la eficacia el 87.75%. La Mtra. Rosita Guevara, en lo referente a las auditorías internas señala que está regulada metodológicamente desde plan anual de gestión de la DGSC, se tiene un procedimiento de auditorías internas (fecha de actualización 30 de octubre del 2021, versión 16), se basa en la norma ISO 19001: 2018. La Maestra compartió que se realizaron cambios importantes en el mismo, lo cual tiene que ver con las políticas 5, 6 y 7 del comportamiento profesional del auditor ligado al código de ética de la UAS, la reducción del equipo auditor (jubilaciones, nuevas asignaciones, problemas de salud y decisiones personales, se cambian los requisitos de competencias para poder ser auditor (políticas del equipo auditor), compartió en pantalla los tipos de competencias de los miembros del equipo auditor, se modificó el desarrollo del procedimiento de las actividades y políticas que tienen que ver con las etapas de seguimiento y mejora del programa de auditorías en lo referente a las entradas y salidas (Procedimiento para Auditorías Internas, fecha de actualización 30 octubre de 2021, versión 17). La maestra Guevara indico que los cambios se ven reflejados en el cierre programa del 2021, comparte en pantalla y explica las observaciones en la revisión y mejora del

programa 2021. La Mtra. Guevara comparte en pantalla el programa anual de auditorías 2022, y va explicando el contenido del mismo; objetivos, criterios de auditoría, método de auditoría, sitio o remota, equipo auditor (57 auditores), identificación de riesgos y tratamientos, cronograma (se marca que se ejecutó la auditoría interna en el mes de febrero), revisión y mejora del programa, con fecha de elaboración del 10 de enero del 2022, con firmas (fecha de actualización octubre 2021 y, versión 10). La Mtra. Guevara comparte en pantalla el plan de auditoría No. 32, va explicando cada uno de los rubros que los componen, se ejecuta el plan del 15 al 24 de febrero del 2022, menciona los objetivos, fue multisitio, se realizó de manera presencial, el alcance fue de 49 procesos, los criterios de auditoría, miembros del equipo auditor (51 auditores, auditora líder Alma Leal, 9 auditores en entrenamiento), las responsabilidades, los riesgos, los tratamientos de los riesgos, la agenda y las autorizaciones, el cual se elaboró el 4 de febrero del 2022, con firma del Mtro. Omar Beltrán y firma de la auditora líder (fecha de actualización 30 octubre del 2021, versión 10). La Mtra. Guevara comparte en pantalla el informe de auditoría, señalo que se detectaron cuatro no conformidades referidas a los puntos 4.4.1 (2), 7.1.3 y 10.2, se obtuvieron 20 observaciones y 24 oportunidades de mejora, se auditó un total de 61 unidades organizaciones (30 administrativos y 31 escuelas), con fecha de elaboración 24 de febrero del 2022, firma de elaborado y autorizado. La Mtra. Guevara comento que se realizó una reunión de cierre para dar a conocer los resultados y al día siguiente (25 febrero 2022) se sube el informe al portal de la DGDS, en el rubro de informe de resultados. La Mtra. Guevara comparte en pantalla el oficio enviado al Director General de vinculación de Relaciones Internacionales, donde se le indica que los resultados ya están disponibles en la plataforma de la DSGC (firmado y sellado). La Mtra. Guevara comenta que se hizo una evaluación del desempeño de auditores, ingreso al portal de la DSGC, evaluación se pone a disposición de los auditados, se habilita una página para que se realice la evaluación del desempeño de auditores, explica los criterios a evaluar, se captaron un total de 181 opiniones, se califica comportamiento profesional, ambiente que propicio, la claridad de las preguntas, la objetividad al recopilar las evidencias, las aportaciones, el resumen de hallazgos, si cumplió con el horario, habilidad técnica en plataforma, nivel de competencia del auditora. Se obtuvo como resultado el 85% excelente, 11% bueno, 3% regular (3 opiniones). Se obtienen criterios malos en la objetividad (1%), resumen de hallazgos (1%), incumplimiento de horario (2%). Se le entrega a cada auditor su percepción del ejercicio de auditoría, se compartió en pantalla la información de López Obregón Marisol la cual tiene calificación de excelente en los procesos evaluados. La Mtra. Guevara indico que se les entrega una constancia de participación a los auditores y comparte en pantalla una en la cual se observó el nombre del auditor, el número de auditoría, proceso que evaluó y cuantas horas de auditoría registró (firmado Mtro. Omar Beltrán), así mismo se le pide que lo agreguen la constancia a su currículo como auditor. La Maestra ingresa a la plataforma del Sistema de Gestión y muestra las competencias de los auditores, se consultó el expediente de Alma Leal, se ve la constancia de auditora líder. Se muestra la constancia de Palomares Villareal Miriam como auditor en entrenamiento y el cumplimiento de los requisitos que se estipulan en el programa de auditorías internas como es como la constancia de formación de auditores internos, su constancia de años de antigüedad, su título de licenciatura en historia, la constancia de aprobación de cursos en la Norma 9001 y 19011:2018, por lo cual en este ejercicio de auditoría 2022 participa como auditora en entrenamiento. La Mtra. Guevara compartió en pantalla una presentación de la capacitación que se les da a los auditores previo al ejercicio de auditoría, explico las actividades del proceso de auditoría conforme al nuevo procedimiento, la tipografía de los hallazgos, se hizo un ejercicio de auditoría, la redacción de no conformidad, la integración de los hallazgos y los nuevos cambios en el SGC. Los hallazgos son reportados en la plataforma del SGC, la información la suben los auditores, además pueden consultar los reportes anteriores. La Mtra. Guevara menciona que para el seguimiento de los resultados de la auditoría se levantan los reportes de las no conformidades y para las oportunidades de mejora se les sugiere que los plasmen en los planes de mejora.

La licenciada Gabriela Avendaño colaboradora de la DGSC, menciona que para las no conformidades y acciones correctivas cuenta con un procedimiento de no conformidades y acciones correctivas (fecha de revisión 30 octubre del 2021, versión 18). Explico que cuando hay no conformidades derivadas de las auditorías internas, se toma el reporte del informe de auditoría, se coloca un folio y les envían por correo electrónico los reportes foliados a los responsables de proceso. La Lic. Avendaño comparte en pantalla el reporte de no conformidad y acciones correctivas, explica el contenido del documento que presenta fecha (24 febrero 2022), folio(283/02/22, fuente de origen (auditoría interna), la descripción, requisito incumplido (8.1), determinación de la causa de la NC, determinación de la causa de la NC, investigación y análisis de las causas que originaron la no conformidad, existen NC similares o potencialmente pueden ocurrir, acciones necesarias- descripción de las correcciones- descripción de las acciones correctivas (revisión y actualizar los documentos del proceso específico), responsable de la implementación (Silvano López García), fecha propuesta de cumplimiento 31 de marzo 2022. Se encuentra un rubro para la verificación que contiene identificación de la NC, fecha, folio, revisión del cumplimiento, fecha de verificación, eficacia de las acciones (30 de octubre del 2021, versión 15). La Lic. Avendaño explico que se revisan que las causas sean acordes a las acciones a

realizar y una vez verificado se le envía por correo electrónico al responsable de proceso (Silvano López), comparte en pantalla el correo enviado con fecha del 25 de febrero del 2022. Adicional a esto comento que se lleva un control el llenado de los reportes y las fechas de los vencimientos, una vez que esta próxima la fecha de cierre de la no conformidad, se les solicita la evidencia necesaria para cerrar la no conformidad. La Lic. Graciela Avendaño compartió en pantalla el control de NC y AC, explica el llenado de la tabla de Excel y describe el contenido del mismo, como es el número, la norma auditada, , fecha de identificación (24/02/22), proceso o sitio (SG), folio de la acción (270/02/22), folio de acción (270/02/22), origen de la acción (AI), requisito incumplido (7.1.3) NC/similares, estado (abierto), fecha de propuesta de cierre, fecha de cierre, impacto, efectividad, responsable de verificar el cumplimiento. La licenciada comparte en pantalla el cierre de una no conformidad, explico que es en relación con el requisito 7.4 del proceso de admisión, fecha de verificación del 02/03/2022, en la eficacia de las acciones se realizó la sociabilización de los reportes de cumplimiento de objetivos del proceso a través de la realización de dos reuniones de trabajo virtuales. Responsable de revisar el cumplimiento Fernando Ixel Soto Pérez, firmado, fecha de aceptación 02/03/2022. Se comparte en pantalla la evidencia del cierre de la no conformidad que es una minuta de trabajo con fecha del 20 y 23 de febrero del 2022, hora 14:00 hrs. Objetivo Socializar la planeación y desarrollo del Proceso de Admisión 2022-2023 así como los resultados de la auditoría, asuntos tratados se ven las capturas de pantalla de las reuniones y la lista de participantes. La licenciada señalo que para las quejas se les da el mismo tratamiento de una no conformidad, como evidencia se comparte en pantalla el registro de no conformidades con fecha (22/10/2021), folio (256/10/21), retroalimentación del cliente (quejas), descripción (tres usuarios consideran regular la eficacia en los mecanismos de comunicación entre el auditor y usuario), requisito de la norma o elemento del SG incumplido (9.1.2), investigación y análisis de las causas que originaron la no conformidad (por el exceso de trabajo, deficiencia en los canales de comunicación), descripción de las acciones correctivas (van a reforzar la importancia de la comunicación eficaz del personal), responsables de implementación (Dra. Marifeli Avendaño Corrales), fecha propuesta (31 de diciembre 2021), verificación (oficio dirigido a la dirección de informática 14 de diciembre 2021, minuta de reunión de trabajo de la capacitación de la dirección de auditoría interna en temas de comunicación empática con los usuarios y atributos del auditor), firmada por la directora y operativos del proceso. La Lic. Avendaño comparte en pantalla el procedimiento para el control de las salidas no conformes (fecha de actualización 30 de octubre de 2021, versión 15), explico que la salida no conforme deriva de un producto o servicio, se envía el reporte, se folia, el proceso determina el tratamiento, una vez concluido el tratamiento y la verificación del reporte, la DSGC se queda con el reporte verificado. La licenciada comparte en pantalla el control de salidas no conformes 2022, se considera la fecha de identificación (30701/2021), el proceso (ASLSS), el folio (42/11/21), tipo de tratamiento /corrección (corrección de 4 cartas demitidas firmadas en un espacio incorrecto)/ separación, contención, devolución/ suspensión de productos y servicios/, acción correctiva, información al cliente, concesión , estado (cerrada), fecha propuesta de cierre (15/12/2021), fecha de cierre (30/01/2021), impacto /efectividad (Se verifica tramite con folio de oficio 112/2021). La licenciada comparte en pantalla el reporte de salidas no conformes y explico la descripción de la Salida no conforme (fecha de detección SNC (20 noviembre 2021), folio (42/11/21), área o puesto de detector de la SNC (responsable de emisión URC), proceso que genera la SNC (ASLSS), Nombre de quien registra la SNC (Ashanti Toman), Alternativas de tratamiento corrección (X), descripción del tratamiento, responsable de implementación (Elisa Castro), fecha propuesta (30 noviembre del 2021), Verificación para la SNC, Descripción del resultado de la verificación una vez corregido la SNC (se verifica tramite con folio de oficio 112/2021) de la Facultad de Biología, emisión de carta de liberación), responsable de verificación (Dr. Víctor H. Aguilar García), fecha de cierre (30 noviembre de 2021). La licenciada comparte en pantalla el correo que le manda certificación dirección de servicio social con fechas del 3 de febrero 2021, con el reporte y las evidencias del cierre de la salida no conforme. La Mtra. Marisol López colaboradora del DSGC, en relación con la satisfacción del cliente comento que cuentan con un procedimiento específico para la satisfacción del cliente (fecha actualización 30 de octubre del 2021, versión 3), se documenta la manera en que van a obtener la satisfacción del cliente, la entrada son los objetivos de la calidad en relación con la satisfacción del cliente de cada proceso en el cual se ve la meta que tienen establecida. La Mtra. López comparte en pantalla el proceso de comprobación de gastos, objetivo 4 proporcionar asesoría y capacitación a nuestros usuarios conforme a los requisitos establecidos para coadyuvar con la eficiencia comprobación de gastos, explica los elementos que contiene el documento haciendo énfasis en la meta e indicador, alienada a la política (servicios de calidad, satisfacer requisitos de los usuarios), verbo operacional (asesorar y capacitar), indicador (número de asesorías solicitadas /número de asesorías otorgadas por 100), unidad de medición (%), frecuencia de medición (cuatrimestral), evidencia (encuestas aplicadas), valores de inicio (95 %), meta (asesoramiento por lo menos del 96% de los servicios de asesoría), fecha de término (31/12/2025). La Mtra. López explico que los proceso entregan un reporte general de cumplimiento de satisfacción de usuarios, lo cual comparte en pantalla y va detallando el contenido del mismo, concepto, periodo (Enero-abril 2021), UO (Dirección de Auditoría Interna), Proceso (Comprobación de gastos), Concepto (forma general del servicio

	<p>recibido), tamaño de la población (83), grado de incertidumbre (3%), tamaño de la muestra (máximo 100 y mínimo 50), encuestas aplicadas (283), encuestas con un nivel de bueno/excelente (283), $\%=(BX100)/A$ (100%), observaciones la metodología empleada para determinar el tamaño de la población del cuatrimestre es con base al historial de los servicios proporcionados en el mismo cuatrimestre del año inmediato anterior, con fecha de recibió 20 de mayo del 2021 (fecha actualización 30 de octubre de 2017, versión 02). La Mtra. López comparte en pantalla el control de objetivos de satisfacción del 2021, que es una sábana de Excel y va explicando cada uno de los elementos Objetivo de la calidad, indicador, unidad de medida (%), frecuencia de medición (cuatrimestral), evidencia (análisis de datos de la satisfacción de nuestros clientes), valores de inicio (90% nov/2020), meta (obtener por lo menos el 96% en la satisfacción bueno/excelente), meta alcanzada en unidad de medida (96%), fecha de término (31 octubre 2021), observaciones, indicador (tamaño de la población), menciona el número de encuestas aplicadas en el año 2021 de los cuatrimestres abril 283, agosto 248 y diciembre 397 con un cumplimiento del 100%, se lleva un cuadro de incertidumbre donde se indican por el número de encuestas aplicadas el grado de incertidumbre que tendrán. La DSGC revisa el cumplimiento, se hace un análisis de los resultados, la maestra comparte en pantalla el análisis de cumplimiento de satisfacción de cliente, proceso comprobación de gastos, objetivo (obtener el grado de satisfacción de nuestros usuarios y partes interesadas entre los niveles de bueno y excelente al solicitar productos y servicios), meta (obtener por lo menos el 95% entre los niveles de bueno y excelente en el grado de satisfacción de nuestros usuarios), se observa los gráficos por cuatrimestre, señalados en color azul que indica número de encuestas con los niveles de bueno y excelente. La Mtra. López comenta que al final del año se les envía por correo electrónico el análisis de los resultados, lo cual comparte en pantalla (fecha 2 de febrero del 2022). La Mtra. López menciona que cuando existe un incumplimiento, se coloca una nota en la sábana de Excel y se pasa a acciones correctivas, cabe mencionar que solo tuvieron un incumpliendo el año pasado, por lo cual se les mando oficio al director general del servicio social (firmado y con sello de recibido) y el área envió por correo electrónico su acción correctiva para dar seguimiento con fecha de (16/03/22), folio (228/03/2022) y fecha de cierre (30 /marzo/2022). La Mtra. López comparte en pantalla el análisis de satisfacción porcentajes gráficos revisión dirección 2021, explica los elementos que contienen que es el número, dependencia (comprobación de gasto), frecuencia de revisión (cuatrimestral), numero de encuesta aplicadas (283), encuestas de niveles bueno (283), porcentaje alcanzado (100%), se realizan los gráficos de acuerdo a su medición observándose un cumplimiento del 100% en todo el año. La Mtra. López indicó que los resultados son la entrada a la revisión por la dirección y agrego la DSGC hace el análisis de recepción, el monitoreo y el seguimiento de los 49 procesos, comparte en pantalla los resultados general de la satisfacción a usuarios del año 2021 con 44,724 encuestas aplicadas, con una meta del 80% y con un porcentaje alcanzado del 92.71%, el análisis indica se supera la meta con un 12.71% manteniendo una tendencia favorable del impacto de los servicios universitarios, se observan los gráficos de los procesos, así mismo explica que se realiza un comparativo con el año inmediato anterior (año 2020, encuestas aplicadas 13,806, porcentaje alcanzado 90.83%) y explico que se identifica un aumento en el número de encuestas aplicadas. La Mtra. López comparte en pantalla la relación general de quejas y explica los rubros contenidos proceso con reporte de quejas 15 (29%), procesos sin reporte de quejas 33 (69%), proceso que no entregaron reportes 1 (2%), total 49 (100%). La maestra comparte en pantalla el concentrado de las quejas por áreas proceso clave Control de gastos (CG), quejas 10, porcentaje (8%), derivado de ello se hace un análisis y seguimiento de comentarios, quejas y sugerencias, en la tabla se coloca # 2, comentario o sugerencia y felicitaciones (felicitaciones a todo el personal de la DAI por su profesionalismo, queja (dificultad para comunicarme con la oficina), análisis de la queja o insatisfacción (mediante lluvia de ideas directores, RP, y personal operativo), seguimiento (mediante acción correctiva), conclusión (en proceso). La Mtra. López comparte en pantalla el reporte de no conformidades y acciones correctivas con folio 256/06/21, la cual está debidamente cerrada, se comparte en pantalla las evidencia (oficios, reuniones de trabajo), con fecha de cierre 31/diciembre /2021. La maestra indico que se hace un concentrado de las quejas del SG y comparte en pantalla la sábana de Excel y explica el llenado de la misma. La Lic. Pamela Mendoza lleva acabo lo referente a la medición y análisis, lo cual lleva a través de una base de datos en Excel, menciona que da el seguimiento al cumplimiento de los objetivos de la calidad de los 49 procesos, quienes le entregan un reporte de cumplimiento, una vez recibido hace el vaciado de la información a su base de datos. La licenciada Mendoza comparte en pantalla los objetivos de la calidad del proceso de comprobación de gastos, tienen tres objetivos de servicio y uno de satisfacción de cliente. La licenciada explica lo referente al primer objetivo, verbo operacional (revisar), condición, indicador (% importe de folios revisados CGA por 100), Unidad de medida (%), frecuencia de medición (mensual), evidencia (reporte de seguimiento y medición del objetivo de la calidad), valores de inicio (01/11/2021, 97%, 7 días), la meta (revisar por los menos el 98% del importe total de folios CGA). La licenciada indico que se lleva el contenido de los objetivos a la base de datos, lo cual comparte en pantalla y va explicando cada uno de los rubros, objetivo de la calidad, indicador, unidad de medida, frecuencia de revisión, valores de inicio, evidencia, meta, meta alcanzar en unidad de medida, fecha de término y observaciones. La licenciada señalo que el proceso de control de gastos,</p>
--	---

muestra una desviación en el cumplimiento de sus objetivos, estableciendo un periodo de siete días para el cumplimiento de los mismos, por lo cual envían a la DGSC una solicitud de concesión donde se justifica el hecho (cierre fiscal se dio en una fecha posterior, firmado por la Dra. Marifeli Avendaño, fecha 14 de febrero 2022), la Lic. Mendoza envía el reporte a la Lic. Graciela Avendaño para que le de folio de acción correctiva y seguimiento. La licenciada explico que derivado del control de los objetivos, se va haciendo un seguimiento y se hacen las gráficas por año, se observan los indicadores, al final del año se hace el análisis y se les envía por correo a los responsables del proceso, se comparte en pantalla el reporte del ejercicio del 2021, proceso (comprobación de gastos), UO (DAI), Medición del proceso, Objetivo (revisar la comprobación de gastos de conformidad con los requisitos fiscales), meta (revisar por lo menos el 98% del importe total de los folios CGA en el mes correspondiente), se hace un reporte mensual de dos indicadores y cuatrimestral de otros dos. La Lic. Mendoza señalo que al final del año se les envía por correo los resultados los objetivos de calidad (12 de febrero 2022), comparte en pantalla el documento que contiene la información siguiente: proceso (comprobación de gastos), UO (DAI), medición de proceso, objetivo, meta, se ve la tendencia en el grafico hacia la mejora, con un cumplimiento al 100 % en el mes de diciembre 2021. La Licenciada comento que se les da seguimiento a los procesos, se les envía por correo electrónico una notificación de la solicitud de indicadores, comparte en pantalla el correo enviado al área de DGSE, con fecha del 21 de enero 2022.

DIRECCIÓN DE PERSONAL

Control de guardias

La Revisión por la dirección se llevó a cabo el 04 de marzo 2022, ésta se apega a los puntos que la Norma Internacional considera. Es importante mencionar que en esta revisión se consideran 2 procesos, Certificación Laboral y Control de Guardias, el objetivo de esta revisión es detectar las oportunidades para la mejora continua y ser más eficaces y eficientes en los procesos antes mencionados.

En el apartado de Resultados de auditorías se mencionó que ambos procesos recibieron la Auditoría Interna No. 32 y ambos demostraron conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

Cuando se abordó lo relacionado con las Acciones Correctivas se mostraron 3 reportes:

- Mostró evidencia de la acción 140/01/2020, apenas se está cerrando su fecha de cumplimiento era 30 de abril 2020. Asimismo, se informó por parte de la Dirección del Sistema de Gestión que se encuentra cerrada y atendida debidamente.
- Mostraron el reporte de no conformidad y acciones correctivas, con fecha 09/03/2022, el folio es 297/03/22, su fecha de cumplimiento es 15 de diciembre de 2022.
- Mostraron un tercer reporte de no conformidad y acciones correctivas con fecha 27 de enero de 2022, folio 268/01/22, la fecha de cumplimiento propuesta es 30 de junio 2022.

De igual forma en el apartado de Necesidades de cambio del SG y sus procesos, se mencionan las siguientes: Certificación Laboral:

- Reubicación de las áreas de archivo
- Celebración de reuniones con los operativos de certificación
- Generación electrónica de las encuestas

Control de Guardias

- Capacitación a los Directivos
- Celebración de reuniones para la capacitación a los operativos

DIRECCIÓN DE PERSONAL

Certificación laboral

La Revisión por la dirección se llevó a cabo el 04 de marzo 2022, ésta se apega a los puntos que la Norma Internacional considera. Es importante mencionar que en esta revisión se consideran 2 procesos, Certificación Laboral y Control de Guardias, el objetivo de esta revisión es detectar las oportunidades para la mejora continua y ser más eficaces y eficientes en los procesos antes mencionados.

En el apartado de Resultados de auditorías se mencionó que ambos procesos recibieron la Auditoría Interna No. 32 y ambos demostraron conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

Cuando se abordó lo relacionado con las Acciones Correctivas se mostraron 3 reportes:

- Mostró evidencia de la acción 140/01/2020, apenas se está cerrando su fecha de cumplimiento era 30 de abril 2020. Asimismo, se informó por parte de la Dirección del Sistema de Gestión que se encuentra cerrada y atendida debidamente.

- Mostraron el reporte de no conformidad y acciones correctivas, con fecha 09/03/2022, el folio es 297/03/22, su fecha de cumplimiento es 15 de diciembre de 2022.
- Mostraron un tercer reporte de no conformidad y acciones correctivas con fecha 27 de enero de 2022, folio 268/01/22, la fecha de cumplimiento propuesta es 30 de junio 2022.

De igual forma en el apartado de Necesidades de cambio del SG y sus procesos, se mencionan las siguientes:
Certificación Laboral:

- Reubicación de las áreas de archivo
- Celebración de reuniones con los operativos de certificación
- Generación electrónica de las encuestas

Control de Guardias

- Capacitación a los Directivos

Celebración de reuniones para la capacitación a los operativos

SECRETARIA ADMINISTRATIVA DE RECTORIA

Atención y seguimiento de solicitud de beca a la comunidad estudiantil universitaria

Como parte de la entrevista con Arantxa Rivero Bórquez, responsable del proceso y Dulce Cecilia Olvera Beltrán, Coordinadora de becas, se revisan los indicadores de desempeño establecidos para los dos objetivos de calidad documentados para el proceso de Atención y seguimiento de solicitud de beca a la comunidad estudiantil universitaria.

El indicador para el objetivo 1 refiere a la aceptación de las solicitudes de beca respecto a las solicitudes presentadas. Meta establecida: Atender el 90% de solicitudes aceptadas para la realización del trámite

Se revisa reporte de seguimiento de becas estudiantiles. Se revisa reporte anual de cumplimiento con el objetivo.

Solicitudes recibidas 2319 / Solicitudes aceptadas 2319 / % de cumplimiento: 100%

Se observa cumplimiento del indicador de proceso respecto a la meta establecida.

Para el objetivo 2 se establece el obtener la satisfacción de los usuarios al solicitar y recibir el servicio en niveles satisfactorios. Meta establecida: 85% de las encuestas entre los niveles de bueno y excelente en el grado de satisfacción.

Se revisa reporte general de cumplimiento de satisfacción de usuarios

Periodo: Julio - diciembre 2021

Tamaño de muestra 34, encuestas aplicadas 34

Encuestas en niveles de bueno y excelente: 34

% de cumplimiento 100%

Se observa cumplimiento en el indicador de proceso respecto a la meta establecida.

En relación con la auditoría interna, el personal entrevistado menciona que esta fue realizada del 15 de febrero al 24 de febrero de 2022. Como resultado a la evaluación del proceso no se obtuvieron observaciones ni no conformidades.

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS

Contratación de personal de base académico, administrativos y de intendencia

Como parte de la entrevista con Carlos Sandoval Barraza, responsable del proceso y operativo de la Dirección General de Recursos Humanos, se revisa reporte mensual de cumplimiento de objetivo y los indicadores establecidos.

Indicador 1: Número de nombramiento y movimientos de nómina elaborados / los que cumplen los requisitos del cliente

Evidencia: Reportes de nómina y nombramientos entregados

Meta del 85% de los nombramientos sin error.

Indicador 2: Número de nombramientos y movimientos de nómina elaborados / que cumplen con los tiempos

Meta: 100% de los movimientos de nómina de las propuestas aceptadas dentro de los 15 hábiles a su recepción.

Indicador 3: Número de licencias elaboradas en el periodo / número de movimientos de nómina de licencia ejecutadas correctamente.

Indicador 5: Número de encuestas de satisfacción de usuarios, calificadas entre bueno y excelente / número de encuestas aplicadas.

Meta: 85% con buena calificación.

	<p>Se revisa el reporte de indicadores de desempeño en el periodo de Diciembre 2021 y enero 2022.</p> <p>Para la medición de la satisfacción del usuario, se cuenta con una encuesta realizada en google forms. La calificación de los reactivos se realiza a través de una escala del 1 al 5 (1 Excelente – 5 muy malo). Considera los siguientes reactivos: Tipo de servicio solicitado: Movimiento de nómina, licencias, otro. Criterios</p> <ul style="list-style-type: none"> - Claridad de los requisitos para solicitar los servicios - Atención al solicitar el servicio - Capacidad del personal para atender su solicitud - Atención al recibir el servicio - Oportunidad del servicio (cumplimiento en el plazo acordado) - En forma general el servicio recibido <p>Si el servicio recibido no fue de su agrado mencione el motivo (Servicio o información incompleto, no se realizó el servicio, otro) Comentarios y sugerencias Quejas Felicitaciones Unidad organizacional a la que pertenece Fecha de solicitud de servicio.</p> <p>Se revisa revisión por la dirección del proceso</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se considera estado de las no conformidades y acciones correctivas • Resultado de auditorías • Desempeño de los proveedores externos (no aplica en el proceso) • Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades • Oportunidades de mejora • Cuenta con las salidas de la revisión por la dirección. <p>Se realizó la última auditoría interna en el mes de febrero 2022, como resultado de la evaluación se registraron 1 observación y 3 oportunidades de mejora.</p> <p>DIRECCIÓN DE EDITORIAL Edición, publicación y difusión editorial.</p> <p>Para revisar que se tomaron acciones de mejora en el proceso de Edición, publicación y difusión editorial, la Responsable del Proceso, la Lic. Marlene Estela Martínez Márquez presenta la versión electrónica del Plan de Mejora correspondiente al ejercicio 2022, el cual tiene como objetivo “Fortalecer el actuar de la Dirección Editorial, a través de la recuperación de espacios físicos y virtuales para la promoción y difusión de nuestras publicaciones; Asimismo, con la producción de libros electrónicos y de la adaptación de actividades de difusión, como presentaciones y venta de libros, a la virtualidad, así como a través de la capacitación del personal que interviene en el proceso de edición, publicación y difusión editorial, en puntos medulares de la edición editorial como son la ortografía, la gramática y el diseño editorial, así como cuestiones del propio procedimiento.</p> <p>Aunado a lo anterior, se muestra la versión electrónica del formato de “Revisión por la Dirección”, de fecha 4 de marzo de 2022. En este contexto, se verifica que la Responsable del Proceso y el Titular de la Dirección de Editorial reúnen información del proceso para analizar y tomar acciones necesarias para la mejora del proceso. En relación con los objetivos de calidad se destaca que para el proceso se cumple la meta del 100% de los usuarios encuestados, quienes calificaron entre los niveles de bueno y excelente los servicios de la Dirección de Editorial durante el periodo de enero a diciembre de 2021. Asimismo, se da cumplimiento al objetivo de Editar, Publicar y Difundir con eficiencia textos de excelente calidad que transmitan la ciencia, la cultura y el conocimiento generado por nuestros investigadores y por autores de prestigio externos a la UAS, para contribuir a la formación cultural de la sociedad; Para lo cual se cumple el indicador de difundir el 100% de las publicaciones emitidas, por lo que en el periodo de enero a junio de 2021 se logró el 131% y en el periodo de julio a diciembre de 2021 el 100%.</p>
--	---

Finalmente, como parte de las acciones para llevar a cabo las auditorías internas del sistema, se muestra evidencia de la auditoría interna realizada del 15 al 24 de febrero de 2022. Asimismo, se presenta el Formato de Reporte de No- Conformidad (NC) y acciones correctivas, para hacer el análisis de las causas, revisar en el sistema si se presentan NC similares e implementar las acciones necesarias.

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

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

Garryngo Gámez Fierro, Director. Se cuenta con un procedimiento de Revisión por la Dirección de Calidad el cual tiene como objetivo determinar los factores externos e internos que afectan a la Defensoría de los derechos universitarios y de qué manera afectan los resultados del proceso de atención de quejas a la comunidad, además de llevar a cabo un seguimiento y revisión de los hallazgos y situaciones que arroje la información recabada, así como la aplicación de los planes estratégicos y cómo desembocan en los planes operativos. La revisión por la dirección se realiza una vez al año después de realizar la Auditoría Interna, la última realizada en el mes de febrero, donde no se encontraron no conformidades sólo oportunidades de mejora. Ejemplo: evaluar cada parte del reglamento sometiéndola a un riguroso escrutinio para evaluar su aplicabilidad y claridad que determinen su modificación. Se revisaron la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades. Ejemplo: que la solicitud se encuentre incompleta, que el usuario no acuda a la DDU a poner su queja formal, entre otros. Se identificaron necesidades de cambio, necesidades de recursos, entre otros resultados. Se cuenta con una Encuesta de Satisfacción a Usuarios que se entrega posterior al dictamen final con el objetivo de mejorar los servicios que ofrece la DDU, que consta de 7 preguntas que se valúan: si y no; a) completamente, b) medianamente, c) nada; 1) excelente, 2) bueno, 3) regular, 4) malo, 5) muy malo; queja y felicitaciones. Los resultados relación cuestras se colocan en una tabla para su análisis posterior. Se cuenta con un Reporte General de Cumplimiento de Satisfacción a Usuarios, periodo enero diciembre 2021, se toma de las encuestas aplicadas a usuarios realizadas en el cuatrimestre el cual evalúa las encuestas calificadas con niveles de bueno y excelente en la pregunta de “en forma general el servicio recibido fue”; tamaño de población: 18; grado de incertidumbre: 10%; toma de muestra: 10; encuestas aplicadas (A): 10; encuestas con niveles de bueno y excelente (B): 10; $\%=(B*100)/A:100\%$; sin observaciones. Se cuenta con un Reporte Anual de Seguimiento y Medición de Solicitudes, se para por mes, periodo de conciliación, de contestación, de resolución, de revisión, dictamen final, desglosando la información de tiempos y servicios realizados con su porcentaje de cumplimiento.

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

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

La Lic. Ariadna comentó que el 15 de febrero del presente año, se llevó a cabo una auditoría interna, la cual le fue notificada vía correo electrónico, como parte del resultado de este ejercicio se obtuvo una observación en el punto 6.1.2 la cual dice que no se realizó el seguimiento y monitoreo de los riesgos y no se ha hecho la reevaluación de estos, la FACES se estableció un plan de acción para dar cumplimiento a dicha observación con fecha de cumplimiento del 19 de abril de 2022.

ESCUELA DE INGENIERÍA DE MAZATLÁN

Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil

Para la evaluación de este requisito, se entrevista a la Lic. Lorena Picos Peraza, Responsable del Departamento de Vinculación. La Licenciada Picos comentó que el seguimiento, medición, análisis y evaluación de la gestión, se lleva a cabo a través del indicador estratégico de “promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil”, verificando que a lo largo del proceso se cumplan los requisitos de aceptación y permanencia en el programa (entre los que destaca el promedio académico que debe poseer el aspirante y mantener durante su estancia de intercambio). Complementariamente, se han definido tres indicadores específicos, mismos que emanan de los Objetivos de la Calidad establecidos: (1) No exceder el tiempo establecido para llevar a cabo las calificaciones a kardex (antes de los 30 días hábiles después de su aprobación); (2) No superar el tiempo de entrega de constancias de participación a los usuarios del servicio (antes de los 30 días hábiles después de recibir y comprobar su aprobación); y (3) Obtener por lo menos el 80% entre los niveles de bueno y excelente en el grado de satisfacción de los usuarios del servicio. Para todos estos indicadores, se ha registrado cumplimiento histórico en estas tres variables. Se comentó que las auditorías internas se programan a través de la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad, y que la última auditoría interna fue hace aproximadamente cuatro años. Por lo que respecta a las Revisiones por la Dirección, mencionan que éstas se llevan a cabo en la Dirección General de Vinculación y Relaciones Internacionales, bajo la coordinación de la Dirección de Sistema de Gestión de la Calidad.

FACULTAD DE CIENCIAS DEL MAR

Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil

Se entrevista a Lic. Leyla Flores Bernal, Responsable de Vinculación de la Facultad de Ciencias del Mar para el desahogo de los puntos de auditoría a este proceso. Para llevar a cabo el seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación que soporta la evaluación del desempeño, se han definido tres indicadores específicos, mismos que emanan de los Objetivos de la Calidad establecidos, como son: (1) No exceder el tiempo establecido para llevar a cabo las calificaciones a kardex (antes de los 30 días hábiles después de su aprobación); (2) No superar el tiempo de entrega de constancias de participación a los usuarios del servicio (antes de los 30 días hábiles después de recibir y comprobar su aprobación); y (3) Obtener por lo menos el 80% entre los niveles de bueno y excelente en el grado de satisfacción de los usuarios del servicio. Para todos estos indicadores, se ha registrado cumplimiento histórico en estas tres variables. Se comentó que para poder consultar la información relativa a la medición de estos y otros indicadores, hay que solicitarla a la Dirección General de Vinculación y Relaciones Internacionales. La Licenciada Leyla Flores comentó que ella no tiene conocimiento de que haya sido practicado algún ejercicio de auditoría interna a este proceso, siendo ésta la primera auditoría externa que se recibe. Se comentó que la Revisión por la Dirección es un proceso que gestiona la Dirección de Sistema de Gestión de la Calidad, por lo que los resultados de la misma pueden ser consultados en esta área.

DIRECCIÓN DE SUELDOS Y SALARIOS

Elaboración de la nómina universitaria

Se llevó a cabo la auditoria interna (No. 32) del 15-24 Febrero 2022, en el proceso se detectó una observación (Durante la evaluación interna se detecta que la información documentada actualizada no se enteró a la DSGC y por lo tanto, no está disponible en el módulo del SG para su consulta). De acuerdo a SGC esta observación se realizó una Acción Correctiva que fue atendida con fecha: 24-02-2022, folio: 285/02/22. La causa NC se llevó a cabo por la técnica de los ¿5 Porqués? La acción para solventar esta observación ya fue enviada al Auditor el día 04-03-2022. Hasta el momento falta el cierre por parte del Auditor. Nota: La información documentada fue: Objetivos de Calidad, Cedula de Comunicación. Matriz de Riesgos y oportunidades. Proceso de Elaboración de la Nómina Universitaria- Requisitos y Criterios de aceptación para el Producto y Servicio. Por otra parte, se realizó Revisión por la Dirección (RXD) el 4 de marzo del presente año y el periodo comprendido fue de Febrero 2021 a Enero 2022 firmando la Dra. María Angélica Álvarez Félix (Directora de Sueldos y Salarios). Se cuenta con el sello del día 11 de marzo de la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad que se recibió este documento (RXD). La revisión se llevó a cabo tomando en consideración los puntos de la norma (ISO 9001-2015).

COORDINACIÓN GENERAL DE EXTENSIÓN DE LA CULTURA

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

Germán Medina Responsable del Proceso de Aprobación me comentó que cuentan con el Informe de Auditoría interna No. 32 la cual fue realizada del 15 al 24 de Febrero del 2021

Aparecen los procesos y alcancen de todo el SGC y en este caso nos vamos a la parte del alcance de servicios culturales

Como resultado de les detectaron una observación en el 6.1.2 para evaluar la eficacia de las acciones para abordar riesgos, al llevar a cabo la revisión se detectó que la matriz de riesgos y oportunidades (marzo 2021) no presentó monitoreo ni revisión; también se les dio una oportunidad de mejora en el 7.1.1 para considerar las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes. Se sugiere la implementación de inventarios de los bienes muebles para los servicios que ofrece con la finalidad de un mejor manejo, además de agilizar y simplificar el proceso. Cuentan con un aspecto destacable en el buzón de quejas y sugerencias en línea o presencial. El personal solo tiene acceso al informe, y conocimiento del mismo. En caso de tener no conformidades, se levanta una acción correctiva.

Para la parte de Revisión por la dirección Fecha de actualización 30/10/21 versión 13 cuentan con el informe del mismo el cual fue el día 4/03/2022 y es realizada cada año

Entre lo que podemos observar son las Acciones de Seguimiento de Revisiones por la Dirección Previas, cuenta con una Matriz de acciones correctivas en donde se analizan 3 puntos del SG y se comenta cual fue la observación, hallazgo o no conformidad, así como la solución que se dio, entre los puntos que se revisaron están la Mejora continua del SG y sus procesos. La Mejora del producto con relación a los requisitos del cliente y la identificación de necesidades de recursos.

También se analizaron los cambios que puede afectar al SG como gasto operativo insuficiente, el efecto por pandemia, plan de austeridad, recorte del presupuesto a la universidad, la Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes en donde se analiza los indicadores de satisfacción del cliente, el periodo de tiempo abarcado, el número de encuestas realizadas, el porcentaje de la meta y el porcentaje alcanzado. En este caso de Febrero 2021 a Febrero 2022 se realizaron un total del 34 encuestas, la meta era 90% y se alcanzó un total del 100% como análisis se comentó que el servicio estaba suspendido por pandemia y se reanudo en septiembre 2021 se reactivó el servicio estando en emergencia sanitaria con las medidas establecidas.

Satisfacción a los usuarios: Conseguir al menos un 90% de satisfacción en las encuestas , aplicadas por cuatrimestre en el que los primeros 2 no hubo encuestas realizadas, y en el tercer trimestre se realizaron 26 con un nivel de porcentaje de bueno a excelente del 100%

Para la parte de Resultados de seguimiento y medición y conformidad de los productos y servicios hubo una reducción por pandemia para realizar los eventos vía presencial pero se logró implementar la vía remota en algunos casos

En el caso del estado de las no conformidades y acciones correctivas ellos cuentan con 2 acciones correctivas, una con folio de acción 243/03/21 requisito incumplido 6.1.1 la cual fue cerrada el día 15/03/21, la otra con folio de acción 289/02/22 requisito incumplido 6.1.2 la cual sigue abierta con fecha propuesta de cierre del día de 20/03/2022

Para las Salidas de la revisión por la dirección en Oportunidades de Mejora se recomienda reforzar el conocimiento del manejo de la información documentada y de los objetivos de calidad favorecer los métodos de obtención de la percepción por cliente por página web buzón electrónico y otros medios digitales y en Necesidades del SG y sus procesos usar las TIC y las vías remotas como manera de transferencia de conocimiento e interacción con todos los que intervienen en los procesos del SG

Se identificaron algunas necesidades de recursos y se adecuaron y otorgaron de acuerdo a las necesidades en las áreas de Materiales, Financieros, Recursos Humanos e Infraestructura.

Para los resultados con calificación y nivel de satisfacción para el periodo de febrero 2021 – febrero 2022 cuentan con 34 encuestas aplicadas, con un porcentaje meta del 90% y una meta alcanzada del 100%

SECRETARÍA ACADÉMICO UNIVERSITARIO

Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica

La Mtra. Rosa Delia Félix Ontiveros, Responsable Institucional del Programa de Tutorías, señaló que el 18 de febrero de 2022 se realizó la auditoría interna, donde se detectó una no conformidad menor señalando que se debía retroalimentar y capacitar a un Responsable de Tutorías de una Unidad Académica, por lo que se atendió capacitando a todos los Responsables de Tutorías. La revisión por la dirección del SGC se realiza de manera anual y se evalúa todo el proceso de elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la Unidad Académica.

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

La última auditoría que recibieron fue 15 al 24 de febrero 2022. El Dr. Miguel mostró el informe de auditoría interna y no tuvieron ningún hallazgo ni observación, en el informe mostrado se observa la leyenda de "el proceso" demuestra que se ha establecido de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015".

Se abordó lo relacionado con la Revisión por la Dirección y mostraron el documento de fecha 02 de Marzo de 2022, de la revisión por la dirección.

La satisfacción del cliente respectivamente es la siguiente:

Enero-Abril – 104 encuestas aplicadas con un 100% de cumplimiento.

Mayo - Agosto – 96 encuestas aplicadas con un 100% de cumplimiento.

Septiembre - Diciembre – 91 encuestas aplicadas con un 100% de cumplimiento.

En 2021 levantaron 2 acciones 254-09-21 y 255-09-21 mismas que ya se encuentran cerradas.

<p>Cuentan con una oportunidad de mejora Cuentan con 2 mejoras que son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Fortalecer las campañas de donación altruista de sangre2. Fortalecer la seguridad de los pacientes con la adquisición de software de hemovigilancia <p>Se observó que la Revisión por la Dirección que llevan a cabo cuenta con los puntos que la Norma ISO 9001:2015 solicita.</p> <p>RECTORÍA Administrativo de rectoría En entrevista con Paula Liliana Díaz Quiñonez, responsable del proceso, Cinthia Dalladi Linares Cacique, recepcionista y Luis Fernando Madrid Alfaro, auxiliar administrativo, se revisa medición el seguimiento de los resultados de los objetivos de calidad y los indicadores establecidos. Se cuentan con los siguientes indicadores: Objetivo 1-1 Número de solicitudes autorizadas / número de solicitudes entregadas a la SAF en los plazos establecidos = 95% Para partidas por concepto de viáticos, partidas extraordinarias, apoyo económico en un plazo no Medición mensual Objetivo 1-2 Número de solicitudes autorizadas / número de solicitudes entregadas a la DAI en los plazos establecidos = 90% Para solicitudes de trámite de pago a proveedor por bienes y servicios autorizados. Medición mensual Objetivo 2 Obtener un 80% de satisfacción de los usuarios entre bueno y excelente.</p> <p>Resultados obtenidos: Noviembre 2021 Tramites recibidos por rectoría: 1 Tramites entregado a la SAF: 1 100% de cumplimiento Diciembre 2021 Tramites recibidos y entregados en tiempo y forma SAF: 2 100% de cumplimiento</p> <p>Reporte general de cumplimiento de satisfacción a usuarios Septiembre- diciembre 2021 Tamaño de la población: 4 / Grado de incertidumbre: 10% / Tamaño de muestra 4 Encuestas aplicadas 4 / Encuestas en niveles de bueno y excelente 4 % de cumplimiento = 100%</p> <p>En relación con el Análisis y seguimiento de comentarios, quejas y sugerencias, en el periodo Septiembre – diciembre 2021, se han tenido comentarios buenos y excelentes sobre el servicio. No se han tenido quejas al respecto.</p> <p>En relación con la última auditoría interna realizada, se registró una observación al proceso, para la cual se cuenta con una solicitud de acción correctiva para su atención, folio 279/02/2022, estableciendo el plan de acción correspondiente.</p> <p>TORRE ACADÉMICA CULIACÁN Solicitud y prestación de espacios físicos Como parte del proceso de evaluación en la Torre Académica de Culiacán, con Graciela Mellado Navarro, contadora y responsable del proceso; se revisa el cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos a través de la medición de los indicadores de desempeño determinados.</p> <p>Indicador objetivo 1: Numero de eventos realizados satisfactoriamente / número de solicitudes aceptadas Frecuencia de revisión mensual Meta esperada: 100%</p>
--

Se revisa reporte mensual de efectividad en renta de espacio físicos en torre Académica Culiacán
Periodo: Noviembre 2021
Eventos programados: 12 / Eventos realizados exitosamente: 12
% cumplimiento: 100%
Periodo: Diciembre 2021
Eventos programados: 24 / Eventos realizados exitosamente: 24
% cumplimiento: 100%
Periodo: Enero 2022
Eventos programados: 4 (aulas de capacitación) / Eventos realizados exitosamente: 4
% cumplimiento: 100%
Periodo: Febrero 2022
Eventos programados: 25 / Eventos realizados exitosamente: 25
% cumplimiento: 100%

Indicador objetivo 2: Encuestas con niveles de bueno y excelente / encuestas aplicadas
Medición cuatrimestral
Meta esperada: 83%
Se revisa reporte general de cumplimiento de satisfacción de usuarios
Septiembre – diciembre 2021
Tamaño de la población 41 / Tamaño de la muestra 38
Encuestas aplicadas: 38 / Encuestas en niveles de bueno y excelente: 38
% de cumplimiento = 100%

En relación con la última auditoría interna, como resultado se registró una observación, al requisito 8.2.2 estableciendo que no se ha considerado un requisito legal como parte de su documentación, que si mencionan en su plan de calidad. Para la atención de la observación, se generó una solicitud de acción correctiva con folio 288/02/22. Se estableció un plan de acción y se está dando seguimiento observándose cumplimiento con el procedimiento establecido.

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL

Registro de Ingresos

Para asegurar que se llevan a cabo acciones de mejora en el proceso de Registro de Ingresos, el C.P. Jesús Zañudo, Operativo del Proceso, muestra en pantalla el Plan de Mejora correspondiente al ejercicio 2022, el cual tiene como objetivo "Detectar oportunidades para mejorar continuamente la eficacia del sistema de Gestión y sus procesos, mejora del producto en relación con los requisitos del cliente y la conveniencia de efectuar los cambios incluyendo los objetivos y la Política de la Calidad y la necesidad de Recursos en los procesos que integran el SG de la UAS." La mejora consiste en apoyar el fortalecimiento del procesamiento de la información financiera en el SIIA.

Aunado a lo anterior, se muestra la versión electrónica del formato de "Revisión por la Dirección", de fecha 30 de octubre de 2021, versión 13. En este contexto, se verifica que la Responsable del Proceso y el Titular de la DCG reúnen información del proceso para analizar y tomar acciones necesarias para la mejora del proceso. En relación con los objetivos de la calidad se destaca que el objetivo de obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente al solicitar el servicio para el Proceso de Registro de Ingresos, se obtuvo un 100% rebasando la meta establecida del 90% durante el periodo de 2021.

En lo referente al indicador mensual de desempeño del Registro de Ingresos entregados en tiempo y forma, durante los meses de enero a diciembre 202, se logró la meta del 100%. Asimismo, en el indicador trimestral del Total de Ingresos Registrados contra los depósitos del Banco y los Convenios de Apoyo Financiero, se alcanzó la meta establecida en un 100% durante el periodo 2021.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

Servicios informáticos y seguridad de la base de datos

La Revisión por la Dirección se lleva a cabo de manera anual posterior a la auditoría interna, la programación de la revisión se lleva a cabo por el SG. La auditoría interna se llevó a cabo del 15 al 24/02/2022 donde no se obtuvieron no conformidades sólo una oportunidad de mejora señalaba al requisito 8.1 de la norma, recomendando implementar metodologías que broten una visita a donde las actualizaciones del sistema sean a prueba de fallas, más robusto; otra oportunidad es continuar apoyando al SG en las adecuaciones necesarias en su plataforma contribuyendo a la mejora continua de la calidad de los servicios; como parte de los riesgos, el riesgo adolescencia de equipo, se seguirá controlando ya que es un riesgo que por su naturaleza no puede mantenerse sin medidas de control vigente; riesgos de cancelación de licencias de paquetes de

cómputo y de servidores; pérdida de datos o integridad de los datos almacenados en la base de datos y pérdida de la confidencialidad de los datos, las medidas de control fueron efectivas y serán retomadas para mantener estos riesgos en un nivel de aceptable; el riesgo de contagio de virus SARS-Cov2, sigue estando en un nivel de riesgo máximo de acuerdo con los parámetros de medición por lo que se seguirá tomando medidas para cambiar los efectos que genera este riesgo. Se cuenta con un procedimiento para No Conformidades y Acciones Correctivas, la determinación de la causa de la no conformidad numeral 10, menciona que debe de estar soportado mediante herramientas estadísticas y administrativas de la calidad tales como lluvia de ideas, técnica de los porque, diagrama causa efecto (pescado y/o Ishikawa), o cualquier otra que sea necesaria de acuerdo con la naturaleza de los procesos. Se cuenta con un Reporte de No Conformidad de Acciones Correctivas para tener resultados de auditoría interna, auditoría externa, revisión por la dirección, seguimiento y medición, resultado de indicadores, análisis y evaluación, quejas y resultado de mediciones. Ejemplo: fecha: 10/09/2021, folio: 253/09/21, derivado de un seguimiento y medición, descripción: se incorporó personal al área que no cuentan conocimiento de la Norma, Por lo que la organización debe asegurarse de que estas personas sean competentes, atiende al requisito 7.2 b, por medio de una lluvia de ideas entre la responsable del proceso y el director, se determinó la causa del cambio del personal debido al cambio de rector, como parte de las acciones necesarias: la Responsable del Proceso cuenta con capacidad suficiente en el conocimiento de la norma además de ser auditora interna para proporcionar inducción al personal, mientras se apertura concurso de capacitación por parte del SG, independiente del mismo, sí tiene estipulado su cierre para él 15/09/2022. Se cuenta con la Minuta de Trabajo de fecha 15/09/2021, para investigar y analizar las causas de la no conformidad registrada donde se reunieron la Coordinadora Administrativa y Responsable del Proceso y el Director, determinando que se utilizó una técnica de lluvia de ideas para determinar las causas, una vez analizadas estas opciones se determina la forma de minimizarlas. Se cuenta con la Encuesta de Satisfacción a los Usuarios, se realiza de manera cuatrimestral los primeros 5 días posteriores a su término, es opcional para cada usuario, cuenta con 6 preguntas donde se evalúa en rangos 1. muy malo, 2. malo, 3. regular, 4. bueno, 5. excelente, en el cuatrimestre de enero-abril se aplicaron 22 encuestas con porcentaje de bueno y excelente 100%, los usuarios tienen una percepción favorable y felicitaron. Se cuenta con un procedimiento Análisis y Seguimiento de Comentarios, Quejas y Sugerencias, se mencionan 19 comentarios favorables, dime una sugerencia donde menciona que se necesita un mejor internet con más velocidad ya que se va muy seguido, mencionando que la red estatal no se encuentra dentro del alcance del proceso sin embargo analizaremos el comentario y se reporta a la UO qué lío esta situación. Se cuenta con un programa de mantenimiento preventivo elaborado el 17/02/2022 donde se estipulan las unidades organizacionales para realizar el mantenimiento, así como la fecha de inicio programada, el detalle del servicio se colocará conforme se vaya realizando. Se realiza la notificación del mantenimiento mediante oficio por lo menos con una semana de antelación. Ejemplo: oficio del 22/03/2022 dirigida al Director de Prestaciones Sociales sobre el Programa de Mantenimiento Preventivo para los equipos de cómputo para las UO que integran el SGC, el cual se realiza con una frecuencia anual, donde se realizará una limpieza física sin ingresar a la información ni poner en riesgo la integridad, la evaluación del software del equipo y actualización de antivirus se realizará en presencia del usuario, Ola se realizará en el periodo del 29 de marzo al primero de abril solicitando otorgar las facilidades al equipo de soporte técnico.

ESCUELA PREPARATORIA DR. SALVADOR ALLENDE

Servicios al público

La Lic. Angélica comentó que la evaluación de la prestación del servicio se lleva a cabo a través de la aplicación de la encuesta de satisfacción, esta encuesta se aplica cada seis meses, mostro evidencia de la aplicación de 33 encuestas a una población 69 estudiantes, de las cuales el 31 cayeron en el nivel de satisfecho y muy satisfecho, del periodo agosto 2019- enero 2020, argumentó que de enero 2020 a enero 2022, no se llevó a cabo la aplicación de encuestas por cuestiones de pandemia, actualmente el servicio se lleva a cabo de manera presencial, lo que en el primer semestre del año 2022, se estará llevando la aplicación de dichas encuestas, La Lic. Angélica comentó que la revisión del SGC, se lleva a cabo por la dirección del sistema de manera anual, como parte de esta revisión se verifica el cumplimiento de los objetivos de cada proceso.

FACULTAD DE MEDICINA, VETERINARIA Y ZOOTECNIA

Servicios al público

Abel comento que la evaluación a la prestación del servicio se lleva a cabo a través de la aplicación de encuesta de satisfacción, mostró evidencia de la aplicación de 89 encuestas a una población 1171 estudiantes, de las cuales el 85 cayeron en el nivel de satisfecho y muy satisfecho, del periodo agosto 2019- enero 2020, por cuestiones de contingencia sanitaria no se realizaron encuesta. posterior a esta fecha se han realizado

los reportes semestrales en 0, con respecto a la revisión de los documentos del SGC, se lleva a cabo cada año, la revisión se da a través de las auditorías interna y externas, además de que la coordinadora del sistema bibliotecario revisa los documentos, para el caso de la auditorías interna y externa los resultados se hacen llegar a la dirección general del sistema bibliotecario, y a su vez la coordinadora de bibliotecas notifica a todos los bibliotecarios el resultado, como parte de complemento a lo anterior se les invita a las reuniones de cierre de las auditorías.

DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO

Desarrollo de colecciones

Para llevar a efecto la evaluación de este requisito, se entrevista al Dr. Héctor Carlos Leal Camacho, Responsable del proceso de Desarrollo de Colecciones; al Lic. Jesús Noel Haro Cárdenas, Responsable de área; a la Enfermera Alma Lucía Ruiz Ornelas, Personal de Apoyo del proceso de Desarrollo de Conexiones; y a la Mtra. Marisol López Obregón, Colaboradora del Sistema de Gestión y Observadora en el Proceso. Se cuenta con el Procedimiento para Auditorías Internas, con versión actual número 17 de fecha 30 de octubre de 2021. Cada año se llevan a cabo las auditorías internas previa al ejercicio de auditoría externa. La última auditoría interna se realizó del 15 al 24 de febrero de este 2022. En esta auditoría no hubo hallazgos declarados al proceso de Desarrollo de Colecciones de la Dirección General de Sistema Bibliotecario. Por lo que respecta al Proceso de Revisión por la Dirección, se cuenta con el documento denominado "Procedimiento para la Revisión por la Dirección", con versión actual 16, de fecha 30 de octubre de 2021. Las Revisiones por la Dirección se realizan de manera anual, siendo la última revisión la llevada a cabo del 02 al 04 de marzo de 2022. Los elementos de entrada para la revisión cumplen con los requisitos marcados en la norma ISO 9001:2015, y los elementos de salida, son también consistentes con lo requerido en la misma norma de referencia. Como evidencia, se mostró la minuta de la sesión de Revisión por la Dirección, de fecha 03 de marzo de 2022, en la que se corroboró que la agenda cumple con los requisitos normativos y lo marcado en el procedimiento antes citado.

DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO

Procesos técnicos

Para llevar a efecto la evaluación de este requisito, se entrevista al Dr. Luis Enrique Ruiz Ornelas, Analista; Lic. Ana Lilia Zavala Medina, Coordinador de Bibliotecas Departamentales de la Unidad Regional Centro, al Lic. Rubén Adrián Velázquez Rojo, Coordinador de Procesos Técnicos; a la Mtra. Anabell Fuentes Arredondo, Coordinadora de Calidad de la Dirección General de Bibliotecas; y a la Lic. Marisol López obregón, Colaboradora del Sistema de Gestión y Observadora en el Proceso. Se cuenta con el Procedimiento para Auditorías Internas, con versión actual número 17 de fecha 30 de octubre de 2021. Las auditorías internas se realizan de manera anual, en forma previa al ejercicio de auditoría externa. La última auditoría interna se realizó del 15 al 24 de febrero de este 2022. En esta auditoría no hubo hallazgos declarados a la Unidad de Procesos Técnicos de la Dirección General de Sistema Bibliotecario. Por lo que respecta al Proceso de Revisión por la Dirección, se cuenta con el documento denominado "Procedimiento para la Revisión por la Dirección", con versión actual 16 de fecha 30 de octubre de 2021. Las Revisiones por la Dirección se realizan de manera anual, siendo la última revisión la llevada a cabo del 02 al 04 de marzo de 2022. Los elementos de entrada para la revisión cumplen con los requisitos marcados en la norma ISO 9001:2015, y los elementos de salida, son también consistentes con lo requerido en la misma norma de referencia. Como evidencia, se mostró la minuta de la sesión de Revisión por la Dirección, de fecha 03 de marzo de 2022, en la que se corroboró que la agenda cumple con los requisitos normativos y lo marcado en el procedimiento antes citado. Se aprecia que se presentaron y analizaron los resultados de los Indicadores relacionados con los Objetivos de Calidad 1 y2 de la Unidad de Procesos Técnicos, cuyos resultados ya forman parte de este informe. Se analizó lo referente a las Salidas No Conformes y las Acciones Correctivas, en donde se corroboró que no existen registros de estas acciones. En los resultados de Auditoría Interna y Externa previas, se corroboró que no existen registros de hallazgos, por lo que no tienen asuntos pendientes por atender en estos aspectos. Se analizó el requerimiento de recursos humanos, financieros y tecnológicos. Se analizó la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades, determinándose que dichas acciones han sido eficaces para los riesgos y oportunidades identificadas, a excepción del riesgo por contagio de Covid-19, que se seguirá gestionando hasta el vencimiento del plazo. Se analizaron las oportunidades de mejora y la necesidad de cambios, que en ambos casos, se orientó hacia la capacitación del personal.

ESCUELA PREPARATORIA C.U. MOCHIS

Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la Unidad Académica

La Lic. Guadalupe Soto informa que para la realización de las encuestas de satisfacción de los clientes esta se llevan a cabo en línea (Programa Institucional de Tutorías (PIT)) y son realizados por los maestros tutores

de los grupos (42 grupos) en periodo Julio 2021-Enero 2022 participaron 36 maestros se obtuvo una meta de 85%. El PIT se realiza el seguimiento en línea. En lo relativo a la Revisión por la Dirección es realizada por el Responsable del Programa Institucional de Tutorías (Lic. Rosa Delia Félix Ontiveros), en este último periodo, la Escuela Preparatoria C.U. Mochis le fue solicitado un Reporte General de Satisfacción a Usuarios correspondiente a un ciclo escolar 2021-2011 en donde se tiene una meta del 85%, el cual se constató.

ESCUELA PREPARATORIA GUASAVE DIURNA

Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica

El Lic. Daniel Armenta comenta que para la satisfacción de los clientes (el cuestionario es de 34 preguntas), estas se llevan a cabo en línea. Para el periodo Agosto 2020-Julio 2021 se tiene un total de 82 grupos de los cuales la realizaron los 82 cumpliendo 100% (meta 85%). Para el periodo: Agosto 2021-Julio 2022 se tiene un avance del 50 % de los maestros tutores Por otra parte, comenta el Lic. Daniel Armenta que en esta ocasión no le fue solicitado información para tomar en cuenta en la Revisión por la Dirección que lleva a cabo la dirección de tutorías.

CENTRO DE COMPUTO CULIACÁN

Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos

la Responsable del Proceso Dunia Uriar me comentó que cuentan con el Informe auditoría interna 30 realizada del 23 de febrero al 2 de marzo del 2021, cuentan con una observación en el requisito 7.5.3.2 la cual consistió que durante la auditoria se hacen descargas sin controlar, normalmente solo se descargan los formatos, no los documentos pero como estaba abierto el icono se descargó, esa observación cuenta con su Reporte de No conformidad y acciones correctivas recha de emisión 30/10/2017 versión 14 y Folio 242/03/21 fecha 02/03/2021. Acción concientizar que el uso de documentos es solo de consulta de documentos no descarga, aunque el icono este libre, fecha de cumplimiento 10/03/21, fecha de aceptación 5/3/21.

También cuentan con una oportunidad de mejora en el requisito 7.3, en el que se recomienda fortalecer el conocimiento y conciencia.

Cuentan con la Revisión por la dirección de Calidad fecha de actualización 30/10/ 2021 versión 13 realizada el 3 de Marzo del 2022 en el que se analizan las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas en donde se elaboró el sistema integral del centro de cómputo universitario; os cambios que pueden afectar al sistema de gestión como las tecnologías que van cambiando o los presupuestos; la satisfacción al cliente en donde en los primeros 2 cuatrimestres no se realizaron encuestas debido a la pandemia, en el último cuatrimestre de septiembre-diciembre 2021 se realizaron 119 encuestas con un porcentaje meta del 83% y un porcentaje alcanzado de 99.16 lo que nos muestra que están cumpliendo.

Para los resultados de seguimiento y medición y servicios y conformidad de los productos y servicios, y el estado de las no conformidades y acciones correctivas cuentan con la no conformidad cerrada de la auditoría interna pasada cerrada

CENTRO DE COMPUTO MAZATLÁN

Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos

El Representante del Proceso Lucio Lizárraga nos comentó que se les realiza una auditoría interna antes de tener una externa, se les notifica en la página dsgc.uas.edu.mx cuando se va a realizar la a auditoría. La última se realizó 15-25/ febrero 2022 en la cual les detectaron una oportunidad de mejora para el requisito 7.2, referente a la competencia necesaria dentro de su sistema, se recomendó fortalecer el manejo de la información documentada.

Para la Revisión por la dirección Fecha de actualización 30/10/2021 versión 13 y fue realizada el 4/03/2022 se les envía el Documento General de todos los procesos así como el documento particular de CCM se envió por correo a la directora y no está en la pagina

Acciones de seguimiento de revisiones previas en este caso solo una oportunidad de mejora para el conocimiento de la política; para la Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas en el que se analizan para el año 2021, el primer semestre no se tuvo servicio por pandemia, para el segundo semestre se realizaron 62 encuestas con una meta del 90% y un porcentaje alcanzado del 96.61% para los resultados de seguimiento y medición y conformidad de productos y servicios, los cuales se muestra la suspensión del servicio por pandemia, así como en los meses en los que se realizó el servicio, el porcentaje alcanzado referente al préstamo de servicio y de la acceso a instalaciones.

No se cuentan con acciones correctivas y como resultado de la auditoría interna solo se muestra q oportunidad de mejora. En cuanto a salidas por la dirección se cuenta con Oportunidades de mejora, en el cual se contempla la infraestructura del espacio, las solicitudes de un chip de línea para celular para información de

espacios físicos, los programas de mantenimiento, para las necesidades de cambio del SG y sus procesos el cual no se identifica ningún cambio trascendental y para la Identificación de necesidades de recursos entre lo que sería utilizar a personal del Servicio Social, mejorar la infraestructura contar con equipo audiovisual de respaldo.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES

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

Durante la entrevista sostenida con el Dr. Ramón Rodolfo Rodelo Sánchez, Jefe de Nivel Posgrado de la Dirección General de Servicios Escolares comentó que la auditoría interna fue realizada el 18 de febrero de 2022, mostrando en pantalla un oficio donde se notificó la fecha, el horario, el proceso, los requisitos de la norma que se auditarían y el nombre del auditor interno. Para la reunión de cierre el Dr. Rodelo comentó que se le aviso a través de WhatsApp, la cual se realizó el 24 de febrero a las 13:00 horas de manera virtual por la plataforma de zoom. El resultado de la auditoría interna fue una observación (no conformidad menor) del punto 7.4 comunicación, ya que los encargados de control escolar de las unidades académicas: Facultad de Medicina Culiacán, Facultad de Trabajo Social Mochis, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas Mochis, Facultad de Ciencias Económico Administrativas de Mazatlán, Facultad de Ciencias Sociales Mazatlán, Escuela Preparatoria CU Mochis, Escuela Preparatoria los Mochis no contaban con evidencia que permitiera verificar el cumplimiento de sus objetivos, declarando que no les comunicaron los resultados a tiempo por parte de la Dirección General de Servicios Escolares. El Dr. Rodelo comentó que la observación fue atendida el 20 y 23 de febrero de 2022, en la cual se realizó una reunión con los encargados de control escolar de las unidades académicas para socializar los resultados del cumplimiento de objetivos del ciclo 2021 de cada una de las Unidades Académicas y proporcionar la evidencias para contar con ellas en las auditorias correspondientes (mostró evidencias de capturas de pantalla, minuta y lista de asistencia). Con respecto a la revisión por la dirección el Dr. Rodelo comentó que se realiza cada año la revisión del proceso y los resultados se dan a conocer en las reuniones de cierre, también se encuentran en la página electrónica: <https://dsgc.uas.edu.mx>.

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

Solicitud, realización y entrega de resultados de estudios clínicos

Mostraron la revisión por la dirección que se lleva a cabo en el laboratorio, con fecha 02 de marzo de 2022, se observa que cuentan con los puntos que la norma requiere. Se observó que reportan a Acción correctiva abierta con folio 278/02/22, con fecha 24 de febrero de 2022, derivada de una auditoría interna y menciona lo siguiente:

La responsable de atender esta corrección es la QFB Susan Ávila Acosta y su fecha propuesta es 31 de marzo de 2022.

Como acciones necesarias

Se mostró el oficio con fecha 10 de marzo de 2022, en el cual se menciona que se realizaron los cambios a la matriz de riesgos y que se solicita que consideren la actualizada.

Esta acción es resultado de la auditoría interna que se llevó a cabo del 23 de febrero al 02 de marzo de 2022.

Como parte de la mejora continua, se mostró el documento con fecha de actualización 30 de enero de 2020, versión 3, y menciona lo siguiente:

1. Continuar fortaleciendo la comunicación con partes interesadas – inicio 1 de febrero termino 31 de diciembre 2022 – se elaborarán trípticos – se mostró como evidencia el tríptico que le entrega a los usuarios.
2. Regularización de personal de área de laboratorio de análisis clínicos – inicio 1 de febrero termino 31 de diciembre 2022 – se informará a la alta dirección mediante oficios la situación laboral del personal de laboratorio.
3. Solicitar equipamiento para laboratorio de análisis clínicos – – inicio 1 de febrero termino 31 de diciembre 2022 – Solicitar a la alta dirección microscopio y equipo de cómputo con cámara y micrófono integrado -
4. Gestionar la instalación de planta de energía eléctrica – inicio 1 de febrero termino 31 de diciembre 2022 – se solicitará la instalación de la planta de emergencia – mostró evidencia de un oficio con fecha de 5 de octubre de 2021, ya que es una acción que se está gestionando desde 2021.

Este documento tiene fecha de elaboración del 1 de febrero 2022.

DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Emisión del Semanario Buelna y servicios de atención a eventos

Como parte del proceso de evaluación de la conformidad con el Lic. Luis Ibarra, Subdirector de la Dirección General, Flor Abrajam, Responsable del proceso, Cindy Guerrero, Jefa de información, Gilberto Valdenegro, Diseñador, Yadira Arce, asistencia de la coordinación operativa, Sonia Meza, contadora y Wendy Barraza, asistente de coordinación operativa; se revisa el cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos.

Meta objetivo 1: Publicar de manera semanal, los primero dos días hábiles de la semana, de acuerdo con el calendario escolar de la UAS. Frecuencia de revisión: mensual

Se revisa reporte de cumplimiento de objetivo del semanario buelna - Diciembre 2021

Semanarios buelna comprometidos 4 / Semanario buelna emitidos 4

Observaciones: Con motivo de las vacaciones de fin de año, el semanario solo programó y emitió en las primeras 3 semanas (29 nov, 6 y 13 diciembre), agregando una recopilación especial de las notas mas relevantes del segundo semestre para el jueves 16 de noviembre.

Meta objetivo 2: Cumplir el 90% de las solicitudes. Frecuencia de revisión: mensual

Indicador número de solicitudes servicios realizados / número de solicitudes recibidas

Se revisa reporte mensual de cumplimiento de objetivo para atención de eventos - Diciembre 2021

Tipo de servicio: Cafetería (4), sonido (17), mobiliario (14), banner (4) = 39 solicitudes

Se atendieron todas las solicitudes.

% de cumplimiento = 100%

Meta objetivo 3 - Encuestas de satisfacción – 93% en niveles de bueno y excelente.

Se revisa Reporte general de cumplimiento de satisfacción a usuarios. Periodo: Septiembre – diciembre 2021

Tamaño de la población: 20 – 50 / Tamaño de muestra: 22 / Encuestas aplicadas: 22

Encuestas en niveles bueno y excelente: 22

% de cumplimiento = 100%

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL

Registro de Egresos

El C.P. Silvano López García, Responsable del proceso, muestra en pantalla el Formato de “Revisión por la Dirección de Calidad” de fecha 03 de marzo de 2002, el cual tiene como propósito detectar oportunidades para mejorar continuamente la eficacia del SG y sus procesos, mejora del producto con relación a los requisitos del cliente y la conveniencia de efectuar los cambios incluyendo los objetivos y la política de la calidad y la necesidad de recursos en los procesos que integran el SG de la UAS. Se hace constar que se revisaron las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas, se valoraron los cambios que podrían afectar al sistema de gestión, se dio seguimiento a la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes, se analizaron los resultados de seguimiento, medición y conformidad de los productos y servicios, y se revisó el estado de las no conformidades y acciones correctivas, entre otros aspectos. En lo referente al objetivo de obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente en el Proceso de Registro de Egresos, se obtuvo un 100% rebasando la meta establecida del 95% durante el periodo de enero a diciembre del 2021.

Asimismo, en el indicador de Trámites Recibidos contra Trámites Revisados por el área de contabilidad en el proceso de Registro de Egresos, se logró el 100% rebasando la meta establecida del 93%. De igual manera, se cumplió el 100% en sus tres indicadores mensuales durante el 2021, a saber, 1) Conciliar el resultado de la revisión de trámites de cheques con las situaciones de trámites en los estados del SIIA; 2) Conciliar el total de las comprobaciones recibidas de la Dirección de Auditoría Interna con las comprobaciones registradas en la contabilidad; y 3) Conciliación de la nómina contra los registros contables.

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL

Operación y Contabilidad

Durante la auditoría el Responsable del Proceso de Operación y Contabilidad, el C.P. Ricardo Martínez presenta el documento “Plan de Mejora” de fecha 23 de marzo de 2022. En el cual se establece como objetivo general, generar información contable y presupuestal útil y confiable que permita dar cumplimiento a la normatividad aplicable, así como, para la toma de decisiones. Para este último periodo se propuso como mejora, eliminar la duplicidad de actividades en la elaboración de los trámites de retenciones por pagar, mediante la sistematización en el brazo de la VTG, en el formato de solicitud de partida económica. Lo anterior,

redundará en reducir las horas de trabajo y el tiempo de entrega del producto. La mejora ya se inició y deberá estar implementada en mayo del 2022. En lo referente al proceso de "Revisión por la Dirección", se muestra el ejercicio realizado el pasado 03 de marzo de 2022, con el propósito de detectar oportunidades, así como analizar y tomar acciones necesarias para la mejora del proceso. En relación con los objetivos de la calidad se destaca que en lo referente al objetivo de obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente en el Proceso de Operación y Contabilidad, se obtuvo un 100% rebasando la meta establecida del 85% durante el periodo de 2021. Asimismo, en lo que respecta al indicador del número de solicitudes recibidas contra el número de solicitudes atendidas para realizar el 100% las modificaciones de los catálogos y la Tabla General de acuerdo con las solicitudes de los usuarios, este indicador se logró al 100% conforme la meta establecida.

FACULTAD DE INGENIERÍA CULIACÁN

Servicio de laboratorio para obra civil

La Revisión por la Dirección, 03/03/2022, revisa el informe de auditoría no. 32, la cual se llevó a cabo del 15 al 24 de febrero, verificando la conformidad de los procesos de acuerdo con los criterios de auditoría con la finalidad de evaluar el cumplimiento del SGC, donde no obtuvieron no conformidades solo una oportunidad de mejora al requisito 5.3, donde las responsabilidades y autoridades no están alineadas con los perfiles, como aspecto destacable el dominio y conocimiento del personal. Se cuenta con un Reporte de No Conformidad y Acciones Correctivas, folio: 293/02/22, fecha: 24/02/2022, para dar seguimiento a la oportunidad de mejora detectada en la auditoría interna al requisito 5.3, donde por medio de una lluvia de ideas se determina la causa, no existen NC similares, como parte de las acciones necesarias se encuentra la actualización de los perfiles de puesto y procedimiento específico, se tiene considerada su cierre para el 30/03/2022. Se cuenta con un reporte de cumplimiento de satisfacción a usuarios en el que se analiza la percepción en forma general del servicio recibido, se realiza una encuesta entre niveles de bueno y excelente obteniendo un 100% de satisfacción, durante el primer cuatrimestre de 2020 fueron reportados en cero debido a la suspensión de actividades por motivo de la contingencia sanitaria, no sean recibido quejas en las encuestas, ni el de buzón de quejas y sugerencias.

UNIDAD ACADÉMICA DE PSICOLOGÍA MAZATLÁN

Promoción Incorporación y Seguimiento del Programa de movilidad Estudiantil

El seguimiento, análisis y evaluación del desempeño del proceso se lleva a cabo cuando a los estudiantes se les entrega su constancia de participación este, contesta la encuesta de satisfacción de usuarios, posteriormente de manera semestral se realiza un reporte de satisfacción de usuarios, el cual se entrega a la Dirección General de Vinculación y Relaciones Internacionales para su revisión.

ESCUELA DE TURISMO

Promoción Incorporación y Seguimiento del Programa de movilidad Estudiantil

La Mtra. Laura comentó que el seguimiento, análisis y evaluación del desempeño del proceso se lleva a cabo cuando a los estudiantes se les entrega su constancia de participación de la universidad destino, en este momento el alumno contesta la encuesta de satisfacción de usuarios, la maestra comentó que el análisis de los resultados se analizan y evalúan por alumno de movilidad, finalmente las maestras comentaron que la revisión de los documentos se hace de manera anual, en conjunto con la dirección general de la calidad, los aspectos a revisar el cumplimiento de las metas y objetivos, así como el desarrollo eficaz de su proceso

DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO

Servicios al público

Se toma entrevista a la Mtra. Anabell Fuentes Arredondo, Coordinadora de Calidad de la Dirección General de Bibliotecas; a la Mtra. Ana Laura Gritti García, Responsable del Área Virtual de Formación de Usuarios; al Ing. Arnulfo Palomares Barragán, Coordinador de Servicios al Público del Sistema Bibliotecario; al Lic. Jesús Felipe Rodríguez Aguilar, Bibliotecario; y a la Lic. Iracema Cervantes Amarillas, Coordinadora del Área Infantil y Licenciatura en Psicología. Las auditorías internas que se programan a esta Unidad Funcional son de manera anual, en forma previa al ejercicio de auditoría externa, de conformidad con lo señalado en el "Procedimiento para Auditorías Internas", con versión actual número 17 de fecha 30 de octubre de 2021.

La última auditoría interna se realizó del 15 al 24 de febrero de este 2022. En esta auditoría no hubo hallazgos declarados a la Unidad de Servicios al Público de la Dirección General de Sistema Bibliotecario. Por lo que respecta al Proceso de Revisión por la Dirección, se cuenta con el documento denominado "Procedimiento para la Revisión por la Dirección", con versión actual 16 de fecha 30 de octubre de 2021. Las Revisiones por la Dirección se realizan de manera anual, siendo la última revisión la llevada a cabo del 02 al 04 de marzo de

2022. Los elementos de entrada para la revisión cumplen con los requisitos marcados en la norma ISO 9001:2015, y los elementos de salida, son también consistentes con lo requerido en la misma norma de referencia. Como evidencia, se mostró la minuta de la sesión de Revisión por la Dirección, de fecha 03 de marzo de 2022, en la que se corroboró que la agenda cumple con los requisitos normativos y lo marcado en el procedimiento antes citado. Se aprecia que se presentaron y analizaron los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad, que en este caso se refirieron a la falta de recursos para la adquisición de materiales documentales, señalando que hace falta modernizar los espacios de los servicios bibliotecarios, así como mejorar el mobiliario, infraestructura y principalmente el acervo. Adicionalmente, en la minuta de la revisión, se hace referencia a los resultados de los Indicadores relacionados con los Objetivos de Calidad 1 y 2 de la Unidad de Procesos Técnicos (cuyos resultados ya fueron comentados anteriormente). Se analizó lo referente a las Salidas No Conformes y las Acciones Correctivas, en donde se corroboró que no existen registros de estas acciones. En los resultados de Auditoría Interna y Externa previas, se corroboró que no existen registros de hallazgos, por lo que no tienen asuntos pendientes por atender en estos aspectos. Se analizó el requerimiento de recursos humanos, financieros y tecnológicos, en donde se determinó la necesidad de reforzar el acervo existente en bibliotecas. Se analizó la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades, determinándose que dichas acciones han sido eficaces para los riesgos y oportunidades identificadas, a excepción del riesgo por contagio de Covid-19, que se seguirá gestionando hasta que se alcance la normalidad sanitaria. Se analizaron las oportunidades de mejora y la necesidad de cambios, que en ambos casos, se orientó hacia la capacitación del personal.

FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
Servicios al público

Se toma entrevista a la Mtra. Anabell Fuentes Arredondo, Coordinadora de Calidad de la Dirección General de Bibliotecas; al Lic. Alba Noelia Díaz Ramírez, Responsable de Biblioteca en Turno Matutino; y al Lic. Juan Diego Aguilar López, Responsable de Biblioteca en Turno Matutino.

Por otro lado, se comentó lo que respecta al Proceso de Revisión por la Dirección, se cuenta con el documento denominado "Procedimiento para la Revisión por la Dirección", con versión actual 16 de fecha 30 de octubre de 2021. El seguimiento, la medición, el análisis y evaluación de las principales variables relacionadas con la operación de la biblioteca, se relacionan con los indicadores establecidos para la medición de los objetivos, que están referidas a los servicios otorgados y los porcentajes de satisfacción de encuestas con calificación de satisfecho y muy satisfecho. Hasta octubre de 2021, el primer indicador no reflejó cifras, toda vez que los efectos de la pandemia por Covid-19, impidieron una operación regular de actividades en esta biblioteca. A partir de septiembre de 2021, el resultado del indicador mostró resultados de 100%, lo cual marca cumplimiento a lo establecido en la meta. Por su parte, en el periodo previo a la pandemia (cuyo reporte se ubica desde agosto de 2019 a diciembre del mismo año), el segundo indicador obtuvo un resultado de 98.6% de satisfacción. En el periodo de agosto 2021 a enero 2022, este mismo indicador no registró valor, en virtud de que la biblioteca de la Facultad de Odontología se mantuvo cerrada o con mínima afluencia por los efectos de la pandemia por Covid-19. Sin embargo, durante el mes de marzo de 2022, se reactivó la aplicación de encuestas, encontrándose que reflejan un nivel de entre satisfactorio y muy satisfactorio, con tendencia hacia este último. No existen opiniones menores en los registros analizados. Las Revisiones por la Dirección se realizan de manera anual, siendo la última revisión la llevada a cabo del 02 al 04 de marzo de 2022. Los elementos de entrada para la revisión cumplen con los requisitos marcados en la norma ISO 9001:2015, y los elementos de salida, son también consistentes con lo requerido en la misma norma de referencia. Como evidencia, se mostró la minuta de la sesión de Revisión por la Dirección, de fecha 03 de marzo de 2022, en la que se corroboró que la agenda cumple con los requisitos normativos y lo marcado en el procedimiento antes citado. En la minuta de la revisión, se aprecia que se presentaron y analizaron los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad, que en este caso se refirieron a la falta de recursos para la adquisición de materiales documentales, señalando que hace falta modernizar los espacios de los servicios bibliotecarios, así como mejorar el mobiliario, infraestructura y principalmente el acervo. Asimismo, se hace referencia a los resultados de los Indicadores relacionados con los Objetivos de Calidad 1 y 2 antes mencionados. Se analizó lo referente a las Salidas No Conformes y las Acciones Correctivas, en donde se corroboró que no existen registros de estas acciones. En los resultados de Auditoría Interna y Externa previas, se corroboró que no existen registros de hallazgos, por lo que no tienen asuntos pendientes por atender en estos aspectos. Se analizó la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades, determinándose que dichas acciones han sido eficaces para los riesgos y oportunidades identificadas. Se analizaron las oportunidades de mejora y la necesidad de cambios, que en ambos casos, se orientó hacia la capacitación del personal.

FACULTAD DE AGRICULTURA VALLE DEL FUERTE

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

La facultad de Facultad de Agricultura Valle del Fuerte participa en el objetivo No 1 Cumplir con el Proceso de Admisión a un Programa Educativo, dentro de los tiempos establecidos por la Comisión Institucional de Admisión. Se muestra la evidencia del Reporte General de Aspirantes inscritos dentro de los tiempos establecidos 2021-2022 con un porcentaje de 98.9% y la meta es de 85% cumpliendo este objetivo. Así mismo comenta el Lic. Alberto rojo que en todos los años que lleva trabajando (desde el 2013 a la fecha) en la institución sea alcanzado esta meta. La Revisión por la dirección la lleva a cabo la Dirección General de Servicios Escolares.

ESCUELA PREPARATORIA LA REFORMA.

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

En el proceso se tiene dos objetivos de calidad de los cuales los resultados son los siguiente: Indicador # 1 Cumplir con el Proceso de Admisión a un Programa Educativo, dentro de los tiempos establecidos por la Comisión Institucional de Admisión. Meta: 85%. (Reporte General de Aspirantes inscritos dentro de los tiempos establecidos 2021-2022) Promedio= 90.13 Cumple. Indicador # 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 Meta= 85% (Reporte General de Cumplimiento de Satisfacción a Usuarios. Ciclo: 2021-2022) Promedio=90.13% Cumple. Menciona la Lic. Lorena Suarez por lo que respecta al indicador # 1 se realiza un monitoreo en el SACE (Sistema Automatizado de Control Escolar) y considerando desde que ella ingreso a la escuela (2012) no se han presentado porcentajes abajo del 85%; así mismo el indicador #2 lo maneja directamente DGSG terminado el ciclo de admisión (meses agosto-septiembre) así mismo afuera de su oficina se encuentra un buzón (boleta de buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones fecha actualización: 30-10-2017 versión: 02). La Revisión por la Dirección la lleva a cabo la Dirección General de Servicios Escolares.

ESCUELA PREPARATORIA ANTONIO ROSALES

Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica

La Responsable de Tutorías Angélica Bautista Ramírez comentó que cuentan con la evaluación de satisfacción del cliente en donde los alumnos evalúan al tutor, al finalizar la tutoría, un alumno por grupo evalúa al tutor y también evalúa al programa de tutorías, se realiza vía plataforma., el alumno que evalúa al tutor firma en su evaluación.

Encuesta de satisfacción con valores de Nunca, rara vez, algunas veces, casi siempre, siempre En el cual se analizan diversos factores de los tutores como son, si tiene claras sus funciones, si posee habilidades para apoyar, acompañar y guiar, si considera que su participación como tutor ha sido importante, si se cumplieron los objetivos, si realiza la canalización de tutorados, si realiza la tutoría grupal, si orienta a los alumnos donde conseguir asesoría de las materias que no brinda,

Para los tutorados se cuentan con los mismos valores de evaluación y se mencionan diversos factores a evaluar como lo son si se le notificó al inicio del ciclo quien sería su tutor, si se realizaron distintas actividades, si acudieron a solicitar apoyo extra, si brinda seguimiento a canalizaciones,

Para la evaluación de tutorías - Estudiantes en cuanto al responsable de tutorías, Sobre si se le informo del programa, si tiene un tutor, si se le atiende o acampana con valores sí o no

Sobre si el alumno acude a su tutoría y cume con las actividades, si el alumno falta tiene que justificar la falta

Sobre el tutor Si se estableció los objetivos, si el tutor asiste de firma puntual si está al pendiente del aprovechamiento, si se localiza fácilmente al tutor, si resuelve o no las dudas, se preocupa por los resultados obtenidos

Para la Revisión por la dirección cuentan con Informe final de la acción tutorial ciclo escolar 2020-2021 con Unidad académica: Antonio Rosales, Programa Educativo: Bachillerato escolarizado, Responsable de tutorías: Lic. Angélica Bautista Ramírez, Muestra una calendarización de las acciones realizada por meses, así como una evidencia para acreditar la acción realizada, y si se realizó o no el cumplimiento, Fecha de emisión 01/agosto 2018 versión 01 anual con Firmas de la directora y la de la RT. Todo fue en plataforma

En la parte final del documento se muestra el nivel de cumplimiento de la implementación del plan de acción tutorial, las observaciones como son: que a pesar de llevar poco tiempo en el puesto durante ese ciclo escolar y contemplando las limitaciones por la pandemia y la nueva normalidad la RT ha cumplido con sus actividades, y una propuesta de mejora De acuerdo a lo que se observó en los grupos, el índice de reprobación entre otros realizada por la RT en la cual se propone una capacitación a los tutores, a los tutores especiales, así como certificar el proceso de tutorial. En este caso con una población de 37, con 38 encuestas aplicadas con 30.68 de encuestas con niveles de bueno y excelente, tienen un porcentaje de cumplimiento del 81% y su meta es del 85% me comenta que debido a pandemia han tenido muchas dificultades con los alumnos.

ESCUELA PREPARATORIA ESCUINAPA

Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica

La Responsable de Tutorías Siboney Polanco me comentó que cuentan en el Satisfacción del cliente con un Reporte general de cumplimiento del grado de satisfacción del cliente, en donde se analiza la encuesta de satisfacción del tutor al finalizar la tutoría

Me mostró un Reporte general de cumplimiento de Satisfacción a usuarios, Periodo Mes a mes – Año, UO:8230 PE, Proceso 50 (alcance) donde muestra una relación del las encuestas realizadas durante el periodo de tutoría, cuentan con un grado de incertidumbre del 5%, un tamaño de la muestra de 15, encuestas aplicadas con 15, encuestas con niveles bueno y excelente con 15, % 100% meta 85% lo que muestra que cumplen con su meta

Para el Ciclo escolar 2020-2021, Encuesta de satisfacción – tutor 15 tutores asignados 15 encuestas, donde aparece un grupo de preguntas con valores de nunca, rara vez, algunas veces, casi siempre, siempre para evaluar si se identifica con el proceso de acción tutorial con un 80% de siempre, si considera que la participación ha sido importante con un siempre de 66.67%, si realiza las sesiones de forma grupal con un 60% de siempre, si asistieron a un curso relacionado con la actividad tutorial con un 86.67% de si.

A los tutorados si se les notifico in inicio del ciclo escolar quien sería su tutor con un 73.33% de siempre, si brinda seguimiento a canalizaciones con un 53.33% de casi siempre,

Tabla de relación de punto evaluados, porcentajes de deficiente a excelente con un porcentaje de 50.91% de excelente

Meta 85% resultado 88%

Responsable de tutorías sobre si se le informo sobre los beneficios de tutorías 100% si se le asignó un tutor 100% si

El tutor que me asignaron estableció los objetivos de asesoría 42.86% siempre, si está al pendiente del aprovechamiento académico 57.14 si, sobre si es comprensivo y me respeta con 85.71 siempre, sobre si me ayuda a identificar debilidades académicas 57.14 siempre

Da seguimiento a actividades y acuerdos 71.43 siempre

Cuentan con una tabla de relación de punto evaluados, porcentajes de deficiente a excelente con un porcentaje de 42.11% de excelente

Meta 85% resultado 80% , no cumplen con la meta debido que los alumnos no contestaron debido a pandemia, implementar una estrategia para que se realiza la evaluación de tutorías

Para la Revisión por la dirección se le hace llegar a la dirección el informe final de acción tutorial ciclo escolar 2020-2021 para su revisión el cual consta de todas las actividades realizadas a lo largo del año y su cumplimiento, en caso de haber alguna observación o propuesta de mejora se las hace llegar, en este caso durante ese ciclo escolar No hay observaciones ni propuesta de mejora, se hace llegar al responsable del programa institucional de tutorías, para darle seguimiento.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES

Emisión de certificados de estudios

Durante la entrevista con el Dr. Ramón Rodolfo Rodelo Sánchez, Jefe de Nivel Posgrado de la Dirección General de Servicios Escolares (DGSE), comentó que la auditoría interna se realizó del 15 al 24 de febrero de 2022, para el proceso de Emisión de certificados de estudios se realizó el 18 de febrero de 2022, en la auditoría no tuvieron observaciones, ni no conformidades. Asimismo, comentó que la revisión por la dirección se realiza

de manera anual y los aspectos que se evalúan por la dirección es el proceso en general y los resultados se dan a conocer en las reuniones de cierre, también se encuentran en la página electrónica: <https://dsgc.uas.edu.mx>

DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES

Elaboración, control y seguimiento de convenios

Durante la entrevista sostenida con el Lic. Oscar Mauricio Meza Medina, Coordinador de Control y Seguimiento de Convenios señaló que la auditoría interna fue realizada del 15 al 24 de febrero de 2022, mostrando en pantalla un oficio donde se notificó la auditoría de su unidad organizacional con la fecha (el 17 de febrero de 2022), el horario (12:00 a 15:00 horas), el proceso, los requisitos de la norma que se auditarían y el nombre del auditor interno (Pamela Mendoza Medina). Como resultado de la auditoría interna fue encontrada una observación en el requisito 7.2 de la norma ISO 9001, sobre la competencia del nuevo personal, se observó nueva incorporación del personal en los puestos de titular de la Dirección General de Vinculación y Relaciones Internacionales (DGVRI) y del Director de Vinculación y no cuentan con capacitación en la norma ISO 9001. Asimismo, comentó el Lic. Meza que en la auditoría interna tuvieron una observación en el punto 7.2 relacionado con la competencia. Con respecto a la revisión por la dirección el Lic. Meza comentó que se realiza de manera anual la revisión por la dirección.

DIRECCIÓN DE CONTRALORÍA ACÁDEMICA

Asignación y control de cargas académicas

El Dr. Marco Mendivil responsable del proceso de asignación y control de cargas académicas, comentó que en la auditoría interna se obtuvo una observación que fue que no tenía la firma en una carga académica, se comunicó mediante una minuta, se tomó la decisión de hacer una revisión exhaustiva y que contengan las firmas. A nivel SGC que el personal no tenía competencia referente a las normas ISO, la acción fue enviar un oficio solicitando se reincorpore al personal de la DCA, el doctor comparte en pantalla la minuta de trabajo, con fecha de 07 de marzo de 2022, se ve el objetivo, la UO, los asuntos tratados, firmada por los operadores y el director. El doctor comparte en pantalla la revisión por la dirección y explica los resultados alcanzados de acuerdo con los objetivos de calidad, para los reportes de recepción de cargas académicas semestrales y cuatrimestrales con un cumplimiento del 100%, en relación con la satisfacción del cliente con un total de 99 encuestas aplicadas, 85% de meta, se obtiene el 100% en la calificación de bueno y excelente. El trabajo que se realiza con el director y el doctor Mendivil, se les comunica en tiempo y forma, los resultados de los indicadores y de las auditorías.

DIRECCIÓN DE ARCHIVO GENERAL

Servicios de archivo general

En la entrevista realizada a la Dra. Miriam Ramos y Jorge Aguilar para el proceso de evaluación del desempeño, el licenciado Aguilar comparte en pantalla la revisión por la dirección de la calidad, muestra los resultados de la auditoría interna, es la conformidad del procedimiento de servicios de archivo general que está debidamente establecido de acuerdo con los requisitos de la norma ISO: 9001:2015, al personal se les comunica de manera verbal que pueden ver los resultados de las auditorías internas y externas en la página de la DGSC, además cada mes hay una reunión para darles a conocer el cumplimiento de la meta del SG. La Dra. Ríos agrega que al equipo de trabajo se le da el resumen anual de los indicadores, se le pega a la entrada de la oficina y en los cubículos de los trabajadores, se coloca uno en la entrada de archivo. En cuanto al cumplimiento de los objetivos de la calidad para la meta de cumplir al menos con el 97% de los tiempos establecidos para las solicitudes de préstamo o consulta de expediente de la satisfacción del cliente se obtienen el 99.56%, para la meta de satisfacer al menos el 98.6% en los tiempos establecidos para el servicio de mensajería o correspondencia, se obtiene el 100%. Para la meta de obtener al menos el 85% de las encuestas entre los niveles de bueno y excelente, se obtiene un porcentaje del 89.71%. Para la meta de obtener al menos el 85% de las encuestas entre los niveles de bueno y excelente, se obtiene un porcentaje del 89.71%

DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

Comprobación de gastos

Mostraron el plan de mejora del 07 de marzo de 2021, también mostraron el plan de mejora del 2022, en el cual le dieron peso a la comunicación asertiva.

Mostraron la revisión por la dirección que se llevó a cabo el pasado 4 de marzo 2022. Es importante mencionar que la Directora de Auditoría Interna, la Dra. Marifeli Avendaño hizo mención de que para este proceso se consideraron los procesos de Comprobación de Gastos y Auditoría General. Mostraron los resultados de

auditorías previas mostraron 2 acciones correctivas cerradas y atendidas, folio 249/06/21 y 256/10/21. En la Auditoría interna No. 32 no tuvieron hallazgos de No conformidades.

En salidas de la revisión por la dirección y necesidades de cambios mencionan lo siguiente:

- Capacitaciones y asesorías
- Continuar con adaptaciones digitales
- Políticas de corresponsabilidad para comunicar
- Gestionar herramientas informáticas
- Realizar las adaptaciones necesarias de acuerdo con los avances

De igual forma la directora mencionó que se llegó a la conclusión de que se necesita recurso humano para el desarrollo de las actividades del sistema de control interno, y que ya se está dando atención a esta necesidad.

DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

Auditoría interna

Mostraron el plan de mejora del 07 de marzo de 2021, también mostraron el plan de mejora del 2022, en el cual le dieron peso a la comunicación asertiva.

Mostraron la revisión por la dirección que se llevó a cabo el pasado 4 de marzo 2022. Es importante mencionar que la Directora de Auditoría Interna, la Dra. Marifeli Avendaño hizo mención de que para este proceso se consideraron los procesos de Comprobación de Gastos y Auditoría General. Mostraron los resultados de auditorías previas mostraron 2 acciones correctivas cerradas y atendidas, folio 249/06/ y 256/10/21. En la Auditoría interna No. 32 no tuvieron hallazgos de No conformidades.

En salidas de la revisión por la dirección y necesidades de cambios mencionan lo siguiente:

- Capacitaciones y asesorías
- Continuar con adaptaciones digitales
- Políticas de corresponsabilidad para comunicar
- Gestionar herramientas informáticas
- Realizar las adaptaciones necesarias de acuerdo con los avances

De igual forma la directora mencionó que se llegó a la conclusión de que se necesita recurso humano para el desarrollo de las actividades del sistema de control interno, y que ya se está dando atención a esta necesidad.

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL

Operación y Contabilidad

Durante la auditoría el Responsable del Proceso de Operación y Contabilidad, el C.P. Ricardo Martínez presenta el documento "Plan de Mejora" de fecha 23 de marzo de 2022. En el cual se establece como objetivo general, generar información contable y presupuestal útil y confiable que permita dar cumplimiento a la normatividad aplicable, así como, para la toma de decisiones. Para este último periodo se propuso como mejora, eliminar la duplicidad de actividades en la elaboración de los trámites de retenciones por pagar, mediante la sistematización en el brazo de la VTG, en el formato de solicitud de partida económica. Lo anterior, redundará en reducir las horas de trabajo y el tiempo de entrega del producto. La mejora ya se inició y deberá estar implementada en mayo del 2022. En lo referente al proceso de "Revisión por la Dirección", se muestra el ejercicio realizado el pasado 03 de marzo de 2022, con el propósito de detectar oportunidades, así como analizar y tomar acciones necesarias para la mejora del proceso. En relación con los objetivos de la calidad se destaca que en lo referente al objetivo de obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente en el Proceso de Operación y Contabilidad, se obtuvo un 100% rebasando la meta establecida del 85% durante el periodo de 2021. Asimismo, en lo que respecta al indicador del número de solicitudes recibidas contra el número de solicitudes atendidas para realizar el 100% las modificaciones de los catálogos y la Tabla General de acuerdo con las solicitudes de los usuarios, este indicador se logró al 100% conforme la meta establecida.

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL

Archivo contable

Durante la auditoría el Responsable del Proceso de Archivo Contable, el C.P. Jorge Humberto Miranda Pérez presenta el documento "Plan de Mejora" del periodo 2022. En el cual se establece como objetivo mejorar los resultados del procedimiento y elevar el control documental en las etapas de organización y archivo. Lo anterior permitirá obtener mejores resultados tanto en el archivo de documentos, así como en la identificación y búsqueda de estos cuando sean solicitados por los usuarios. Para lograrlo el responsable del proceso

solicitará a la dirección de informática se modifique el folio del trámite de transferencia para hacerlo mas visible el cual se encuentra en la caratula del documento. Esta acción de mejora está programada para octubre del 2022. Aunado a lo anterior, se presenta el formato de Revisión por la Dirección que se realizó el pasado 4 de marzo de 2022 para el proceso de archivo contable con el propósito de detectar oportunidades, así como analizar y tomar acciones necesarias para la mejora del proceso. En relación con los objetivos de la calidad se destaca el cumplimiento de obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente en el Proceso de Archivo Contable lográndose un 100% rebasando la meta establecida del 80% durante el periodo noviembre de 2020 a octubre de 2021. Asimismo, con respecto a la meta del Control de la Documentación Archivada a más tardar al día 4 del mes posterior del que se trate, durante el periodo de enero a diciembre de 2021, se alcanzó la meta establecida en un 100%.

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL

Apoyo Administrativo

Durante la auditoria la Lic. Verónica Janethe Flores Nevares, Responsable del Proceso de Apoyo Administrativo, presenta el documento "Plan de Mejora" del periodo 2022. En el cual se establece como objetivo general, generar información útil y confiable que permita dar cumplimiento a la normatividad aplicable, así como, para la toma de decisiones. En lo referente al proceso de "Revisión por la Dirección", se muestra el ejercicio realizado el pasado 04 de marzo de 2022, con el propósito de detectar oportunidades, así como analizar y tomar acciones necesarias para la mejora del proceso. En lo referente al objetivo de obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente en el proceso de Apoyo Administrativo de la Dirección de Contabilidad General, se obtuvo un 100% rebasando la meta establecida del 90% durante el periodo de enero a diciembre de 2021. Asimismo, se alcanzó la meta al 100% de entregar las comprobaciones generadas ante la Dirección de Auditoría Interna, durante el periodo de enero a diciembre de 2021.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL

Asignación, seguimiento y liberación del servicio social

La Revisión por la Dirección se lleva a cabo de manera anual posterior a la auditoría interna, la programación de la revisión se lleva a cabo por el SG. La auditoría interna se llevó a cabo del 15 al 24/02/2022 donde no se obtuvieron oportunidades de mejora solo una no conformidad al requisito 7.2, se detectaron unas algunas inconsistencias en la competencia del personal. Se implementa acción correctiva con el Reporte de No Conformidad de Acciones Correctivas, folio: 271/02/22, de fecha: 24/02/2022. Se cuenta con un procedimiento para No Conformidades y Acciones Correctivas el cual establece la metodología para identificar, controlar, analizar, corregir y eliminar las causas de no conformidades del SG evitar que vuelvan a ocurrir.

Se cuenta con la Encuesta de Satisfacción a los Usuarios, se solicita al brigadista al entregar la carta de liberación, es opcional para cada usuario, cuenta con 5 preguntas donde se evalúa en rangos 5. muy malo, 4. malo, 3. regular, 2. bueno, 1. excelente, en el periodo 2021 se aplicaron 860 encuestas de satisfacción con un porcentaje alcanzado entre bueno y excelente del 99%. Ejemplo. Encuesta de fecha 05/10/2021, Arquitectura Mazatlán con todas las respuestas en excelente. Como parte de la mejora las encuestas se cambian a formato digital y se encuentra en la página oficial www.serviciosocial.uas.edu.mx/brigadistas/, donde pueden acceder en todo momento. Cada unidad regional proporciona la Dirección General el tamaño de su población, su muestra, incertidumbre, las encuestas aplicadas, las encuestas con niveles de bueno y excelente y su porcentaje de satisfacción, para realizar una conjunción global y establecer la satisfacción total del servicio recibido.

DIRECCIÓN ACADÉMICO LEGAL

Certificación Profesional

La Lic. Oralia comentó que la evaluación del desempeño al proceso de certificación profesional se lleva a cabo a través de las auditorias internas para lo cual mostro oficio de notificación de la auditoría interna No. 32, en donde obtuvieron como resultado lo siguiente "El proceso demuestra que se ha establecido de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015", mostro que estos resultados se pueden consultar a través de la página del SGC, a Lic. Oralia explico cómo es que se lleva a cabo la atención de no conformidades.

DIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES

Prestaciones Sociales a los Universitarios

Como parte del proceso de auditoria la Lic. Esther mostró, oficio de notificación de la auditoria interna No. 32 la cual se llevó a cabo del 15 al 24 de febrero del año en curso, la Lic. Mostró a través de la plataforma del SGC, el siguiente resultado "El proceso demuestra que se ha establecido de acuerdo con los requisitos de la

norma ISO 9001:2015”, La Lic. Esther describió de manera general cómo es que se lleva a cabo la atención de no conformidades

ESCUELA PREPARATORIA 8 DE JULIO

Servicios al público

Para la evaluación de este proceso, se entrevista a la Mtra. Anabell Fuentes Arredondo, Coordinadora de Calidad de la Dirección General de Bibliotecas; y a la Lic. Luz María Flores Hernández, Bibliotecaria. El seguimiento, la medición, el análisis y evaluación de las principales variables relacionadas con la operación de la biblioteca, se relacionan con los indicadores establecidos para la medición de los objetivos de calidad definidos. Los indicadores establecidos para la medición de los objetivos son: (1) Porcentaje de servicios otorgados sobre los servicios solicitados, con una meta de 83%; y (2) Porcentaje de satisfacción de encuestas con calificación de satisfecho y muy satisfecho, con una meta de 84%. Los resultados obtenidos en estos indicadores son los siguientes: Resultados del primer indicador: Este indicador es de emisión mensual. Hasta octubre de 2021, el indicador no reflejó cifras, toda vez que los efectos de la pandemia por Covid-19, impidieron una operación regular de actividades en esta biblioteca. En noviembre de 2021 se registra una incorporación parcial con índice de cumplimiento de 100%. En virtud del periodo vacacional, el resultado de este indicador volvió a mostrar resultados hasta febrero de 2022, en donde el índice de cumplimiento fue de 100%. Los periodos con registro de actividad marcan cumplimiento respecto a lo establecido en la meta. Resultados del segundo indicador: Este indicador es de emisión semestral. En el periodo previo a la pandemia (cuyo reporte se ubica de agosto de 2019 a enero de 2020), para evaluar el segundo indicador, se levantaron 30 encuestas de opinión, obteniéndose un resultado de 90.0% de satisfacción. Durante la pandemia (que abarca los registros de febrero de 2020 a julio de 2021), no hubo evaluación. Para el periodo de postpandemia, que cubre el periodo de agosto de 2021 a enero de 2022, este mismo indicador no registró valor, en virtud a que la biblioteca se mantuvo cerrada o con mínima afluencia por los efectos de la pandemia por Covid-19. Sin embargo, durante el mes de marzo de 2022, se reactivó la aplicación de encuestas. Como ejercicio se mostró el resultado de las tres últimas encuestas levantadas en el transcurso del presente mes, encontrándose que el nivel de satisfacción a los 8 reactivos consultados refleja un nivel de muy satisfactorio en todas ellas. Las Revisiones por la Dirección se realizan de manera anual, siendo la última revisión la llevada a cabo el presente mes de marzo. Los elementos de entrada para la revisión cumplen con los requisitos marcados en la norma ISO 9001:2015, y los elementos de salida, son también consistentes con lo requerido en la misma norma de referencia. Como evidencia, se mostró la minuta de la sesión de Revisión por la Dirección, de fecha 03 de marzo de 2022, en la que se corroboró que la agenda cumple con los requisitos normativos y lo marcado en el procedimiento antes citado. En la minuta de la revisión, se aprecia que se presentaron y analizaron los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad, que en este caso se refirieron a la falta de recursos para la adquisición de materiales documentales, señalando que hace falta modernizar los espacios de los servicios bibliotecarios, así como mejorar el mobiliario, infraestructura y principalmente el acervo. Asimismo, se hace referencia a los resultados de los Indicadores relacionados con los Objetivos de Calidad 1 y 2 antes mencionados. Se analizó lo referente a las Salidas No Conformes y las Acciones Correctivas, en donde se corroboró que no existen registros de estas acciones. En los resultados de Auditoría Interna y Externa previas, se corroboró que no existen registros de hallazgos, por lo que no tienen asuntos pendientes por atender en estos aspectos. Se analizó la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades, determinándose que dichas acciones han sido eficaces para los riesgos y oportunidades identificadas. Se analizaron las oportunidades de mejora y la necesidad de cambios, que en ambos casos, se orientó hacia la capacitación del personal.

ESCUELA PREPARATORIA VALLE DEL CARRIZO

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

Se entrevista en este proceso al Ing. Netzahualcóyotl Vega Aragón, Encargado de Control Escolar. Se tiene definido un sólo indicador para la medición de los objetivos, que es: (1) Porcentaje de cumplimiento de satisfacción a usuarios para el proceso de admisión a un Programa Educativo, con una meta de 85%. Este indicador es de emisión anual. Para el ciclo escolar 2021, se registró una población de 49,640 aspirantes, tomando como muestra de 4,964 personas a las que se les aplicó encuesta, obteniéndose un nivel de satisfacción global de 90.13%. Durante la entrevista el Ingeniero Vega comentó que las Revisiones por la Dirección se realizan de manera anual, siendo la última revisión la llevada a cabo del 04 de marzo de 2022. Manifestó haberse enterado de los resultados de esta sesión porque compartieron en su momento en el portal una copia electrónica de la minuta que fue levantada para evidenciar el desarrollo de la revisión efectuada. No obstante, señaló que por el momento, debido a las fallas que presenta su acceso a la plataforma (ocasionada

por el corte de energía eléctrica que se acaba de registrar hace unas dos horas, no tiene acceso a la minuta de la sesión y que no recuerda con precisión lo tratado en ésta.

ESCUELA PREPARATORIA LOS MOCHIS.

Servicios de laboratorio de prácticas experimentales

La Bióloga Inobis menciona que se atendió la auditoría interna programada DGSC celebrada del 15-24 de febrero de 2022 (proceso:43), se revisó el informe y como resultado se cumplen con los requisitos de la Norma ISO 9001-2015 no se tuvieron N.C. y oportunidades de mejora. Así mismo en el Informe de auditoría No. 30 en el año 2021 (proceso:43), se revisó el informe y como resultado se cumplen con los requisitos de la Norma ISO 9001-2015, así mismo en este informe me menciona una No Conformidad con número de folio:44/02/22. Se verifica la NC y el proceso de la acción correctiva y se tiene fecha propuesta de cierre 17-06-2022.

La Revisión por la dirección se realizó el 11-03-2022 con la participación Bióloga Inobis y el Lic. en Derecho Cesar García. Se presenta la evidencia del Informe (fecha de actualización: 30-10-2021 versión: 13) en donde se toman en cuenta los puntos descritos en la Norma ISO 9001-2015.

CENTRO DE ESTUDIOS DE IDIOMAS CULIACÁN

Asignación, seguimiento y liberación del servicio social

El Coordinador de Servicio Social de Unidad Académica Julio Cesar Jacquezme comentó que cuentan con una encuesta de satisfacción a usuarios esta se realiza de forma anónima con valores de 5 mal 1 excelente y evalúan diversos puntos como la atención que se recibió, la asesoría que se recibió, información proporcionada.

La dirección son los que llevan el registro del compendio de satisfacción, la relación de todas las evaluaciones de satisfacción, así como la revisión por la dirección.

Actualmente las encuestas de evaluación son de forma digital y se analiza la evaluación del proceso de Asignación, Seguimiento y Liberación desde la perspectiva del Brigadista del Servicio Social. La encuesta es formato de google forms y se incluye la unidad académica a la que pertenece, la atención que se recibió, la asesoría que se recibió, información proporcionada, que tan satisfecho se encuentra con el servicio donde 1 es poco clara y 5 muy clara.

ESCUELA PREPARATORIA AUGUSTO CÉSAR SANDINO

Servicios al público

Anabell Fuentes de la Dirección General de Bibliotecas me comentó sobre la Satisfacción del cliente, me informó del reporte general de cumplimiento se realiza de manera semestral para revisión de indicadores con el corte de las encuestas realizadas a lo largo del semestre pero las encuestas se realizan durante el transcurso de este.

Las encuestas son realizadas en físico dentro de las instalaciones de la biblioteca. Encuesta de Satisfacción a Usuarios, Fecha de actualización 30/10/2017 versión 10 y muestra un listado de reactivos a evaluar siendo muy insatisfecho el valor más bajo y muy satisfecho el valor más alto, entre los aspectos a evaluar están si se encontró la información buscada, si el espacio es adecuado, si el personal supo orientar, si el mobiliario es adecuado, si el trato fue correcto, entre otros; también se menciona el área y servicio, algún comentario y sugerencia, queja o felicitación, así como correo o teléfono de contacto del usuario, dependencia de aplicación, fecha de aplicación y turno.

También observé el Reporte General de cumplimiento de satisfacción a usuarios, Fecha de actualización 30/10/2017 versión 2, Periodo Agosto 2019 – Enero 2020, UO: Preparatoria “ACS”, Proceso servicios al público, muestran una tabla con concepto en este caso forma general del servicio prestado, con un grado de incertidumbre del 10%, una muestra de 32, con 32 encuestas aplicadas, con 28 encuestas con bueno o excelente, y un porcentaje de evaluación del 87.5% y un comentario de que no cuentan con población ya que es de recién ingreso

Análisis y seguimiento de comentarios, quejas y sugerencias, Fecha de actualización 30/10/2017 versión 2, Periodo Agosto 2019 – Enero 2020, UO: Preparatoria “ACS”, Proceso servicios al público en donde Muestran una tabla con los comentarios, quejas o sugerencia que tuvieron, así como el análisis de la misma y su seguimiento, por ejemplo en el caso de la queja y sugerencia para la actualización de las computadoras el

análisis que se dio es que se requieren para las bases de datos, el seguimiento que se dio fue notificar al director con una conclusión de un oficio recibido

Para la Revisión por la dirección comentó que se hace 1 vez al año después de auditoría interna, mostró el Procedimiento para la revisión por la dirección Fecha de actualización 30/10/2021 versión 16, se realiza para la dirección, los bibliotecarios no intervienen en esta parte, en el documento aparece un resumen de la revisión de manera general de todas las bibliotecas y aparecen las políticas, muestra la responsabilidad de cada área.

La revisión por la dirección Fecha de actualización 30/10/2021 versión 13 fue realizada el 3/03/2022 y se incluyen los 74 sitios, y se muestran resultados.

De las Auditorías Internas y Auditorías Externas, realizadas previamente no cuentan con no conformidad, ni observación

UNIDAD ACADÉMICA DE GASTRONOMÍA Y NUTRICIÓN MAZATLÁN

Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil

Durante la entrevista realizada a la MC. Cynthia Lora Rosales, Responsable de Vinculación de la Unidad Académica de Gastronomía y nutrición de Mazatlán. Por otro lado, la Mtra. Lora indicó que en el documento denominado objetivos de la calidad (mostrado en la página: [#](https://ssia.uasnet.mx/sgc/principal.php)) se encuentran establecidos tres objetivos para el proceso: 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 (PME). 2. Entregar la documentación a los estudiantes que autentifiquen la culminación satisfactoria del PME correspondiente a través de los Responsables de Vinculación de las Unidades Académicas para regular su incorporación a la universidad, y 3. Obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente. Con respecto a los resultados de los objetivos la Mtra. Lora mostró en pantalla el reporte anual de movilidad por unidad académica, en el cual se menciona a la estudiante Flores Hubbard Allyson y la entrega de su constancia el 05/02/2019, los días que transcurrieron fueron cinco y la fecha de captura de calificaciones fue el 22/02/2019, alcanzado un porcentaje del 100 para el primer objetivo. Con respecto al objetivo 2 señala que el documento que debe llenarse es el reporte anual de Kardex emitidos y el reporte anual de constancias entregadas, para el objetivo 3 el reporte anual de satisfacción de usuarios. Con respecto a satisfacción de los estudiantes, la Mtra. Lora señaló que la encuesta de satisfacción de los usuarios, la contestan después de entregar el reporte final de movilidad estudiantil, mostró un ejemplo de encuesta de satisfacción en donde menciona que en el apartado de comentarios y sugerencias que fue una experiencia muy enriquecedora, en el apartado de felicitaciones la estudiante escribió que felicitaba a la UAS por tener este tipo de programas que abren horizontes a los estudiantes. También, recomendaría el programa de movilidad estudiantil a los compañeros, mencionando que es una oportunidad perfecta para un aprendizaje más enriquecedor, además de un crecimiento personal muy grato. Por otro lado, la Mtra. Lora comentó que la revisión por la dirección se realiza de manera anual.

SECRETARIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Egresos

En la entrevista realizada al personal de egresos, Subdirectora de la Secretaría de Administración y Finanzas, Sebatiana Berbelleza y las colaboradoras, Keico Vianey Obeso Félix (responsable del proceso), Gisela Félix (operativa), Alma Rivera del Soporte documental y Marcela Zazueta Soto. La responsable del proceso menciona que tuvieron como resultados de la auditoría interna una no conformidad y una oportunidad de mejora, la primera es en relación con los documentos de los nuevos jefes, se realizó la acción correctiva y se subió la información a la plataforma. En relación con la oportunidad de mejora las transferencias bancarias no se tienen documentadas y no hay objetivo para dar cumplimiento a esta meta, para que cuente el trabajo que se realiza. Se han tenido pláticas de manera interna, de la forma en que se pueda cumplir la oportunidad de mejora. La responsable muestra en pantalla el reporte de la no conformidad y acciones correctivas fecha (24 de febrero de 2022), folio (271/02/22), revisión y análisis de la no conformidad, determinación de la causa de la no conformidad (por exceso de trabajo se había omitido adjuntar los documentos de formación del secretario de administración y finanzas y sud secretaria de Administración y Finanzas), acciones realizadas (adjuntar los documentos de competencia al módulo del SG de la secretaria de administración y finanzas), responsable (L.C.P. Fernando Vázquez), fecha propuesta de cumplimiento 31/03/2022. La responsable comparte en pantalla la revisión por la Dirección, explica lo referente a la satisfacción del cliente y de lo que se llevó cabo en cada uno de los cuatrimestres, se hizo un análisis por cada una de las respuestas, y comparte en pantalla, se ve la tabla de satisfacción de los usuarios, periodo, enero abril encuestas aplicadas 103, porcentaje de

meta 83%, alcanzado 100%, mayo –agosto, encuestas aplicadas 109, meta 83%, alcanzado 100%, septiembre-diciembre encuestas aplicadas 104, meta 83%, meta 100%, en el análisis se cumplió con la meta. En lo referente a los objetivos de la calidad reporte mensual de egresos y reporte mensual de soporte documental generado, obtienen un cumplimiento de forma ascendente hasta llegar al 100% en el ejercicio 2021, cumpliendo con la meta establecida, el informe de revisión por la dirección, el cual se encuentra firmado al final por el M.C. Salvador Pérez Martínez, secretario de administración y finanzas (fecha de actualización 30 de octubre de 2021, versión 13).

SECRETARIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Ingresos

En la entrevista realizada al personal de ingresos, Subdirectora de la Secretaría de Administración y Finanzas, Sebatiana Berbelleza y los colaboradores Lic. Fernando Vázquez Ramón (responsable del proceso de ingresos), Karina Valdez (encargada de la emisión de CFDI), Vianey Citlali Álvarez (emisión de hojas de pago), Hugo Edmundo cajero general. El Licenciado Fernando Vázquez comento que en la auditoría interna tuvieron una no conformidad, derivado del cambio de administración y finanzas, no se había determinado la competencia del puesto del secretario y la subsecretaria de administración y finanzas, la cual quedo subsanada, el licenciado menciona que se realizó en pantalla el reporte de la no conformidad y acciones correctivas fecha (24 de febrero de 2022), folio (271/02/22), revisión y análisis de la no conformidad, determinación de la causa de la no conformidad (por exceso de trabajo se había omitido adjuntar los documentos de formación del secretario de administración y finanzas y sud secretaria de administración y finanzas), acciones realizadas (adjuntar los documentos de competencia al módulo del SG de la secretaria de administración y finanzas), responsable (L.C.P. Fernando Vázquez), fecha propuesta de cumplimiento 31/03/2022. La oportunidad de mejora es un objetivo con relación a los cortes de caja, se hizo un permiso de concesión, para que no se realizará el cobro del departamento de caja general, no se obtienen cortes de caja, valorar la pertinencia del objetivo, para la atención de los usuarios, para continuar con el cobro. El licenciado menciona que la revisión por la dirección se hace de manera anual y se hace después de la auditoría interna, menciona que fue satisfactoria la revisión, comparte en pantalla el documento el cual tiene el objetivo, el alcance, y como parte del proceso de ingresos institucionales se ven reflejados los tres cuatrimestres, para los objetivos de la calidad subsidios, proyectos donativos y otros, solicitud de hojas de pago, soporte documental de ingresos institucionales y conciliaciones bancarios, obtienen un cumplimiento entre el 90 % y el 100 %, dando cumplimiento a la meta establecida, en relación a la encuesta de satisfacción de usuarios alcanzan el 100% en bueno y excelente (fecha de actualización 30 de octubre del 2021, versión 13), se encuentra firmado por el M.C. Salvador Pérez Martínez, Secretario de Administración.

SECRETARIA GENERAL

Recepción de proyectos, análisis y determinación de factibilidad por parte de las comisiones para poder ser presentados ante el H. Consejo

Recibieron auditoría interna No. 32 el pasado 15 al 24 de febrero de 2022, se les declaró lo siguiente:

No Conformidad con folio 271/02/22 – la organización debe asegurarse de que las personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencias apropiadas y cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas. En esta determinaron que se ingresará a la plataforma de la UAS la información pertinente de la secretaria – cuenta con fecha de atención 31 de mayo de 2022.

No Conformidad con folio 281/02/22 – la guía para la gestión de riesgos (del 30/oct/2021) establece las fases para la gestión de los riesgos considerando, entre otras, las etapas del monitoreo y revisión. Se mostró el reporte de no conformidad y acciones correctivas con versión 15 y fecha de cumplimiento 31 de mayo 2022. Está abierta esta acción fecha propuesta de cumplimiento 4 de abril 2022.

La revisión por la dirección se llevó a cabo el pasado 4 de marzo de 2022, se envía un formato a nivel sistema, el responsable del proceso baja de la plataforma el documento y le incluye su información pertinente. Se observó el documento de Revisión por la Dirección de Calidad, mismo que cumple con los puntos que la Norma ISO 9001 establece.

UNIDAD REGIONAL CENTRO NORTE

Asignación seguimiento y liberación del servicio social

Durante la entrevista Diego Soberanes, Subdirector de Servicio Social de Centro Norte y Lilia Yukiel Gastelum Saucedo, Encargada de la Liberación de Cartas de Servicio Social, mencionaron que como parte del proceso, no han tenido que realizar Acciones Correctivas a atender con la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.

	<p>Al solicitarles información sobre la satisfacción al Cliente, mencionaron que se realizan encuestas por parte de las Unidades Académicas y éstas las hacen llegar a la dirección con los resultados sobre la percepción del cliente por el servicio recibido.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil</p> <p>Como parte del proceso de evaluación de la conformidad, se revisa con Patricia Cibalina Guerra Corrales, directora de la DGVRI y responsable del proceso y Marco Iván López Delgado, coordinador de vinculación, el cumplimiento de los objetivos a través de la medición de los indicadores de desempeño.</p> <p>Objetivo 1 Indicador 1: Incorporar las calificaciones a los Kardex debidamente homologadas al SIIA a los 30 días hábiles después de su aprobación Indicador 2: Entregar constancia de participación de los estudiantes en 30 días hábiles después de recibir y comprobar su aprobación</p> <p>Objetivo 2 Indicador: Capturar el 85% de las calificaciones obtenidas que evidencian la regularización de los estudiantes y entregar evidencia de la Captura a la Coordinación de Movilidad Estudiantil</p> <p>Objetivo 3 Indicador: Obtener por lo menos el 80% entre los niveles de bueno y excelente en el grado de satisfacción de los usuarios.</p> <p>Se revisa Reporte general de cumplimiento, periodo agosto – diciembre 2021 Tamaño de la población 9 / Tamaño de muestra = 9 Encuestas aplicadas 6 / encuestas con niveles de bueno y excelente 6 % de cumplimiento: 100%</p> <p>Para la medición de la satisfacción, solicitan la respuesta de la encuesta general a usuarios, se califican los siguientes rubros: La atención al solicitar su servicio fue adecuada La atención al recibir su servicio fue adecuada La disponibilidad al recibir el servicio fue adecuada La asesoría brindada del personal fue de utilidad para elaborar la documentación solicitada Los requisitos para la solicitud del servicio son claros En forma general el servicio recibido Se utiliza la siguiente escala para evaluar cada rubro: 5 excelente / 4 bueno / 3 regular / 2 malo / 1 muy malo El último cuestionamiento se utiliza para medir la satisfacción del cliente del acuerdo con el indicador establecido.</p> <p>En relación con la última auditoría interna, se realizó del 15 al 24 de febrero a todo el sistema de gestión, a la DGVRI el jueves 17 de febrero. Se obtuvieron como resultado 2 observaciones y una no conformidad. Para cada hallazgo se cuenta con un plan de acción para su atención, con los folios 275/02/22, 276/02/22 y 277/02/22</p> <p>Se revisa revisión por la dirección, realizada el 02 de marzo 2022 Considera lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas• Cambios que podrían afectar al sistema de gestión: cambios de responsables de vinculación en las UA / cambios en gobierno federal, cambios de personal dentro de la DGVRI (implica capacitación y cursos)• Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas• Quejas presentadas: Demasiada papelería, Demoran en el depósito de la beca, Que el servicio sea más rápido• Estado de las no conformidades• Resultados de auditorías (Interna 2022, Externa 2021)• Adecuación de recursos• Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades• Oportunidad de mejora <p>Salidas de la revisión por la dirección</p> <ul style="list-style-type: none">• Seguimiento a la documentación conservada.
--	---

- Necesidades de cambio del SG y sus procesos
- Mayor capacitación, monitoreo de la documentación conservada de la UA
- Mayor promoción al programa de movilidad

Firma Dr. Jesús Enrique Sánchez Zazueta, Director General de Vinculación y Relaciones Internacionales.

COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO

Elaboración de la Estadística Básica

Se entrevista al responsable del proceso de Elaboración de la Estadística Básica, el Lic. Jesús Manuel Elizalde, quien presenta el documento "Plan de Mejora" del periodo 2022. En lo referente al proceso de "Revisión por la Dirección", se muestra el ejercicio realizado el pasado 03 de marzo de 2022, con el propósito de detectar oportunidades, así como analizar y tomar acciones necesarias para la mejora del proceso. En lo referente al objetivo de 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, este se alcanzó al 100% cumpliéndose la meta establecida en el periodo de 2021. En lo referente al objetivo de obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente en el proceso de Elaboración de la Estadística Básica, se obtuvo un 100% rebasando la meta establecida del 90% durante el periodo de 2021.

COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO

Procedimiento para Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación

Durante la entrevista realizada al Mtro. Jonathán Hernández Lizárraga, Responsable del proceso de Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación informa que referente a las acciones de mejora, se realizó el pasado 24 de marzo de 2022 el "Plan de Mejora", con el objetivo de reestructurar el sistema de información de planeación, programación, presupuestación y evaluación institucional, hospedando la plataforma a través de la infraestructura tecnológica universitaria. Para esta primera etapa se determinó como tarea específica, elaborar un diagnóstico del diseño, operación, funcionamiento y productos del software, mismo que deberá cumplirse para el mes de agosto de 2022. Se hace constar que se revisaron las acciones de seguimiento en el marco del "Proceso de Revisión por la Dirección", el pasado 03 de marzo de 2022.

Se valida que se hizo el seguimiento de las revisiones por la dirección previas, se valoraron los cambios que podrían afectar al sistema de gestión, se dio seguimiento a la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes, se analizaron los resultados de seguimiento, medición y conformidad de los productos y servicios, y se revisó el estado de las no conformidades y acciones correctivas, entre otros aspectos. En relación con la meta de tener el Plan de Desarrollo Institucional dentro de los tres primeros meses de una nueva administración, esta se alcanzó en un 100% al contar con un PDI 2021 – 2025. Aunado a lo anterior, se logró en un 100% las metas de impartir los Talleres para la elaboración de los Proyectos Estratégicos de Desarrollo (PED) y de elaboración de los Planes Operativos Anuales (POA). En lo referente al objetivo de obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente en el proceso de Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación Institucional, se obtuvo un 94.23% rebasando la meta establecida del 80% durante el periodo 2021.

CENTRO DE ESTUDIOS DE IDIOMAS LOS MOCHIS

Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica.

Judith Castro Miranda Responsable de Tutorías; Se cuenta con un Programa Institucional de Tutorías, y una Minuta del Acta de Reunión Entender los resultados del primer informe de acción tutorial 2021-2022 y con ello analizar los índices de reprobación, deserción y permanencia, Análisis de necesidades y estrategias de atención, fecha 27/01/2022, dirigida por la coordinadora de LEEII y la Responsable de Tutorías, además de entregar a los docentes copia del formato de trayectoria y seguimiento académico por grado y materias para su implementación, entre otras cuestiones.

Mediante la plataforma oficial del Programa Institucional de tutorías www.situas.edu.mx/admin, se pueden revisar los resultados de exámenes completos e incompletos como la encuesta de satisfacción, La cual es entregada al finalizar el proceso al alumno, en el caso de que le falta terminar la encuesta país nuestra y la encargada notifica al alumno para que termine con ella, la encuesta cuenta con un total de 23 preguntas, ciclo escolar 2020-2021, con opción de si y no, y de nunca, rara vez, casi siempre y siempre; de un tamaño de población de 6 se aplicaron cuatro encuestas de los cuales en niveles de bueno y excelente fueron 3.42 obteniendo un 86%; se muestran algunos comentarios como: me gustaría que la canalización al CAE fuera un poco más rápida porque a veces los alumnos se ponen más ansiosos, gracias por estar siempre al pendiente.

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y TECNOLÓGICAS

Asignación, seguimiento y liberación del servicio social

José Isidoro Rodríguez Espinosa Director, Leticia Dautt Sánchez Coordinadora de Servicios Escolares; La revisión por la Dirección se realiza a nivel de general por proceso y la Dirección General notifica a las demás UR, lo acontecido como el resultado de los indicadores, los cuales la facultad envía a subdirección sus resultados en el periodo correspondiente a cada objetivo para que realicen el concentrado y posteriormente ser enviado a la Dirección General.

Se cuenta con un Reporte Bimestral de Emisión de Cartas de Liberación de la DGSS Para esta facultad del bimestre enero-febrero 2021, Donde se cuenta con un total de 7 trámites que inicie el usuario de servicio social, un total de 5 cartas de liberación que se encuentran en proceso en el mes, un total de 87 cartas de liberación que se encuentran en proceso de meses anteriores, un total de 42 cartas de liberación expedidas dentro del plazo de conformidad con el objetivo, obteniendo un porcentaje alcanzado del 47.19%, no se alcanza la meta y se determina la causa raíz que fue el cambio en las zonas de personal encargado de la revisión de cartas de liberación por el cambio de rector. Se revisó otro bimestre periodo noviembre diciembre de 2021 donde se cuenta con un total de 89 trámites que inicie el usuario de servicio social, un total de 0 cartas de liberación que se encuentran en proceso en el mes, un total de 1 cartas de liberación que se encuentran en proceso de meses anteriores, un total de 90 cartas de liberación expedidas dentro del plazo de conformidad con el objetivo, obteniendo un porcentaje alcanzado del 100%.

Se cuenta con un Reporte de Cumplimiento de Satisfacción a Usuarios en el que se analiza la percepción en forma general del servicio recibido, tamaño de población 191, tamaño de muestra 69, encuestas aplicadas 90, encuestas con niveles de bueno y excelente 85, obteniendo un 94.4% de satisfacción a usuarios.

ESCUELA PREPARATORIA EL FUERTE

Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel Bachillerato y Licenciatura

Para medir, analizar el proceso, se lleva a cabo a través de la encuesta de satisfacción a usuarios, el Ing. Comentó que la aplicación y el análisis lo lleva a cabo la Dirección general de servicios escolares, quien le hace llegar el reporte general de cumplimiento de satisfacción de usuarios, el Ing., mostró el reporte de cumplimiento del ciclo 2021-2022, en donde se observa que de 4,964 encuestas aplicadas, 4,474 evaluaron entre los niveles de bueno y excelente, dando un total de 90.13% de satisfacción, con respecto a la revisión por la dirección esta se lleva a cabo de manera anual, a través de las auditorías internas, comentando que los resultados son disponibles a través de la plataforma del SGC.

FACULTAD DE ESTUDIOS INTERNACIONALES Y POLÍTICAS PUBLICAS

Asignación, seguimiento y liberación del servicio social

Con respecto a la evaluación del desempeño del proceso, la Lic. Diana comentó que para el objetivo de satisfacción del usuario, esta se evalúa a través de la aplicación de una encuesta de satisfacción, este reporte se analiza de manera anual y se reporta a la Dirección General de Servicio Social el resultado obtenido.

ESCUELA PREPARATORIA CHOIX

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

El Dr. Ramón que la Escuela preparatoria Choix comenta que la Escuela preparatoria Choix participa en el objetivo No 1 Cumplir con el Proceso de Admisión a un Programa Educativo, dentro de los tiempos establecidos por la Comisión Institucional de Admisión, Meta 85%. Se muestra la evidencia ciclo 2021-2022 100% se cumple. Así mismo comenta que lo relativo al objetivo No.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 Meta= 85%. Promedio=99.47% se cumple, los resultados de esta encuesta (Formato Proceso General de Admisión a un Programa Educativo Fecha de actualización:12 de febrero de 2021 Versión: 08) los tiene el departamento de informática y posteriormente se envía los resultados a cada área, la dirección escolar de cada unidad le da el seguimiento correspondiente. El ciclo 2021-2022 se tuvieron aprox. 49000 estudiantes, de los cuales se aplicó la encuesta en 10% de la población. Se muestra la evidencia de estos resultados (cada pregunta va teniendo su %, el formato tiene 14 preguntas que en caso de ser necesario cada año se pueden modificar).

La Revisión por la dirección la lleva a cabo la Dirección General de Servicios Escolares, en donde participan la Dirección General, los tres jefes de área, jefe de estadística y control escolar.

	<p>ESCUELA DE DERECHO GUASAVE Asignación, seguimiento y liberación del servicio social. El Lic. Héctor comenta que se tiene 3 objetivos de calidad (fecha de actualización 11-01-2022 Versión 02) en este proceso de los cuales solo participa en uno de ellos. Objetivo #2: Expedir la Carta de Liberación, conforme a la Normatividad Institucional, para que los brigadistas de servicio social complementen su formación integral y estén en condiciones de tramitar su titulación. Frecuencia= Bimensual Meta= 88% Se constata los indicadores de 2021 cumpliendo todos en 100%</p> <p>ESCUELA PREPARATORIA LÁZARO CÁRDENAS Servicios de Laboratorio de Prácticas Experimentales Para la revisión de este proceso, se entrevista al QFB. Fausto René Ibarra Lau, Secretario Administrativo; a la Lic. Brisia Isabel Santos Cuevas, Secretaria Académica; y a la Mtra. Bibiane Pierre Noel Gilles, Responsable de Proceso. Las auditorías internas que se programan a este Laboratorio de Prácticas Experimentales son de manera anual, en forma previa al ejercicio de auditoría externa, de conformidad con lo señalado en el "Procedimiento para Auditorías Internas", con versión actual número 17 de fecha 30 de octubre de 2021. La última auditoría interna se realizó el 16 de febrero de este 2022. En esta auditoría no hubo hallazgos de no conformidad declarados al Laboratorio que en este momento se evalúa, registrándose 1 sola oportunidad de mejora, la cual fue atendida satisfactoriamente. Por lo que respecta al Proceso de Revisión por la Dirección, se cuenta con el documento genérico denominado "Procedimiento para la Revisión por la Dirección", con versión actual 16 de fecha 30 de octubre de 2021. Las Revisiones por la Dirección se realizan de manera anual, siendo la última revisión la llevada a cabo el 04 de marzo de 2022. Tanto los elementos de entrada como los de salida para la revisión, cumplen con los requisitos marcados en la norma ISO 9001:2015. Como evidencia, se mostró la minuta de la sesión de Revisión por la Dirección, de fecha antes referida, en la que se corroboró que la agenda cumple con los requisitos normativos y con lo marcado en el procedimiento antes citado. La sesión dio inicio con la acción de seguimiento a los asuntos pendientes de sesiones previas, los cambios que pueden afectar al Sistema de Gestión de la Calidad (entre los que se incluyeron los efectos de la pandemia, el cambio de director, cambios la distribución de las cargas académicas, cambios de personal del laboratorio, cambios y rotación del personal de intendencia, etcétera). Adicionalmente, en la minuta de la revisión, se hace referencia a los resultados de los Indicadores relacionados con los Objetivos de Calidad del Laboratorio (cuyos resultados ya fueron comentados anteriormente). Se analizó lo referente a las Salidas No Conformes y las Acciones Correctivas, en donde se corroboró que no existen registros de estas acciones. En los resultados de Auditoría Interna y Externa previas, se corroboró que no existen registros de hallazgos, por lo que no tienen asuntos pendientes por atender en estos aspectos. Se analizó el requerimiento de recursos humanos, financieros y tecnológicos, en donde se refirieron a la falta de recursos para la adquisición de materiales de laboratorio y para el mantenimiento de equipos e instalaciones. Se analizó la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades, determinándose que dichas acciones han sido eficaces para los riesgos y oportunidades identificados.</p> <p>DIRECCIÓN DE RADIO UAS Producción y Transmisión de la Programación de Radio UAS; Programas, Promocionales y Enlaces Remotos En la entrevista realizada al Lic. Angellos Shinué Pérez Morales, Responsable del Proceso de Producción y transmisión de la programación de radio UAS; programas, promocionales y enlaces remotos, quien presenta el documento "Plan de Mejora" de fecha 16 de marzo de 2022. En lo referente al proceso de "Revisión por la Dirección", se muestra el ejercicio realizado el pasado marzo de 2022, con el propósito de detectar oportunidades, así como analizar y tomar acciones necesarias para la mejora del proceso. En lo referente al objetivo de obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente en el proceso de Producción y Transmisión de la Programación de Radio UAS; Programas, Promocionales y Enlaces Directos, se obtuvo un 100% rebasando la meta establecida del 80% durante el periodo mayo a diciembre de 2021.</p> <p>FACULTAD DE AGRONOMÍA Servicios al público El Bibliotecario Oscar Tamayo y la responsable María Elena me comentaron de la Encuesta de Satisfacción a Usuarios Fecha de Actualización 30/10/2017 versión 18</p>
--	---

Se analizan diversos aspectos de los servicios de la biblioteca como lo son si se encontró la información que buscaba, si hay buena iluminación, si el espacio es adecuado, si el personal lo supo orientar, como fue el servicio de forma general, con valores de muy insatisfecho a muy satisfecho. Adicionalmente cuenta con un segmento para anotar Área y Servicio, Comentarios y sugerencias, Quejas y Felicitaciones, y al finalizar forma de contacto, dependencia, fecha y turno de aplicación

Las encuestas se realizan diario y se hace una compilación semestral de las mismas que se mandan a dirección para su análisis y del SGC se les regresa ya con su debido reporte

Se observaron encuestas realizadas durante los meses de Febrero y Marzo del 2022 con valores de satisfecho y muy satisfecho en general.

Reporte General de cumplimiento de Satisfacción a Usuarios Fecha de actualización 30/10/2017 Versión 2 Periodo: Agosto 2019-Enero 2020, UO: Facultad de Agronomía, Proceso: Servicios al Publico se muestra una matriz de análisis de las encuestas realizadas durante ese periodo con un tamaño de muestra de 36, con 36 encuestas aplicadas y 34 encuestas con nivel bueno a excelente obteniendo un 94.44% de satisfacción y una observación de sin población ya que es de recién ingreso al SG, pero con un nivel de cumplimiento superior al 90%.

La Coordinadora Anabell Fuentes comenta que la Revisión por la dirección que se realiza 1 vez al año después de auditoría interna, este año se realizó del 2-4 de Marzo con oficio con fecha del día 03/03/2022 cuenta con objetivo, alcance, y desarrollo de los resultados.

Para el caso de las bibliotecas se realiza un promedio de los 74 sitios para hacer la revisión por la dirección y los resultados y análisis del mismo se entrega de forma general de esos mismos 74 sitios.

Para las acciones de Seguimiento de Revisiones Previas se menciona que se realizó mayor difusión de los servicios y se incrementaron los usuarios solicitando el servicio. Para los cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión se menciona la falta de modernización de los servicios bibliotecarios así como mejorar el mobiliario y la infraestructura y acervo. Para la Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes el periodo 2020-2021 no se realizaron encuestas debido a la pandemia, para el periodo de Agosto 2021 a Enero 2022 se realizaron 34 encuestas teniendo una meta del 83% y obteniendo 100%.

Para los resultados de seguimiento y medición y conformidad de los productos y servicios se observa el reporte mensual de cumplimiento en la cual se aprecia que se cumplió la meta establecida durante los meses que se prestaron servicios limitados por la pandemia.

Se cuenta con una salida no conforme abierta con Folio 4301/22 para bibliotecas que no cuentan con recursos para la creación de bibliotecas pero se otorgó una concesión para poder brindar el servicio solo con el número de cuenta o de personal, en el caso de la biblioteca de la facultad de Agronomía si cuentan con la creación de credenciales.

En cuanto a resultados de Auditorías externas e internas previas, no se cuenta con no conformidades, oportunidades de mejora u observaciones para los servicios al público. Para la eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades se consideran la pérdida de bibliografía y el contagio por virus por pandemia.

Para las salidas de la revisión por la dirección, en cuestión de las necesidades de cambio del SG se sugiere realizar capacitación a las bibliotecas que tienen deficiencia en ese aspecto. Y para la identificación de Necesidades de Recursos se analiza el tipo de recurso material, financiero, humano y de infraestructura para poder tener un mejor servicio y realización del proceso.

Todos los resultados se abarcan en promedio los 74 sitios y eso no significa que en este caso en particular la biblioteca de la facultad de Agronomía tenga alguna necesidad, se trata de abarcar todo el sistema de bibliotecas.

ESCUELA PREPARATORIA GUASAVE DIURNA

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

La administración central en servicios escolares se encarga de la evaluación de satisfacción del cliente y se revisan de manera anual.

Muestra el Objetivo con sus respectivos valores

- 1) Cumplir con el proceso de admisión a un programa educativo, dentro de los tiempos establecidos por la comisión institucional de admisión, y cuenta con una revisión anual con valores de inicio del 85% y una meta del 90% de aspirantes inscritos dentro de los tiempos establecidos al 31/10/2025
- 2) Obtener el grado de satisfacción de los usuarios en lo referente al orden y transparencia del proceso de admisión, y cuenta con una revisión anual con valores de inicio del 85% y una meta del 90% de satisfacción respecto a la conducción del proceso con orden y transparencia entre lo bueno y excelente al 31/10/2025

Se observa que se cumplen las metas establecidas en el proceso.

6. Uso de logotipos de certificación:

Como parte de la auditoría, se observa que la organización utiliza el logo de certificación de calidad ISO 9001 de ACCM, en la portada del Semanario Buelna, producto generado en el proceso de Emisión del Semanario Buelna y servicios de atención a eventos, de la Dirección General de Comunicación Social.

Se concluye que el logotipo de certificación es utilizado de acuerdo con los lineamientos del **Instructivo de Uso de logotipos de certificación de ACCM** establecido por el organismo.

7. Hallazgos de auditoría.

a. Aspectos destacables:

Se destaca el liderazgo y compromiso que muestra el Rector Dr. Jesús Madueña Molina, al integrar en la política de gestión los ejes transversales del Plan Institucional de Desarrollo Visión 2025 con un enfoque humanista.

Se destaca el liderazgo y compromiso del Mtro. Omar Beltrán Zazueta, la Mtra. Rosa Guevara y los colaboradores de la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad para el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

Se destaca el mecanismo utilizado para impartir capacitación en materia de gestión de calidad por parte de la dirección del Sistema de Gestión de Calidad (DSGC), logrando aumentar el alcance de la capacitación a las diferentes unidades organizacionales y académicas a lo largo del estado y estableciendo controles para evaluar la eficacia de la formación impartida.

Es destacable el alto compromiso en el conocimiento, manejo e implementación de los documentos que forman parte del SGC, de la Dirección General del Sistema bibliotecario particularmente en los sitios siguientes: Escuela Preparatoria Dr. Salvador Allende, Escuela Preparatoria 8 de Julio y Facultad de Odontología.

Es destacable el alto compromiso en el conocimiento, manejo e implementación de los documentos que forman parte del SGC, demostrado durante la evaluación del proceso de Promoción, incorporación y seguimiento del Programa de Movilidad Estudiantil en la Escuela de Turismo.

Es destacable el alto compromiso y el conocimiento demostrado durante la evaluación del proceso de admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura con el área de Servicios Escolares en la Escuela Preparatoria La Reforma y de la Facultad de Agricultura Valle del Fuerte

Es destacable el alto compromiso en el conocimiento, manejo e implementación de los documentos que forman parte del SGC en la Dirección de Prestaciones Sociales a los Universitarios, con la Arq. Rosa Aidé Tamayo Padilla, la LTS Claudia Elizabeth Cárdenas Campaña, el MC. Jesús Gustavo Cuén, la Ing. Alma Velia Borboa Rodríguez, el Lic. Jorge Amid Castellanos Navarro, la LTS María de los Ángeles Vega Félix y la LTS Esther del Rosario Salcido Ávila

Se destaca el compromiso, conocimiento, así como el manejo de los documentos que forman parte del sistema de gestión por parte de la Facultad de Ingeniería Culiacán y el desempeño demostrado por parte del Coordinador de Laboratorios, Julio Cesar González Félix.

Se destaca el compromiso y conocimiento demostrados por el personal durante la evaluación al proceso de Servicios de laboratorio de prácticas experimentales de la Escuela Preparatoria Los Mochis

Es destacable el alto compromiso en el conocimiento, manejo y mantenimiento del sistema de gestión demostrado por parte del Lic. Oscar Mauricio Meza Medina, Coordinador de Control y Seguimiento de Convenios de la Dirección General de Vinculación y Relaciones Internacionales, para el proceso de elaboración, control y seguimiento de convenios

Se destaca el compromiso por parte del Dr. Ramón Rodolfo Rodelo Sánchez para el mantenimiento del sistema de gestión en los procesos de admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura y emisión de certificados de estudios.

Se destaca el compromiso y conocimiento demostrado para el manejo, mantenimiento y cumplimiento de los objetivos establecidos en el sistema de gestión de calidad por parte del Dr. Miguel Ángel Valdez Cruz, de la Unidad de Hematología y Banco de Sangre del Centro de Investigación y Docencia en Ciencias de la Salud, para el proceso de Solicitud de sangre, hemocomponentes y selección de donadores.

Se destaca el compromiso y conocimiento demostrado para el manejo y cumplimiento de los objetivos establecidos en el sistema de gestión de calidad por parte de la Q.F.B. Susan Ávila Acosta, responsable del proceso de Solicitud, realización y entrega de resultados de estudios clínicos del Laboratorio de Análisis Clínicos, en el Centro de Investigación y Docencia en Ciencias de la Salud.

Se destaca el compromiso y el conocimiento demostrado para el cumplimiento de los objetivos y el mantenimiento del sistema de gestión de calidad por parte del personal de la Dirección de Auditoría Interna, bajo el liderazgo y la dirección de la Dra. Marifeli Avendaño Corrales, Directora de la Unidad, la LCP. Irma Mendivil Rivera, responsable del proceso de comprobación de gastos y José Gerardo Fernández Ávila, responsable del proceso de auditoría interna.

Se destaca el compromiso demostrado por el personal del proceso de Asignación y control de cargas académicas de la Dirección de Contraloría Académica, así como el desempeño del Dr. Marco Mendivil.

Es destacable el compromiso y conocimiento demostrado para el manejo e implementación de los documentos que forman parte del SGC, en el proceso de Servicios de archivo general de la Dirección de Archivo General, por parte de la Directora Miriam Ríos y el colaborador Jorge Aguilar.

Se destaca el compromiso y conocimiento demostrado para el mantenimiento del sistema de gestión de calidad por parte del personal operativo de los procesos de Egresos e ingresos de la Secretaría de administración y finanzas, así como el desempeño los responsables de proceso Keico Vianey Obeso Félix y Fernando Vázquez Ramón

Es destacable el alto compromiso en el conocimiento, manejo e implementación de los documentos que forman parte del SGC, por parte del personal involucrado en los procesos de Elaboración de la Estadística Básica y Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación Institucional adscritos a la Coordinación General de Planeación y Desarrollo

Se destaca para todo el personal la disposición para atender la auditoría al responder de manera acertada todos los cuestionamientos que se les hicieron. Además de que todas las evidencias fueron mostradas cuando fueron requeridas.

Se destaca el compromiso y el conocimiento demostrado por parte del personal de Rectoría y Dirección de archivo general para el mantenimiento del sistema de gestión y su proceso, para la prestación de servicios de calidad con un enfoque a la mejora continua.

Se destacan las acciones implementadas por la Dirección de Construcción y Mantenimiento para el seguimiento de las solicitudes realizadas por las diferentes UO, demostrando un alto compromiso para atender las necesidades y prestar servicios de manera eficaz y efectiva. Asimismo se destaca el compromiso y la participación del Lic. Oscar Escobar Beltrán, supervisor de obra y mantenimiento de la DCM para la atención de la auditoría.

b. Oportunidades de mejora:

Sería conveniente, en la medida de lo posible, reforzar los conocimientos en el uso de herramientas para el análisis de la causa raíz, en los diferentes sitios por parte de la DSGC para fortalecer la atención de los hallazgos derivados de las auditorías que reciben.

Sería conveniente que la Dirección de Editorial realice un análisis de sus partes interesadas pertinentes que tiene determinadas en su Plan de la Calidad, considerando los requisitos legales aplicables que tienen identificados en el marco de la Ley General de Bibliotecas.

Sería conveniente fortalecer la difusión de los resultados de la revisión por la dirección entre la Secretaría Académica Universitaria y la Escuela Preparatoria de Guasave.

Sería importante que en la documentación de los procesos de admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura, de emisión de certificados de estudios, de elaboración, control y seguimiento de convenios, de promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil, se actualicen las firmas de los directores actuales, para dar certeza de responsabilidad y autoridad.

Sería pertinente que la Dirección General de Servicios Escolares mantenga un respaldo a su resguardo de las constancias de inscripción emitidas, como evidencia de la culminación del proceso de admisión de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura, ya que en el Plan de la calidad se considera como una salida del proceso

Para los procesos del SGC y en particular los siguientes: de emisión del semanario Buelna y servicios de atención a eventos, así como admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura, sería conveniente revisar la matriz de riesgos y oportunidades, con la finalidad de depurar aquellos riesgos que no aportan un valor o impacto real a la operación y fortalecer las acciones planificadas para una mejora en la gestión.

Sería importante para la Dirección General de Servicio Escolares continuar el seguimiento con la Dirección de Informática para que los certificados de estudio (parciales o de reposición) se emitan de manera electrónica.

Sería pertinente revisar el procedimiento de elaboración, control y seguimiento de convenios, y clarificar las responsabilidades de Rectoría en el punto 11.

Se sugiere fortalecer las actividades de apoyo de becas para los estudiantes en el proceso de promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil de la Unidad Académica de Gastronomía y Nutrición de Mazatlán.

Sería conveniente que en el Procedimiento Especifico, en el apartado VI. Desarrollo, que corresponde a la actividad de Promocionales de Radio, se fortalezca el control para la autorización y programación que corresponde a las funciones del Director de Radio y la Recepcionista

c. Resumen de No conformidades:

	Total	Requisitos afectados
No Conformidades mayores	0	-
No Conformidades menores	1	7.5.3

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:

Para la meta establecida desde el Plan Institucional de Desarrollo, sistemas de seguimiento a las áreas de riesgos y oportunidades, se está implementando actualmente, porque se cuenta con la matriz de riesgos y oportunidades para todos los procesos considerados en el alcance del SGC.

La Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad, para los procesos que reportan indicadores, obtienen un 91.8% en los procesos que alcanzaron la meta en cada periodo de revisión. Para la satisfacción del cliente en el ejercicio 2021, se obtiene el 92.71%, manteniendo una tendencia favorable del impacto de los servicios universitarios.

Para el proceso de Atención y seguimiento de solicitud de beca a la comunidad estudiantil universitaria de la Secretaria Administrativa de Rectoría, en relación con la aceptación de las solicitudes de beca respecto a las solicitudes presentadas con una meta del 90% de solicitudes aceptadas para la realización del trámite, se cumplió en un 100%. Adicional, se obtiene un 100% de satisfacción de usuarios en el periodo evaluado de julio – diciembre 2021

Para el proceso Administrativo de rectoría, se obtiene un 100% de cumplimiento en la atención de autorizadas y entregadas a la SAF y a la DAI, teniendo como meta un 95% y 90% respectivamente, durante los periodos noviembre - diciembre 2021, así como la obtención del 100% de satisfacción del cliente durante el periodo septiembre – diciembre 2021 y no registrar quejas por el servicio prestado.

Para el proceso de Atención y seguimiento de quejas para garantizar los derechos de la comunidad universitaria, se atendieron los 18 casos solicitados entre quejas y denuncias, obteniendo un 100% de cumplimiento; se aplicaron a estos casos la encuesta obteniendo todos con nivel de bueno y excelente, obteniendo un 100% de satisfacción a usuarios.

Para el Proceso de promoción, incorporación y seguimiento del Programa de Movilidad Estudiantil de la Escuela de Ingeniería de Mazatlán en relación a no exceder el tiempo establecido para llevar a cabo las calificaciones a kardex y no superar el tiempo de entrega de constancias de participación a los usuarios del servicio, de Septiembre de 2021 a febrero de 2022, reflejaron un 100% de cumplimiento, para el caso de la obtención de por lo menos el 80% de encuestas de satisfacción entre los niveles de bueno y excelente se obtuvo un 92% en el mismo periodo.

El proceso de elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la secretaría académica universitaria se destaca por el cumplimiento de Satisfacción a Usuarios, en el Reporte General del Cumplimiento del periodo agosto 2020 – julio 2021, el porcentaje de satisfacción fue de 97.14% superando la meta establecida de 85%.

Para el proceso de Emisión del Semanario Buelna y servicios de atención a eventos de la Dirección General De Comunicación Social, se cumple con la publicación de manera semanal del Semanario Buelna en los tiempos establecidos, se cumple en un 100% la atención de las solicitudes de atención a eventos, teniendo como meta el 90% evaluado en diciembre 2021 y se alcanza un 100% de satisfacción del cliente, evaluado durante el periodo septiembre – diciembre 2021.

Para el proceso de Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil de la Dirección General de Vinculación y Relaciones Internacionales, se obtiene un 100% en la satisfacción del cliente, durante el periodo agosto – diciembre 2021, cumpliendo la meta establecida del 80% de encuestas de satisfacción en los niveles de bueno y excelente.

Para el proceso de Servicios informáticos y seguridad de la base de datos de la Dirección de Informática, se atendieron un total de 42 solicitudes y se aplicaron 22 encuestas todas con porcentaje de bueno y excelente obteniendo un 100% satisfacción a usuarios.

Para el proceso de Desarrollo de Colecciones de la Dirección General de Sistema Bibliotecario: Se han definido tres indicadores básicos, que son: (1) recursos documentales requisitados sobre el total de solicitudes aceptadas, con una meta de 84%; (2) recursos documentales con proceso menor sobre el total de los recursos documentales recibidos, con una meta de 84%; y encuesta de opinión con niveles de satisfactorio y muy satisfactorio, con una meta de 83%. De septiembre de 2021 a Febrero de 2022, se ha obtenido un índice de cumplimiento de 100% en los primeros dos indicadores señalados. El tercer indicador presentó un índice de cumplimiento del 84% según los resultados del mes de enero de 2022.

Para el proceso de Procesos Técnicos de la Dirección General de Sistema Bibliotecario, se establecieron como indicadores Recursos procesados entre los recursos documentales aceptados, con una meta de 83% y Recursos encuadernados entre recursos documentales aceptados; ambos indicadores han registrado porcentajes de cumplimiento del 100%.

El proceso de admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura (Dirección General de Servicios Escolares) se destaca por el grado de cumplimiento de un promedio de 99.5% por las 93 unidades académicas sobre los aspirantes inscritos dentro de los tiempos establecidos por la CIA, superando la meta establecida del 90%. Además, de una calificación de excelente y bueno con un valor de 89.1% en la satisfacción de los usuarios con el servicio.

Los resultados de los objetivos mostrados en el proceso elaboración, control y seguimiento de convenios destaca con el reporte de convenios de colaboración obteniendo un 2.77% el cual cumple con la meta establecida del 2%, con respecto

al reporte anual de seguimiento de convenios el valor fue de 100% y en el reporte general de satisfacción de usuarios del periodo de julio-diciembre 2021 obteniendo un 96.22%, el cual supera la meta del establecida del 80%.

Para el proceso de Servicio de laboratorio para obra civil de la Facultad de Ingeniería Culiacán, se realizó un servicio en el periodo 2021 y realizó la encuesta con un nivel de excelente obteniendo un 100% de satisfacción al usuario.

Para la Unidad Funcional de Servicios al Público de la Dirección General de Sistema Bibliotecario:
Los indicadores establecidos para la medición del objetivo en la Biblioteca Central, porcentaje de servicios otorgados sobre los servicios solicitados, con una meta de 83%; en el periodo que corresponde a febrero de 2022, se tuvo un cumplimiento del 100%.

Para la Biblioteca de la Facultad de Odontología de la Unidad de Servicios al Público se estableció como indicador: Porcentaje de servicios otorgados sobre los servicios solicitados, con una meta de 83%; y Porcentaje de satisfacción de encuestas con calificación de satisfecho y muy satisfecho, con una meta de 84%, el resultado del primer indicador mostró resultados de 100%. Para el segundo indicador se obtuvo un resultado de 98.6% de satisfacción.

Para el proceso de emisión de certificados de estudios de la Dirección General de Servicios Escolares, en el reporte mensual de certificados de estudios emitidos del mes de enero 2022, 1514 certificados emitidos obteniendo un porcentaje de 99.6% de cumplimiento y para el mes de febrero 2022, 1215 certificados emitidos con un porcentaje de 99.8%, por lo que se supera la meta establecida del 96% de certificados de estudios solicitados y emitidos. Respecto al cumplimiento de satisfacción de usuarios se obtuvo un porcentaje de 91.94% de excelente y bueno para el periodo mayo-agosto 2021 y de 90.05% de excelente y bueno para el periodo de septiembre-diciembre 2021.

Para el proceso de asignación y control de cargas académicas, de la Dirección de Contraloría Académica se obtiene un cumplimiento del 100% en la recepción de cargas académicas semestrales y cuatrimestrales, y se obtiene el 100% de la satisfacción del cliente con calificación de bueno y excelente.

Para el proceso de servicios de archivo general, de la Dirección de Archivo General, se obtiene un cumplimiento 99.56% de los tiempos establecidos para las solicitudes de préstamo o consulta de expediente. Para los tiempos establecidos para el servicio de mensajería o correspondencia, se obtiene el 100%. En las encuestas de satisfacción del cliente con calificación de bueno y excelente obtienen el 89.71%.

Para el proceso de Asignación, seguimiento y liberación del servicio social, se emitió y difundió la convocatoria conforme a la normatividad institucional en un 100%. Se cumplió en un 99% con la emisión de la carta de liberación, se aplicó la encuesta obteniendo todos entre los niveles de bueno y excelente, cumpliendo con un 99% de satisfacción a usuarios.

Para la Biblioteca de la Escuela Preparatoria 8 de Julio de la Unidad de Servicios al Público, en relación con la medición de los servicios otorgados sobre los servicios solicitados, con una meta de 83%. En noviembre de 2021 y febrero del 2022 se registra un índice de cumplimiento de 100%.

Para la Coordinación de Control Escolar de la Escuela Preparatoria Valle del Carrizo: Se tiene definido un sólo indicador para la medición de los objetivos, que es el Porcentaje de cumplimiento de satisfacción a usuarios para el proceso de admisión a un Programa Educativo, con una meta de 85%, obteniéndose un nivel de satisfacción global de 90.13%.

El proceso Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil de la Unidad Académica de Gastronomía y Nutrición de Mazatlán, se destaca por cumplir el 100% de movilidad estudiantil.

Para el proceso de Aprobación, programación, ejecución y seguimiento de eventos culturales y prestación de espacios culturales e infraestructura de la Coordinación de extensión a la cultura tienen una meta del 90% en las solicitudes del FIUC, así como una satisfacción de al menos el 90% para Junio del 2022.

Para el proceso de Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos del CCU tienen una meta del 90% de usuarios con acceso a las instalaciones y una satisfacción al cliente de al menos 83%, actualmente cuentan con el 100% del cumplimiento en ambas metas

Para el proceso de Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos del CCM cuentan con una meta del 90% en las solicitudes y una meta del 95% para equipos de calidad, actualmente cuentan con el 100% de cumplimiento de las solicitudes realizadas

Para el proceso de Servicios de atención a eventos académicos, diseño y comunicación y elaboración de constancias de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales se cumplió con la meta del 100%, de las solicitudes de servicios aceptados para el mes de febrero de 2022.

Para el proceso de Certificación profesional de la Dirección Académico Legal se observó que, para el periodo de febrero de 2022, se cumplió con el 100% de la meta establecida.

Para el proceso de prestaciones sociales a los universitarios se cumplió con el 100% de la meta establecida para el periodo febrero 2022.

Para el proceso de Control de guardias de la Dirección del Personal, en relación con el indicador de generar en tiempo y forma las órdenes de pagos de guardias de conserjes, veladores de acuerdo con la normatividad institucional vigente durante el periodo diciembre 2021, mostró un cumplimiento del 100% con 521 órdenes de pago generadas. Y un 99% de cumplimiento, con 507 órdenes de pago generadas en el periodo de enero 2022. Para el indicador de satisfacción de los usuarios, se dio cumplimiento en un 99.15%, considerando como meta del 85% de satisfacción.

Para el proceso de certificación laboral, se reporta un cumplimiento del 98.77% para la elaboración de las certificaciones en apego a la normatividad institucional, a más tardar dos días hábiles después de recibir la solicitud. En relación con la elaboración de las certificaciones de acuerdo con los plazos de promesa de entrega, se reportó con un cumplimiento del 97%. Para la elaboración de las credenciales en un mismo día de su solicitud y en apego a la normatividad existente, se reportó con un cumplimiento del 100% y se obtuvo un 99.15% de grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de satisfecho a muy satisfecho.

Para el proceso de Solicitud de sangre, Hemocomponentes y selección de donadores, de la Unidad de Hematología y Banco de Sangre se obtuvo un resultado de satisfacción del usuario del 100% en el periodo septiembre – diciembre 2021. Para el indicador de mantener el porcentaje de donadores reactivos por debajo del 10%, se cumplió con un 3.5%. En la obtención de al menos 87% de viales con resultado correcto, se obtuvo un 100%. Y en la obtención del 100% en la aplicación correcta del hemocomponente, se cumplió en un 100%

En el proceso de Solicitud, realización y entrega de resultados de estudios clínicos del Laboratorio de Análisis Clínicos, se obtuvo 100% de grado de satisfacción entre los niveles de bueno y excelente durante el periodo de octubre a diciembre de 2021. En relación con la entrega de informes de resultados de estudios clínicos se cumplió en un 100% en el periodo septiembre – diciembre 2021 y se cumplió en un 100% la realización de los estudios solicitados.

Para el proceso de comprobación de gastos, de la Dirección de Auditoría Interna, se cumplió con el 100% de la comprobación de gastos, en los periodos de septiembre – diciembre 2021 y se obtuvo un 99% de grado de satisfacción de los usuarios.

Para el proceso de auditoría interna, de la Dirección de Auditoría Interna, se efectuó el 100% del programa de auditorías a las unidades organizacionales y/o académicas, considerando el programa de auditorías No. 31. Además se cumplió en un 100% el programa de asesoría elaborado para fortalecer los sistemas de control interno de las UA. En relación con la satisfacción de los usuarios, se obtuvo un 100% de satisfacción entre los niveles de bueno y excelente en el periodo septiembre – diciembre 2021

Para el proceso de Recepción de proyectos, análisis y determinación de factibilidad por parte de las comisiones para poder ser presentados ante el H. Consejo se cumplió en un 100% la atención de solicitudes en el periodo agosto – septiembre 2021, octubre – noviembre 2021 y febrero – marzo 2022, con 12 solicitudes atendidas, 138 solicitudes atendidas y 17 solicitudes atendidas respectivamente. Asimismo, se obtuvo un 100% de grado de satisfacción en los niveles de bueno y excelente al solicitar los servicios de la Secretaría General.

Para el proceso de egresos de la SAF, para el indicador de reporte mensual de egresos y reporte mensual de soporte documental generado, obtienen un cumplimiento de forma ascendente hasta llegar al 100% en el ejercicio 2021. En

relación con la satisfacción del cliente se alcanza el 100% de la satisfacción de los usuarios, cumpliendo con las metas establecidas

Para el proceso de ingresos de la SAF, para el indicador de subsidios, proyectos donativos y otros, solicitud de hojas de pago, soporte documental de ingresos institucionales y conciliaciones bancarios, obtienen un cumplimiento de entre el 90% y el 100%, cumpliendo la meta establecida, en relación con la encuesta de satisfacción de usuarios alcanzan el 100% en bueno y excelente

Para el proceso de Edición, Publicación y Difusión Editorial se cumple la meta del 100% de los usuarios encuestados, quienes calificaron entre los niveles de bueno y excelente los servicios de la Dirección de Editorial durante el periodo de enero a diciembre de 2021. En relación con el objetivo de Editar, Publicar y Difundir con eficiencia textos de excelente calidad que transmitan la ciencia, la cultura y el conocimiento; se cumple el indicador de difundir el 100% de las publicaciones emitidas. En relación con las publicaciones emitidas, en el periodo de enero a junio de 2021 se logró el 131% y en el periodo de julio a diciembre de 2021 el 100%.

Para el proceso de registro de ingresos en lo referente a obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente, se obtuvieron un 100% rebasando la meta establecida del 90% durante el año 2021. Referente al indicador mensual de desempeño del Registro de Ingresos entregados en tiempo y forma, durante los meses de enero a diciembre 2021, se logró la meta del 100%. En el indicador trimestral del Total de Ingresos Registrados contra los depósitos del Banco y los Convenios de Apoyo Financiero, se alcanzó la meta en un 100% durante el periodo 2021.

En lo referente a la obtención del grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente en el Proceso de Registro de Egresos, se obtuvo un 100% durante el periodo de enero a diciembre del 2021. Asimismo, en el indicador de Trámites Recibidos contra Trámites Revisados por el área de contabilidad en el proceso de Registro de Egresos, se logró el 100% rebasando la meta establecida del 93%. De igual manera, se cumplió el 100% en sus tres indicadores mensuales durante el 2021, a saber, 1) Conciliar el resultado de la revisión de trámites de cheques con las situaciones de trámites en los estados del SIIA; 2) Conciliar el total de las comprobaciones recibidas de la Dirección de Auditoría Interna con las comprobaciones registradas en la contabilidad; y 3) Conciliación de la nómina contra los registros contables.

En lo referente al grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente en el Proceso de Operación y Contabilidad, se obtuvo un 100% rebasando la meta establecida del 85% durante el periodo de 2021. En lo que respecta al indicador del número de solicitudes recibidas contra el número de solicitudes atendidas para realizar el 100% las modificaciones de los catálogos y la Tabla General de acuerdo con las solicitudes de los usuarios, se logró al 100% .

Para el proceso de Archivo Contable se obtuvo un 100% del grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente, rebasando la meta establecida del 80% durante el periodo noviembre 2020 - octubre 2021. Asimismo, con respecto a la meta del Control de la Documentación Archivada a más tardar al día 4 del mes posterior del que se trate, durante el periodo de enero a diciembre de 2021, se alcanzó la meta establecida en un 100%.

En lo referente al objetivo de obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente en el proceso de Apoyo Administrativo de la Dirección de Contabilidad General, se obtuvo un 100% durante el periodo de enero a diciembre de 2021. Asimismo, se alcanzó la meta al 100% de entregar las comprobaciones generadas ante la Dirección de Auditoría Interna, durante el periodo de enero a diciembre de 2021.

Para el proceso de elaboración de la estadística básica, respecto al objetivo de elaborar y entregar en tiempo y forma, el formato 911 de SEP, se alcanzó al 100% cumpliéndose la meta establecida en el periodo de 2021. En lo referente al objetivo de obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente, se obtuvo un 100% rebasando la meta establecida del 90% durante el periodo de 2021.

En lo referente al objetivo de obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente en el proceso de Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación Institucional, se obtuvo un 94.23% rebasando la meta establecida del 80% durante el periodo 2021. Asimismo, en relación con la meta de tener el Plan de Desarrollo Institucional dentro de los tres primeros meses de una nueva administración, esta se alcanzó en un 100% al contar con un PDI 2021 – 2025. Aunado a lo anterior, se logró en un 100% las metas de impartir los Talleres para la elaboración de los Proyectos Estratégicos de Desarrollo (PED) y de elaboración de los Planes Operativos Anuales (POA).

En lo referente al objetivo de obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente en el proceso de Producción y Transmisión de la Programación de Radio UAS; Programas, Promocionales y Enlaces Directos, se obtuvo un 100% rebasando la meta establecida del 80% durante el periodo mayo a diciembre de 2021.

Para la *Escuela Preparatoria Choix*, en lo referente cumplir con el Proceso de Admisión a un Programa Educativo, dentro de los tiempos establecidos por la Comisión Institucional de Admisión, se cumple en un 100% durante el ciclo 2021-2022. En relación a la obtención del grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles bueno y excelente se obtiene un 99.47%, cumpliendo la meta establecida.

Para el proceso de Asignación, seguimiento y liberación del servicio social en la Escuela de Derecho Guasave, en relación a la expedición de la Carta de Liberación, conforme a la Normatividad Institucional, se cumple el objetivo en un 100%

Para el proceso de Servicios de Laboratorio de Prácticas Experimentales de la Escuela Preparatoria Lázaro Cárdenas, con relación al desarrollo eficiente de las prácticas contempladas en el Programa Semestral de actividades experimentales, con una meta de 85%, obtuvo un nivel de cumplimiento de 91.82%. Para la obtención de conformidad en prácticas experimentales realizadas, con una meta de 85%, se alcanzó un nivel de cumplimiento de 100%. En relación con la satisfacción de los usuarios, en el periodo de febrero – julio 2021, se obtuvo un cumplimiento del 97.4%

Para el proceso de Aprobación, programación, ejecución y seguimiento de eventos culturales y prestación de espacios culturales e infraestructura de la Coordinación de Extensión a la Cultura cumplen la meta del 90% en las solicitudes del FIUC, así como una satisfacción de al menos el 90%.

Para el proceso de Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos del CCU establecen como meta un 90% de usuarios con acceso a las instalaciones y una satisfacción al cliente de al menos 83%, logrando un cumplimiento del 100% ambas metas.

Para el proceso de Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos del CCM cuentan con una meta del 90% en las solicitudes y una meta del 95% para equipos de calidad, observando que se cumple con el 100% de cumplimiento de las solicitudes realizadas

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 el Mtro. Omar Armando Beltrán Zazueta, Director del Sistema de Gestión de Calidad y L.C.P. Rosa María Guevara Salido, de la jefatura de administración del SG de hacer preguntas, discutir los hallazgos y conocer las conclusiones de la auditoría.

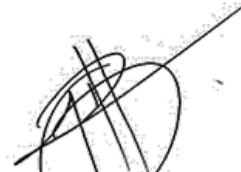
Como resultado de lo anterior el representante de la organización determina:

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.



Mtra. Tania Ivonne González Popoca
30 de marzo 2022
Auditora líder
Nombre, firma y fecha



Mtro. Omar Armando Beltrán Zazueta
30 de marzo 2022
Representante de la dirección
Nombre, firma y fecha

NO CONFORMIDADES

No Conformidad No.	1	No. de Requisito:	7.5.3
Tipo de NC	Mayor <input type="checkbox"/>	Menor <input checked="" type="checkbox"/>	
Descripción:	<p><i>La norma ISO 9001:2015 establece que para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda: distribución, acceso, recuperación y uso; almacenamiento y preservación, control de cambios (por ejemplo, control de versión).</i></p> <p>La guía para la elaboración de la información documentada menciona en su apartado 4. Lineamientos para la información documentada, que los documentos serán diseñados considerando lo siguiente, d) encabezado: las páginas deberán contener: Logotipo oficial de la UAS, "razón social", "sistema de gestión", nombre de la unidad organizacional o sitio" y "nombre del documento" y en su inciso f): a partir de la segunda página los documentos deben contener fecha de actualización, versión y paginación.</p> <p>Sin embargo, durante la evaluación de la Matriz de riesgos y oportunidades del proceso Atención y seguimiento de solicitud de beca a la comunidad estudiantil universitaria (Versión 04, Actualización 12 de febrero 2021), la del proceso de Solicitud y prestación de espacios físicos (Actualización 28 de enero 2022, versión 05) y la del proceso de Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil (Actualización 12 de febrero 2021, versión 04), documentos cargados en el módulo de sistema de gestión, se observó que no se cumple con los lineamientos antes mencionados.</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.
- 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.